

	<b>Mairie d'IFS</b> <b>Esplanade François Mitterrand</b> <b>B.P. 44 – 14123 IFS</b> Tél : 02-31-35-27-27 Fax : 02-31-78-30-09	Département
		<b>CALVADOS</b>
		Canton
		<b>CAEN XVI</b>
<b>DELIBERATIONS</b> <b>DU CONSEIL MUNICIPAL</b>		

L'an deux mille vingt trois

Le 18 décembre

Le conseil municipal, légalement convoqué, s'est réuni en séance publique, salle du conseil municipal sous la présidence de Michel PATARD-LEGENDRE, Maire,

Date de convocation 7 décembre 2023

Date d'affichage 7 décembre 2023

Nombre de conseillers en exercice 33

Présents 26

Votants 32

**Etaient présents :** Thierry RENOUF, Martine LHERMENIER, Mohamed MAÂCHE, Elodie CAPLIER, Pascal ESNOUF, Françoise DUPARC, Yann DRUET, Jean-Pierre BOUILLON, Philippe GIRONDEL, Josiane LEFEVRE-FOUBERT, Clément HUYGHE, Nadège GRUDE, Christophe MOUCHEL, Jacqueline BAZILLE, Sylvain JOBEY, Nicolle ANTHORE, Ayhan AYDAR, Virginie DALY, Christophe HEBERT, Sébastien LAGALLE, Aurélie TRAORE, Sonia CANTELOUP, Jean-Claude ESTIENNE, Allan BERTU et Cédric EVANO **formant la majorité des membres en exercice.**

**Procurations :** Aminthe RENOUF, Inès TOROND-MOYA, Lydie WEISS, Justine PREVEL-LAVERGNE, Nadia DAMART et Jean-Paul GAUCHARD **avaient respectivement donné pouvoir à :** Françoise DUPARC, Philippe GIRONDEL, Thierry RENOUF, Martine LHERMENIER, Michel PATARD-LEGENDRE, et Aurélie TRAORE.

**Absents excusés :** Aminthe RENOUF, Inès TOROND-MOYA, Lydie WEISS, Justine PREVEL-LAVERGNE, Nadia DAMART, Marc DURAN et Jean-Paul GAUCHARD.

**Secrétaire de séance :** Philippe GIRONDEL et Cédric EVANO.

#### N° 2023-137 – RAPPORT ANNUEL 2022 DE LA DÉLÉGATION DE SERVICE PUBLIC (DSP) DES TRANSPORTS URBAINS DE L'AGGLOMÉRATION CAENNAISE PAR KÉOLIS CAEN MOBILITÉS

La communauté urbaine de Caen la mer a présenté lors de la séance du conseil communautaire du 16 novembre dernier, le rapport d'activité de Kéolis Caen Mobilités pour l'année 2022.

Le rapport d'activité 2022 présente notamment la reprise pleine de l'activité sur le réseau avec :

- Une fréquentation du réseau à la hausse, dans la continuité de 2021, avec 20 895 147 validations, soit + 27 % par rapport à l'année 2021 ;
- Plusieurs opérations destinées à promouvoir les services Twisto : actions commerciales, partenariats, reprise de l'instruction des gratuits, lancement du E ticket ;
- Une reprise de l'exploitation du service autopartage Twisto auto ;
- Une nouvelle forme de mobilité pour les communes périurbaines sur le secteur Thue et Mue avec le lancement de Twisto Flex dont bénéficie désormais la Ville d'IFS ;
- L'exploitation de 25 nouveaux bus Citaro GNV et la mise en service de la station de compression lente,
- Un résultat annuel de Keolis Caen Mobilités de 1,9 M€, soit 200 k€ de plus que le prévisionnel contractuel ;
- Modification et renforcement de la ligne 30.

Conformément à l'article L.5211-39 du Code Général des Collectivités Territoriales, « ce rapport fait l'objet d'une communication par le maire au conseil municipal. »

Le rapport annuel est annexé à la présente délibération.

VU le Code Général des Collectivités Territoriales ;

VU l'avis de la commission « Finances, Administration générale, Sécurité et Vie économique » réunie le 14 décembre 2023 ;

**CONSIDERANT** qu'il appartient aux communes membres de la communauté urbaine de communiquer ce rapport ;

Le **CONSEIL MUNICIPAL**, après en avoir délibéré :

**PREND ACTE** du rapport d'activité de Kéolis Caen Mobilités pour l'année 2022.

**AUTORISE** Monsieur le Maire ou son représentant à signer tout document nécessaire à l'exécution de la présente délibération.

Ifs, le 18 décembre 2023

Le Maire,

**Michel PATARD-LEGENDRE**



Rendue exécutoire le : 20 décembre 2023

Affichée le : 20 décembre 2023





# RAPPORT D'ACTIVITÉS 2022 | DSP CAEN LA MER

# SOMMAIRE

## CHAPITRE 1

<b>LE CADRE CONTRACTUEL ET LA SOCIÉTÉ EXPLOITANTE</b>	<b>5</b>
1.1 <b>LE CONTRAT DE DÉLÉGATION DE SERVICE PUBLIC (DSP)</b>	<b>6</b>
1.1.1 La DSP	6
1.1.2 Les avenants	6
1.2 <b>LA SOCIÉTÉ EXPLOITANTE</b>	<b>7</b>
1.2.1 La société exploitante : Keolis Caen Mobilités	7
1.2.2 Les chiffres clés du réseau Twisto	8

## CHAPITRE 2

<b>FRÉQUENTATION, OFFRE ET RELATION CLIENTS</b>	<b>11</b>
2.1 <b>LA FONCTION D'ÉTUDE, D'ENQUÊTE ET DE PLANIFICATION</b>	<b>12</b>
2.1.1 Etudes visant aux adaptations annuelles de l'offre	12
2.1.2 Etudes quantitatives et qualitatives	13
2.2 <b>LE SERVICE OFFERT</b>	<b>15</b>
2.2.1 Nombre de kilomètres parcourus sur le réseau	15
2.2.2 Nombre de kilomètres effectués par véhicule et capacité de chaque véhicule	16
2.2.3 Kilomètres par ligne sur 3 années	17
2.2.4 L'évolution de l'offre de transport en 2022	17
2.2.5 Impacts financiers des évolutions d'offre en 2022	21
2.2.6 Analyse de l'écart entre les objectifs réalisés et le contrat	21
2.2.7 Vitesse commerciale par mode et modalités de calcul	21
2.2.8 Nombre maximum de véhicules en ligne par tranche horaire	21

## 2.3 LA FRÉQUENTATION

22

2.3.1	Une forte hausse de la mobilité	22
2.3.2	Des performances par ligne confirmant la hiérarchie du réseau Twisto	22
2.3.3	Fréquentation et mobilité par titre	24
2.3.4	Nombre de voyageurs transportés dans les véhicules non exploités par Keolis Caen Mobilités	24
2.3.5	Bilan intermodalité Gare de Bretteville-Norrey	26
2.3.6	Un service TAD qui progresse	27
2.3.7	Les services Twisto vélos	29
2.3.8	Twisto Access	31
2.3.9	Twisto Assist	33
2.3.10	Bilan des parcs relais	34

## 2.4 LES RELATIONS AVEC LA CLIENTÈLE

35

2.4.1	La tarification et les évolutions par titre et en moyenne pondérée, glissement éventuel	35
2.4.2	Le réseau de distribution	35
2.4.3	La gestion de la relation commerciale	40
2.4.4	Les recettes commerciales : une nouvelle gamme tarifaire trouvant son public	47
2.4.5	Les temps forts de la communication	51
2.4.6	Innovations	57

## 2.5 POLITIQUE FRAUDE & PRÉVENTION

58

2.5.1	Les actions menées pour améliorer la performance	58
2.5.2	L'activité fraude	59
2.5.3	Les types de contrôles	59
2.5.4	Le contrôle en chiffres	60
2.5.5	Le taux de fraude enquêté	61
2.5.6	Réorganisation des prises de services	62

# CHAPITRE 3

## MAINTENANCE DU RÉSEAU ET GESTION PATRIMONIALE

63

### 3.1 GESTION DES BUS ET AUTRES BIENS

64

3.1.1	Bus au BIOGNV	64
3.1.2	La labellisation KIHM	65
3.1.3	Le matériel roulant bus et VL	65
3.1.4	Age moyen des véhicules	68
3.1.5	Mouvements du parc	68
3.1.6	Maintenance des véhicules	69
3.1.7	Taux de pannes aux 10 000 km	70
3.1.8	Détails des pannes par causes, principales difficultés rencontrées	72
3.1.9	Contrôles techniques	72
3.1.10	Consommation énergies	73

<b>3.2</b>	<b>GESTION DU TRAMWAY</b>	<b>76</b>
3.2.1	Organisation de la Maintenance Tramway et infrastructures tramway	76
3.2.2	Opérations de maintenance sur l'année	76
3.2.3	Calendrier des visites et entretiens infrastructures tramway	77
3.2.4	Consommation	78
3.2.5	Taux de pannes tramway	80
3.2.6	Détails des pannes par causes	81
3.2.7	Amélioration du système de graissage	83
3.2.8	KIHM	83
<b>3.3</b>	<b>GESTION DES INFRASTRUCTURES ET BÂTIMENTS</b>	<b>84</b>
3.3.1	Equipements du réseau (poteaux, sanitaires)	84
3.3.2	Rénovation des parcs relais	85
3.3.3	Equipements bâtiment et installations fixes	86

## CHAPITRE 4

	<b>INVESTISSEMENTS ET GESTION DE PROJETS</b>	<b>89</b>
4.1	LES INVESTISSEMENTS DE CAEN LA MER	90
4.2	LES INVESTISSEMENTS RÉALISÉS PAR LE DÉLÉGATAIRE	90
4.2.1	Les principaux investissements réalisés par le délégataire	90
4.2.2	Tableau récapitulatif des biens propres de l'entreprise	91
4.3	LA GESTION DES PROJETS	92
4.3.1	La Billettique	92
4.3.2	Le projet SAEIV	92
4.3.3	Impulse	92
4.3.4	Dataware House	92
4.3.5	Accompagnement de Caen la mer sur l'extension du tramway	93

## CHAPITRE 5

	<b>QUALITÉ, SÉCURITÉ, ENVIRONNEMENT ET RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE</b>	<b>95</b>
5.1	SÛRETÉ ET SÉCURITÉ ROUTIÈRE	96
5.1.1	Déploiement de la démarche culture sécurité	96
5.1.2	Sûreté du réseau sur les 3 dernières années	96
5.1.3	Sécurité routière sur les 3 dernières années	98
5.1.4	Sécurité informatique	100
5.2	LE SUIVI DE LA QUALITÉ	101
5.2.1	Actions managériales	101
5.2.2	Lancement de la démarche KIHO	102
5.2.3	Gestion des intempéries	102
5.2.4	Rappel des résultats trimestriels	103
5.2.5	Rappel des objectifs et niveaux atteints	108
5.2.6	Analyse des résultats	109
5.2.7	Impact financier du système d'incitation à la qualité	113
5.2.8	Suivi de la qualité	114
5.2.9	Rapport spécifique au contrôle de la qualité des sous-traitants	116

<b>5.3</b>	<b>LE DÉVELOPPEMENT DURABLE</b>	<b>119</b>
5.3.1	Actions menées, résultats obtenus et actions prévues	119
<b>5.4</b>	<b>RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE</b>	<b>121</b>
5.4.1	Médiation et prévention	121
5.4.2	Partenariat avec l'Ecole de la Deuxième Chance	122
5.4.3	Les partenariats avec les associations PMR	122
5.4.4	Une entreprise solidaire	123

## CHAPITRE 6

### LA GESTION DU PERSONNEL 125

<b>6.1</b>	<b>L'ORGANISATION GÉNÉRALE DE L'ENTREPRISE ET LA GESTION DES RESSOURCES HUMAINES</b>	<b>126</b>
6.1.1	Gestion de la période d'intérim en collaboration avec le groupe Keolis	126
6.1.2	Direction de l'Exploitation	126
6.1.3	Keolis Signature Service	127
6.1.4	Bilan Kiwi	128
6.1.5	La gestion des effectifs pour pallier l'absentéisme et plan de recrutement	128
6.1.6	Bilan des services offerts aux salariés	129
6.1.7	Un conducteur Champion de France	130
<b>6.2</b>	<b>LA GESTION DES RESSOURCES HUMAINES</b>	<b>131</b>
6.2.1	Evolution des effectifs moyens mensuels	131
6.2.2	Effectifs physiques et en ETP	131
6.2.3	Eléments de gestion sociale	132
6.2.4	Salaire moyen de conduite et tous postes confondus, au cours de l'exercice écoulé	132
6.2.5	Nombre et postes des personnels mis à disposition de l'entreprise	132
6.2.6	Décompte des temps complets et des temps partiels	133
6.2.7	Age moyen et taux d'ancienneté de l'effectif, effet GVT entre N/N-1	133
6.2.8	Taux d'absentéisme et indication des modalités de calcul	134
6.2.9	Taux d'accident du travail	134
6.2.10	Nombre d'évènements	134
6.2.11	Compte rendu du programme de formation	135
6.2.12	Nouveaux accords d'entreprise	136
6.2.13	Nombre de jours de grève	137
6.2.14	Impact des réformes sur la gestion du personnel	137
6.2.15	Insertion des personnes éloignées de l'emploi	138

## CHAPITRE 7

### DONNÉES FINANCIÈRES 141

<b>7.1</b>	<b>RATIOS</b>	<b>142</b>
<b>7.2</b>	<b>COMPTE D'EXPLOITATION</b>	<b>143</b>
7.2.1	Recettes	146
7.2.2	Charges d'exploitation	149

**LE CADRE  
CONTRACTUEL  
ET LA SOCIÉTÉ  
EXPLOITANTE**

# 1.1 LE CONTRAT DE DÉLÉGATION DE SERVICE PUBLIC (DSP)

## 1.1.1 LA DSP

Dans le cadre de l'appel d'offres réalisé en 2016-2017 par la Communauté Urbaine Caen la mer, le groupe Keolis a été retenu pour la gestion du nouveau contrat de DSP sur la période 2018-2023.

Partenaire de l'autorité organisatrice caennaise, Keolis a en charge l'exploitation et la maintenance du réseau de bus et tramway, le service de transport dédié aux personnes à mobilité réduite et la gestion des services vélos.

## 1.1.2 LES AVENANTS

Le rapport annuel 2022 est réalisé dans le cadre des engagements pris sur le contrat de DSP 2018-2024. Sur l'année 2022, 2 avenants ont été conclus au contrat initial.

### >> AVENANT 8

Cet avenant a porté sur la prise en compte :

- des impacts de la crise sanitaire Covid19 sur les années 2021-2023,
- de la prolongation d'1 an de la convention de DSP jusqu'au 31 décembre 2024,
- des impacts contractuels et financiers liés à l'arrivée des bus GNV sur les années 2021-2024,
- des modifications d'offre de la rentrée 2021 et les renforts d'offre pendant les périodes de Noël et soldes,
- de l'intégration du service Autopartage au périmètre de la DSP,
- des coûts liés au transfert au Délégué de l'instruction des titres gratuits,
- des impacts liés à l'acceptation des titres Twisto sur les trains régionaux NOMAD en gares de Bretteville-Norrey et Caen,
- des ajustements du Programme Pluriannuel d'Investissements (PPI) du Délégué.

### >> AVENANT 9

L'avenant 9 a porté sur la prise en compte :

- des évolutions d'offre de la rentrée 2022,
- des impacts liés à la mise en place du service Twisto Flex.

### Prolongation de la durée de la DSP :

La durée DSP a été prolongée d'1 an dans le cadre de l'avenant 8 portant la date de fin de contrat au 31 décembre 2024.



## 1.2 LA SOCIÉTÉ EXPLOITANTE



### 1.2.1 LA SOCIÉTÉ EXPLOITANTE : KEOLIS CAEN MOBILITÉS

Keolis Caen Mobilités, SAS au capital de 1 100 000 euros, est une filiale du Groupe Keolis. Cette filiale a été créée spécifiquement pour la gestion du contrat de DSP Caen la mer.

Le siège social de la société est situé 2 avenue des Etangs à Fleury-sur-Orne.

Monsieur Laurent Vershelde est Président de la société.

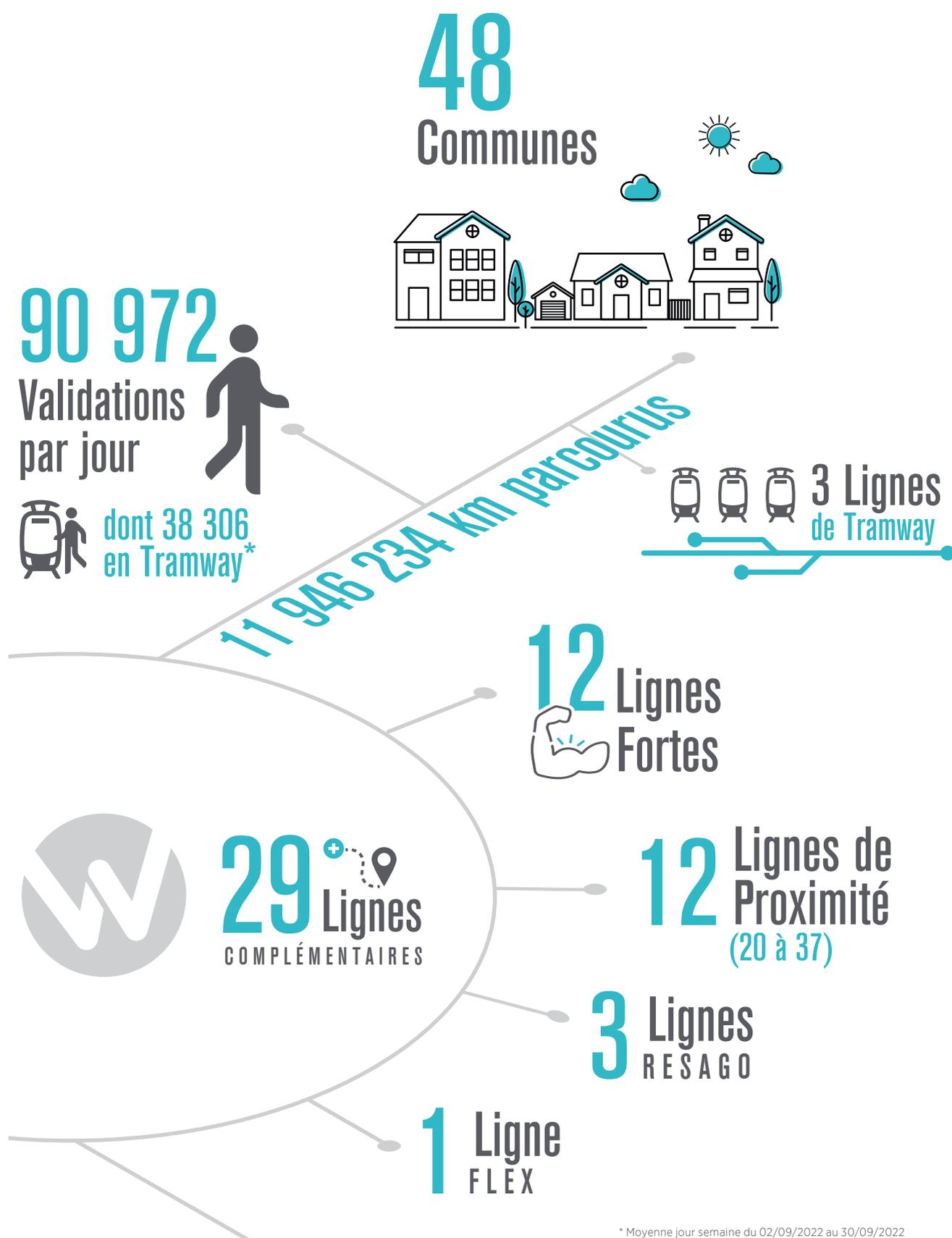
#### >> LES CHIFFRES CLÉS DU GROUPE KEOLIS

Source site Keolis.com



## 1.2.2 LES CHIFFRES CLÉS DU RÉSEAU TWISTO

>> ZOOM SUR LE RÉSEAU TWISTO



 **3** Lignes  
EXPRESS

**1** Navette gratuite  
CENTRE-VILLE 

 **10** Lignes  
NOMAD

 **1** Service TPMR  
TWISTO ACCESS

 **1** Service  
TWISTO ASSIST

 **1 491**  
Points  
D'ARRÊT 

**P<sub>+R</sub>** **2** Parkings Relais

**2** Lignes Flexo Pro  
**7** Lignes Flexo de soirée

 **1** Ligne  
NOCTIBUS

**5** Vélopark

  
**23** Stations  
Vélobib  
> 230 Vélobib

**400** Véloloc  
à assistance électrique

>> L'INFORMATION VOYAGEURS



1 397 434\*

Sessions enregistrées  
sur [twisto.fr](http://twisto.fr)



372 146\*

Utilisateurs

CONNECTÉS  
SUR LE SITE

Nouvelle application Twisto  
lancée en mars 2022

\*La baisse de fréquentation du site s'explique par le lancement de la nouvelle application en mars 2022.

>> LE PARC KEOLIS CAEN MOBILITÉS



17 Minibus



11 Gabarits  
RÉDUITS



20 Autocars  
DONT 9 GNV



43 Bus  
ARTICULÉS



12 Véhicules  
TPMR



DONT  
41 GNV

# FRÉQUENTATION, OFFRE ET RELATION CLIENT

## 2.1 LA FONCTION D'ÉTUDE, D'ENQUÊTE ET DE PLANIFICATION

### 2.1.1 ÉTUDES VISANT AUX ADAPTATIONS ANNUELLES DE L'OFFRE

Keolis Caen Mobilités collabore avec Caen la mer pour faire évoluer l'offre de transport dans le cadre du projet annuel « feuille de route ». Ce projet a pour objectif d'adapter l'offre aux évolutions du territoire de la communauté urbaine et de renforcer l'attractivité du réseau Twisto.

#### >> FEUILLE DE ROUTE 2022

Les études menées en 2022 ont permis d'ajuster l'offre de transport sur le territoire pour la rentrée de septembre 2022. Le détail des modifications d'offre retenu est présenté dans la partie 2.2.4.

#### >> FEUILLE DE ROUTE 2023

De nombreux projets de modification du réseau ont été étudiés par Keolis Caen Mobilités en fin d'année 2022 pour une mise en œuvre à la rentrée 2023 avec notamment :

- renforcement de l'offre sur la ligne T2 en heures de pointe,
- création d'une nouvelle zone Twisto Flex au nord du territoire,

- refonte de la desserte du secteur Plaine Sud,
- modification de l'offre sur la commune de Cormelles-le-Royal,
- ajustement de la desserte de Blainville-sur-Orne,
- modification de la ligne 20 sur sa partie Ouest,
- ajustement de l'itinéraire de la ligne 21 dans le quartier Saint-Ouen suite à la modification du plan de circulation du quartier,
- renforcement de l'offre sur la ligne 31,
- simplification de l'itinéraire de la ligne 34 avec un nouveau terminus en rabattement sur le tramway,
- modification de l'itinéraire de la navette centre-ville afin d'offrir une connexion avec le nouveau palais des sports et son parking relais,
- prise en compte des travaux rue d'Auge, rue du Général Moulin et secteur CHU pour les itinéraires des lignes en passage sur ces secteurs,
- refonte des lignes 25, 36, 130, 136 et 137 actuellement sous traitées à Keolis Bus Verts pour lesquelles le modèle d'exploitation sera revu en raison de la fin de contrat entre la région Normandie et Keolis Bus Verts,
- construction de deux nouveaux abris Vélopark sur les secteurs Palais des sports / Zénith et gare Rives de l'Orne.



Construction d'un abri vélopark au Palais des sports

## 2.1.2 ÉTUDES QUANTITATIVES ET QUALITATIVES

**En 2022, des enquêtes quantitatives et qualitatives ont été menées. Elles visent à mieux cerner les attentes des clients et de faire progresser la qualité de service.**

Ci-dessous, une synthèse de ces études :

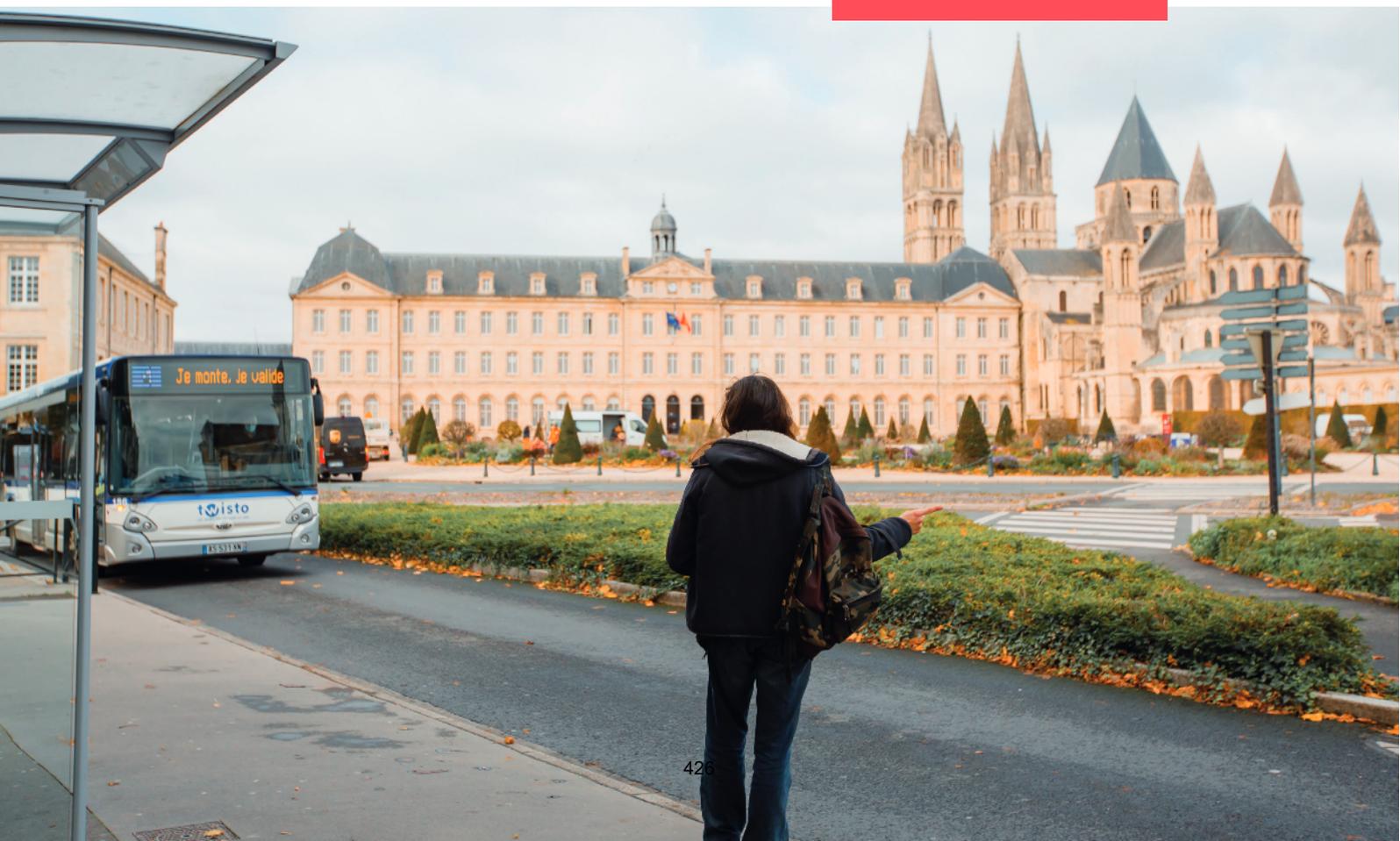
### >> ENQUÊTE SATISFACTION : UNE SATISFACTION GÉNÉRALE EN HAUSSE DEPUIS 2018

Keolis Caen Mobilités a mené une enquête satisfaction auprès de 500 utilisateurs du réseau en fin d'année 2022. L'objectif de cette enquête consiste à identifier les éléments du service qui fondent la satisfaction des clients et ceux qui doivent être améliorés.

Cette année, la satisfaction générale progresse pour la 4<sup>ème</sup> année consécutive avec une note moyenne de 7,5/10 contre 7,3/10 en 2021, 7,2/10 en 2020, 7,1/10 en 2019 et 6,5/10 en 2018. Ce bon résultat est notamment porté par le tramway pour lequel une majorité d'indicateurs sont très bien notés. 90% des enquêtés se déclarent satisfaits du réseau Twisto.

Une enquête a été réalisée en complément pour le service Twisto Access auprès de 50 utilisateurs. La note de satisfaction retrouve le niveau de 2020 avec une note moyenne de 8,7/10 contre 8,5/10 en 2021, 8,7/10 en 2020, 8,4/10 en 2019 et 7,8/10 en 2018. 91% des clients enquêtés se montrent satisfaits du service.

**Une satisfaction  
générale en hausse  
depuis 2018.**



### >> ENQUÊTE FRAUDE

Keolis Caen Mobilités a organisé une enquête au mois de février 2023 qui définit le taux de fraude de l'année 2022. Près de 3 000 personnes ont été enquêtées. Le taux de fraude 2022 observé sur le réseau Twisto est de 14,7% contre 14,6% en 2021 et 12,9% en 2020.

Le taux de fraude augmente sensiblement sur le mode bus avec un taux de fraude (15%) qui dépasse celui du tramway (14%). Il augmente sur le jour semaine alors qu'il diminue légèrement sur les autres types de jour.

### >> ENQUÊTE TAUX DE VALIDATION

Une enquête taux de validation a été réalisée afin de mesurer le taux de non-validation sur les principales lignes Twisto. L'objectif de cette enquête consiste à obtenir une estimation réelle de la fréquentation du réseau, en redressant les chiffres de validation, et à mieux cibler les actions de lutte contre la fraude.

Le taux de non-validation est assez similaire sur les 3 lignes de tramway : 32,5% sur la T1, 29,6% sur la T2 et 29,6% sur la T3. Ces taux sont en hausses par rapport à 2021 avec 31,2% sur l'ensemble du réseau tramway.

Sur le mode bus, le taux est de 20% contre 19,2% en 2021 avec de fortes disparités entre lignes (de 13,2% à 34%). Cette non-validation n'entraîne pas systématiquement une perte de recettes car une partie des personnes qui ne valident pas sont des abonnés ou des clients en possession d'un ticket SMS.

Ces résultats, en complément de l'enquête Fraude permettent d'orienter la définition du plan de contrôle de Keolis Caen Mobilités pour l'année 2022.

### >> TABLES RONDES

Le plan d'études de Keolis Caen Mobilités prévoyait l'organisation de trois tables rondes en 2022 :

- Intermodalité sur le réseau Twisto,
- Test des campagnes de communication,
- Evolution des outils d'information.

Ces études nous offrent un retour précis de nos clients voyageurs sur ces thématiques afin d'identifier les axes d'amélioration et d'évolution.

### >> PANEL

En 2022, trois enquêtes panel ont été réalisées :

- la descente à la demande en soirée,
- l'expérimentation Sensorys à bord du Tramway,
- l'utilisation des bus Biogaz.

Ces panels consolident les retours d'expérience sur les projets mis en place sur le réseau Twisto et améliorent notre connaissance des attentes de nos voyageurs.



### >> ENQUÊTE 360 ET FREINS MOTIVATIONS

En 2022, Keolis Caen Mobilités a réalisé une enquête 360° auprès de 2 300 habitants de Caen la mer sur leurs habitudes de vie : modes de déplacements utilisés, fréquentation du centre-ville et des grands équipements, horaires et lieux de travail, habitudes en termes de loisirs... Celle-ci offre une vision précise des habitudes de vie sur le territoire de la communauté urbaine Caen la mer.

### >> ENQUÊTE MOBILITÉS

Une enquête mobilités a été réalisée en 2022. Les résultats mettent en avant notamment la fréquence d'utilisation des différents titres sur le réseau Twisto.

### >> ETUDE TRACES GPS

Dans l'objectif de mieux identifier l'ensemble des flux sur le territoire, une enquête traces GPS a été réalisée. Cette enquête aide à reconstituer les principaux flux de déplacements tous modes sur le territoire. L'étude permet également d'avoir une vision temporelle des déplacements, par type de jour mais aussi par moment de l'année et de la journée. Certains générateurs importants du territoire ont fait l'objet d'un zoom spécifique.

## 2.2 LE SERVICE OFFERT

### 2.2.1 NOMBRE DE KILOMÈTRES PARCOURUS SUR LE RÉSEAU

#### >> SUIVI DES KILOMÈTRES

L'offre de l'année 2022 s'élève à 11 946 234 kilomètres soit une progression de 4,05 % par rapport à 2021. Plusieurs facteurs ont impacté le niveau d'offre en 2022 :

Reprise progressive d'une production quasi normale en 2022 après une baisse significative d'offre en 2021 (effet Covid) : écart constaté est de 324 013 km dont :

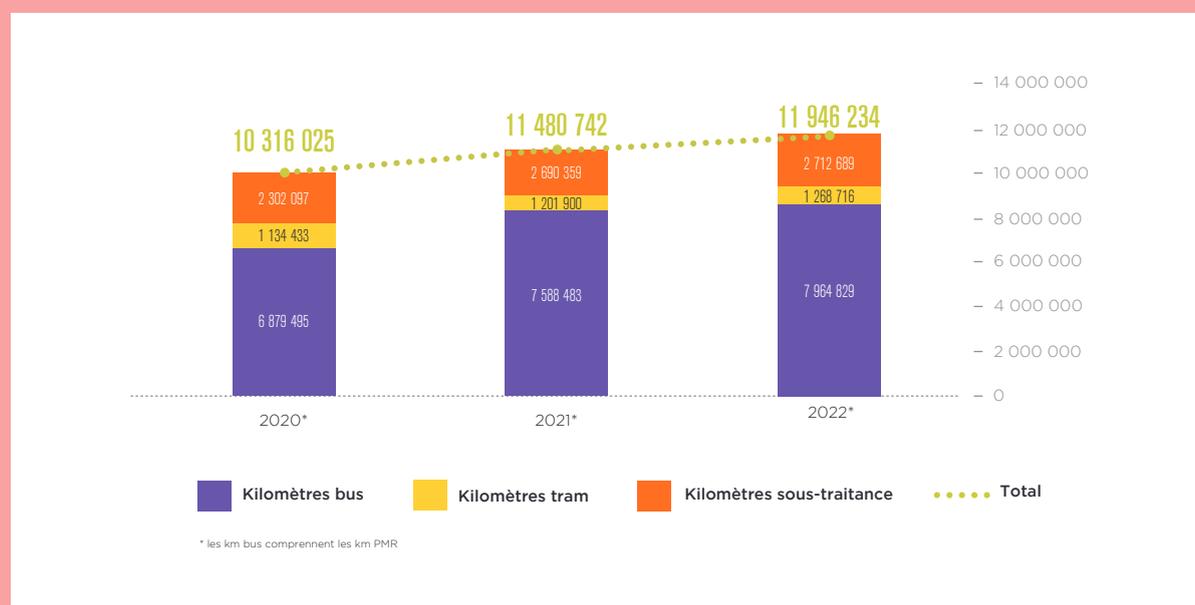
- 102 050 km liés à la mise en place de la réduction d'offre à la rentrée de septembre,
- + 8 973 km liés au prolongement de la ligne T3 aux Hauts de l'Orne,

- + 45 354 km liés à la feuille de route de la rentrée 2022,
- + 77 499 km suite au lancement du service de TAD dynamique Twisto Flex le 8 juillet 2022,
- + 380 931 km supplémentaires sur le réseau bus et tram par rapport à 2021, en lien avec la fin des mesures liées à la crise sanitaire,
- + 54 785 km concernant le service Twisto Access liés à la reprise des réservations après la crise sanitaire.

#### >> VARIATIONS DE KM

	VARIATIONS DE KM
FEUILLE DE ROUTE 2022	45 354
PLAN B	-102 050
ECART D'OFFRE BUS 2021-2022	380 931
ECART D'OFFRE TPMR 2021-2022	54 785
MISE EN PLACE DE TWISTO FLEX	77 499
PROLONGEMENT DE LA LIGNE T3	8 973
<b>TOTAL</b>	<b>465 492</b>

#### >> NOMBRE DE KM PARCOURUS (KM TOTAUX)



## 2.2.2 NOMBRE DE KILOMÈTRES EFFECTUÉS PAR VÉHICULE ET CAPACITÉ DE CHAQUE VÉHICULE

### >> DÉTAIL DES KMS PAR FAMILLE DE VÉHICULE EN 2022

FAMILLE DE VÉHICULES	KILOMÈTRES KCM	KILOMÈTRES SOUS-TRAITANCE
TWISTO ACCESS	477 104	
<b>TOTAL TWISTO ACCESS</b>	<b>477 104</b>	
GX 137	351 267	195 024
<b>TOTAL GABARITS REDUITS</b>	<b>351 267</b>	<b>195 024</b>
Dietrich City23	72 603	
MASTER	11 173	
BOLLORE	142 303	
<b>TOTAL MINI</b>	<b>226 079</b>	<b>227 488</b>
GX 327 E3	25 682	
CREALIS	965 912	
GX 327 E4	10 812	
GX 327 E5	834 937	
7700 STD	543 385	
CITARO	1 180 897	
URBANWAY	260 870	
<b>TOTAL STANDARDS</b>	<b>3 822 495</b>	<b>471 138</b>
CITELIS ART	52 290	
CITARO ART	574 143	
CREALIS ART	829 518	
GX427	1 593	
<b>TOTAL ARTICULÉS</b>	<b>1 457 544</b>	<b>113 894</b>
CAR		376 096
<b>TOTAL CAR</b>	<b>0</b>	<b>376 096</b>
CITARO GNV & Hyb	1 630 340	395 381
<b>TOTAL BUS GNV</b>	<b>1 630 340</b>	<b>395 381</b>
<b>TOTAL BUS KPN</b>		<b>1 779 021</b>
<b>TOTAL Taxis</b>		<b>231 126</b>
<b>TOTAL NGS</b>		<b>8 972</b>
<b>TOTAL Nomad</b>		<b>486 823</b>
<b>TOTAL Ulysse</b>		<b>206 247</b>
<b>TOTAL</b>	<b>7 964 829</b>	<b>2 712 689</b>
<b>TOTAL TRAMWAY</b>	<b>1 268 716</b>	

Les km sont des km compteurs (yc HLP et km techniques).

### >> CAPACITÉ DE CHAQUE VÉHICULE

Le tableau est disponible en annexe.

### 2.2.3 KILOMÈTRES PAR LIGNE SUR 3 ANNÉES

Les données de kilomètres par ligne ne sont pas disponibles pour l'année 2022, la société Navocap n'ayant pas encore développé le module statistique du SAEIV.

### 2.2.4 L'ÉVOLUTION DE L'OFFRE DE TRANSPORT EN 2022

**En 2022, de nombreux projets ont été étudiés afin de faire évoluer l'offre de transport offerte par le réseau Twisto sur différentes communes du territoire. Ce travail a été coconstruit avec Caen la mer et les communes concernées. Plusieurs projets ont vu le jour à la rentrée 2022 :**

#### >> EXTENSION DU RÉSEAU TRAMWAY JUSQU'À LA ZAC DES HAUTS DE L'ORNE

La commune de Fleury-sur-Orne se développe avec une nouvelle ZAC qui prend forme. Une fois finalisée, elle offrira 1 800 logements pour 4 000 habitants. Pour accompagner son développement, la ligne T3 est prolongée d'une station pour faire son nouveau terminus à l'arrêt « Hauts de l'Orne ».

> Une fréquentation au rendez-vous alors que la ZAC des Hauts de l'Orne est loin d'être achevée :  
104 validations en moyenne par jour semaine à l'arrêt « Hauts de l'Orne » sur la ligne T3 en novembre 2022



### >> OUVERTURE DES COURSES NON COMMERCIALES SUR LA LIGNE 5

Certains départs de la ligne 5 étaient réalisés uniquement pour des besoins internes d'exploitation. Afin d'offrir davantage de possibilité de déplacements à nos clients en heures de franges, l'ensemble des départs de la ligne sont désormais ouverts à tous.

> 4 validations par jour le matin vers Sphère entre 4h26 et 5h36 en novembre 2022

> 5 validations par jour le soir vers Théâtre entre 22h10 et 1h10 en novembre 2022

### >> MODIFICATION DU TERMINUS DE LA LIGNE 8

Le secteur du CHU est en pleine mutation en raison de sa reconstruction. Cela a nécessité une modification de la ligne 8 et la création d'un nouveau terminus au niveau de l'entrée du CHU.

> 12 validations par jour semaine à l'arrêt CHU en décembre 2022

### >> MODIFICATION DE LA LIGNE 21 SUR MONDEVILLE

Dans l'objectif de créer de nouvelles liaisons interquartiers au sein de Mondeville, la ligne 21 a été modifiée. Cela offre notamment des liaisons entre les quartiers Charlotte Corday, Vallée Barrey et le cœur de Mondeville.

> Des débuts encourageants : 64 validations en moyenne par jour semaine sur les 7 nouveaux arrêts en novembre 2022 :

- « Maurice Fouques » : 5
- « Charmettes » : 6
- « Mondeville Eglise » : 16
- « Collège Guillemot » : 17
- « Vallée Barrey » : 5
- « ZAC Vallée Barrey » : 10
- « Dublin » : 5



Nouveau terminus de la ligne 8 au niveau de l'entrée du CHU

### >> MODIFICATION ET RENFORCEMENT DE LA LIGNE 30

Le sud du territoire de la communauté urbaine se développe de façon importante et la ville de Iffs va recevoir la nouvelle maison d'arrêt. Dans ce cadre, la ligne 30 a été simplifiée à Caen et renforcée avec un doublement de la fréquence soit un bus par heure.

**> 240 validations par jour semaine sur la ligne en novembre 2022 contre 129 en novembre 2021, soit + 86%**

### >> RENFORT D'OFFRE SUR LA LIGNE 31

Afin d'offrir une meilleure desserte des zones d'activités du Martray et du Clos Neuf desservies par la ligne 31, un départ supplémentaire a été ajouté pour une arrivée avant 8h30.

**> 5 validations par jour semaine sur la nouvelle course en novembre 2022**

### >> RENFORT SUR LA LIGNE 32 POUR LES COMMUNES DE MOUEN ET TOURVILLE SUR ODON

L'offre de transport a été renforcée sur les communes de Mouen et Tourville sur Odon, soit l'ajout de deux départs supplémentaires sur la ligne 32 en direction de Caen en milieu de matinée et en milieu d'après midi en semaine.

**> 15 validations par jour semaine enregistrées sur la ligne 32 à Mouen et Tourville sur Odon en novembre 2022 contre 10 en novembre 2021, soit + 50%**

### >> AMÉLIORATION DE L'OFFRE DU RÉSAGO 3

La zone d'activités Eole s'est développée sur la commune de Soliers avec l'arrivée de nombreuses entreprises. Elle n'était pas desservie jusqu'à présent par le réseau Twisto. Afin d'offrir des solutions de mobilités via le réseau Twisto, 3 arrêts ont été créés et sont desservis par le service Résago 3.

Dans le même temps, le service a été renforcé par l'ajout de deux départs supplémentaires pour répondre aux besoins de déplacements des salariés.

**> 17 réservations en novembre 2022 sur la course partant de la gare SNCF à 7h25.**

**> 24 réservations en novembre 2022 sur la course arrivant à la gare SNCF à 18h35.**

**> Ces 41 réservations représentent 7 clients différents**

**> Les deux arrêts les plus utilisés sur ces deux courses sont « Augustin Riffault » (18 fois) à Soliers et « Lorguichon » (17 fois) à Rocquancourt**

### >> EXPÉRIMENTATION DU TAD DYNAMIQUE

Afin de mieux répondre aux besoins de mobilités des secteurs périurbains, une expérimentation de service de transport à la demande dynamique a été lancée sur l'ouest du territoire. Il dessert 7 communes (Carpiquet, Thue et Mue, Rots, Lasson, Thaon, Le Fresne Camilly et Rosel). Ce service vient remplacer le Résago 1 et la ligne 40.

Le lancement de ce service innovant est un succès avec une fréquentation au rendez-vous dès les premières semaines et une montée en puissance sur les premiers mois.

**> 174 voyages en moyenne sur un jour de semaine en fin d'année 2022, ce qui représente une fréquentation multipliée par 3 par rapport au Résago 1 et à la ligne 40.**

### >> AJUSTEMENT DU RÉSEAU COMPLÉMENTAIRE

Des adaptations ont été réalisées sur le réseau complémentaire afin de mieux desservir certains secteurs du territoire.

### >> MISE EN PLACE D'UN PLAN B

Depuis quelques années, le métier d'agent commercial de conduite est sous tension sur le plan national avec des difficultés importantes à trouver du personnel.

Pour s'adapter aux difficultés sur le plan local, Keolis Caen Mobilités a été contraint de mettre en place un plan B à compter de la rentrée de septembre 2022 jusqu'à la fin de l'année en diminuant légèrement l'offre sur les lignes 1 à 5 en semaine et le samedi sur le tramway.

L'objectif était de faire diminuer la tension sur les effectifs pour revenir à une situation nominale début 2023, ce qui a porté ses fruits.



## 2.2.5 IMPACTS FINANCIERS DES ÉVOLUTIONS D'OFFRE EN 2022

Les évolutions d'offres mises en place dans le cadre de la feuille de route 2022 ont eu un impact financier de 179 633 euros valeur 2016.

**L'offre kilométrique a augmenté de 80 378 kilomètres.**  
L'impact sur l'offre kilométrique est essentiellement porté par la modification et le renforcement de la ligne 30 pour desservir la nouvelle prison à Ifs, la simplification de la ligne en centre-ville de Caen, le prolongement de la ligne T3 aux Hauts de l'Orne et l'expérimentation Flex.

Le renfort d'offre sur le service de TAD dynamique mis en œuvre en septembre 2022 (+34 013 km) fera l'objet d'une prise en compte financière dans le cadre de l'avenant 10.

## 2.2.6 ANALYSE DE L'ÉCART ENTRE LES OBJECTIFS RÉALISÉS ET LE CONTRAT

Les données de kilomètres par ligne ne sont pas disponibles pour l'année 2022, la société Navocap n'ayant pas encore développé le module statistique du SAEIV.

De ce fait, l'analyse de l'écart entre les objectifs réalisés et le contrat n'est pas possible.

## 2.2.7 VITESSE COMMERCIALE PAR MODE ET MODALITÉS DE CALCUL

Nous ne disposons pas de « réalisé » pour pouvoir établir une vitesse commerciale réelle, néanmoins, nous indiquons la vitesse commerciale graphiquée sur les 2 modes exploités.

### Vitesse commerciale graphiquée :

- tramway : 15,65 km/h,
- bus : 19,27 km/h.

## 2.2.8 NOMBRE MAXIMUM DE VÉHICULES EN LIGNE PAR TRANCHE HORAIRE SUR UNE JOURNÉE TYPE EN PÉRIODE SCOLAIRE

### Règles graphitage :

Les graphiques sont réalisés en respectant les règles suivantes :

- battement minimum : 10% du temps commercial,
- temps de prise de service et VAD : 10 min pour le bus et 15 min pour le tramway,
- temps de fin de service et remisage : 10 min pour le bus et 13 min pour le tramway.

### Règles habillage :

Les services agents sont élaborés selon les règles indiquées dans les accords techniques de 1999.

>> **Voir graphiques en annexe** (2 périodes d'exploitation : janvier 2022 et septembre 2022 avec un changement de production dû à l'intégration de plusieurs lignes de la sous-traitance)

## 2.3 LA FRÉQUENTATION

### 2.3.1 UNE FORTE HAUSSE DE LA MOBILITÉ

En 2022, le réseau Twisto enregistre 20 895 147 validations, en hausse de 27,4% par rapport à l'année 2021 (16 395 352 validations). Malgré les assouplissements des mesures sanitaires liées à la pandémie de COVID-19, la fréquentation est restée en deçà des années hors crise sanitaire.

Le taux de correspondance du réseau Twisto est de 25% sur l'année 2022 comme en 2021.

#### >> VALIDATIONS GLOBALES

2021	2022	VARIATION
16 395 352	20 895 147	27,4%

Source : TB\_Val (DSP 2018)



### 2.3.2 DES PERFORMANCES PAR LIGNE CONFIRMANT LA HIÉRARCHIE DU RÉSEAU TWISTO

Les performances du réseau confirment la hiérarchie du réseau Twisto :

- **Le tramway constitue la colonne vertébrale du réseau** : les 3 lignes tramway enregistrent 8 506 532 validations, soit 41% de la fréquentation globale dont plus de la moitié sur la seule ligne T1 (52%). La ligne T1 bénéficie du V/K le plus élevé du réseau, soit 7,7 validations par kilomètre commercial. Le V/K des 3 lignes de tramway est de 7 quand les lignes fortes de bus (ligne 1 à 12) ont un V/K de 1,4.
- **Les lignes 1 et 2 sont les lignes les plus performantes du réseau bus et viennent compléter la structure d'offre du tramway** : les 3 lignes tramway et les lignes 1 et 2 représentent la moitié de la fréquentation du réseau Twisto (52%). Sur le réseau bus, la ligne 1 bénéficie du V/K le plus élevé soit 2,6.
- **La ligne 6**, lancée dans le cadre du nouveau réseau bus en 2019 enregistre 1 186 788 validations soit 6% de la fréquentation globale, se situant au 5ème rang des lignes les plus fréquentées du réseau, soit entre la ligne 1 (1 463 653 validations) et la ligne 2 (986 080 validations). Compte tenu de sa longueur, la ligne 6 a un V/K de 1,2, ce qui la replace en 12ème position des lignes régulières.
- **Le réseau complémentaire** représente 407 268 validations, soit 2% de la fréquentation globale.
- **Les lignes pénétrantes NOMAD** enregistrent 307 188 validations, soit 1% des voyages.
- **Les lignes «autres»** qui comprennent les validations par SMS, E-ticket et les validations délocalisées représentent 1 912 297 validations soit 9% de la fréquentation du réseau.
- **Le V/K du réseau** est de 2.3.

>> Voir tableau page suivante

>> FRÉQUENTATION  
PAR LIGNE ET V/K  
PAR LIGNE

LIGNE	KILOMÈTRES*	VALIDATIONS	V/K
T1	580 045	4 431 628	7,6
T2	358 944	2 506 235	7,0
T3	284 896	1 568 669	5,5
1	535 841	1 463 653	2,7
2	484 292	986 080	2,0
3	571 488	912 712	1,6
4	608 208	883 818	1,5
5	197 420	193 877	1,0
6A	487 066	528 966	1,1
6B	509 692	657 822	1,3
7	299 231	284 032	0,9
8	515 520	542 725	1,1
9	405 348	537 983	1,3
10	412 037	535 146	1,3
10ex	6 990	9 781	1,4
11	512 018	603 247	1,2
11ex	68 144	59 015	0,9
12	147 157	97 026	0,7
12ex	306 229	186 582	0,6
20	301 235	223 644	0,7
21	276 870	186 740	0,7
22	178 486	102 249	0,6
23	375 223	324 531	0,9
30	129 414	44 096	0,3
31	77 762	14 480	0,2
32	98 939	49 196	0,5
33	66 638	16 747	0,3
34	58 198	10 774	0,2
35	68 408	52 852	0,8
36	65 287	65 103	1,0
37	31 615	4 995	0,2
40	56 015	17 166	0,3
41	8 972	514	0,1
42	18 133	79	0,0
R1	127 634	6 555	0,1
R2 & R5	37 866	2 174	0,1
R3	45 508	1 162	0,0
F1	5 459	570	0,1
F2	5 377	420	0,1
F3	5 274	782	0,1
F4	4 429	165	0,0
F5	4 717	624	0,1
F6	5 459	143	0,0
F7	5 459	883	0,2
NOCTI	15 095	6 126	0,4
NCV	122 921	140 815	1,1
SCO	226 697	407 268	1,8
TRAIN	-	5 812	-
NOMAD	-	307 188	-
SMS	-	1 384 162	-
E-TICKET	-	197 223	-
Délocalisées	-	330 912	-
<b>Total</b>	<b>9 713 654</b>	<b>20 895 147</b>	<b>-</b>

\* Source : kilomètre commercial théorique

## >> TAUX DE CORRESPONDANCE

**Le taux de correspondance moyen est de 25% en 2022 avec des disparités entre les lignes :**

- **Sur le tramway, la ligne T3** enregistre un taux de correspondance de 32% contre 23% pour la ligne T2 et 24% pour la ligne T1. Cela s'explique notamment par le tracé de la T3 avec sa longueur plus courte que les autres lignes et son terminus au centre-ville de Caen,
- **La ligne 1** est la ligne régulière avec le taux de correspondance le plus important (29%). Cela peut s'expliquer par sa liaison avec le centre-commercial Mondeville 2 d'envergure régionale qui génère des flux depuis l'ensemble du territoire de la Communauté urbaine,
- **La ligne 6** enregistre un taux de correspondance faible de 20%, confirmant son positionnement comme ligne inter-quartiers.
- On notera **un réseau complémentaire** avec un taux de correspondance de 6% qui marque un réseau construit sur les liaisons domiciles – établissements scolaires à l'exception de deux lignes : la ligne 106 (42%) et la ligne 107 (44%) qui se démarquent par leurs connexions avec la Gare SNCF.

### 2.3.3 FRÉQUENTATION ET MOBILITÉ PAR TITRE

La clé de mobilité exprime le nombre moyen de voyages réalisé avec un titre de transport. Le changement de la gamme tarifaire en juillet 2021 a permis la création et la suppression de certains titres, ayant un impact sur la mobilité de ces derniers.

Voici les principaux enseignements de l'année sur les clés de mobilité :

- **La clé de mobilité des titres occasionnels** varie peu (1.20 en 2022 contre 1.15 en 2021).

Il y a cependant de fortes disparités sur certains titres :

- Le Ticket Ciné et le titre 24 heures sont les deux titres occasionnels dont la clé de mobilité est à la baisse (-28% et -2%). Les clés de mobilité des autres titres occasionnels sont en hausse.
- Ticket Groupe : Avec une augmentation de 43% de la mobilité par titre, le ticket groupe connaît la plus forte hausse de la gamme tarifaire. Cela est dû au volume de vente sur le 2nd semestre 2021 par les Grands Comptes, en anticipation de l'année 2022 ce qui implique beaucoup de vente mais peu d'utilisation.

- **La clé de mobilité des titres Mensuels** est de 55,60, en hausse par rapport à 2021 (51,80, soit +6%). Cette hausse est principalement due à la cible 15-25 ans.

- **La clé de mobilité du titre scolaire -18 ans** est de 219,80 par an (+27% par rapport à 2021).

- **La clé de mobilité des titres annuels** est en augmentation de +11% par rapport à 2021 (39,91 contre 35,90). L'ensemble des annuels est en augmentation :

- la cible 26-64 ans a la mobilité la plus forte avec une clé de mobilité de 39,94,
- la cible 18-26 ans a la mobilité la plus faible avec une clé de mobilité de 31,11.

>> Voir tableau page suivante

### 2.3.4 NOMBRE DE VOYAGEURS TRANSPORTÉS DANS LES VÉHICULES NON EXPLOITÉS PAR KEOLIS CAEN MOBILITÉS

Durant l'année 2022, on enregistre 1 598 954 validations sur les lignes qui sont exploitées par Keolis Caen Mobilités en sous-traitance, soit 7,7% des validations. Keolis Pays Normands (960 292 validations, soit 60%) et Keolis Bus Verts (425 143 validations, soit 27%) représentent la majorité des voyages réalisés en sous-traitance. Les autres voyages étant réalisés par les Taxis Abeilles (0.6%).

Cette hiérarchie est directement proportionnelle au nombre de services réalisés par chaque sous-traitant du réseau Twisto.

## &gt;&gt; MOBILITE 2021 PAR TITRE

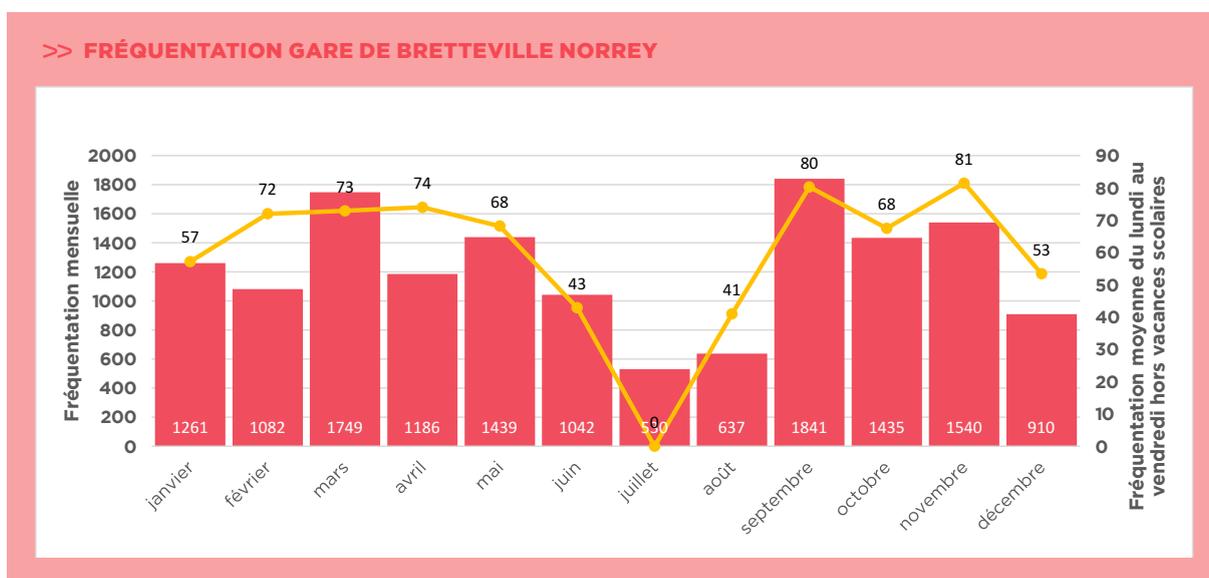
	VENTE 2022	VOYAGES BILLETTIQUES 2022	MOBILITÉ 2022
1 voyage	2 614 880	2 984 807	1,14
24 heures (+ titres exceptionnels)	150 976	577 363	3,82
48 heures	6 434	18 220	2,83
72 heures	11 565	32 954	2,85
Carnet de 10 tickets	1 325 920	1 384 086	1,04
Carnet de 5 tickets	389 195	377 001	0,97
Réserve 100 unités Sénior	80 510	113 261	1,41
Réserve voyages réduit	-	754	-
Réserve voyages CSS/AME/Solidaires	92 665	116 981	1,26
<b>TOTAL / TITRES DE VOYAGES</b>	<b>4 672 145</b>	<b>5 605 427</b>	<b>1,20</b>
Tribu	-	3 076	-
Famille	6 134	13 137	2,14
P+tram+bus	-	3	-
Ticket Ciné	341	552	1,62
Groupes	112 384	75 404	0,67
<b>TOTAL / TICKETS</b>	<b>1 007</b>	<b>35 275</b>	<b>35,03</b>
Mensuel 4-10 ans	1 007	35 275	35,03
Mensuel 11-17 ans	8 535	439 576	51,50
Mensuel 18-25 ans	32 098	1 509 461	47,03
Mensuel 26-64 ans	20 417	1 134 318	55,56
Mensuel 65 ans et +	1 232	62 930	51,08
Mensuel réduit	-	179	-
Mensuel solidaire (CSS/AME/Solidaires)	26 080	1 739 263	66,69
<b>TOTAL / MENSUEL</b>	<b>89 369</b>	<b>4 921 002</b>	<b>55,06</b>
Scolaire	5 199	1 142 687	219,80
Annuel 4-10 ans	3 533	81 223	22,99
Annuel 11-17 ans	71 674	2 598 582	36,26
Annuel 18-25 ans	73 708	2 293 199	31,11
Annuel 26-64 ans	18 595	742 610	39,94
Annuel 65 ans et +	2 566	93 849	36,57
Annuel réduit	386	58 298	151,03
<b>TOTAL / ANNUEL</b>	<b>175 661</b>	<b>7 010 448</b>	<b>39,91</b>
Loisirs Jeune	-	-	-
7 jours LiberTER	-	-	-
Tempo +26 ans	1 452	847	0,58
7 jours BoosTER	-	-	-
Tempo -26 ans	1 730	37	0,02
Connexités	663	14 379	21,69
TOTAL multimodaux	3 845	15 263	3,97
<b>TOTAL / ABONNEMENTS</b>	<b>268 875</b>	<b>11 946 713</b>	<b>44,43</b>
<b>TOTAL / JEUNE</b>	<b>195 754</b>	<b>8 100 003</b>	<b>41,38</b>
<b>TOTAL / NORMAL</b>	<b>39 012</b>	<b>1 876 928</b>	<b>48,11</b>
<b>TOTAL / RÉDUIT</b>	<b>386</b>	<b>58 477</b>	<b>151,49</b>
<b>TOTAL / SENIOR</b>	<b>3 798</b>	<b>156 779</b>	<b>41,28</b>
Scol. Subventionnés	-	-	-
FNS	89 762	1 620 044	18,05
DE	22 420	859 816	38,35
Libre Circulation (annuel)	1 185	118 099	99,66
<b>TOTAL</b>	<b>5 163 041</b>	<b>20 242 271</b>	
Validations non affectées par titre		216 395	
Régulation tickets Groupes			
Non facturés scolaires		295 670	
Voyages navette centre ville		140 811	
<b>TOTAL</b>		<b>20 895 147</b>	

## 2.3.5 BILAN INTERMODALITÉ GARE DE BRETTEVILLE-NORREY

La fréquentation en 2022, s'établit à 14 652 validations.

Le jour semaine ouvrable représente 81% de la fréquentation de la ligne signe d'une utilisation pendulaire domicile-travail et domicile-établissement scolaire.

Avec 9 allers-retours par jour ouvrable de base (lundi au vendredi), nous enregistrons une moyenne de 4 validations par course.



## 2.3.6 UN SERVICE TAD QUI PROGRESSE

### Le service Résago et courses sur réservation :

En 2022, les lignes et services à la demande enregistrent 16 575 réservations contre 20 287 en 2021 soit -20%. Cela est dû à la mise en place du Service Twisto Flex à la place du Résago 1 et de la ligne 41, au 8 juillet 2022.

En additionnant les deux services, la fréquentation s'élève à 36 157 réservations (+74% par rapport à 2021).

Le taux de déclenchement en jour semaine est de 34% et le taux de groupage de 2,5. Le taux de groupage représente le nombre de personnes moyen présentes par véhicule sur une même course.

Les courses sur réservation de la ligne 22 enregistrent 4 902 validations avec un taux de déclenchement de 53% et un taux de groupage de 2.2.

>> Voir tableau page suivante

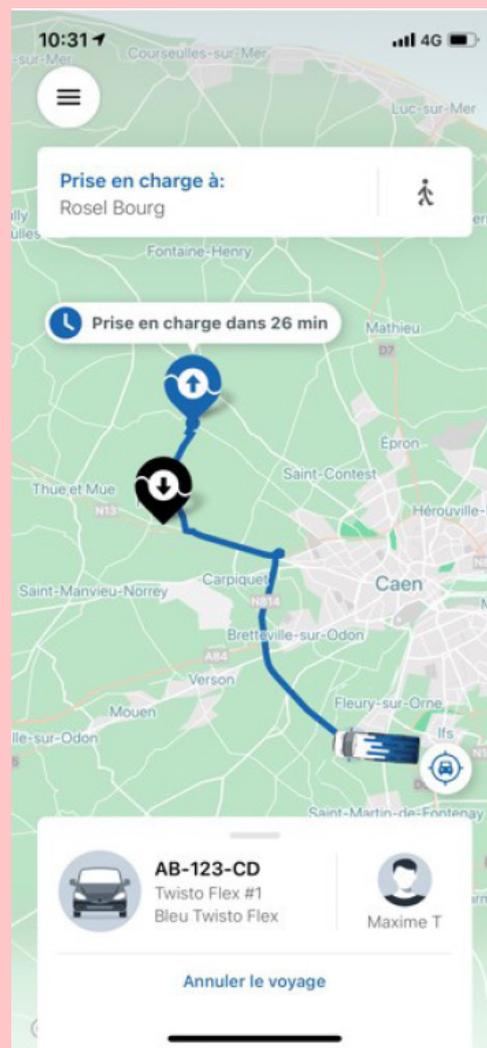
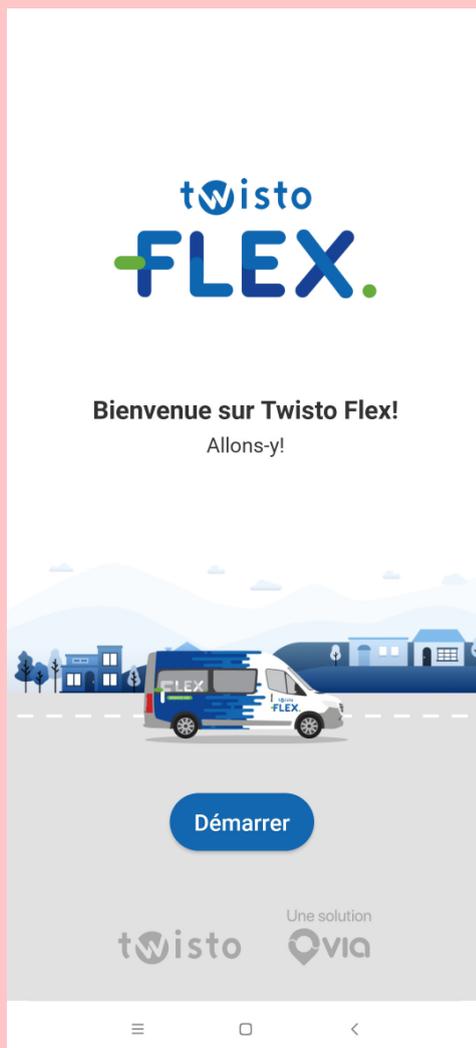
### Le service Twisto Flex :

Lancé le 8 juillet 2022, le service Twisto Flex a très vite rencontré un succès important. Ainsi le 22 septembre 2022, le service Twisto Flex a été renforcé avec 1 à 2 véhicules supplémentaire suivant les plages horaires.

Le service enregistre 19 584 validations sur l'année 2022.

Le JOB (jour ouvrable de base) représente 59% de la fréquentation de la ligne avec un maximum, en octobre 2022, de 174 validations en moyenne par jour semaine.

En 2022, 1 355 clients ont réalisé au moins 1 voyage sur Twisto Flex.



**>> FRÉQUENTATION TAD**  
 STATISTIQUE MOIS / CUMUL DEPUIS JANV. JUSQU'À DÉC. 2022

LIGNES		TAUX DE DÉCLENCHEMENT	SOMME DES RÉSERVATIONS	TAUX DE GROUPEGE
<b>Ligne 40</b> ZA Cormelles	Semaine	13%	737	1,9
	Semaine pastel/été	13%	115	1,5
	<b>TOTAL</b>	<b>12%</b>	<b>852</b>	<b>1,9</b>
<b>Ligne 41</b> ZA Carpiquet	Semaine	17%	399	1,4
	Semaine pastel/été	20%	89	1,3
	<b>TOTAL</b>	<b>16%</b>	<b>488</b>	<b>1,4</b>
<b>Ligne 22</b> Bieville Hermanville Lion s/ Mer	Semaine	57%	3 375	2,4
	Semaine pastel/été	48%	506	2,0
	Samedi	45%	616	1,9
	Dimanche & fériés	54%	405	1,8
	<b>TOTAL</b>	<b>53%</b>	<b>4 902</b>	<b>2,2</b>
<b>Ligne 31</b>	Dimanche & fériés	41%	169	2,2
	<b>TOTAL</b>	<b>41%</b>	<b>169</b>	<b>2,2</b>
<b>RESAGO 1</b> Thue et Mue	Semaine	70%	4 375	4,1
	Semaine pastel/été	92%	970	3,1
	Samedi	43%	568	2,4
	Dimanche & fériés	31%	139	2,3
	<b>TOTAL</b>	<b>64%</b>	<b>6 052</b>	<b>3,6</b>
<b>RESAGO 2</b> Colleville Montgomery	Semaine	38%	1 098	1,5
	Semaine pastel/été	40%	272	1,7
	Samedi	40%	400	1,9
	Dimanche & fériés	28%	118	1,7
	<b>TOTAL</b>	<b>38%</b>	<b>1 888</b>	<b>1,6</b>
<b>RESAGO 3</b> Plaine Sud	Semaine	54%	1 638	2,2
	Semaine pastel/été	44%	203	1,5
	Samedi	31%	213	1,8
	Dimanche & fériés	31%	135	1,8
	<b>TOTAL</b>	<b>46%</b>	<b>2 189</b>	<b>2,0</b>
<b>RESAGO 5</b> Ouireham	Semaine	2%	19	1,5
	Semaine pastel/été	6%	10	1,3
	Samedi	3%	6	1,2
	Dimanche & fériés	0%	0	--
	<b>TOTAL</b>	<b>2%</b>	<b>35</b>	<b>1,3</b>
<b>TOTAL LIGNES</b>	Semaine	<b>34%</b>	<b>11 641</b>	<b>2,5</b>
	Semaine Pastel/été	<b>35%</b>	<b>2 165</b>	<b>2,1</b>
	Samedi	<b>32%</b>	<b>1 803</b>	<b>2,0</b>
	Dimanche & fériés	<b>31%</b>	<b>966</b>	<b>1,9</b>
	<b>TOTAL</b>	<b>33%</b>	<b>16 575</b>	<b>2,3</b>

Ces données ne peuvent être corrigées du calendrier, ni des effets perturbés.

## 2.3.7 LES SERVICES TWISTO VÉLOS

### >> TWISTO VÉLOLOC

En 2022, 560 vélos ont été loués contre 715 l'année dernière, soit un résultat en baisse par rapport à 2021 (-28%).

Cette baisse est essentiellement due au changement de l'offre commerciale « Véloloc » au 1er juillet 2021 induisant la fin de la location 3 mois et la création de la location 6 mois et 1 an, ce qui a contribué à limiter le turn-over des vélos.

Le nombre de locations de vélos diminue, alors que dans le même temps le nombre de mois de location augmente.

### >> TWISTO VÉLOLIB

7 218 titres ont été vendus en 2022 contre 6 907 en 2021 soit une hausse de 5%. Le titre 24h représente 93% des actes de ventes, confirmant l'intérêt de la souscription par carte bancaire directement à la borne. La hausse de fréquentation sur ce service s'explique par :

- l'augmentation de mobilité à vélo depuis la sortie de la Covid-19,
- l'augmentation du nombre d'abonnés, notamment sur la cible étudiante,
- l'augmentation des aménagements cyclables au sein de Caen la mer.

Le service Twisto Vélolib a enregistré 34 928 emprunts, soit +35% par rapport à l'année 2021. 96 emprunts par jour en moyenne sont comptabilisés.

La station « Rives de l'Orne », représentant 14% de part de marché, est la station la plus utilisée.

Les plus fortes baisses d'emprunts entre 2022 et 2021 ont été observées sur les stations suivantes : Guérynère (-42%) et la Folie Couvrechef (-25%).



**212 batteries ont été louées en 2022 contre 149 en 2021, ce qui représente une hausse de 42%.**

### >> TWISTO VÉLOPARK

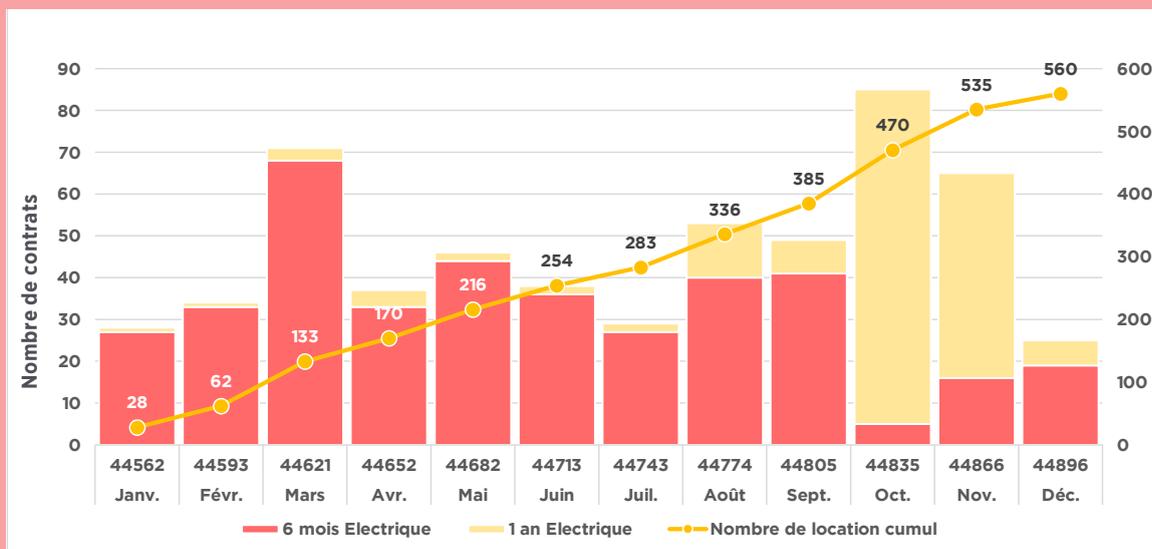
Au cours de l'année, 414 clients se sont inscrits au service et on dénombre 12 306 entrées dans les abris VéloPark contre 9 043 entrées en 2021 soit une hausse de 36%.

Les véloparks du Théâtre et Place de la Mare connaissent une sensible baisse de fréquentation (-9 et -4%) tandis que les autres véloparks sont en forte augmentation : Rives de l'Orne +74% ; Quatrans +55% et Ifs Jean Vilar + 200%.

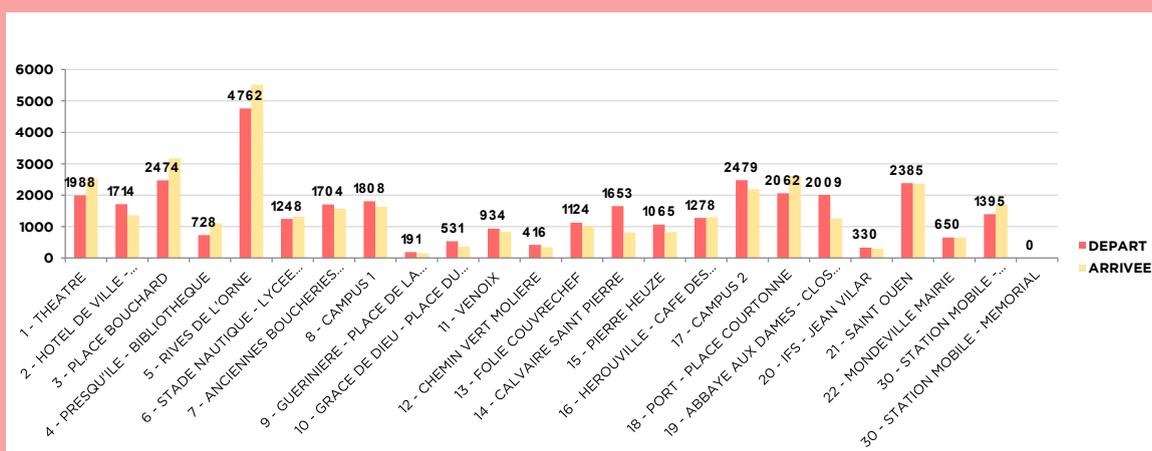
>> Voir graphiques page suivante



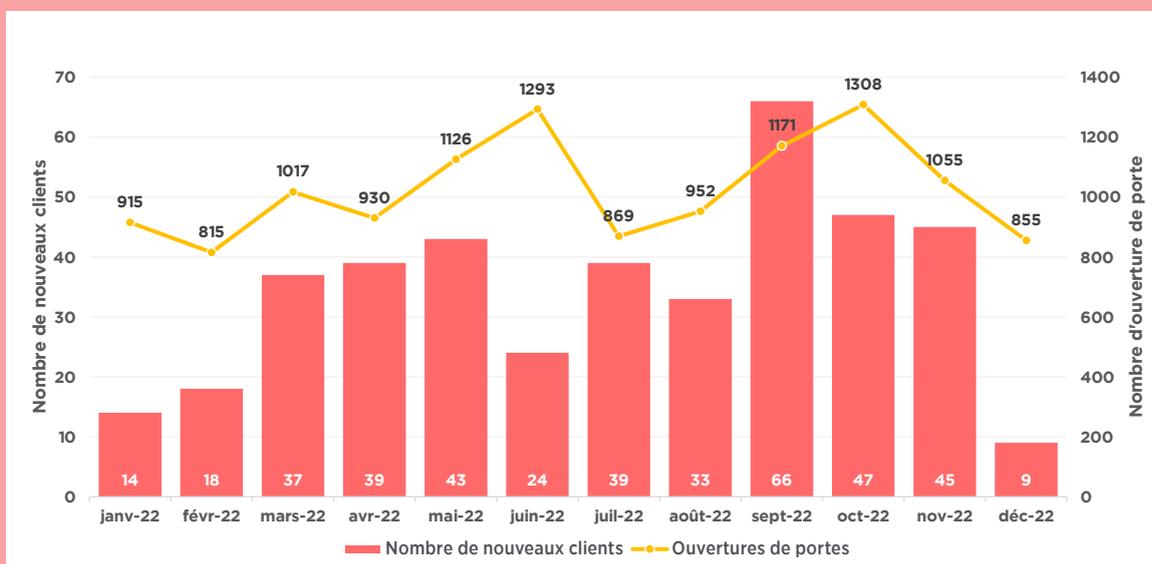
>> NOMBRE DE LOCATIONS  
PAR TYPE DE CONTRAT



>> SUIVI DES EMPRUNTS VÉLOLIB  
CUMUL 2022



>> NOMBRE DE NOUVEAUX CLIENTS ET OUVERTURE DE PORTES



## 2.3.8 TWISTO ACCESS

### LE RETOUR À L'AVANT COVID-19

2022 marque le retour à la normale pour le service Twisto Access après 2 années de crise sanitaire.

L'ensemble des activités a repris : les clients réguliers ont tous retrouvé le chemin du travail et les loisirs ont recommencé. Toutefois, les habitudes ont changé et de nouveaux conflits de planning sont apparus.

### >> DES INSCRITS AU SERVICE DE NOUVEAUX EN HAUSSE

Après une baisse de 5,3% en 2021, le nombre d'inscrits au service est reparti à la hausse : +10,2% en un an, retrouvant le niveau de l'automne 2020.

Les commissions d'accès et les inscriptions de droit ont repris leur activité normale en 2022 : 26 personnes ont été inscrites après passage devant la commission d'accès (-10,3% vs 2021) alors que 112 personnes ont été inscrites de droit (+15,5% vs 2021).

Ce sont notamment les radiations qui ont fortement diminué en 2022 : 80, soit -50,6% vs N-1.

### >> UNE REMONTÉE PROGRESSIVE DE LA FRÉQUENTATION

Avec davantage d'inscrits, la fréquentation a repris : 35 448 voyages, soit +14,3% vs 2021. Le niveau d'activité se rapproche de 2019, année la plus forte sur Twisto Access depuis le début de la DSP (-6,1%), et est au niveau de 2018 (-0,9%).

Les clients actifs ont fortement diminué par rapport à l'avant COVID : 239 clients actifs en moyenne chaque mois, contre 273 en 2019. Il est toutefois supérieur à 2021 (211). Le nombre de voyages par client actif augmente fortement : 148 en 2022, 143 en 2021 et 138 en 2019.

Avec le retour de la fréquentation, le taux de refus a également augmenté : 0,32% en 2022 contre 0,08%. Bien que plus faible qu'en 2019 (0,56%), la tendance des derniers mois de 2022 est à la hausse : 0,60% en novembre/décembre. Au-delà de la hausse de fréquentation, cette situation s'explique également par des phénomènes extérieurs :

- un changement des habitudes de certaines associations avec un calendrier d'activités qui s'est resserré sur les mêmes jours,
- une bascule de certains clients VLS sur Twisto Access par la diminution des bons de transports distribués par la sécurité sociale et une saturation des sociétés VLS.

### >> TWISTO ACCESS - VOYAGES PAR TYPE DE HANDICAP

	2021	2022	ÉVOLUTION
<b>Voyages par handicap</b>	<b>28 336</b>	<b>32 454</b>	<b>15%</b>
Voyages Fauteuils transférables	360	324	-10%
Voyages Fauteuils non transférables	11 770	14 459	23%
Voyages Semi Valides	11 107	11 767	6%
Voyages Non Voyants	5 099	5 904	16%
<b>Inscrits au service Twisto Access</b>	<b>568</b>	<b>626</b>	<b>10%</b>
Fauteuils transférables	12	11	-8%
Fauteuils non transférables	352	399	13%
Semi Valides	134	136	1%
Non voyants	70	80	14%
<b>Taux de voyages par handicap</b>			
Voyages Fauteuils transférables	30	29	-2%
Voyages Fauteuils non transférables	33	36	8%
Voyages Semi Valides	83	87	4%
Voyages Non Voyants	73	74	1%

### >> TWISTO ACCESS - INSCRITS PAR TYPE DE HANDICAP

	2021	2022	ÉVOLUTION
<b>Nouveaux inscrits dans l'année</b>	<b>130</b>	<b>138</b>	<b>6%</b>
Fauteuils transférables	2	20	900%
Fauteuils non transférables	88	84	-5%
Semi Valides	24	21	-13%
Non Voyants	16	13	-19%
<b>Provenance des inscriptions</b>	<b>130</b>	<b>136</b>	<b>5%</b>
Admis de droits	97	112	15%
Admis par la commission	33	24	-27%
<b>Performance de la commission</b>			
Nb Présentés à la commission d'accès	90	69	-23%
Admis par la commission	33	24	-27%
<b>Radiation du service</b>	<b>162</b>	<b>80</b>	<b>-51%</b>
Radiés divers	26	26	0%
Radiés 18 mois N.UT.	136	54	-60%
<b>Inscrits au service Twisto Access</b>	<b>568</b>	<b>626</b>	<b>10%</b>
Fauteuils transférables	12	11	-8%
Fauteuils non transférables	352	399	13%
Semi Valides	134	136	1%
Non voyants	70	80	14%

>> **DES INDICATEURS QUALITÉ POSITIFS**

Les indicateurs de qualité de service sont particulièrement bons :

- seulement 0,4% des voyages ont été sous-traités, contre 1,9% en 2019,
- une ponctualité à 96,4%,
- le taux de groupage continue de remonter : 50,8%, soit +0,7 points par rapport à 2021.

Le K/V a baissé à 13,3 sur l'année 2022, soit -0,3 points vs n-1, avec même une moyenne à 12,9 sur les 4 derniers mois de l'année.



>> **TWISTO ACCESS - INDICATEURS DE PERFORMANCE DU SERVICE**

	2021 VALEUR	2021 RATIO	2022 VALEUR	2022 RATIO
Annulations	16 908	35%	13 337	27%
• dont cessations (suspensions)	7 113	42%	1 081	8%
Refus par le service	39	0,08%	157	0,32%
Nombre total de missions	28 336	-	32 454	-
Nombre de missions groupées	14 199	50,1%	16 491	50,8%
Voyages en sous-traitance	75	0,24%	115	0,32%
Km sous-traitance	1 473	0,35%	1 933	0,41%
Voyages réalisés par des accompagnateurs	2 530	8,20%	2 994	8,45%
Voyages réguliers	18 191	58,94%	22 789	64,29%
Km/V		13,6		13,3

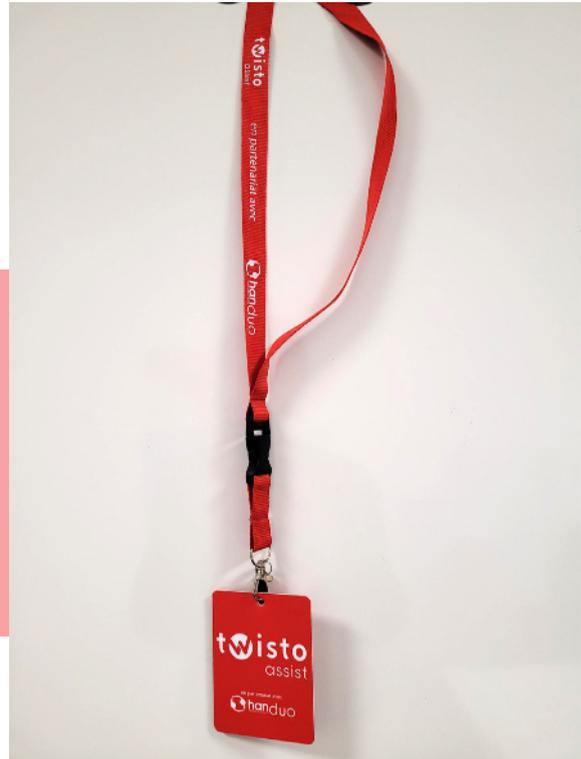
### 2.3.9 TWISTO ASSIST : UNE ANNÉE DE CONFIRMATION

**3 277 accompagnements ont été réalisés en 2022 contre 2 064 en 2021 (+ 58,8%).** L'amélioration du contexte sanitaire explique ces bons résultats.

Le temps moyen passé par accompagnement a baissé à 1h02 contre plus de 1h20 les années précédentes.

#### Une innovation pour mieux prendre en compte certains handicaps psychiques

Apaiser le trajet des personnes souffrant du regard des autres, tel est l'objectif de la nouvelle carte Twisto Assist. Doté de cet élément, les accompagnateurs Twisto Assist peuvent enlever leur chasuble le temps de l'accompagnement de ce type de profil et être plus discret dans les véhicules. Créer un climat plus serein pour ces personnes accompagnées facilite leur trajet dans les transports collectifs.



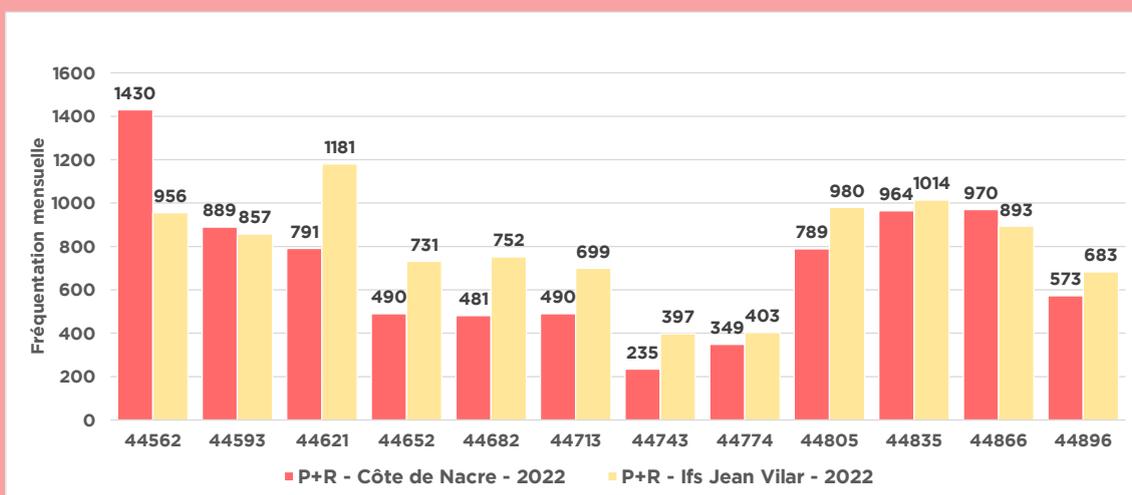
### 2.3.10 BILAN DES PARCS RELAIS

La fréquentation cumulée des P+R est de 17 997 places utilisées de façon équilibrée entre Ifs Jean Vilar (80 places) 57% de la fréquentation et Côte de Nacre (148 places) 47% de la fréquentation.

**Sur l'année 2022, l'évolution est de +3% par rapport à 2021.** Elle est portée par une forte hausse des frais de carburant et de l'inflation générale qui incitent à des mesures d'économie.



#### >> FRÉQUENTATION MENSUELLE PARKING RELAIS



## 2.4 LES RELATIONS AVEC LA CLIENTÈLE

### 2.4.1 LA TARIFICATION ET ÉVOLUTIONS PAR TITRE ET EN MOYENNE PONDÉRÉE, GLISSEMENT ÉVENTUEL

L'autorité déléguée a souhaité maintenir les tarifs au 1er juillet 2022. La proposition de Keolis Caen Mobilités s'établissait à 1.97% de hausse moyenne pondérée.

La non augmentation des tarifs, par l'effet élasticité-prix, augmente l'engagement de recettes commerciales de 398k€ HT soit une augmentation de 3%.

>> Voir tableau page suivante

### 2.4.2 LE RÉSEAU DE DISTRIBUTION : DAVANTAGE DE DIGITAL ET D'AUTONOMIE POUR LES VOYAGEURS

Dans une logique écologique et économique, Keolis Caen Mobilités a lancé en mars 2022 le rechargement à bord des bus des cartes et billets sans contact.

Keolis Caen Mobilités poursuit la digitalisation de ses canaux de distribution et lance en mars 2022 le e-ticket. Avec la transformation numérique des canaux de vente, l'Agence Mobilités se concentre sur son cœur de métier : un point de vente de proximité, de conseil et d'accompagnement à sa mobilité.

En 2022, les ventes ont augmenté sensiblement par rapport à 2021 avec +600 000 actes d'achats (soit 14%).

>> Voir graphiques p.37

Les grandes évolutions sont les suivantes :

- Les **recettes des Distributeurs Automatiques de titres** ont augmenté de 21% par rapport à 2021 (soit +832k€ HT). Les DAT sont le premier canal de vente.
- L'**Agence Mobilités** génère sensiblement plus de recettes qu'en 2021 mais perd 2 points dans le poids total des recettes. Les recettes de l'Agence Mobilités n'intègrent pas celles du Distributeur de l'Agence qui se positionne comme le premier distributeur du réseau.

- La **vente à bord** connaît un changement depuis mars 2022. Les clients peuvent désormais recharger leur support (Cartes et billets sans contact) déjà en leur possession. Les recettes de la vente à bord ont peu évolué par rapport à 2021, mais ont perdu 2 points en poids.

- Les **points relais**, sont stables depuis 3 ans, même si les canaux de distribution se digitalisent. Cela montre le besoin de proximité des clients des points relais.

- Le **ticket SMS**, continue sa progression depuis le lancement. Les recettes ont augmenté de 31% (+351k€ HT) par rapport à 2021. Le poids de ce titre augmente de 1 point par rapport à 2021.

- Les **recettes de la e-boutique** ont augmenté de 31% (soit +249k€ HT). Le poids de la e-boutique n'a pas changé par rapport à 2021.

- Le **e-ticket** lancé en 2 phases, représente 2% des recettes globales, notamment grâce à la mise en place des abonnements de la gamme âge au moment de la rentrée.

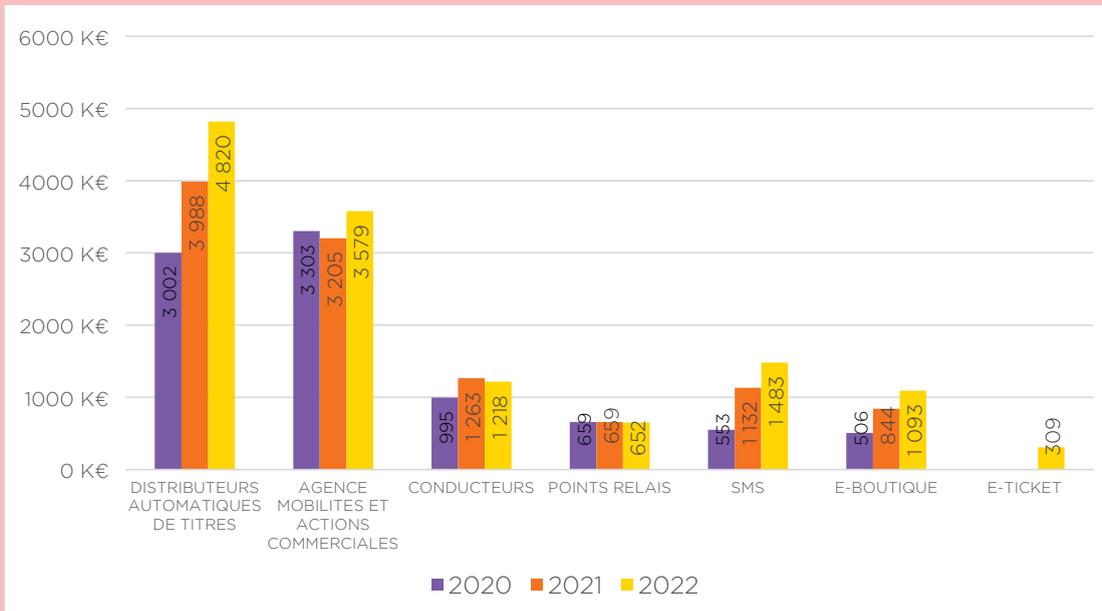
**59% des recettes sont faites en totale autonomie du client.**



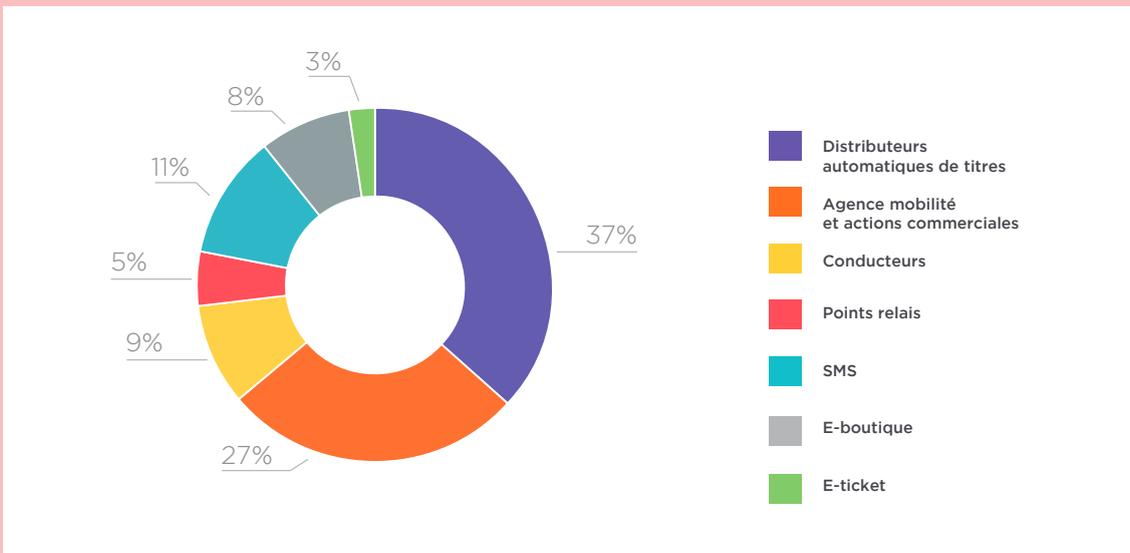
>> GRILLE DES TARIFS 2022

	TARIF AU 1ER JUILLET 2021	TARIF AU 1ER JUILLET 2022	VAR %
Ticket 1 voyage	1,6	1,6	0%
Ticket 24 h	4	4	0%
Ticket 48h	7	7	0%
Ticket 72 h	9	9	0%
Ticket 10 voyages	14	14	0%
Ticket 5 voyages	7	7	0%
Réserve 5 voyages tarif réduit	-	-	Arrêt de vente 01/07/2021
Réserve 5 voyages tarif CSS/AME/SOLIDAIRES	3,5	3,5	0%
Réserve 100 unités séniors	14	14	0%
Ticket Tribu	-	-	Arrêt de vente 01/07/2021
Ticket Famille	6,4	6,4	0%
Ticket P+tram	-	-	Arrêt de vente 01/07/2021
Pass ciné Lux & Café des Images	8,2	8,2	0%
Pass ciné Pathé	9,2	9,2	0%
Groupe	0,65	0,65	0%
<b>Abonnement Mensuel 26-64 ans</b>	44	44	0%
<b>Abonnement Annuel 26-64 ans</b>	440	440	0%
<b>Abonnement Mensuel Réduit</b>	-	-	Arrêt de vente 01/07/2021
<b>Abonnement Annuel Réduit</b>	-	-	Arrêt de vente 01/07/2021
<b>Abonnement Mensuel 18-25 ans</b>	29,5	29,5	0%
<b>Abonnement Mensuel 11-17 ans</b>	20	20	0%
<b>Abonnement Mensuel 4-10 ans</b>	15	15	0%
<b>Abonnement Annuel 18-25 ans</b>	220	220	0%
<b>Abonnement Annuel 11-17 ans</b>	150	150	0%
<b>Abonnement Annuel 4-10 ans</b>	100	100	0%
<b>Abonnement scolaire</b>	86	86	0%
<b>Abonnement Mensuel 65 ans et +</b>	32	32	0%
<b>Abonnement Annuel 65 ans et +</b>	280	280	0%
<b>31 Jours CMUC / AME / Solidaire</b>	20,5	20,5	0%
<b>31 Jours Tempo +26 ans</b>	34,2	34,2	Arrêt de vente 01/11/2022
<b>31 jours Tempo -26 ans</b>	27,2	27,2	Arrêt de vente 01/11/2022

## &gt;&gt; ÉVOLUTION DES RECETTES - PAR CANAL DE DISTRIBUTION 2020 À 2022



## &gt;&gt; RÉPARTITION DES RECETTES - PAR CANAL DE VENTE 2022



## &gt;&gt; ÉVOLUTION DES RECETTES - PAR CANAL DE DISTRIBUTION

RECETTES PAR CANAL DE VENTE (K€)	2019	2020	2021	2022	ÉVOLUTION % N/N-1	POIDS 2020 %	POIDS 2021 %	POIDS 2022 %
Distributeurs automatiques de titres	3 277	3 002	3 988	4 820	20,9%	33%	36%	37%
Agence mobilités et actions commerciales	4 512	3 303	3 205	3 579	11,7%	37%	29%	27%
Conducteurs	2 480	995	1 263	1 218	-3,6%	11%	11%	9%
Points relais	1 117	659	659	652	-1,1%	7%	6%	5%
Sms	368	553	1 132	1 483	31,0%	6%	10%	11%
E-boutique	-	506	844	1 093	29,6%	6%	8%	8%
E-ticket	-	-	-	309	-	-	-	2%
<b>TOTAL RECETTES</b>	<b>11 753</b>	<b>9 018</b>	<b>11 091</b>	<b>13 154</b>	<b>19%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

**>> LES AGENCES : AGENCE MOBILITÉS, AGENCE MOBILE ET ADMINISTRATION DES VENTES**

En 2022, les Agences représentent 27% des recettes globales, soit 3 579k€ HT (contre 3 205k€ HT en 2021 soit 29%). Malgré une augmentation des recettes, la part de marché des Agences continue de baisser.

Les principales explications sont :

- Les recettes du Distributeur Automatique de Titre situé à l'intérieur de l'Agence ne sont pas incluses alors que ce dernier constitue le 1er DAT du réseau. Il représente à lui seul 6% des recettes des DAT. Les procédures de pré-accueil mises en œuvre portent ainsi leurs fruits. Au-delà d'une simple procédure, l'accompagnement des clients souhaitant faire un achat par carte bleue sur le distributeur réduit leur temps d'attente en Agence mais aussi le temps d'attente des autres clients dont la démarche nécessite un passage en guichet.
- Le poids des canaux sans contact ou digitaux (DAT, SMS, e-boutique, e-ticket) progresse. Ainsi, 27% des abonnements annuels sont achetés hors agence : 20% sur la e-boutique, 6% sur les distributeurs et 1% sur le e-Ticket.

**>> LES DISTRIBUTEURS AUTOMATIQUES DE TITRES**

En 2022, le canal DAT représente 37% des recettes, soit 4 820k€ HT (contre 36% et 3 988k€ HT en 2021).

Les recettes des DAT enregistre une progression de 832k€ HT suite notamment à la possibilité d'acheter des abonnements annuels.

En 2022, 11 110 mois d'abonnements annuels au comptant ont été achetés sur les Distributeurs Automatiques de Titres, soit 13% des annuels au comptant. 49 882 mensuels ont été achetés sur les DAT soit 56%. La cible 18-25 ans est la plus sensible à cette possibilité.



**>> RÉPARTITION DES RECETTES TOP 5 DAT**

TOP 5	Recettes 2022
Agence Twisto	323 k€
Station 23 - Gare SNCF 2	303 k€
Arrêt Théâtre	211 k€
Station 19 - Saint Pierre 1	185 k€
Station 23 - Gare SNCF 1	181 k€

**>> LA VENTE À BORD**

En 2022, les recettes de la vente à bord sont stables par rapport à 2021 mais ce canal baisse en part de marché. La vente à bord représente 9% des recettes soit 1 218k€ HT (contre 11% des recettes et 1 263k€ HT en 2021).

Le 9 mars 2022, le rechargement à bord est lancé. Il permet aux clients de recycler et recharger leur support. Très vite, les clients ont réutilisé leur support permettant ainsi d'atteindre une moyenne de 70% de taux de rechargement pour 2022.

**>> LE TICKET SMS**

En 2022, le Ticket SMS représente 11% des recettes soit 1 483k€ HT contre 10% des recettes et 1 132k€ HT en 2021. Le ticket SMS dépasse ainsi la vente à bord et devient le 3ème canal de vente.

Le Ticket SMS 1H représente 35% des ventes du titre « 1 heure » tous supports, et le Ticket SMS 24H, 28% des titres « 24 heures » tous supports.

- Ventes de ticket 1H : 959 061 contre 718 286 en 2021 (soit +34%)
- Ventes de ticket 24H : 39 591 contre 28 727 en 2021 (soit +38%)

Le ticket SMS est également utilisé pour effectuer des offres promotionnelles au moment des Soldes et durant la période de Noël. Au total, 5 273 tickets promotionnels ont été vendus lors ces opérations.

**>> LA E-BOUTIQUE**

En 2022, le canal e-boutique représente 8% des recettes soit 1 093k€ HT (contre 844k€ HT en 2021).

Lancée en 2020, la e-boutique, est incontournable lors de la campagne d'anticipation de la rentrée qui démarre en juin. Elle représente 10% des recettes sur les mois de juin à septembre atteignant un pic de 14% sur août.

**>> LES POINTS RELAIS TWISTO**

En 2022, le canal Points Relais Twisto représente 5% des recettes soit 652k€ HT contre 6% et 659k€ HT en 2021.

Cette baisse est principalement due à l'arrêt de vente de 2 points relais durant plusieurs mois : La Civette à Hérouville St Clair, a été fermée 2 mois lors de la reprise du commerce (moyenne mensuelle de 2.8k€) et le Bar du Château a arrêté de vendre en octobre 2022 (moyenne mensuelle de 1.6k€). On constate que les clients se sont reportés sur les distributeurs à proximité (DAT - Hérouville St Clair et Château Quatrans).

>> Voir tableau ci-dessous

**>> FRÉQUENTATION GLOBALE**

TYPES DE POINTS RELAIS	NOMBRE DE PARTENAIRES	TITRES VENDUS
 Dotés d'un Terminal Point de Vente Simplifié	57	- Mensuel - Carnets de tickets - 24H - 1H
 Dotés de tickets préchargés	8	- Carnet de 10 tickets - 24H - 1H

### **2.4.3 LA GESTION DE LA RELATION COMMERCIALE**

#### **>> LA REPRISE DE L'INSTRUCTION DES TITRES GRATUITS**

La Communauté urbaine Caen la mer a demandé à Keolis Caen Mobilités de reprendre l'instruction des personnes bénéficiant de l'Allocation Adulte Handicapé en décembre 2021 pour l'année 2022. Fort de ses actions précédentes, Keolis Caen Mobilités a donc dupliqué le dispositif mis en place pour les personnes non imposables de + de 65 ans.

Ce dernier consiste à mettre en place un contrôle en back office des pièces justificatives en amont et de télédistribuer l'abonnement 2022 en liste verte.

Par ailleurs, la Communauté urbaine Caen la mer a également souhaité anticiper la démarche de déconjugalisation des ressources du foyer à compter de décembre 2022 pour la gratuité 2023.

La reprise de la gestion d'instruction des abonnements gratuits a permis de générer 290k€ HT de recettes supplémentaires sur l'année 2022 :

- la reprise de l'instruction des demandeurs d'emplois a permis de générer plus de 263k€ HT,
- l'instruction des personnes non imposable de 65 ans et + a permis de générer 12k€ HT,
- la gestion des personnes bénéficiant de l'Allocation Adulte Handicapé a généré 15k€ HT.



## >> ANTICIPATION DE LA RENTRÉE SCOLAIRE

Dès le 1er juin 2022, Keolis Caen Mobilités a lancé sa campagne d'anticipation de la rentrée scolaire.

### Une campagne digitale :

Keolis Caen Mobilités a envoyé un emailing aux clients de moins de 18 ans au 1er septembre 2022, les invitant à souscrire, à anticiper leur achat et ainsi bénéficier de l'offre la plus avantageuse.

6% des clients, touchés par l'emailing, ont acheté en juin (dont 67% sur la e-boutique), 22% en juillet (dont 36% sur la e-boutique) et 39% en août (dont 44% sur la e-boutique).

Keolis Caen Mobilités a envoyé en parallèle un emailing à l'ensemble des clients actifs, les informant des dates et lieux du Twisto Tour.



## >> UN TWISTO TOUR COMPLET

Keolis Caen Mobilités a organisé son Twisto Tour Estival sur les mois de juillet et août. Cette tournée a pour objectif de faciliter l'accès aux démarches de souscription pour la rentrée. En communiquant en amont toutes les dates, les clients ont pu s'adapter et s'organiser pour venir sur le Twisto Tour.

Keolis Caen Mobilités positionne également l'Agence Mobile sur la place du théâtre face à l'Agence Mobilités afin de renforcer l'offre.

Les communes qui ont eu le plus de succès sont Carpiquet et Colombelles notamment avec la prise en charge (totale ou partielle) des abonnements. Une nouvelle commune a mis en place la prise en charge partielle des abonnements en 2022 : Rots.

### Twisto Tour 2022 :



54 dates



1 730 clients transformés



144 k€ HT de CA

### >> NOUVEAUTÉ : CAMPAGNE CM2

Keolis Caen Mobilités a testé un nouveau process de captation de clients. Keolis Caen Mobilités a transmis aux mairies pour distribution aux écoles un courrier à l'attention des parents des futurs collégiens.

#### Les objectifs de cette campagne :

- inviter les clients à accéder au profil scolaire avant le 17 juillet,
- permettre aux parents d'accompagner leur enfant avant ou le jour de la rentrée grâce à l'envoi de 2 billets sans contact chargés de 2 voyages chacun.

241 personnes ont bénéficié de cette offre.



## >> DES ACTIONS COMMERCIALES DE PROXIMITÉ POUR INCITER À LA MOBILITÉ

De nombreuses actions commerciales ont été réalisées en 2022. Accompagnées de l'Agence Mobile ou directement en stand « bureau », les équipes de Keolis Caen Mobilités ont été visibles tout au long de l'année dans les établissements scolaires, centres commerciaux, forums, entreprises, salons et événements phares du territoire.

> Nombre de carte créées lors des actions commerciales : **1067**

> Recettes enregistrées lors des actions commerciales (nouveaux clients) : **53 752,20 €**

> Recettes pour l'année nouveaux clients (recettes actions co. + rechargement suite actions co.) : **98 232,30€**

Ces chiffres ne tiennent pas compte des rechargements des cartes déjà existantes ainsi que la vente et rechargement de BSC.

ACTION COMMERCIALE	Nombre de cartes créées sur stand	Recettes nouveaux clients sur stand	Somme des recettes nouveaux clients sur 2022
Forum étudiants étrangers	32	1 048,50 €	4 410,30 €
Stand Solde Mondeville 2	9	60,00 €	469,00 €
Stand Solde rives de l'orne	11	146,00 €	1 276,20 €
Salon de l'Apprentissage	2	10,00 €	500,00 €
JPO AFTEC	1	- €	- €
JPO E2SE	3	- €	86,00 €
Normandurable	2	10,00 €	153,60 €
LYCEE Victor Hugo	4	- €	250,00 €
JPO Lycée Laplace	9	- €	89,20 €
LYCEE Rabelais	1	- €	150,00 €
LYCEE Victor Lepine	10	- €	550,00 €
ADEN	2	- €	- €
UIMM	1	- €	67,00 €
Salon de l'orientation	6	44,00 €	434,00 €
Institut Lemonnier	1	- €	164,00 €
Lycee Augustin Fresnel	15	- €	1 649,40 €
Lycée St Ursule	2	- €	- €
Pack entreprise ESITC	10	5,00 €	194,60 €
Journée Écomobilité	9	123,00 €	162,80 €
Fête du printemps		- €	- €
Pack entreprise Mairie de Mondeville	6	- €	137,20 €
Pack entreprise Crédit Agricole	22	- €	1 037,40 €
Pack entreprise Clinique de la Miséricorde	8	- €	230,60 €
Mai à vélo		- €	- €
Pack entreprise ENSI	10	- €	27,00 €
Pack entreprise Clinique Saint Martin	12	- €	378,80 €
Credit Agricole	5	413,00 €	413,00 €
Twisto Tour - HSC	5	116,00 €	251,00 €
Twisto Tour - Ouistreham	9	362,00 €	587,80 €
Twisto Tour - Démouville	11	664,00 €	814,00 €
Twisto Tour - Sannerville	2	236,00 €	236,00 €
Twisto Tour - Cuverville	6	283,00 €	488,00 €
Twisto Tour - Cairon	9	536,00 €	672,60 €
Twisto Tour - Colombelles	49	3 683,50 €	4 471,60 €
Twisto Tour - Ifs	8	273,00 €	301,00 €
Twisto Tour - Mouen	5	430,00 €	430,00 €
Twisto Tour - Carpiquet	40	3 916,00 €	4 339,60 €
Twisto Tour - Verson	6	458,00 €	462,80 €
Twisto tour - Eterville	6	813,00 €	948,00 €
Twisto tour - Mondeville	10	328,00 €	1 166,00 €
Twisto Tour - Bénouville	2	101,00 €	236,00 €
Twisto Tour - Blainville sur Orne	2	172,00 €	172,00 €

Twisto Tour - Colleville Mont-gomery	1	5,00 €	5,00 €
Twisto Tour - St Aubin d'Arquenay	8	688,00 €	838,00 €
Twisto Tour - Hermanville-sur-Mer	5	305,00 €	440,00 €
Twisto Tour - Fleury-sur-Orne	3	35,00 €	312,00 €
Twisto Tour - Saint Contest	2	236,00 €	236,00 €
Twisto Tour - Epron	5	337,00 €	558,00 €
Twisto Tour - Cambes-en-Plaine	2	236,00 €	236,00 €
Twisto Tour - Authie	6	374,00 €	644,00 €
Twisto Tour - St Germain la Blanche Herbe	4	391,00 €	391,00 €
Twisto Tour - Bretteville-sur-Odon	4	337,00 €	472,00 €
Twisto Tour - St Manvieu Norrey	1	86,00 €	86,00 €
Twisto Tour - Rots	6	580,00 €	838,00 €
Twisto Tour - Giberville	10	903,00 €	1 322,00 €
Twisto Tour - Cheux	5	508,00 €	508,00 €
Twisto Tour - Bretteville l'Orgueilleuse	12	796,00 €	1 305,00 €
Twisto Tour - HSC CC	8	752,00 €	752,00 €
Twisto Tour - Cormelles Le Royal	6	366,00 €	636,00 €
Twisto Tour - Grentheville	7	804,00 €	804,00 €
Twisto Tour - Soliers	5	359,00 €	494,00 €
Twisto Tour - Bourguébus	2	300,00 €	300,00 €
Twisto Tour - Biéville Beuville	8	880,00 €	897,20 €
Twisto Tour - Mathieu	3	258,00 €	258,00 €
Twisto Tour - Tourville sur Odon	11	996,00 €	1 266,00 €
Twisto Tour - Louvigny	7	663,00 €	840,00 €
Twisto Tour - Ifs Super U	24	1 994,00 €	2 579,20 €
Twisto Tour - GDD	3	86,00 €	114,00 €
Twisto Tour - Chemin vert	2	30,00 €	300,00 €
Twisto Tour - Théâtre	202	14 751,50 €	29 560,00 €
Stand Université	62	4 688,00 €	6 705,00 €
Stand EM	24	1 169,00 €	2 795,00 €
Stand ESITC	28	1 636,00 €	2 412,60 €
Forum des assos St contest	2	91,00 €	119,00 €
ENSICAEN	26	575,00 €	2 169,00 €
Foire de Caen	93	1 936,00 €	4 806,80 €
Pack entreprise Baclesse	23	- €	1 750,60 €
Journée de la mobilité	15	242,00 €	424,80 €
Stand CPAM	1	5,00 €	5,00 €
Studyrama	4	380,00 €	380,00 €
Caen Ca Bouge	10	480,00 €	705,00 €
IAE Welcome day	7	20,00 €	276,60 €
Salon Sénior Fleury-Sur-Orne	13	73,00 €	87,00 €
Salon de l'étudiant	3	15,00 €	15,00 €
Animation de Noel	31	155,00 €	183,00 €
<b>TOTAL GÉNÉRAL</b>	<b>1067</b>	<b>53 784,50€</b>	<b>98 232,30€</b>

>> **PACK ENTREPRISE**

**En 2022, Keolis Caen Mobilités a travaillé étroitement avec les entreprises du territoire.** En effet, pour donner plus de visibilité à l'offre Twisto auprès des salariés, Keolis Caen Mobilités a organisé des présences au sein de plusieurs entreprises en proposant notamment son offre d'essai « Twisto gratuit pendant 1 mois ».

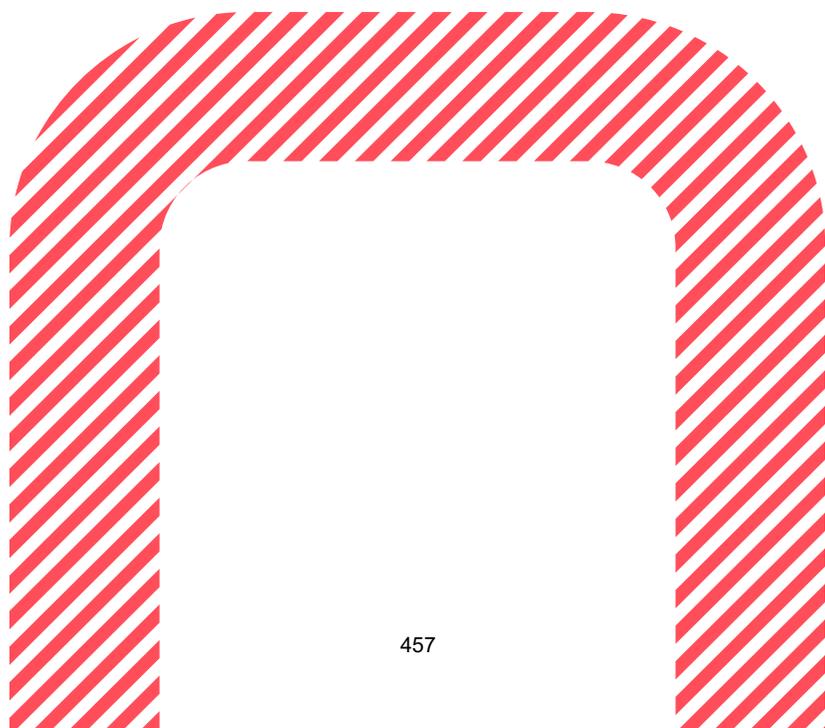
Cette offre exceptionnelle proposée uniquement sur rendez-vous pendant les présences entreprises, donne

aux salariés la possibilité de tester le tramway, le bus, les services Twisto Vélo, le service d'autopartage Twisto Auto et les P+R gratuitement pendant 1 mois. Tous les salariés qui profitent de cette offre sont recontactés par téléphone à la fin du mois gratuit pour recueillir leurs ressentis.

En 2022, 10 stands ont été réalisés dans **7 entreprises** du territoire.

NOMBRE DE RDV PRIS	NOMBRE DE RDV RÉALISÉS	NOMBRE DE CARTES CRÉÉES	MOBILITÉS SOUSCRITES				
			Bus/tram/train	Véloc	Vélobib	Vélopark	Autopartage
121	96	90	85	52	11	13	2

Post Pack entreprise, **38%** des salariés bénéficiaires de l'offre ont rechargé de nouveau leur carte. **78 titres** ont été vendus ce qui a représenté **3756 €** de recette.



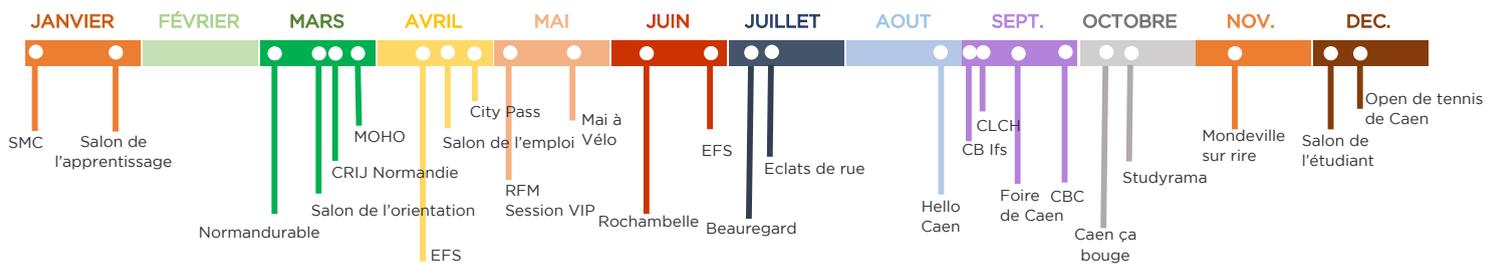
## >> DES PARTENARIATS POUR DÉVELOPPER LE RÉFLEXE TWISTO

Afin d'ancrer le « réflexe Twisto », Keolis Caen Mobilités a développé en 2022 de nombreux partenariats sur le thème « Allez-y avec Twisto ».

L'objectif a été de promouvoir des sorties liées aux temps forts de la Communauté urbaine : manifestations sportives, commerciales et culturelles, etc...

Une charte spécifique a été créée et les partenariats ont été visibles à l'intérieur des véhicules, sur le site internet, sur les réseaux sociaux et pour les plus grosses collaborations sur le tramway (Festival Beauregard et Hello Caen).

En contrepartie, le réseau Twisto a bénéficié d'une forte visibilité et de dotations mis en jeu notamment sur les réseaux sociaux.





8-9 OCTOBRE 2022

**Caen ça bouge**

Le festival des mobilités durables

twisto TWISTO.FR

Caen la mer NORMANDIE COMMUNAUTÉ URBAINE

Allez-y avec **TWISTO**

T2 PRESQU'ÎLE

20 QUAI DE LA LONDE

## 2.4.4 LES RECETTES COMMERCIALES : UNE NOUVELLE GAMME TARIFAIRE TROUVANT SON PUBLIC

### >> VENTES ET RECETTES PAR TITRE

Les recettes commerciales 2022 s'établissent à 13.2 Millions € HT, pour un objectif contractuel à 14 Millions € HT (soit -815k€ HT) mais sont néanmoins supérieures à celles de 2021 (+18% soit +2 Millions € HT) grâce à un impact moindre de la crise sanitaire en 2022.

Les recettes commerciales de la famille « Tickets » augmentent de 17% par rapport à 2021 et celles de la famille « Abonnements » augmentent de 18%.

La répartition du poids des ces familles de titres évolue peu :

- les abonnements pèsent 47% des recettes en 2022 (contre 46% en 2021),
- les tickets pèsent 52% des recettes en 2022 (contre 53% en 2021).

80% des recettes commerciales de la famille « Tickets » sont générées par 2 produits de la gamme tarifaire : le ticket « 1 heure » à hauteur de 56% et le « Carnet de 10 tickets » à hauteur de 25%.

Les recettes commerciales de la famille « Abonnements » sont quant à elle portées à 64% par la cible « Jeunes » et plus précisément :

- cible 18-25 ans : 38%,
- cible 11-17 ans : 19%,
- scolaire -18 ans : 7%,
- cible 4-10 ans : 1%.

#### • Dans la catégorie Tickets :

- > **augmentation des recettes de 17%** par rapport à 2021, notamment grâce à un effet volume de 14% et d'un effet prix 3% principalement porté par les 6 premiers mois,
- > **augmentation des recettes du ticket « 1 heure »** de 405k€ soit +12% par rapport à 2021 notamment grâce à l'essor du ticket SMS 1H (914 197 ventes pour 1.3 Millions € HT), d'un effet volume à 9% et d'un effet prix à 3%,
- > **augmentation des recettes du ticket « 24 heures »** de 124k€ soit +32% par rapport à 2021 notamment due à l'essor du ticket SMS 24H (39 591 ventes pour 144k€ HT),

- > **augmentation des recettes des carnets de tickets** de 382k€ HT soit +19% par rapport à 2021, notamment grâce à la mise en avant du carnet de 5 Tickets sur les DAT (+83% soit +225k€ HT), d'un effet volume à 14% et d'un effet prix à 5%.

#### • Dans la catégorie Abonnements :

- > malgré une baisse de leur prix au 1er juillet 2021, on constate une **augmentation des recettes des abonnements** de manière générale par rapport à 2021 (+959k€, soit +19%), provoquée par une forte hausse des ventes (+ 70 536 mois d'abonnements vendus, soit +33%),
- > les **abonnements scolaires sont en baisse de 12%** (soit 55k€ HT) par rapport à 2021. Un glissement est constaté sur les abonnements illimités (mensuels ou annuels) grâce à une tarification plus attractive pour le client. La cible 11-17 ans augmentent de 19% soit 188k€ HT par rapport à 2021,
- > le **retour de la cible 18-25 ans** permet de générer une augmentation de +23% soit +431k€ HT par rapport à 2021.

>> Voir tableaux pages suivantes et graphiques p.50

### >> NOMBRE DE CARTES EN CIRCULATION

**A fin 2022, 95 225 Cartes Twisto Atoumod sont en circulation, soit +9% (7 801 cartes) par rapport à 2021.**

L'augmentation du nombre de Cartes Twisto Atoumod en circulation s'explique par :

- l'augmentation de la durée de validité des cartes à 7 ans au lieu de 5 ans sur VIX,
- la proposition d'encartage des clients suite à une demande de SAV sur un BSC. Lorsqu'un client fait une demande de SAV suite à un billet périmé ou usagé, les Conditions Générales de Ventes ne prévoient pas la reconstitution. Ainsi afin de réduire l'insatisfaction client, Keolis Caen Mobilités propose d'encarter le client et de lui reconstituer ses voyages,
- la gestion des Grands Comptes, permettant à une institution d'avoir plusieurs cartes pour leur organisation (exemple : la Mairie de Caen a généré 292 cartes pour les écoles de la commune dont 51 pour le compte de la Direction Education).

>> VENTES ET RECETTES PAR TITRES

TABLEAU DE BORD RECETTES	VENTES CUMULÉES 2022						
	GAMME TARIFAIRE	2021	Contrat 2022	2022	Var. contrat	Var. % contrat	Var. 2021
1 heure	2 403 017	2 599 231	2 614 880	15 649	1%	211 863	9%
24 heures	107 154	68 282	141 318	73 036	107%	34 164	32%
48 heures	3 140	1 903	6 434	4 531	238%	3 294	105%
72 heures	8 181	5 415	11 565	6 150	114%	3 384	41%
Titres exceptionnels	8 377	3 172	9 658	6 486	204%	1 281	15%
Carnet de 10 tickets	1 283 390	1 760 409	1 325 920	-434 489	-25%	42 530	3%
Carnet de 5 tickets	217 049	176 349	389 195	212 846	121%	172 146	79%
Carnet de 5 tickets Solidaire	74 869	77 164	71 765	-5 399	-7%	-3 104	-4%
Carnet de 5 tickets CSS	7 645	-	6 790	6 790	-	-855	-11%
Carnet de 5 tickets AME	3 305	-	14 110	14 110	-	10 805	327%
100 unités +65 ans	59 580	103 589	80 510	-23 079	-22%	20 930	35%
Réserve de voyages tarif réduit	4 405	-	-	-	-	-4 405	-100%
<b>TOTAL Titres de voyages</b>	<b>4 180 112</b>	<b>4 795 516</b>	<b>4 672 145</b>	<b>-123 370</b>	<b>-3%</b>	<b>492 033</b>	<b>12%</b>
Groupes	48 105	6 823	112 384	105 561	1547%	64 279	134%
Tribu	3 011	-	-	-	-	-3 011	-100%
P + Bus + Tram	114	-	-	-	-	-114	-100%
Ticket Ciné	124	12 400	341	-12 059	-97%	217	175%
Famille	3 299	4 049	6 134	2 085	52%	2 835	86%
Remises commerciales	-	-	-	-	-	-	-
<b>TOTAL Autres titres</b>	<b>54 653</b>	<b>23 272</b>	<b>118 859</b>	<b>95 587</b>	<b>411%</b>	<b>64 206</b>	<b>117%</b>
<b>TOTAL TITRES OBLITÉRABLES (1)</b>	<b>4 234 765</b>	<b>4 818 788</b>	<b>4 791 004</b>	<b>-27 784</b>	<b>-1%</b>	<b>556 239</b>	<b>13%</b>
31 jours Réduit	954	5	-	-5	-100%	-954	-100%
Annuel réduit	6 362	153	832	679	444%	-5 530	-87%
<b>TOTAL Tarifs réduits</b>	<b>7 316</b>	<b>158</b>	<b>832</b>	<b>674</b>	<b>427%</b>	<b>-6 484</b>	<b>-89%</b>
Scolaires -18 ans	5 899	8 855	5 199	-3 656	-41%	-700	-12%
Mensuel 18-25 ans	24 873	33 881	32 098	-1 783	-5%	7 225	29%
Mensuel 11-17 ans	3 598	6 769	8 535	1 766	26%	4 937	137%
Mensuel 4-10 ans	370	1 530	1 007	-523	-34%	637	172%
Annuel Jeunes	56 279	60 758	80 121	19 363	32%	23 842	42%
Annuel -18 ans	59 901	30 179	82 199	52 020	172%	22 298	37%
Annuel - de 18 ans	29 962	-	-74	-74	-	-30 036	-100%
Annuel 11-17 ans	28 778	27 510	78 507	50 997	185%	49 729	173%
Annuel 4-10 ans	1 161	2 669	3 766	1 097	41%	2 605	224%
<b>TOTAL Tarifs jeunes</b>	<b>150 920</b>	<b>141 971</b>	<b>209 159</b>	<b>67 187</b>	<b>47%</b>	<b>58 239</b>	<b>39%</b>
Mensuel 26-64 ans	15 678	27 012	20 417	-6 595	-24%	4 739	30%
Annuel 26-64 ans	12 531	24 025	18 864	-5 161	-21%	6 333	51%
<b>TOTAL Tarifs 26-64 ans</b>	<b>28 209</b>	<b>51 038</b>	<b>39 281</b>	<b>-11 757</b>	<b>-23%</b>	<b>11 072</b>	<b>39%</b>
Mensuel +65 ans	1 105	2 664	1 232	-1 432	-54%	127	11%
Annuel 65 ans et +	2 113	2 970	2 705	-265	-9%	592	28%
<b>TOTAL Tarifs 65 ans et +</b>	<b>3 218</b>	<b>5 634</b>	<b>3 937</b>	<b>-1 697</b>	<b>-30%</b>	<b>719</b>	<b>22%</b>
Mensuel CSS	19 024	946	19 412	18 466	1952%	388	2%
Mensuel AME	1 676	-	2 143	2 143	-	467	28%
Mensuel Solidaire	801	143	4 525	4 382	3056%	3 724	465%
<b>TOTAL Tarifs sociaux</b>	<b>21 501</b>	<b>1 090</b>	<b>26 080</b>	<b>24 990</b>	<b>2294%</b>	<b>4 579</b>	<b>21%</b>
7 jours Liber*ter+	-	2 246	-	-2 246	-100%	-	-
Tempo Mensuel	639	3 492	1 452	-2 040	-58%	813	127%
7 jours Boos*ter+	-	3 494	-	-3 494	-100%	-	-
Tempo Mensuel -26 ans	716	3 111	1 730	-1 381	-44%	1 014	142%
Connexités	79	-	663	663	-	584	739%
<b>TOTAL Tarifs multimodaux</b>	<b>1 434</b>	<b>12 343</b>	<b>3 845</b>	<b>-8 498</b>	<b>-69%</b>	<b>2 411</b>	<b>168%</b>
<b>TOTAL ABONNEMENTS (2)</b>	<b>212 598</b>	<b>212 233</b>	<b>283 134</b>	<b>70 901</b>	<b>33%</b>	<b>70 536</b>	<b>33%</b>
<b>RECETTES NON AFFECTÉES (3)</b>							
<b>CORRESPONDANCE BUS VERTS (4)</b>							
<b>TOTAL TITRES COMMERCIAUX (1+2+3+4)</b>	<b>4 447 363</b>	<b>5 031 021</b>	<b>5 074 138</b>	<b>43 117</b>	<b>1%</b>	<b>626 776</b>	<b>14%</b>

TABLEAU DE BORD RECETTES	RECETTES CUMULÉES 2022 (H.T.)							RECETTES CUMULÉES 2022 (T.T.C.)						
	GAMME TARIFAIRE	2021	Contrat 2022	2022	Var. contrat	Var. % contrat	Var. 2021	Var. % 2021	2021	Contrat 2022	2022	Var. contrat	Var. % contrat	Var. 2021
1 heure	3 397 970	3 892 668	3 803 462	-89 206	-2%	405 493	12%	3 737 767	4 281 935	4 183 809	-98 127	-2%	446 042	12%
24 heures	389 651	255 672	513 884	258 212	101%	124 233	32%	428 616	281 239	565 272	284 033	101%	136 656	32%
48 heures	9 991	12 471	20 472	8 001	64%	10 481	105%	10 990	13 718	22 519	8 801	64%	11 529	105%
72 heures	21 451	45 507	31 541	-13 966	-31%	10 090	47%	23 596	50 058	34 695	-15 363	-31%	11 099	47%
Titres exceptionnels	10 950	14 823	26 791	11 968	81%	15 841	145%	12 045	16 305	29 470	13 165	81%	17 425	145%
Carnet de 10 tickets	1 566 824	2 306 778	1 687 535	-619 243	-27%	120 710	8%	1 723 507	2 537 456	1 856 288	-681 168	-27%	132 781	8%
Carnet de 5 tickets	270 614	231 074	495 339	264 265	114%	224 725	83%	297 676	254 182	544 873	290 691	114%	247 197	83%
Carnet de 5 tickets Solidaire	45 672	50 556	45 669	-4 888	-10%	-4	0%	50 240	55 612	50 236	-5 377	-10%	-4	0%
Carnet de 5 tickets CSS	4 637	-	4 321	4 321	-	-316	-7%	5 101	-	4 753	4 753	-	-348	-7%
Carnet de 5 tickets AME	2 103	-	8 979	8 979	-	6 876	327%	2 314	-	9 877	9 877	-	7 564	327%
100 unités +65 ans	72 638	135 711	102 467	-33 243	-24%	29 829	41%	79 902	149 282	112 714	-36 568	-24%	32 812	41%
Réserve de voyages tarif réduit	4 445	-	-	-	-	-4 445	-100%	4 890	-	-	-	-	-4 890	-100%
<b>TOTAL Titres de voyages</b>	<b>5 796 946</b>	<b>6 945 261</b>	<b>6 740 459</b>	<b>-204 802</b>	<b>-3%</b>	<b>943 513</b>	<b>16%</b>	<b>6 376 641</b>	<b>7 639 787</b>	<b>7 414 505</b>	<b>-225 282</b>	<b>-3%</b>	<b>1 037 864</b>	<b>16%</b>
Groupes	28 734	75 586	66 409	-9 177	-12%	37 674	131%	31 608	83 144	73 050	-10 095	-12%	41 442	131%
Tribu	16 971	-	-	-	-	-16 971	-100%	18 668	-	-	-	-	-18 668	-100%
P + Bus + Tram	394	-	-	-	-	-394	-100%	433	-	-	-	-	-433	-100%
Ticket Ciné	354	18 568	992	-17 576	-95%	638	181%	389	20 424	1 091	-19 333	-95%	702	181%
Famille	19 194	24 247	35 689	11 442	47%	16 495	86%	21 114	26 672	39 258	12 586	47%	18 144	86%
Remises commerciales	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>TOTAL Autres titres</b>	<b>65 647</b>	<b>118 401</b>	<b>103 089</b>	<b>-15 311</b>	<b>-13%</b>	<b>37 442</b>	<b>57%</b>	<b>72 212</b>	<b>130 241</b>	<b>113 398</b>	<b>-16 842</b>	<b>-13%</b>	<b>41 187</b>	<b>57%</b>
<b>TOTAL TITRES OBLITÉRABLES (1)</b>	<b>5 862 593</b>	<b>7 063 662</b>	<b>6 843 548</b>	<b>-220 113</b>	<b>-3%</b>	<b>980 955</b>	<b>17%</b>	<b>6 448 853</b>	<b>7 770 028</b>	<b>7 527 903</b>	<b>-242 125</b>	<b>-3%</b>	<b>1 079 051</b>	<b>17%</b>
31 jours Réduit	29 661	156	-	-156	-100%	-29 661	-100%	32 627	172	-	-172	-100%	-32 627	-100%
Annuel réduit	194 567	391	12 001	11 610	2966%	-182 566	-94%	214 024	431	13 201	12 771	2966%	-200 822	-94%
<b>TOTAL Tarifs réduits</b>	<b>224 228</b>	<b>548</b>	<b>12 001</b>	<b>11 453</b>	<b>2091%</b>	<b>-212 227</b>	<b>-95%</b>	<b>246 650</b>	<b>603</b>	<b>13 201</b>	<b>12 599</b>	<b>2091%</b>	<b>-233 449</b>	<b>-95%</b>
Scolaires -18 ans	461 155	712 850	406 444	-306 406	-43%	-54 712	-12%	507 271	784 135	447 088	-337 047	-43%	-60 183	-12%
Mensuel 18-25 ans	632 846	856 426	787 860	-68 566	-8%	155 014	24%	696 131	942 069	866 646	-75 423	-8%	170 515	24%
Mensuel 11-17 ans	65 418	126 721	155 182	28 461	22%	89 764	137%	71 960	139 393	170 700	31 307	22%	98 740	137%
Mensuel 4-10 ans	5 045	21 481	13 732	-7 750	-36%	8 686	172%	5 550	23 630	15 105	-8 525	-36%	9 555	172%
Annuel Jeunes	1 226 195	1 515 562	1 502 357	-13 204	-1%	276 162	23%	1 348 815	1 667 118	1 652 593	-14 525	-1%	303 778	23%
Annuel -18 ans	907 897	498 134	1 027 434	529 300	106%	119 537	13%	998 687	547 947	1 130 177	582 230	106%	131 490	13%
Annuel - de 18 ans	492 980	-	-3 320	-3 320	-	-496 300	-101%	542 278	-	-3 652	-3 652	-	-545 930	-101%
Annuel 11-17 ans	404 363	467 872	998 636	530 764	113%	594 273	147%	444 799	514 659	1 098 499	583 840	113%	653 700	147%
Annuel 4-10 ans	10 555	30 262	32 118	1 856	6%	21 564	204%	11 610	33 288	35 330	2 042	6%	23 720	204%
<b>TOTAL Tarifs jeunes</b>	<b>3 298 558</b>	<b>3 731 174</b>	<b>3 893 009</b>	<b>161 834</b>	<b>4%</b>	<b>594 451</b>	<b>18%</b>	<b>3 628 414</b>	<b>4 104 292</b>	<b>4 282 309</b>	<b>178 018</b>	<b>4%</b>	<b>653 896</b>	<b>18%</b>
Mensuel 26-64 ans	612 245	1 112 515	816 684	-295 832	-27%	204 439	33%	673 470	1 223 767	898 352	-325 415	-27%	224 882	33%
Annuel 26-64 ans	463 072	1 089 625	676 060	-413 565	-38%	212 988	46%	509 380	1 198 587	743 666	-454 921	-38%	234 286	46%
<b>TOTAL Tarifs 26-64 ans</b>	<b>1 075 318</b>	<b>2 202 140</b>	<b>1 492 744</b>	<b>-709 397</b>	<b>-32%</b>	<b>417 426</b>	<b>39%</b>	<b>1 182 850</b>	<b>2 422 354</b>	<b>1 642 018</b>	<b>-780 336</b>	<b>-32%</b>	<b>459 169</b>	<b>39%</b>
Mensuel +65 ans	32 243	79 793	35 840	-43 953	-55%	3 597	11%	35 467	87 772	39 424	-48 348	-55%	3 957	11%
Annuel 65 ans et +	56 748	94 297	65 362	-28 935	-31%	8 614	15%	62 423	103 727	71 899	-31 828	-31%	9 475	15%
<b>TOTAL Tarifs 65 ans et +</b>	<b>88 991</b>	<b>174 090</b>	<b>101 202</b>	<b>-72 888</b>	<b>-42%</b>	<b>12 211</b>	<b>14%</b>	<b>97 891</b>	<b>191 499</b>	<b>111 323</b>	<b>-80 176</b>	<b>-42%</b>	<b>13 432</b>	<b>14%</b>
Mensuel CSS	357 486	274 600	361 769	87 169	32%	4 283	1%	393 234	302 060	397 946	95 886	32%	4 712	1%
Mensuel AME	31 485	-	39 938	39 938	-	8 453	27%	34 633	-	43 932	43 932	-	9 298	27%
Mensuel Solidaire	14 928	17 405	84 330	66 924	385%	69 402	465%	16 421	19 146	92 763	73 617	385%	76 342	465%
<b>TOTAL Tarifs sociaux</b>	<b>403 899</b>	<b>292 005</b>	<b>486 036</b>	<b>194 031</b>	<b>66%</b>	<b>82 138</b>	<b>20%</b>	<b>444 288</b>	<b>321 206</b>	<b>534 640</b>	<b>213 434</b>	<b>66%</b>	<b>90 352</b>	<b>20%</b>
7 jours Liber'ter+	-	25 610	-	-25 610	-100%	-	-	-	28 171	-	-28 171	-100%	-	-
Tempo Mensuel	19 867	118 280	45 144	-73 136	-62%	25 277	127%	21 854	130 108	49 658	-80 449	-62%	27 805	127%
7 jours Boos'ter+	-	28 575	-	-28 575	-100%	-	-	-	31 432	-	-31 432	-100%	-	-
Tempo Mensuel -26 ans	17 705	84 736	42 778	-41 958	-50%	25 073	142%	19 475	93 210	47 056	-46 154	-50%	27 581	142%
Connexités	1 468	-	15 812	15 812	-	14 344	977%	1 615	-	17 393	17 393	-	15 778	977%
<b>TOTAL Tarifs multimodaux</b>	<b>39 040</b>	<b>257 201</b>	<b>103 734</b>	<b>-153 467</b>	<b>-60%</b>	<b>64 694</b>	<b>166%</b>	<b>42 944</b>	<b>282 921</b>	<b>114 107</b>	<b>-168 813</b>	<b>-60%</b>	<b>71 163</b>	<b>166%</b>
<b>TOTAL ABONNEMENTS (2)</b>	<b>5 130 033</b>	<b>6 657 158</b>	<b>6 088 726</b>	<b>-568 432</b>	<b>-9%</b>	<b>958 693</b>	<b>19%</b>	<b>5 643 037</b>	<b>7 322 874</b>	<b>6 697 599</b>	<b>-625 275</b>	<b>-9%</b>	<b>1 054 562</b>	<b>19%</b>
<b>RECETTES NON AFFECTÉES (3)</b>	<b>-1369</b>	<b>-</b>	<b>36 743</b>	<b>36 743</b>	<b>-</b>	<b>38 112</b>	<b>-2785%</b>	<b>-1 505</b>	<b>-</b>	<b>40 417</b>	<b>-1 369</b>	<b>-</b>	<b>-27 521</b>	<b>-105%</b>
<b>CORRESPONDANCE BUS VERTS (4)</b>	<b>98 040</b>	<b>210 216</b>	<b>141 291</b>	<b>-68 925</b>	<b>-33%</b>	<b>43 251</b>	<b>44%</b>	<b>107 844</b>	<b>231 237</b>	<b>155 420</b>	<b>-75 817</b>	<b>-33%</b>	<b>47 576</b>	<b>44%</b>
Ticket 1 voyage	5 170	-	5 805	5 805	-	635	-	5 688	-	6 386	5 170	-	-34	-1%
Ticket 10 voyages	22 988	44 879	25 304	-19 575	-44%	2 316	-	25 287	49 367	27 835	-20 375	-47%	10 146	79%
31 jours (10 déplacements / semaine)	7 561	-	10 800	10 800	-	3 239	-	8 317	-	11 880	7 561	-	1 875	33%
Pénalité Twisto Access	918	-	1 318	1 318	-	-	-	1 010	-	1 450	-	-	-	-
<b>TOTAL Twisto Access (5)</b>	<b>36 638</b>	<b>44 879</b>	<b>43 228</b>	<b>-1 652</b>	<b>-4%</b>	<b>6 590</b>	<b>-</b>	<b>40 301</b>	<b>49 367</b>	<b>47 550</b>	<b>-6 726</b>	<b>-16%</b>	<b>12 355</b>	<b>51%</b>
<b>TOTAL TITRES COMMERCIAUX (1+2+3+4+5)</b>	<b>11 259 936</b>	<b>13 975 915</b>	<b>13 153 536</b>	<b>-822 379</b>	<b>-6%</b>	<b>462 027 600</b>	<b>18%</b>	<b>12 238 529</b>	<b>15 373 507</b>	<b>14 468 890</b>	<b>-3 168 192</b>	<b>-22%</b>	<b>2 057 073</b>	<b>23%</b>

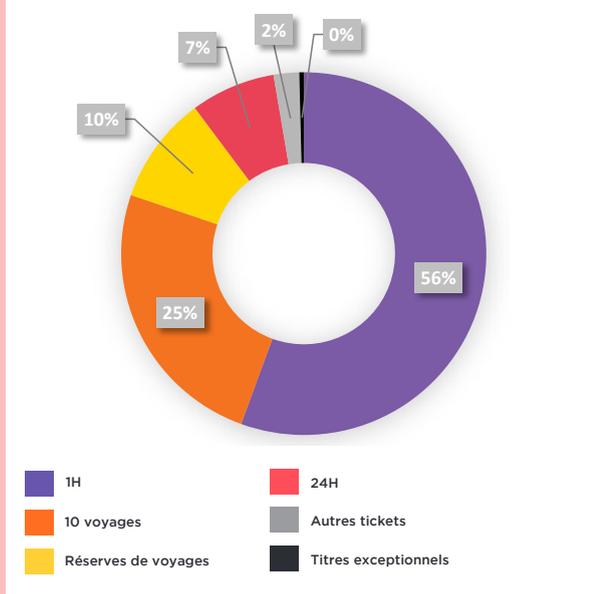
>> RECETTES PAR TITRES (EN K€)

	2021	2022	ÉVOLUTION %	POIDS %
TICKETS	5 863	6 844	16,7%	52%
ABONNEMENTS	5 130	6 089	18,7%	47%
CORRESPONDANCE BUS VERTS	98	141	44,1%	1%
TWISTO ACCESS	37	43	18,0%	0%
RECETTES NON AFFECTÉES	-1	37		0%
<b>TOTAL RECETTES</b>	<b>11 126</b>	<b>13 154</b>	<b>18%</b>	<b>100%</b>

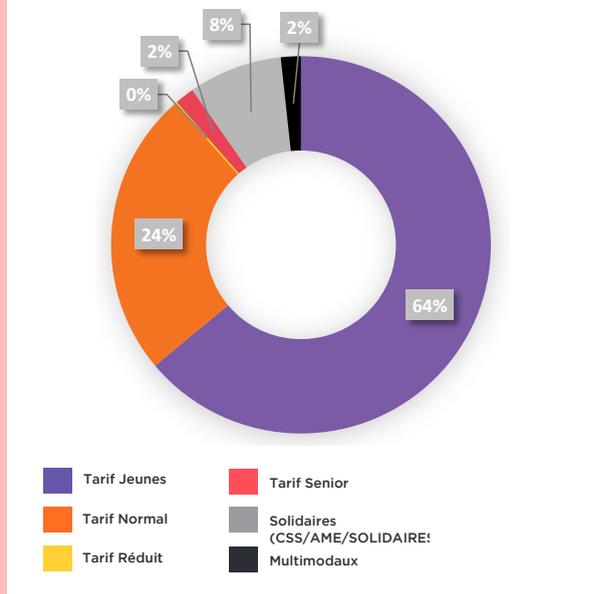
>> VENTES PAR TITRES (EN K€)

	2021	2022	ÉVOLUTION %	POIDS %
TICKETS	4 235	4 791	13,1%	94%
ABONNEMENTS	213	283	33,2%	6%
<b>TOTAL RECETTES</b>	<b>4 447</b>	<b>5 074</b>	<b>32%</b>	<b>100%</b>

>> LES TICKETS (POIDS DES TITRES DANS LA CATÉGORIE TICKETS EN %)

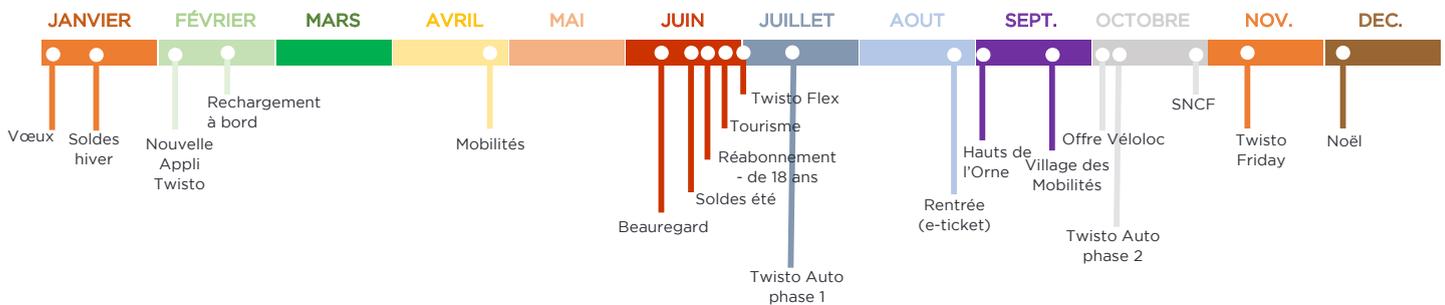


>> LES ABONNEMENTS (POIDS DES TITRES DANS LA CATÉGORIE ABONNEMENT EN %)



## 2.4.5 LES TEMPS FORTS DE LA COMMUNICATION

La communication en 2022 a accompagné les temps forts du réseau, les actions commerciales, ainsi que les grands événements du territoire. Une communication de proximité qui nourrit la marque Twisto et place le réseau comme un acteur incontournable de la vie locale.



### >> TWISTO FLEX : UN ACCOMPAGNEMENT SUR MESURE

Le 8 juillet 2022, Caen la mer et Keolis Caen Mobilités ont lancé Twisto Flex, le nouveau service sur réservation pour les communes de Le Fresne-Camilly, Rosel, Rots, Saint-Manvieu-Norrey, Thaon, Thue et Mue et Carpiquet.

Pour accompagner ce lancement et faire découvrir ce nouveau service, Keolis Caen Mobilités a déployé plusieurs actions de communication et de promotion ciblées dans les 7 communes :

- **création d'une identité graphique forte et identifiable** (nom, logo et livrée véhicules),
- **organisation d'un point presse** en présence de Joël Bruneau, Nicolas Joyau, ainsi que des maires et représentants des communes bénéficiant du service,

- **mise en place de réunions d'information** à destination des élus, techniciens et personnels des mairies,
- **organisation de stands d'information** dans les 7 communes,
- **mise à disposition de dépliants** explicatifs ainsi que d'un panneau personnalisé dans toutes les mairies, chez les commerçants et auprès des habitants (boitage),
- **déploiement d'une campagne de communication digitale** sur le site internet [www.twisto.fr](http://www.twisto.fr), les réseaux sociaux Twisto, sur les sites internet des communes. Un emailing et des SMS ont par ailleurs été adressés aux abonnés du Résago 1.



### >> TWISTO AUTO : PHASE 1 ET 2

En juillet 2022, Keolis Caen Mobilités a repris l'exploitation du service d'autopartage.

C'est dans ce cadre que Keolis Caen Mobilités a imaginé le nom et le logo du nouveau service, la livrée des nouveaux véhicules, et a proposé un plan de communication visible sur l'ensemble du territoire.

Le plan de communication de cette campagne s'est articulé en 2 phases :

Phase 1 – A partir du 1er juillet 2022 :

- organisation d'un point presse en présence de Nicolas Joyau,
- distribution de flyers chez les commerçants d'Hérouville-Saint-Clair, Caen et Ouistreham,
- communication digitale (actu. sur [twisto.fr](https://www.twisto.fr), emailing, réseaux sociaux et jeu concours).

Phase 2 – A partir du 16 septembre lors de la semaine de la mobilité :

- un vaste plan média print et digital a été déployé sur tout le territoire de Caen la mer (distribution de dépliants, affichage dans les véhicules, en station Tramway, en station essence, en Agence Mobilités, dans les brasseries du territoire CLM, insertion presse, digital, envoi de SMS, Zoom dans le Twisto Mag...).



Un vaste plan média print et digital a été déployé sur tout le territoire de Caen la mer

## >> CAMPAGNE RENTRÉE

L'arrivée des forfaits annuels tous profils sur E-ticket, a été l'un des temps forts de la rentrée 2022.

Afin de promouvoir cette nouveauté « phare » de la rentrée, une large campagne de communication multi-supports a été déployée sur l'ensemble du territoire communautaire.

4 visuels ont été imaginés pour représenter les cibles principales du réseau : les familles, les enfants, les étudiants et jeunes actifs, ainsi que les seniors. Les shootings ont été réalisés localement, valorisant ainsi le réseau et le territoire communautaire.

La campagne de communication a été visible du 29 août au 30 septembre 2022 (covering Tramway, affichage en centre-ville, en arrières de bus, en Gare de Caen, dans les brasseries et boutiques du centre-ville, affichage dans les Tramways et les bus, aux stations et arrêts, insertions presse, journaux municipaux, radio, digital, ...).



Le QR code présent sur le visuel permettant de télécharger l'application a été flashé plus de 20 000 fois.

### >> NOËL

Afin d'encourager les habitants du territoire à utiliser les transports en commun pour leurs achats de Noël, Keolis Caen Mobilités a proposé en décembre, un tarif promotionnel, des jeux concours et une animation en centre-ville.

#### > Un tarif spécial Noël chaque week-end de décembre

Pendant les quatre premiers week-ends de décembre, le ticket journée a été proposé à 2€ au lieu de 4€. Disponible sur e-Ticket ou par ticket SMS, l'offre spéciale Noël a été très sollicitée. Plus de 3 000 titres spéciaux ont été vendus sur la période.

#### > Jeux concours sur Instagram et Facebook

Du 7 au 16 décembre 2022, Keolis Caen Mobilités a organisé un jeu concours disponible sur les comptes Instagram et Facebook du réseau Twisto. 2 bons d'achat de 50€ valables auprès des 110 enseignes des Vitrites de Caen ont été mis en jeu. Le jeu très plébiscité a enregistré plus de 630 participations.

#### > Une campagne de communication

Une campagne de communication pour promouvoir Twisto et l'offre 2€ a été visible pendant toute la période des fêtes sur l'ensemble du territoire Caen la mer (covering Tramway, affichage véhicules, affichage aux stations Tramway, insertion presse, digital, radio,...).

#### > Animation au cœur de la ville de Caen

Idéalement placé en centre-ville Place Bouchard, le stand organisé le 17 décembre par les équipes de Keolis Caen Mobilités a bénéficié d'une belle affluence. Distribution de pop-corn, animations, roue de la chance, distributions de goodies, tout a été imaginé pour attirer les passants et leur proposer un moment convivial et promouvoir les mobilités de Caen la mer.

Cette animation a ainsi contribué à dynamiser l'image de proximité de Twisto et à faire adhérer plus de 40 nouveaux clients notamment grâce à l'offre découverte (carte Twisto Atoumod + 5 voyages pour 5€).



## >> UNE NOUVELLE DYNAMIQUE SUR LES RÉSEAUX SOCIAUX

Afin d'amorcer une nouvelle dynamique sur les comptes Instagram et Facebook du réseau Twisto, Keolis Caen Mobilités a proposé à partir du second semestre 2022 une nouvelle stratégie sociale media.

### Objectifs :

- faire croître les communautés en mettant en place de nouveaux partenariats, un budget de sponsoring, et une nouvelle charte éditoriale et graphique,
- inciter la conversation pour faire progresser l'engagement des followers.

### Résultats 2022 :

	PUBLICATIONS	STORIES	ABONNÉS GAGNÉS
INSTAGRAM	139	282	+ 872
FACEBOOK	224	204	+ 839

### >> INAUGURATION DU NOUVEAU TERMINUS TRAMWAY T3 HAUTS DE L'ORNE

Le 3 septembre 2022, Keolis Caen Mobilités a accompagné Caen la mer dans l'organisation de l'inauguration du nouveau terminus tramway de la ligne T3 «Hauts de l'Orne».

L'évènement a été réalisé en présence notamment de Joël Bruneau, Président de la Communauté urbaine Caen la mer, Marie-Ange Debon, Présidente du Directoire du Groupe Keolis et Frédéric Bavezex Directeur exécutif France du Groupe Keolis et Président d'Effia.

Une visite des locaux de Centre d'Exploitation et de Maintenance Tramway a ensuite été organisée pour permettre aux habitants de ce nouveau quartier d'en savoir plus sur le fonctionnement du tramway.

A l'issue de la visite, Keolis Caen Mobilités a distribué à tous les participants, un billet sans contact personnalisé rechargé de 2 voyages.



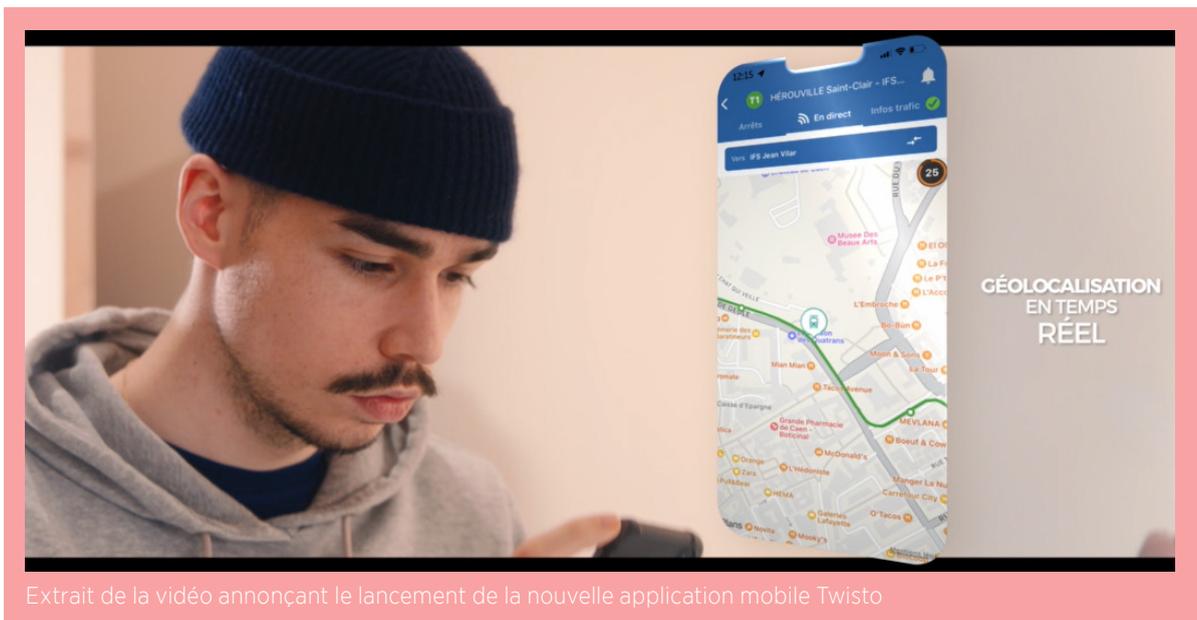
## 2.4.6 INNOVATIONS

Keolis Caen Mobilités a poursuivi son engagement en faveur de l'innovation et de l'amélioration de l'expérience pour ses voyageurs. Parmi les principales innovations déployées, il faut citer :

- la prise en compte de l'accessibilité pour tous : aide directionnelle par une fragrance spécifique sur la ligne de tramway T3,
- l'anticipation du vieillissement de la population française : création et validation du nudge public fragile pour lever les freins à l'utilisation des transports collectifs par les personnes âgées,
- la diversification des canaux de vente : rechargement à bord et solution digitale d'achat sur smartphone « e-ticket ». Ces 2 solutions offrent par ailleurs l'avantage de réduire l'impact écologique de l'impression des billets et cartes sans contact,

- l'amélioration de l'expérience voyageur digitale : le lancement de la nouvelle application mobile Twisto qui constitue la première pierre d'un véritable MAAS. Cette application multimodale offre de nouvelles fonctionnalités telles que la possibilité de suivre en temps réel les bus et tramway sur une carte ou de calculer son itinéraire en vélo grâce à la performance des données de Géovélo.

Enfin, Keolis Caen Mobilités a accompagné Caen la mer dans le renforcement de sa politique de développement durable avec la mise en place de nouveaux véhicules roulant au bioGNV.



## 2.5 POLITIQUE FRAUDE & PREVENTION

### 2.5.1 LES ACTIONS MENÉES POUR AMÉLIORER LA PERFORMANCE

**En 2022, Keolis Caen Mobilités a poursuivi sa politique d'amélioration continue de la lutte contre la fraude.**

Lors du deuxième semestre 2022, des actions ont été menées :

- recrutement d'un responsable de pôle,
- relance des partenariats avec les forces de l'ordre,
- recrutement de nouveaux vérificateurs,
- réalisation d'une opération d'envergure « Incitation à la validation » par l'ensemble de l'encadrement de Keolis Caen Mobilités,
- formation initiale sur le cadre légal et la relation client pour les nouveaux vérificateurs.

L'ensemble des vérificateurs est formé et sensibilisé quotidiennement sur les techniques de contrôle, la relation client et le cadre légal.

Par ailleurs, en plus des actions de management de proximité déjà engagées, une attention particulière a été menée sur la thématique du recouvrement.

Plusieurs actions ont permis de poursuivre l'amélioration du taux de recouvrement :

- management individuel des agents ayant pour objectif de fiabiliser la rédaction des PV,
- incitation au paiement immédiat,
- modification des horaires du bureau fraude à l'Agence Mobilités.





### 2.5.2 L'ACTIVITÉ FRAUDE

Les heures de contrôle en 2022 sont inférieures aux heures prévues au contrat. Le début d'année 2022 a été marqué par une reprise des effectifs du pôle fraude afin d'assurer l'ensemble des services de conduite.

**L'arrivée d'un nouveau responsable du pôle Fraude en septembre 2022 a impulsé une dynamique positive sur l'activité.**

### 2.5.3 LES TYPES DE CONTRÔLES

**Les opérations de contrôles renforcées sont programmées chaque mois avec la police nationale et les polices municipales de Caen, Hérouville-st-Clair, Ifs et Mondeville.**

Le partenariat avec la Police nationale s'articule autour des réquisitions faites auprès du procureur de la république.

Une convention de partenariat est en cours d'écriture avec la Police Municipale de Caen.

## 2.5.4 LE CONTRÔLE EN CHIFFRES

19 380 Procès-verbaux ont été dressés en 2022 pour une recette fraude de 376 859€.

La baisse du nombre des procès-verbaux de 17,57% ainsi que de la recette fraude s'expliquent par les difficultés d'effectifs de conduite début 2022.

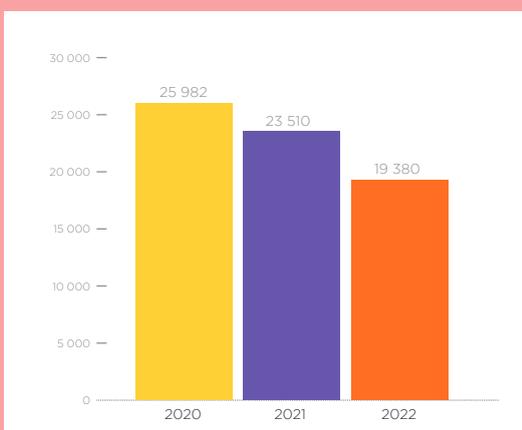
Le taux de fraude constaté est près de 5% soit au même niveau qu'en 2021.

Le taux de recouvrement est en hausse de 1,74 points.

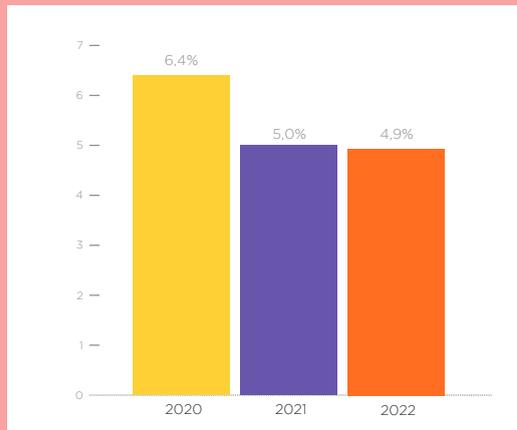
### >> TAUX DE CONTRÔLE

	2020	2021	2022
OBJECTIF CONTRACTUEL	3,20%	2,77%	2,70%
TAUX DE CONTRÔLE	3,20%	2,86%	1,95%

### >> NOMBRE DE PROCÈS-VERBAUX 2020-2022



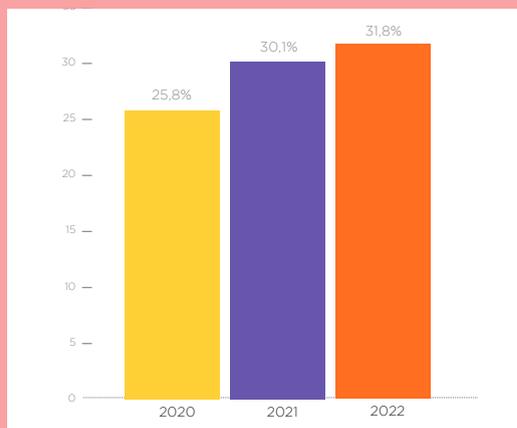
### >> TAUX DE FRAUDE CONSTATÉ 2020-2022



### >> RECETTES 2020-2022



### >> TAUX DE RECOUVREMENT 2020-2022



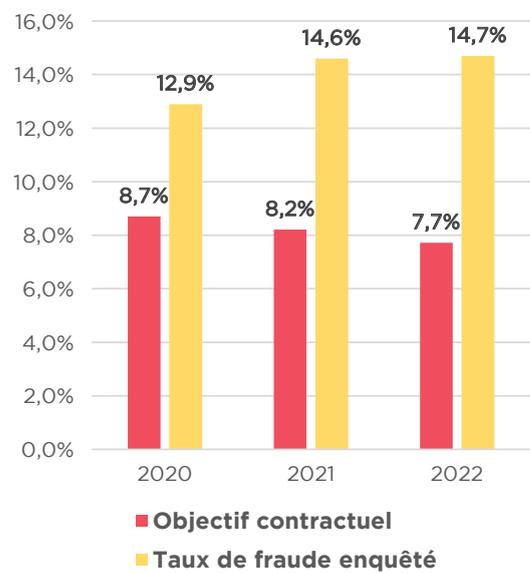
## 2.5.5 LE TAUX DE FRAUDE ENQUÊTÉ

En 2022, le taux de fraude a augmenté de 0,1 points pour atteindre 14,7%.

Ce taux de fraude est néanmoins à analyser avec prudence car l'enquête a été réalisée début février 2023, période où le taux de contrôle était réduit depuis plusieurs semaines.

Le choix de ne pas dégrader l'offre de service a conduit l'entreprise à supprimer une grande partie des opérations de contrôle compte tenu de l'affectation des vérificateurs à la conduite. Ces difficultés étant dues à la difficulté de recruter des conducteurs.

>> TAUX DE FRAUDE ENQUÊTÉ  
2020-2022



## **2.5.6 RÉORGANISATION DES PRISES DE SERVICES**

On peut notamment relever que l'espace de prise de service a été entièrement repensé et refait à neuf autour de l'activité : casiers individuels, stockage distinct du matériel pour les vacations de matin et d'après-midi, tablette pour la saisie dématérialisée des prises en compte d'équipements, tableaux d'affichage.

**Cette organisation spatiale prépare idéalement au déploiement de KIHO (démarche de management de l'exploitation), tout en offrant un cadre valorisant pour les agents.**



**MAINTENANCE  
DU RÉSEAU  
ET GESTION  
PATRIMONIALE**

## 3.1 GESTION DES BUS ET AUTRES BIENS

### 3.1.1 BUS AU BIOGNV

La mise en service des véhicules au BioGNV a été orchestrée par Caen la mer et Keolis Caen Mobilités avec la livraison de la station de rechargement lente et la mise aux normes Atex de trois travées de l'atelier de maintenance bus. La mise aux normes Atex de l'ensemble de l'atelier de maintenance d'Hérouville-Saint-Clair se poursuivra et se finalisera en 2023.

Des formations ont été dispensées aux conducteurs pour raccorder en toute autonomie des véhicules à la station de rechargement et aux agents de la maintenance bus pour les interventions de première urgence sur la station de compression.



**En complément des 25 premiers bus Citaro GNV livrés en 2021, 25 bus Citaro GNV ont été livrés au mois d'octobre 2022.**



### 3.1.2 LA LABELLISATION KIHM

La direction maintenance de Keolis Caen Mobilités mène une politique d'amélioration continue via le système la démarche KIHM.

Cette démarche est active au sein de la maintenance bus depuis 2018.

Après la labellisation en 2021, la maintenance bus de Keolis Caen Mobilités a perpétué la formation de ses collaborateurs notamment des coordinateurs et des nouveaux arrivants afin de faire perdurer la certification en 2022 et de préparer la labellisation de 2023.

### 3.1.3 LE MATÉRIEL ROULANT BUS ET VL

25 bus standard GNV ont été mis en service en fin d'année 2022, ainsi que la station de rechargement lente.

Afin d'assurer les services en cas de défaillance de la station de rechargement lente, 19 véhicules ont été mis en sommeil. Ils seront réformés et détruits dès que Keolis Caen Mobilités aura l'assurance de la fiabilité du process d'approvisionnement et de remplissage des véhicules GNV.

3 véhicules ont été conservés en vue des déviations de la Rue d'Auge et 1 gardé en renfort de la ligne 30.

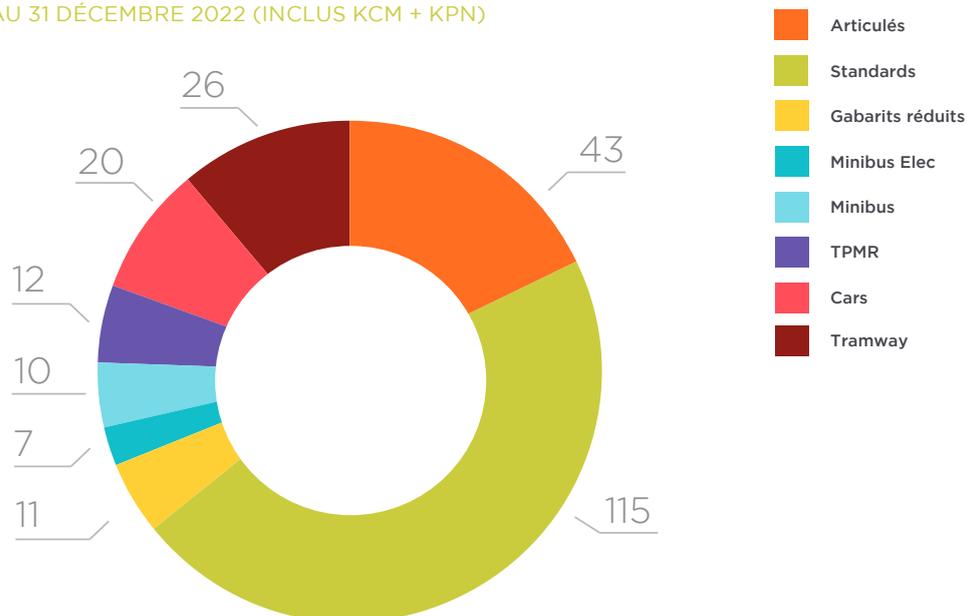
2 autocars ont été réformés et détruits et 2 autres ont été mis à disposition de Caen la mer.

Les 6 véhicules reliquats de 2021 ont été réformés et détruits au premier trimestre 2022.

Seul un véhicule utilitaire a été commandé en 2022 en raison du report de l'enveloppe pour la rénovation des 2 parkings P+R (voir chapitre 3.3.2)

>> Voir partie 3.3.2

>> COMPOSITION DU PARC ACTUEL  
AU 31 DÉCEMBRE 2022 (INCLUS KCM + KPN)



>> COMPOSITION DU PARC ACTUEL

N° PARC	FAMILLES	PARC AU 31/12/2021	ENTRÉES EN EXPLOITATION	SORTIES EN EXPLOITATION	PARC AU 31/12/2022
79 à 90, 787 à 789	Twisto Access	12	0	0	12
<b>VÉHICULES TPMR</b>		<b>12</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>12</b>
50 à 56	Dietrich City23	7			7
60 à 64 -78	VEHIXEL	3			3
65 à 70	Bluebus6M	6	1		7
<b>MINI-BUS</b>		<b>16</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>17</b>
91 à 99 pas de 95 190 à 192	GX 127-137	11			11
<b>GABARITS RÉDUITS</b>		<b>11</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>11</b>
Lignes 62 + 61 + BV9	AUTOCAR	15		4	11
Lignes 62 + 61 + BV9	MERCEDES CITARO GNV 2p	5	4		9
<b>CARS</b>		<b>20</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>20</b>
134 à 168 pas de 154	GX327	32	2*		34
231 à 249	7700	19		19	0
171 à 188 pas de 187	CREALIS	17			17
402 à 406	URBANWAY	5			5
410 à 427	CITARO	18			18
600 à 619	MERCEDES CITARO GNV	20	21		41
<b>STANDARDS</b>		<b>111</b>	<b>23</b>	<b>19</b>	<b>115</b>
360 à 368	CITELIS	6			6
330 à 332	GX427	3			3
369 à 390	CREALIS	22			22
450 à 461	CITARO G	12			12
<b>ARTICULÉS</b>		<b>43</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>43</b>
1001 à 1026	ALSTOM	26			26
<b>TRAMWAY</b>		<b>26</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>26</b>
<b>TOTAL PARC BUS ET TRAMWAYS</b>		<b>239</b>	<b>28</b>	<b>23</b>	<b>244</b>

\* Réintégration de 2 bus réformés au 31/12/2021 en prévision des travaux de la rue d'Auge

## &gt;&gt; COMPOSITION DU PARC SOUS-TRAITANT

N° PARC	FAMILLES	PARC AU 31/12/2021	PARC AU 31/12/2022
50 à 56	Dietrich City23	7	3
60 - 61	VEHIXEL	2	2
<b>MINI-BUS</b>		<b>9</b>	<b>5</b>
93 à 99 pas de 95	GX 127-137	6	5
<b>GABARITS RÉDUITS</b>		<b>6</b>	<b>5</b>
287 à 288- 530 à 547	AUTOCAR	13	11
	CITARO GNV	5	9
<b>CARS</b>		<b>20</b>	<b>20</b>
128 à 132	GX317	5	0
134 à 168 pas de 154	GX327	12	10
<b>STANDARDS</b>		<b>17</b>	<b>10</b>
360 à 368	CITELIS	5	0
330 à 332	GX427	3	3
369 à 390	CREALIS	2	2
<b>ARTICULÉS</b>		<b>10</b>	<b>5</b>
<b>TOTAL PARC BUS</b>		<b>62</b>	<b>45</b>

## &gt;&gt; COMPOSITION DU PARC VL DE SERVICE

FAMILLES	ENERGIE	31/12/2022
Zoé	Electrique	3
Camion dépannage bus	Gazole	1
Peugeot 208	Gazole	3
Peugeot e208	Electrique	1
Renault Master	Gazole	4
Peugeot Partner	Gazole	2
Unimog Rail-route	Gazole	1
Tracteur John Deere	Gazole	1
Clio	Gazole	9
Kangoo	Gazole	11
Peugeot Expert	Gazole	1
Trafic	Gazole	8
Balayeuse RR	Gazole	1
Fiat Ducato	Gazole	1
		<b>47</b>

### 3.1.4 AGE MOYEN DES VÉHICULES

L'âge moyen du parc à fin 2022 est de :

- 6,83 ans pour le parc bus et cars.

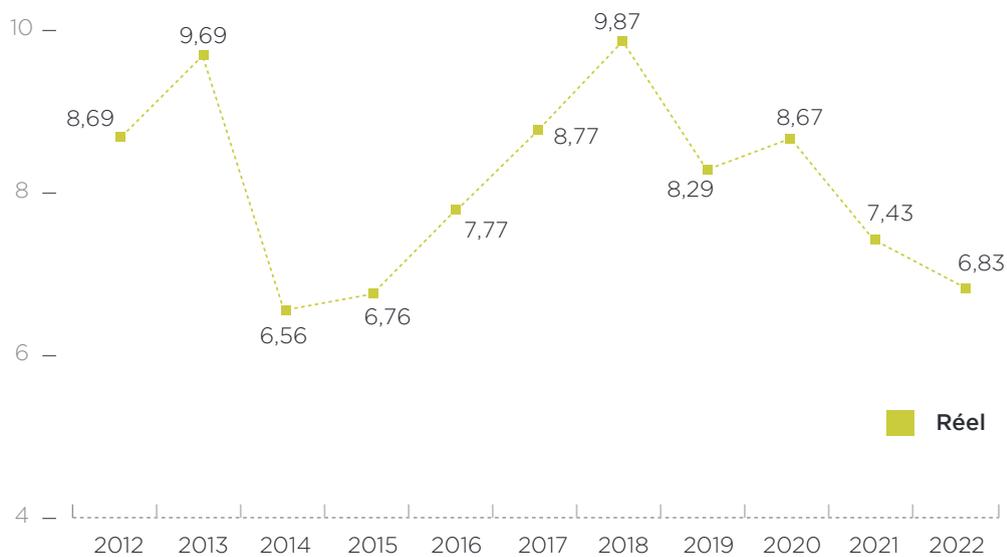
>> Voir graphique ci-dessous

### 3.1.5 MOUVEMENTS DU PARC

En 2022, 25 Citaro Mercedes GNV ont été livrés au mois d'Octobre 2022, 2 autocars ont été réformés et 2 autocars mis à la disposition de Caen la mer. 19 bus standards seront réformés en 2023 au titre de 2022.



>> EVOLUTION DE L'ÂGE DU PARC BUS



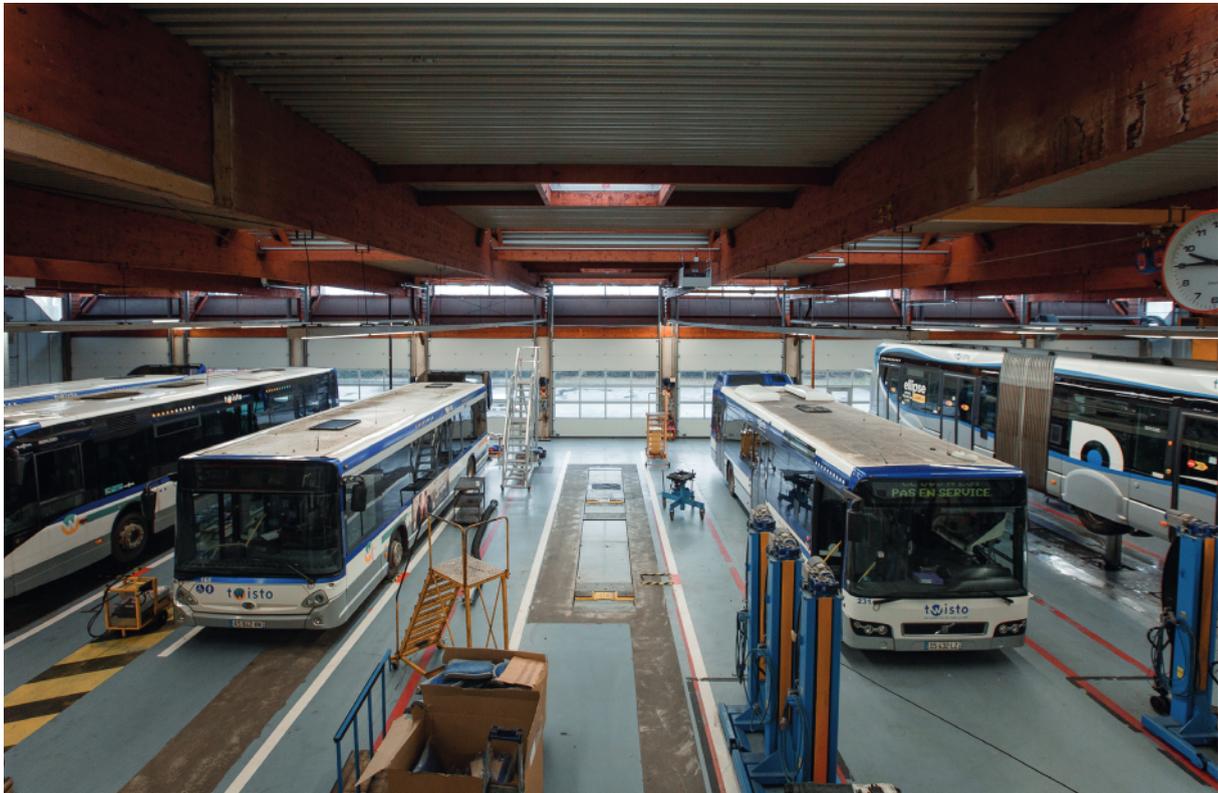
### 3.1.6 MAINTENANCE DES VÉHICULES

La maintenance bus a été très perturbée en 2022 par des phénomènes extérieurs au réseau Twisto :

- les grèves dans les raffineries et la guerre en Ukraine ont fortement pesé sur l'approvisionnement des produits pétroliers et sur les délais de livraison des pièces,
- le retard de la mise en service de la station de rechargement lente GNV, également dû à un phénomène de pénurie de pièces, a obligé la maintenance bus à sortir de sommeil 19 véhicules avec les coûts et les taux de pannes inhérents.

Malgré toutes ces perturbations, la robustesse de l'organisation et la démarche KIHM ont permis à la maintenance bus d'assurer la mise à disposition des véhicules à l'exploitation tout en maîtrisant les coûts.

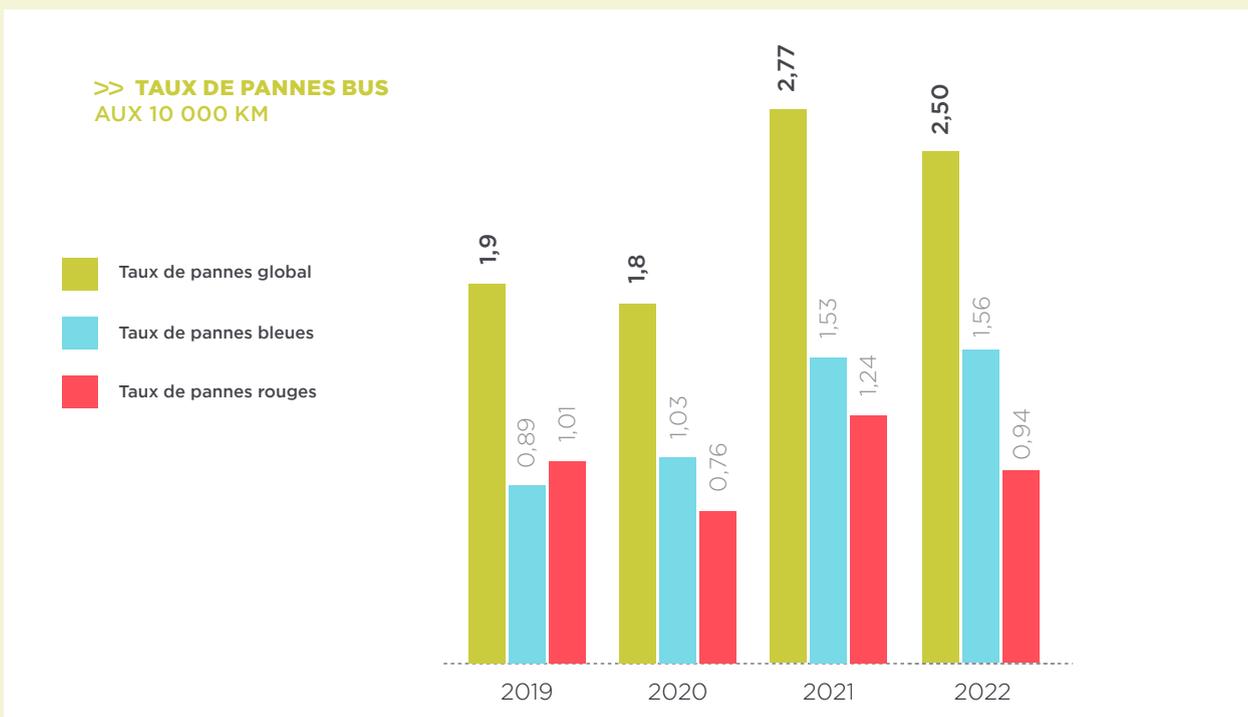
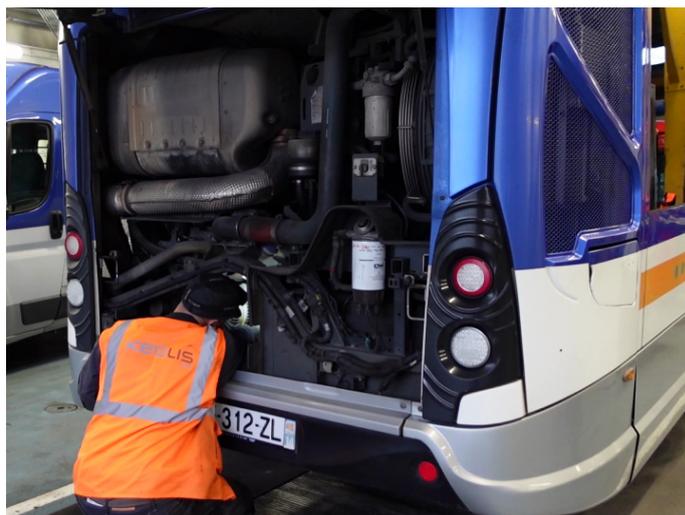
Dans le cadre du programme d'entretien mécanique, 10 véhicules Heuliez GX, bus à fort kilométrage, ont fait l'objet de rénovation sur les parties moteurs et boîte de vitesse.



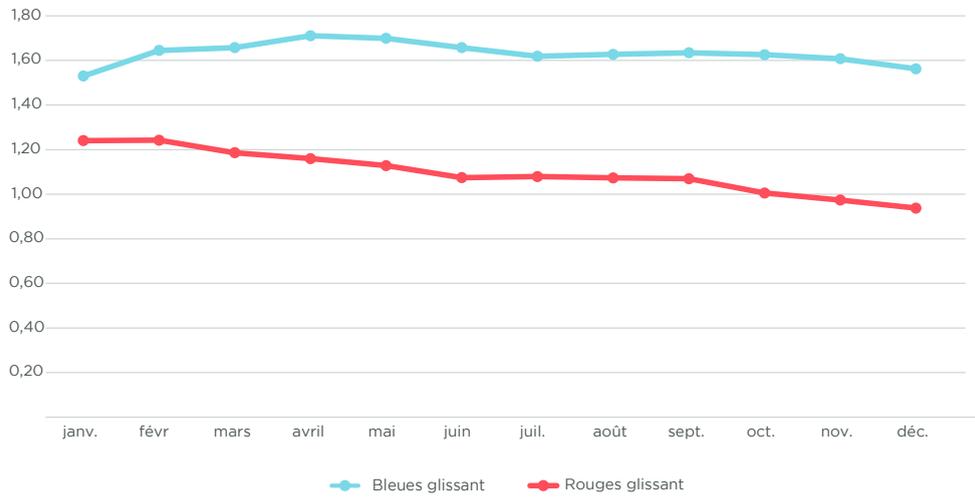
### 3.1.7 TAUX DE PANNES AUX 10 000 KM

Le taux de pannes rouge (nouveau comptage depuis 2021) a baissé régulièrement tout au long de l'année 2022 (0,94 en 2022 contre 1,24 en 2021). La livraison des 25 bus Citaro GNV et l'arrêt des bus de marque Volvo vont contribuer à améliorer le taux en 2023.

>> Voir graphique ci-dessous et p.71



>> **EVOLUTION DES TAUX DE PANNES BUS EN 2022**  
LISSÉS SUR 12 MOIS GLISSANTS



### 3.1.8 DÉTAILS DES PANNES PAR CAUSES, PRINCIPALES DIFFICULTÉS RENCONTRÉES

Le nombre total de pannes a augmenté. Cependant, cette augmentation est principalement concentrée sur deux items : la carrosserie et le matériel embarqué.

Le nombre d'accrochages a augmenté en 2022, Keolis Caen Mobilités travaille sur le sujet afin d'augmenter la vigilance des conducteurs et de cibler les points du réseau les plus accidentogènes.

Un plan d'actions a été rédigé et est piloté par le service maintenance Keolis Caen Mobilités afin de fiabiliser le matériel embarqué.

>> Voir graphique ci-dessous

### 3.1.9 CONTRÔLES TECHNIQUES

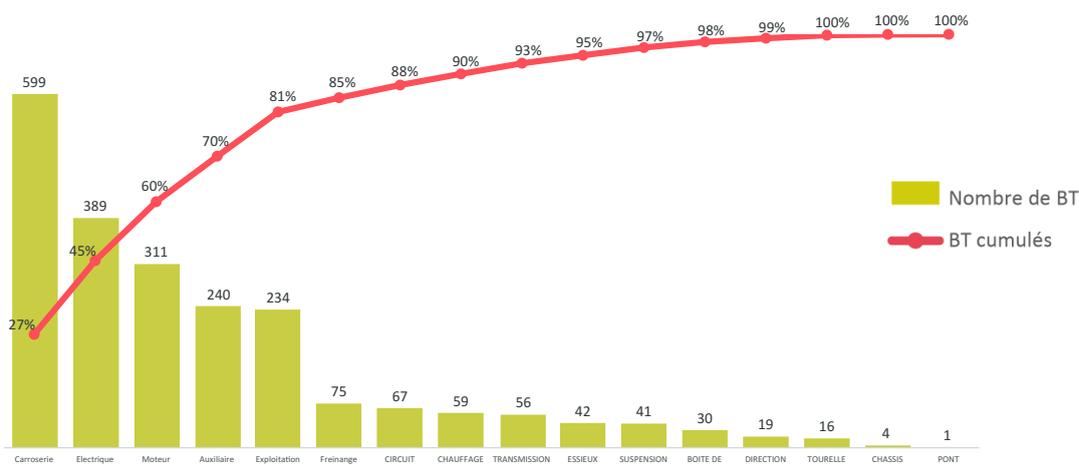
Le taux d'acceptation de 87,08 % est conforme mais en légère baisse. Les mois de novembre et décembre ont été très préjudiciables en raison d'un manque de main d'œuvre pour la préparation des véhicules avant le passage au contrôle technique.

Le rajeunissement du parc et le retour à l'effectif vont permettre d'améliorer le taux d'acceptation en 2023.

>> Voir tableau ci-dessous

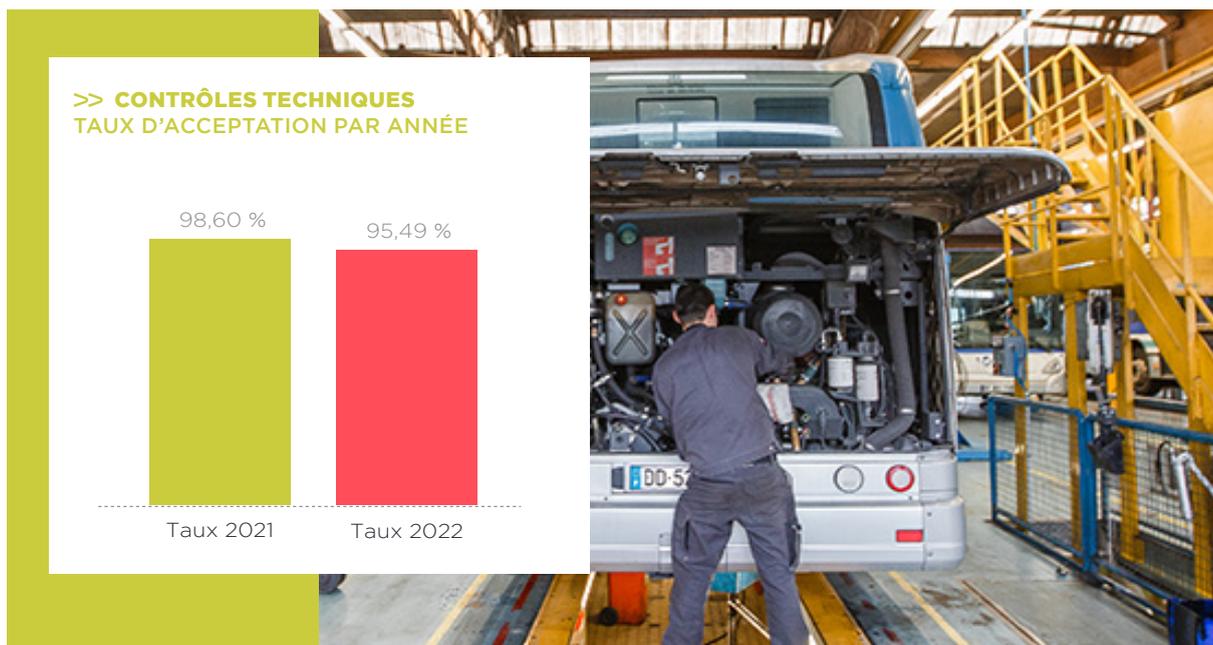
>> Voir graphique p. 73

>> PANNE PAR TYPE D'ORGANE 2022



>> SYNTHÈSE DES CONTRÔLES TECHNIQUES BUS

	VISITE «ACCEPTÉ»			VISITE «REFUSÉ»			VISITE «SURSIS»			NOMBRE DE VISITES		
	2020	2021	2022	2020	2021	2022	2020	2021	2022	2020	2021	2022
Janvier	15	20	23	1	1	1	5	3	1	21	24	25
Février	31	17	25	3	0	3	6	3	2	40	20	30
Mars	31	26	27	0	0	1	3	3	6	34	29	34
Avril	23	25	21	0	0	0	0	1	1	23	26	22
Mai	19	18	15	0	2	0	1	2	5	20	22	20
Juin	16	24	22	0	0	1	1	0	2	17	24	25
Juillet	22	21	21	0	0	0	0	1	0	22	22	21
Août	21	22	22	1	0	0	1	0	6	23	22	28
Septembre	30	22	26	1	0	0	0	2	2	31	24	28
Octobre	20	21	29	2	0	1	1	3	1	23	24	31
Novembre	22	16	29	1	0	4	2	6	0	25	22	33
Décembre	22	27	23	2	1	5	0	0	0	24	28	28
<b>CUMUL</b>	<b>272</b>	<b>259</b>	<b>283</b>	<b>11</b>	<b>4</b>	<b>16</b>	<b>20</b>	<b>24</b>	<b>26</b>	<b>303</b>	<b>287</b>	<b>325</b>
<b>TAUX/AN</b>	<b>89,77%</b>	<b>90,24%</b>	<b>87,08%</b>	<b>3,63%</b>	<b>1,39%</b>	<b>4,92%</b>	<b>6,60%</b>	<b>8,36%</b>	<b>8,00%</b>			



### 3.1.10 CONSOMMATION ÉNERGIE

La consommation gaz des véhicules GNV est conforme au prévisionnel : 31,06 kg/100 km pour les véhicules Keolis Pays Normand et 38,96 kg/100km pour les véhicules Keolis Caen Mobilités.

La consommation de gasoil est quasi identique à celle de 2021 pour les véhicules standards, en revanche elle a augmenté de 1,4 L/100km en moyenne pour les véhicules articulés. Cela s'explique principalement par l'augmentation du nombre de voyageurs et la mise en place du plan B qui a sollicité davantage les véhicules articulés aux heures de pointe.

>> Voir tableaux ci-dessous et p. 74

#### >> CONSOMMATION BUS 2022

	JAN.	FÉV.	MAR.	AVR.	MAI	JUIN	JUIL.	AOUT	SEP.	OCT.	NOV.	DEC.
STANDARDS	40,35	40,26	41,62	41,07	40,75	40,44	38,63	37,93	40,82	40,26	39,47	38,86
ARTICULÉS	52,08	51,99	53,73	51,62	52,19	52,66	51,05	48,82	53,70	54,18	53,15	51,97
GABARITS RÉDUITS	32,70	32,46	33,08	33,59	32,80	32,57	31,79	31,27	33,09	32,17	34,21	32,41
ACCESS	11,22	10,95	10,53	11,00	10,80	11,62	9,94	11,55	9,97	10,85	10,54	10,44
GNV	41,63	39,99	42,94	40,61	40,32	40,22	40,10	38,06	38,28	36,86	37,20	36,92
<b>NB L GO 2021</b>	<b>267 649</b>	<b>244 132</b>	<b>276 245</b>	<b>227 989</b>	<b>206 904</b>	<b>229 826</b>	<b>214 065</b>	<b>215 006</b>	<b>284 622</b>	<b>282 120</b>	<b>246 081</b>	<b>229 815</b>
<b>NB L GO 2022</b>	<b>238 776</b>	<b>202 924</b>	<b>255 779</b>	<b>217 968</b>	<b>236 395</b>	<b>221 741</b>	<b>169 141</b>	<b>168 055</b>	<b>213 125</b>	<b>202 225</b>	<b>177 949</b>	<b>171 274</b>

## >> DÉTAIL DE CONSOMMATION PAR VÉHICULE

FAMILLE DE VÉHICULES	KILOMÈTRES	LITRES GAZOLE	L / 100 KM
Master	11 173	1 549	13,86
<b>TOTAL MINI BUS GAZOIL</b>	<b>11 173</b>	<b>1 549</b>	<b>13,86</b>
GX 137	351 267	114 952	32,72
<b>TOTAL GABARITS RÉDUITS</b>	<b>351 267</b>	<b>114 952</b>	<b>32,72</b>
Twisto Access	477 104	51 298	10,75
BOLLORE (webasto)	142 303	2 373	1,67
<b>TOTAL TPMR + BOLLORE</b>	<b>692 010</b>	<b>60 588</b>	<b>8,76</b>
CREALIS	965 912	402 901	41,71
GX 327 E5	834 937	326 526	39,11
GX 327 E4	10 812	4 359	40,32
GX 327 E3	25 682	10 757	41,89
7700 STD	543 385	259 006	47,67
CITARO	1 180 897	423 735	35,88
URBANWAY	260 870	106 947	41,00
<b>TOTAL STANDARDS</b>	<b>3 822 495</b>	<b>1 534 231</b>	<b>40,14</b>
GX 427	1 593	924	58
CITELIS ART	52 290	28 702	54,89
CITARO ART	574 143	283 831	49,44
CREALIS ART	829 518	450 575	54,32
<b>TOTAL ARTICULÉS</b>	<b>1 457 544</b>	<b>764 032</b>	<b>52,42</b>
<b>TOTAL BUS HORS GNV</b>	<b>6 334 489</b>	<b>2 475 352</b>	<b>39,08</b>
FAMILLE DE VÉHICULES	KILOMÈTRES	KG GAZ	KG / 100 KM
CITARO GNV	1 630 340	635 174	38,96
<b>TOTAL BUS GNV</b>	<b>1 630 340</b>	<b>635 174</b>	<b>38,96</b>

## >> ENTRÉES STOCK ET COÛT GAZOIL

	QUANTITÉ (Litres)	MONTANT	PRIX D'ACHAT MOYEN
Janvier	252 000	330 638	1,312 €
Février	216 000	298 447	1,382 €
Mars	216 001	383 834	1,777 €
Avril	252 000	379 800	1,507 €
Mai	251 983	380 823	1,511 €
Juin	211 734	362 216	1,711 €
Juillet	179 988	284 921	1,583 €
Août	179 693	269 911	1,502 €
Septembre	179 998	257 095	1,428 €
Octobre	216 000	395 532	1,831 €
Novembre	179 934	268 396	1,492 €
Décembre	216 000	307 631	1,424 €
<b>CUMUL</b>	<b>2 551 331</b>	<b>3 919 244</b>	<b>1,536 €</b>



>> CONSOMMATION NAVETTE ÉLECTRIQUE EN KWH

	Kwh	KM
Janvier	11 234	13 217
Février	10 027	11 615
Mars	10 685	13 035
Avril	10 008	11 751
Mai	9 346	11 520
Juin	9 359	12 208
Juillet	8 577	10 177
Août	9 147	13 521
Septembre	8 564	11 770
Octobre	9 422	10 848
Novembre	9 787	8 596
Décembre	11 260	14 045
<b>CUMUL</b>	<b>117 416</b>	<b>142 303</b>



## 3.2 GESTION DU TRAMWAY

### 3.2.1 ORGANISATION DE LA MAINTENANCE TRAMWAY ET INFRASTRUCTURES TRAMWAY

#### >> MUTUALISATION DES DIFFÉRENTS SERVICES DE MAINTENANCE TRAMWAY

Les services Maintenance Matériel Roulant, Courant Fort et Courant Faible ont été regroupés sous une même entité Maintenance Tramway. Un chef d'équipe Matériel Roulant Tramway a été recruté, l'ancien responsable ayant pris la gestion de l'ensemble du pôle Maintenance Tramway. Le service Maintenance Bâtiments est devenu un pôle à part entière.

Cette réorganisation a permis de favoriser les échanges entre les services Infrastructures et Matériel Roulant garantissant de meilleures remontées d'information et améliorant ainsi les réglages des différents systèmes (Isolateurs de Section et Pantographes par exemple).

### 3.2.2 OPÉRATIONS DE MAINTENANCE RÉALISÉES EN 2022

#### >> MAINTENANCE MATÉRIEL ROULANT TRAMWAY

Les maintenances préventives suivantes ont été réalisées en 2022 par Keolis Caen Mobilités :

- visites 125 000 km sur l'ensemble du parc,
- 17 rames en visite 150 000 km,
- 4 rames en visite 175 000 km,
- reprofilage des roues tramway (tous les 25 000 km),
- contrôles réglementaires des extincteurs et climatisation.

Aucun incident majeur (sinistre ou panne importante) nécessitant une immobilisation longue n'est à déplorer sur 2022.

#### >> CFO (COURANTS FORTS)

L'année 2022 a permis aux équipes de maintenance de continuer leur montée en puissance sur les gammes de maintenance préventive :

- les premières maintenances 'lourdes' ont été réalisées

sur la voie avec le meulage des zones présentant de l'usure ondulatoire. L'ensemble des ornières porteuses du réseau a également été rechargé,

- remplacement des boucles isolantes de la LAC et reprise de l'ensemble des colliers de maintien des feeders à la suite d'une non-conformité matière (plastique au lieu de métal) lors de la pose. Ces deux opérations permettent de répondre aux exigences du STRMTG,
- internalisation de la maintenance préventive Haute Tension niveau 1 et 2.

#### >> CFA (COURANTS FAIBLES)

- Lancement du rechargement à bord en mars 2022,
- réception des équipements embarqués de 25 nouveaux bus GNV,
- réalisation du câblage des équipements embarqués de deux nouvelles navettes centre-ville,
- installation d'un nouveau DAT au niveau de la station Hauts de l'Orne en août 2022 à la suite du vandalisme de celui de la station voyageurs Liberté en décembre 2021,
- modernisation Parkings Relais P+R : installation de caméras, suivi via la GTC et remplacement des barrières du parking de Côte de Nacre.

>> **KILOMÉTRAGE MRT  
AU 31 DÉCEMBRE 2022**



**3.2.3 CALENDRIER DES VISITES ET  
ENTRETIENS INFRASTRUCTURES TRAMWAY**

L'ensemble des visites de maintenance préventive des infrastructures tramway a été réalisé suivant les plans de maintenance constructeur. Un travail de lissage a été fait pour optimiser la charge tout au long de l'année et favoriser les maintenances lourdes sur les périodes à offre réduite.

Les premières maintenances 'lourdes' ont été réalisées sur la voie ferrée (meulage et rechargement).

L'ensemble des travaux réalisés est disponible en annexe .



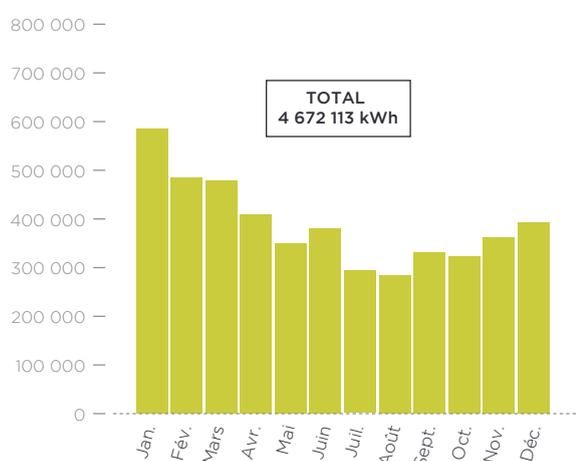
### 3.2.4 CONSOMMATION

**Gain énergétique à l'automne 2022 à la suite de la baisse des températures de consigne des climatisations salles**

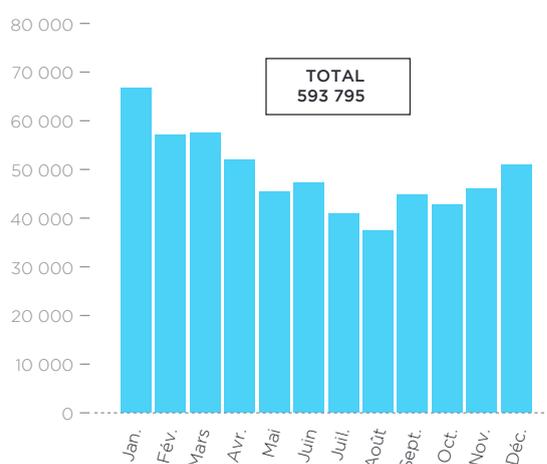
> Baisse de 282 000 kWh entre 2022 et 2021

**Malgré une baisse de la consommation d'énergie, hausse des coûts à la suite de la crise énergétique mondiale**

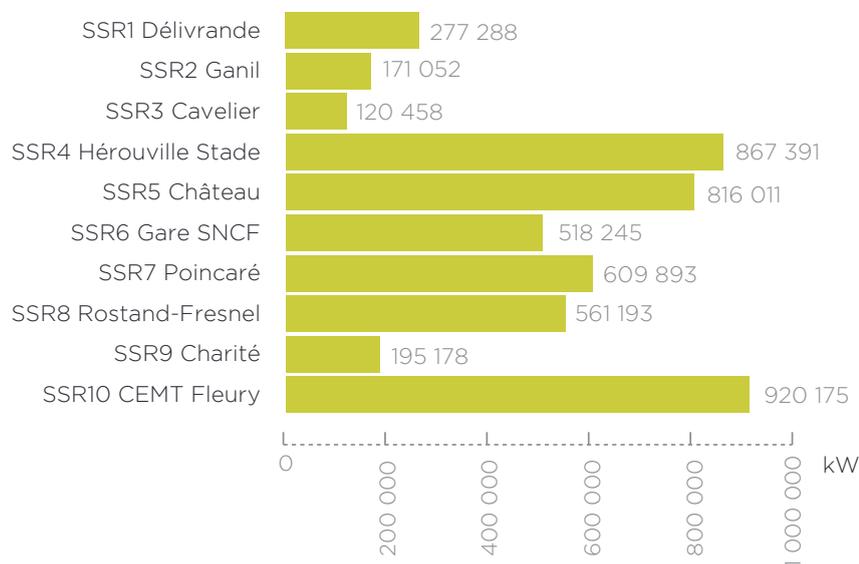
>> **CONSOMMATION SSR (kWh)**



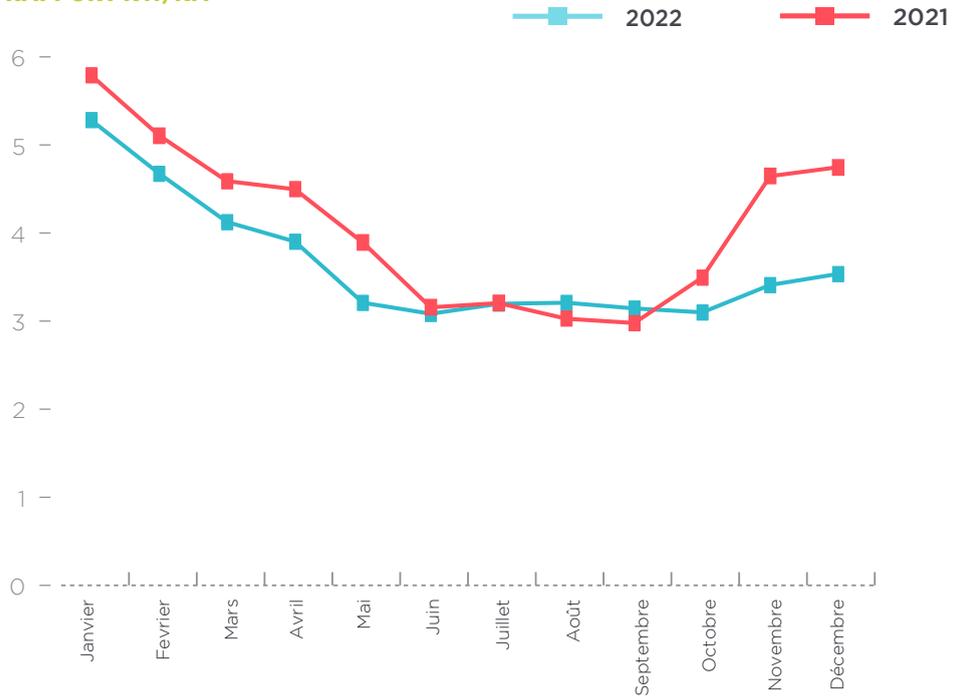
>> **COÛT SSR (euros)**



>> **RÉPARTITION DES CONSO TRACTION (kW)**



>> RAPPORT KW/KM

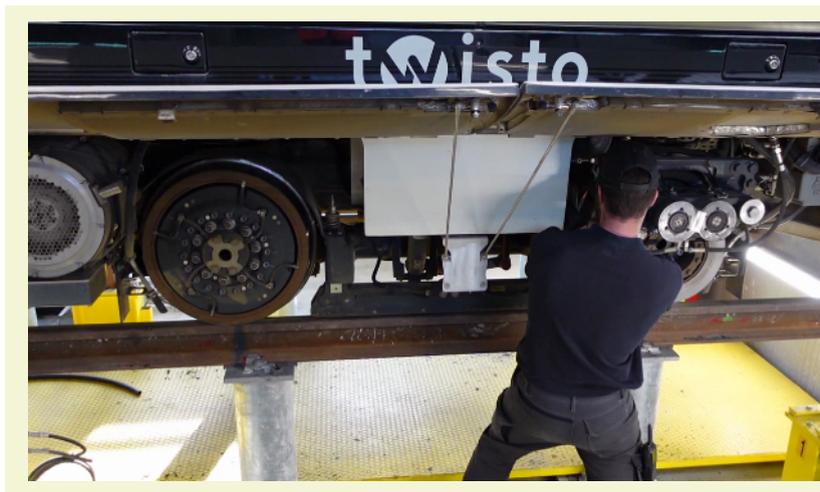


>> CONSOMMATION / KW / KM

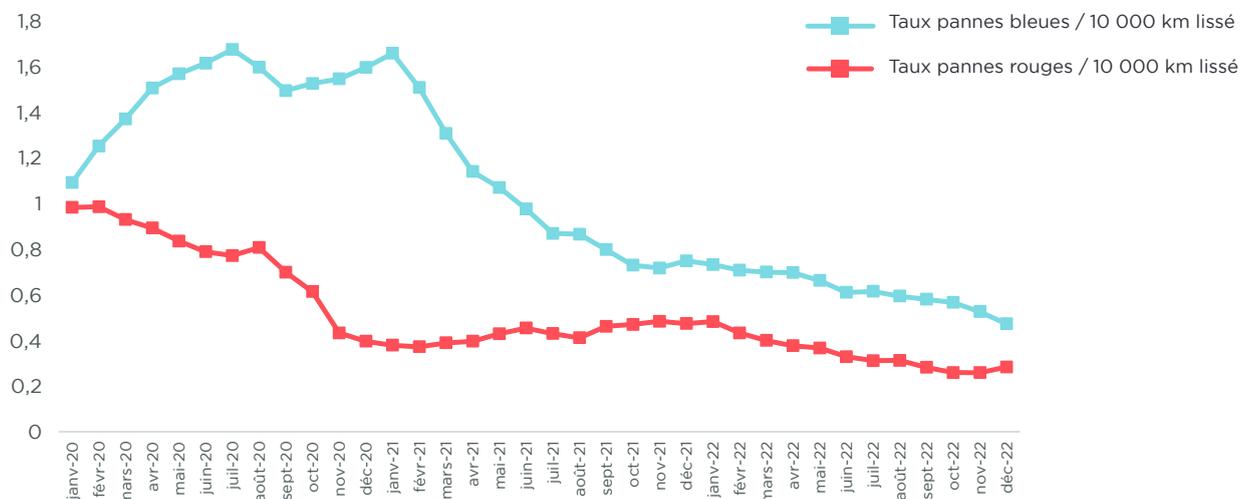


### 3.2.5 TAUX DE PANNES TRAMWAY

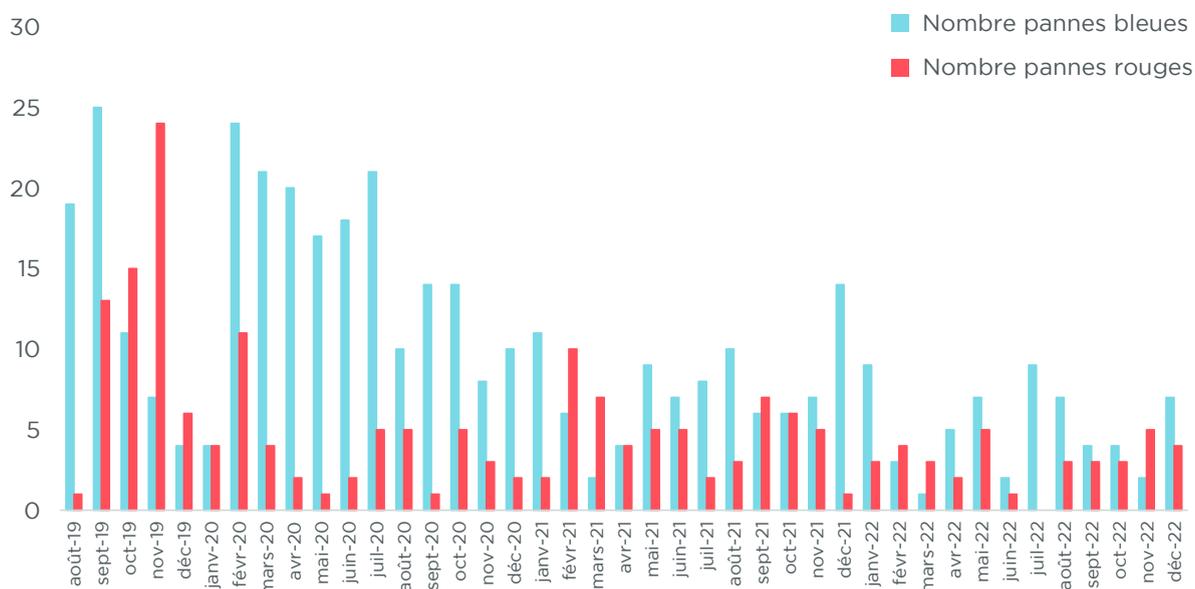
Les taux de pannes bleues et rouges sont en diminution en 2022.



#### >> PANNES AUX 10 000 KM 2020 À 2022

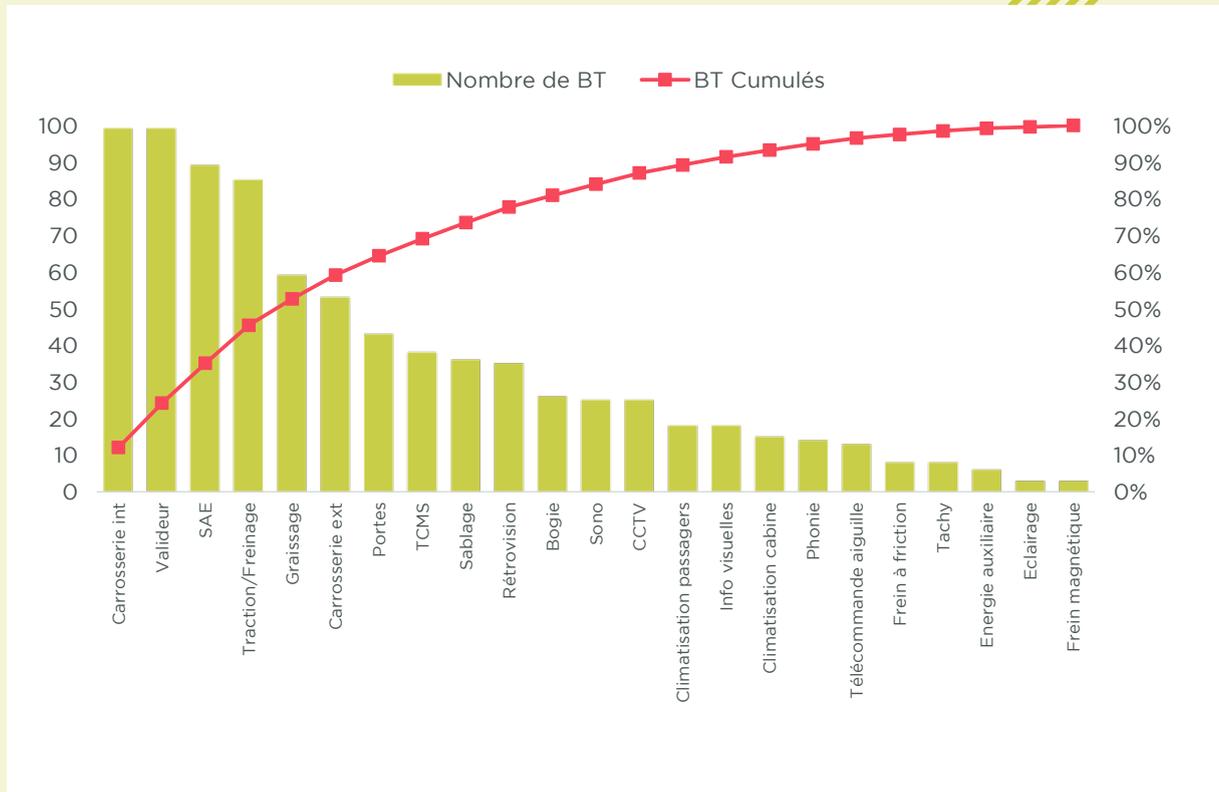


#### >> PANNES MRT 2019 À 2022

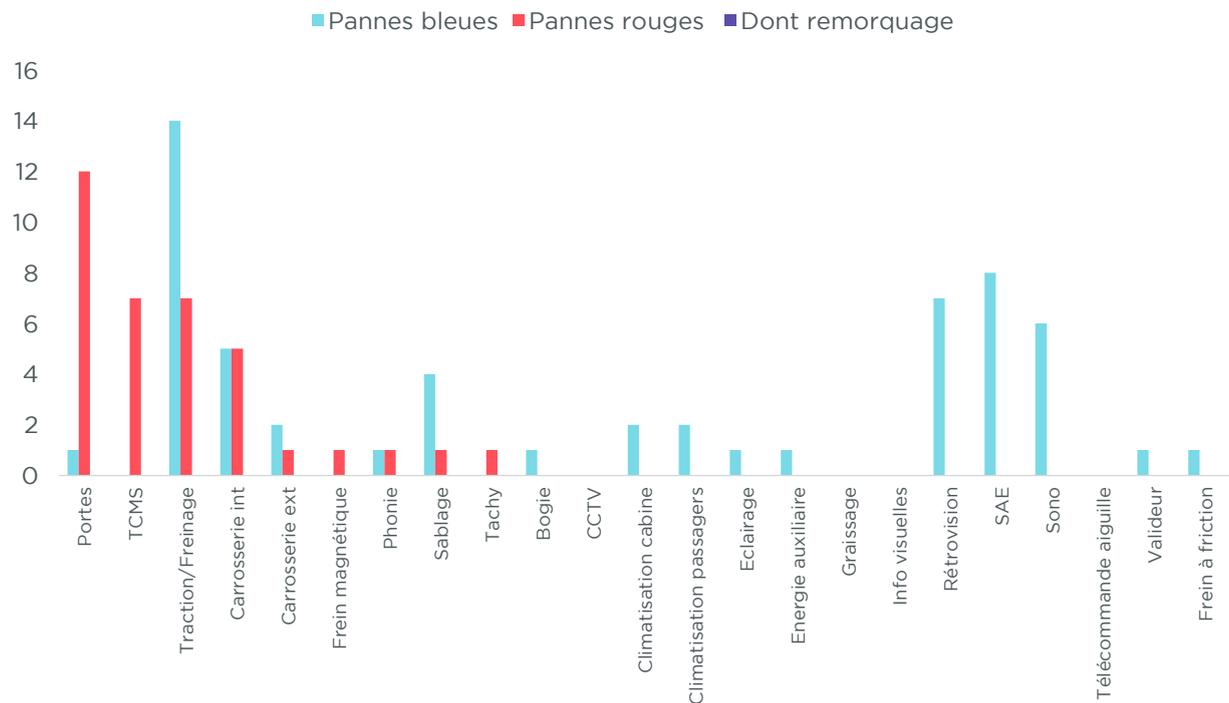


### 3.2.6 DÉTAILS DES PANNES PAR CAUSES

#### >> PANNE MRT PAR FONCTION



#### >> PANNE MRT PAR FONCTION ET GRAVITÉ



>> PANNES BLEUES

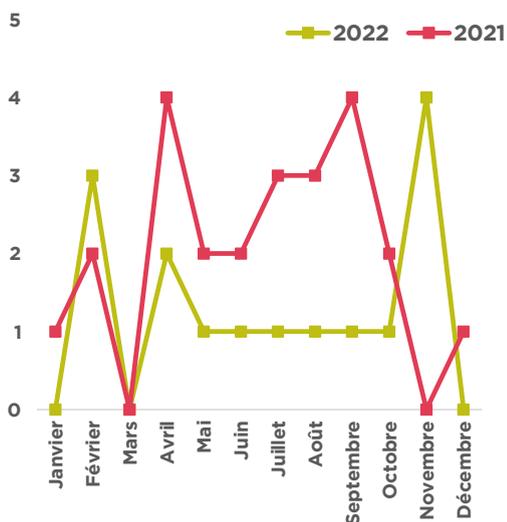
- **Traction/Freinage :**
  - pannes sur les cartes de commande Traction/Freinage (Agate Mini).
- **SAE :**
  - déverminage du système non terminé et fragilité sur les câblots de la balise Balogh.
- **Rétrovision :**
  - faible fiabilité des écrans de rétrovision. Un constat d'anomalie a été ouvert par le fournisseur.

>> PANNES ROUGES

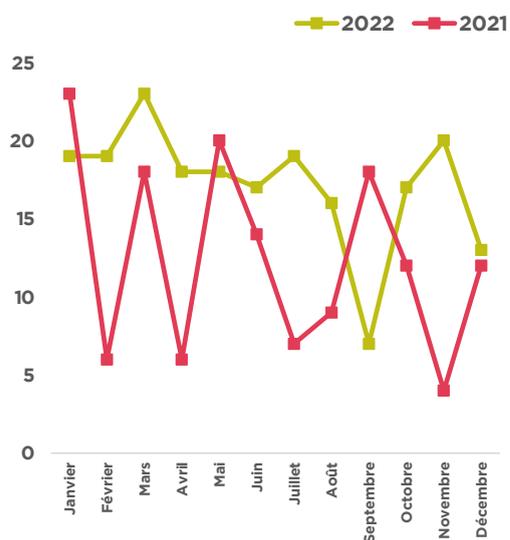
- **Portes :**
  - platine en défaut, réglages à reprendre à la suite des fortes sollicitations auxquelles sont soumises les portes.
- **TCMS :**
  - défaut non reproductible sur les RIOM, rétrovision défaillante.
- **Traction/Freinage :**
  - défauts isolés sur les coffres traction/freinage, défaut de veille et fragilité d'un câble 24V toiture.

Baisse du taux d'accidents

>> MRT ACCIDENT

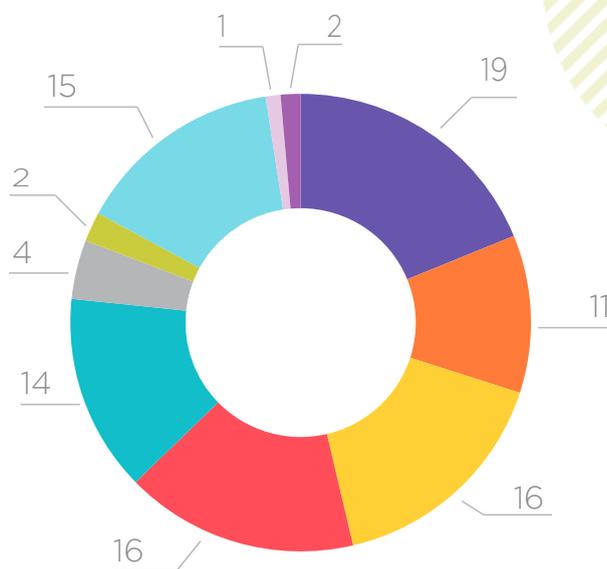


>> MRT VANDALISME



>> MRT VANDALISME PAR CAUSE

- ADH int
- Peinture intérieure
- Film anti van
- Sièges
- USB
- cabine
- Bris de vitre
- Extincteur
- Carrosserie Ext
- Tramsurfing



### 3.2.7 AMÉLIORATION DU SYSTÈME DE GRAISSAGE

Le réseau de tramway de Caen la mer, dont la plateforme est majoritairement issue du tramway à pneu, est très sinueux et avec de nombreuses courbes serrées.

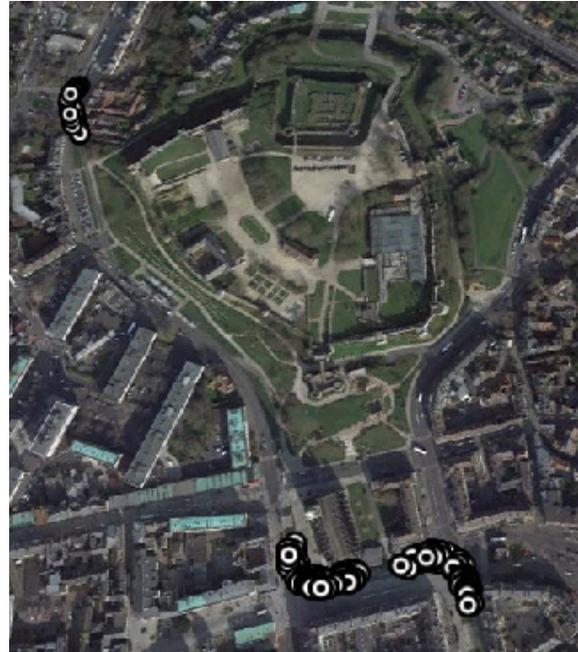
Lors du passage dans ces virages les roues de tramway vibrent, conduisant à l'apparition de crissements.

Les rames de Caen la mer sont les premières à être équipées de série d'un système de graissage embarqué diminuant les crissements (graissage TOR ou Tête de Rail) et l'usure des roues (graissage WFL ou boudins). Il y a donc peu de retours d'expérience sur ce système et sa mise en service a été empirique.

Afin d'optimiser son fonctionnement, un arbre des causes du crissement a été créé. Chaque système ou paramètre ayant une influence sur le crissement a été étudié et les optimisations suivantes ont été réalisées :

- optimisation du nombre et du temps des pulvérisations des graissages TOR et WFL,
- réglages mécaniques (hauteur et transversal) des graissages TOR et WFL,
- allongement des buses TOR,
- passage en mode géolocalisé pour le graissage WFL au lieu d'un graissage temporisé.

- optimisation des zones de graissage en les suivant via l'outil Google Earth ®.



### 3.2.8 KIHM

KIHM est une approche pérenne et basée sur l'amélioration continue des processus et sur l'excellence opérationnelle.

Cette démarche est mise en place au sein de la maintenance bus depuis 2018. Keolis Caen Mobilité a souhaité étendre cette démarche sur les pôles maintenance Tramway, CFA et CFO.

Habituellement un déploiement s'effectue sur une période de 12 semaines consécutives. Le calendrier n'étant pas

favorable, Keolis Caen Mobilités et le groupe Keolis ont décidé de réaliser ce déploiement en 2 temps : un état des lieux de 3 semaines en septembre 2022 et un déploiement de 9 semaines en janvier - février 2023.

L'état des lieux a mis en valeur un leadership fort et engagé, et des équipes compétentes et impliquées. Néanmoins, des axes de progrès ont été identifiés dans certains domaines.

# 3.3 GESTION DES INFRASTRUCTURES ET BÂTIMENTS

## 3.3.1 ÉQUIPEMENTS DU RÉSEAU (POTEAUX, SANITAIRES)

### >> ÉLÉMENTS MARQUANTS DE LA MAINTENANCE DES ARRÊTS DU RÉSEAU TWISTO EN 2022 :

A l'occasion de la mise en place du réseau de septembre 2022, 12 nouveaux arrêts ont été mis en service. Sur ces nouveaux arrêts, 11 poteaux installés sur platine sont en attente de scellement.

En 2022, l'ensemble des points d'arrêts du réseau, y compris les stations tramway, a fait l'objet de 2 changements d'horaires (fin juin et fin août) mobilisant fortement les équipes pour la préparation de chaque pose, jusqu'à la mise en œuvre et contrôle de l'information posée.

Durant l'année 2022, 246 équipements d'arrêts (poteaux ou cadres sur arrêt de bus) ont fait l'objet du remplacement de pièces détachées en raison de dégradations.

13 973 interventions ont eu lieu en 2022 dans le cadre des opérations de lavage des poteaux et cadres d'information.

- 46 signalements de vandalisme sur abribus ont été transmis à Clear Channel,
- 37 signalements de vandalismes sur abribus Cadres Blancs ont également été transmis,



Un exemple des statistiques pouvant être extrait de Mobireport :

Nom	%	Quantité
Propreté	56.96%	7894
IV	26.23%	3635
SIV	11.02%	1528
Infrastructure	4.8%	665
Signalétique	0.98%	136
Sécurité	0.01%	2

**Actions effectuées lors des interventions**

Nombre de mobiliers : 12 027  
 Nombre de visites réalisées : 13 973  
 Nombre d'actions effectuées : 13 860

- 7 signalements de vandalismes sur abribus Decaux ont également été transmis,
- 10 signalements suite à vandalisme sur autres prestataires.

Le logiciel Mobireport a été actualisé avec une base de 1491 points d'arrêt au 24/02/2023 (évolutif) comportant un descriptif précis de chaque matériel. Ci-dessous, une vue cartographique de l'application.

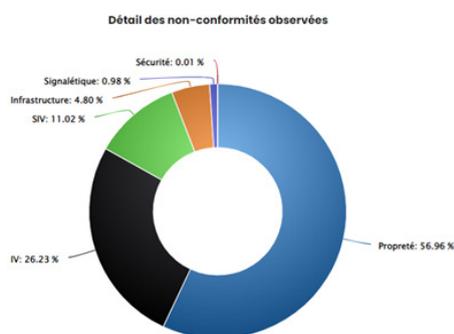
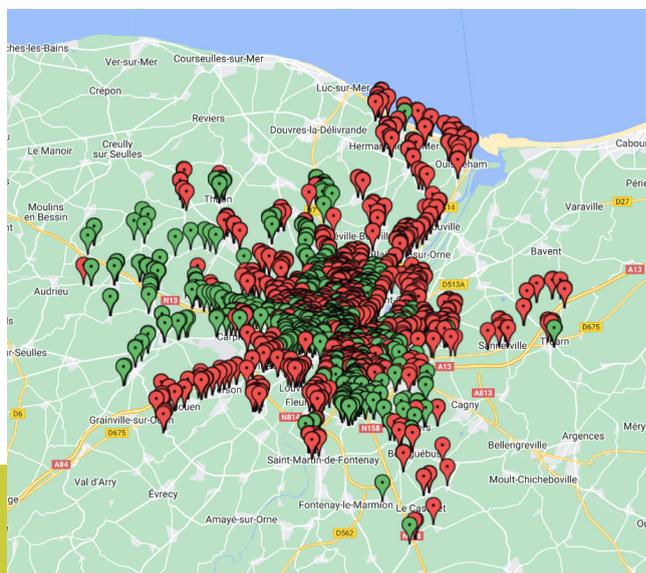
**Sanitaires du réseau :**

En 2022, 3 nouveaux sanitaires ont été installés sur le réseau bus :

- 28/01/22 : Renouvellement Blainville-Parc,
- 17/05/22 : Création Terminus Biéville-Beuville,
- 21/11/22 : Création Terminus CHU.

Les sanitaires des terminus suivants ont été supprimés :

- 02/2022 : Suppression de Carpiquet Ecole,
- 06/2022 : Suppression démontage des sanitaires d'Epron et Cuverville Mairie.



### 3.3.2 RÉNOVATION DES PARCS RELAIS

Le suivi et l'exploitation des parcs relais Côte de Nacre et Jean Vilar depuis le poste de commandement centralisé était rendu difficile par le pilotage à l'aveugle des barrières et la vétusté des barrières du parking Côte de Nacre.

Caen la mer a accepté la proposition de Keolis Caen Mobilités au mois de mai 2022 de rénover les 2 parcs relais.

Cette rénovation consistait à :

- o implanter des caméras sur les 2 sites afin de visualiser les véhicules entrants et les sortants,
- o remplacer 2 barrières du parking Côte de Nacre,
- o remplacer le lecteur de badge des riverains traversant le parking Jean Vilar,
- o raccorder l'ensemble à la GTC du poste de commandement.

En raison des difficultés d'approvisionnement du matériel électronique, les travaux ont été mis en service en fin d'année 2022.



### 3.3.3 ÉQUIPEMENTS BÂTIMENT ET INSTALLATIONS FIXES

#### Transition énergétique, économie d'énergie

Keolis Caen Mobilités accompagne Caen la mer dans la transition énergétique, après l'installation d'une station de recharge GNV rapide en 2021, la première phase de la construction d'une station recharge GNV lente a été réalisée en 2022.

Keolis Caen Mobilités peut ainsi charger en gaz simultanément jusqu'à 72 bus standards. Caen la mer prévoit la construction d'une extension en 2023 pour recharger 24 bus articulés.

Keolis Caen Mobilités accompagne également Caen la mer pour la mise aux normes Atex des ateliers de Maintenance bus. Les premières travées de l'atelier ont été certifiées au mois d'Octobre 2022, l'ensemble de l'atelier sera certifié au mois de mai 2023.

Avec l'accord de Caen la mer, Keolis Caen Mobilités a agrandi le parc de véhicules électrique pour la Navette Centre-Ville avec la pose de deux bornes électriques et ainsi pouvoir réformer le véhicule thermique.

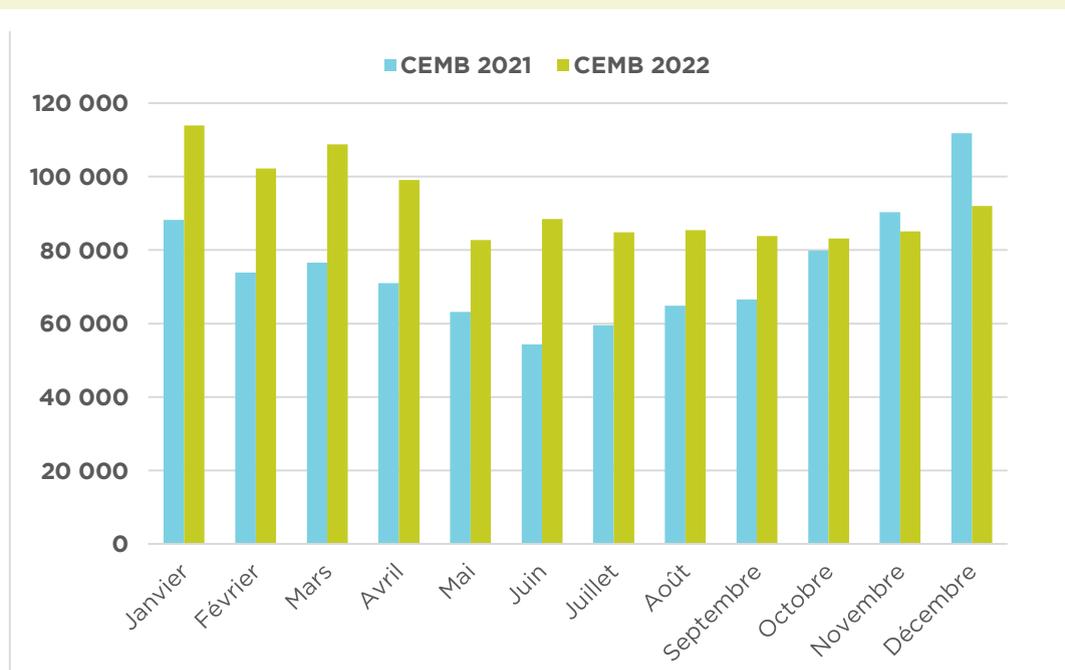
Keolis Caen Mobilités a également réalisé de nombreux travaux dans tous les locaux (Hérouville saint Clair, Fleury sur Orne, Théâtre, Bernières, Agence) afin de diminuer la consommation d'énergie : réglage des éclairages du remisage du CEMT et du parking du CEMB, optimisation de la température dans les bureaux et dans les ateliers, remplacement des éclairages néon par des éclairages LED et la mise en place de détecteurs de mouvement.

#### >> CONSOMMATION ÉLECTRIQUE CEMB

**Cumul 2022 pour le CEMB : 1 109 723 kWh vs 2021 : 858 836 kWh.**

La baisse de consommation de fin d'année s'explique par la baisse de la fréquence de fonctionnement de la station GNV rapide.

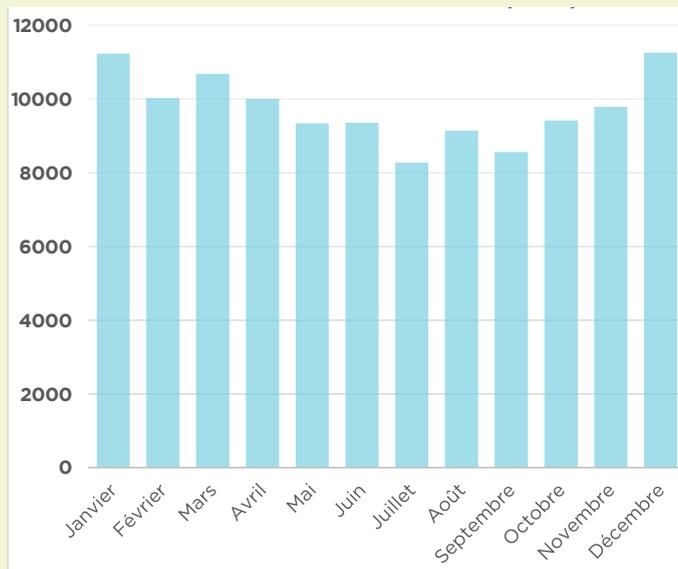
#### >> CEMB ELEC (KWH)



L'impact des navettes centre-ville dans la consommation du CEMB est à hauteur de 117 115 kWh soit 10,6%.

Une légère augmentation de la consommation en fin 2022 due à la mise en service de 2 nouvelles navettes électriques.

>> CONSOMMATION NAVETTES CV 2021 (KWH)

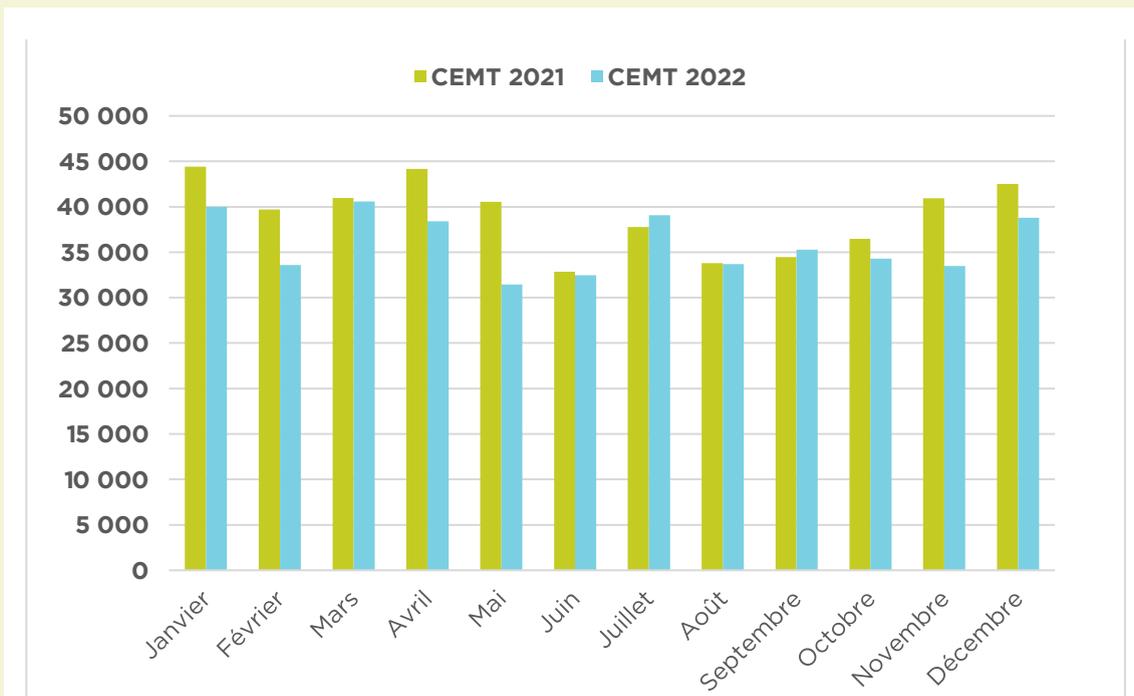


>> CONSOMMATION ÉLECTRIQUE CEMT

Cumul 2022 pour le CEMT : 431 087 kWh vs 2021 : 468 593 kWh

En 2022, les paramètres de la GTB ont été modifiés : niveau de température suivant les recommandations gouvernementales, optimisation du paramétrage (durée de fonctionnement des turbines) des 2 centrales de traitement d'air (CTA), programmation hebdomadaire, etc.

>> CEMT ELEC (KWH)



>> RÉSEAU DE CHALEUR CEMT

La baisse de consommation est due au travail réalisé sur le paramétrage de la GTB, l'ajout des programmations horaires et la baisse des températures de confort selon la directive du gouvernement.

>> CEMT RÉSEAU DE CHALEUR (KWH)



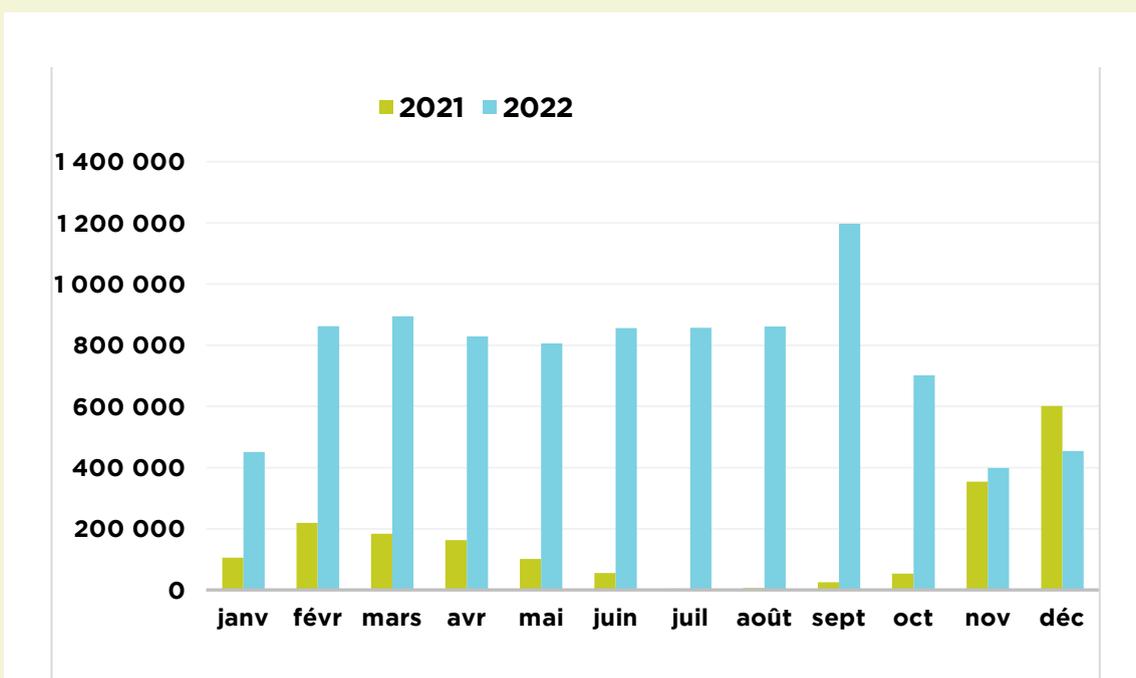
>> CONSOMMATION GAZ CEMB

La forte consommation de 2022 vs 2021 s'explique par le fait de la mise en service de la station de chargement gaz rapide fin 2021.

Le fléchissement de cette courbe de consommation en fin 2022 est dû à la mise en service de la station de charge lente et à l'application des recommandations gouvernementales concernant les températures des ateliers et bureaux.

La prochaine GTB qui sera mise en service en 2023 devrait encore améliorer nos consommations.

>> CEMB GAZ (KWH)



# INVESTISSEMENTS ET GESTION DE PROJETS

## 4.1 LES INVESTISSEMENTS DE CAEN LA MER

Un renouvellement complémentaire de 25 autobus standards GNV a été réalisé en 2022. Ce renouvellement complète la flotte des 25 premiers véhicules arrivés en 2021.

Pour alimenter l'ensemble des véhicules et assurer leur maintenance, Caen la mer a également investi dans une station gaz à charge lente et dans la mise aux normes ATEX de l'atelier bus, dont les travaux se termineront en 2023.

Dans le cadre du plan de gros entretien des équipements d'exploitation, Caen la mer a également initié le renouvellement des machines à laver bus, dont l'installation définitive se terminera sur le début 2023.



## 4.2 LES INVESTISSEMENTS RÉALISÉS PAR LE DÉLÉGATAIRE

### 4.2.1 LES PRINCIPAUX INVESTISSEMENTS RÉALISÉS PAR LE DÉLÉGATAIRE

#### >> AMÉLIORATION DU SERVICE AUX VOYAGEURS

- L'acquisition de mobilier urbain pour 24 K€.
- L'équipement comptage voyageurs et girouettes de 2 nouvelles navettes centre-ville électrique pour 8,4K€.
- L'acquisition d'afficheur TFT pour accompagner le renouvellement de 25 bus pour un montant de 49K€.
- L'acquisition d'un distributeur de titres, suite à vandalisme pour 43 K€.
- L'acquisition de 60 vélo-Lib, 60 vélo-loc et 100 batteries VAE pour 163K€.

#### >> LE MATÉRIEL TECHNIQUE

- L'acquisition d'outillage pour la maintenance des bus GNV pour 18,5K€.
- L'acquisition d'un poste de soudure pour rail de tramway pour 40K€.
- L'aménagement complémentaire de passerelle l'atelier Tram pour 22K€.
- Le remplacement de barrières, la mise en place de la vidéosurveillance et d'un système d'une supervision technique des P+R pour 40 K€.
- L'acquisition de 2 compresseurs d'air pour 15,5K€ pour l'atelier bus.
- L'acquisition de sanitaires de terminus pour 34K€.
- Le renforcement de la sécurité anti-intrusion du centre de maintenance tramway pour 10K€.
- Le renouvellement d'un véhicule utilitaire pour 20K€.

**>> LES SYSTÈMES D'INFORMATION**

- Le renouvellement du parc informatique pour 45 K€.
- L'acquisition de solution billettique et logiciel pour la création du service Twisto Flex pour 49 K€.
- Le remplacement de matériel vérificateurs pour 15K€.

**4.2.2 TABLEAU RÉCAPITULATIF DES BIENS PROPRES DE L'ENTREPRISE****>> PLAN PLURIANNUEL 2022**

LIBELLÉ	CONTRAT DSP AVENANT 9	REPORT INVESTISSEMENTS 2021	INVESTISSEMENTS REALISES EN 2022	TRANSFERT FONCTIONNEMENT
Matériel et outillage atelier et exploitation	81 500	25 000	128 322	
Infrastructures réseau	87 000		59 916	
Infrastructures batiments	68 000		42 837	
Informatique	192 251	1 500	216 497	
Mobilier	15 000		20 325	
VSVF	24 000	25 000	19 188	24 000
Vélo (yc option 100 VAE 2019)	159 275		163 840	
Matériel roulants / équipements embarqués	-			
<b>TOTAL</b>	<b>627 026</b>	<b>51 500</b>	<b>650 925</b>	<b>24 000</b>

## 4.3 LA GESTION DES PROJETS

### 4.3.1 LA BILLETTIQUE

En mars 2022, le réseau a lancé en commercial le rechargement à bord des billets et cartes sans contact. Il a pour but de limiter l'impact environnemental de la non réutilisation des billets sans contact.

Ce projet qui a sollicité l'ensemble des services de l'entreprise, permet de réduire de près de 70% l'utilisation des billets sans contacts, jusqu'à présent détruits après 1 seule utilisation.

Le lancement commercial a été accompagné d'une forte présence du personnel de l'entreprise sur le terrain.

Près de 500 personnes ont suivi une formation dans le cadre du projet et 45 personnes ont réalisé de l'accompagnement terrain auprès des clients et agents de conduite lors des premières semaines du lancement commercial.



Les principales fonctionnalités sont la météo du réseau, le rejeu, la performance Ponctualité/Régularité, la fréquentation et des indicateurs spécifiques.

Cette plateforme a été élaborée au cours de l'année 2022 et fera l'objet d'une ouverture à la direction Mobilités de Caen la mer, au début de l'année 2023.

### 4.3.4 LA DATAWAREHOUSE

Au cours de l'année 2022, le DataWareHouse maintenance a été livré. Il permet d'automatiser et d'optimiser les indicateurs de performance de l'activité maintenance et de consommation d'énergie de l'activité du réseau.

L'intégration des données marketing et commerciales aura fait l'objet de spécifications et des premiers développements, pour une livraison au cours du premier trimestre 2023.

### 4.3.2 LE PROJET SAE-IV

En avril 2022, le marché du SAE-IV a été réceptionné permettant de passer à l'étape de la garantie. Au cours de cette garantie, Navocap a pour objectif d'améliorer la Gestion de tronçon de la ligne Tramway et traiter les anomalies non bloquantes.

En parallèle, une phase de spécification et de mise en place de fonctionnalités complémentaires a été réalisée avec le prestataire. Ces nouvelles fonctionnalités ont notamment permis de créer des manœuvres de régulation complémentaires et de simplifier l'interface sur les postes de régulation.

### 4.3.3 IMPULSE

Le projet Impulse a pour objectif de créer une plateforme pour suivre et partager la performance du réseau.

Un travail étroit a été réalisé entre les équipes Data Keolis Caen Mobilités et Data Keolis Groupe pour mettre en œuvre les flux de données et la « montée » en qualité des données (alignement entre les données, complétude...) au cours de l'année 2022.

Cette plateforme permet d'accéder rapidement à des niveaux d'informations spécifiques (par ligne, tranche horaire) et facilement comparables spatialement et temporellement.

### 4.3.5 ACCOMPAGNEMENT DE CAEN LA MER SUR L'EXTENSION DU TRAMWAY

#### Plan de roulage

Afin de préparer les grandes révisions des tramways (notamment celle de 600 000 km), un plan de roulage a été mise en place par le service Méthodes.

L'objectif est de lisser la charge de maintenance en créant des paliers kilométriques entre les rames évitant ainsi que deux véhicules se retrouvent en maintenance longue en même temps.

#### Arrivée des 10 prochaines rames

Keolis Caen Mobilités accompagne Caen la mer sur l'arrivée de dix nouvelles rames prévues pour l'extension du réseau tramway en 2028. L'objectif est d'optimiser le plan de roulage, le remisage et le déverminage de ces véhicules supplémentaires.

#### Obsolescence des sous-stations électriques

Une étude de l'état des organes composant les sous-stations a été réalisée. Il en ressort que les cellules haute tension sont obsolètes et qu'il n'est pas possible de les réparer, les pièces détachées n'étant plus commercialisées. Cependant l'état des cellules est plutôt bon.

Ainsi Keolis Caen Mobilités a préconisé le remplacement des cellules haute tension de deux sous-stations afin de permettre une exploitation nominale en cas de pannes sur ces organes tout en limitant les investissements financiers de l'autorité organisatrice.

**Préconisation de  
remplacer deux  
cellules haute tension**





**QUALITÉ  
SÉCURITÉ  
ENVIRONNEMENT  
ET RESPONSABILITÉ  
SOCIÉTALE**

# 5.1 SÛRETÉ ET SÉCURITÉ ROUTIÈRE

## 5.1.1 DÉPLOIEMENT DE LA DÉMARCHÉ CULTURE SÉCURITÉ

Soutenu par le groupe Keolis qui souhaite asseoir son leadership sur les sujets sécurité, Keolis Caen Mobilités a lancé une démarche «culture sécurité» dont le but est d'amener à un changement durable des comportements en faisant évoluer le regard porté par l'ensemble des collaborateurs de l'entreprise sur la sécurité.

Un diagnostic réalisé fin 2021 a permis d'identifier les points forts et les axes d'amélioration. En 2022, les rituels de management de la sécurité suivants ont été coconstruits et déployés :

- mise en place du point 5 min dans différentes directions afin d'améliorer le partage d'informations transversales,
- refonte du recueil d'informations à chaud suite à un

accident, avec la digitalisation de son formulaire,

- formation de l'ensemble des managers afin d'améliorer l'accompagnement de la victime post accident et l'analyse de l'événement,

- création de tournées terrain sécurité avec support digital,

- évolution de l'accueil sécurité pour les nouveaux arrivants afin d'être au plus proche des risques présents dans l'entreprise.

Cette démarche se poursuivra en 2023 avec la consolidation des actions ci-dessus engagées en 2022 et la mise en place de nouveaux rituels de management.



## 5.1.2 SÛRETÉ DU RÉSEAU SUR LES 3 DERNIÈRES ANNÉES

En 2022, les agressions représentent 13 événements (1 de plus par rapport à 2021). En parallèle, la fréquentation des voyageurs augmente de 19%.

La politique formation et accompagnement des vérificateurs dans la gestion des conflits ainsi que le maintien du déploiement des caméras piétons sur 2021 et 2022 a permis de réduire les atteintes (physiques et verbales).

Une hausse globale des incivilités a été constatée sur le réseau (+3%). L'item « Dégradations » a subi la plus forte progression (+36%). A contrario, le jet de projectile (avec ou sans dégât) diminue fortement (12 événements en 2022 contre 58 en 2021).

En lien, avec la hausse des incivilités, le nombre d'interventions de police est en hausse de 5%.

Des actions de prévention ont été menées toute l'année 2022.

708 collégiens et jeunes adultes ont été sensibilisés aux bonnes pratiques et au respect des règles de sécurité et d'exploitation sur le réseau. Cela représente 31 actions de prévention au cours de l'année 2022, soit entre 2 et 3 actions par mois.

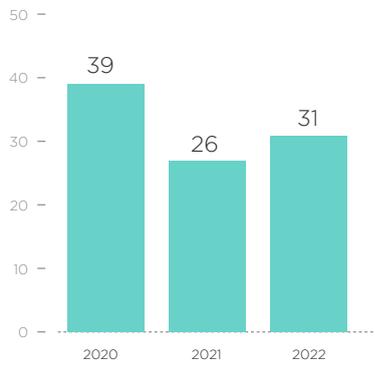
Ces interventions ont aussi pour but de réduire le nombre de jets de projectiles et d'actes de vandalisme chez les plus jeunes. Des retours d'expérience sur le vécu des contrôles de titre de transport sont abordés afin d'expliquer les missions du vérificateur, ses droits et ses devoirs.

En 2022, des équipes de médiation du PIMMS Calvados ont réalisé des actions de prévention (Acte de médiation, présence quotidienne sur les lignes à fortes affluences, présence saisonnière sur la ligne 12 Direction Oustreham, ...)

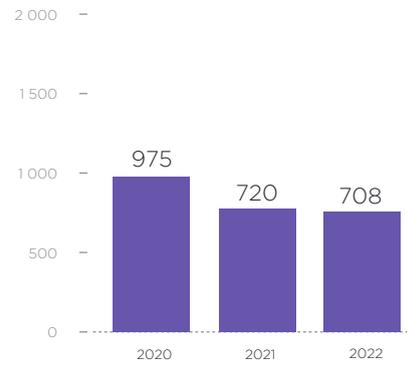
>> Voir détails page suivante



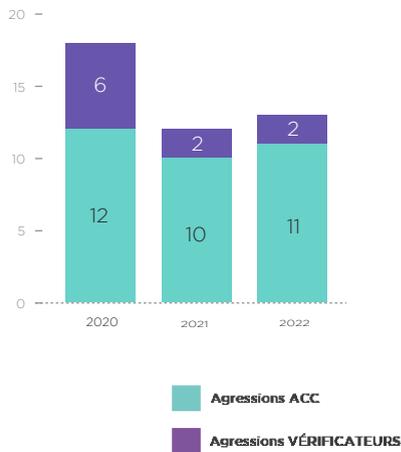
>> ACTIONS DE PRÉVENTION  
NOMBRE D'ACTION 2020-2022



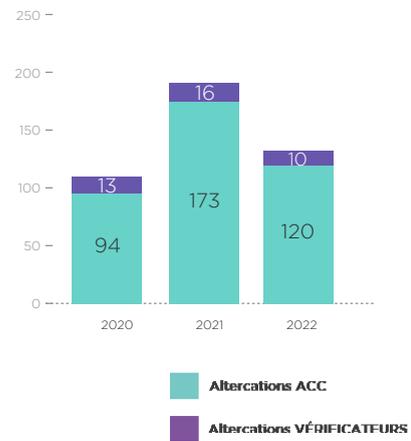
>> ACTIONS DE PRÉVENTION  
NOMBRE D'ENFANTS 2020-2022



>> INCIDENTS RÉSEAU  
AGRESSIONS 2020-2022



>> INCIDENTS RÉSEAU  
ALTERCATIONS 2020-2022



### 5.1.3 SÉCURITÉ ROUTIÈRE SUR LES 3 DERNIÈRES ANNÉES

#### >> SÉCURITÉ ROUTIÈRE

On dénombre 29 sinistres supplémentaires sur l'année 2022 par rapport à l'année 2021, tous modes de transport confondus.

Les principales explications de la hausse du nombre d'accidents :

- l'embauche de CDD jeune permis (FOREM),
- le taux d'absentéisme important ne permettant pas d'effectuer toutes les analyses sur le mode Bus (Le mode Tramway est systématiquement analysé),
- les formations individualisées pour les agents multi accidentés qui n'ont pas été dispensées faute de temps (le temps du formateur a été consacré aux tests d'embauches et aux intégrations).

#### >> ACCIDENTS SUR LE RÉSEAU (BUS ET TRAMWAY)

	JANV.	FÉV.	MARS	AVR.	MAI	JUIN	JUIL.	AOÛT	SEPT.	OCT.	NOV.	DEC.	CUMUL
2021	43	47	46	31	32	35	39	38	54	55	38	64	522
2022	45	44	43	34	48	44	39	38	55	52	59	50	551

#### >> SINISTRALITÉ BUS

#### >> TOTAL ÉVÉNEMENTS ENREGISTRÉS BUS 2020-2022

	JANV.	FÉV.	MARS	AVR.	MAI	JUIN	JUIL.	AOÛT	SEPT.	OCT.	NOV.	DEC.	CUMUL
2020	43	31	26	6	21	34	43	42	42	45	32	28	393
2021	39	42	42	28	28	31	38	35	50	50	38	63	484
2022	44	40	43	29	46	43	36	36	54	50	53	48	522

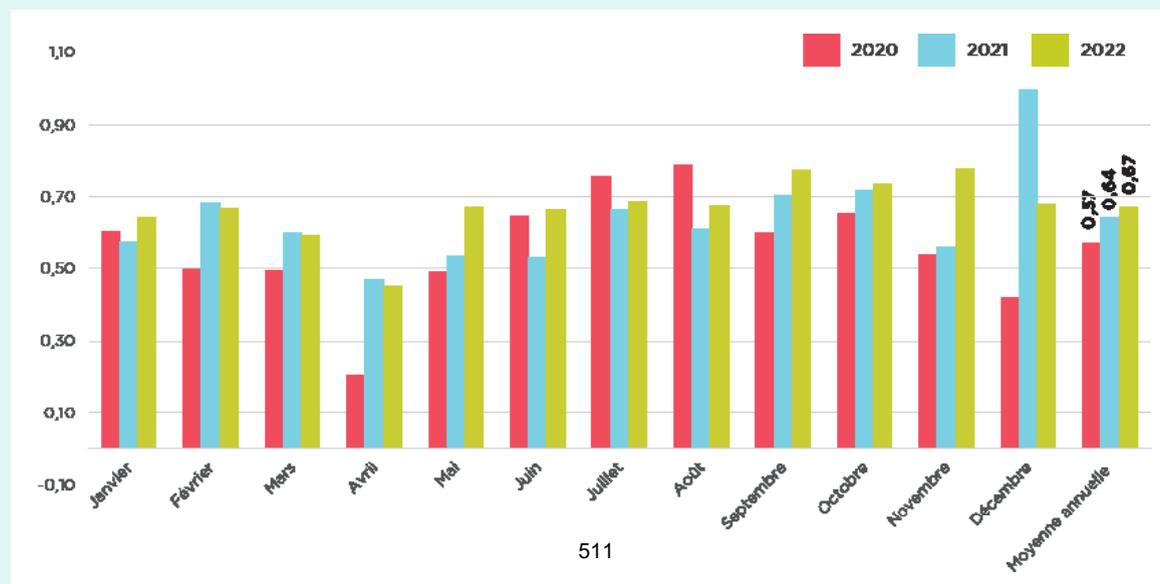
On dénombre 38 sinistres supplémentaires sur l'année 2022 par rapport à l'année 2021.

362 sinistres sont imputés à 100% en responsabilité contre 292 en 2021.

69,35% des accidents sont responsables à 100%.

Dans le détail : 447 sinistres matériels et 75 sinistres corporels. (22 sinistres matériels et 61 sinistres corporels n'ont pas eu de suite).

#### >> NOMBRE D'ACCIDENTS BUS AUX 10 000 KM



>> SINISTRALITÉ TRAMWAY

>> TOTAL ÉVÉNEMENTS ENREGISTRÉS  
TRAM 2020-2022

	JANV.	FÉV.	MARS	AVR.	MAI	JUIN	JUIL.	AOÛT	SEPT.	OCT.	NOV.	DEC.	CUMUL
2020	6	5	4	0	3	1	1	1	6	0	1	6	34
2021	4	5	4	3	4	4	1	3	4	5	0	1	38
2022	1	4	0	5	2	1	3	2	1	2	6	2	29

On dénombre 9 sinistres de moins sur l'année 2022 par rapport à l'année 2021.

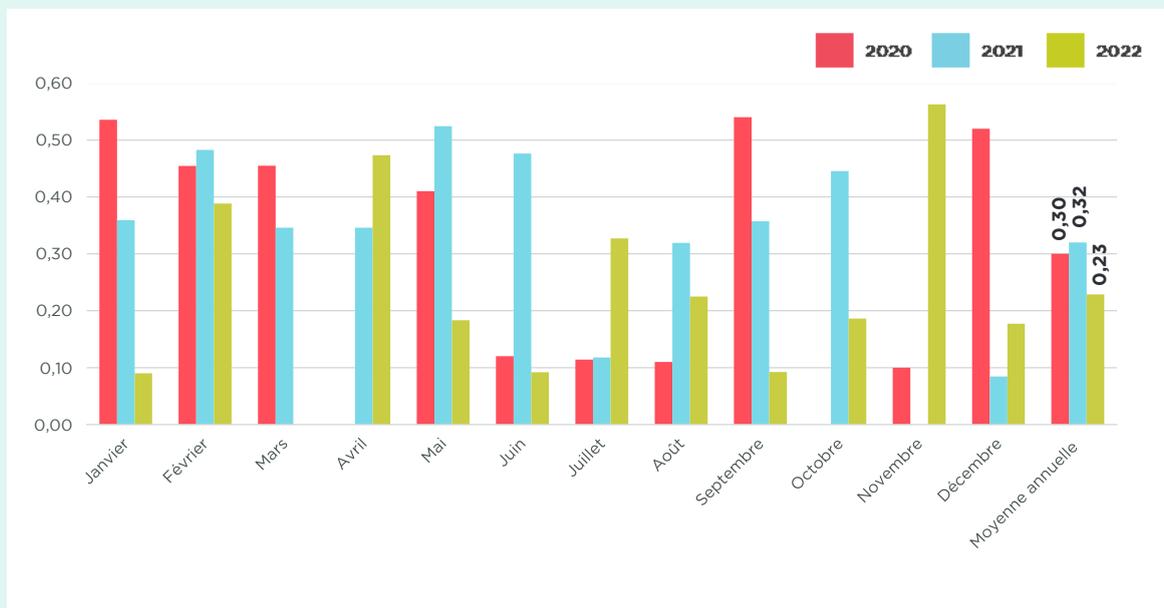
13 sinistres sont imputés à 100% en responsabilité.

44.83% des accidents sont responsables à 100%.

Dans le détail : 13 sinistres matériels et 16 sinistres corporels. (8 sinistres corporels n'ont pas eu de suite).

A noter : 2 sinistres sur la plateforme en 2022 (suite accident VL qui heurte un poteau de LAC et un VL qui heurte un poteau d'éclairage qui tombe sur la LAC).

>> NOMBRE D'ACCIDENTS TRAMWAY  
AUX 10 000 KM



### 5.1.4 SÉCURITÉ INFORMATIQUE

Dans le cadre de la stratégie de renforcement de la sécurité, le système de supervision a été renforcé par la mise en place d'un Cybersoc. Ce système permet une surveillance 24h/24 du système en place, des menaces et la qualification des incidents. Un centre de surveillance contrôle et intervient en temps réel sur les actions à entreprendre. L'objectif est de limiter l'impact d'une intrusion en gagnant en réactivité, en cas d'anomalie rencontrée.

Le système Antiviral a été également renouvelé afin de s'affranchir des impacts géopolitiques internationaux de 2022.

En parallèle, un plan d'action pluriannuel de sécurisation de l'informatique industrielle a été établi pour donner suite à la réalisation d'un audit fin 2021.

Un renforcement de l'activité du service informatique a permis de réaliser les premières grandes étapes liées à la limitation de la propagation et d'identifier des analyses complémentaires auprès des fournisseurs industriels.



## 5.2 LE SUIVI DE LA QUALITÉ

### 5.2.1 ACTIONS MANAGÉRIALES

Les actions suivantes ont été menées par les différents services de l'exploitation en général et par les managers de proximité en particulier.

144 actions terrain ont été réalisées en 2022 :

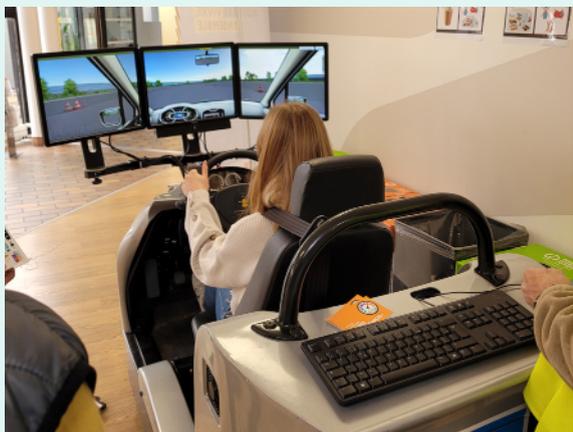
- présence et validité des permis : 9,
- sortie des rampes PMR en sortie de station SERVICE : 22,
- ponctualité : 15,
- lavage arrière des véhicules : 19,
- respect des règles en station-service : 7,
- lacunes de quai : 26,
- port de la tenue d'entreprise : 14,
- présence rentrée : 2,
- contrôle alcoolémie / stupéfiant : 2,
- remisage GNV : 6,
- relève Bernières : 3,
- accompagnement RAB : 12,
- contrôle de vitesse : 2,
- gestes KSS : 4,
- RAZ sablière : 1,
- trophée Keolis Caen Mobilités : à l'issue des épreuves de maniabilité organisées au sein de l'entreprise, Florent JAMES a été sélectionné pour aller à Paris. Il s'est démarqué en remportant la 1ère place du concours national «Bus d'Or» et le prix développement durable,
- identification des points d'accrochages récurrents,
- identification et résolution des problématiques des terminus RC,
- intégration de toutes les lignes et RC dans TOTT UP (outil d'aide à l'intégration).



Florent James, vainqueur Bus d'Or 2022



Journée de sensibilisation à la sécurité routière & forum accident



Simulateur de conduite - sécurité routière



Contrôles alcoolémie et stupéfiants

Autres exemples d'actions managériales :

- 457 audits techniques dont 307 audits Bus,
- 65 analyses VECO pratiquées,
- 115 agents entretenus,

### 5.2.2 LANCEMENT DE LA DÉMARCHE KIHO

Le groupe Keolis a réalisé en septembre 2022 un audit de l'organisation de l'exploitation pour aider l'intégration du nouveau Directeur d'Exploitation.

L'une des préconisations de cet audit consiste à lancer le projet Groupe Keolis KIHO, démarche managériale de l'exploitation (Keolis Industrialise et Harmonise ses Opérations).

Cette démarche d'excellence opérationnelle a pour enjeu d'améliorer le fonctionnement au quotidien de la Direction Exploitation, en mettant en œuvre un nouveau système de management et de pilotage des activités.

Pour réussir ce challenge et gagner en efficacité, tous les pôles de la DEX sont impliqués et collaborent avec les autres Directions de l'entreprise.

- forum sinistralité le 22 novembre 2022 accompagné de la sécurité routière,
- audit de conduite par le Manager après un tutorat de reprise (reprise suite absence longue).

Les principaux objectifs de cette démarche sont :

- garantir la sécurité des voyageurs et collaborateurs,
- améliorer la qualité de service,
- développer la qualité de vie au travail et les compétences des équipes,
- structurer le pilotage des activités de l'exploitation et la coordination entre les services,
- optimiser la performance opérationnelle et économique de nos activités et processus.

**Les maîtres mots du déploiement de ce plan d'actions sont :  
COOPÉRATION, QUALITÉ  
ET PILOTAGE**

### 5.2.3 GESTION DES INTEMPÉRIES

**Du 9 au 16 décembre 2022, des intempéries ont fortement perturbé le réseau bus et tramway.**

Durant les nuits du 8 au 9 et du 9 au 10 décembre, un brouillard givrant inopiné a entraîné le gel de la ligne aérienne de contact et d'une partie des voies du tramway. Malgré la mise en place de racleurs sur les pantographes, la réalisation des services de tramway a été perturbée. Un plan de remplacement tramway a été déployé les 9 et 10 décembre. Un épisode neigeux a également fortement impacté le réseau bus le 14 décembre.

Keolis Caen Mobilités a déployé dès le 9 décembre des mesures spécifiques ayant pour objectifs de limiter l'impact des intempéries sur le fonctionnement du matériel roulant et des infrastructures et d'accompagner au mieux les clients en termes d'information voyageurs. Ce plan d'actions a notamment porté sur les actions suivantes :

#### Organisation

- Point quotidien Comité de Direction à 16h actant les mesures pour la nuit suivante.

#### Exploitation

- Mesure de roulage de nuit : 4 tramways avec panto-racleurs et circulation de la balayeuse sur les voies de 22h à 7h,
- maintien de 8 rames démarrées sur le remisage tramway et positionnement de 7 rames en atelier et dans la station de lavage,
- mise en place du salage sur le réseau et les dépôts,
- activation des réchauffeurs d'aiguille sur le réseau tramway,
- mise en place des équipements de déneigement sur le rail-route et dans les véhicules d'intervention,
- reconnaissance des lignes de bus par les managers exploitation,
- démarrage anticipé et dégivrage des bus de 30 mn,
- présence de renforts à la prise de service au centre de maintenance bus et d'un renfort au PCC,
- présence du cadre d'astreinte sur site pour gestion et pilotage de la situation,
- services de secours et police prévenus.

**Information voyageurs**

- Annonces aux bornes d'information voyageurs et en stations,
- présences terrain aux stations « château Quatrans », « Université » et « Copernic »,
- réorientation des équipes de vérification à l'information voyageurs sur le réseau,
- renforts accueil téléphonique et agent d'information commercial,
- diffusion d'information sur l'application, le site internet et les réseaux sociaux,
- communiqué de presse sur les journées très perturbées.

Suite à ces intempéries, un retour d'expérience a été présenté à Caen la mer, portant à la fois sur les mesures d'exploitation mises en place dans d'autres réseaux bus et tramway et sur les évolutions concernant l'information voyageurs.

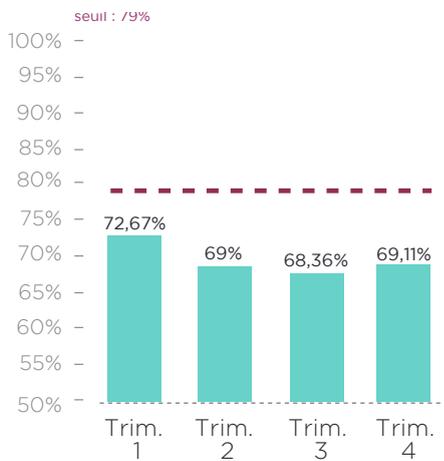
**5.2.4 RAPPEL DES RÉSULTATS TRIMESTRIELS**

Les résultats des critères qualité pour l'année 2022 sont repris dans les graphiques suivants :

**>> CRITÈRE PRODUCTION**

Taux de conformité    Seuil

**P1 - Ponctualité bus**



L'objectif n'est pas atteint. Plusieurs actions sont en cours afin d'améliorer les avances et les retards des bus

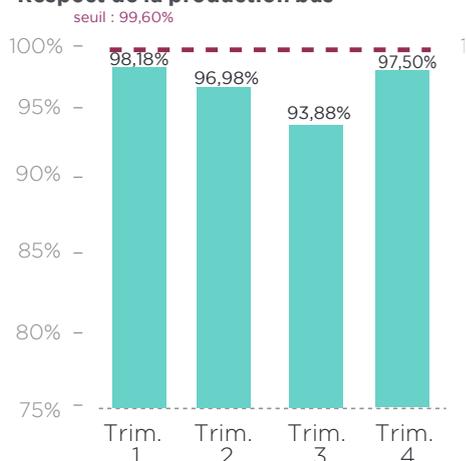
**P1 - Ponctualité tramway**



L'objectif de ponctualité tramway a été atteint pour les 4 trimestres.

Taux de conformité    Seuil

**P2 - Respect de la production bus**



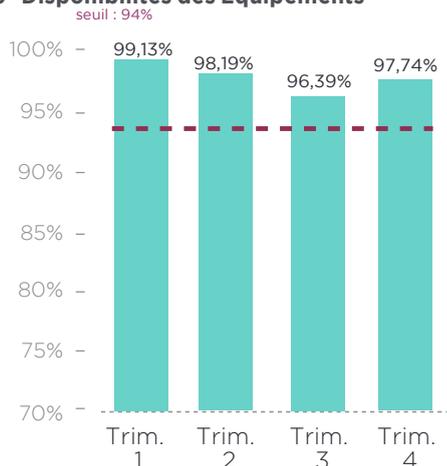
L'objectif de respect de la production bus n'est pas atteint.

**P2 - Respect de la production tramway**



L'objectif est atteint pour les 3 derniers trimestres.

**P3- Disponibilités des Equipements**



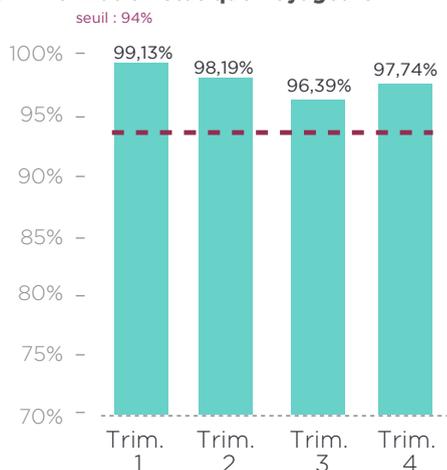
Les objectifs sont atteints pour l'année 2022.

**P4 - Information Dynamique Voyageurs**



Ce critère est atteint pour 3 trimestres.

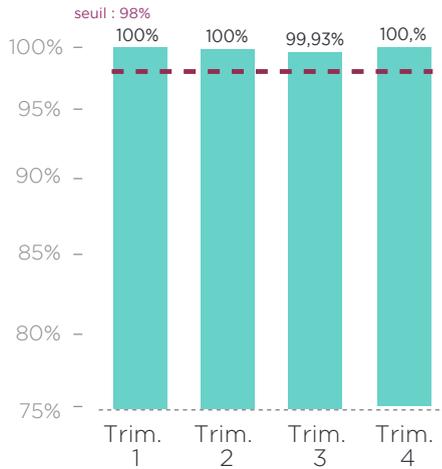
**P5 - Information Statique Voyageurs**



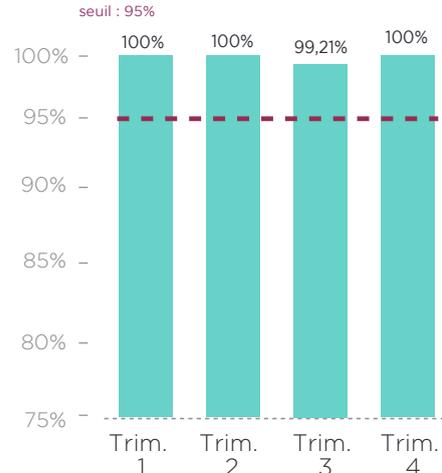
Les objectifs de l'information statique voyageurs sont atteints pour l'année 2022

Taux de conformité    Seuil

**P6a - Enregistrement des Réclamations**

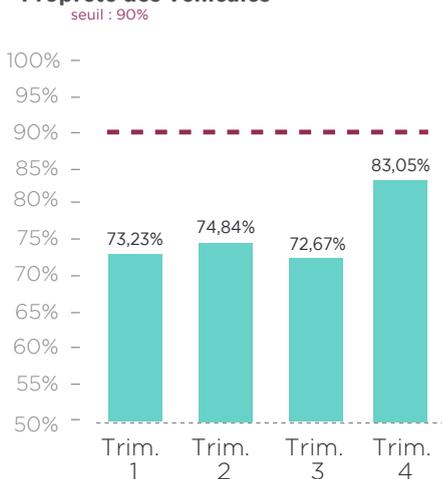


**P6b - Le délai de traitement de réclamations**



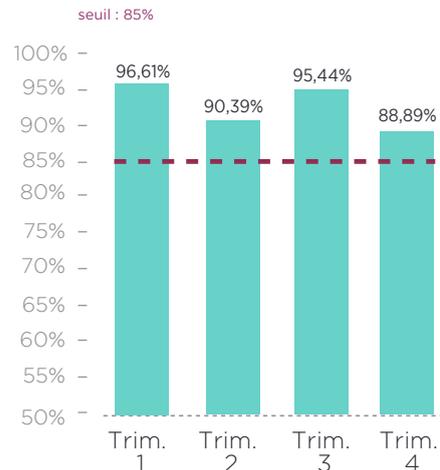
Le traitement des réclamations est resté maîtrisé en 2022.

**P7 - Propreté des Véhicules**



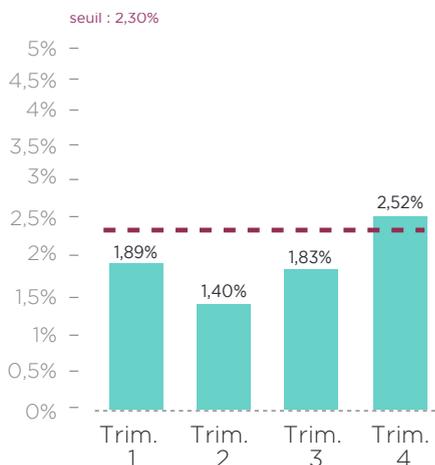
Les objectifs de propreté du matériel roulant n'ont pas été atteints pour l'année 2022.

**P8 - Propreté des Equipements Fixes**



Les objectifs de propreté des équipements fixes ont été atteints tout au long de l'année 2022.

**P9 - Taux de Contrôle fraude**



Le taux de contrôle a été affecté par le manque de conducteurs lors des 3 premiers trimestres.

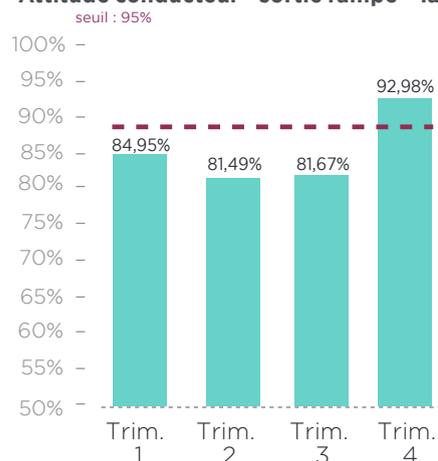
Taux de conformité    Seuil

## P11 - Suivi qualité sous-traitance

Le nombre de contrôles requis sur les activités sous-traitées est atteint pour 2022 :

- Respect de l'itinéraire et de la vente de titre : 100% (contrôles réalisés 115/25)
- Ponctualité : 100% (contrôles réalisés 115/100)
- Information des voyageurs : 100% (contrôles réalisés 130/100)
- Propreté des véhicules : 100% (contrôles réalisés 133/100)

## P12 - Attitude conducteur - sortie rampe - lacune



Les objectifs sont atteints pour le dernier trimestre uniquement. Les non-conformités sont principalement observées au niveau du respect des lacunes aux arrêts de bus.

## >> CRITÈRE SERVICE DE TRANSPORT DE PERSONNES À MOBILITÉ RÉDUITE

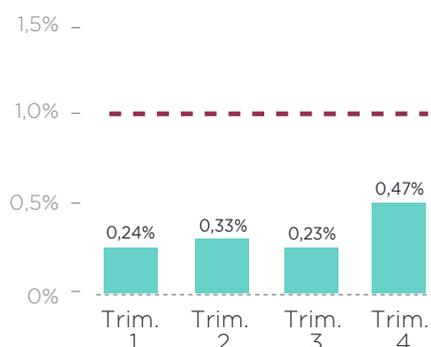
### A1 - Ponctualité Twisto ACCESS



Les objectifs de la ponctualité du service Twisto ACCESS sont atteints.

Taux de conformité    Seuil

### A2 - Disponibilité annuelle du service Twisto ACCESS (Taux de refus)



Les objectifs du taux de refus sont atteints pour l'année 2022.

### A3 - Satisfaction des voyageurs Twisto ACCESS

Ce critère est évalué depuis 2021 sur la base des résultats du rapport d'enquête réalisée par un cabinet spécialisé. Pour 2022, ce rapport a montré les bons résultats suivants :

- Résultat de la note de satisfaction : 8,7. Pour un objectif à 7
- Résultat de l'indice de satisfaction : 90%. Pour un objectif à 50%

### A4 - Fonctionnement des systèmes auxiliaires Twisto ACCESS



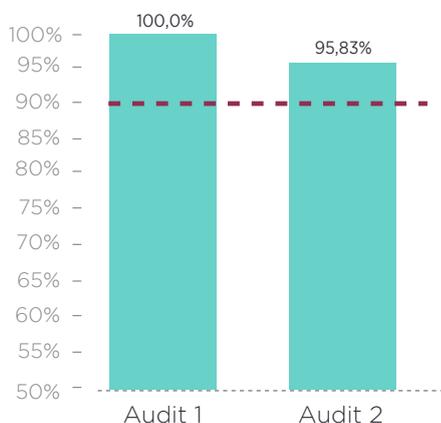
Les objectifs sont totalement atteints pour l'année 2022.

## >> CRITÈRE DES SERVICES VÉLO

Les deux contrôles qualité des services vélo ont montré une bonne atteinte des objectifs qualité pour les services Vélobib, Vélococ et Vélopark :

Taux de conformité    Seuil

### V1 - Information Clientèle des services vélo



### V2 - Disponibilité des services vélo



### V3 - Propreté des services vélo



## >> SITUATIONS INACCEPTABLES

	SITUATIONS INACCEPTABLES ENSEMBLE DU RÉSEAU	DONT PART IMPUTABLE AUX SERVICES SOUS-TRAITÉS
SI P1 - Ponctualité BUS/TRAM	4	0
SI P2 - Respect Production	1	1
SI P3 - Disponibilité équipements	4	1
SI P4 - Information dynamique	78	2
SI P5 - Information Statique Voyageurs	24	5

Détails des situations inacceptables liées à l'information dynamique :

- 19 défauts d'annonce sonore ou visuel en véhicule,
- 44 défauts BIV ou écran TFT à l'arrêt,
- 15 défauts de girouette.

Détails des situations inacceptables liées à l'information statique :

- 2 défauts de règlements d'exploitation à bord d'un véhicule,
- 22 défauts de thermomètres de ligne à bord de bus.

## 5.2.5 RAPPEL DES OBJECTIFS ET NIVEAUX ATTEINTS AU TITRE DES EXERCICES PRÉCÉDENTS

Ci-dessous les résultats Qualité de service des années 2021 et 2022.

### >> RÉSULTATS QUALITÉ DE SERVICE 2021-2022

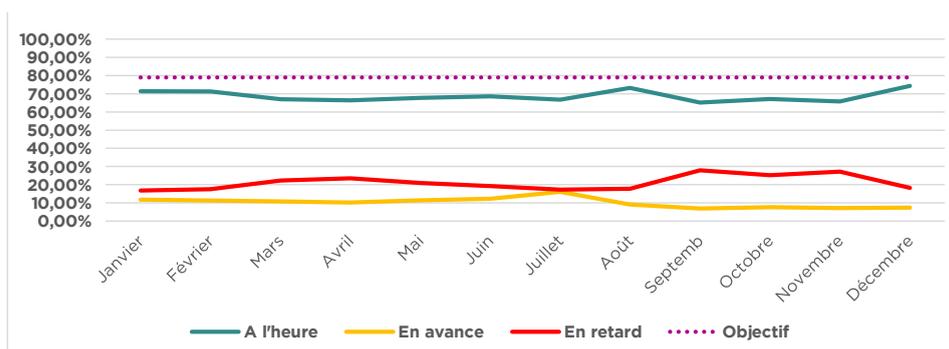
CRITÈRES	2021				2022				
	RÉALISÉ T1	RÉALISÉ T2 OU SEMESTRE 1	RÉALISÉ T3	RÉALISÉ T4 OU SEMESTRE 2	RÉALISÉ T1	RÉALISÉ T2 OU SEMESTRE 1	RÉALISÉ T3	RÉALISÉ T4 OU SEMESTRE 2	
Production Bus/Tramway	P1a - Ponctualité bus			66,07%	72,67%	69,00%	68,36%	69,11%	
	P1b - Ponctualité tramway			91,21%	92,69%	92,18%	92,16%	92,51%	
	P2a - Respect de la production bus			97,55%	98,18%	96,98%	93,88%	97,50%	
	P2b - Respect de la production tramway			99,74%	99,59%	99,74%	99,81%	98,56%	
	P3 - Disponibilité Equipements	97,75%	97,08%	97,22%	98,68%	99,13%	98,19%	96,39%	97,74%
	P4 - Information dynamiques voyageurs	96,17%	91,44%	97,14%	96,89%	100,00%	99,29%	94,03%	95,33%
	P5 - Information statique Voyageurs	99,36%	100,00%	99,97%	98,78%	99,33%	99,97%	100,00%	100,00%
	P6-a -Gestion des réclamations délai d'enregistrement	99,10%	100,00%	99,60%	100,00%	100,00%	100,00%	99,93%	100,00%
	P6-b Gestion des réclamations délai de traitement	99,35%	99,00%	95,31%	99,87%	100,00%	100,00%	99,21%	100,00%
	P7 - Propreté véhicules	75,15%	75,56%	71,54%	75,78%	73,23%	74,84%	72,67%	83,05%
	P8 - Propreté équipements fixes	96,17%	95,11%	93,61%	92,72%	96,61%	90,39%	95,44%	88,89%
	P9 - Taux de contrôles	3,03%	3,68%	2,66%	2,36%	1,89%	1,40%	1,83%	2,52%
	P10 - Satisfaction Clients		75,00%						
	P11 - Suivi Qualité sous-traitants Respect de l'itinéraire et de la vente de titre		100,00%				100,00%		
	P11 - Suivi Qualité sous-traitants Ponctualité		100,00%				100,00%		
	P11 - Suivi Qualité sous-traitants Information des voyageurs		100,00%				100,00%		
	P11 - Suivi Qualité sous-traitants Propreté des véhicules		100,00%				100,00%		
	P12 - Attitude conducteur	84,98%	81,70%	84,04%	82,53%	84,95%	81,49%	81,67%	92,98%
	ACCESS Mobilités	A1 - Ponctualité	97,67%	97,67%	96,67%	95,33%	97,67%	95,67%	96,00%
A2 - Disponibilités du service		0,00%	0,01%	0,08%	0,23%	0,24%	0,33%	0,23%	0,47%
A3 - Note de satisfaction ACCESS			8,5				8,7		
A3 - Indice de satisfaction ACCESS			90,00%				90,00%		
A4 - Fonctionnement des services auxiliaires	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	91,67%	91,67%	
Service vélos	V1 - Information Clientèle	100,00%		100,00%		100,00%		95,80%	
	V2 - Disponibilité VLS	97,10%		100,00%		97,10%		100,00%	
	V3 - Propreté	95,00%		100,00%		95,00%		100,00%	
Situations inacceptables	P1 - Ponctualité BUS/TRAM						1	3	
	P2 - Respect Production					1			
	P3 - Disponibilité équipements	2		6	1	1	1	2	
	P4 - Information dynamique	4	1	4	15	6	6	26	40
	P5 - Information statique voyageurs	9	5	1	2	2	6	10	6

## 5.2.6 ANALYSE DES RÉSULTATS

**Mise en perspective des principales difficultés et des pistes d'amélioration, distinguant les services produits directement par le délégataire de ceux confiés aux sous-traitants.**

Les résultats qualité de service présentés précédemment montrent des écarts vis-à-vis des objectifs dans 6 domaines :

### >> LA PONCTUALITÉ BUS



Sur l'ensemble de l'année 2022, 68,72% des passages aux arrêts ont été réalisé à l'heure, 21,15% en retard et 10,13% en avance.

#### Principales actions réalisées :

- actions de management :
  - > 14 contrôles de ponctualité en ligne (205 véhicules contrôlés),
  - > 3 analyses des temps de parcours en ligne,
  - > 3 contrôles des relèves tramway (17 relèves contrôlées)
- communication aux conducteurs sur les objectifs, résultats et bonnes pratiques,

- études des lignes et modifications des temps de parcours,
- KPN : mise en place d'un dispositif de veille et d'alerte sur les prises de service.

#### Principales actions programmées :

- analyse détaillée des résultats au travers de l'outil VISIOPERF pour amélioration des temps de parcours,
- création d'un groupe de travail Ponctualité (principe de régulation et fonctionnement PCC, management des conducteurs, analyse et correction des graphiques, ...).



## >> LE RESPECT DE LA PRODUCTION BUS

Le respect de la production bus n'atteint pas l'objectif. Certains services ressortent des statistiques comme étant « non réalisés » en raison de suppression de courses non commerciales (navettes conducteurs du soir sur la ligne 5).

La moyenne de respect de la production bus de 2022 est de 96,59% pour un objectif à 99.60%.

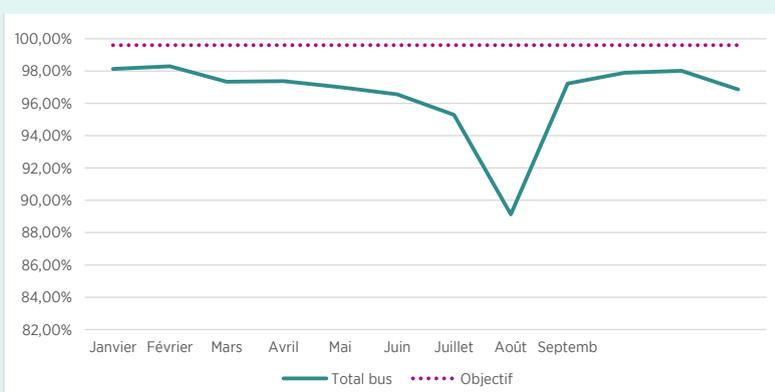
Pour le tramway, les mois de janvier et mars ont été légèrement sous l'objectif, ne permettant pas l'atteinte de l'objectif pour le premier trimestre. La moyenne de respect

de la production Tramway de 2022 est de 96,69% pour un objectif à 99.65%.

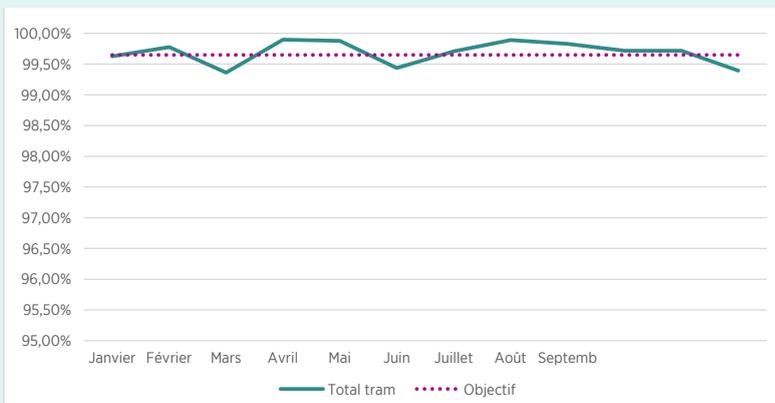
### Principales actions réalisées :

- réorganisation de la ligne 5 avec la création d'une navette conducteur,
- KPN : mise en place d'un dispositif de veille et d'alerte sur les prises de service,
- recrutement de conducteurs et actions sur l'absentéisme.

### Total bus



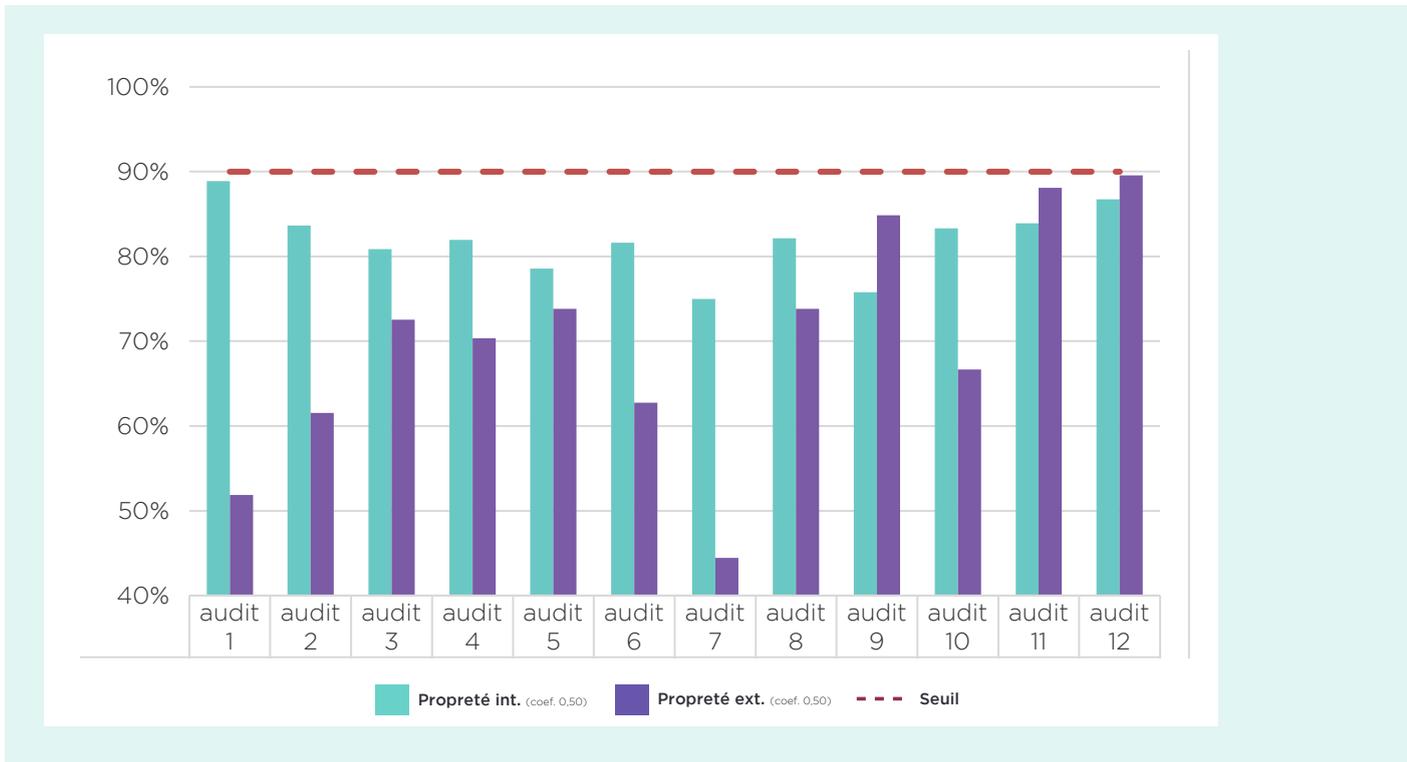
### Total tram



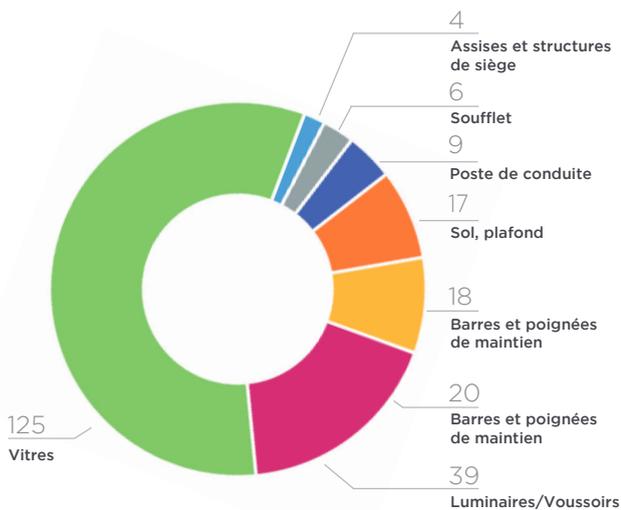
## >> INFORMATION DYNAMIQUE VOYAGEURS

Le critère relatif à la qualité de l'information dynamique des voyageurs s'est amélioré par rapport aux années 2018 à 2020 grâce à un travail de fiabilisation des systèmes et des données. Seul le troisième trimestre 2022 n'atteint pas l'objectif, notamment suite à 4 défauts de BIV sur cette période de contrôle.

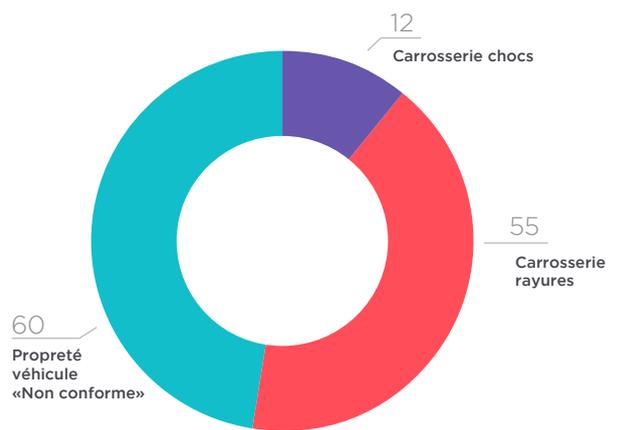
>> PROPRETÉ DES VÉHICULES



>> RÉPARTITION DU NOMBRE DE NON-CONFORMITÉS PROPRETÉ INTÉRIEURE



>> RÉPARTITION DU NOMBRE DE NON-CONFORMITÉS PROPRETÉ EXTÉRIEURE



Les principales non-conformités observées concernent les vitres, les rayures carrosserie et la propreté extérieure des véhicules.

Un arrêté préfectoral Sècheresse en date du 12 août a interdit le lavage extérieur des véhicules jusqu'au 21 octobre 2022.

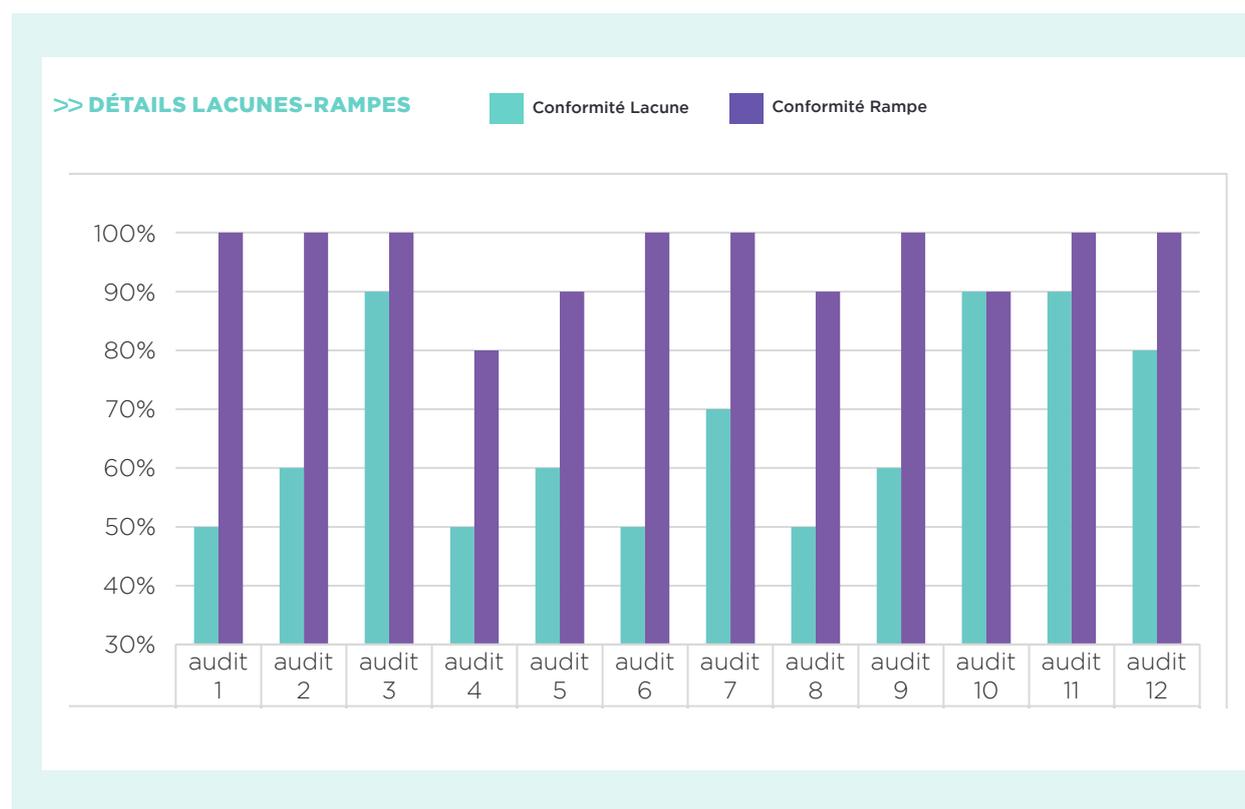
### Principales actions réalisées :

- audits réguliers des prestations de nettoyage sous-traitées,
- 19 actions managériales lors du passage en machine à laver (406 véhicules contrôlés),

- communication aux conducteurs sur les objectifs, résultats et bonnes pratiques,
- réalisation d'un audit terrain par l'encadrement.

### KPN :

- mise en place du lavage intérieur par un prestataire spécialisé,
- audit régulier et remontée systématique des défauts constatés avec photos et demande de plan d'action correctif,
- réalisation d'un audit terrain par l'encadrement.



### >> ATTITUDE CONDUCTEUR

Les non-conformités « Attitude conducteur » sont principalement observées au niveau du respect des lacunes. **Une amélioration du positionnement des bus aux arrêts a permis d'obtenir de meilleurs résultats au quatrième trimestre et atteindre ainsi l'objectif fixé.**

>> Voir graphique ci-dessus

### Principales actions réalisées :

- 26 contrôles « lacunes et sorties de rampes » en ligne, 432 véhicules et conducteurs contrôlés,
- 28 contrôles « essais de rampe en sortie de station » au CEMB, 552 véhicules et conducteurs contrôlés,
- communication interne sur les objectifs et résultats,
- identification et signalement des conflits entre la voirie et les rampes des bus (exemple : bordure Place du Canada).

### >> TAUX DE CONTRÔLE FRAUDE

L'année 2022 a été marquée par de fortes tensions sur les effectifs de conduite et un taux d'absentéisme élevé. Afin de limiter les conséquences sur la production, les équipes de vérificateurs ont été mises à contribution afin de renforcer

les effectifs de conduite sur les périodes de forte tension. Cette situation n'a pas permis de réaliser les objectifs sur les 3 premiers trimestres 2022. **Des campagnes de recrutement de conducteurs et des actions en faveur de la baisse du taux d'absentéisme ont permis de redresser la situation au dernier trimestre.**

## 5.2.7 IMPACT FINANCIER DU SYSTÈME D'INCITATION À LA QUALITÉ

Le montant des pénalités « Qualité de service » auquel vient s'ajouter les situations inacceptables représente un total de 237 530 € pour l'année 2022.

Le détail des pénalités par domaine est repris dans le tableau suivant :

2021	CRITÈRES	CALCUL PÉNALITÉS	MONTANT TRIMESTRIEL DE LA PÉNALITÉ	SEUIL	RÉALISÉ T1	RÉALISÉ T2 OU SEMESTRE 1	RÉALISÉ T3	RÉALISÉ T4 OU SEMESTRE 2	PÉNALITÉS CUMUL	PÉNALITÉS MAXIMUM PAR CRITÈRE
Production Bus/Tramway	P1-a Ponctualité Bus	Trimestriel	12 500 €	79%	72,67%	69,00%	68,36%	69,11%	50 000 €	50 000 €
	P1-b Ponctualité Tramway	Trimestriel	12 500 €	90%	92,69%	92,18%	92,16%	92,51%		50 000 €
	P2- a Respect de la production Bus	Trimestriel	6 250 €	99,60%	98,18%	96,98%	93,88%	97,50%	25 000 €	25 000 €
	P2- b Respect de la production Tramway	Trimestriel	6 250 €	99,65%	99,59%	99,74%	99,81%	99,69%	6 250 €	25 000 €
	P3 Disponibilité Equipements	Trimestriel	12 500 €	94%	99,1%	98,2%	96,4%	97,7%		50 000 €
	P4 Information dynamiques voyageurs	Trimestriel	12 500 €	95%	100,0%	99,3%	94,0%	95,3%	12 500 €	50 000 €
	P5 Information statique Voyageurs	Trimestriel	12 500 €	90%	99,3%	100,0%	100,0%	100,0%		50 000 €
	P6-a Gestion des réclamations délai d'enregistrement	Trimestriel	6 500 €	98%	100,0%	100,0%	99,9%	100,0%		26 000 €
	P6-b Gestion des réclamations délai de traitement	Trimestriel	6 500 €	95%	100,0%	100,0%	99,2%	100,0%		26 000 €
	P7 Propreté véhicules	Trimestriel	12 500 €	90%	73,2%	74,8%	72,7%	83,1%	50 000 €	50 000 €
	P8 Propreté équipements fixes	Trimestriel	25 000 €	85%	96,6%	90,4%	95,4%	88,9%		100 000 €
	P9 Taux de contrôles	Trimestriel	12 500 €	2,30%	1,9%	1,4%	1,8%	2,5%	37 500 €	50 000 €
	P11 Suivi Qualité sous-traitants			12 500 €		Respect de l'itinéraire et de la vente de titre			A=100% 115/25 contrôles réalisés	12 500 €
			12 500 €		Ponctualité			B=100% 115/100 contrôles réalisés	12 500 €	
			12 500 €	65 contrôles	Information des voyageurs			C=100% 130/100 contrôles réalisés	12 500 €	
			12 500 €		Propreté des véhicules			D=100% 133/100 contrôles réalisés	12 500 €	
P12 - Attitude conducteur	Trimestriel	12 500 €	89%	85,0%	81,5%	81,7%	93,0%	37 500 €	50 000 €	
ACCESS Mobilités	A1 Ponctualité	Trimestriel	2 500 €	90%	97,7%	95,7%	96,0%	95,6%		10 000 €
	A2 Disponibilités du service	Annuel	10 000 €	1%	0,32%				10 000 €	
	A3 Note de satisfaction	Annuel	5 000 €	≥ 7	8,7				5 000 €	
	A3 Indice de satisfaction	Annuel	5 000 €	50%	90,0%				5 000 €	
A4 Fonctionnement des services auxiliaires	Trimestriel	2 500 €	90%	100,0%	100,0%	91,7%	91,7%		10 000 €	
Service Vélos	V1 Information Clientèle	Annuel	7 500 €	90%		100,0%		95,8%		7 500 €
	V2 Disponibilité VLS	Annuel	7 500 €	90%		97,1%		100,0%		7 500 €
	V3 Propreté	Annuel	5 000 €	90%		95,0%		100,0%		7 500 €
Situations Inacceptables	P1 - Ponctualité BUS/TRAM	Par SI	50 €	-			1	3	200 €	-
	P2- Respect Production	Par SI	500 €	-	1				500 €	-
	P3 - Disponibilité équipements	Par SI	200 €	-	1	1		2	800 €	-
	P4 - Information dynamique	Par SI	200 €	-	6	6	26	40	15 600 €	-
	P5 - Information statique voyageurs	Par SI	70 €	-	2	6	10	6	1 680 €	-
<b>MONTANT PÉNALITÉS</b>									<b>237 530 €</b>	

PLAFOND Pénalités 400 000 €

## 5.2.8 SUIVI DE LA QUALITÉ

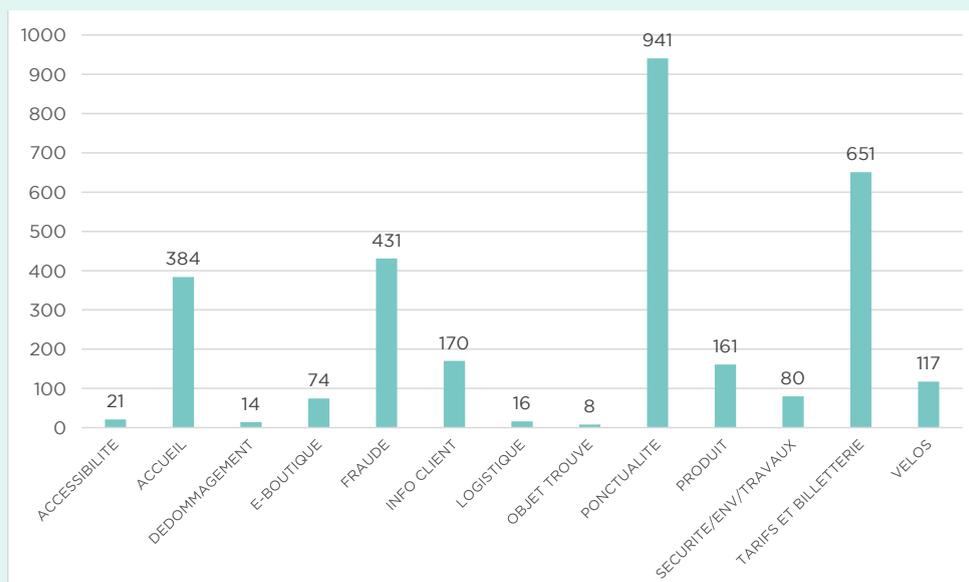
### >> UN NOMBRE DE RÉCLAMATIONS EN HAUSSE

Le nombre de réclamations sur l'année 2022 est de 3068, contre 2740 en 2021 soit une augmentation de 12 %.

Cette augmentation est à mettre en parallèle avec la reprise confirmée de la fréquentation.

En effet, les remarques et suggestions qui participent au process d'amélioration continue de la qualité de service ont concerné 0.015 % des 20,9 millions de voyages effectués en 2022 et 0.016 % des 16,4 millions de voyages effectués en 2021.

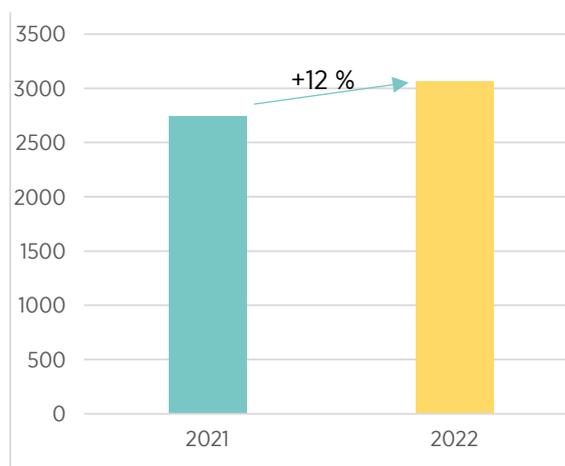
### >> RÉCLAMATIONS 2022 PAR MOTIF



Cette évolution du nombre de réclamations concerne principalement les réclamations de type « Ponctualité » (941 réclamations contre 649 en 2021, soit +45 %) et de type « Produit » (161 réclamations contre 108 en 2021, soit +49 %).

- En 2022, le plan de découverte et le réseau adapté de la rentrée 2022 mis en place dans le cadre de la gestion de l'absentéisme et les difficultés de recrutement expliquent la forte hausse de ces catégories.
- Les catégories « Info Client » et « Tarifs et billetterie » sont également en hausse en raison des difficultés rencontrées par les clients lors du lancement de la nouvelle application mobile et du e-ticket en mars 2022.
- Les autres types de réclamations sont stables ou en baisse, notamment les « demandes de dédommagement » (14 réclamations en 2022 contre 70 en 2021, soit -80 %). En 2021, la majorité des demandes était liée aux répercussions de la crise Covid inexistantes en 2022.

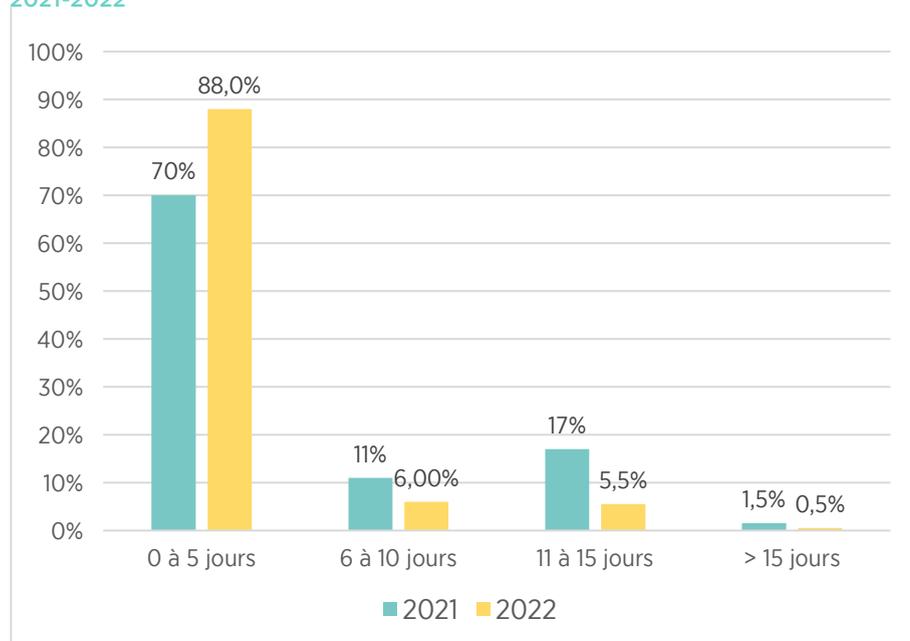
### >> NOMBRE DE RÉCLAMATIONS ANNUELLES 2021-2022



## >> UN DÉLAI DE RÉPONSE AUX RÉCLAMATIONS RÉDUITS

En 2022, 99,5% des réclamations ont reçu une réponse dans un délai inférieur au délai contractuel de 15 jours ouvrés.

### >> DÉLAIS DE RÉPONSE 2021-2022



## 5.2.9 RAPPORT SPÉCIFIQUE AU CONTRÔLE DE LA QUALITÉ DES SOUS-TRAITANTS

**Keolis Caen Mobilités a organisé depuis 2018 un processus de contrôle de la qualité des services sous-traités.**

Ces contrôles ont porté sur les critères suivants :

- CRITERE A : Respect de l'itinéraire et de la vente de titre,
- CRITERE B : Ponctualité,
- CRITERE C : Information des voyageurs,
- CRITERE D : Propreté des véhicules.

Les groupes de services sous-traités suivants ont été contrôlés :

- GROUPE 1 : Ligne 12 Courses régulières,
- GROUPE 2 : Ligne 22 Courses régulières,
- GROUPE 3 : Réseau Complémentaire,
- GROUPE 4 : TAD/Resago/LR (autre que L12 et L22),
- GROUPE 5 : Lignes de soirée.

**493 contrôles ont été effectués en 2022, dépassant ainsi l'objectif contractuel fixé à 330 contrôles.**

### >> SYNTHÈSE DU NOMBRE DE CONTRÔLES DES SOUS-TRAITANTS EFFECTUÉS EN 2022 PAR GROUPE ET PAR CATÉGORIE

#### Qualité sous-traitant : Critère A

Respect de l'itinéraire et de la vente de titre

CRITERES	Groupes de lignes	Nbre de contrôles réalisés	Nbre de contrôles prévus
A	1	21	5
A	2	21	5
A	3	23	5
A	4	24	5
A	5	26	5
<b>TOTAL</b>		<b>115</b>	<b>25</b>

#### Qualité sous-traitant : Critère B

Ponctualité

CRITERES	Groupes de lignes	Nbre de contrôles réalisés	Nbre de contrôles prévus
B	1	21	20
B	2	21	20
B	3	23	20
B	4	24	20
B	5	26	20
<b>TOTAL</b>		<b>115</b>	<b>100</b>

#### Qualité sous-traitant : Critère C

Information des voyageurs

CRITERES	Groupes de lignes	Nbre de contrôles réalisés	Nbre de contrôles prévus
C	1	27	20
C	2	20	20
C	3	41	20
C	4	20	20
C	5	22	20
<b>TOTAL</b>		<b>130</b>	<b>100</b>

#### Qualité sous-traitant : Critère D

Propreté des véhicules

CRITERES	Groupes de lignes	Nbre de contrôles réalisés	Nbre de contrôles prévus
D	1	28	20
D	2	22	20
D	3	41	20
D	4	20	20
D	5	22	20
<b>TOTAL</b>		<b>133</b>	<b>100</b>

## >> ANALYSE DE LA MESURE DE LA QUALITÉ DES SERVICES SOUS-TRAITÉS

### Critère A – Respect de l’itinéraire et vente de titre

Les contrôles du respect de l’itinéraire ont montré une conformité de 99.61% pour 1534 points de contrôle (6 courses en défaut). Lors de ces contrôles, les conducteurs des sous-traitants ont été en capacité de vendre des titres à chaque fois que nécessaire.

Keolis Pays Normands a mis en place différents outils visant à améliorer le respect de l’itinéraire :

- présentation du réseau lors de la formation d’intégration, remise des plans de lignes, volume d’heures de formation dédiées à la reconnaissance de lignes,
- actualisation des plans à chaque modification,
- communication des déviations par voie d’affichage et par mail à chaque conducteur,
- audits en ligne.

### Critère B – Ponctualité

Ce critère est évalué par la vérification du bon passage du véhicule dans l’intervalle de -1 et +3 minutes par rapport à l’horaire théorique.

Lors des contrôles de ponctualité portant sur 1534 points de contrôle, 66.69% des véhicules contrôlés étaient conformes. La répartition par groupe est la suivante :

>> Voir tableau ci-dessous

#### >> CRITÈRE B - PONCTUALITÉ RÉPARTITION PAR GROUPE

CRITÈRES	Nombre de contrôles	Ponctualité conforme	Taux de conformité
Groupe 1 - Ligne 12 Courses régulières	347	211	60,81%
Groupe 2 - Ligne 22 Courses régulières	424	301	70,99%
Groupe 3 - Réseau Complémentaire	288	157	54,51%
Groupe 4 - TAD/Resago/LR (autres que L12 et L22)	389	309	79,43%
Groupe 5 - Lignes de soirée	86	45	52,33%
<b>TOTAL</b>	<b>1534</b>	<b>1023</b>	<b>66,69%</b>

Depuis le 17 janvier 2022, Keolis Pays Normands a lancé le contrôle des prises de services via un logiciel dédié permettant de détecter au plus tôt un retard à la prise de service et déployer les moyens pour pallier à cette situation. Keolis Pays Normands a évolué positivement sur ce critère au cours du premier semestre 2022.

### Critère C – Information voyageurs

Une progression a été constatée sur la diffusion des campagnes commerciales. Nous constatons malheureusement encore que les thermomètres de lignes sont, soit absents, soit sources de confusion pour les clients car les conducteurs apposent parfois plusieurs thermomètres simultanément. Cela s’explique par le chainage des courses, mais également par le manque d’accessibilité des cadres d’affichage.

Dans tous les cas, les écarts constatés lors des audits sont remontés au sous-traitant et des actions correctives sont demandées et suivies en réunion mensuelle.

>> Voir graphique page suivante

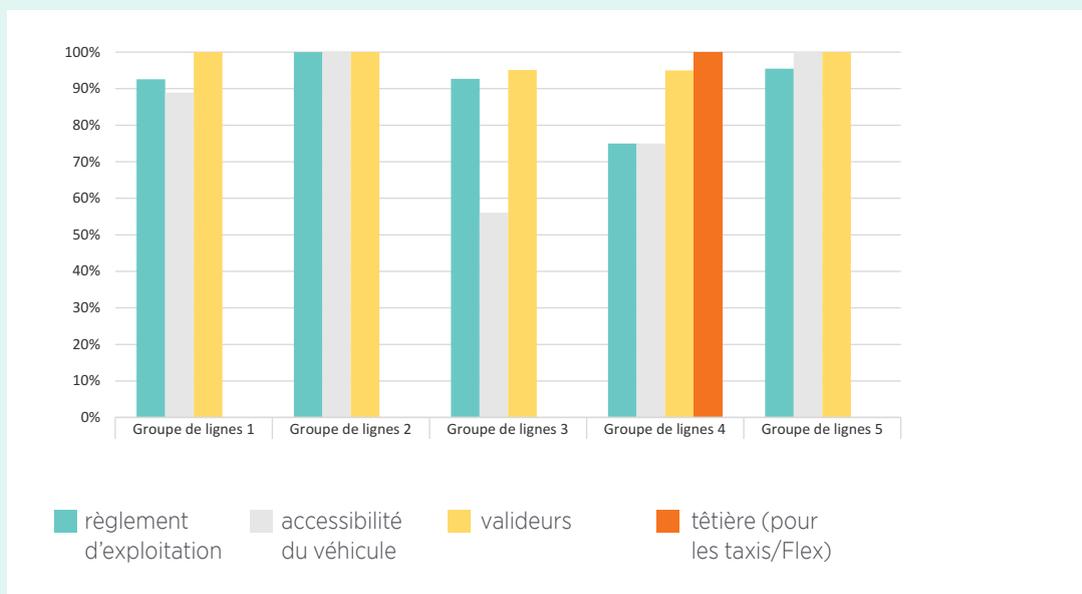
### Critère D – Propreté des véhicules

Suite à la mise en place d’un plan d’actions, la propreté des véhicules de nos sous-traitants a progressé par rapport à 2021 mais il subsiste des manquements, notamment au niveau des assises de sièges et des vitres.

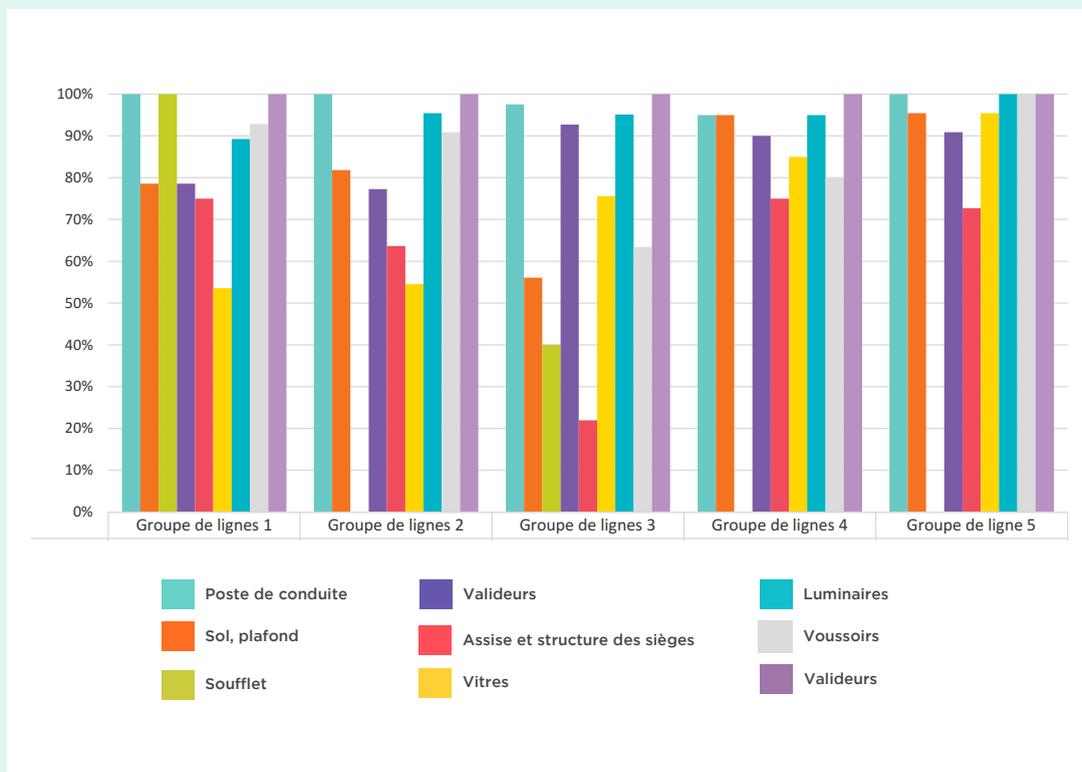
Depuis aout 2022, le nettoyage intérieur des véhicules de Keolis Pays Normands est confié à un prestataire spécialisé. La progression de la propreté des véhicules est nettement visible sur les résultats des audits contradictoires réalisés à Giberville et Lion-sur-Mer.

>> Voir graphique page suivante

>> TAUX DE CONFORMITÉ CRITÈRE C - INFORMATION VOYAGEURS



>> TAUX DE CONFORMITÉ CRITÈRE D - PROPRETÉ DU VÉHICULE



## 5.3 LE DÉVELOPPEMENT DURABLE

La crise énergétique et la sécheresse de 2022 nous rappellent l'importance de mettre en place des modes de fonctionnement plus durables. Keolis Caen Mobilités s'est mobilisé cette année encore, afin de réduire l'impact environnemental de ses activités.



### 5.3.1 ACTIONS MENÉES ET RÉSULTATS OBTENUS POUR RÉDUIRE LES IMPACTS ENVIRONNEMENTAUX DES ACTIVITÉS

Keolis Caen Mobilités poursuit son engagement dans une démarche environnementale certifiée ISO 14001 pour l'ensemble des activités d'exploitation et de maintenance.

#### >> PLAN DE SOBRIÉTÉ ÉNERGÉTIQUE

L'année 2022 a été marquée par une crise énergétique. L'état a demandé aux entreprises et aux particuliers de mettre en place des actions de sobriété.

Afin de limiter ses consommations énergétiques, Keolis Caen Mobilités a décidé d'agir à plusieurs niveaux, à la fois techniques et comportementaux en mettant en place un Plan de sobriété énergétique.

#### >> VALORISATION DES DÉCHETS

Keolis Caen Mobilités veille à renforcer la part de revalorisation et de recyclage de ses déchets.

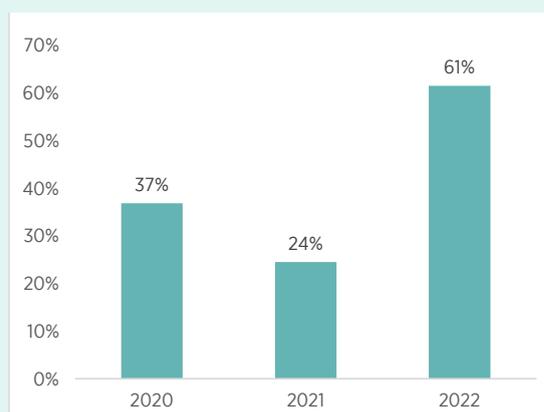
A cet effet, le bois et les boues de balayage des voies tramway qui n'étaient pas valorisés en 2021 le sont désormais. Le bois est revalorisé en énergie et les résidus de balayage considérés comme inertes sont transportés vers les communes de Verson et Mouen et sont stockés afin de réaliser un mur anti-bruit le long de l'A84.

Ces deux types de déchets ont permis de donner une seconde vie à 98.06 tonnes de déchets et porter notre taux de valorisation à 62%.

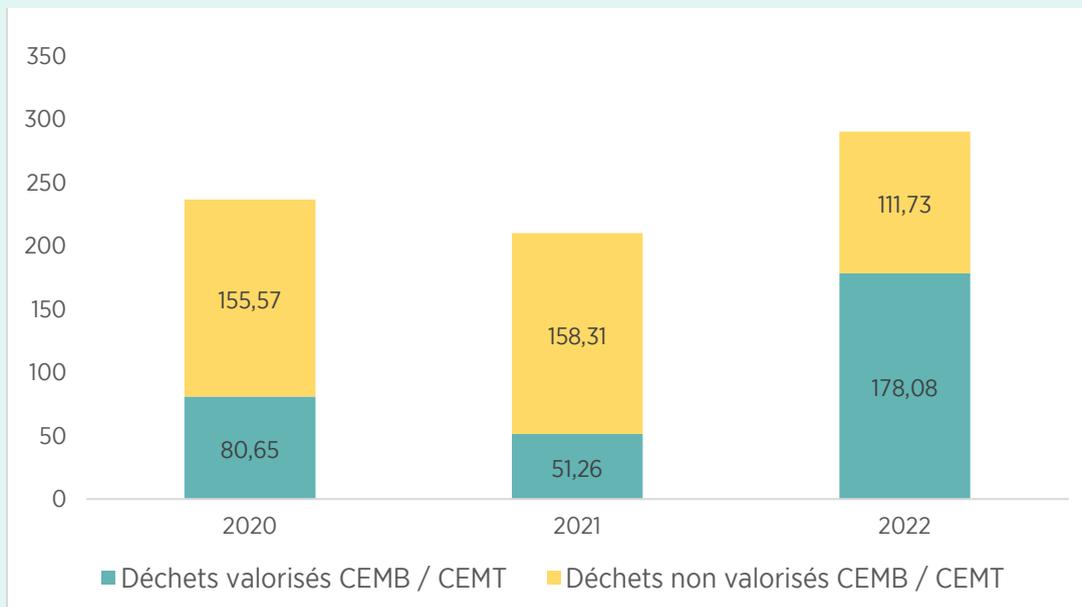
A partir d'octobre, les équipes de Keolis Caen Mobilités se sont mobilisées sur des actions concrètes avec à la clef des résultats mesurables dès 2022 tels que :

- campagne sur les écogestes au travail, limitation des températures de chauffage et de climatisation des locaux : baisse de 20% de consommation du chauffage du CEMT,
- campagne de relamping LED et détecteurs de mouvements pour l'éclairage du CEMB en complément des remplacements liés au projet de mise aux normes ATEX de l'atelier : Baisse de 35,3 kW de puissance instantanée, soit un gain de consommation annuel estimé à 46 000 kWh / an,
- baisse de la consigne de chauffage et climatisation à bord des tramways : Baisse de 19% de consommation de l'énergie consommé par les tramways sur les mois de novembre et décembre 2022 par rapport aux mêmes mois en 2021,
- remplacement des compresseurs d'air de l'atelier CEMB (puissance réduite et variation de vitesse) : gain de consommation annuel estimé 47 000 kWh / an.

#### >> TAUX DE VALORISATION DES DÉCHETS



>> VALORISATION DES DÉCHETS  
CEMB/CEMT



Les déchets collectés dans les stations tramways représentent maintenant la majorité des déchets non valorisés.

>> MISE EN EXPLOITATION DES  
PREMIERS BUS BIO-GNV

Dans le cadre du projet de transition énergétique du réseau TWISTO engagé par Caen la mer en 2021, les équipes de Keolis Caen Mobilités ont été mobilisées tout au long de l'année 2022 pour la mise en service de nouveaux bus fonctionnant au Bio-GNV ainsi que pour la création d'une station de compression de GNV. Ce projet a permis (en comparaison des bus au gasoil et selon données ADEME), une réduction des émissions estimée à 1 344 tonnes équivalent CO<sub>2</sub> (tCO<sub>2</sub>e) sur l'année 2022.



## 5.4 RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE

### 5.4.1 MÉDIATION ET PRÉVENTION

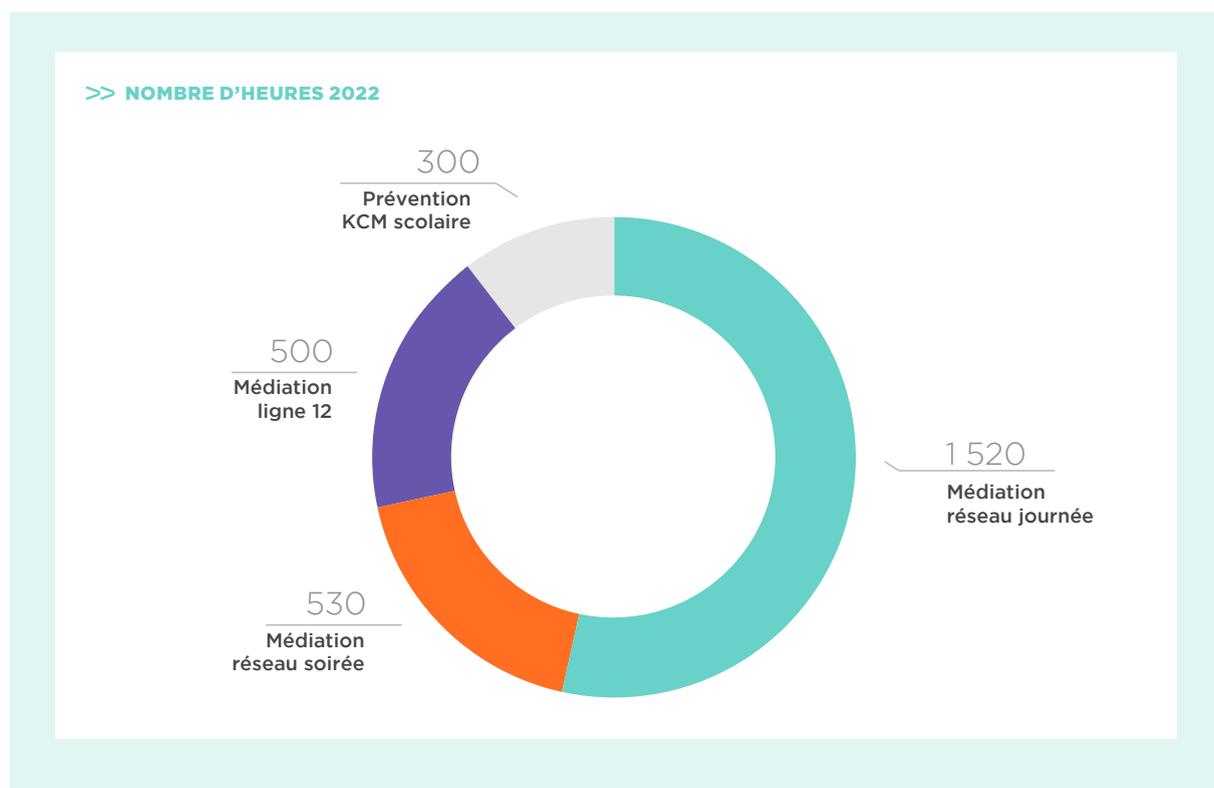
#### La démarche de prévention est une composante historique au sein du service.

Un agent a la charge de ce volet, qu'il réalise avec beaucoup d'engagement. Reconnu pour son investissement, il est identifié auprès des partenaires (établissements scolaires, ESAT, associations, etc.) auprès de qui il a développé des relations de confiance mutuelle.

L'agent de prévention intervient mensuellement à l'école de la 2ème chance d'Hérouville-Saint-Clair qui a permis de contribuer à la suppression des problématiques avec les jeunes de cet établissement. Cette expérience illustre l'importance de poursuivre cette démarche de prévention et de la développer en milieu scolaire auprès des écoliers, collégiens et lycéens, afin d'optimiser l'impact préventif.

En complément Keolis Caen Mobilités finance aussi le PIMMS. Dans ce cadre, une prestation de médiation sortante dans les transports en commun est mis en place avec des agents de médiation en réinsertion qui assurent une présence sur les 3 lignes de tramway et les lignes fortes de bus (L1 à L6).

Contre les atteintes sexistes et sexuelles, le dispositif de descente à la demande à partir de 21h sur les lignes de soirée 1, 2, 3, 4, 5, 6 et NOCTIBUS est toujours en service.



## 5.4.2 PARTENARIAT AVEC L'ÉCOLE DE LA DEUXIÈME CHANCE

**Keolis Caen Mobilités s'implique sur le territoire afin de soutenir les actions de réinsertion professionnelle notamment avec le renouvellement du partenariat mis en place depuis 2019 avec l'École de la Deuxième Chance.**

Cette dernière offre à des jeunes adultes, sortis précocement du cursus scolaire une nouvelle chance de développer compétences et savoir-être, afin de s'insérer durablement sur le marché du travail.

Dans ce cadre, Keolis Caen Mobilités participe à des séances de coaching au cours desquelles elle accompagne les jeunes à élaborer leur projet professionnel et les préparer à des entretiens professionnels.

Au cours de l'année 2022, Keolis Caen Mobilités a accueilli un stagiaire en vue de découvrir les métiers de la maintenance Bus.

En outre, des actions de sensibilisation à l'utilisation des transports en commun ont été réalisées au sein de l'école.



## 5.4.3 PARTENARIAT AVEC LES ACTEURS DU MONDE DU HANDICAP

### >> LE DÉVELOPPEMENT D'APPLICATIONS MOBILES

**Riche d'enseignements, le travail collaboratif avec les associations PMR sur le développement des applications mobiles Twisto s'est poursuivi en 2022.**

Un bilan après 1 mois d'utilisation de la nouvelle application mobile Twisto a été réalisé avec les associations PMR.

De façon similaire, les associations ont été intégrées aux tests de l'application VIA pour Twisto Access.

### >> RECUEILLIR L'AVIS DES PMR SUR LES INNOVATIONS DU RÉSEAU TWISTO

**En octobre 2021, Keolis Caen Mobilités a lancé l'expérimentation olfactive sur le tramway T3 : se servir d'une fragrance identifiable comme vecteur d'informations voyageurs.**

En 2022, un bilan positif de l'expérimentation a été noté. Les associations PMR ont été sollicitées pour apporter leur regard sur ce test :

- des besoins de réassurance ont été manifestés sur le respect des règles toxicologiques des parfums,
- une satisfaction globale du projet a été notée.

### >> FAVORISER DES TEMPS D'ÉCHANGES ENTRE LES SALARIÉS ET LES VOYAGEURS PMR

**Pour la 6e année consécutive, Keolis Caen Mobilités a formé ses salariés à l'accueil et la prise en charge des clients fragiles.**

Deux associations PMR locales (HMVA et l'AVH) ont poursuivi leur participation lors de la mise en situation. Ce moment est toujours propice à un partage d'expériences



et un temps d'échanges convivial sur les problématiques rencontrées par les voyageurs PMR.

Pour la journée internationale de l'emploi des personnes en situation de handicap, plusieurs animations ont été réalisées sur les dépôts et lieux de prise de service de Keolis Caen Mobilités. Certains ateliers ont été directement animés par des membres associatifs du territoire : Retina 14 a par exemple animé 2 repas dans le noir avec une vingtaine de salariés de Keolis Caen Mobilités. Cette sensibilisation hors du cadre habituel de travail encourage à mieux comprendre les défis et les obstacles auxquels sont confrontées les personnes en situation de handicap au quotidien, et ainsi mieux réagir lors de la prise en charge de ces voyageurs.

## >> S'IMPLIQUER DANS LA DÉMARCHE DE LA VILLE DE CAEN « VILLE AMIS DE NOS AÎNÉS »

Pour accompagner le vieillissement de la population française, la ville de Caen a lancé en 2022 la démarche « Caen Ville amis de nos aînés ». Keolis Caen Mobilités s'est pleinement impliqué dans cette initiative en participant à chaque moment de rencontre avec les aînés caennais, renforçant l'écoute des besoins et aspirations de cette population.

### 5.4.4 UNE ENTREPRISE SOLIDAIRE

Keolis Caen Mobilités a poursuivi durant cette année 2022 ses actions solidaires avec la collaboration de l'ensemble des salariés.

#### >> ROCHAMBELLE

Au cours du mois de juin 2022, Keolis Caen Mobilités a renouvelé son opération interne destinée à la lutte contre le cancer du sein. Ainsi, ce sont 14 salariées qui ont participé à la Rochambelle, course solidaire organisée par l'association « Les Courants de la Liberté ».



#### >> SEMAINE DE L'EMPLOI DES PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

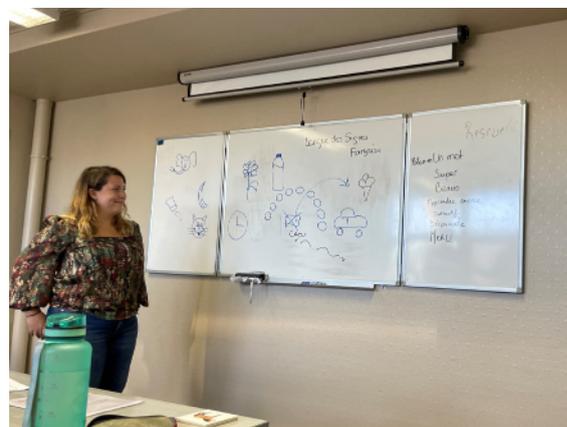
Au cours de cette semaine qui a eu lieu en novembre 2022, des salariés ont participé à des repas à l'aveugle. Dans une pièce sombre avec un bandeau sur les yeux, les participants ont pu déjeuner et vivre l'expérience d'une personne en situation de cécité lors de sa prise de repas et d'évoquer les situations rencontrées dans leur vie quotidienne lors de l'utilisation du transport en commun.



Les salariés ont également eu la possibilité de participer à des ateliers d'initiation à la langue des signes, en partenariat avec « VISUEL, Langue des Signes Française- Normandie ».

Au cours de cette semaine, ce sont près de 50 salariés qui ont participé à ces activités.

Compte tenu de l'accueil rencontré, Keolis Caen Mobilités souhaite réitérer ces expériences.



## >> COLLECTE DE FOURNITURES SCOLAIRES

En août 2022, Keolis Caen Mobilités a procédé à une collecte des fournitures scolaires au sein de l'entreprise en partenariat avec le Secours Populaire. Cette opération a permis de transmettre 4 cartons de fournitures à des familles en difficultés.

## >> CAEN ÇA BOUGE

A l'occasion de la 2<sup>de</sup> édition de Caen ça bouge, Keolis Caen Mobilités a réuni 49 participants sur les 2 jours, avec 14 inscrits sur les trails du samedi soir, et 35 inscrits sur les balades vélos du dimanche matin.

Chaque kilomètre réalisé par l'équipe à pied ou en vélo a été transformé en euros pour l'association Cadet Roussel, qui vient en aide aux enfants atteints de leucémie ou de tumeur cancéreuse et à leur famille.

Au total, c'est 604 kilomètres qui ont été parcourus par l'équipe, soit **604 euros** reversés à l'association **Cadet Roussel**.



# LA GESTION DU PERSONNEL

## 6.1 L'ORGANISATION GÉNÉRALE DE L'ENTREPRISE ET LA GESTION DES RESSOURCES HUMAINES

### 6.1.1 GESTION DE LA PÉRIODE D'INTÉRIM EN COLLABORATION AVEC LE GROUPE KEOLIS

L'année 2022 a été marquée par l'intérim de la Directrice Financière à la Direction opérationnelle de Keolis Caen Mobilités à compter de la mi-août, suite à l'absence non prévue du Directeur opérationnel pour raison de santé.

Cette période d'intérim a été réalisée en collaboration avec le groupe Keolis qui a accompagné la filiale au travers des actions suivantes :

- accompagnement de la directrice par intérim par M Verschelde, Directeur général adjoint France, Branche Grands Urbains. M Verschelde a notamment participé aux réunions bi-hebdomadaires de suivi des dossiers avec Caen la mer et a assuré un appui sur les décisions stratégiques de la filiale,
- accompagnement spécifique du nouveau Responsable Sûreté Fraude par la Directrice Sûreté lutte contre les Fraudes du groupe Keolis,
- réalisation d'un diagnostic du service exploitation par la Direction Exploitation du groupe Keolis. Les objectifs de ce diagnostic étaient les suivants :
  - o faire un diagnostic des processus exploitation,
  - o expertiser le pilotage de la qualité de service,
  - o soutenir l'engagement des managers et de la maîtrise,
  - o préparer et sécuriser le plan d'actions de retour au service normal au plus tôt,
  - o préparer l'arrivée d'Aurélien CATTEAU, nouveau Directeur d'exploitation, par un diagnostic d'exploitation et la mise en évidence des axes de travail prioritaires.

### 6.1.2 DIRECTION DE L'EXPLOITATION

L'année 2022 a été marquée un renouvellement important au sein de la Direction exploitation.

Cette réorganisation s'est matérialisée par l'arrivée de 3 nouveaux cadres en fin d'année :

- un nouveau Directeur d'exploitation en provenance du réseau de Valenciennes. Ingénieur de formation, il bénéficie d'une expérience solide au sein d'un autre groupe de transport. Aurélien CATTEAU précédemment responsable d'exploitation du Tramway de Valenciennes a pris ses fonctions le 1er octobre,
- un nouveau Responsable Sûreté Fraude, Thomas LAMBERT précédemment Responsable Sûreté à la SNCF, qui a pris ses fonctions le 1er septembre 2023,
- un nouveau Responsable Opérationnel, Gérald FOURNIER, précédemment en charge du pilotage de la performance au sein d'un service de l'état (Gendarmerie nationale) a été recruté à l'été pour une prise de fonction le 1er janvier 2023.

Cette réorganisation va favoriser la mise en œuvre et le suivi des plans d'actions menés dans l'entreprise et est un gage de réussite pour le déploiement de la démarche managériale en cours au sein de la Direction exploitation.



**Aurélien CATTEAU**  
Directeur d'exploitation



**Thomas LAMBERT**  
Responsable sûreté fraude



**Gérald FOURNIER**  
Responsable opérationnel

### 6.1.3 KEOLIS SIGNATURE SERVICE

Keolis Caen Mobilités a déployé une démarche visant à améliorer la relation de service des collaborateurs en contact des clients.

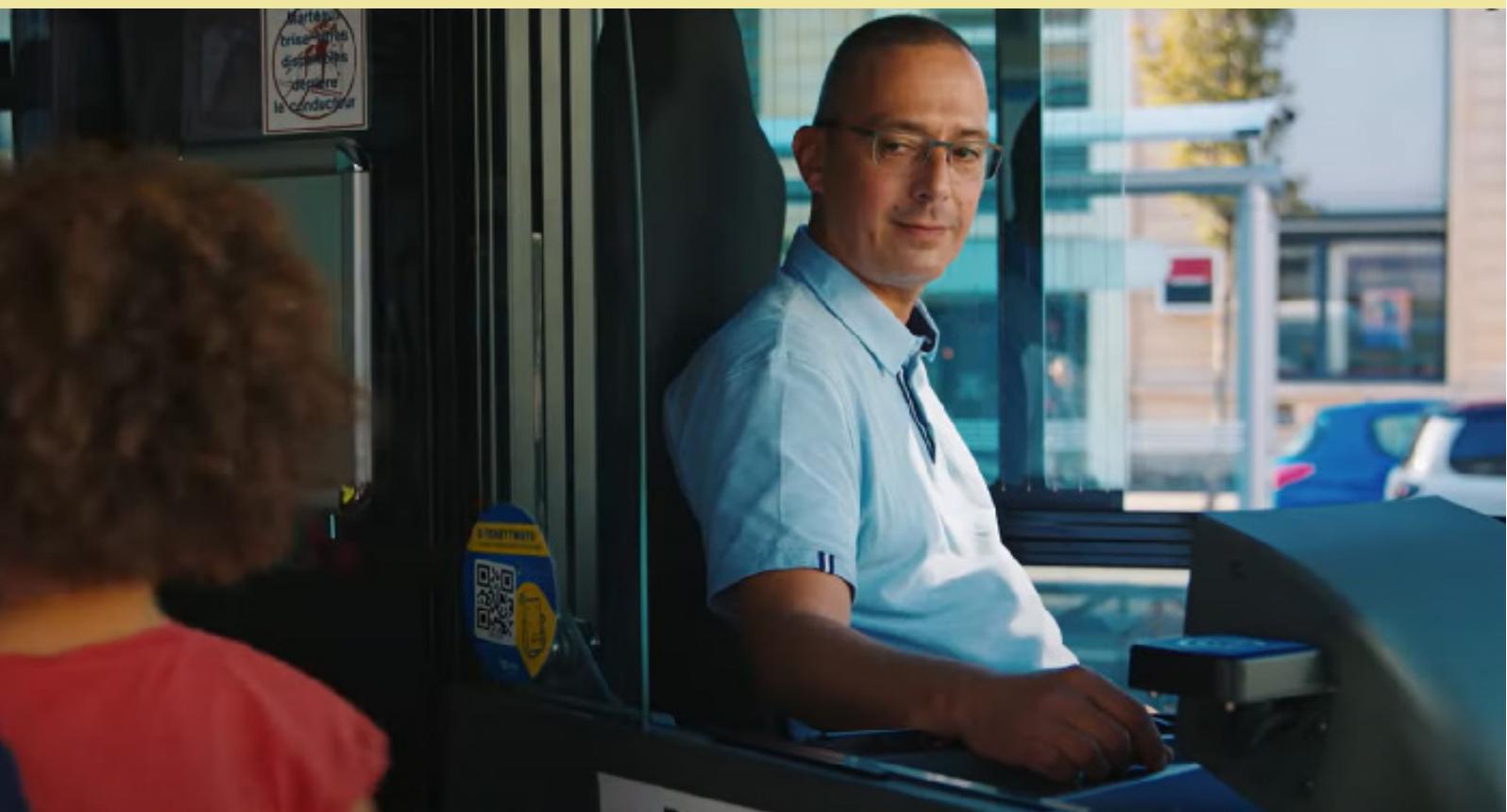
Afin d'ancrer encore plus la culture client en son sein, Keolis Caen Mobilités a choisi de s'engager dans le projet KSS afin d'adopter des gestes et postures de service, et d'améliorer ainsi l'expérience des passagers sur son réseau.

Les gestes sont proposés dans le cadre d'une méthode ayant fait ses preuves, connue sous le nom de Keolis Signature Service. Cette approche fondée sur un principe de transparence et de co-construction permet d'identifier les forces et axes d'amélioration du réseau du point de vue des agents et des clients, et plus particulièrement dans le

cadre de leurs interactions au quotidien. Ce processus a été retardé dans son déploiement à la suite du manque d'effectif au cours de l'année 2022. Néanmoins, 27 agents ont été formés en décembre 2022, provenant de tous les services de l'entreprise ayant un contact avec la clientèle (agents d'accueil, régulateurs, vérificateurs, conducteurs).

Lors des différentes présences terrain (tournées terrain et audits de suivi), les équipes d'encadrement de Keolis Caen Mobilités ont vérifié que les gestes étaient bien ancrés et utilisés par les différents agents observés.

La démarche KSS va être intégrée dans le dispositif de déploiement de KIHO pour relancer, redynamiser le pilotage et suivi de cette démarche.



## 6.1.4 BILAN KIWI

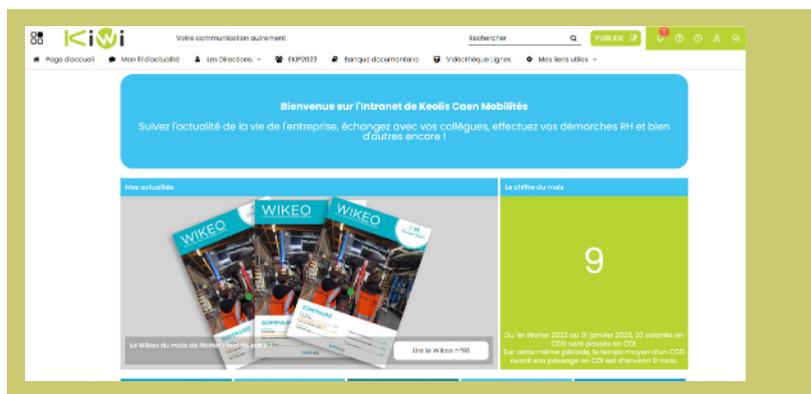
A la fois outil d'information et réseau social de l'entreprise, destiné aux salariés, l'intranet Kiwi a été mis en service le 14 décembre 2021. Cet outil est disponible via ordinateur ou via un téléphone grâce à son application mobile.

Des pages d'informations pour chaque direction ont été progressivement créées et alimentées, permettant une diffusion de l'information plus ciblée.

Les agents commerciaux de conduite peuvent désormais consulter la vidéothèque des lignes du réseau depuis cet outil, facilitant ainsi les reconnaissances de ligne.

Les salariés se sont bien appropriés la plateforme puisqu'au 31/12/2022, le taux d'utilisation de la plateforme est de près de 70%.

Le rythme de publication est d'une dizaine de publications par semaine.



## 6.1.5 LA GESTION DES EFFECTIFS POUR PALLIER L'ABSENTÉISME ET LE PLAN DE RECRUTEMENT

En 2022, le sujet de l'absentéisme a été l'un des enjeux forts de Keolis Caen Mobilités et de ses sous-traitants. En effet, au cours du 1er semestre 2022, l'absentéisme a atteint 14.25% en moyenne, notamment avec la reprise de l'épidémie de COVID-19, nécessitant la suppression des services de vérification, le rappel sur repos des conducteurs, ainsi que le refus de congés payés pour assurer la continuité du service public.

Afin de pallier cet absentéisme et dans le souci de pouvoir garantir un minimum de congés payés sur le second semestre 2022, Keolis Caen Mobilités a mis en œuvre avec l'accord de Caen la mer une offre Plan B. En parallèle de cette action, Keolis Caen Mobilités a mis en œuvre un plan de recrutement massif avec pour objectif de reprendre l'offre nominale au plus vite.

Ainsi, un plan de recrutement a été mis en œuvre autour de 3 axes.

**Déclinaison de plusieurs actions de communications afin de promouvoir les métiers de conduite et d'attirer des candidats :**

- campagne de communication sur le tramway et sur le bus,
- vidéo de promotion du métier de conducteur avec la mise en scène de notre salarié élu meilleur conducteur de France en 2022 et d'enfants de salariés exclusivement,
- participation aux salons de l'emploi : « Je m'installe en bord de mer » ; palais des congrès...

**Multiplicité des dispositifs de financement de formation** avec la Région et Pôle emploi afin de recruter des demandeurs d'emploi et de les former au métier de conducteur.

### Recrutement de conducteurs titulaires du permis B dédiés soit au service ACCESS soit au tramway.

Ces actions ont conduit à recruter pas loin de 55 conducteurs en CDD.

Grâce à ces actions conjuguées, Keolis Caen Mobilités a réussi à diminuer son taux d'absentéisme pour être en dessous des 10% à fin décembre 2022 et a pu reprendre l'offre nominale dès le 2 janvier 2023 conformément à ses engagements.





Vidéo de promotion du métier de conducteur

## 6.1.6 BILAN DES SERVICES OFFERTS AUX SALARIÉS

**Keolis Caen Mobilités a mis en place des services favorisant la qualité de vie au travail durant toute l'année 2022.**

### o Conciergerie

Keolis Caen Mobilités a développé un service de conciergerie au sein de l'entreprise destiné à ses salariés. Ces derniers peuvent ainsi faire appel à Adsito, entreprise locale de services, pour réaliser des prestations allant de la livraison de panier de légumes à la réparation d'un véhicule tout en restant à leur poste de travail.

Sur l'année 2022, plus de 30% des salariés ont utilisé les services de la conciergerie principalement pour l'achat de produits locaux et de services du quotidien (pressing, cordonnerie, ...).



### o Micro-crèche

Véritable engagement de la parentalité, Keolis Caen Mobilités propose depuis le mois de mars 2021 aux jeunes parents les services d'une micro-crèche. 5 berceaux ont ainsi été réservés pour faciliter le mode de garde d'enfants allant de 2 mois à 6 ans. Pour deux d'entre eux, les horaires de garde atypiques sont proposés pour accueillir les enfants entre 5H et 22H.

A ce jour, 100% des berceaux sont utilisés et une liste d'attente a été créée face aux demandes émises par les salariés.

Par ailleurs, les salariés disposant d'un autre mode de garde peuvent utiliser des places dites d'urgence, en vue de pallier l'absence de leur assistante maternelle ou à la fermeture de leur crèche habituelle.



## 6.1.7 UN CONDUCTEUR CHAMPION DE FRANCE

**Depuis 1998, le Bus d'Or met en compétition une soixantaine de conducteurs d'autobus, issus des réseaux de transport public urbain et adhérents de l'UTP au niveau national, auxquels s'ajoutent plusieurs représentants de réseaux européens.**

L'objectif du concours du Bus d'Or est de promouvoir et valoriser le métier de conducteur d'autobus, figure emblématique de la profession du transport public urbain. Durant ces trois jours, les conducteurs ont été évalués sur six épreuves de qualification (QCM, technicité de conduite sur circuit, impact en termes de développement durable, accessibilité, relation de service en conditions réelles sur une ligne dans Paris).

Tous les ans, une épreuve de maniabilité est organisée au sein de l'entreprise. Cette année, 116 conducteurs ont participé aux épreuves de sélection. Celui ou celle qui obtient le meilleur score est sélectionné pour aller à Paris pour participer au Bus d'Or. C'était une première pour Florent JAMES.

A l'occasion de la 21ème édition du Bus d'Or et à l'issue des 3 jours d'épreuve, les 10 prix, dont celui du meilleur conducteur, ont été remis le jeudi 9 juin en début d'après-midi au sein de l'European Mobility Expo au parc des expositions de la Porte de Versailles à Paris.

**Florent JAMES, agent commercial de conduite à Keolis Caen Mobilités s'est démarqué parmi les 55 réseaux candidats en remportant la 1ère place du concours national et le prix développement durable, à l'issue de 3 jours d'épreuves.**

Remporter le titre de meilleur conducteur de l'année 2022, représente une vraie fierté pour l'image du réseau Twisto, Keolis Caen Mobilités ainsi que pour le groupe Keolis.

A l'occasion de l'inauguration des Hauts de l'Orne, une cérémonie de remise de prix a été organisée en présence de la présidente du groupe Keolis, Madame Marie Ange DEBON et des équipes ayant contribué à ce succès.

Par ailleurs, Monsieur Florent JAMES a été sollicité par l'UTP pour représenter la profession dans le cadre de sa campagne de promotion du métier de conducteur « Faire bouger les lignes » ainsi qu'à l'occasion de la signature de la charte d'engagement Développement Emploi & Compétences du secteur du transport public urbain entre l'UTP et les ministres du Travail et des Transports en décembre 2022.



Enfin, Monsieur Florent JAMES a participé aux 2 campagnes de communication dédiées au recrutement d'Agent Commercial de Conduite.



## 6.2 LA GESTION DES RESSOURCES HUMAINES

### 6.2.1 EVOLUTION DES EFFECTIFS MOYENS MENSUELS

Au titre de l'année 2022, l'effectif moyen est stable avec 666,01 salariés contre 663,1 en 2021.

2022	JANV.	FÉV.	MARS	AVR.	MAI	JUIN	JUIL.	AOÛT	SEPT.	OCT.	NOV.	DÉC.
ETP Activité	638,97	639,10	635,59	634,08	643,48	659,77	663,47	671,85	669,73	667,87	662,64	661,59
Salariés Keolis mis à disposition	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12
EMM 2022	650,97	651,10	647,59	646,08	655,48	671,77	675,47	683,85	681,73	679,87	674,64	673,59

### 6.2.2 EFFECTIFS PHYSIQUES ET EN ETP, PAR CATÉGORIE AFFECTÉS À L'EXPLOITATION DU RÉSEAU

L'effectif physique au 31 décembre 2022 est de 666 salariés représentant 656,87 salariés équivalent temps plein.

	2020		2021		2022	
	EFFECTIFS PHYSIQUES	ETP	EFFECTIFS PHYSIQUES	ETP	EFFECTIFS PHYSIQUES	ETP
Cadres/ Hautes Maîtrises assimilées Cadres	15	15	15	15	14	14
Maitrises	65	66	64	62,1	61	60,67
Employés	40	38,6	42	41,6	42	41,6
Agents commerciaux de conduite	526	509,07	506	495,6	506	496,8
Agents de maintenance	47	46,6	45	44,8	43	43,8
<b>TOTAL</b>	<b>693</b>	<b>675,27</b>	<b>672</b>	<b>659,1</b>	<b>666</b>	<b>656,87</b>

### 6.2.3 ÉLÉMENTS DE GESTION SOCIALE

Dans le cadre des négociations annuelles obligatoires, Direction et partenaires sociaux se sont réunis à plusieurs reprises, et un accord d'entreprise a été soumis à la signature des 4 organisations syndicales. Ce dernier a été signé par 3 des 4 organisations syndicales le 16 décembre 2021. Bien que majoritaire en nombre de signatures, cet accord ne sera pas applicable.

Aussi, la Direction a souhaité appliquer par décision unilatérale de l'employeur les mesures ainsi négociées pour permettre aux salariés d'en bénéficier.

Cet accord prévoit les mesures suivantes :

- la valeur du point 100 et des primes sont augmentées de 1.80% au 01 janvier 2022,

- revalorisation des coefficients des agents information vente afin de prendre en compte la nouvelle mission d'instruction des titres gratuits à l'agence Mobilités,
- des mesures visant l'amélioration des conditions de travail :
  - limitation des contraintes liées au nombre de samedis travaillés,
  - redéfinition des modalités d'attribution du forfait mobilités.
- des mesures concernant l'encadrement (2ème collège) :
  - engagement d'une rencontre avec les partenaires sociaux signataires de l'accord NAO 2022 en vue de redéfinir les modalités d'attribution des PVO de l'encadrement.

### 6.2.4 SALAIRE MOYEN DE CONDUITE ET TOUS POSTES CONFONDUS, AU COURS DE L'EXERCICE ÉCOULÉ

	2020	2021	2022
Salaire moyen tous postes confondus	34 819,83 €	35 196,06 €	36 807,80 €
Dont conducteurs	33 820,51 €	34 152,19 €	35 796,02 €

### 6.2.5 NOMBRE ET POSTES DES PERSONNELS MIS À DISPOSITION DE L'ENTREPRISE

L'ETP moyen du personnel intérimaire en 2022 est de 10,61 salariés contre 5,19 en 2021. Cette hausse sur l'année en 2022 est notamment liée à l'embauche de personnel de conduite titulaire du permis B en vue d'assurer les services ACCESS et permettant d'affecter des services bus/tramway aux polyvalents détenteurs soit du permis D soit de l'habilitation tramway.

#### >> RECOURS À DES ENTREPRISES DE SOUS-TRAITANCE

	2020	2021	2022
TFN Propreté	39	37	
ATTALIAN			30
Handuo Tandem	5,5	5,5	5,5
CHALLANCIN PREVENTION ET SECURITE	6	5	8
P. Fontenelle Maintenance générale bâtiment	0,17	0	0
BRINKS	1	1	1
Feeling Express	1	1	1
ULV	2	2	2
KPN	80	76	64
CYKLEO	4	4	4
TCS			1
Ulysse			9

## &gt;&gt; PERSONNEL INTÉRIMAIRE EN 2022

	NOMBRE DE PERSONNES	NOMBRE DE CONTRATS
Agent administratif	7	8
Agent CFO	0	0
Agent de comptage		
Agent maintenance voie		
Agent environnement		
Agent info clients	22	35
Agent info et ventes	22	45
Agent info par telephone		
Agent service c lients	6	21
Assistant administratif	2	3
Chargée de mission QHSE	0	0
conducteur	16	124
Enqueteur		
Magasinier		
Agent info voyageur	11	11
Assistante communication interne	1	1
	<b>87</b>	<b>248</b>

### 6.2.6 DÉCOMPTÉ DES TEMPS COMPLETS ET DES TEMPS PARTIELS DONT CONDUCTEURS

La part des salariés employés à temps partiel au sein de Keolis Caen Mobilités est de 5,25 % (contre 7,44 % en 2021). Les Agents Commerciaux de Conduite représentent 88,5 % de cette catégorie. Le travail à temps partiel au sein de Keolis Caen Mobilités relève principalement d'un choix du salarié.

	2020	2021	2022
<b>Nombre de salariés à temps complet</b>	651	532	631
Dont conducteurs	495	474	475
<b>Nombre de salariés à temps partiel</b>	43	40	35
Dont conducteurs	31	32	31

### 6.2.7 ÂGE MOYEN ET TAUX D'ANCIENNETÉ DE L'EFFECTIF (DONT CONDUCTEURS), EFFET GVT ENTRE N/N-1

Avec un âge moyen de 46,19 ans et une ancienneté moyenne de 11,83 années en 2022. La structure de l'effectif au sein de Keolis Caen Mobilités est stable.

ÂGE ET ANCIENNETÉ MOYENNE	2020	2021	2022
<b>Âge moyen au 31/12</b>	46,53	46,30	46,19
Dont conducteurs	47,69	48	47,36
<b>Ancienneté moyenne au 31/12</b>	12,1	11,88	11,83
Dont conducteurs	11,5	12	11,77
<b>EFFET GVT ENTRE N/N-1</b>	<b>-0,26</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

### 6.2.8 TAUX D'ABSENTÉISME PAR CATÉGORIE (CONDUCTEURS/AUTRES) ET PAR MOTIF (MALADIE, AT, CONGÉ MATERNITÉ, GRÈVE... ) ET INDICATION DES MODALITÉS DE CALCUL

Les taux d'absentéisme par catégorie et par motif est calculé en rapportant le nombre d'heures d'absences passées en paie en fonction du type d'absentéisme / nombre d'heures contractuelles de la catégorie.

	MALADIE	MATERNITÉ	AT/MP	TOTAL
Cadres filiale	3,67%	0,00%	0,00%	<b>3,67%</b>
Agents de maîtrise	2,21%	0,54%	0,06%	<b>2,81%</b>
Employés	2,31%	0,00%	2,75%	<b>5,06%</b>
ACC	7,46%	0,26%	3,96%	<b>11,68%</b>
Ouvriers	3,14%	0,00%	3,40%	<b>6,54%</b>
	<b>6,29%</b>	<b>0,25%</b>	<b>3,44%</b>	<b>9,98%</b>

### 6.2.9 TAUX D'ACCIDENT DU TRAVAIL NOTIFIÉ AU TITRE DE L'ANNÉE ÉCOULÉE, DE L'ANNÉE PRÉCÉDENTE ET DE L'ANNÉE SUIVANTE

	2020	2021	2022
Etablissement 1 (CEMT)	0,71%	0,78%	0,68%
Etablissement 2 (CEMB)	2,73%	2,73%	3,39%

### 6.2.10 NOMBRE D'ÉVÈNEMENTS AYANT ENTRAÎNÉ UN ARRÊT DE TRAVAIL D'UN SALARIÉ SUR LES 3 DERNIERS EXERCICES

Le nombre d'évènements ayant entraîné un arrêt de travail est en diminution sur 2022 en comparaison à l'année 2021.

Keolis Caen Mobilités a poursuivi le déploiement de la démarche Culture Sécurité amorcée depuis 2021. La formalisation des recueils à chaud et l'analyse systématique des accidents du travail ont permis de déterminer les principales causes d'accidentologie et de mettre en œuvre les plans d'actions nécessaires.

Le nombre d'agressions est stable avec 12 agressions en 2022 contre 13 en 2021.

2020	2021	2022
<b>41</b>	<b>47</b>	<b>45</b>

## 6.2.11 COMPTE RENDU DU PROGRAMME DE FORMATION

### >> LISTE DES ACTIONS, NOMBRE D'HEURES PAR ACTION ET NOMBRE DE STAGIAIRES

La liste des actions de formation réalisées en 2022 est présentée en annexe.

L'acquisition, le maintien et le développement des compétences de nos collaborateurs, tout au long de leur vie professionnelle, est un enjeu majeur pour Keolis Caen Mobilités. La formation contribue à la performance de l'entreprise au travers de celle de ses collaborateurs et permet d'accompagner le changement.

#### Les actions de formation en 2022 ont visé en priorité :

- **La sécurité** (FCO, lutte incendie, habilitations réglementaires...).
- **La sureté et la lutte contre la fraude** pour les agents commerciaux de contrôle ayant pris leur fonction. Il s'agit de 5 jours de formation avec une nécessité d'immersion en poste de 2 à 3 mois avant le début de la formation.

#### • L'excellence opérationnelle :

- Pour la filière maintenance : Poursuite du projet Keolis Industrialise et Harmonise sa Maintenance (projet KIHM), formation à l'habilitation gaz pour l'ensemble des mainteneurs bus,
  - Pour les nouveaux encadrants : Diplôme Universitaire de Manager de Proximité dispensé par l'IAE Caen. Ce cursus est une formation aux techniques de management de proximité ainsi qu'à la posture et à la communication managériale.
  - Pour le personnel encadrant : Rechargement à bord. Cette formation a permis un accompagnement des conducteurs par le personnel encadrant lors du changement de billettique au mois de mars 2022.
- **L'expérience client** : Gérer les situations difficiles en relation client, accueillir et accompagner le client fragile, billettique...

863 stagiaires ont suivi une formation en 2022 en raison des nombreux projets qui ont rythmé la vie de l'entreprise. Cela implique un volume de 8 701,5 heures de formation en 2022.

### >> ÉVOLUTION DU NOMBRE DE STAGIAIRES

2020	2021	2022
952	1 472	863

### >> ÉVOLUTION DU NOMBRE D'HEURES DE FORMATION

2020	2021	2022
12 214,00	10 715,72	8 701,50

### >> COÛT TOTAL DE LA FORMATION DONT REMBOURSEMENTS OPCO

	2020	2021	2022
<b>Montants consacrés à la formation</b>	<b>720 375,58 €</b>	<b>639 917,73 €</b>	<b>597 725,93 €</b>
• Coûts pédagogiques	237 029,88 €	249 499,02 €	176 923,49 €
• Trésors et autres	483 345,70 €	390 418,71 €	420 802,44 €
Frais annexes	26 265,05 €	12 580,23 €	16 084,00 €
Frais salariaux	287 434,16 €	165 600,55 €	134 689,36 €
Contribution obligatoire - 0,30%	64 029,11 €	64 917,95 €	66 069,02 €
Contribution obligatoire - 1%	213 430,38 €	216 393,18 €	220 230,06 €
Contribution Volontaire			
Remboursements OPCO	107 813,00 €	69 073,20 €	15 150,00 €
Remboursements Pôle Emploi			1 120,00 €

## >> PART DE LA MASSE SALARIALE CONSACRÉE À LA FORMATION

Le niveau des dépenses de formation est bien au-delà du minimum légal, fixé à 1,3% de la masse salariale :

- 1% légal,
- 0,3% de la contribution sécurité obligatoire dans l'urbain.

En 2022, la formation représente 2,71% de la masse salariale contre 2,96% en 2021.

2020	2021	2022
3,68%	2,96%	2,71%

## 6.2.12 NOUVEAUX ACCORDS D'ENTREPRISE

Keolis Caen Mobilités a maintenu le dialogue social tout au long de cette année 2022, et a conclu les accords et avenants suivants :

### **07/02/2022** >> Accord sur les modalités de gestion du nettoyage des tenues

Cet accord porte sur les modalités de gestion du nettoyage des tenues vestimentaires au sein de Keolis Caen Mobilités et met en place une indemnité de nettoyage par jour travaillé afin de dédommager les salariés des frais de nettoyage liés à leur tenue professionnelle fournie par l'entreprise, en remplacement de la carte Cleanway utilisée jusqu'à présent.

### **01/03/2022** >> Avenant N°1 sur l'accord PEE du 28/04/2010

Cet avenant a pour objectif de mettre à jour le règlement des dernières dispositions législatives et réglementaires intervenues depuis sa conclusion.

### **01/03/2022** >> Avenant N°1 sur l'accord PERCO du 07/10/2015

Cet avenant a pour objectif de procéder à la transformation du PERCO en PER Collectif.

### **04/03/2022** >> Accord sur la PVO encadrement

Cet accord porte sur la simplification de la fixation des objectifs afin de rendre plus compréhensible les orientations fixées par l'entreprise et d'harmoniser les pratiques au sein des différentes directions.

### **28/09/2022** >> Décision Unilatérale de l'Employeur relative à la mise en place du vote dématérialisé par internet

Cette décision vient reconnaître l'utilisation du vote électronique pour toutes les élections professionnelles au sein de Keolis Caen Mobilités

### **14/11/2022** >> Accord sur le Télétravail du personnel d'encadrement

Cet accord porte sur l'inscription durable du télétravail au sein de Keolis Caen Mobilités en donnant le cadre formel à l'exercice de celui-ci pour le personnel du second collège.

### 6.2.13 NOMBRE DE JOURS DE GRÈVE AU COURS DES 2 DERNIERS EXERCICES ET LEUR IMPACT

Un préavis de grève illimité déposé par le syndicat CGT en février 2020 court toujours en 2022.

Le préavis illimité déposé par le syndicat FO au cours de l'année 2021 a été levé le 20 décembre 2022.

Un nouveau préavis de grève a été déposé par le syndicat CFDT le 25 février 2022 pour une durée limitée, jusqu'au 03 janvier 2023, portant sur des revendications liées essentiellement à l'organisation des services et des conditions de travail des conducteurs et vérificateurs.

Le préavis CGT déposé en 2020 est principalement utilisé par certains salariés pour convenance personnelle. Près de 55% des jours de grèves sont positionnés sur les samedis, samedis de vacances scolaire, pont, journée du 24 et 31 décembre.

En 2022, Keolis Caen Mobilités a mis en œuvre une seule fois le service minimum suite à un appel général à la grève sur la journée du 01 septembre 2022.

	2021	2022
<b>Nombre de jours de grève</b>	<b>535</b>	<b>1133</b>
Nombre de kilomètres non réalisés	0	16 834 km
Nombre de voyage perdus	0	36 352
Nombre de recettes perdus	- €	20 066 €
Nombre de service minimum mis en place	0	1

### 6.2.14 IMPACT DES RÉFORMES SUR LA GESTION DU PERSONNEL PAR EXEMPLE : RÉFORME DU CODE DU TRAVAIL

L'Index de l'égalité salariale Femmes-Hommes qui doit être calculé chaque année, a donc été calculé et au titre de l'année 2022, voici la note obtenue :

**Index égalité  
professionnelle 2022**

**94 point sur 100**



## 6.2.15 INSERTION DES PERSONNES ÉLOIGNÉES DE L'EMPLOI

Des parcours de formation en vue de former des demandeurs d'emploi au métier de conducteur ont été réalisés en 2022 via un partenariat avec Pôle Emploi et la Région. Cela a concerné 36 personnes et a représenté un volume global de 15 624 heures.

Keolis Pays Normands, sous-traitant de Keolis Caen Mobilités, a également mis en œuvre des parcours de formation auprès des personnes éloignées de l'emploi. Cela a concerné 17 personnes et a représenté un volume global de 7 378 heures.

>> Voir tableau ci-dessous

## >> NOMBRE TOTAL D'EMBAUCHES LIÉES À L'EXPLOITATION ET À L'UTILISATION DU TRAMWAY FER ET SUIVI DE L'ENGAGEMENT DE RÉSERVER 10% DE CE VOLUME D'EMBAUCHE AUX PUBLICS CIBLES

L'année 2022 marque la troisième année de la phase d'exploitation pleine du tramway.

Le volume d'embauches consacré à son utilisation et exploitation, représente 7 personnes en CDD. Deux de ces embauches appartiennent à un quartier prioritaire.

Keolis Caen Mobilités s'est engagé à réserver 15% du volume d'embauche aux publics prioritaires. A fin 2022, 14,9% des salariés embauchés proviennent des quartiers politique de la Ville en incluant notre sous-traitant Keolis Pays Normands.

>> Voir tableau ci-dessous

### >> BILAN DES ACTIONS MISES EN ŒUVRE

ACTIONS	NOMBRE DE PERSONNES	NOMBRE D'HEURES
<b>Keolis Caen Mobilités</b>		<b>15 764</b>
FOREM	36	15 624
AFPR	1	140
<b>Keolis Pays Normands</b>		<b>7 378</b>
FOREM	17	7 378
AFPR	0	0
<b>PIMMS Médiation</b>	0	<b>0</b>
<b>Cumul des trois structures</b>	<b>54</b>	<b>23 142</b>

### >> NOMBRE TOTAL D'EMBAUCHES

ACTIONS	2020	2021	2022	CUMUL
<b>Keolis Caen Mobilités</b>				
Nombre d'embauches totales	4	3	7	<b>163</b>
Embauches en CDI	3	1	0	<b>4</b>
Nombre d'embauche de CDD de moins de 6 mois	0	1	1	<b>28</b>
Nombre d'embauches de CDD de plus de 6 mois	1	1	6	<b>131</b>
Dont Quartiers prioritaires	0	1	2	<b>18</b>
	<b>0,00%</b>	<b>33,33%</b>	<b>28,57%</b>	<b>11,04%</b>
<b>Keolis Pays Normands</b>				
Nombre d'embauches totales	0	0	0	<b>61</b>
Embauches en CDI	0	0	0	<b>59</b>
Nombre d'embauche de CDD de moins de 6 mois	0	0	0	<b>0</b>
Nombre d'embauches de CDD de plus de 6 mois	0	0	0	<b>2</b>
Dont Quartiers prioritaires	0	0	0	<b>8</b>
	<b>0,00%</b>	<b>0,00%</b>	<b>0,00%</b>	<b>13,11%</b>
<b>PIMMS Médiation</b>				
Nombre d'embauches totales	0	0	0	<b>38</b>
Embauches en CDI	0	0	0	<b>1</b>
Nombre d'embauche de CDD de moins de 6 mois	0	0	0	<b>3</b>
Nombre d'embauches de CDD de plus de 6 mois	0	0	0	<b>34</b>
Dont Quartiers prioritaires	0	0	0	<b>13</b>
	<b>0,00%</b>	<b>0,00%</b>	<b>0,00%</b>	<b>34,21%</b>
<b>Cumul des trois structures</b>	<b>0,00%</b>	<b>33,33%</b>	<b>28,57%</b>	<b>14,89%</b>

## >> POURCENTAGE DES EMBAUCHES EN CDI ET CDD DE PLUS DE 6 MOIS, EN CUMUL DEPUIS LE DÉBUT DE LA DSP

### Keolis Caen Mobilités a recruté 183 personnes en CDI depuis le début de la DSP dont 25 en 2022.

En 2022, les recrutements ont concerné les catégories professionnelles suivantes : Conducteurs (14 embauches), Employés (5 embauches), Agents de Maîtrise (2 embauches), Cadres (1 embauche) et Ouvriers (3 embauches).

Par ailleurs, sont inclus dans ces recrutements, 8 salariés déjà titulaires d'un CDD et qui ont été embauchés en CDI au cours de l'année.

Keolis Pays Normands, sous-traitant de Keolis Caen Mobilités, a de son côté, recruté 155 personnes en CDI et 17 CDD depuis le début de la DSP, dont 32 en CDI et 8 CDD en 2022.

	2019	2020	2021	2022	CUMUL
<b>Keolis Caen Mobilités</b>					
Embauches en CDI	72	29	16	25	<b>183</b>
Dont Quartiers prioritaires	4	1	2	2	<b>10</b>
Embauches de CDD	86	74	85	45	<b>334</b>
Nombre d'embauche de moins de 6 mois	23	59	27	27	<b>152</b>
Nombre d'embauches de plus de 6 mois	63	15	58	18	<b>227</b>
Dont Quartiers prioritaires	8	5	9	5	<b>34</b>
<b>% des embauches en CDD de plus de 6 mois</b>	<b>73,26%</b>	<b>20,27%</b>	<b>68,24%</b>	<b>40,00%</b>	<b>67,96%</b>
<b>Keolis Pays Normands</b>					
Embauches en CDI	26	34	30	32	<b>155</b>
Dont Quartiers prioritaires	4	4	4	4	<b>20</b>
Embauches de CDD	1	2	5	8	<b>17</b>
Nombre d'embauche de moins de 6 mois	0	1	3	7	<b>11</b>
Nombre d'embauches de plus de 6 mois	1	1	2	1	<b>6</b>
<b>% des embauches en CDD de plus de 6 mois</b>	<b>100,00%</b>	<b>50,00%</b>	<b>40,00%</b>	<b>12,50%</b>	<b>35,29%</b>



# DONNÉES FINANCIÈRES

# 7.1 RATIOS

Les données contractuelles sont actualisées sur la base du dernier avenant signé soit l'avenant 9.

Le SAE ne permettant pas de mettre en évidence les km techniques réels, ceux-ci ont été présentés sur la base de 2,5% des km totaux bus.



	CONTRAT ACTUALISÉ				RÉALISÉ			
	2020	2021	2022	MOYENNE/AN	2020	2021	2022	MOYENNE / AN
<b>OFFRE KILOMÉTRIQUE (EN PROPRE)</b>								
Km commerciaux + HLP bus	6 390 838	7 261 050	7 336 653	6 920 111	6 401 350	6 999 481	7 305 098	6 901 976
Km commerciaux + HLP tram	1 131 707	1 364 232	1 298 533	1 207 876	1 134 433	1 201 900	1 268 716	1 201 683
Km PMR	347 903	431 298	433 920	407 968	310 352	412 019	477 104	399 825
Km technique	179 241	181 011	182 135	180 795	167 793	179 362	182 627	176 594
<b>Km totaux en propre</b>	<b>8 049 689</b>	<b>9 237 590</b>	<b>9 251 241</b>	<b>8 716 750</b>	<b>8 013 928</b>	<b>8 792 761</b>	<b>9 233 545</b>	<b>8 680 078</b>
<b>Sous-traitants</b>	<b>2 275 946</b>	<b>2 798 301</b>	<b>2 896 256</b>	<b>2 656 834</b>	<b>2 357 737</b>	<b>2 691 272</b>	<b>2 712 689</b>	<b>2 587 233</b>
<b>KM TOTAUX</b>	<b>10 325 635</b>	<b>12 035 892</b>	<b>12 147 496</b>	<b>11 373 584</b>	<b>10 371 665</b>	<b>11 484 033</b>	<b>11 946 234</b>	<b>11 267 311</b>
<b>FRÉQUENTATION</b>								
Bus + tram	17 809 288	25 810 604	25 143 993	22 068 746	13 090 009	16 395 352	20 895 147	16 793 503
PMR	37 400	38 148	38 911	37 788	22 840	30 866	35 448	29 718
<b>TOTAL VOYAGES</b>	<b>17 846 688</b>	<b>25 848 752</b>	<b>25 182 904</b>	<b>22 106 534</b>	<b>13 113 903</b>	<b>16 426 218</b>	<b>20 930 595</b>	<b>16 823 572</b>
<b>FINANCIER</b>								
<b>Total des produits</b>	<b>11 652 073</b>	<b>14 602 623</b>	<b>16 139 657</b>	<b>13 997 137</b>	<b>10 629 229</b>	<b>12 806 558</b>	<b>15 028 598</b>	<b>12 821 462</b>
Produits trafic	9 853 k€	12 581 k€	13 969 k€	12 206 k€	9 069 k€	11 048 k€	13 154 k€	11 090 k€
Autres produits	1 800 k€	2 021 k€	2 171 k€	1 791 k€	1 560 k€	1 759 k€	1 875 k€	1 731 k€
<b>Total des charges</b>	<b>61 333 518</b>	<b>64 698 311</b>	<b>68 183 897</b>	<b>63 571 524</b>	<b>59 955 828</b>	<b>61 221 889</b>	<b>64 641 424</b>	<b>61 939 714</b>
Charges fixes	23 407 k€	24 589 k€	25 396 k€	23 771 k€	22 369 k€	23 187 k€	23 028 k€	22 862 k€
dont Marge et aléas	0 k€	1 578 k€	1 707 k€	1 270 k€	598 k€	1 335 k€	1 903 k€	1 278 k€
dont redevance d'occupation	1 000 k€	1 000 k€	1 000 k€	850 k€	1 000 k€	1 000 k€	1 000 k€	1 000 k€
Charges variables	31 462 k€	32 738 k€	34 670 k€	33 344 k€	31 086 k€	30 664 k€	33 898 k€	31 882 k€
Charges de sous-traitance	6 464 k€	7 371 k€	8 118 k€	6 456 k€	6 500 k€	7 371 k€	7 715 k€	7 196 k€
<b>COÛT DU SERVICE</b>	<b>49 681 K€</b>	<b>50 096 K€</b>	<b>52 044 K€</b>	<b>49 574 K€</b>	<b>49 327 K€</b>	<b>48 415 K€</b>	<b>49 613 K€</b>	<b>49 118 K€</b>
<b>EFFECTIFS</b>								
<b>Total effectif</b>	<b>656</b>	<b>638</b>	<b>636</b>	<b>647</b>	<b>671</b>	<b>662</b>	<b>667</b>	<b>666</b>
<b>Total conducteurs</b>	<b>472</b>	<b>460</b>	<b>460</b>	<b>467</b>	<b>466</b>	<b>466</b>	<b>476</b>	<b>469</b>
dont conducteurs tram	96	89	89	92	90	90	92	91
dont conducteurs bus	363	359	360	363	360	360	367	362
dont conducteurs PMR	13	12	12	12	16	16	18	17
<b>NOMBRE DE VÉHICULES NÉCESSAIRES</b>								
Bus	195	194	201	200	198	200	203	201
Tram	26	26	26	26	26	26	26	26
PMR	11	11	11	11	11	12	12	12
<b>RATIOS (HORS REDEVANCE D'OCCUPATION)</b>								
Charges / km	5,84 €/km	5,29 €/km	5,53 €/km	5,51 €/km	5,68 €/km	5,24 €/km	5,33 €/km	5,41 €/km
Recettes / km	1,13 €/km	1,21 €/km	1,33 €/km	1,24 €/km	1,02 €/km	1,12 €/km	1,26 €/km	1,13 €/km
Charges / voyageur	3,38 €/voy	2,46 €/voy	2,67 €/voy	2,92 €/voy	4,50 €/voy	3,67 €/voy	3,04 €/voy	3,73 €/voy
Recettes trafic / voyageur	0,552 €/voy	0,487 €/voy	0,555 €/voy	0,551 €/voy	0,692 €/voy	0,673 €/voy	0,628 €/voy	0,664 €/voy
V/K	1,7 voy/km	2,1 voy/km	2,1 voy/km	1,9 voy/km	1,3 voy/km	1,4 voy/km	1,8 voy/km	1,5 voy/km
R trafic / D	14,43%	17,90%	19,02%	17,23%	13,46%	16,41%	18,80%	16,22%
Population desservie	276 284	276 284	276 284	276 284	276 284	276 284	276 284	276 284
Km / habitant	37,4	43,6	44,0	41,2	37,5	41,6	43,2	40,8
V / habitant	64,6	93,6	91,1	80,3	47,5	59,5	75,8	60,9
% conducteurs / effectif total	72%	72%	72%	72%	75%	75%	71%	70%
Km (bus+tram) / conducteur	17 070 km	20 090 km	20 102 km	18 678 km	15 967 km	17 727 km	19 400 km	18 486 km
Km / bus	33 693 km	38 361 km	37 407 km	35 553 km	33 177 km	35 894 km	36 705 km	35 259 km
Km / tram	43 527 km	52 470 km	49 944 km	46 457 km	43 632 km	46 227 km	48 797 km	46 219 km
Masse salariale conduite / agent	49 671 €	50 104 €	49 546 €	49 264 €	48 786 €	48 544 €	49 352 €	48 894 €
Taux d'absentéisme	7,6%	7,2%	6,8%	7,2%	12,7%	9,8%	10,0%	10,8%
Taux de HLP bus (hors sous-traitants)	8,4%	8,1%	8,0%	8,2%	9,0%	8,2%	8,3%	8,5%
Vitesse commerciale tram*	16,99 km/h	16,99 km/h	15,70 km/h	15,47 km/h	15,35 km/h	15,65 km/h	15,65 km/h	15,55%
Vitesse commerciale bus*	19,58 km/h	19,60 km/h	19,60 km/h	19,59 km/h	19,50 km/h	19,25 km/h	19,27 km/h	19,34%
Taux de contrôle	3,2%	2,8%	2,7%	2,9%	3,2%	2,9%	2,0%	2,7%
Taux de fraude	8,7%	8,2%	7,7%	8,2%	12,9%	14,6%	14,7%	14,1%
Taux de recouvrement des PV	46,3%	42,6%	42,6%	43,8%	25,8%	30,1%	31,8%	29,2%
Taux de réserve bus hors PMR	13,4%	12,9%	13,8%	13,5%	13,0%			13,0%

\* VC graphiquée pour 2019 et 2020  
ND : non disponible

## 7.2 COMPTE D'EXPLOITATION

DONNÉES EN K€	CONTRAT € 2022	RÉALISÉ € 2022	ÉCART	RÉALISÉ € 2021
<b>RECETTES</b>				
Recettes du trafic				
Produits relatifs aux services à la mobilité				
Indemnités forfaitaires				
Publicité				
Produits financiers				
Contribution Forfaitaire d'Exploitation	69 891	66 450	-3 441	62 487
<i>dont écart sur engagement de recettes</i>		-966	-966	-1 796
<i>dont reversement TICPE</i>		-262	-262	-304
Autres produits		94	94	70
<b>TOTAL RECETTES</b>	<b>69 891</b>	<b>66 544</b>	<b>-3 347</b>	<b>62 557</b>
<b>COÛTS VARIABLES BUS</b>				
<b>COÛTS VARIABLES D'EXPLOITATION</b>	<b>32 209</b>	<b>31 332</b>	<b>-877</b>	<b>28 544</b>
Salaires de conduite	19 064	18 689	-375	17 441
<i>dont intérimaires</i>		118	118	
Carburant	3 977	4 005	27	2 814
<i>Carburant brut</i>	4 238	4 528	290	3 448
<i>TICPE</i>	-261	-523	-262	-634
Assurances / sinistralité	441	411	-29	432
Pneumatiques	230	163	-67	175
Sous-traitance	8 118	7 715	-403	7 371
Autres charges de roulage	379	349	-30	312
<b>COÛTS VARIABLES D'ATELIER</b>	<b>3 171</b>	<b>3 328</b>	<b>156</b>	<b>3 245</b>
Salaires directs d'atelier	1 527	1 390	-137	1 493
Entretien des véhicules : pièces	1 151	1 457	306	1 326
Entretien des véhicules : lubrifiants, ...	103	150	46	95
Entretien des véhicules : peinture	-	-	-	-
Entretien des véhicules : nettoyage	390	330	-59	331
Autres charges directes d'atelier	-	-	-	-
<b>TOTAL COÛTS VARIABLES BUS</b>	<b>35 380</b>	<b>34 660</b>	<b>-720</b>	<b>31 789</b>
<b>COÛTS VARIABLES PMR</b>				
<b>COÛTS VARIABLES D'EXPLOITATION</b>	<b>826</b>	<b>876</b>	<b>50</b>	<b>829</b>
Salaires de conduite	705	782	76	764
<i>dont intérimaires</i>	-	-	-	-
Carburant	70	79	9	54
<i>Carburant brut</i>	70	79	9	54
<i>TICPE</i>	-	-	-	-
Assurances	15	9	-5	9
Sinistralité	12	6	-6	2
Pneumatiques	11	-	-11	-
Autres sous-traitance	13	-	-13	-
Autres charges de roulage	-	-	-	-
<b>COÛTS VARIABLES D'ATELIER</b>	<b>150</b>	<b>134</b>	<b>-16</b>	<b>78</b>
Salaires directs d'atelier	-	20	20	-
Entretien des véhicules : pièces	118	84	-35	51
Entretien des véhicules : lubrifiants, ...	3	-	-3	-
Entretien des véhicules : nettoyage	29	31	1	26
<b>TOTAL COÛTS VARIABLES PMR</b>	<b>976</b>	<b>1 010</b>	<b>34</b>	<b>907</b>

DONNÉES EN K€	CONTRAT € 2022	RÉALISÉ € 2022	ÉCART	RÉALISÉ € 2021
<b>COÛTS VARIABLES TRAM</b>				
<b>COÛTS VARIABLES D'EXPLOITATION</b>	<b>5 516</b>	<b>5 314</b>	<b>-202</b>	<b>4 833</b>
Salaires de conduite dont intérimaires	4 730	4 678	-52	4 360
Electricité	650	571	-78	463
Sinistralité	137	65	-72	10
Autres sous-traitance	-	-	-	-
Autres charges de roulage	-	-	-	-
<b>COÛTS VARIABLES D'ATELIER</b>	<b>916</b>	<b>629</b>	<b>-287</b>	<b>506</b>
Salaires directs d'atelier	454	304	-150	264
Entretien des rames : pièces et prestations	164	109	-55	41
Entretien des rames : ingrédients	25	16	-9	20
Entretien des rames : nettoyage	273	200	-73	181
Autres charges directes d'atelier	-	-	-	-
<b>TOTAL COÛTS VARIABLES TRAM</b>	<b>6 431</b>	<b>5 943</b>	<b>-488</b>	<b>5 339</b>
<b>COÛTS VARIABLES</b>	<b>42 788</b>	<b>41 613</b>	<b>-1 175</b>	<b>38 035</b>
<b>MARGE SUR COÛTS VARIABLES</b>	<b>27 103</b>	<b>24 931</b>	<b>-2 172</b>	<b>24 522</b>

<b>COÛTS FIXES</b>				
<b>EXPLOITATION</b>	<b>7 775</b>	<b>6 698</b>	<b>-1 077</b>	<b>6 478</b>
Salaires	3 642	3 757	115	3 811
Autres charges fixes d'exploitation	734	704	-29	664
Maintenance des installations fixes et infrastructures tramway	2 016	982	-1 034	828
Maintenance SAEIV Billetterie	474	464	-9	474
Véhicules de service	130	171	42	133
Gestion du service vélo	772	615	-157	565
Gestion des P+R	8	4	-4	4
<b>MARKETING COMMERCIAL ÉTUDES</b>	<b>5 248</b>	<b>5 111</b>	<b>-137</b>	<b>4 934</b>
Personnel point d'accueil	956	1 079	123	1 183
Contrôle	1 531	1 377	-154	1 428
Autres salaires	840	1 078	238	862
Études et enquêtes	215	156	-59	71
Commissions dépositaires	120	53	-67	73
Billetterie	321	131	-190	277
Informations voyageurs	659	618	-42	543
Communication et publicité	447	473	26	370
Commercialisation	102	94	-8	85
Autres charges fixes marketing	-	-	-	-
Entretien des points d'arrêts	57	52	-5	41
<b>SERVICES GÉNÉRAUX</b>	<b>12 373</b>	<b>11 220</b>	<b>-1 153</b>	<b>11 775</b>
Salaires	756	1 177	421	1 181
PMAD	1 674	1 588	-86	1 462
Formation hors masse salariale	77	284	206	239
Locaux et parking	1 284	936	-348	1 001
Documentation	-	-	-	-
Frais postaux et télécom	102	54	-49	66
Informatique et bureautique	332	252	-80	268
Assistance technique groupe	1 665	1 612	-53	1 401
Frais de représentation (cotisations professionnelles)	64	55	-9	46
Voyages et déplacements	69	67	-2	68
Frais bancaires et transport de fonds	159	161	2	139
Assurances hors parc	335	176	-159	210
CET	1 007	187	-821	485
Autres impôts	126	154	28	209
CICE*	-	-	-	-
Missions d'assistance et de conseil	-	-	-	-
Autres charges fixes structure	3 721	3 517	-204	4 000
Autres	1 000	1 001	1	1 001
<b>TOTAL COÛTS FIXES</b>	<b>25 396</b>	<b>23 028</b>	<b>-2 367</b>	<b>23 187</b>
dont tramway				
<b>TOTAL COÛTS</b>	<b>68 184</b>	<b>64 641</b>	<b>-3 542</b>	<b>61 222</b>
dont tramway				
<b>RESULTAT</b>	<b>1 707</b>	<b>1 903</b>	<b>195</b>	<b>1 335</b>

\* CICE : le CICE a été réintégré dans chacune des lignes de masse salariale

ÉLÉMENTS D'EXPLOITATION	CONTRAT € 2022	RÉALISÉ € 2022	ÉCART	RÉALISÉ € 2021
<b>OFFRE KILOMÉTRIQUE<sup>(1)</sup></b>	<b>12 147 496</b>	<b>11 946 234</b>	<b>-207 110</b>	<b>11 484 033</b>
Tramway	1 298 533	1 268 716	-29 817	1 201 900
Bus en propre	7 518 788	7 487 725	-31 063	7 178 843
Sous-traitance	2 896 256	2 712 689	-189 415	2 691 272
PMR	433 920	477 104	43 184	412 019
<b>VOYAGES</b>	<b>25 182 904</b>	<b>20 930 595</b>	<b>-4 252 309</b>	<b>16 426 218</b>
<b>PARC BUS</b>	<b>212</b>	<b>215</b>	<b>4</b>	<b>213</b>
Standards	111	112	1	111
Autocars	20	20	-	20
Articulés	43	43	-	43
GBR	11	11	-	11
Minibus	16	17	2	16
PMR	11	12	1	12
<b>EFFECTIF</b>	<b>636</b>	<b>667</b>	<b>31</b>	<b>662</b>
dont conducteurs	487	501	14	496
dont PMAD	14	12	-3	12



## 7.2.1 REGETTES

### >> SOLDE À LA CHARGE DE L'AUTORITÉ ORGANISATRICE

#### • Indexation de la Contribution Forfaitaire d'exploitation

La Contribution Forfaitaire d'exploitation a été établie sur la base des dispositions financières de l'article 25 du contrat de Délégation de Service Public complétée des

avenants 1 à 9 au contrat. Cette Contribution établie en euros 2016 a été indexée selon les dispositions de l'article 26 du contrat de Délégation de Service Public et sur la base des indices connus à la date la clôture des comptes 2022.

L'application des formules d'indexation conduit à une indexation moyenne de la Contribution Forfaitaire de 15,94% (8,54% en 2021). L'impact de chacun des termes est le suivant :

#### >> ÉVOLUTION DES INDEXATIONS PAR TERME

CHARGES	TERME	INDEXATION	BASE EUROS 2016	MONTANT INDEXÉ	INDEXATION
Charges variables bus	DVBn	1,1922	23 548 542	28 074 572	4 526 030
Charges variables PMR	DVPMRn	1,1671	1 028 394	1 200 238	171 845
Charges variables Tramway	DVTn	1,1393	5 803 694	6 612 149	808 455
Charges sous-traitance	DAn	1,1477	7 073 495	8 118 251	1 044 755
Charges fixes	DFn + DPn	1,1442	20 622 871	23 596 689	2 973 818
Charges en régie	DRn	1,0000	1 743 756	1 743 756	-
Option Navette Centre-Ville	DVBn	1,1922	397 229	473 576	76 347
Option 100 Vélos assistance électrique	DFn	1,1442	62 680	71 718	9 038
<b>TOTAL</b>			<b>60 280 661</b>	<b>69 890 949</b>	<b>9 610 288</b>

#### >> ÉVOLUTION DES INDEXATIONS PAR NATURE DE CHARGE

CHARGES	ÉVOLUTION DES INDICES	
	2022/2016	2021/2016
Masse salariale	10,38%	7,41%
Gazole	61,47%	23,13%
Réparation véhicule	6,15%	-0,19%
Prix production	33,75%	9,33%
Electricité	41,61%	21,40%
Réparation tramway	31,14%	8,25%
Frais généraux	15,76%	10,19%
Gaz	124,72%	

Les indexations sont fortement impactées par le contexte géopolitique lié à la guerre en Ukraine et à l'évolution de l'inflation depuis la fin de la crise sanitaire. Les indexations sont corrélées à la hausse de l'énergie et du prix des matières premières sur l'année 2022.

Le prix moyen au litre de gasoil s'établit sur l'année 2022 à 1,54€/l contre 1.16€/l en 2021.

La hausse de 61.47% de l'indice Gasoil par rapport à 2016 s'explique par le prix au litre de gasoil contractuel. Celui-ci correspond au prix moyen constaté sur la période octobre 2015 à septembre 2016 soit 0.87€/l.

Le prix moyen au kg du GNV s'établit sur l'année 2022 à 1,26€ (0.64€ au contrat).

• **Charges en régie**

Quatre éléments, constituant des charges refacturées, viennent corriger automatiquement le niveau de la Contribution Forfaitaire d'exploitation.

	CONTRAT	RÉEL	ECART
TICPE	-260 960	-521 366	-260 406
CET	1 007 472	474 924	-532 548
Fillon	-	-289 572	-289 572
Redevance	1 000 000	1 000 000	
Regularisation CET 2018 - 2020		-288 240	<b>-288 240</b>

> **La contribution économique territoriale (CET).** Le montant estimé à la clôture des comptes s'établit à 471 K€. La CET se décompose en un montant de 210 K€ au titre de la CFE (Contribution Foncière des entreprises) et 265 K€ de CVAE (cotisation sur la valeur ajoutée).

De plus, sur l'année 2022, une régularisation exceptionnelle de la CFE sur les années 2018 à 2020 a été constatée pour un montant de 288 K€.

> **La redevance de mise à disposition des biens.**

> **Les aides aux salaires** correspondant aux aides aux salaires, au temps de travail et au développement de l'emploi mis en place notamment par la loi n° 2003-47 du 17 janvier 2003.

> **Les remboursements de TICPE.** L'évolution des remboursements de TICPE (taxe sur le gazole) est à mettre en relation avec l'évolution du prix du gazole entre 2016 et 2022.

• **Critère qualité de service**

Au 31 décembre 2022, le montant des pénalités inclus dans la Contribution Forfaitaire s'élève à 284 K€ correspondant aux pénalités indexées présentées au chapitre 5.2.4.

• **Réfaction de CF au titre des km non réalisés**

Au 31 décembre 2022 :

L'écart entre les km réalisés en propre et les km contractuels donne lieu à une réfaction de CFE de 581 K€. Cette réfaction se décompose en deux parties :

- 481 K€ liés aux km restitués dans le cadre de la mise en place de la réduction de l'offre présentée au chapitre 2.2.6 (-102 050 km).

- 79 K€ au titre des km non réalisés hors plan B au titre de l'article 30.3 de la convention de DSP (-19 034 km).

Les km non réalisés en sous-traitance hors services sur réservation donnent lieu à une réfaction de CF de 70 K€.

Les km réalisés sur les services sur réservation sont supérieurs au contrat et conduisent à un complément de CF de 76 K€.

• **Surcoûts Covid**

Conformément à l'article 2.2.2 de l'avenant 8, le traitement en transparence des surcoûts sanitaires donne lieu à une restitution de 143 K€ de CFE au 31 décembre 2022.

• **Partage de la surperformance**

Conformément à l'article 2.2.7 de l'avenant 8, le délégataire reverse à la collectivité 363 K€ au titre du partage de la surperformance.



• Engagement de recettes commerciales

Au 31 décembre 2022, l'engagement de recettes contractuel s'établit à 13 969 K€ après prise en compte de la formule d'indexation selon l'article 27.1 de la convention de DSP.

Une réfaction de Contribution Forfaitaire a été comptabilisée à hauteur de 663 K€ correspondant à l'écart entre les recettes commerciales constatées et l'engagement contractuel.

Conformément à l'article 7.1 de l'avenant 2, compte tenu de la modification de la grille tarifaire relative aux titres intermodaux intervenue au 1er Janvier 2018, l'écart négatif entre les recettes réelles constatées chaque année sur les titres intermodaux et l'engagement contractuel initial actualisé sur ces mêmes titres fera l'objet d'un complément de Contribution Financière versé par l'Autorité Organisatrice au Délégitaire dans le cadre du solde annuel des acomptes tel que défini à l'article 30.3 de la convention initiale de DSP.

Dans le cadre des négociations menées avec la collectivité sur la crise sanitaire (avenant 8), un tunnel de partage du risque recettes a été acté entre les parties. L'écart des recettes étant inférieur à 5% de l'engagement actualisé, la perte de recettes est entièrement supportée par le Délégitaire.

>> Voir tableau ci-dessous

• Engagement de recettes annexes

Au 31 décembre 2021, une réfaction de Contribution Forfaitaire a été estimée à hauteur de 295 K€ correspondant à l'écart entre les recettes annexes constatées et l'engagement contractuel. Cet écart se décompose de la manière suivante :

>> Voir tableau ci-dessous

La Contribution Forfaitaire d'exploitation s'établit au 31 décembre 2022 à 66,5 millions d'€.

>> AUTRES RECETTES

Les autres recettes comprennent une indemnité versée par la société en charge du nettoyage au titre des pénalités contractuelles (12.5 K€), des recettes de services occasionnels (Navettes Beauregard) et des refacturations de pièces en garantie.

>> RECETTES COMMERCIALES  
EN €UROS

	VALEUR CONTRACTUELLE		RÉALISÉ	ÉCART
	EUROS 2016	EUROS COURANT		
Engagement de recettes commerciales	13 571 374	13 968 980	13 153 536	-815 444
Ecart sur Titres intermodaux	249 755	255 828	103 734	-152 094
<b>ECART SUR ENGAGEMENT de recettes commerciales net compensation intermodaux</b>	<b>13 321 619</b>	<b>13 713 152</b>	<b>13 049 802</b>	<b>-663 350</b>

>> RECETTES ANNEXES  
EN €UROS

	VALEUR CONTRACTUELLE		RÉALISÉ	ÉCART
	EUROS 2016	EUROS COURANT		
Publicité	105 000	140 434	141 591	1 158
Produits des infractions	415 474	555 682	384 464	-171 218
Produits financiers	40 000	53 499	57 000	3 501
Produits relatifs aux parcs relais et autres services à la mobilité	110 595	147 916	142 228	-5 688
Produit perçu par l'AO (Redevance d'Occupation du Domaine Public)	1 000 000	1 000 000	1 000 000	-
Produits ventes de cartes sans contact	204 227	273 146	149 779	-123 368
	<b>1 875 295</b>	<b>2 170 677</b>	<b>1 875 062</b>	<b>-295 615</b>



## 7.2.2 CHARGES D'EXPLOITATION

**Les charges réelles d'exploitation 2022 s'élèvent à 64 641 K€ soit une économie de 3 542 K€ par rapport au contrat actualisé base avenant 9.**

2,4 M€ d'économies font l'objet d'une rétrocession à la collectivité sous la forme d'une diminution de la CFE exigible. Ces rétrocessions portent sur :

- 1.4 M€ d'économies liées aux charges traitées contractuellement en régie,
- 0.6 M€ de masse salariale et coûts de roulage liés notamment à la réduction d'offre mise en place à la rentrée de septembre 2022,
- 0.4 M€ au titre du partage de la surperformance.

### >> COÛTS VARIABLES BUS

Les coûts variables bus s'élèvent à 34 660 K€ au 31 décembre 2022 soit une économie de 720 K€ par rapport au contrat.

#### • Masse salariale de conduite

La masse salariale de conduite s'élève à 18 689 K€ au 31 décembre 2022 contre 19 064 K€ au contrat valeur euros 2022. Cet écart est lié :

- aux économies réalisées suite à l'évolution de l'offre de transport et la mise en place du plan B en septembre 2022,
- diminuées des surcoûts liés km supplémentaires réalisés par Keolis Caen Mobilités suite à la reprise en propre de service sous-traités.

#### • Carburant

Le poste carburant présente un surcoût de 27 K€ au 31 décembre 2022 par rapport au contrat. Cette charge se décompose en :

- un remboursement complémentaire de TICPE de 262 K€. Cette économie est reversée en totalité à l'Autorité Organisatrice dans la Contribution Forfaitaire,
- un surcoût de 290 K€ sur les postes gazole et GNV lié à la hausse du prix de ces 2 carburants sur l'année 2022.

#### • Assurances / Sinistralité

Le poste Assurances/sinistralité présente une économie de 29 K€ au 31 décembre 2022 par rapport au contrat. Cette évolution est à l'évolution des primes d'assurances et des charges de réparation des véhicules.

#### • Charges de sous-traitance

Les charges de sous-traitance s'établissent à 7 715 K€ au 31 décembre 2022 et sont inférieures au contrat de 403 K€. Cet écart est dû à l'ajustement de la rémunération du sous-traitant Keolis Pays Normands suite aux services aux services repris en propre par Keolis Caen Mobilités.

#### • Coûts variables d'atelier

Les coûts variables d'atelier s'élèvent à 3 328 K€ soit un surcoût de 156 K€ par rapport au contrat.





## >> COÛTS VARIABLES PMR

Les charges variables liées au service PMR s'établissent à 1 010 K€ soit un surcoût de 34 K€.

## >> COÛTS VARIABLES TRAMWAY

Les charges liées au tramway s'élèvent à 5 943 K€, soit une économie de 488 K€ par rapport au contrat. Les coûts tramway sont impactés par une faible sinistralité en 2022 et par le transfert en personnel mis à disposition Keolis du responsable tram.

## >> COÛTS FIXES

**Les coûts fixes s'élèvent au 31 décembre 2022 à 23 028 K€ contre 25 396 K€ au contrat, soit une économie de 2 367 K€.**

### • Exploitation

Les charges fixes d'exploitation s'élèvent à 6 698 K€ sur l'année 2022. Elles comprennent :

- la masse salariale des personnels d'atelier non affectés directement à l'entretien des bus et tramway (encadrement, systèmes, méthodes, administratifs atelier, agents d'infrastructures tramway) et des personnels d'encadrement d'exploitation (3,8 Millions d'€ au 31 décembre 2022),
- les autres charges d'exploitation (704 K€) dont

principalement les dépenses d'énergie (électricité, gaz) et d'eau des bâtiments, les prestations de médiation sociale et d'accompagnement des personnes fragiles. Ces charges sont en baisse de 29 K€ par rapport au contrat.

- La maintenance des installations fixes et infrastructures tramway (982 K€ sur l'année 2022),
- la maintenance SAEIV et billetterie incluant les charges des logiciels d'information voyageurs, du CRM (outil de relation client) et des outils d'exploitation (464 K€ au 31 décembre 2022),
- les charges liées à la gestion du service vélo et d'autopartage (615 K€ sur l'année 2022).

### • Marketing commercial études

Les charges liées au marketing s'élèvent à 5 111 K€. Ces dépenses portent sur :

- la masse salariale des personnels de l'agence commerciale, du contrôle fraude et des services marketing : 3 534 K€ au 31 décembre 2022.
- les autres charges composées :
  - **des achats de billetterie sans contact** : -190 K€ par rapport au contrat à mettre en regard de la baisse des ventes de produits annexes,
  - **des frais de communication et commercialisation** (frais d'information voyageurs, communication, actions commerciales...) : 1 184 K€.

### • Services généraux

Les charges liées aux services généraux s'établissent à 11 220 K€ au 31 décembre 2022 et comprennent :

- la masse salariale des services généraux s'élève à 1 177 K€ au 31 décembre 2022,
- le coût des personnel mis à disposition Keolis (1 588 K€),
- les charges de maintenance des locaux (dépôt Hérouville, Fleury sur Orne, agence commerciale et locaux de relève conducteurs) et les charges locatives (936 K€),
- l'assistance technique groupe Keolis (1 612 K€),
- les coûts d'assurances hors matériel roulant bus. Les contrats d'assurances font l'objet de négociation au niveau national par le groupe Keolis. La baisse du coût des assurances est à mettre en regard de la hausse importante des franchises (300 K€ par sinistre),
- les autres charges fixes de structure dont principalement les dotations aux amortissements, provisions pour risques et charges financières (2.9 M€), les honoraires d'avocats et les charges de communication interne.

Le résultat de l'année 2022 s'établit à 1,9 M€ pour une marge contractuelle prévisionnelle indexée de 1.7 M€.

En moyenne sur les 5 premières années de la DSP, la marge de l'exploitant s'établit à 1,2 M€ par an pour une marge prévisionnelle de 1,6 M€ par an, soit un écart de -0.4 M€ / an.

Le résultat de l'année 2022 s'établit à 1,9 M€ pour une marge contractuelle prévisionnelle indexée de 1.7 M€.

En moyenne sur les 5 premières années de la DSP, la marge de l'exploitant s'établit à 1,2 M€ par an pour une marge prévisionnelle de 1,6 M€ par an, soit un écart de -0.4 M€ / an.

