



RAPPORT ANNUEL DU DELEGATAIRE – ANNEE 3

*DSP relative à la gestion et l'exploitation des services de
mobilité communautaires*



EMMANUELLE REHM
KEOLIS CÔTE D'OPALE
31/03/2024

INTRODUCTION

Ce rapport d'activité est le troisième établi dans le cadre de la concession de délégation de service public qui lie la Communauté d'agglomération des deux baies en Montreuillois avec le groupement de transporteurs Keolis Côte d'Opale (mandataire) et les Cars Dumont. Il présente les données et actions réalisées sur la période d'activité du 01/01/2023 au 31/12/2023

I / ELEMENTS DE CONTEXTE DE L'ANNEE

1.1. Les relations contractuelles

- **Janvier**

La relation contractuelle s'est établie de façon normative sur le mois de janvier. Les échanges entre mandataire, co-traitant et direction de la mobilité de la CA2BM sont très réguliers et s'inscrivent dans une démarche d'amélioration continue du réseau.

L'étude d'adaptation démarrée en novembre est en cours de finalisation à l'écriture du rapport.

Une première réunion s'est déroulée le 26/01 dans les locaux de la CA2BM de Montreuil pour présenter une première version du travail effectué ce qui a permis de trouver de nouveaux axes de réflexion afin finaliser la proposition de l'adaptation.

Elle sera remise au plus tard le 23 février 2023 par KCO au service des transports de la CA2BM pour validation et passage en commission début Mars afin d'être mise en place le 01/06/23.

- **Février**

La relation contractuelle s'est établie de façon normative sur le mois de février 2023. Les échanges entre mandataire, co-traitant et direction de la mobilité de la CA2BM sont très réguliers et s'inscrivent dans une démarche d'amélioration continue du réseau.

- **Mars**

Le mois de mars 2023 se caractérise par une intense relation contractuelle avec les équipes et élus de la CA2BM.

En effet, dans le cadre du projet d'adaptation du réseau de la CA2BM démarré en octobre 2022, mandataire de la DSP et techniciens de cette dernière se sont très régulièrement rencontrés pour aboutir ensemble à une proposition qui a fait l'objet d'une présentation en Commission Transport le 03 mars 2023.

BOUGER
ça nous
RAPPROCHE.

Etude d'adaptation de réseau DSP Mobilité CA2BM

Commission Transport du 03 mars 2023



KEOLIS
CÔTE D'OPALE

01- Principes de l'étude

Commission Transport du 18/10/2022

- Mettre en œuvre des adaptations de services dans les limites de l'enveloppe financière actuellement dévolue au service
- Mettre en œuvre des services supplémentaires grâce à la suppression d'autres moins utilisés
- Examiner les possibilités de suppression de la ligne 3 « Etaples / Montreuil » et des lignes sur rendez-vous
- Améliorer les correspondances Trains / Bus en Gares
- Prendre un compte la saisonnalité selon 2 périodes de fonctionnement (Avril à Octobre / Novembre à Mars)
- Proposer un calendrier différent entre période estivale et période hivernale (une ligne littorale pourrait être mise en œuvre en juillet / août par exemple)
- Envisager la prolongation de la navette Etaples / Le Touquet pour desservir Cucq Stella et Merlimont Plage, en complément de la desserte proposée sur la ligne 1.



KEOLIS
CÔTE D'OPALE

02-Périmètre et étapes de l'étude

Le champ de l'étude

- Ligne régulière 1 A et B
- Ligne régulière 2
- Ligne régulière 3
- Doublages E
- Doublages B1
- Doublages B2
- Navette Etaples – Le Touquet
- Lignes sur rendez-vous



03- Synthèse de l'étude

❑ 84 courses supprimées ou modifiées

- ❑ 21 sur la LR1 et ses doublages
- ❑ 17 sur la LR2 et ses doublages
- ❑ 4 courses sur la LR3
- ❑ 14 sur la Navette Etaples– Le Touquet
- ❑ 28 courses de TAD

- ➔ Constitution d'une enveloppe kilométrique de 228 000 KM commerciaux sur les 6 ans restants de la DSP
- ➔ Soit environ 43 000 KM / an réutilisables (sauf 2023 = 24 000 km car démarrage au 01/06/2023)

❑ 18 créations de courses

- ❑ LR1
- ❑ 3 lignes estivales



Comparatif prise en charge voyageur

	Réseau actuel			Futur réseau		
	LR1	LR2	Navette	LR1	LR2	Navette
Nbre d'arrêts desservis (cumul de l à d)	1572	1090	806	1746	1130	429
Kilomètres commerciaux	187 000	165 000	22 000	208 000 +10%	170 000 +3%	15 000 -46%
Amplitude max	14h45	13h20	11h05	13h53	14h02	09h20
Temps d'attente moyen entre deux courses identiques (l à v)	2h25	1h25	2h06	1h50	1h37 (itinéraires allongés)	Avril à oct : 2h23 Nov à Mars : 2h25



Comparatif intermodalité car - ferré

Avec temps de transit inférieur à 30 min

Nbre de trains couverts	Réseau actuel			Futur réseau		
	Semaine	Samedi	Dimanche	Semaine	Samedi	Dimanche
LR 1	16	8	2	22	15	11
LR 2 (2 gares sur le trajet)	32	15	10	42	46	30
Navette	21	14	11	14	8	6
Totaux	129			194		



33,5% de couverture train supplémentaire

Traitement des principaux écueils

Commentaires voyageurs	Réponse nouveau réseau
« Pas assez de cars pour le Touquet en semaine entre 09h et 16h »	16 passages aller-retour entre 06h25 et 19h18.
« Pas assez de dessertes de Stella- Plage et Merlimont Plage »	9 passages aller-retour en semaine 4 passages aller retour le samedi 2 passages aller retour le dimanche
« Pas assez de correspondances avec les trains sur la LR2 »	Aménagement de 13 courses de l à d avec coupures en gare de Rang + réajustements horaires = +52% de couverture de train supplémentaire
« Fiches horaires peu compréhensibles »	Fiches horaires clarifiées avec fonctionnement différent en fonction du jour de la semaine (l à v / samedi / dimanche et férié)
« Pour les habitants de Berck, pas possible de bénéficier d'aller-retour = boucle aller et retour dans le même sens »	Sens de circulation dans Berck modifiée sur la LR2 pour permettre aller-retour



Par ailleurs, Keolis Côte d'Opale a été convié au Forum du Territoire qui a eu lieu le 2 mars dernier, en tant qu'acteur majeur de la mobilité sur la CA2BM. Cette rencontre prospective, riche d'enseignements, a permis de mettre en lumière les attentes fortes des acteurs du territoire en termes de transports tant ferrés, routiers ou encore de modes doux. Cet évènement nous a également servi à nourrir notre réflexion sur le projet d'adaptation du réseau sus-mentionné.

- **Avril**

Tout comme le mois de mars, avril se caractérise par des relations très régulières entre les équipes de Keolis Côte d'Opale et le service de mobilité de la CA2BM aussi bien sur le thème du nouveau réseau, que sur celui de la future implantation du dépôt de Keolis Côte d'Opale, ou encore les sujets de déviation, toujours aussi nombreuses.

- **Mai**

La relation contractuelle du mois de mai a été placée sous le signe de la préparation de la mise en service du nouveau réseau de transport à compter du 1er juin 2023. Les données GTSF ont été mises à jour par la CA2BM au cours de ce mois. Le plan de communication a été déroulé comme convenu et quelques visuels des supports d'information voyageur sont présentés en annexe à ce rapport.

Keolis Côte d'Opale a été invité à présenter le nouveau réseau aux élus de la CA2BM le 26 mai dernier, après le Conseil Communautaire qui se tenait le même jour, et en présence de la presse.

Par ailleurs, depuis ce même mois, Keolis, CA2BM et Territoires 62 travaillent en concertation au projet d'implantation d'un nouveau dépôt sur le site d'OPALOPOLIS. Plusieurs échanges et réunions ont déjà eu lieu sur le sujet. Une présentation au Président de la CA2BM est prévue fin juin.

- **Juin**

Le mois de juin se caractérise par la mise en œuvre effective au 1er jour du mois des adaptations de réseau sur lesquelles les équipes du mandataire et de la CA2BM travaillent depuis des mois.

En synthèse, au 1er juin, nous avons :

- Supprimé 11 courses de lignes régulières présentant de très faibles utilisations, notamment celles de la Ligne 3 qui disparaît complètement ;
- Supprimé les 7 lignes de transport à la demande « Lignes sur rendez-vous » elles aussi très faiblement utilisées ;
- Modifié 5 courses de lignes et doublages
- Créé 3 navettes des plages pour la période estivale

Au total, ce sont plus de 38 000 kilomètres commerciaux qui ont été reventilés sur le réseau pour permettre de répondre aux besoins des populations qui réclamaient plus d'intermodalité avec les trains, plus de desserte en journée entre Etaples – Le Touquet et Berck, plus de lisibilité des services, et plus de cohérence dans les itinéraires (circulation aller-retour dans Berck par exemple). Ci-dessous, le tableau récapitulatif des adaptations et leurs impacts kilométriques.

Tableau récapitulatif des adaptations apportées au réseau CA2BM à compter du 01/06/2023										Total KM cciaux
Ligne	Course	Nature de la modification	Date de mise en place	2023	2024	2025	2026	2027	2028 (du 01/01 au 31/08)	
Navette			01/06/2023	-2 706	-6 776	-6 204	-6 237	-6 358	-4 631	-32 912
LR3	1	Suppression	01/06/2023	-2 928	-5 024	-5 008	-5 008	-5 008	-3 344	-26 320
LR3	2	Suppression	01/06/2023	-2 928	-5 024	-5 008	-5 008	-5 008	-3 344	-26 320
LR3	3	Suppression	01/06/2023	-2 928	-5 024	-5 008	-5 008	-5 008	-3 344	-26 320
LR3	4	Suppression	01/06/2023	-2 928	-5 024	-5 008	-5 008	-5 008	-3 344	-26 320
DB1	B1-10	Suppression	01/06/2023	-1 014	-1 807	-1 781	-1 781	-1 768	-1 118	-9 269
DB1	B1-18	Suppression	01/06/2023	-247	-455	-468	-455	-468	-299	-2 392
DB2	B2-19	Suppression	01/06/2023	-194	-348	-346	-344	-344	-218	-1 794
DB2	B2-23	Suppression	01/06/2023	-456	-840	-864	-840	-864	-552	-4 416
DB2	B2-25	Suppression	01/06/2023	-703	-1 295	-1 332	-1 295	-1 332	-851	-6 808

E	E-16	Suppression	01/06/2023	-1 404	-2 502	-2 466	-2 466	-2 448	-1 548	-12 834
E	E-4	Suppression	01/06/2023	-190	-350	-360	-350	-360	-230	-1 840
			Enveloppe kilométrique réutilisable lignes régulières et doublages	- 18 626,00	- 34 469,00	- 33 853,00	- 33 800,00	- 33 974,00	- 22 823,00	- 177 545,00
			Enveloppe kilométrique réutilisable Lignes sur rendez-vous	- 6 904,74	- 9 230,23	- 9 163,78	- 9 109,30	- 9 251,48	- 6 125,46	- 49 784,99
			Total des KMS disponibles à reventiler	- 25 530,74	- 43 699,23	- 43 016,78	- 42 909,30	- 43 225,48	- 28 948,46	- 227 329,99
E	20	Modification	01/01/2023	564	556	548	548	544	344	3 104
			Kilomètres réutilisés LIGNE E-20	564	556	548	548	544	344	3 104
DB1		Modification	01/06/2023	1 261	2 262	2 249	2 236	2 236	1 417	11 661
			Kilomètres réutilisés pour DOUB de la LR1	1 261	2 262	2 249	2 236	2 236	1 417	11 661
DB2		Modification	01/06/2023	1 885	3 374	3 345	3 332	3 324	2 105	17 365
			Kilomètres réutilisés pour DOUB de la LR2	1 885	3 374	3 345	3 332	3 324	2 105	17 365
LR1		Modification	01/06/2023	17 310	29 560	29 439	29 480	29 672	19 677	155 138
			Kilomètres réutilisés LR1	17 310	29 560	29 439	29 480	29 672	19 677	155 138
LR2		Modification	01/06/2023	1 376	2 332	2 284	2 324	2 336	1 492	12 144
			Kilomètres réutilisés LR2	1 376	2 332	2 284	2 324	2 336	1 492	12 144
NP1	A	Création	08/07/2023	836	858	836	880	902	814	5 126
NP1	B	Création	08/07/2023	836	858	836	880	902	814	5 126
NP1	C	Création	08/07/2023	1 254	1 254	1 254	1 276	1 298	1 188	7 524
NP1	D	Création	08/07/2023	418	396	418	396	396	374	2 398

NP1	E	Création	08/07/2023	418	396	418	396	396	374	2 398
Kilomètres réutilisés NP Etaples - Camiers				3 762	3 762	3 762	3 828	3 894	3 564	22 572
NP2	A	Création	08/07/2023	923	923	923	940	956	875	5 540
NP2	B	Création	08/07/2023	923	923	923	940	956	875	5 540
NP2	D	Création	08/07/2023	923	923	923	940	956	875	5 540
NP2	E	Création	08/07/2023	923	923	923	940	956	875	5 540
NP2	F	Création	08/07/2023	923	923	923	940	956	875	5 540
Kilomètres réutilisés NP Berck - Conchil				4 617	4 617	4 617	4 698	4 779	4 374	27 702
NP3	A	Création	08/07/2023	667	667	667	679	690	632	4 001
NP3	B	Création	08/07/2023	667	667	667	679	690	632	4 001
NP3	C	Création	08/07/2023	667	667	667	679	690	632	4 001
NP3	D	Création	08/07/2023	667	667	667	679	690	632	4 001
Kilomètres réutilisés NP Berck - Conchil				2 668	2 668	2 668	2 714	2 761	2 527	16 006
Total des KMS réutilisés				33 442,60	49 130,60	48 911,60	49 160,40	49 546,20	35 500,20	265 691,60

a) Impact kilométrique et financier

Les modifications apportées sur le réseau représentent un impact kilométrique inférieur au kilomètre de référence, suite à la réintégration des kilomètres commerciaux du service de TAD annulé à compter du 01/06/2023. De fait, elles ne génèrent pas d'impact financier positif ou négatif pour la CA2BM, dont la contribution financière reste inchangée jusqu'à la fin du contrat, sauf modifications à impact ultérieures.

	01/09/2021 au 31/12/2021	2022	2023	2024	2025	2026	2027	Du 01/01/2028 au 31/08/2028	Total
KM cciaux BAFO	186 136,64	545 179,09	539 513,88	540 476,06	538 998,72	538 439,27	539 352,81	355 726,01	3 783 822,48
KM TAD			6 904,74	9 230,23	9 163,78	9 109,30	9 251,48	6 125,46	49 784,99
Nouveau KM de référence contractuel suite à intégration KM TAD	186 136,64	545 179,09	546 418,62	549 706,29	548 162,50	547 548,57	548 604,29	361 851,47	3 833 607,47
-2%	3 722,73	10 903,58	10 928,37	10 994,13	10 963,25	10 950,97	10 972,09	7 237,03	76 672,15
+2%	3 722,73	10 903,58	10 928,37	10 994,13	10 963,25	10 950,97	10 972,09	7 237,03	76 672,15
Ecart Nouvelle Offre de transport 2023 vs KM de référence			7 911,86	5 431,37	5 894,82	6 251,10	6 320,72	6 551,74	38 361,61
% vs Km de référence			1,45%	0,99%	1,08%	1,14%	1,15%	1,81%	1,27%

	Sept-déc 2021	2022	2023	2024	2025	2026	2027	Janv-août 2028	Total	Moyenne
Contribution forfaitaire totale DPS (Base + Tranche optionnelle) OFFRE FINALE	732 160,19	1 538 401,69	1 536 104,78	1 517 741,15	1 399 952,80	1 324 199,58	1 292 511,05	862 355,60	10 203 426,84	1 275 428,36
CFF Offre de base	714 089,00	1 509 955,00	1 507 682,00	1 489 299,00	1 371 561,00	1 295 845,00	1 264 064,00	843 413,00	9 995 908,00	1 249 488,50
Impact financier Avenant 1	0	5 678,00	5 668,00	5 702,00	5 700,00	5 751,00	5 826,00	3 807,00	38 132,00	4 766,50
Contribution financière Tranche Optionnelle à réintégrer dans offre de base	18071,19	28 446,69	28 422,78	28 442,15	28 391,80	28 354,58	28 447,05	18 942,60	207 518,84	25 939,86
Nouvelle contribution financière Avenant 4 (Base+ Avenant 1 + enveloppe TO n°1)	732 160,19	1 544 079,69	1 541 772,78	1 523 443,15	1 405 652,80	1 329 950,58	1 298 337,05	866 162,60	10 241 558,84	1 280 194,86

- **Juillet**

La relation contractuelle de ce mois de juillet continue à être placée sous le signe de l'échange entre les équipes de la CA2BM et du mandataire dans l'objectif partagé d'amélioration continue du réseau.

- **Août**

Le mois d'août se caractérise, comme chaque année, par la multiplication d'échanges liés aux préparatifs de rentrée.

Ainsi, la CA2BM nous a demandé de rajouter la desserte de Saint-Josse – Villiers, qui avait été supprimée en juin dernier en raison de son absence d'utilisation.

Une solution mixte a été trouvée avec notamment la modification du B1-05 le matin qui intègre désormais Villiers, et la modification d'un circuit scolaire au soir.

Par ailleurs, il nous a été demandé d'ajouter les arrêts suivants à Merlimont :

- Hameau d'Epy
- Camping d'Epy
- Rue Auguste Biblocq

Cette demande touche les retours du soir depuis les établissements de Berck.

Nous avons également optimisé les horaires de prise en charge de doublages B2 pour améliorer la prise en charge des élèves du collège Notre Dame à Berck.

D'autres modifications interviendront au cours du mois de septembre en fonction des demandes d'établissement et des retours terrains des conducteurs, dans le but d'améliorer encore la prise en charge des voyageurs.

- **Septembre**

Le mois de septembre se caractérise par l'établissement du solde de l'année 2022-2023 et les acomptes pour l'année 2023-2024.

Concernant une éventuelle facture de solde, aucun élément ne nous a été communiqué par Mme JOLLY à cette heure.

Concernant les acomptes de l'année 2023-2024, ils n'ont pas encore été validés par la CA2BM.

Ils ont été calculés conformément aux dispositions de l'Article 33.2 de la convention de Délégation de Service Public :

Le règlement des acomptes mensuels est effectué par la facturation de 12 acomptes mensuels, égaux chacun à 1/12 des montants de l'exercice concerné.

- La CFF est révisée sur la base de la formule définie et des derniers indices connus.

- L'année d'exploitation s'entend du 1^{er} septembre de l'année n au 31 août de l'année n+1.

INDEXATION DES PRIX

L'article 34.2 de la convention fixe la formule d'indexation suivante :

$$Cfn = Cfo \times 0.10 + 0.5848 \frac{Sn \times (1 + CHn)}{So \times (1 + Cho)} + 0.1150 \frac{Gn}{Go} + 0.0642 \frac{RVn}{RVo} + 0.1360 \frac{FSD3n}{FSD3o}$$

Indices pris en compte pour l'indexation des prix au 1^{er} septembre 2023 :

Indices	Indice au 1 ^{er} mai 2020	Dernier indice connu au 1 ^{er} septembre 2023
S – 10562766	104.70	116.10
CH – 1582844	96.20	95.50
G – 1764283	101.14	145.17
RV - 1764109	111.01	131.14
FSD3	125.20	163.10

Définition de l'indice d'actualisation à prendre en compte à compter du 1^{er} septembre 2023 :

$$0.10 + 0.5848 \frac{116.10 \times (1 + 95.50 \%) }{104.70 \times (1 + 96.2 \%) } + 0.1150 \frac{145.17}{101.14} + 0.0642 \frac{131.14}{111.01} + 0.1360 \frac{163.10}{125.20}$$

$$0.10 + 0.6462 + 0.1651 + 0.0758 + 0.1772$$

soit **1.1642**

Application de l'indice d'actualisation sur les prix, à compter du 1^{er} septembre 2023 :

Conformément aux dispositions du contrat, l'indice d'actualisation est appliqué au montant de la contribution financière forfaitaire.

Les compensations tarifaires ne sont quant à elles pas soumises à l'indexation des prix.

- **Montant de la Contribution financière forfaitaire pour l'année 2023/2024 :**

La contribution financière forfaitaire, après avenant 3, est la suivante :

Désignation	Année 2023	Année 2024
Contribution financière forfaitaire Variante obligatoire	1 513 349.70 € HT	1 495 001.61 € HT
Contribution financière forfaitaire Tranche optionnelle 1	28 422.78 € HT	28 442.15 € HT

En application de ces dispositions, le montant de la contribution financière forfaitaire est établi, pour l'année d'exploitation 2022/2023, à :

Montant défini pour l'année 2023 ramené à 4 mois 504 449.9 + 996 667.74

+ Montant défini pour l'année 2024 ramené à 8 mois d'exploitation 9 474.26 + 18 961.43

Désignation	Année 2023/2024
Contribution financière forfaitaire Variante obligatoire	1 501 116.97 € HT
Contribution financière forfaitaire Tranche optionnelle 1	28 435.69 € HT

- **Application de l'indexation des prix sur la Contribution Financière Forfaitaire 2023/2024 :**

L'index d'actualisation de 1.1449 est appliqué à la contribution financière forfaitaire ci-dessus définie pour l'année 2023/2024 :

Désignation	Montant HT 2023/2024 après actualisation
Contribution financière forfaitaire Variante obligatoire	1 747 600.38 € HT
Contribution financière forfaitaire Tranche optionnelle 1	33 104.83 € HT

MONTANT DES ACOMPTES MENSUELS POUR L'ANNEE 2023/2024

En application des dispositions du contrat, les sommes dues au délégataire pour la gestion et l'exploitation des services au cours de l'année 2023/2024 s'établissent à :

Contribution financière forfaitaire annuelle révisée pour la variante obligatoire (hors champs de TVA)	1 747 600.38 € HT
Contribution financière forfaitaire annuelle révisée pour la tranche optionnelle 1 (hors champs de TVA)	33 104.83 € HT
Compensations tarifaires (soumises à TVA)	320 147.28 € HT

Le règlement des acomptes mensuels s'effectuant par la facturation de 12 acomptes mensuels, égaux chacun à 1/12 des montants de l'exercice concerné, le montant des acomptes mensuels s'établira à :

	Montant HT	TVA 10 %	Montant TTC
Contribution financière forfaitaire pour la variante obligatoire (hors champs de TVA)			145 633.37 €
Contribution financière forfaitaire pour la tranche optionnelle 1 (hors champs de TVA)			2 758.74 €
Compensations tarifaires	26 678.94 €	2 667.89 €	29 346.83 €
MONTANT TOTAL DES ACOMPTES MENSUELS POUR L'ANNEE 2023/2024			177 738.94 €

- **Octobre**

La relation opérationnelle avec les équipes mobilité de la CA2BM sont normatives pour ce mois d'octobre.

Le sujet de l'implantation du nouveau dépôt de KCO a fait quelques avancées car nous avons enfin reçu une proposition d'achat du terrain situé à l'arrière de notre emplacement actuel, sur le site d'Opalopolis. Toutefois, quelques clarifications doivent se faire et une demande de rencontre avec Mme BAILLET et l'équipe du développement commercial est prévue pour le 4 décembre prochain.

Par ailleurs, des propositions d'adaptations des doublages scolaires pour une mise en œuvre au 6 novembre ont été transmises à Mme JOLLY au cours du mois d'octobre. A ce jour, nous n'avons pas eu de retour quant à la validation de ces circuits.

- **Novembre**

Le mois de novembre 2023 se caractérise par d'intenses échanges avec les équipes Mobilité de la CA2BM. En effet, des événements climatiques d'ampleurs sont survenus les 15 premiers jours du mois de novembre sur le territoire, provoquant inondations exceptionnelles et dégâts considérables sur les

infrastructures nécessitant l'arrêt de certains services. Tous les éléments chiffrés sont présentés plus bas dans le rapport.

- **Décembre**

Contrairement à d'autres mois, et notamment celui de novembre, les échanges entre la CA2BM et le mandataire de la DSP ont été particulièrement calmes. Ceci s'explique par une équipe Mobilités de la CA2BM encore très mobilisée par le sujet des intempéries du mois précédent. En témoigne l'absence de retour de Mme JOLLY et M. MOLIN, sollicités dès fin novembre pour co-construire le plan de communication de l'année 2024. Celui a finalement été réalisé par le mandataire et son prestataire, et soumis pour étude par la CA2BM le 21/12 dernier. Il est en attente de validation à l'heure de l'écriture de ce rapport.

1.2. Le contexte social

- **Janvier**

Le mois de janvier 2023 a été marqué par la mobilisation nationale contre la réforme des retraites. Chez Keolis Côte d'Opale, une alarme sociale et un préavis de grève ont été déposés dans le cadre des appels nationaux des syndicats. Les salariés de KCO et Dumont s'étant très faiblement mobilisés, il n'y a eu aucun impact sur la réalisation des services de la DSP.

Néanmoins nous faisons toujours face aux tendances sociales compliquées depuis quelques mois et déjà évoquées à plusieurs reprises dans les rapports précédents :

- Des démissions multiples, souvent pour raison personnelle (reconversion professionnelle, maladie...)
- Un absentéisme élevé, mais en baisse par rapport à 2021 avec une moyenne annuelle de 8.1% à fin décembre
- Une pénurie nationale du personnel de conduite qui ne nous permet pas de combler les absences.

- **Février**

Aucune difficulté sociale n'a été enregistrée sur ce mois.

- **Mars**

Le syndicat CFDT de Keolis Côte d'Opale a déposé un préavis de grève relatif à la mobilisation nationale contre la réforme des retraites le 7 mars 2023. Plus de la moitié des effectifs a participé à ce mouvement contestataire, entraînant des suppressions de service listées plus bas.

- **Avril**

Malgré la poursuite du mouvement social national pour les retraites, aucune mobilisation n'est à déplorer chez KCO pour ce mois d'avril, cependant nous restons vigilants et sommes en étroites

relations avec nos salariés et notamment les représentants de la CFDT afin de maintenir le climat social serein.

Par contre, le manque d'effectifs de conduite perdure ce mois-ci également dû toujours à une pénurie nationale dans le secteur des transports de voyageurs.

- **Mai**

Aucune tension sociale n'est à déplorer dans les entreprises du groupement. Côté absentéisme, nous notons un net redressement de la situation, côté Keolis Côte d'Opale notamment, avec seulement 5,5% malades en cumul à fin mai, contre quasiment 10% l'année dernière à la même période.

- ✓ Baromètre d'engagement

Comme l'année dernière à la même période, Keolis Côte d'Opale a réalisé un baromètre d'engagement auprès de l'ensemble de ses salariés. Et comme l'année dernière, les résultats sont excellents et traduisent la bonne qualité de vie au travail. La note globale attribuée à l'entreprise est de 8,2/10 soit la même que l'année dernière.



- **Juin**

Le mois de juin est la réplique des mois précédents avec un contexte social apaisé.

- **Juillet**

Ce mois-ci encore, nous continuons de bénéficier d'un contexte social apaisé et constructif. Notons toutefois une remontée de l'absentéisme et une vague de départs sur ce mois entraînant une grande tension sur le planning des conducteurs et nous privant des contrôles de M. Anquez, mobilisé sur la conduite.

- **Août**

Tout comme le mois de juillet, les 3 premières semaines d'août ont été très tendues en termes de gestion du planning. De nouvelles absences de dernière minute ont dû être prises en compte à la fois chez le mandataire et le co-traitant. Toutefois, nos organisations ont réussi à absorber ces difficultés et tous les services ont été réalisés conformément au cahier des charges.

- **Septembre**

Des élections professionnelles sont intervenues chez Keolis Côte d'Opale le 15 septembre dernier, confirmant pour un troisième mandat l'équipe CFDT qui se caractérise par son esprit constructif avec la direction.

Le taux d'absentéisme est en net recul et se plaçait à moins de 7% à fin août.

De nouveaux conducteurs ont également rejoint nos entreprises tout début septembre. Ils sont issus des formations conjointes Keolis/Dumont que nous organisons en partenariat avec Pôle Emploi et l'OPCO Mobilité.

- **Octobre**

Le contexte social est apaisé. Le taux d'absentéisme du mois se situe à 5.6% contre 9.2% l'année dernière à la même période.

- **Novembre**

Malgré un contexte d'intempéries très marqué, empêchant même certains salariés à se rendre au travail, le moral des troupes est resté bon. Les salariés des deux entreprises ont fait preuve de compréhension et d'adaptabilité eu égard aux nombreux changements d'itinéraires intervenus.

- **Décembre**

Pas de remarque majeure au sujet du climat social sur ce mois. L'absentéisme s'établit à 3,4% et est le plus bas de l'année. Au cumul, le taux est de 5,2% vs 8,1% ce qui traduit d'une part une stabilité des équipes de conduite et d'autre part une absence d'arrêts de complaisance, habituels à cette période.

1.3. Les faits marquants du réseau

- **Janvier**

- ✓ **Poursuite des périodes de gratuité pour les voyageurs commerciaux.**

L'opération « Mercredi c'est Gratuit » s'est terminée fin décembre et n'a pas été reconduit pour janvier 2023.

- ✓ **Déviation impactante à Berck**

Depuis le 25 janvier 2023 mise en place de la déviation sur la commune de Berck sur mer place de l'entonnoir, qui a pour conséquence un allongement du temps de parcours et des kilomètres sur les lignes 1 et 2.

- **Février**

Application de la déviation au niveau de l'esplanade de Berck sur mer avec pour conséquence un impact supplémentaire de temps de parcours et des kilomètres en charge important :

- 10 min et 3.6km supplémentaire par course commerciale des Lignes 1, 2, doublage B1 et B2 sur la totalité du mois de février.

Ce qui représente 208.6H de TTE et 4507.2 KM en plus sur le mois.

Du 03 au 05 février 2023 s'est tenu le weekend de l'Enduropale qui a eu pour conséquence des retards sur l'ensemble des lignes de la DSP et une non-réalisation de la ligne 1 le samedi ainsi que la navette du Touquet sur l'ensemble du weekend.

A noter également la période des vacances scolaires du 13 au 26 Février 2023.

- **Mars**

Le réseau a vécu au rythme des mobilisations nationales contre la réforme des retraites. Sa fréquentation a enregistré une baisse considérable par rapport à l'année dernière, et notamment sur les doublages scolaires.

Par ailleurs, comme évoqué plus haut, le mouvement a été suivi le 7 mars par une partie des salariés de Keolis Côte d'Opale, entraînant la suppression de 21 courses du réseau ce jour-là :

- 4 courses de la ligne 3
- 14 courses de doublages scolaires
- 3 courses de la ligne 1

Au total, ceux sont 460 kilomètres commerciaux qui n'ont pas été réalisés.

Récapitulatif des courses non réalisées :

Produit	Numéro	Départ	H. D	Arrivée	H. F	Dur	Km
LR1D	B1-05	SJO.MER	07:05	BER.CND	07:40	00:35	13,00
LR1D	B1-03	ETA.GAR	07:10	BER.CND	07:49	00:39	20,00
LR1D	E-03	MER.HEP	07:45	ET.Oyats	08:17	00:32	13,00
LR1D	B1-09	CUT.ETA	08:17	BER.CJM	08:49	00:32	22,00
LR3	002	ETA.GAR	09:00	MO.GAREN	09:32	00:32	16,00
LR3	001	MO.GAREN	09:45	ETA.GAR	10:17	00:32	16,00
LR3	004	ETA.GAR	14:30	MO.GAREN	15:02	00:32	16,00
LR3	003	MO.GAREN	15:10	ETA.GAR	15:42	00:32	16,00
LR1D	E-12	ETA.LEF	16:15	MER.JDM	16:59	00:44	32,00
LR1D	B1-02	BER.CJM	16:20	ETA.GAR	17:10	00:50	22,00
LR1D	E-10	ETA.LEF	16:20	BER.GAR	17:00	00:40	21,00
LR1D	E-14	ETA.CJJ	17:10	BER.GAR	18:03	00:53	30,00
LR1D	E-18	ETA.LEF	17:20	BER.GAR	18:07	00:47	21,00
LR1D	E-16	ETA.LEF	17:20	CUC.SRD	17:50	00:30	18,00
LR1D	B1-06	BER.CJM	17:35	ETA.GAR	18:20	00:45	28,00
LR1D	B1-10	BER.CJM	18:15	SJO.MER	18:49	00:34	13,00
LR1D	B1-08	BER.CJM	18:15	ETA.GAR	18:52	00:37	27,00
LR1D	B1-12	BER.CJM	18:15	ETA.FRO	19:03	00:48	28,00
LR1	029	ETA.GAR	19:55	BER.GAR	20:47	00:52	30,00
LR1	017	ETA.GAR	20:45	BER.GAR	21:15	00:30	29,00
LR1	020	BER.GAR	20:50	ETA.GAR	21:20	00:30	29,00

Par ailleurs, Le mois de mars 2023 fut particulièrement impacté par les déviations sur notre DSP avec 4600km supplémentaire sur le mois, voici le détail :

- ✓ Travaux esplanade parmentier Berck sur la totalité du mois : 4000km supplémentaire sur 31 jours ;
- ✓ Travaux Boulevard Daloz du 13 au 17 Mars : 260km supplémentaire sur 5 jours ;
- ✓ Travaux passage à niveaux avenue de Merlimont du 20 au 24 Mars :52 km supplémentaires sur 5 jours ;
- ✓ Travaux Boulevard Labrasse du 20 au 22 Mars : 46km supplémentaire sur 3 jours ;
- ✓ Travaux le Touquet du 27 au 31 mars : 250km supplémentaire sur 5 jours.

- **Avril**

Comme chaque année nous avons rencontré une forte affluence pour la semaine des cerfs volant sur la commune de Berck sur Mer du samedi 15 Avril au dimanche 23 avril 2023 entraînant également des modifications de desserte des lignes 1 et 2 ainsi qu'un fort retard sur les périodes de forte affluence notamment les weekends.

Le samedi 22 avril en prévision d'une manifestation de motard sur la commune du Touquet à partir de 13h, nous avons dû mettre en place pour la ligne 1 la déviation identique à celle de l'Enduropale et nous avons également annuler les quatre derniers tours de la navette du Touquet à partir de 12h55.

Le mois d'avril 2023 fut comme le mois de mars 2023 particulièrement impacté par les déviations sur notre DSP, voici le détail :

- ✓ Travaux de l'esplanade parmentier de Berck sur les deux premières semaines du 01 au 14 avril : 2000km supplémentaire sur 15 jours
- ✓ Travaux Boulevard Daloz du 03 au 04 Avril : 105km supplémentaire sur 2 jours
- ✓ Manifestation des cerfs volant de Berck du 14 au 23 avril : 457.2km en moins sur 8 jours
- ✓ Manifestation des motards le 22 avril : 43km en moins sur la journée
- ✓ Travaux avenue saint Exupéry de Berck : 62 km en moins sur 3 jours

- **Mai**

Le principal fait marquant pour ce mois de mai est l'absence de remontées UBI le 19 mai sur les doublages scolaires, nous privant d'une partie des données de recettes et de fréquentation.

Le mois de mai 2023 fut comme les deux mois précédents particulièrement impacté par les déviations sur notre DSP particulièrement sur la commune de Berck, voici le détail :

- Le 12, le 17 et le 25 mai, travaux rue de l'impératrice à Berck
- Le 31 mai travaux rondpoint du Golf au Touquet

- **Juin**

L'évènement majeur du réseau est la mise en œuvre de la nouvelle offre de transport à compter du 1er juin. Si globalement les voyageurs en sont satisfaits, ce premier mois d'exploitation nous a toutefois permis d'identifier quelques écueils dans l'exécution réelle des courses, notamment dans le sens Berck-Etaples. En effet, la boucle dans la ville est, en réalité, plus difficilement réalisable dans les temps envisagés, notamment en cette période de montée en puissance de l'affluence touristique sur le territoire.

A l'heure de l'écriture de ce rapport, une modification horaire sur une course stratégique (LR1-12) a été demandée et acceptée par la CA2BM. D'autres anomalies sur les temps de parcours, pour le moment moins problématiques, sont en cours d'identification et feront l'objet de demandes d'adaptations pour la réédition du guide horaire prévue pour le 1er janvier 2024.

Des déviations ont été mises en place sur ce mois. Vous en trouverez le récapitulatif ci-dessous :

B	C	D	E	F	G	H	I
Service concerné	Cause de la déviation	Description de la déviation	Date de début	Date de fin	Ecart km vs théorique	Nbre de jours	Total km déviation
LR1 et doublages de ligne	Travaux rondpoint du Golf Le Touquet	les cars prennent l'avenue du Général De Gaulle puis l'avenue Aboudaram pour rejoindre l'Atlantique.	01/06/2023	02/06/2023	-3,2km	02 jours	-134,4km
lr1,lr2 et doublages de ligne	Travaux résidence Eugénie BERCK	les cars tournent rue d'estienne d'orves pour rejoindre la gare routière	02/06/2023	09/06/2023	+100m	09 jours	+42,3km
LR2 et doublages de ligne	Travaux mairie de BERCK	les cars ne passent pas à la Mairie ni place Fontaine et vont directement au Cimetière et à Randon	08/06/2023	09/06/2023	+0,2km	02 jours	+2km
lr1,lr2 et doublages de ligne	Travaux Rang du Fliers	les cars ne desservent que le CHAM en passant par la pénétrante,	21/06/2023	21/06/2023	+6,2 km	01 jour	+142,6 km

- **Juillet**

Les 3 navettes estivales, adaptations phare du nouveau réseau, ont démarré le 8 juillet pour une durée de quasiment deux mois. Une campagne de communication radio et papier a été lancée fin juin pour informer les populations. Toutefois, la météo a très défavorablement impacté les fréquentations de ces nouveaux services et cette première année d'exploitation ne peut donc pas être considérée comme une année test.

Par ailleurs, la modification de la LR1-12 a bien été intégrée dans le planning des conducteurs. Malheureusement, la course n'a pas été modifiée dans UBI, provoquant la confusion chez certains chauffeurs qui n'ont pas osé contrevenir aux indications du smartphone. La modification interviendra le 08 août, au retour de congés de Mme JOLLY.

Côté perturbations sur le réseau, Deux évènements majeurs ont fortement troublés l'itinéraire et les temps de parcours de la ligne 1 et de la navette du Touquet au cours de ce mois.

- 2 juillet 2023 : Meeting aérien du Touquet

Nous avons enregistré de très gros retards sur deux courses d'après-midi en raison de l'affluence exceptionnelle de visiteurs dans la ville ce jour-là :

- LR1-14 : fin de service 21h02 au lieu de 18h12
- LR1-35 : fin de service 20h50 au lieu de 19h04

- 8 juillet 2023 : la course entre Mer et Forêt au Touquet

A cette occasion, l'ensemble des courses de la LR1 à partir de 12h n'ont pas desservi la commune du Touquet.

Par ailleurs, seules quelques courses de la Navette Etaples – le Touquet ont été maintenues, à savoir NAV – 13, NAV – 16 et NAV – 18.

- Affluence saisonnière

Outre les deux évènements cités ci-dessus, notons la dégradation quasi quotidienne des temps de parcours de nos lignes durant la période estivale, phénomène identifié depuis plusieurs années, mais qui tend à s'accroître avec l'augmentation de l'attractivité de notre littoral auprès des vacanciers. Des propositions d'adaptation interviendront au cours du 2nd semestre pour réduire ces retards.

- **Août**

Comme pour le mois de juillet, le mois d'août s'est caractérisé par l'afflux massif de vacanciers sur le territoire, avec pour conséquence directe une très forte augmentation du trafic routier. Les temps de parcours de nos lignes ont été encore une fois très fortement impactés, avec des retards approchant parfois les 2h.

Côté Navette des Plages, nous enregistrons une belle progression des usages vs m-1. En effet, le temps plus clément à partir de la deuxième quinzaine d'août a été bénéfique aux services qui enregistrent une croissance des validations totales de +35,35% vs m-1.

Vous trouverez également dans le tableau ci-dessous l'ensemble des déviations impactant le réseau pour le mois d'août 2023.

Service concerné	Cause de la déviation	Description de la déviation	Date de début	Date de fin	Ecart km vs théorique	Nbre de jours	Total km déviation
LR1	brocante ETAPLES	Les cars commencent et terminent leurs courses à la GARE d'ETAPLES	13/08/2023	13/08/2023	-2km	01 jour	-12 km
Navette plage CAMIERS	Brocante CAMIERS	Les cars ne desservent pas CAMIERS Mairie et desservent directement SAINTE CECILE	15/08/2023	15/08/2023	-600 m	01 jour	-1,8 km
LR1,LR2 et NAVETTE PLAGES	Félicité BERCK	Les cars feront demi tour au collège JEAN MOULIN afin de rejoindre la GARE Routière	15/08/2023	15/08/2023	+31,2 km	01 jour	+1,2 km
lr1,lr2 et NAVETTE	Triathlon BERCK	Les cars effectueront l'arrêt Pôle Emploi à la Clinique Vétérinaire des Boucaniers afin de rejoindre la Gare Routière	26/08/2023	26/08/2023	-1,8 km	01 jour	57,6 km

- **Septembre**

L'évènement du mois de septembre est évidemment la rentrée qui s'ouvre, fin août, par une réunion de préparation, animée par les exploitants à l'attention des conducteurs. A cette occasion, nous prévoyons une « revue contractuelle » destinée à rappeler les exigences de l'autorité organisatrice en matière de ponctualité, prise en charge client, sécurité, pénalités...

Nous présentons également les éventuels changements ou nouveautés sur le réseau.

Vous trouverez dans le tableau ci-dessous l'ensemble des déviations impactant le réseau pour le mois d'août 2023.

Service concerné	Cause de la déviation	Description de la déviation	Date de début	Date de fin	Ecart km vs théorique	Nbre de jours	Total km déviation
doublages de ligne	Travaux boulevard LABRASSE	Les cars passeront par l'avenue du château d'eau pour rejoindre le boulevard de France puis le boulevard de Berck.	27/09/2023	29/09/2023	+0,2 km	03 jours	+ 9 km
LR1	Travaux boulevard LABRASSE	Les cars ne desserviront pas STELLA PLAGE.	27/09/2023	29/09/2023	-0,4 km	03 jours	-13,2 km

• Octobre

Le mois d'octobre a été particulièrement calme en termes de situations perturbées. Nous n'avons eu à déplorer que deux déviations sur le réseau ce mois-ci, dont l'historique Beach Cross qui nous impose un itinéraire dans Berck répliqué tous les ans.

Service concerné	Cause de la déviation	Description de la déviation	Date de début	Date de fin	Ecart km vs théorique	Nbre de jours	Total km déviation
LR1 ET LR2	BEACH CROSS	Les cars ne desserviront pas CITE SCOLAIRE, ENTONNOIR et CALOT, l'arrêt POLE EMPLOI sera décalé à la clinique vétérinaire des BOUCANNIERS.	07/10/2023	08/10/2023	-2,5km	02 jours	-115 km
LR1	Poteau électrique BAGATELLE	Les cars sont déviés par RANG DU FLIERS, les arrêts FRENAIE et BAGATELLE ne peuvent pas être desservis.	18/10/2023	18/10/2023	+2,6km	01 jour	+15,6km
LR1	Accident Hameau d'Epyme MERLIMONT	Les cars sont déviés par st JOSSE avant la mairie de MERLIMONT et ne peuvent pas desservir RANG DU FLIERS sauf LA GARE.	26/10/2023	26/10/2023	-0,5 km	01 jour	-2km

• Novembre

Comme évoqué plus haut, le réseau de la DSP a été perturbé pendant plusieurs jours au mois de novembre, selon la temporalité suivante :

Tempête CIARAN du 2 au 3 novembre 2023

Au regard de la dangerosité de la situation, nous avons pris la décision de suspendre les services de la ligne 1 et 2 à partir de 09h30 pour toute la journée. Les services ont repris en mode dégradé le 3 novembre, avec la mise en place de déviations en raison du risque élevé de chutes d'arbres au Touquet, Stella, Merlimont et Berck.

Vigilances crues et inondations du 6 au 15 novembre 2023

Dès le 6 novembre après-midi, nos lignes régulières ont été impactées par l'évènement climatique exceptionnel qui a touché la CA2BM. Sur les doublages de la LR2 notamment, certains arrêts de la ville de VERTON n'étaient plus desservables, nous obligeant à faire descendre les élèves à l'arrêt Mairie. La situation s'aggravant, les autorités ont finalement pris un arrêté de fermeture des établissements scolaires à partir de 09/11, suspendant par la même occasion les transports vers les établissements de Montreuil, Ecuire et Etaples.

• Décembre

Le mois de décembre est le temps des festivités de fin d'année dans les villes, qui viennent perturber le réseau. En synthèse, les quelques perturbations à noter :

Depuis le 27/11/2023 – Déviation à Berck

En raison de travaux réalisés Chemin aux Raisins, lignes et doublages scolaires doivent emprunter un itinéraire dévié par la rue de Lhomel à Berck. Aucun arrêt n'est supprimé.

Le 09/12/2023 – Défilé de Saint Nicolas à Etaples sur Mer

En raison du défilé de la Saint Nicolas, les courses 023,024 et 025 de la LR1 Etaples – Berck ont pris du retard sur leurs itinéraires.

Le 16/12/2023 – Parade de Noël du Touquet

En raison de la parade du Touquet, l'itinéraire de la ligne 1 et de la Navette ont été modifiés entre 16h et 21h comme suit :

- Desserte de l'arrêt AVENUE DE TREPIED
- Demi-tour au rond-point du Buffalo
- Poursuite de la ligne en direction de Stella via Trépied et Cucq.

Courses concernées par la déviation : LR 1 : 014 – 026 - 025 – 027 / Navette : Nav 022

1.4. Projets déployés dans l'année ou en cours de déploiement

- **Premier semestre 2023**

Le premier semestre 2023 a été marqué par un important travail de réadaptation du réseau de transport de la CA2BM faisant l'objet de nombreux échanges entre les équipes des transporteurs et du service Mobilité de la CA2BM.

Cette adaptation repose sur divers constats de nécessaires améliorations identifiées entre le 01/09/2021 et le 31/12/2022.

Ainsi, après une revue approfondie de l'ensemble des services, il a été décidé :

- De supprimer la ligne 3, 8 courses de lignes et le service de TAD, tous présentant des fréquentations presque nulles depuis le début de la DSP ;
- Une prise en compte de la saisonnalité pour la Navette Etaples – Le Touquet, avec une fréquence réduite entre le novembre et mars ;
- De renforcer la fréquence de la ligne 1 en journée, notamment entre 09h00 et 16h00 afin de répondre aux nombreuses réclamations des clients ;
- De modifier le tracé de la ligne 1 afin qu'elle desserve systématiquement Le Touquet, Stella et Merlimont Plage ;
- De modifier le sens de circulation des lignes 1 et 2 dans Berck de sorte à offrir un aller-retour aux voyageurs ;

- D'adapter les horaires de la ligne 1 et de la ligne 2 de sorte à renforcer l'intermodalité car-train sur le territoire ;
- De créer des lignes estivales destinées à transporter les clients des campings du territoire vers les plages de Berck ou de Camiers.

La lisibilité des lignes a également été améliorée avec un fonctionnement identique sur toute l'année du lundi au vendredi, le samedi, et les dimanches et fériés.

Au total, ce sont plus de 38 000 kilomètres commerciaux qui ont été reventilés sur le réseau pour permettre de répondre aux besoins des populations qui réclamaient plus d'intermodalité avec les trains, plus de desserte en journée entre Etaples – Le Touquet et Berck, plus de lisibilité des services, et plus de cohérence dans les itinéraires (circulation aller-retour dans Berck par exemple).

Ce réseau « refondu » a été lancé le 01/06/2023.

- **Deuxième semestre 2023**

Le mois d'octobre a été consacré à compiler auprès des conducteurs, des clients voyageurs et des données Matawan, toute donnée utile pour réadapter la nouvelle offre lancée 5 mois plutôt. Le calendrier initialement retenu était le suivant :

- Rentrée des vacances de la Toussaint : adaptation des doublages scolaires
- 1er janvier 2024 : adaptations des lignes régulières et navettes estivales

Ces délais ont dû être reculés en raison des graves intempéries qui ont touché notre territoire et qui nous ont imposé une réorganisation en urgence des services scolaires du Marché Public détenu par le groupement que nous formons avec DUMONT Voyages, mandataire du contrat. De fait, les adaptations de service de la DSP ont été temporairement mises de côté et seront finalement étudiées au cours du 1^{er} semestre 2024, et avant le 1^{er} juin de cette même année.

II / BILAN D'EXPLOITATION

2.1. Les moyens humains

2.1.1. Effectifs affectés aux services de la DSP

(comparaison 31/12/n-1 et 31/12/n)

- Keolis Côte d'Opale

SERVICES	HOMMES					FEMMES				
	CDI		CDD		Variation	CDI		CDD		Variation
	<i>n-1</i>	<i>n</i>	<i>n-1</i>	<i>n</i>	(%)	<i>n-1</i>	<i>n</i>	<i>n-1</i>	<i>n</i>	(%)
Administration	-	-				1	1			
Conducteurs	10	10				2	2			

Exploitation	2	2				-	-			
Commercial	-	-				-	-			
Atelier	2	2				-	-			
Autres	-	-				-	-			
EFFECTIF EN POSTE	14	14				3	3			
<i>EQ. Temps complet</i>	12	12				2.12	2.12			
Maladies longue durée	-	-					1			
Accidents du travail	-	-					-			
Congé maternité	-	-					-			
Congé parental	-	-					-			
Détachement	-	-					-			
EFFECTIF EN CONTRAT	14	-				3	3			
<i>Total H/F hors entreprise</i>										

- Cars Dumont

SERVICES	HOMMES					FEMMES				
	CDI		CDD		Variation	CDI		CDD		Variation
	<i>n-1</i>	<i>n</i>	<i>n-1</i>	<i>n</i>	(%)	<i>n-1</i>	<i>n</i>	<i>n-1</i>	<i>n</i>	(%)
Administration	0	0				0	0			
Conducteurs	11	11				3	4			
Exploitation	1	1				1	1			
Commercial	0	0				0	0			
Atelier	3	3				0	0			
Autres	0	0				1	1			
EFFECTIF EN POSTE	15	15				5	6			
<i>EQ. Temps complet</i>	13.56	13.20				4.58	5.05			
Maladies longue durée	1	1				0	0			
Accidents du travail	0	0				0	0			
Congé maternité	0	0				0	0			
Congé parental	0	0				0	0			
Détachement	0	0				0	0			

EFFECTIF EN CONTRAT	15	15				5	6			
<i>Total H/F hors entreprise</i>										

2.1.2. Ancienneté et moyenne d'âge des salariés affectés au contrat de DSP

- Keolis Côte d'Opale

	Ancienneté	Moyenne d'âge
Conducteurs	12.8 ans	48.8 ans
Atelier	10.4 ans	54 ans
Encadrement		
Exploitation	9.9 ans	34 ans
Administratif / Commercial	9 ans	44 ans
Moyenne	11.9 ans	47.4 ans

- Cars Dumont

	Ancienneté	Moyenne d'âge
Conducteurs	6	51,33
Atelier	9	39,66
Encadrement	4	45
Exploitation	10	34,5
Administratif / Commercial	-	-
Moyenne	6	47,76

2.1.3. Absentéisme des salariés affectés au contrat de DSP

- Keolis Côte d'Opale

SERVICES	Effectif Total	Dont CDI
Administration et Exploitation	3	3
Conducteurs	12	12
Mécaniciens	2	2
EFFECTIF EN POSTE	17	17
<i>EQ. Temps complet</i>	17	17
Maladies longue durée	1.5%	
Accidents du travail	0%	
Congé Maternité	0	
Congé parental	0	
Détaché	0	
EFFECTIF EN CONTRAT	41	41
Total Effectif hors entreprise		

Taux d'absentéisme pour l'effectif en poste :

	n-1	n
Taux d'absentéisme Maladie (hors longue maladie)	4.2 %	1.5%
Taux d'absentéisme Accident du Travail (hors agression)	6.2%	0

Explication de ces taux et évolutions :

1 salarié sur les 17 affectés au contrat a été en arrêt longue durée en 2023 durant 9 mois.

- Cars Dumont

• SERVICES	Effectif total	Dont CDI
Administration et Exploitation	2	2
Conducteurs	15	15
EFFECTIF EN POSTE	17	17
<i>EQ. Temps complet</i>	14.25	14.25
Maladies longue durée	1	1
Accidents du travail	0	0
Congé Maternité	0	0
Congé parental	0	0
Détaché	0	0
EFFECTIF EN CONTRAT	17	17
Total Effectif hors entreprise	0	0

Taux d'absentéisme pour l'effectif en poste :

	n-1	n
Taux d'absentéisme Maladie (hors longue maladie)	2.97 %	2,74%
Taux d'absentéisme Accident du Travail (hors agression)	-	0,54%

2.1.4. Mouvements sociaux

Côté Keolis Côte d'Opale, nous avons connu un mouvement social en 2023 qui suivait l'appel à la grève nationale sur la réforme des retraites, 11 salariés ont participé à ce mouvement qui a duré 1 journée.

Aucun mouvement social n'a été constaté chez DUMONT.

2.1.5. Formation (synthèse des données de KCO et DUMONT)

Le taux de formation global s'élève à **1.7%**.

Cela représente au total un investissement de **17 252€ euros H.T.**

Comparaison par rapport aux engagements contractuels :

Objectif contractuel 2023	Réalisé
12058,39	17252

Nature de la formation	Public concerné (nombre de stagiaires)	Objectif	Organisme
Formation Obligatoire Continue	Conducteurs	Recycler les connaissances réglementaires en matière de conduite – tous les 5 ans	Institut Keolis – Agence de Lille
Parcours de formation initiale : agent commercial de contrôle	Contrôleurs	Former aux dispositions réglementaires du contrôles et aux bonnes pratiques comportementales en situation de contrôle	Institut Keolis – Agence de Lille
Système Billetique / SAIEV/ 2SMS	Administratifs	Former aux fonctionnalités de l'application 2place (vente d'abonnement, impression de cartes, utilisation de l'envoi de textos...)	UBI TRANSPORT
Connaissance Service / Repérage en doublage/UBI	Conducteurs et administratifs	Former l'ensemble des salariés au réseau de la CA2BM	Interne
Manipulation de la rampe UFR	Conducteurs	Former les salariés à la manipulation de la rampe handicapée et au harnachement d'un fauteuil à la rampe	Interne

Formation spécifique à l'accueil des Personnes à Mobilité Réduite :

Tous les conducteurs de Keolis Côte d'Opale ont été formés en interne à la manipulation de la rampe UFR, soit 33 conducteurs.

2.2. Les moyens techniques

2.2.1. Le parc de véhicules (synthèse des données KCO et DUMONT)

Au 31 décembre, la situation du parc est la suivante :

Nombre de véhicules	n-1	n	Evolution n/n-1
Bus standards	1	1	0
Bus articulés	-		-
Bus de moyenne capacité	-		-
Minibus	-	-	-
Autocars	19	22	+3
TOTAL	20	23	+3

Age moyen des véhicules	n-1	n	Evolution n/n-1
Bus standards	9.52	10.52	+1
Bus articulés	-	-	-
Bus de moyenne capacité	-	-	-
Minibus	-	-	-
Autocars	4.75	5.66	+0.91
Moyenne générale	4.88	5.88	+1

2.2.2. Entretien et maintenance

Côté Keolis Côte d'Opale, les entretiens sont suivis et réalisés conformément aux consignes des constructeurs et au plan de maintenance interne des entreprises du groupement. Un fichier de suivi permet de planifier les travaux sur les véhicules et de répondre à nos exigences réglementaires et contractuelles.

N° Parc Keolis	Immatriculation	Date Dernière visite	Date <u>prochain</u> <u>CT</u>	Date <u>prochain</u> <u>contrôle</u> <u>EAD</u>	Date <u>prochain</u> <u>contrôle</u> <u>limiteur</u>	Date <u>prochain</u> <u>contrôle</u> <u>tachymètre</u>	Date <u>prochain</u> <u>contrôle</u> <u>hayon</u>
135043	DB-331-HX	12/02/2024	16/04/2024	12/02/2025	12/02/2025	16/03/2025	15/07/2024
139373	CW-909-JY	08/12/2023	11/06/2024	NC	NC	NC	
141036	DC-380-VC	20/11/2023	20/05/2024	07/09/2024	07/09/2024	07/09/2025	13/03/2024
141037	DC-386-VA	24/11/2023	06/05/2024	14/11/2024	14/11/2024	14/11/2025	24/05/2024
141038	DC-400-VD	21/11/2023	20/03/2024	03/08/2024	03/08/2024	03/08/2025	21/05/2024
141039	DC-883-TJ	02/02/2024	28/08/2024	04/07/2024	04/07/2024	04/07/2025	14/03/2024
141040	DC-916-VA	11/01/2024	15/07/2024	28/06/2024	28/06/2024	02/01/2025	21/05/2024
211539	GD-779-KA	07/11/2023	13/05/2024	05/10/2024	05/10/2024	05/10/2025	
213067	GB-090-XT	20/02/2024	21/08/2024	13/07/2024	13/07/2024	13/07/2025	
213068	GB-168-XT	06/02/2024	07/08/2024	27/07/2024	27/07/2024	27/07/2025	

La description détaillée du parc est reprise dans le fichier Xcel DSP_CA2BM_COMPTE_EXPLOITATION_REEL_ANNEE_3

2.2.3 Fiabilité

- **JANVIER**

Pannes rouges	Pannes bleues	Visite aux mines
Taux / 10 000 kms < ou égal à 1%	Taux / 10 000 kms < ou égal à 1.5%	Taux de refus < ou égal à 1%
0%	0%	0%
RAS	RAS	RAS

Pas de panne véhicule impactant la qualité de service sur ce mois de janvier.

- **FEVRIER**

Pannes rouges	Pannes bleues	Visite aux mines
Taux / 10 000 kms < ou égal à 1%	Taux / 10 000 kms < ou égal à 1.5%	Taux de refus < ou égal à 1%
0%	0%	0%
RAS	RAS	RAS

Pas de panne véhicule impactant la qualité de service sur ce mois de Février.

- **MARS**

Pannes rouges	Pannes bleues	Visite aux mines
Taux / 10 000 kms < ou égal à 1%	Taux / 10 000 kms < ou égal à 1.5%	Taux de refus < ou égal à 1%
0%	0%	0%
RAS	RAS	RAS

Pas de panne véhicule impactant la qualité de service sur ce mois de Mars.

- **AVRIL**

Pannes rouges	Pannes bleues	Visite aux mines
Taux / 10 000 kms < ou égal à 1%	Taux / 10 000 kms < ou égal à 1.5%	Taux de refus < ou égal à 1%
0%	0%	0%
RAS	RAS	RAS

Pas de panne véhicule impactant la qualité de service sur ce mois d'avril.

- **MAI**

Pannes rouges	Pannes bleues	Visite aux mines
Taux / 10 000 kms < ou égal à 1%	Taux / 10 000 kms < ou égal à 1.5%	Taux de refus < ou égal à 1%
0,03%	0%	0%
RAS	RAS	RAS

MAIL EXTERNE
L'expéditeur original de ce mail est: c.chanu@dumont-voyages.com

Bonjour à tous,

- Samedi 27/05 :
 - o retard sur la LR2-009, changement de véhicule au dépôt en dernière minute suite à un problème technique

- **JUIN**

Pannes rouges	Pannes bleues	Visite aux mines
Taux / 10 000 kms < ou égal à 1%	Taux / 10 000 kms < ou égal à 1.5%	Taux de refus < ou égal à 1%
0%	0%	0%
RAS	RAS	RAS

Pas de panne véhicule impactant la qualité de service sur ce mois de Juin

- **JUILLET**

• Pannes rouges	Pannes bleues	Visite aux mines
Taux / 10 000 kms < ou égal à 1%	Taux / 10 000 kms < ou égal à 1.5%	Taux de refus < ou égal à 1%
0,001%	0%	0%
RAS	RAS	RAS

MAIL EXTERNE

L'expéditeur original de ce mail est: o.dhem@dumont-voyages.com

Bonjour à tous,

Suite à une panne véhicule, le conducteur prend du retard sur la course LR2 04

Nous en sommes désolés.

- **AOUT**

• Pannes rouges	Pannes bleues	Visite aux mines
Taux / 10 000 kms < ou égal à 1%	Taux / 10 000 kms < ou égal à 1.5%	Taux de refus < ou égal à 1%
0%	0%	0%
RAS	RAS	RAS

Pas de panne véhicule impactant la qualité de service sur ce mois d'Aout

- **SEPTEMBRE**

• Pannes rouges	Pannes bleues	Visite aux mines
Taux / 10 000 kms < ou égal à 1%	Taux / 10 000 kms < ou égal à 1.5%	Taux de refus < ou égal à 1%
0.2%	0%	0%
	RAS	RAS

Panne le 12/09/23 sur le E18 entrainant 11 minutes de retard		
--	--	--

- OCTOBRE**

Pannes rouges	Pannes bleues	Visite aux mines
Taux / 10 000 kms < ou égal à 1%	Taux / 10 000 kms < ou égal à 1.5%	Taux de refus < ou égal à 1%
0%	0%	0%
RAS	RAS	RAS

Pas de panne véhicule impactant la qualité de service sur ce mois d'Octobre

- NOVEMBRE**

Pannes rouges	Pannes bleues	Visite aux mines
Taux / 10 000 kms < ou égal à 1%	Taux / 10 000 kms < ou égal à 1.5%	Taux de refus < ou égal à 1%
0%	0%	0%
RAS	RAS	RAS

Pas de panne véhicule impactant la qualité de service sur ce mois de Novembre

- DECEMBRE**

• Pannes rouges	Pannes bleues	Visite aux mines
Taux / 10 000 kms < ou égal à 1%	Taux / 10 000 kms < ou égal à 1.5%	Taux de refus < ou égal à 1%
0%	0%	0%

RAS	RAS	RAS
-----	-----	-----

- **Pas de panne véhicule impactant la qualité de service sur ce mois de décembre**

Nous bénéficions d'une fiabilité de notre parc élevé, avec un taux de panne rouge nettement inférieur à 1% sur l'année qui s'explique par :

- Une politique de maintenance préventive poussée, qui répond à des méthodes développées en interne telles que KHIM, qui s'inspirent des modèles 5S, Kaizen et autres.
- Un parc jeune de moins de 10 ans
- Un management quotidien des équipes de maintenance

2.2.4. Biens immobiliers et autres biens

Le contrat de DSP prévoit la construction d'un dépôt par le délégataire du marché. Ce projet a été initié dès le démarrage du contrat mais a subi de nombreux retards. A l'heure de l'écriture du rapport annuel, un acte de vente d'un terrain situé dans l'emprise d'Opalopolis à Etaples est en cours de rédaction. Le dépôt de permis de construire devrait intervenir au cours du 1^{er} semestre 2024, pour une livraison du bâtiment au plus tard le 1^{er} septembre 2025. Keolis Côte d'Opale et CA2BM travaillent main dans la main pour faciliter l'aboutissement de ce projet, qui contribuera à la pérennisation de l'entreprise sur le territoire.

2.3 Evolution de l'offre kilométrique et de la fréquentation globale

2.3.1 Annuelle

Contrairement à l'année dernière, les kilomètres de l'année N ici présentés sont commerciaux. Les données de n-1 ont été modifiées en ce sens pour établir une comparaison juste, avec des données de même nature.

Nombre de kilomètres	n-1	n	Evolution (en %) n / n-1
Lignes régulières assurées en propre	228409	240620	+ 5.35 %
Services à la demande assurés en propre	102	15,45	-560.19%
Services scolaires assurés en propre	69527	68082	- 2.08 %
Sous-total Services assurés en propre	298038	308702	+ 3.58 %
Lignes régulières co-traitées	165530	166270	+ 0.45 %
Services à la demande co-traitées	1140	829.36	-37.45 %
Services scolaires co-traitées	95934	101472	+ 5.77 %
Sous-total Services co-traitées	262604	267742	+ 1.96 %
Services occasionnels	0	0	0
KILOMETRAGE TOTAL	560642	576444	+ 2.82 %
Voyages	270411	268610	-0.67%
Recettes totales	104908	104867	-0.04%

V / K	0.48	0.46	-4.35%
R / K	0.14	0.18	+23.28%

Les kilomètres présentés sont les kilomètres commerciaux. Ils sont répartis entre les deux transporteurs du contrat selon l'exploitation suivante des lignes :

- Keolis Côte d'Opale : Ligne 1 et ses doublages scolaires, Ligne 3, Navette Etaples gare – Le Touquet, LSR, Navettes estivales ;
- Cars Dumont : Ligne 2 et ses doublages scolaires, LSR.

Les fréquentations totales de l'année 3 sont en légères baisse par rapport à l'année 2. Cela s'explique notamment par :

- Deux mois d'été maussades qui ont limité les déplacements des estivaliers sur nos lignes ;
- 15 jours d'intempéries à des niveaux de Vigilance orange et rouge au mois de novembre, qui ont engendré des fermetures d'établissements et/ou ont modifié fortement des itinéraires.

Cette baisse des fréquentations n'est pas venue trop entamer les recettes commerciales qui sont stables par rapport à l'année 2 (-0.04%).

2.3.2 Mensuelle

	Janv	Fev	Mars	Avr	Mai	Juin	Juil	Aout	Sept	Oct	Nov	Dec
Lignes régulières assurées en propre	18558	17706	18972	18850	18389	18782	25078	27392	19392	20548	18319	18634
Services à la demande assurés en propre	0	0	15.45	0	0	Service supprimé	Service supprimé	Service supprimé	Service supprimé	Service supprimé	Service supprimé	Service supprimé
Services scolaires assurés en propre	8205	3958	8721	3534	6974	8286	1865	0	7506	5645	7349	6039
Sous-total Services assurés en propre	26763	21664	27693	22384	25363	27068	26943	27392	26898	26193	25668	24673
Lignes régulières co-traitées	14058	12776	14210	13428	13602	13968	14070	14268	13962	14268	13590	14070
Services à la demande co-traités	85.23	103.31	130.26	240.39	270.17	Service supprimé	Service supprimé	Service supprimé	Service supprimé	Service supprimé	Service supprimé	Service supprimé
Services scolaires co-traités	12079	5748	13204	5165	10289	12501	2832	0	11330	8497	10744	9083
Sous-total Service co-traités	26137	18524	27414	18593	23891	26469	16902	14268	25292	22765	24334	23153
Services occasionnels	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
KILOMETRAGES TOTAUX	52900	40188	55107	40977	49254	53537	43845	41660	52190	48958	50002	47826

Voyages	27583	17549	27500	18712	25783	19077	15609	18351	30409	24687	21801	21549
Recettes totales	7957 €	7501 €	7344 €	9532 €	9040 €	8911 €	13176 €	16579 €	8078 €	8456 €	4930 €	6207 €
V / K	0.52	0.43	0.50	0.45	0.52	0.37	0.36	0.44	0.58	0.51	0.44	0.45
R / K	0.15	0.19	0.13	0.23	0.18	0.16	0.30	0.39	0.15	0.17	0.10	0.13

2.3.3 Commentaires par ligne

Les données par ligne présentées dans le tableau ci-dessous sont extraites de l'historique de réalisation des courses proposé par MATAWAN, sur la période du 01/01/2023 au 31/12/2023.

Lignes / Service de TAD	Commentaires
Ligne régulière 1 et ses doublages	<p>Nombre de courses programmées : 8404</p> <p>Nombre de courses lancées en billettique : 8304</p> <p>Nombre de courses non lancées mais réalisées : 47</p> <p>Nombre de courses non réalisées : 53 (Enduropale, Grève Retraites, Tempête Ciaran et crues de novembre)</p> <p>Taux de couverture de lancement des courses en billettique : 98.81 %</p> <p>Taux de réalisation des courses : 98.91%</p> <p>Usage moyen des lignes et doublages : 9,59 usages</p>
Ligne régulière 2 et ses doublages	<p>Nombre de courses programmées : 11606</p> <p>Nombre de courses lancées en billettique : 11462</p> <p>Nombre de courses non lancées mais réalisées : 61</p> <p>Nombre de courses non réalisées : 83 (Grève Retraites, crues de novembre)</p> <p>Taux de couverture de lancement des courses en billettique : 98.75 %</p> <p>Taux de réalisation des courses : 99.28%</p> <p>Usage moyen des lignes et doublages : 14,76 usages</p>
Ligne régulière 3	<p>Nombre de courses programmées : 525</p> <p>Nombre de courses lancées en billettique : 508</p> <p>Nombre de courses non lancées mais réalisées : 9</p> <p>Nombre de courses non réalisées : 8 (Grève Retraite)</p> <p>Taux de couverture de lancement des courses en billettique : 96.76%</p> <p>Taux de réalisation des courses : 98.47%</p> <p>Usage moyen de la ligne : 0,75 usages</p>
Navette Etaples – Le Touquet	<p>Nombre de courses programmées : 1663</p> <p>Nombre de courses lancées en billettique : 1588</p>

	<p>Nombre de courses non lancées mais réalisées : 35</p> <p>Nombre de courses non réalisées : 40 (Enduropale, Tempête CIARAN, crues de novembre, parade de Noel)</p> <p>Taux de couverture de lancement des courses en billettique : 96,54 %</p> <p>Taux de réalisation des courses : 98.60%</p> <p>Usage moyen par course : 6.63 usages</p>
Ligne sur rendez-vous	<p>Les lignes sur rendez-vous ont été actives jusqu'au 31/05/2023. Au-delà de cette date, le service a été supprimée en raison de sa très faible utilisation par les</p>
Navettes estivales	<p>Nombre de courses programmées : 640</p> <p>Nombre de courses lancées en billettique : 624</p> <p>Nombre de courses non lancées mais réalisées : 4</p> <p>Nombre de courses non réalisées : 5 (Course à Conchil Le Temple)</p>

2.3.4 Motifs et impacts des modifications de l'offre

Les motifs et impacts des modifications d'offre intervenus au cours de l'année 2023 se concentrent sur le mois de juin. Les raisons et impacts de cette nouvelle offre sont présentés plus haut, dans le chapitre consacré à la relation contractuelle.

2.3.5 Détail des services occasionnels

Aucun service occasionnel n'a été commandé par la CA2BM au cours de l'année 3 d'exploitation.

2.3.6. Bilan de continuité du service public

Un mouvement de grève d'une journée, organisé suite à l'appel national des syndicats contre la réforme des retraites s'est tenu au mois de février chez Keolis Côte d'Opale. A cette occasion, nous avons mis en place un plan de mobilité adapté permettant aux voyageurs de bénéficier d'un aller-retour sur la journée.

Aucune pénalité n'a été appliquée puisqu'il s'agissait d'une grève adossée à un mouvement national.

2.4. Vitesse commerciale

	Lundi à vendredi			Samedi et vacances		
	Année scolaire n-1	Année scolaire n	Evolution (en %) n/n-1	Année scolaire n-1	Année scolaire n	Evolution (en %) n/n-1
BILAN LIGNE 1						
Vitesse commerciale moyenne	21.59	35.18	-	22.35	34.83	-
Vitesse de production (UTP)	24.99	30.48	-	23.50	30.33	-
BILAN LIGNE 2						
Vitesse commerciale moyenne	25.23	27.82	-	-	27.90	-
Vitesse de production (UTP)	26.32	26.42	-	-	27.88	-
BILAN LIGNE 3 (service supprimé au 01/06/2023)						
Vitesse commerciale moyenne	21.98	30.18	-	-	30.18	-
Vitesse de production (UTP)	22.17	20.72	-	-	20.72	-
BILAN Navette Etaples le Touquet						
Vitesse commerciale moyenne	21.45	30.03	-	-	30.03	-
Vitesse de production (UTP)	20.01	22.84	-	-	22.3	-
BILAN NAVETTE ESTIVALE 1 (mis en service au 01/06/2023)						
Vitesse commerciale moyenne				NC	30.55	
Vitesse de production (UTP)				NC	25.06	
BILAN NAVETTE ESTIVALE 2 (mise en service au 01/06/2023)						
Vitesse commerciale moyenne				NC	24.40	
Vitesse de production (UTP)				NC	23.42	
BILAN NAVETTE ESTIVALE 3 (mise en service au 01/06/2023)						
Vitesse commerciale moyenne				NC	27.85	
Vitesse de production (UTP)				NC	22.92	
MOYENNE GENERALE DES LIGNES REGULIERES	22.96	27.96	-	-	27.02	-

BILAN LSR (service supprimé au 01/06/2023)

Vitesse commerciale moyenne	34.18	35.10				
Vitesse de production (UTP)	36.24	36.02				

2.5. Sécurité et fraude

2.5.1. Incivilités

	Vol de tickets ou d'argent	Agression verbale (insulte, menace)	Agression physique sans arrêt de travail	Agression physique avec arrêt de travail	Jet de projectiles	Autres dégradations, chahuts, état d'ébriété
Janvier	0	30	0	0	0	0
Février	0	0	0	0	0	1
Mars	0	0	0	0	0	0
Avril	0	0	0	0	0	0
Mai	0	0	0	0	0	0
Juin	0	0	0	0	0	0
Juillet	0	15	0	0	0	0
Août	0	22	0	0	0	0
Septembre	0	0	0	0	0	5
Octobre	0	0	0	0	0	0
Novembre	0	0	0	0	0	0
Décembre	0	0	0	0	0	0

L'année 2023 s'est globalement bien passée.

Nous avons réduit de 52% les agressions verbales en passant de 140 à 62, cela grâce principalement à une meilleure gestion de l'opération ETER durant l'été.

A noter également une nette diminution des dites « autres dégradations » passant de 27 à 6 durant toute l'année

2.5.2. Fraude

Fraude	Voyageurs contrôlés	Nombre de procès-verbaux	Nombre de situations irrégulières	TAUX DE FRAUDE %
Janvier	0	0	0	0
Février	228	0	0	0

Mars	262	0	8	3.50
Avril	328	0	11	3.35
Mai	465	0	13	2.79
Juin	119	0	0	0
Juillet	0	0	0	0
Août	629	0	13	2.06
Septembre	312	0	6	1.92
Octobre	563	0	5	0.88
Novembre	224	0	2	0.89
Décembre	442	0	0	0
Total des contrôles	3572	0	58	1,62%

L'année 2023 marque une réelle évolution en termes de contrôle de la fraude sur le réseau de la DSP de la CA2BM par rapport à l'exercice précédent.

En effet, nous avons multiplié par plus de 11 le nombre de contrôles réalisés sur le réseau, passant de 308 en 2022 à 3572 en 2023.

Le taux de fraude s'établit à 1.62% pour cette année, ce qui représente

La stabilité de l'effectif de conduite a autorisé notre exploitation à libérer pleinement notre contrôleur, et notamment pendant les heures de pointe, lui permettant de contrôler une masse plus importante de voyageurs.

Toutefois, le taux de contrôle global 2023 n'est pas à l'engagement contractuel : il s'établit à 1.34% des voyages.

Pour rappel, l'engagement contractuel impose des contrôles sur 2% des voyages. Pour l'année 2023, la fréquentation totale s'élève à 268610 voyages. Nous ne sommes donc pas au rendez-vous de cet engagement et sommes soumis à une pénalité de 500€.

Il n'y avait pas d'engagement contractuel sur les autres recettes, et notamment les revenus issus de contravention.

3.6. Bilan des pénalités

Détail de l'application et du montant de l'ensemble des pénalités prévues dans la convention le cas échéant :

Pénalité P2 : 500€

- **Non atteinte de l'objectif du taux de contrôle de 2% des voyages.**

III / BILAN COMMERCIAL

3.1. Evolution de la tarification

Rappel des augmentations de l'année N par rapport à l'année N-1.

Titre de transport	Public	Année n-1		Année n		Evolution Tarif TTC n/n-1 (en %)
		Tarifs HT	Tarifs TTC	Tarifs HT	Tarifs TTC	
Ticket Unitaire	Tout public	-	-	0,91€	1€	
Ticket Environnemental	Tout Public en cas d'arrêté préfectoral			0,91€	1€	
Le Carnet de 10 voyages	Tout public	-	-	8,18€	9€	
La Carte Jeune annuelle	- De 25 ans justifiant d'une domiciliation sur le territoire de la CA2BM	-	-	27,27€	30€	
La Carte Senior annuelle	+60 ans, retraité et justifiant d'une domiciliation sur le territoire de la CA2BM	-	-	27,27€	30€	
Abonnement Annuel	Tout public	-	-	227,27€	250€	
Abonnement mensuel	Tout public	-	-	22,72€	25€	
Abonnement mensuel demandeur d'emploi	Demandeur d'emploi inscrit à Pôle Emploi ou bénéficiaire des minimas sociaux, justifiant d'une domiciliation sur le territoire de la CA2BM	-	-	9,09€	10€	
Mercredis gratuits	Offrir un transport gratuit tous les	Gratuit	-	Non reconduit	-	

	mercredis de certaines périodes					
Semaine Européenne de la Mobilité	Offrir le transport à tout voyageur commercial non muni d'une carte d'abonnement durant la semaine européenne de la mobilité	-	-	Gratuit	-	

3.2. Fréquentation et recettes commerciales

3.2.1. Répartition annuelle des voyages par titres

Titres Plein tarif							
	n-1		n		Ecart n/n-1		
	Qté	Voy	Qté	Voy	Qté	Voy	%
Titre unitaire	111440	111440	110305	110305	-1135	-1135	-1.03
Titre environnemental	501	501	190	190	-311	-311	-163.68
Carnet de 10 voyages	18	130	21	148	+3	+18	+12.16
Abonnement annuel	1	136	3	598	+3	+462	+77.25
Abonnement mensuel	42	974	41	1058	-1	+84	+7.94
Sous-total Titres plein Tarif	112002	113181	110560	112299	-1439	-882	-0.78%
Titres réduits							
La Carte Jeune annuelle	55	3096	63	4469	+8	+1373	+30.72
La Carte Senior annuelle	11	1504	23	2757	+12	+1253	+45.48
L'abonnement mensuel demandeur d'emploi	37	671	33	734	-4	+63	+8.58
Sous-Total Tarifs réduits	103	5271	119	7960	16	2689	

TOTAL GENERAL	112105	118452	110679	120259	-1423	1807	+14.74
----------------------	---------------	---------------	---------------	---------------	--------------	-------------	---------------

Les validations commerciales de l'année 2023 ont progressé de +14.74% par rapport à l'année dernière. Les plus grandes progressions sont à noter sur l'abonnement annuel, la carte jeune annuelle et la carte Senior.

Evolution ratio V/K :

	Jan	Fev	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	Sept	Oct	Nov	Déc
V / K	0.52	0.43	0.50	0.45	0.52	0.37	0.36	0.44	0.58	0.51	0.44	0.45
Nombre de jours de vacances	2	16	0	16	4	0	24	31	0	11	5	16

Le ratio V/K s'établit en moyenne sur l'année à 0.46 avec des variations à la baisse sur les mois présentant des vacances scolaires. Ce résultat en recul de plus de 4% par rapport à l'année dernière s'explique par une année 2022, qui représentait une année exceptionnelle de reprise de l'activité touristique après 2 ans de COVID.

3.2.2. Répartition annuelle des voyages par ligne (année n)

Lignes	N	% de la fréquentation totale
Ligne 1 et ses doublages scolaires	95228	35.45%
Ligne 2 et ses doublages scolaires	160754	59.85%
Ligne 3	383	0.14%
Navette Etaples – Le Touquet	11717	4.36%
Lignes sur rendez-vous	67	0.02%
Navettes des Plages	461	0.17%
Total	268610	100%

3.2.3. Répartition mensuelle des voyages par lignes

Ligne (nom court)	janv	févr	mars	avr	mai	juin	juil	août	sept	oct	nov	déc	Total général
Doublage B1	3916	1836	3638	1528	3075	1469	97	0	4145	3178	3816	3012	29710
Doublage B2	12450	6055	12777	5070	10372	6699	479	0	13979	10555	11065	9682	99183
Doublage E	987	438	1075	469	883	623	57	0	1196	965	715	934	8342
Ligne 1A	3630	2966	3397	2994	3502	3439	4606	5592	3428	3110	2289	2844	41797
Ligne 1B	778	703	761	854	735	1680	2102	2246	1681	1538	1009	1292	15379
Ligne 2	5447	4618	5418	6177	5876	4608	6054	6636	5422	4823	2810	3682	61571
Ligne 3	61	46	61	115	100	Supp	Supp	Supp	Supp	Supp	Supp	Supp	383
Navette	308	880	362	1483	1219	559	2033	3597	558	518	97	103	11717
NP1	Inactif	Inactif	Inactif	Inactif	Inactif	Inactif	78	44	0	Inactif	Inactif	Inactif	122
NP2	Inactif	Inactif	Inactif	Inactif	Inactif	Inactif	41	62	0	Inactif	Inactif	Inactif	103
NP3	Inactif	Inactif	Inactif	Inactif	Inactif	Inactif	62	174	0	Inactif	Inactif	Inactif	236
TAD1	0	0	0	0	0	Supp	Supp	Supp	Supp	Supp	Supp	Supp	0
TAD2	0	0	0	0	0	Supp	Supp	Supp	Supp	Supp	Supp	Supp	0
TAD3	0	0	2		0	Supp	Supp	Supp	Supp	Supp	Supp	Supp	2
TAD4	0	0		4	0	Supp	Supp	Supp	Supp	Supp	Supp	Supp	4
TAD5	4	3	5	10	6	Supp	Supp	Supp	Supp	Supp	Supp	Supp	28
TAD6	2	4	4	8	15	Supp	Supp	Supp	Supp	Supp	Supp	Supp	33
TAD7	0	0	0	0	0	Supp	Supp	Supp	Supp	Supp	Supp	Supp	0
Total général	27583	17549	27500	18712	25783	19077	15609	18351	30409	24687	21801	21549	268610

4.2.4 - Recettes commerciales

	Recettes n-1	Recettes n €HT	Ecart n/n-1 (en %)
Titres Plein Tarif			
Titre unitaire	101768.00	100290.88	-1.47
Carnet de 10 voyages	147.27	171.82	+14.30
Abonnement annuel	227.27	681.82	+66.66
Abonnement mensuel	909.08	931.80	+2.44
Le titre environnemental	456.32	172.71	-164.21
Sous-Total Plein Tarif	103514.31	102249.04	-1.23
Titres Tarifs réduits			
La Carte Senior	272.72	627.28	+56.52
La Carte Jeune	1336.37	1690.93	+20.96
L'abonnement Demandeur d'emploi	272.72	300.00	+9.06
Sous-Total Tarifs Réduits	1881.82	2618.20	+28.12
Annulations	488.135	NC	
TOTAL GENERAL	104908	104867	-0.04

Explication des résultats obtenus :

Le titre unitaire représente 97.50% des recettes totales du réseau de la CA2BM. Notons toutefois la progression des abonnements sont tous en croissance entre 2022 et 2023.

A noter que la présence des titres environnementaux est une erreur de manipulation des smartphones par les conducteurs et la somme de leurs usages doit être reportée sur le titre unitaire. Cet effet sera éliminé en 2024 suite à la disparition dans les smartphones de cette touche activable uniquement en cas de décret préfectoral.

Comparaison avec les recettes prévisionnelles :

Objectif de recettes prévisionnelles	Réalisé
107 928 €	104 867€

L'objectif de recettes prévisionnelles n'a pas été atteint en 2023 en raison de plusieurs facteurs :

- Un été et des vacances de la Toussaint maussades qui ont eu pour conséquence de fortement limiter les déplacements des vacanciers qui ont privilégié des activités d'intérieur au détriment de la plage ou d'activités en extérieur ;
- Des graves intempéries en fin d'année qui nous ont contraint à suspendre pendant plusieurs jours les services de lignes et de doublages ;
- Une nouvelle offre présentant des horaires théoriques peu fiables dans la réalité, avec parfois une promesse de correspondance avec les trains non tenue. Ce dernier point fait l'objet d'adaptations qui seront mises en place à compter du 01/06/2024.

3.3. Information, communication, promotion

3.3.1. Opérations d'information, de communication et de promotion du réseau.

INFORMATION VOYAGEURS		description		budget ajusté	
	Guide pratique V1(avril)	Création, conception	Création d'un guide reprennant la présentation de l'ensemble des services liés à la compétence transport de la CA2BM + fiches horaires + tarification + plan des lignes + informations pratiques	8 400,00 € HT	
	livraison express guides			280,00 € HT	
	Réimpression Guide pratiqueV1(avril)	réimpression	réimpression 2000 ex	2 803,60 € HT	
	Guide pratique V1(avril)	Impression V1 (livraison courant mai)	Format, papier, finition à définir	4 355,00 € HT	
	Export fiches horaires A4 pdf	exécution graphique	Fiche A4 .pdf	OFFERT	
	Plan/horaires pour aribus	Création, conception	Plan de réseau et fiches horaires des lignes régulières + doublage scolaire + navette	400,00 € HT	
	Plan/horaires pour aribus	Impression	Plan de réseau et fiches horaires des lignes régulières + doublage scolaire + navette	0,00 € HT	
				16 238,60 € HT	
ACTIONS COMMERCIALES		description		budget ajusté	
1/2	Campagne de communication "abonnement" (jeunes, senior, mensuel) >>> augmenter le volume des ventes d'abonnement	Création, conception	Création d'un KIT de campagne abonnement sur "les avantages" (Affiche + flyer + déclinaison format pour mairies/OT + Visuel pour les réseaux sociaux + site web keolis 375 x 1000px). Conception rédaction du message et création graphique. Préparation des fichiers pour fabrication.	750,00 € HT	
2/2				750,00 € HT	
	Campagne facebook CA2BM transport	Setup campagne réseaux sociaux	Mise en place d'une campagne sur le réseau social facebook pour une durée de 15 jours + bilan opération	400,00 € HT	
	Achat média facebook CA2BM transport	achat média facebook	Achat d'espace réparti sur 15 jours - Nouvelle période : 15 Jours + 1 semaine	600,00 € HT	
	impression affiches	impression	Impression 200 ex affiche format 40x60cm - Nouvelle quantité 30 ex	38,35 € HT	
	impression flyer	impression	Impression 2 000 ex flyer format A5 - Nouvelle quantité 1000 ex	90,35 € HT	
				2 628,70 € HT	
ACTIONS COMMERCIALES		description		budget ajusté	
1/2	Campagne de communication événementielle "semaine de la mobilité" (offre découverte transport gratuit) >>> augmenter la fréquentation	Création, conception	Création d'un KIT de campagne semaine de la mobilité "tous en bus" (Affiche + flyer + déclinaison format pour mairies/OT + Visuel pour les réseaux sociaux + site web keolis 375 x 1000px). Conception rédaction du message et création graphique. Préparation des fichiers pour fabrication.	750,00 € HT	
2/2				750,00 € HT	
	Campagne facebook CA2BM transport	Setup campagne réseaux sociaux	Mise en place d'une campagne sur le réseau social facebook pour une durée de 15 jours + bilan opération	400,00 € HT	
	Achat média facebook CA2BM transport	achat média facebook	Achat d'espace réparti sur 15 jours	500,00 € HT	
	impression affiches	impression	Impression 200 ex affiche format 40x60cm - Nouvelle quantité 30 ex	38,35 € HT	
	impression flyer	impression	Impression 2 000 ex flyer format A5 - Nouvelle quantité 1000 ex	90,35 € HT	
	Spots radio	Création, conception	Conception rédaction et enregistrement d'un spot de 30 secondes + suivi de diffusion	900,00 € HT	
	Spots radio	Diffusion	Diffusion de 74 spots sur 7 jours (10 à 11 spots par jour en floating time)	896,50 € HT	
	Spots radio	Enregistrement spot 30' et suivi de production		170,00 € HT	

ACTIONS COMMERCIALES			description	4 495,20 € HT
			description	budget ajusté
	Campagne de communication "Lancement navette des plages" >>> augmenter le volume des ventes sur la période estivale	Création, conception	Création d'un KIT de campagne sur le lancement du service "navette estivale" (Affiche + flyer + déclinaison format pour mairies/OT + Visuel pour les réseaux sociaux + site web keolis 375 x 1000px). Conception rédaction du message et création graphique. Préparation des fichiers pour fabrication.	1 500,00 € HT
	Campagne facebook CA2BM transport	Setup campagne réseaux sociaux	Mise en place d'une campagne sur le réseau social facebook pour une durée de 15 jours + bilan opération - Nouvelle période : 15 Jours + 1 semaine	400,00 € HT
	Achat média facebook CA2BM transport	achat média facebook	Achat d'espace réparti sur 15 jours - Nouvelle période : 15 Jours + 1 semaine	600,00 € HT
	Impression affiches	Impression	Impression 200 ex affiche format 40x60cm	243,00 € HT
	Impression flyer	Impression	Impression 2 000 ex flyer format 100 x 210 (3 versions)	218,00 € HT
				2 961,00 € HT
CAMPAGNE NOUVEAU LANCEMENT AVRIL 23			description	budget ajusté
1	Campagne de communication "lancement"	Création, conception	Création d'un KIT de campagne lancement nouvelle offre "ce qui change" (Affiche + flyer + déclinaison format pour mairies/OT + Visuel pour les réseaux sociaux + site web keolis 375 x 1000px). Conception rédaction du message et création graphique. Préparation des fichiers pour fabrication.	2 500,00 € HT
2	Impression affiche	Impression	Impression de 200 affiches 40x60cm pour diffusions auprès des mairies et affichage à bord des cars	300,00 € HT
3	Impression flyer	Impression	Impression 2000 ex flyer format A5	136,00 € HT
4	Spots radio	Création, conception	Conception rédaction et suivi de diffusion	900,00 € HT
5	Spots radio	Diffusion	Diffusion de 60 spots sur 6 jours (10 spots par jour en floating time)	855,00 € HT
11	Campagne facebook CA2BM transport	Setup campagne réseaux sociaux	Mise en place d'une campagne sur le réseau social facebook 15 jours avant et 15 jours après - Nouvelle période : 1x 15 jours	600,00 € HT
12	Achat média facebook CA2BM transport	achat média facebook	Achat d'espace réparti sur 2x 15 jours - Nouvelle période : 1 x 15 jours = 400€ HT	400,00 € HT
13	Spots radio	Enregistrement spot 30' et suivi de production		170,00 € HT
				5 861,00 € HT
				budget ajusté à fin 12/23
				32 184,50 € HT

Comparaison financière par rapport au Compte Prévisionnel d'Exploitation contractuel

Budget prévisionnel 2023	Dépenses réelles
24 000€ HT	32184.50

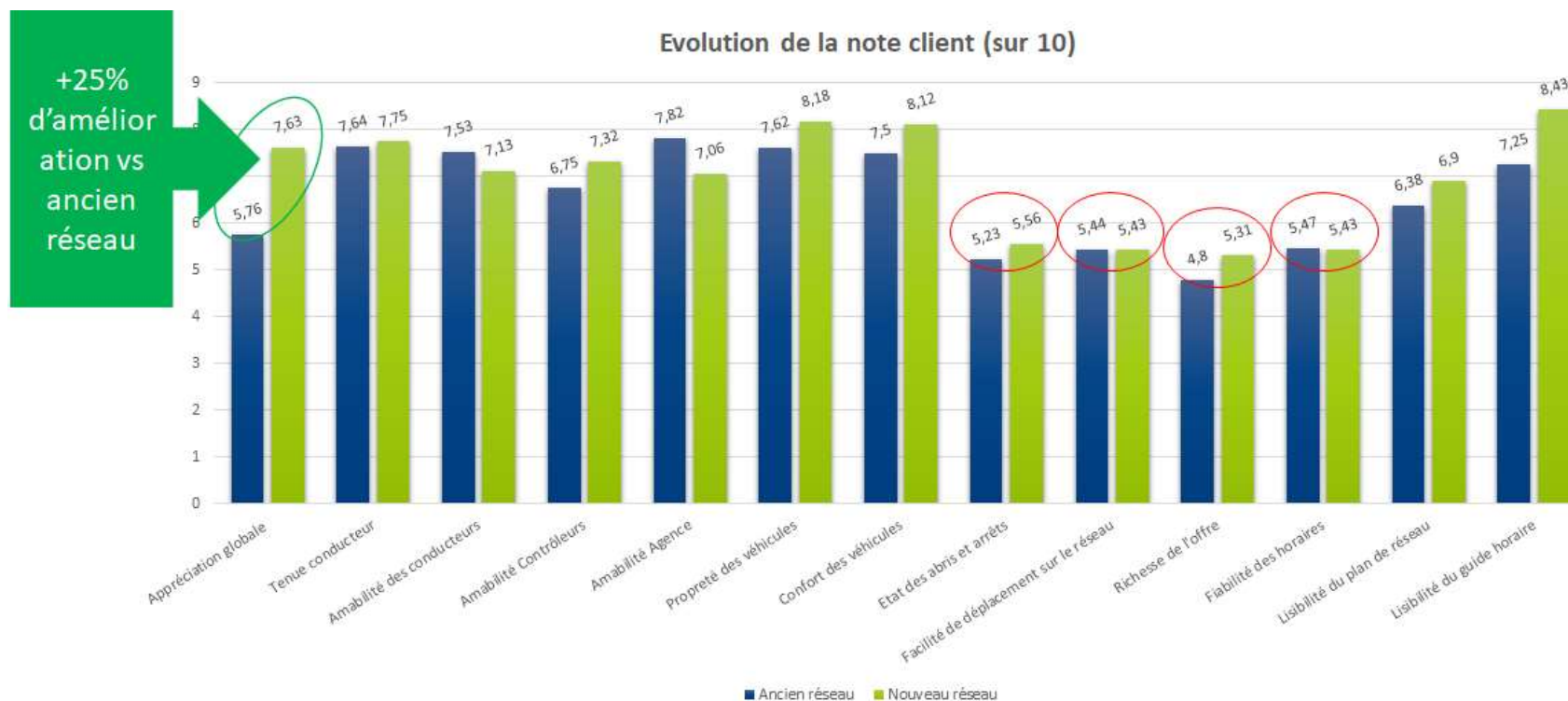
Les dépenses engagées sur le plan de communication de 2023 sont nettement supérieures au budget prévisionnel. Ce dépassement s'explique par différents facteurs :

- Une volonté d'assurer une large campagne de communication pour la mise en place du nouveau réseau au 1^{er} juin 2023 ;
- Une nécessité de réimprimer des guides horaires en raison d'une sous-estimation des besoins ;
- Une volonté de la CA2BM de s'adosser à des évènements institutionnels tels que la Semaine Européenne de la Mobilité.

3.3.2. Etudes et enquêtes

Une enquête permanente est mise en place depuis 2022 dans les véhicules. Compte-tenu du changement de réseau au 1^{er} juin 2023, nous avons été en mesure de réaliser un comparatif 2022 / 2023 entre ancien et nouveau réseau.

En synthèse, pour chaque item, voici l'évolution des critères retenus :



Depuis le changement de réseau en juin 2023, l'appréciation globale des clients voyageurs pour la nouvelle offre de transport a progressé de +25% vs ancien réseau. Elle passe ainsi de 5.76/ 10 à 7.63/10.

Des points de fragilité existent malgré tout tels que :

- L'absence d'arrêts matérialisés par des poteaux et leurs mauvais états représentent un handicap majeur et un frein à l'adoption des transports au commun par les habitants du territoire ;
- Une difficulté à se déplacer facilement sur le territoire en raison d'une offre concentrée sur la frange littorale de la CA2BM, au détriment de l'arrière-pays et de ses communes rurales ;
- Une offre jugée encore trop peu riche, malgré l'ajout de courses en journée, avec un reproche de trop de temps d'attente entre deux courses ;
- Enfin, un manque de fiabilité de certains horaires, notamment en période de vacances estivales, en raison de la forte fréquentation d'estivaliers qui saturent le réseau routier et qui entraînent des retards de lignes de plusieurs minutes, et supérieur à l'heure sur certaines journées.

Une nouvelle vague d'adaptation aura lieu au cours de l'année 2024 pour réduire encore les écueils évoqués par les clients voyageurs.

3.3.3. Evénements et partenariats culturels

Nous avons participé, à la demande du CCAS de Berck, à un forum des mobilités douces qui s'est tenu au mois de septembre 2023, au Bois Manier, dans un objectif de promotion du réseau de transport de la CA2BM. Des informations sur les horaires et des formulaires d'abonnement ont pu être distribués aux visiteurs à cette occasion.

3.4. Réclamations et propositions clientèle

Pour cette année 2023, nous avons enregistré 30 réclamations dont vous trouverez le détail ci-dessous :

Date	Heure	Ligne	Courses	Type	client	Description	Réponse apportée au client	Date de la réponse
04/01/2023	08:46	ligne	B1 07	Madame JOLLY	CA2BM	appel de parent d'élève concernant la non desserte de l'arrêt QUENTOVIC ce jour ci à 08h14,	ce n'est plus cet horraire car le départ de la gare d'étaples a été avancé à 07h40 au lieu de 07h58,	04/01/2023
04/01/2023	11H49	ligne	430 801	SENADJI Samia	REGION	Appel de parent d'élève disant que le car 430 801 ne s'est pas arrêté à NESLES 4 COINS 08h40	Le conducteur été au courant mais il n'y avait personne à l'arrêt donc il ne s'est pas arrêté	05/01/2023
23/01/2023	09:36	navette	32	SENADJI Samia	CA2BM	Appel de Mr Batori disant que la navette du 22/01/23 de 15h45 est arrivé avec 34 min de retard	erreur de lecture planning du conducteur ,rappel au conducteur d'être plus vigilant	23/01/2023
01/02/2023	09h00	ligne	3	SENADJI Samia	CA2BM	Appel de jeunes filles disant que le car est rentré dans la gare d'étaples mais ne s'est pas arrêté	Nous avons regardé UBI le conducteur été à l'heure mais il n'y avait personne sur le quai,	01/03/2023

04/03/2023	13:27	ligne	3	Usagés ligne 2	CA2BM		Mail d'une cliente pour se plaindre du comportement de la conductrice qui ne s'est pas arrete à l'arret alors qu'elle avait appuyer sur le bouton	nous avons vu avec la conductrice , qui stipule que la personne s' est manifesté apres l'arret et qu cet dame avait demandes de s'arreté à la gare routiere	06/03/2023
19/04/2023	08:52	ligne			CA2BM		Mail d'une dame qui demande une ligne qui dessers Bernieule ,pour que ses filles puissent aller à Berck cet été,	Il néxiste pas de ligne qui dessers Bernieule et la seule solution est que la dame dépose ses enfants en gare de Montreuil,	19/04/2023
17/05/2023	08:43	ligne	B2 15	Madame JOLLY	CA2BM		Mail d'un parent d'élève disans que le car ne serait pas passé	Nous avons vu avec le conducteur ,le car prévu est tombé en panne donc il y a eu 20 min de retard ,le temps de faire le changement,	17/05/2023

15/06/2023	14h33	ligne		Usagés ligne 2	CA2BM		Mail d'un client disant qu'un erreur d'affichage a été mis en place à la gare de Rang du Fliers.	Nous avons réctifié et mis le bon horraire en place.	23/06/2023
23/06/2023	09h58	ligne	lr2 005	Usagés ligne 2	CA2BM		Mail d'une cliente pour se plaindre du non passage de la ligne à l'arret CALOT à 09h32,	rappel des consignes effectuées aux conducteurs de cette ligne	23/06/2023
30/06/2023	12h17	ligne	1-006	usagés ligne 1	CA2BM		Mail de clientes qui se plaint que le car de 10H48 nes'est pas arreté à l'arret HIPODROME,	rappel des consignes effectuées aux conducteurs de cette ligne	03/07/2023
11/08/2023	11h10	ligne	1b10	usagé ligne 1	CA2BM		Mail de client qui se plaint que le car avait énormément de retard,	Nous avons répondu au client qu' en saison estivale ,il y avait énormément de retard à cause de la circulation,	11/08/2023

06/09/2023	09h34	ligne	B2 09	Madame JOLLY	CA2BM	Mail	Mail de parent qui se plaint que son enfant a eu un soucis cité d'argeles à 07h32 a cause d'une surcharge et qu'elle n'a pas put monté ,	Nous avons répondu qu'il y avait des cars 10 min avant et que c' était un service public qui dessert tous les établissement	07/09/2023
08/09/2023	09H00	Ligne	E 14	Madame JOLLY	CA2BM	téléphone	Appel du collège Jean Jaures condernant la non desserte de l'établissement vers Cucq à 17h30	le car a désservis le collège avec du retard	08/09/2023
11/09/2023	18H47	LIGNE	1A 14	MADAME REHM	CA2BM	Mail	Mail de client qui se plaint des nouveaux horraires ainsi que des retard	nous avons répondu que nous prenions en compte ses réclamations	11/09/2023
12/09/2023	09h00	ligne	B2 40	Madame JOLLY	CA2BM	Téléphone	Appel d'une maman qui indique que le circuit B2 40 n'est pas passé au Collège Notre-Dame	Erreur rectifié sur UBY	12/09/2023
15/09/2023	9H37	ligne	1A14	MADAME Jolly	CA2BM	Téléphone	Appel d'une maman pour dire que le car a déposé les élèves a CUCQ Fontaine Medicis au lieu de la gare	Erreur de services de l'élève qui a pris le car	16/09/2023

18/09/2023	09h00	ligne	b2 06	MADAME JOLLY	CA2BM	téléphone	Appel d'une maman se plaignant que le car arrive en retard à MONTREUIL,	il n'ai pas possible de changé les horraires car ce service enchaîne avec un autre	18/09/2023
20/09/2023	9h00	ligne	1A 12	SENHADJI Samia	CA2BM	téléphone	Appel d'une personne pour savoir comment se fait t' il que le car ne s'est pas arrêté à Bagatelle,	Après avoir vue avec le conducteur il s'avère qu'il a confondu les clients d'un occasionel avec ceux de la ligne	21/09/2023
25/09/2023	08H56	ligne	E 10	DENIS Stéphane	CA2BM	téléphone	Appel d'une dame pour signalé le non passage du service vendredi 22/09/2023 au collège Jean Jaurés,	Après vérification sur UBY ,le car a bien desservis le collège.	25/09/2023
25/09/2023	09H41	ligne	B1 02	DENIS Stéphane	CA2BM	téléphone	Appel de la non desserte des arret de Merlimont Ville et Stella plage	Le conducteur est passé aux arrêts mais pas de détection car ils sont dans le mauvais ordre.Nous avons demandé une rectification,	25/09/2023
27/09/2023	11H00	ligne	B2 08	Madame JOLLY	CA2BM	téléphone	Appel du lycée LAVEZZARI pour signalé que le service parté en avance de la cité scolaire.	Nous avons prévenu le conducteur et vérifier ça ne doit pas être le bon service.	27/09/2023

28/09/2023	18H10	ligne	b1 02	MADAME JOLLY	CA2BM	Mail	Mail de Madame JOLLY concernant l'avance sur la ligne B1 02	Problème d'horraire sur UBY ,nous avons prévenu le conducteur de faire la mise à jour et de respecter les horraires;	29/09/2023
09/10/2023	22h28	ligne	ligne 2	SENHADJI Samia	CA2BM	MAIL	Mail d'une cliente qui se plaint que le car n'est pas passé a CALOT le samedi 07 octobrre	Nous avons repondu à la cliente que cet arrêt n'était pas desservi a cause du BEACH CROSS.	09/10/2023
11/10/2023	11H14	doublage ligne	E18	Madame JOLLY	CA2BM	MAIL	Mail d'une cliente pour stipuler que le doublage n'est pas passé à 17h34 .	Nous avons passé les consignes au conducteur et répondu à la cliente que cela ne se reproduirai plus,	11/10/2023
11/10/2023	11H25	doublage ligne	B1 07	Madame Jolly	CA2BM	MAIL	Mail d'une cliente qui se plaint de la surcharge du car .	Après appel au conducteur ,il s'avère que la personne a du se trompé de service.	11/10/2023
13/10/2023	08h11	ligne	ligne 1	SENADJI Samia	CA2BM	MAIL	Mail d'une cliente qui se plaint que la ligne 1 n'est pas passé à la cité scolaire.	Nous avons passé la consigne au conducteur de bien rentré dans la cité scolaire.	13/10/2023

16/10/2023	23H08	ligne	ligne 1	Madame JOLLY	CA2BM	MAIL	Mail d'un parent d'élève disans que le car ne s'est pas arreté à l'arret PRAIRIE .	Après échange avec le conducteur , l'élève s'est trompé de car ,mais le conducteur l'a déposé à la PRAIRIE après son service.	16/10/2023
16/10/2023	16H56	doublage ligne	B1 02	Madame JOLLY	CA2BM	MAIL	Mail de madame JOLLY concernant le non arret du car au collège NOTRE DAME	Nous avons passé le message aux conducteurs de bien s'arreté à l'arret	16/10/2023
01/12/2023	14H45	ligne	ligne 1	SENHADJI Samia	CA2BM	MAIL	Mail de madame senhadji concernant le refus de la prise en charge d'un vélo,	Nous avons passé la consigne au conducteur de bien prendre en charge les vélo	01/12/2023
04/12/2023	14H22	ligne	ligne 1	DUPONCHELLE Romain	CA2BM	MAIL	Une conductrice nous a contacté concernant un élève qui a été déposé pour se rendre à l'ecole.Il a pretexté aller aux toilettes et n'est jamais revenu.	nous avons rendu compte à la CA2BM au sujet de ce problème.	04/12/2023
30/12/2023	16H20	ligne	ligne 2	SENHADJI Samia	CA2BM	MAIL	Appel de deux clients disant que le car de 16h30 a ralenti ,s'est arreter puis est reparti sans prendre les clients.	Le conducteur de la ligne 2 s'est bien arreté et n'a pas vu de clients à l'arret.	03/01/2024

Ces réclamations ont été particulièrement utiles dans la mise en œuvre des adaptations de réseau au 1er juin 2023 qui a eu pour objet de :

- ✓ Ajouter des courses en journée pour répondre au besoin de la population ;
- ✓ Améliorer les correspondances avec les trains ;
- ✓ Proposer une offre adaptée à la saisonnalité du territoire.

3.5. Démarche qualité

Résultats des contrôles prévus en annexe 5 de la convention (qualité produite) et malus appliqué le cas échéant.

Aucun Baromètre de la Qualité de Service n'a été réalisé par l'Autorité Organisatrice cette année.

Voir section 3.3.2 du présent rapport.

IV/ BILAN FINANCIER

4.1. Liasse fiscale

La liasse fiscale fournie pour Keolis Côte d'Opale est provisoire. Elle n'a pas encore été validée par les commissaires aux comptes. Une liasse validée sera fournie ultérieurement.

Concernant Dumont, la liasse fiscale transmise est l'année scolaire 2022-2023.

4.2 Compte d'exploitation

Voir fichier Excel [DSP_CA2BM_COMPTE_EXPLOITATION_REEL_ANNEE_3](#)

4.3. Recettes annuelles

	n-1	n	Evolution (en %)
Recettes commerciales	104 918	104 862	
<i>Dont frais de dossier</i>	0	0	
<i>Dont amendes</i>	0	0	
Recettes publicitaires	0	0	
Services occasionnels	0	0	
RECETTES EXPLOITANT	104 918	104 862	
Contribution financière forfaitaire	1 815 800	1 770 939	
Remboursement CET	En cours de calcul	En cours de calcul	

Remboursement Taxes sur les salaires	En cours de calcul	En cours de calcul	
CONTRIBUTIONS AOM	318 358	319 390	
TOTAL DES RECETTES	2 239 076	2 195 191	

4.4. Investissements et inventaires des biens

5.4.1 - Etat du suivi du programme contractuel d'investissements en premier établissement et du renouvellement des biens et immobilisations nécessaires à l'exploitation du service public délégué

Voir fichier Excel [DSP_CA2BM_COMPTE_EXPLOITATION_REEL_ANNEE_3](#)

4.4.2. Etat des autres dépenses de renouvellement

RAS

4.4.3. Etat des variations du patrimoine immobilier

RAS

4.4.4. Compte-rendu de la situation des biens et immobilisations nécessaires à l'exploitation du service public délégué

Les biens et immobilisations nécessaires à l'exploitation du service public délégué ne présentent pas d'avarie particulière et sont entretenus conformément aux dispositions contractuelles, des constructeurs, des procédures internes en vigueur dans les entreprises et des obligations réglementaires auxquelles nous devons nous conformer.

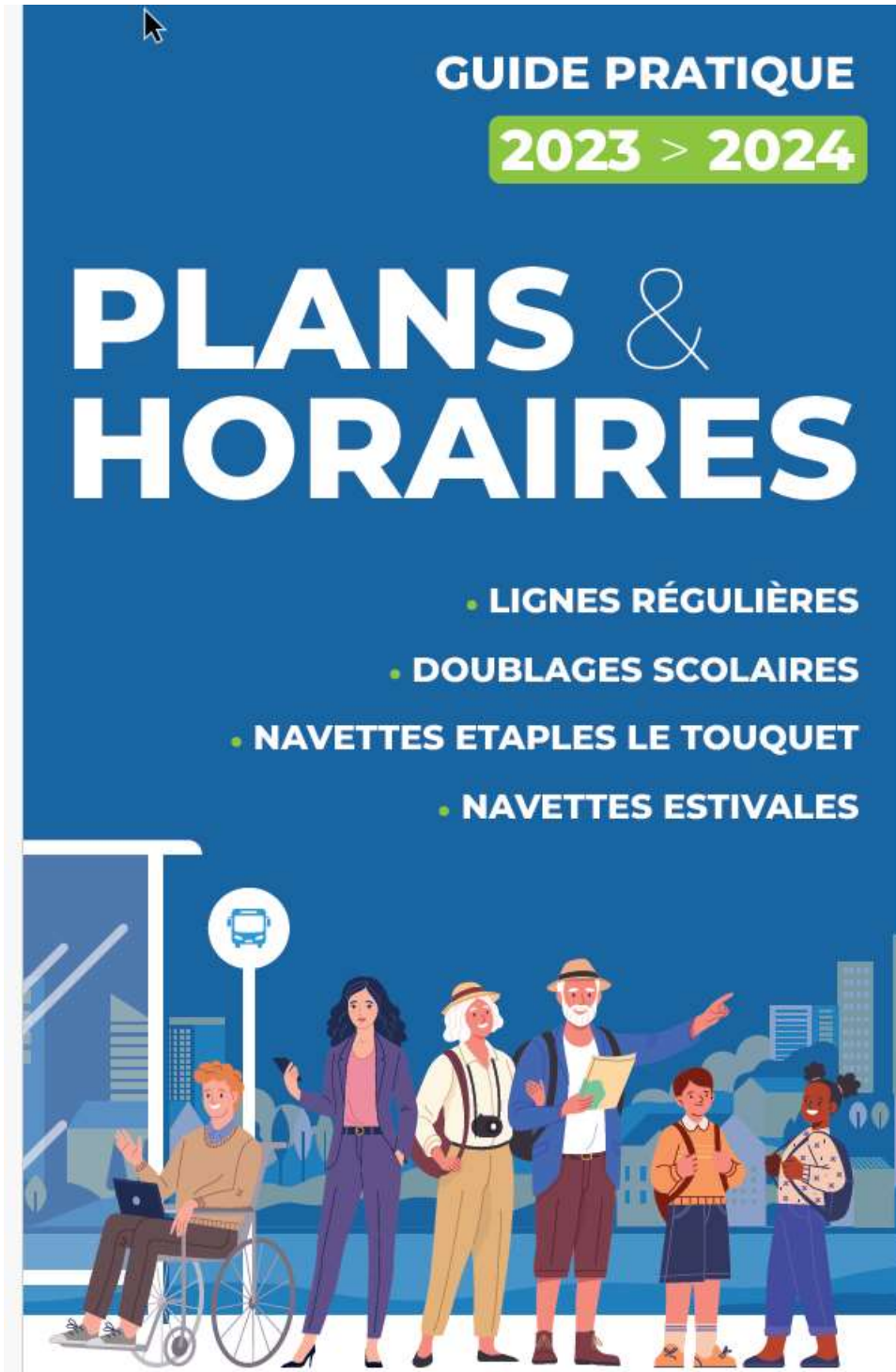
4.4.5. Mise à jour de l'inventaire des biens désignés au contrat comme biens de retour et de reprise du service délégataire

Voir fichier Excel [DSP_CA2BM_COMPTE_EXPLOITATION_REEL_ANNEE_3](#)

V/ ANNEXES

Annexe 1 : Visuels des actions de communication de l'année 3 d'exploitation du réseau

a) Guide pratique du réseau



Quels changements en 2023 ?

Vous offrir dès aujourd'hui, DES SOLUTIONS TRANSPORT INNOVANTES ET DURABLES



+ DE FRÉQUENCES

Afin de faciliter vos déplacements du quotidien, le nouveau plan de transport offre une plus grande flexibilité en termes d'horaires et d'options de voyages.



+ DE DESERTES

Les tracés des lignes régulières du réseau de transport en commun ont été adaptés et proposent de nouveaux points d'arrêts pour, là aussi, optimiser votre mobilité.



+ DE CONNECTIVITÉ

Pour faciliter vos déplacements quotidiens intermodaux, les horaires des lignes régulières ont été retravaillées pour vous offrir davantage de correspondances avec les lignes interurbaines 430, 431 et 432 et les trains en gares de Rang-du-Fliers et d'Étaples.



+ DE CONFORT

Pour quelques minutes ou un peu plus, voyagez à bord de nos véhicules neufs. Équipés des dernières technologies de sécurité, dotés de sièges confortables, nos cars offrent une expérience de voyage agréable et plus sûre.

Votre réseau

Liste des lignes par commune

COMMUNES	LIGNES	
Attin	Ligne 2	
Berck	Ligne 1 Ligne 2	Navette ESTIVALES
Camiers		Navette ESTIVALES
Campigneulles-les-Grandes	Ligne 2	
Campigneulles-les-Petites	Ligne 1 Ligne 2	
Conchil		Navette ESTIVALES
Cucq	Ligne 1	Navette Étaples > Le Touquet
Écuires	Ligne 2	
Étaples	Ligne 1	Navette Étaples > Le Touquet
Groffliers		Navette ESTIVALES
Le Touquet	Ligne 1	Navette Étaples > Le Touquet Navette ESTIVALES
Merlimont	Ligne 1	Navette ESTIVALES
Montreuil-sur-Mer	Ligne 2	Navette ESTIVALES
Neuville/Montreuil	Ligne 2	
Rang-du-Fliers	Ligne 1 Ligne 2	Navette ESTIVALES
Verton	Ligne 2	Navette ESTIVALES

b) Spot radio de lancement JUIN 2023

Spot radio 30s

Voix femme (dans la trentaine)
« Chéri tu as vu ça ? Cette année tout augmente ! » (Plein d'enthousiasme)

Voix homme (dans la trentaine)
« Euh ouï mais... » (étonné)

Voix femme (dans la trentaine)
(1/2 s de suspension) **Plus de fréquences, plus de désertes, plus de confort, plus de services !** (Plein d'enthousiasme)

Voix homme (dans la trentaine)
« Euh quoi ?? » (Interrogatif)

Voix femme (dans la trentaine)
« Ben ouï, les transports de la CA2BM augmentent tout, (1/2 s de suspension) **enfin tout... tout, sauf le prix !** (Plein d'enthousiasme)

Voix homme (dans la trentaine)
« aaaaaammhhhh ! » (satisfait)

Voix off (Femme) sur une tonalité dynamique et souriante.
« À partir du 1er juin, retrouvez toutes les nouveautés sur CA2BM.MONBUS.MOBI.
Ensemble, on avance dans le bon sens ! »



c) Flyer de lancement

Et pourquoi pas le bus ?

Le réseau de la CA2BM évolue !

- + DE DESSERTES
- + DE FRÉQUENCES
- + DE CORRESPONDANCES
- + PROCHE DE VOS BESOINS

**À partir du 1^{er} juin 2023
Trajet à 1€***

*Tarif unique à 1€ par trajet.



**Ensemble,
on avance
dans le bon sens !**

Retrouvez l'ensemble de la tarification et achetez vos titres de transport
sur CA2BM.MONBUS.MOBI

En 2023, la CA2BM s'engage à vous offrir des solutions de transport innovantes et durables.



DES TARIFS ACCESSIBLES

A partir du 1^{er} juin 2023, la CA2BM vous transporte toujours pour 1€* par trajet et vous propose des abonnements adaptés à vos besoins !

FACILITEZ VOS DÉPLACEMENTS DU QUOTIDIEN !

• 2 lignes régulières

Ligne 1 (1a /1b) Etaples - Le Touquet - Rang du Fliers (CHAM) - Berck

Ligne 2 Berck - Montreuil

Nouveaux horaires et plus de correspondances avec les arrivées et les départs des trains au niveau des deux pôles gares d'Etaples-sur-Mer et de Rang-Fliers.

• La navette Etaples - Le touquet

Tous les week-ends et jours fériés de l'année et tous les jours de la semaine pendant les vacances scolaires, direction le Touquet depuis la gare SNCF d'Etaples.

• Les navettes des plages **NOUVEAU**

3 navettes pour vous emmener directement à la plage cet été.



Ne pas jeter sur la voie publique.



d) Navettes estivales

- Affiche

DU 8 JUILLET AU 3 SEPTEMBRE

ET POURQUOI PAS LE BUS POUR ALLER À LA PLAGE CET ÉTÉ ?

ACCÉDEZ DIRECTEMENT AUX **CENTRES-VILLES**
ET AUX **PLAGES** POUR 1€* SEULEMENT.

- 1 ETAPLES-SUR-MER  <-----> CAMIERS
- 2 CONCHIL-LE-TEMPLE  <-----> BERCK-SUR-MER
- 3 RANG-DU-FLIERS  <-----> BERCK-SUR-MER



Ensemble,
on avance
dans le bon sens !

*Tarif unique à 1€ par trajet

Retrouvez l'ensemble de la tarification et achetez vos titres de transport sur CA2BM.MONBUS.MOBI

- Flyers

— DU 8 JUILLET AU 3 SEPTEMBRE —

ET POURQUOI PAS LE BUS POUR ALLER À LA PLAGE CET ÉTÉ ?

ACCÉDEZ DIRECTEMENT AUX **CENTRES-VILLES** ET AUX **PLAGES** POUR 1€* SEULEMENT.

ETAPLES-SUR-MER  CAMIERS



Tarif unique à 1€ par trajet.



HORAIRES NAVETTE DES PLAGES N°1 : ETAPLES > CAMIERS > ETAPLES

Jours de circulation	L & V		SDF		L & V		SDF		L & D + F	
	NP1	NP1	NP1	NP1	NP1	NP1	NP1	NP1	NP1	NP1
ETAPLES	Gare									
ETAPLES	Pont Rose									
ETAPLES	Marêts									
ETAPLES	Domaine de la Pinède									
CAMIERS	La Poste									
CAMIERS	Mairie									
CAMIERS	Ancienne Gare									
CAMIERS	Esplanade									
CAMIERS	Avocettes									
CAMIERS	Bd St Gabriel									
ETAPLES	Domaine de la Pinède									
ETAPLES	Marêts									
ETAPLES	Pont Rose									
ETAPLES	Gare									

Numéro de course: A, D, B, E, C

nous rigence - Ne pas jeter sur la voie publique



e) Semaine Européenne de la Mobilité

SEMAINE EUROPÉENNE DE LA MOBILITÉ

VOYAGEZ Gratuitement

DU 16 AU 22 SEPTEMBRE 2023 SUR L'ENSEMBLE DU RÉSEAU CA2BM*



CA2BM Coopérative d'Agglomération

Ensemble, on avance dans le bon sens !

* Toutes les informations sur notre CA2BM.MOBILITE.MOBI

SEMAINE EUROPÉENNE DE LA MOBILITÉ

VOYAGEZ Gratuitement

DU 16 AU 22 SEPTEMBRE 2023 SUR L'ENSEMBLE DU RÉSEAU CA2BM*



* Toutes les informations sur notre CA2BM.MOBILITE.MOBI

Annexe 2 : Fichier Excel [DSP_CA2BM_COMPTE_EXPLOITATION_REEL_ANNEE_3](#)

Annexe 3 : Dossier réglementaire des véhicules en exploitation