grand AUCH AGGLOMÉRATION

RAPPORT ANNUEL DU DELEGATAIRE

pour l'exploitation du service public des transports urbains

ANNEE 2014

Keolis Grand Auch

ALLIANCE Réseau de transport du grand AUCH

S O M M A I R E

1. LA DELEGATION DE SERVICE PUBLIC 2

2. LE PERIMETRE DE LA DELEGATION DE SERVICE PUBLIC ..... 3 à 8

3. COMPTE RENDU TECHNIQUE..... 9 à 22

- Bilan ligne par ligne des kilomètres .....9 à 10
- Détail des voyages.....11 à 12
- Tarifs et détails des recettes .....13 à 14
- Le parc des véhicules .....14 à 16
- Les points d'arrêts.....16 à 18
- Estimation du taux de fraude, bilan des incidents, réclamations.....18 à 19
- Inventaire des biens 19
- Les moyens mis en œuvre.....19 à 22

4. LA POLITIQUE COMMERCIALE ..... 23 à 28

- L'information voyageurs sur le réseau .....23 à 25
- Les opérations de communication .....26 à 28

5. LE PERSONNEL ..... 28 à 31

- Gestion du personnel ..... 28 à 30
- Formation 31

6. LE COMPTE RENDU FINANCIER ..... 32 à 33

7. CONCLUSION 34

Les Objectifs Du Rapport Annuel Du Délégataire

Le rapport annuel du délégataire de Transport urbain présente un compte rendu technique du service délégué au titre de l'année 2014 conformément à l'article 43 du contrat de délégation de service public. Il comprend les éléments comptables et financiers relatifs au service délégué, ainsi qu'une analyse quantitative et qualitative du service.

1. LA DELEGATION DE SERVICE PUBLIC

Le contrat a été signé le 11 décembre 2013 dans le cadre d'une délégation de service public entre **Grand Auch Agglomération** et la Société Keolis agissant pour le compte de sa filiale locale, **Keolis Grand Auch,** mettant fin au précédent contrat qui était un marché public.

La délégation de service public a pris effet au 1er janvier 2014.

La durée maximale du marché est fixée à 8 ans. Celle-ci prend effet le :

1er janvier 2014 et arrive à échéance le 31 décembre 2021
Par ailleurs un avenant a été signé portant sur le retardement de la mise en place des nouveaux tarifs au 1er janvier 2015.

La Délégation de Service Public a pour objet de confier au délégataire **– Keolis Grand Auch-** l'exploitation du service public des transports urbains de voyageurs sur le territoire de l'Autorité Organisatrice **– Grand Auch Agglomération-**
Les prestations sont les suivantes :

- L'exploitation des lignes régulières, des lignes de transport à la demande, du service PMR
- La mise à disposition éventuelle de véhicules et équipements nécessaires au service non fournis par l'Autorité Organisatrice
- L'affectation des conducteurs et autres agents nécessaires à l'exécution du service
- La gestion commerciale du service
- La mise à jour des panneaux (véhicules, abris bus et poteaux d'arrêts) destinés à l'information des usagers (horaires, itinéraires, tarifs, etc …)
- La gestion des espaces publicitaires dans et sur les véhicules et le cas échéant dans les documents d'information à destination du public
- L'entretien des poteaux d'arrêts de bus
- Le conseil à l'Autorité Organisatrice permettant d'apporter toutes les améliorations à la qualité du service rendu aux usagers
- Propositions d'évolution du réseau, mise en œuvre des décisions de l'autorité organisatrice
- Gestion globale du personnel et de l'ensemble des moyens du réseau
- Perception des recettes commerciales

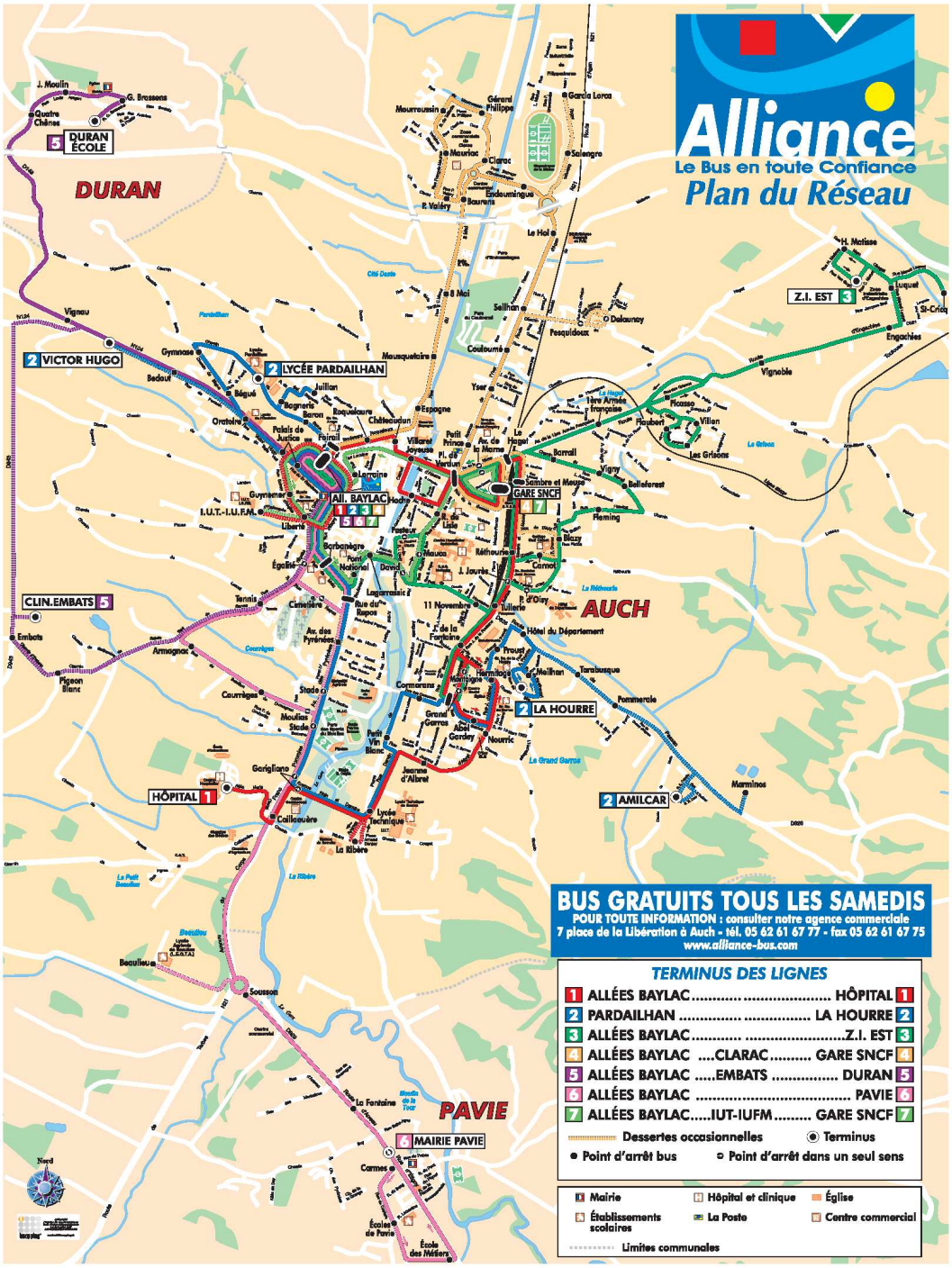
Le chiffre d'affaires de Keolis Grand Auch est constitué de la contribution financière, des recettes de billetterie encaissées auprès des clients, ainsi que l'abondement sur les recettes commerciales et des recettes de publicité.

2. LE PERIMETRE DE LA DELEGATION DE SERVICE PUBLIC

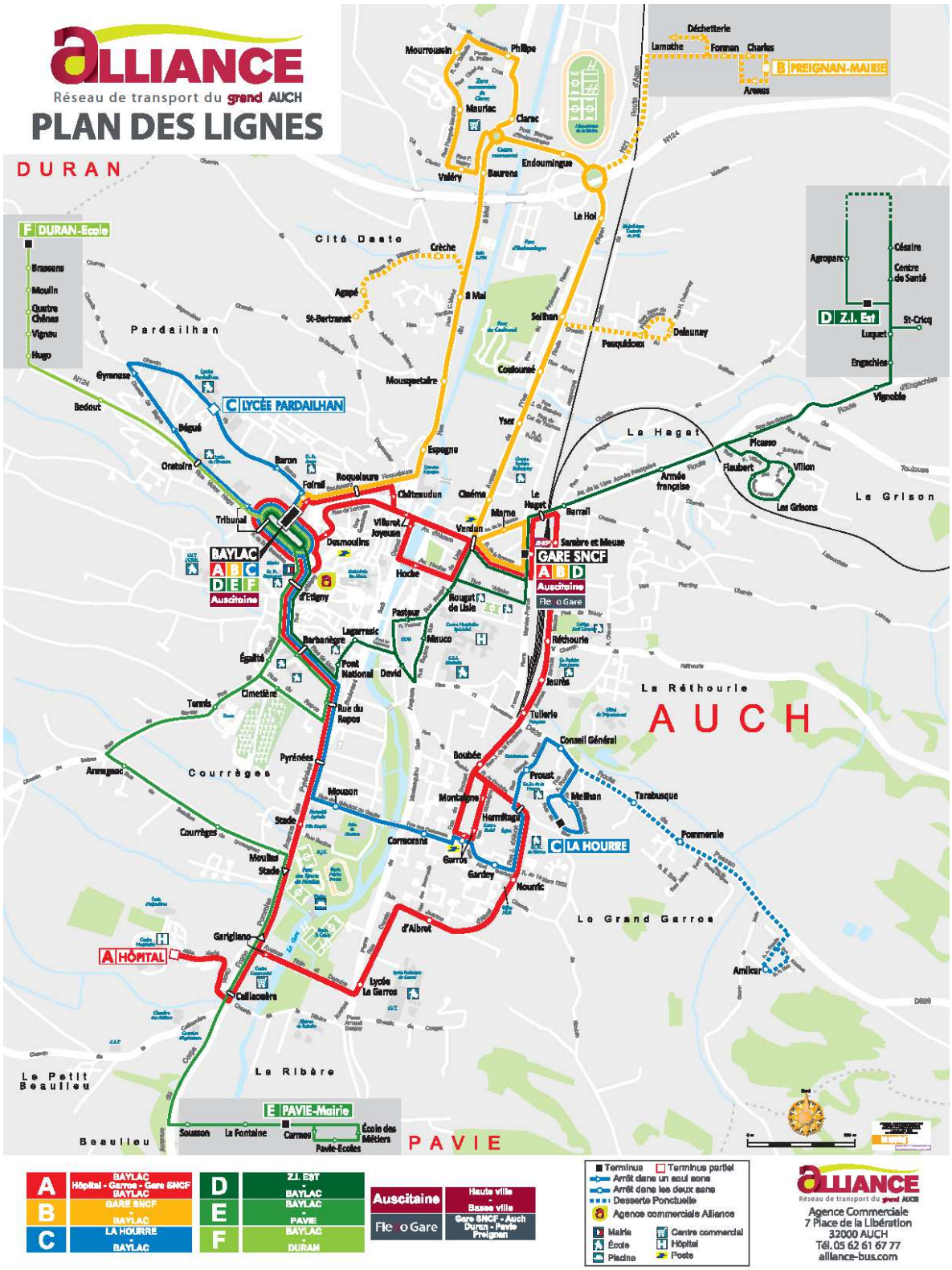
L'année 2014 est marquée par la mise en place du nouveau réseau à compter du 7 juillet, sans augmentation de tarifs.

- Du 1er janvier 2014 au 06 juillet 2014

Desserte des communes Auch, Duran, Pavie en lignes régulières sur les bases de l'ancien réseau et en TAD en période de vacances sur certaines lignes



- Du 7 juillet 2014 au 31 décembre 2014 le nouveau réseau se décompose de la manière suivante :



Les lignes régulières

Le nouveau réseau Alliance a été réorganisé afin d'améliorer la lisibilité et la visibilité de l'offre de transport proposées aux habitants de l'agglomération auscitaine.
A ce titre, le nouveau réseau est composé de :

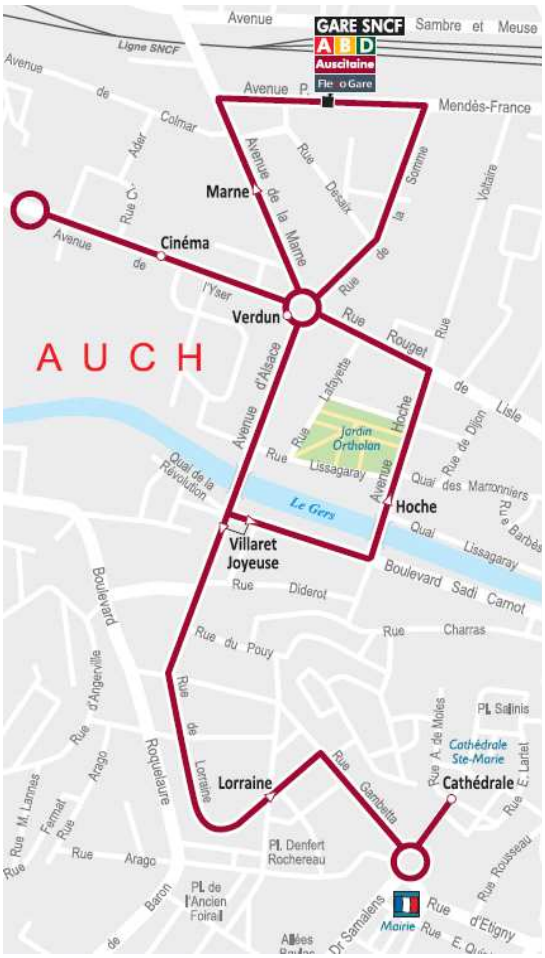
- 1 ligne structurante : la ligne **A**. Il s'agit d'une ligne circulaire. Elle propose une constance de l'offre du lundi au samedi avec des horaires cadencés aux 30 minutes toute la journée tôt le matin (6h00) jusqu'à tard le soir (20h00). Elle dessert les pôles générateurs les plus importants de l'agglomération : l'hôpital, Le centre-ville, la gare SNCF, le centre commercial Caillaouère et le quartier le plus densément peuplé, le quartier du Garros. La particularité de cette ligne est son organisation avec deux bus l'un dans un sens et l'autre dans l'autre sens permettant ainsi d'assurer une meilleure desserte des autres lignes.

- 2 lignes complémentaires : **B** et **C**. Elles proposent une constance de l'offre du lundi au samedi toute la journée en desservant les quartiers faubourgs.
  - La ligne **B** établit ainsi la liaison entre la haute ville et la gare SNCF en passant par le centre commercial Leclerc.
Cette ligne propose par ailleurs la desserte de la commune de Preignan, au Nord de l'agglomération.
  - La ligne **C** dessert un axe Est-Ouest. Elle relie le Lycée Pardailhan à l'ouest de la commune depuis les quartiers de la Hourre et du Garros situés à l'Est via le centre-ville.

- 3 lignes périurbaines : **D**, **E** et **F**. Du lundi au samedi, ces 3 lignes assurent la desserte des communes de Duran, Pavie ainsi que la Zone industrielle de l'Est en cours de développement. Le samedi et lors des vacances scolaires, ces lieux sont desservis avec un transport sur réservation (TAD).

l'Auscitaine

(Navette cœur de ville gratuite)



Ce service est effectué par deux minibus ;

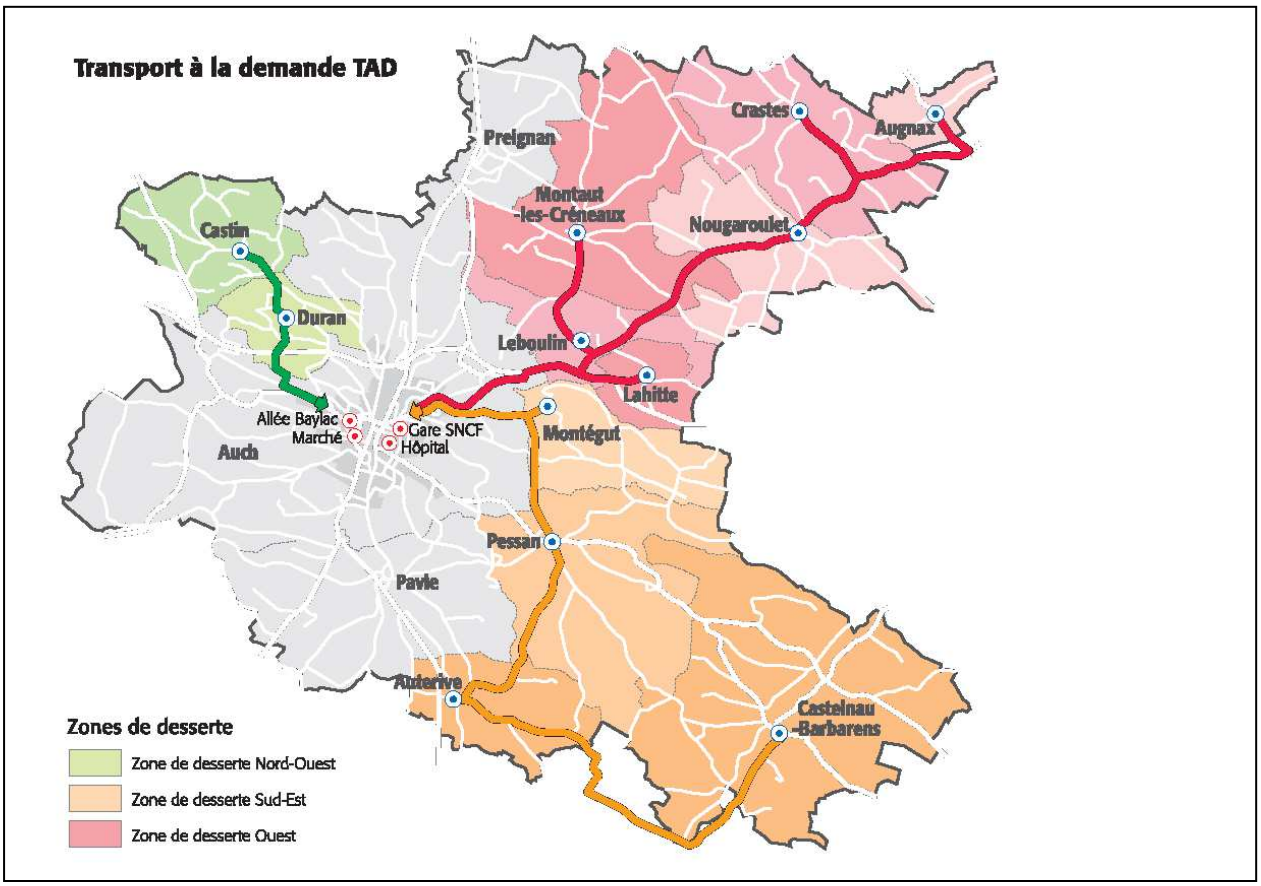
Les services de l'Auscitaine proposent des passages toutes les 15 minutes entre la haute ville (place de la République) et la basse-ville (Gare SNCF, le pôle culturel Circa,…).

L'Auscitaine fonctionne du lundi au samedi de 7h30 à19h15 toute l'année (sauf dimanche et jours fériés)

Le transport sur réservation

(Desserte des communes rurales)

Plan des 3 Zones du TAD



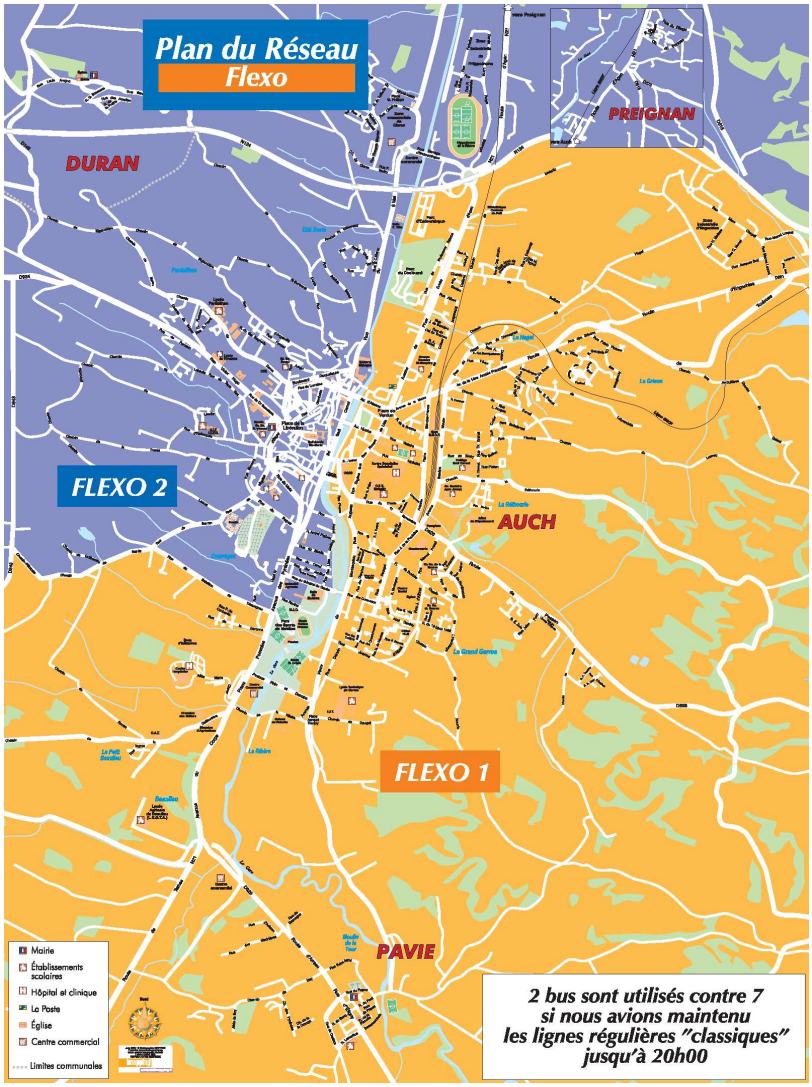
Desserte des 12 communes de **Grand Auch Agglomération** en 3 zones selon un calendrier :

3 fois par semaine, des déplacements à la demi-journée le matin ou l'après-midi sont proposés :

- Zone de desserte Nord-Ouest : Castin, Duran
- Zone de desserte Sud-Est : Montégut, Pessan, Auterrive, Castelnau-Barbarens
- Zone de desserte Ouest : Montaut-les-Créneaux, Nougaroulet, Augnax, Crastes, Lahitte, Leboulin

Simple d'utilisation ce service se fait par réservation au plus tard la veille de son transport avant 18h00 en composant le numéro vert Alliance.
Le standard téléphonique fonctionne du lundi au vendredi.
Les clients de ce service sont transportés par le véhicule TAD depuis l'un des arrêts de la commune desservie et peuvent être déposés aux principaux pôles générateurs de la commune centre Auch : Gare SNCF, Hôpital, Verdun, Baylac.

Flexo



Flexo est un service au départ de la Gare SNCF du lundi au vendredi, il dessert 3 zones sur les communes d'Auch, Duran, Pavie, Preignan. Un départ est assuré après l'arrivée du TER de fin de journée en provenance de Toulouse à 20H00.
Le client monte dans le bus et indique au conducteur son arrêt de de destination. Ce service propose ainsi une souplesse d'utilisation puisqu'il ne nécessite pas de réservation préalable.

Le service Handi'Alliance

(Personne à mobilité réduite)

Le service Handi'Alliance est destiné aux personnes à mobilité réduite (PMR) titulaires d'une carte d'invalidité avec un taux minimum de 80 %.
Ce service fonctionne toute l'année du lundi au samedi (sauf jours fériés) de 8h00 à 12h30 et de 14h00 à 18h00. C'est un service fonctionnant sur réservation téléphonique (**numéro vert**).

L'accueil des clients s'effectue devant leur domicile et jusqu'au lieu de destination convenu. Le service Handi'Alliance est doté d'un véhicule équipé d'une plateforme électrique pour assurer la montée et la descente des personnes en fauteuil roulant dans de conditions adaptées et optimales.

C'est un service qui dessert l'ensemble des communes de Grand Auch Agglomération.

Navette Gare

Navette Gare est un service qui fonctionne en période scolaire le dimanche soir afin d'assurer un service de transport à partir du pôle multimodale de la gare SNCF à destination des établissements scolaires de l'agglomération pour les enfants scolarisés en internat. 3 départs sont assurés au départ de la gare SNCF : 18h00, 20h00 et 22h00.

Service Marché et Cimetière

Service Marché et Cimetière est un service qui fonctionne les jeudis et samedi fériés garantissant l'accès au marché du centre-ville d'Auch et au Cimetière.

Service Emmaüs

Service Emmaüs est un service de transport le mercredi sur réservation par téléphone (**numéro vert**), au départ de Baylac, Verdun, avec un départ à 14h00 et un retour à 15h30.

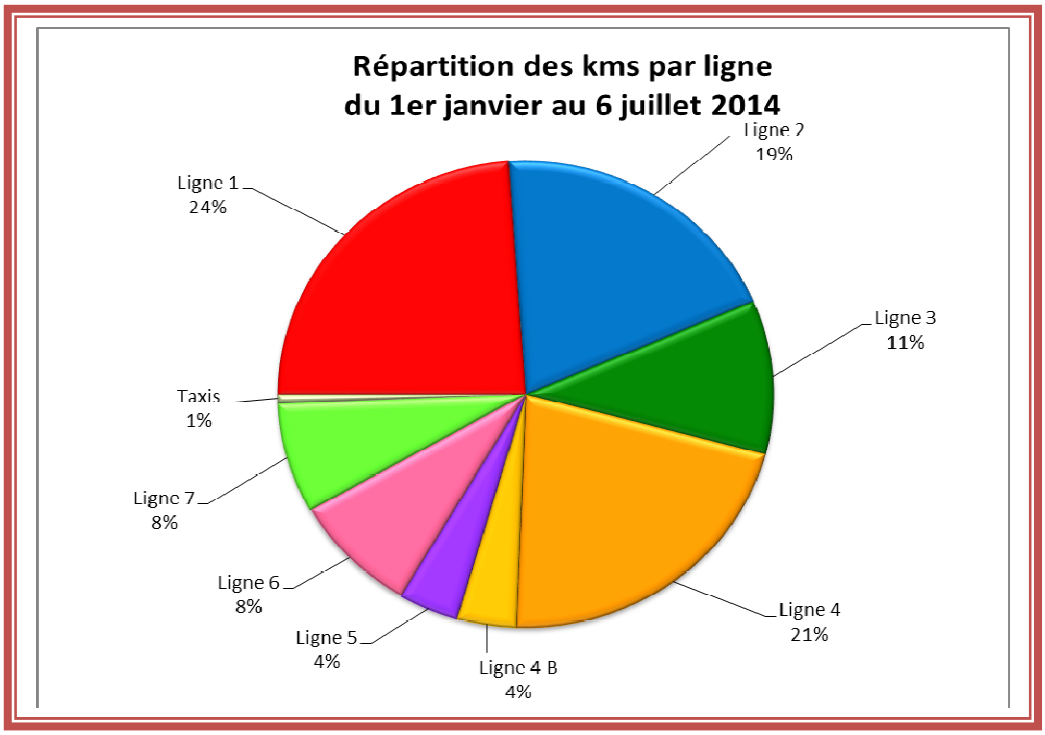
L'ensemble de ces services permet d'avoir une offre complète de desserte à l'ensemble des usagers sur le périmètre.

3. COMPTE RENDU TECHNIQUE

❖ Bilan ligne par ligne des kilomètres du 1er janvier au 6 juillet 2014

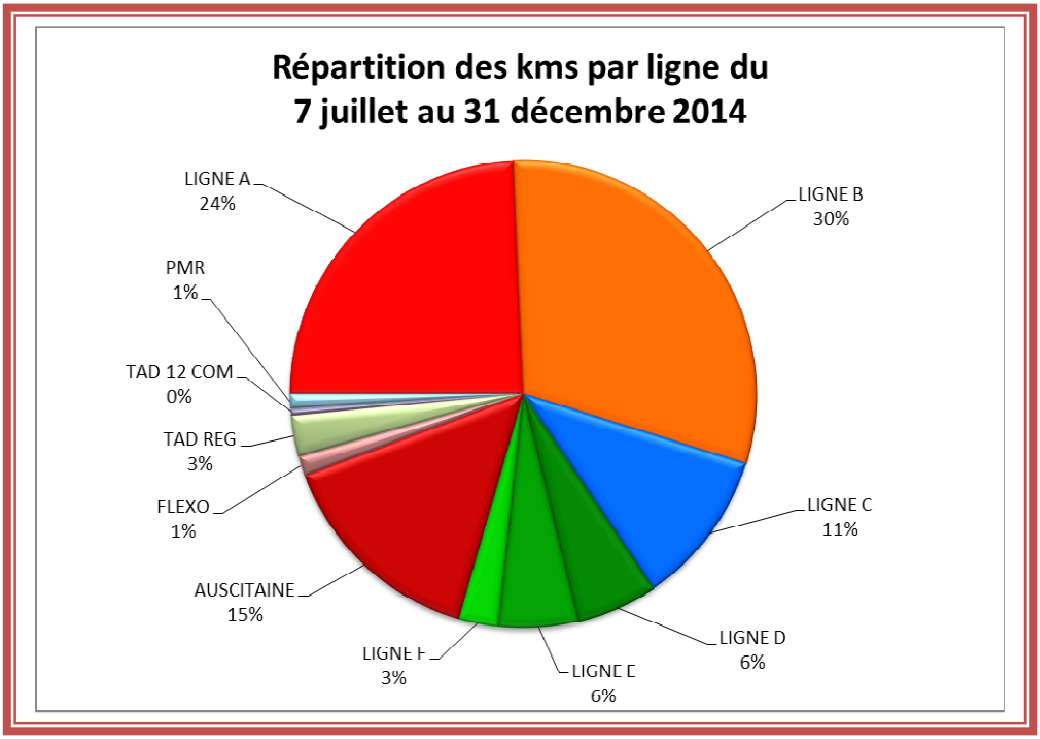
KMS LIGNES BUS du 1er janvier au 6 juillet	Janvier	Février	Mars	Avril	Mai	Juin	jusqu'au 6 Juillet	TOTAL
Ligne 1	9 425	8 698	9 323	9 038	8 606	8 698	1 808	55 596
Ligne 2	7 729	7 156	7 609	7 420	7 076	7 156	1 488	45 634
Ligne 3	4 291	4 175	2 875	3 931	3 212	4 175	835	23 494
Ligne 4	7 988	7 536	7 033	7 550	6 900	7 536	1 553	46 096
Ligne 4 B	1 576	1 430	1 518	1 506	1 367	1 430	286	9 113
Ligne 4 C		75	80	75	38	75	19	362
Ligne 5	446	383	426	383	336	383	96	2 453
Ligne 6 + SP EDM	3 192	3 091	2 414	2 904	2 541	3 108	652	17 902
Citadine	3 078	2 798	2 938	2 938	2 658	2 798	560	17 770
TOTAL	37 725	35 342	34 216	35 747	32 735	35 359	7 296	218 420

KMS LIGNES TAXIS du 1er janvier au 6 juillet	Janvier	Février	Mars	Avril	Mai	Juin	jusqu'au 6 Juillet	TOTAL
Ligne 1	0	0	0	0	0	0	0	0
Ligne 3	162	86	489	201	298	86	22	1 344
Ligne 4	594	523	856	603	670	523	111	3 880
Ligne 5 DURAN	991	951	1 021	964	937	951	181	5 997
Ligne 5 EMBATS	130	130	72	117	91	130	26	696
Ligne 6	260	237	249	272	225	237	47	1 527
Total TAXIS REGULIERS	2 139	1 927	2 686	2 156	2 222	1 927	387	13 445
TAD	71	61	495	87	245	39	0	998
TOTAL RESEAU du 1er janvier au 6 juillet	39 935	37 330	37 397	37 990	35 202	37 325	7 683	232 862
Nombre de jours scolaires	23	24	13	13	21	24	5	123



❖ Bilan ligne par ligne des kilomètres du 7 juillet au 31 décembre 2014

KMS LIGNES BUS du 7 juillet au 31 décembre	A compter du 7 juillet	Août	Septembre	Octobre	Novembre	Décembre	TOTAL
Ligne A	5 814	6 922	10 928	9 713	9 799	9 884	53 060
Ligne B	9 028	10 748	12 077	12 163	10 701	11 820	66 537
Ligne C	2 761	3 287	4 527	4 724	4 021	4 208	23 529
Ligne D			3 686	2 607	3 335	2 633	12 262
Ligne E			3 608	2 586	3 262	2 570	12 027
Ligne F			1 827	1 305	1 653	1 305	6 090
AUSCITAINE	4 432	5 276	5 859	5 929	5 191	5 753	32 440
FLEXO	450	450	450	575	475	550	2 950
TOTAL	22 486	26 683	42 963	39 602	38 437	38 723	208 893
TAD LIGNES	1 800	2 520	255	1 221	86	361	6 243
TAD 12 COMMUNES	168	99	270	149	25	220	932
PMR		32	295	246	741	648	1 962
TOTAL RESEAU du 7 juillet au 31 décembre	24 454	29 335	43 783	41 218	39 289	39 952	218 031
Nombre de jours scolaires	0	0	26	15	23	19	83



TOTAL KMS DU 1ER JANVIER AU 31 DECEMBRE 2014	450 892

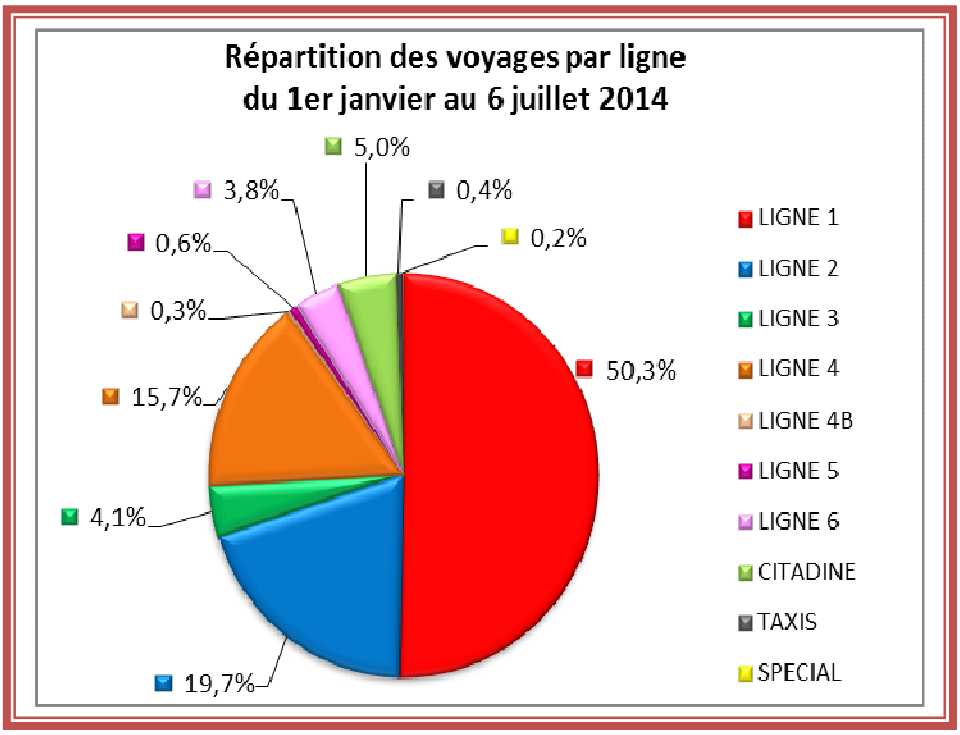
A titre comparatif, 437 601 kilomètres ont été réalisés en 2013.

❖ Détail des voyages du 1er janvier au 6 juillet 2014

	Du 1er janvier au 6 juillet 2014	
	Nb voyages	Nb KMS
LIGNE 1	136 998	55 596
LIGNE 2	53 712	45 634
LIGNE 3	11 148	24 838
LIGNE 4	42 688	49 976
LIGNE 4B	860	9 037
LIGNE 5	1 671	9 146
LIGNE 6	10 315	19 429
LIGNE 7 CITADINE	13 485	17 770
Navettes Agapé, Dimanche	963	437
SAD (Ligne 3 ET Ligne 6)	427	998
TOTAL	272 267	232 862

Ce qui représente un V/K(*) = 1.17

(*)L'indicateur V/K permet de mesurer le nombre de voyages par kilomètres. Pour les communes d'une densité de 260 habitants telles que Auch desservis par km2, le ratio se situe entre 0.80 et 1.5 (source UTP)

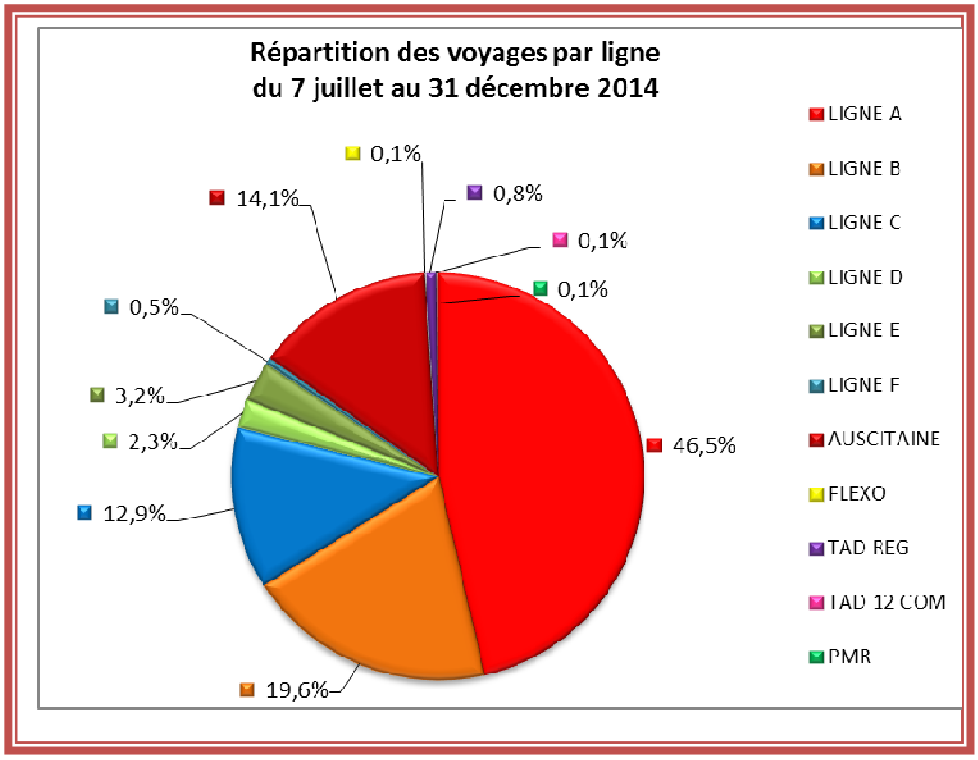


Les lignes 1, 2 et 4 constituent l'ossature du réseau.

Ces 3 lignes desservent les établissements scolaires, quartiers populaires et centres commerciaux

❖ Détail des voyages du 7 juillet au 31 décembre 2014

	Du 7 juillet 2014 au 31 décembre 2014	
	Nb voyages	Nb KMS
LIGNE A	91 617	53 060
LIGNE B	38 722	66 537
LIGNE C	25 394	23 529
LIGNE D	4 481	12 262
LIGNE E	6 245	12 027
LIGNE F	1 060	6 090
LIGNE 7 AUSCITAINE	27 721	32 440
Flexo	226	2 950
TAD lignes régulières	1 636	6 243
TAD 12 communes	115	932
PMR	195	1 962
TOTAL	197 412	218 031



A compter du 7 juillet 2014, les lignes A, B, et Auscitaine deviennent les lignes principales du réseau.
Les lignes A et B desservent les pôles générateurs ainsi que les quartiers populaires de la ville, et la navette Auscitaine gratuite dessert le coeur de ville.

	Voyages	Kms
TOTAL ANNEE 2014	469 679	450 892

Ce qui représente un V/K = 1.04 en 2014

Une analyse pertinente de la fréquentation ne peut être réalisée. En effet, la mise en place du nouveau réseau au 7 juillet 2014, ne nous permet pas de faire des comparaisons et d'émettre des propositions d'amélioration. Toutefois, avec la mise en service du nouveau système billettique courant de l'année 2015, nous serons en mesure d'interpréter des données quotidiennes, en périodes scolaires et vacances et de faire, en tant que de besoins, des propositions d'amélioration du réseau.

❖ Tarifs et détail des recettes

Les tarifs applicables à la clientèle des services Alliance sont fixés par le Grand Auch après consultation de Keolis Grand Auch.

Au 31 décembre 2014 la grille tarifaire est composée de la manière suivante :

ALLIANCE
Réseau de transport du grand AUCH

TARIFS

Ticket à l'unité ZENITH	0,70 €	Vendu uniquement par le conducteur
Ticket «PASS' Journée»	2,00 €	Titre journée. Vendu uniquement par le conducteur
Ticket REPERE	6,00 €	12 voyages : tous publics
Carte BALISE	5,00 €	12 voyages - tarif réduit réservé aux scolaires et étudiants
Carte AXIS PLUS	3,80 €	Abonnement mensuel : réservé aux scolaires et étudiants domiciliés à Auch - Duran - Pavie
Carte ITINERAIRE	15,80 €	Abonnement mensuel : tout public
Carte AZIMUT	12,60 €	Abonnement mensuel : scolaires et étudiants
Carte AMPLITUDE	12,60 €	Abonnement mensuel : personnes âgées de plus de 60 ans
Carte AXIS	GRATUITE	Abonnement annuel scolaire : réservé aux scolaires et étudiants domiciliés à Auch (voir conditions d'utilisation)

Notre agence commerciale, 7 Place de la Libération, commercialise l'ensemble des cartes.
Notre réseau de dépositaires met à votre disposition la carte REPERE.
www.alliance-bus.com

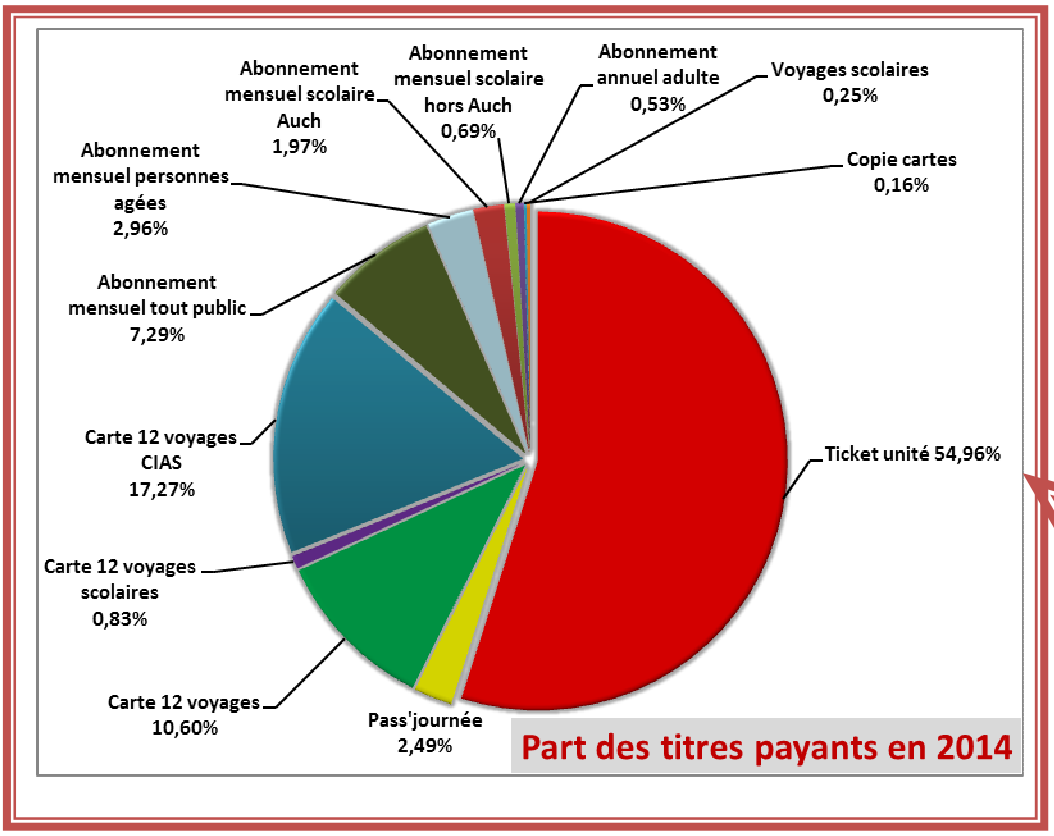
A titre indicatif, le ticket unitaire moyen est de 1.10 €. (Source GART)

Total des recettes 2014

RECETTES	2014	
	Nombre de titres	Recettes en €
Ticket unité	91902	58 486
Pass'journée	1456	2 647
Carte 12 voyages	2065	11 277
Carte 12 voyages scolaires	195	886
Carte 12 voyages CIAS	6735	18 376
Abonnement mensuel tout public	543	7 756
Abonnement mensuel personnes agées	270	3 153
Abonnement mensuel scolaire Auch	602	2 096
Abonnement mensuel scolaire hors Auch	64	733
Abonnement annuel adulte	4	567
Copie cartes	45	166
Abonnement scolaire gratuit	963	0
Voyages scolaires		269
TOTAL ANNEE 2014		106 413
Publicité arrière de bus		8 360
TOTAL ANNEE 2014		114 773

Ce qui représente un R/V(*)= 0.23 €

(*)L'indicateur R/V permet de mesurer les recettes par voyages. Pour les communes d'une densité de 260 habitants telles que Auch desservis par km2, le ratio se situe entre 0.17 et 0.40 (source UTP)



Le ticket unité reste le titre le plus utilisé sur le réseau. Il représente 54.96 % des recettes issues des ventes de titres payants.

❖ Le parc de véhicules

Au 31 décembre 2014 le parc est constitué de 18 bus aux couleurs du nouveau réseau :

5 minibus : 2 Mercedes 30 places (type Cytios 30)

1 Renault Master 20 places type (Cytios 20)

1 VW Crafter pour les TAD communes

1 Citroën Jumper pour le transport PMR

6 midibus de 70 places de marque Heuliez (GX 127)

5 midibus de 70 places de marque Van Hool (type A508 et A308)

2 bus standards de 100 places de marque Heuliez (GX 327) et Irisbus

.]

Etat du parc au 31 décembre 2014

N° PARC KEOLIS	N° immatriculation	Carte grise	Marque	Type	Capacité totale	Capacité Pl. assises	1ère mise en circulation	Millésime	Age au 31/12/2014	Date d'entrée au réseau	Kilométrage au 31/12/2014
MINIBUS											
A.63	63 MT 32	GAA	RENAULT MASTER	MINIBUS 20	20 places	9 places	21/07/2008	2008	6,44	21/07/2008	224 156
A.913	DC 913 HH	KEOLIS	MERCEDES	MINIBUS 30	27 places	13 places	14/06/2004	2004	10,55	14/06/2004	276 973
A.843	DC 843 HH	KEOLIS	MERCEDES	MINIBUS 30	27 places	13 places	14/06/2004	2004	10,55	14/06/2004	259709
A.289	DF 289 HZ	KEOLIS	CITROEN JUMPER	MODULIS PMR	9 places	9 places	29/04/2014	2014	0,67	07/07/2014	3314
A.381	DF 381 WY	KEOLIS	VWCRAFTER	MINICAR 20	23	23	19/05/2014	2014	0,62	07/07/2014	2584
MIDIBUS											
A.784	DB 784 YR	KEOLIS	VAN HOOL	308 A	83 places	18 places	01/09/2004	2004	10,33	01/09/2004	513640
A.886	DC 886 HH	KEOLIS	VAN HOOL	308 A	83 places	18 places	01/09/2004	2004	10,33	01/09/2004	348155
A.362	CA 362 SR	KEOLIS	HEULIEZ	GX 127	69 places	25 places	03/07/2014	2007	0,50	26/09/2014	311501
A.878	AD 878 PV	GAA	HEULIEZ	GX 127	69 places	18 places	01/10/2009	2009	5,25	01/10/2009	159258
A.744	BB 744 TW	GAA	HEULIEZ	GX 127	69 places	18 places	01/11/2010	2010	4,16	01/11/2010	132515
A.846	BB 846 TW	GAA	HEULIEZ	GX 127	69 places	18 places	01/11/2010	2010	4,16	01/11/2010	131985
A.832	CN 832 KN	GAA	HEULIEZ	GX 127	69 places	18 places	02/01/2013	2013	1,99	02/01/2013	72306
A.961	CN 961 KN	GAA	HEULIEZ	GX 127	69 places	18 places	02/01/2013	2013	1,99	02/01/2013	70863
STANDARD											
A.013	CF 013 ZR	KEOLIS	IRISBUS	CITELIS 12	102 places	21 places	11/05/2007	2007	7,64	07/07/2014	342726
A.218	CN 218 XK	GAA	HEULIEZ	GX 327	100 places	21 places	02/01/2013	2013	1,99	02/01/2013	31 959

Le parc est constitué de 15 véhicules hors véhicules de réserve dont 7 sont mis à disposition de keolis par le Grand Auch conformément au contrat de DSP. Tous ces véhicules sont équipés pour accueillir un fauteuil roulant. Un véhicule est dédié au transport de personnes à mobilité réduite. Le parc est entièrement accessible et répond aux normes légales en vigueur

❖ Consommation moyenne de carburant

La consommation moyenne de carburant est de 22.81 litres pour les 18 véhicules du parc (dont 3 véhicules de réserve)

❖ Les points d'arrêt

Le mobilier urbain est la propriété des communes, essentiellement de la commune d'Auch (sauf les abribus pub appartenant à la société Clear Channel dans le cadre d'un contrat passé avec la commune d'Auch)

L'inventaire du mobilier urbain a été actualisé en 2014. De nouveaux points d'arrêts ont été créés, ils portent sur les nouvelles communes et dans une moindre mesure sur le cœur urbain. Tous ces points d'arrêt ont été mis aux couleurs du réseau (nouvelle charte graphique), et tous les supports relatifs à l'information voyageurs repensés afin de faciliter la compréhension des services de transports proposés à la clientèle.

Fin décembre 2014 on dénombre 190 points d'arrêts composés :

- 117 poteaux monolythes
- 15 abribus non pub
- 46 abribus pub
- 15 arrêts non matérialisés, il s'agit des arrêts des communes en TAD, 8 arrêts non matérialisés par du mobilier urbain (Marminos, Beaulieu, Clinique d'Embats, Emmaüs, Lamothe
- 1 poteau monolithe (totem) implanté à la Gare

L'implantation des nouveaux arrêts a été mise en œuvre avec l'ensemble des communes de Grand Auch Agglomération en fonction des besoins :

- Phase de repérage
- Projet d'implantation
- Pose du mobilier urbain (services techniques de la ville d'Auch, de Preignan)
- Mise à jour de l'information et de la charte graphique (Keolis)

L'arrêt principal Baylac est équipé de trois abribus permettant d'offrir à la clientèle de meilleures conditions d'attente. Les arrêts principaux sont : Baylac, Verdun, Garros, gare SNCF.

Le mobilier urbain répond bien à l'objectif de signaler et d'identifier les stations de bus pour la clientèle du réseau et pour l'ensemble de la population.

L'affichage est assuré par Keolis Grand Auch conformément au contrat de DSP. Il comprend pour l'ensemble des points d'arrêts :

- les numéros des lignes desservant l'arrêt
- le nom de l'arrêt
- la destination (ou direction)
- les fiches horaires adhésives individualisées reprenant les codes couleurs des lignes
- les plans du réseau
- une grille tarifaire reprenant l'ensemble des titres en vente à l'agence, ainsi que les coordonnées de l'agence
- la liste des points de vente commercialisant les cartes de 12 voyages au tarif normal

Chaque arrêt constitue donc le premier point d'information pour les usagers du réseau

Quelques photos de mobilier urbain :

15 abribus non publicitaires

117 Poteaux d'arrêt de type ZEPHIR double face

46 Abribus publicitaires

❖ Estimation du taux de fraude

Pour l'année 2014, des opérations ponctuelles de contrôle ont été réalisées par les conducteurs. Le taux de fraude estimé est relativement bas, il s'élève à 1.5 %. En effet, tous les passagers lors de la montée dans les bus, doivent présenter au conducteur leur titre de transport ou s'acquitter d'un ticket unité.

Pour 2015, la mise en place du nouveau système billettique, permettra de mieux appréhender la fraude. En effet lors de la montée dans les bus les clients devront impérativement valider leur titre de transport, sur un pupitre magnétique qui émettra un avertissement sonore en cas de non validité (carte volée, plus de voyages sur le titre de transport, etc…)

❖ Bilan des incidents et accidents

Le constat 2014 est encourageant. On relève : 11 incidents et aucun accident par rapport à 2013 où l'on enregistrait 2 accidents matériels.

- 4 constats amiables responsables, il s'agit d'accrochages mineurs
- 5 non responsables
- 2 accrochages traités en direct

❖ Les réclamations et leur traitement

RECLAMATIONS ECRITES 2014 (Courrier/Mail)

Date / Mois	Motifs	Réponse Oral	Réponse Ecrite	Délai et réponse
NOUVEAU RESEAU				
Juillet	Suppression d'arrêt et d'horaire		3	2 jours/10 jours
	Problèmes de correspondance		2	3 jours
	Demande création horaire		2	3 mois
Août	Pétition Garros		12	rencontre 2 mois
Septembre	Suppression arrêt /Desserte	1	3	jour même 1 mois
	Comportement du conducteur / Horaires	1	1	1 mois
	Sous- total	2	23	
	TOTAL RECLAMATIONS ECRITES	25		

RECLAMATIONS ORALES 2014 (Tél./Agence)

Date / Mois	Motifs	Réponse Oral	Réponse Ecrite	Délai et réponse
Février	Arrêt non desservi/ Correspondance	2		jour même
Mars	Conduite/Arrêt non desservi	2	1	jour même
Avril	Arrêt non desservi		1	1 jour
Mai	Refus client / Arrêt non desservi	2		jour même
Juillet	Comportement conducteur	1		jour même
Septembre	Horaires / Comportement	2		jour même
NOUVEAU RESEAU				
Juillet	Suppression d'arrêt et d'horaire	11		jour même
	Correspondance/Guide horaire	9		jour même
Août	Suppression d'arrêt et d'horaire	13		jour même
	Correspondance/Guide horaire	8		jour même
Septembre	Suppression d'arrêt et d'horaire	3		jour même
	Correspondance/Guide horaire/Avance	9		jour même
Octobre	Arrêt non desservi	1		jour même
Novembre	Guide horaire	4		jour même
	Sous-Total	67	2	
	TOTAL RECLAMATIONS ORALES	69		

La mise en place du nouveau réseau avec ses modifications a naturellement amené des réclamations. Mais au vu du nombre de réclamations dont la plupart ont eu une réponse, on peut considérer que les améliorations apportées au réseau répondent aux attentes de la clientèle.

❖ Inventaire des biens mis à disposition par l'autorité organisatrice

7 bus de marque Heuliez :

6 Heuliez 127 de 70 places
1 Heuliez 327 de 100 places (voir tableau état du parc)

117 Poteaux
17 Abribus non pub (les abribus pub appartiennent à la société Clear Channel)

❖ Les moyens mis en œuvre

- l'agence située au 7, place de la Libération pour l'accueil du public, bail au nom Keolis Grand Auch
- le dépôt situé Route de Pessan, avec un atelier où les opérations de réparation et d'entretien sont réalisées par le sous-traitant Keolis Pyrénées

L'agence

Le principal point d'accueil de renseignements et de vente du réseau est le siège de l'agence. L'agence Alliance est implantée au cœur de ville et à proximité du pôle d'échanges central du réseau situé aux Allées Baylac.

En 2014, les heures d'ouverture au public sont les suivantes :

Horaires du matin :
Le lundi : 10h00 12h00
Le mardi : 9h00 à 12h00
De mercredi à jeudi : 9h00 à 12h30
Et le samedi de 9h15 à 12h15

Horaires de l'après-midi :
De lundi à vendredi : 14h00 à 18h00

.

Toutes les informations sont mises à la disposition de la clientèle (guide horaire toutes lignes, plans du réseau, gamme tarifaire, services sur réservation, Flexo gare SNCF,…etc
De plus, afin de développer la mobilité en transport en commun, Keolis Grand Auch et la gare routière d'Auch sont partenaires.
Ainsi les services proposés par le réseau Alliance sont disponibles depuis le guichet de la gare routière d'Auch lui-même situé au sein de la gare SNCF.

Enfin, pour compléter l'accès à l'information, Alliance s'appuie sur un réseau de proximité, de 11 points de vente permettant la vente de cartes 12 voyages.

Le tableau ci-dessous reprend toutes les ventes réalisées par les différents points de vente.

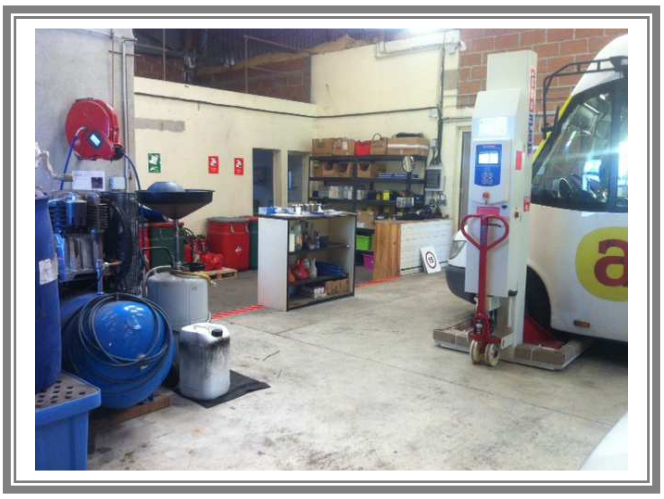
DEPOSITAIRES DE CARTES 12 VOYAGES 2014		Prix de vente tous publics : 6 euros	
Noms des dépositaires	**Nbre de cartes vendues**	**montant HT**	**montant TTC**
Presse Endoumingue (Centre commercial Endoumingue)	18	98,19 €	108,00 €
SNC LAPORTE (Avenue des Pyrénées)	36	196,38 €	216,00 €
Studio Declic (Galerie marchande Leclerc)	40	218,20 €	240,00 €
Boul. CLARENS (Rue Victor Hugo)	44	240,02 €	264,00 €
Boul.CLARENS (Route de Toulouse)	49	267,30 €	294,00 €
Boutique Presse ATC (Hôpital)	49	267,30 €	294,00 €
Gare Intermodale	60	327,30 €	360,00 €
Trèfle Gagnant (Rue Dupouy)	138	752,79 €	828,00 €
Boutique Cigare HERSANT (Rue Gambetta)	153	834,62 €	918,00 €
Le Cigalon (Face à la gare SNCF)	157	856,44 €	942,00 €
Tabac Garros (Centre commercial du Garros)	298	1 625,59 €	1 788,00 €
TOTAL 2014	**1042**	**5 684,11 €**	**6 252,00 €**

Les ventes des dépositaires représentent **5.34 %** des ventes totales sur 2014.

Le dépôt

Jusqu'au 31 décembre 2013, la maintenance était sous-traitée aux établissements RIVIERE. Au 1er janvier 2014, Keolis Grand Auch s'est doté d'un dépôt situé Route de Pessan. Des travaux d'aménagement ont été réalisés afin d'assurer à Keolis Grand Auch une véritable autonomie en matière de maintenance. Le dépôt a été équipé d'un atelier mécanique pour favoriser l'entretien des véhicules ainsi que d'une station-service.
Les opérations de réparation et d'entretien sont sous-traitées, elles sont assurées par la filiale interurbaine du même Groupe : Keolis Pyrénées.

Atelier



4. LA POLITIQUE COMMERCIALE

Keolis Grand Auch assure l'information voyageurs, la communication et la commercialisation des services Alliance proposés.

❖ L'information voyageurs sur le réseau Alliance

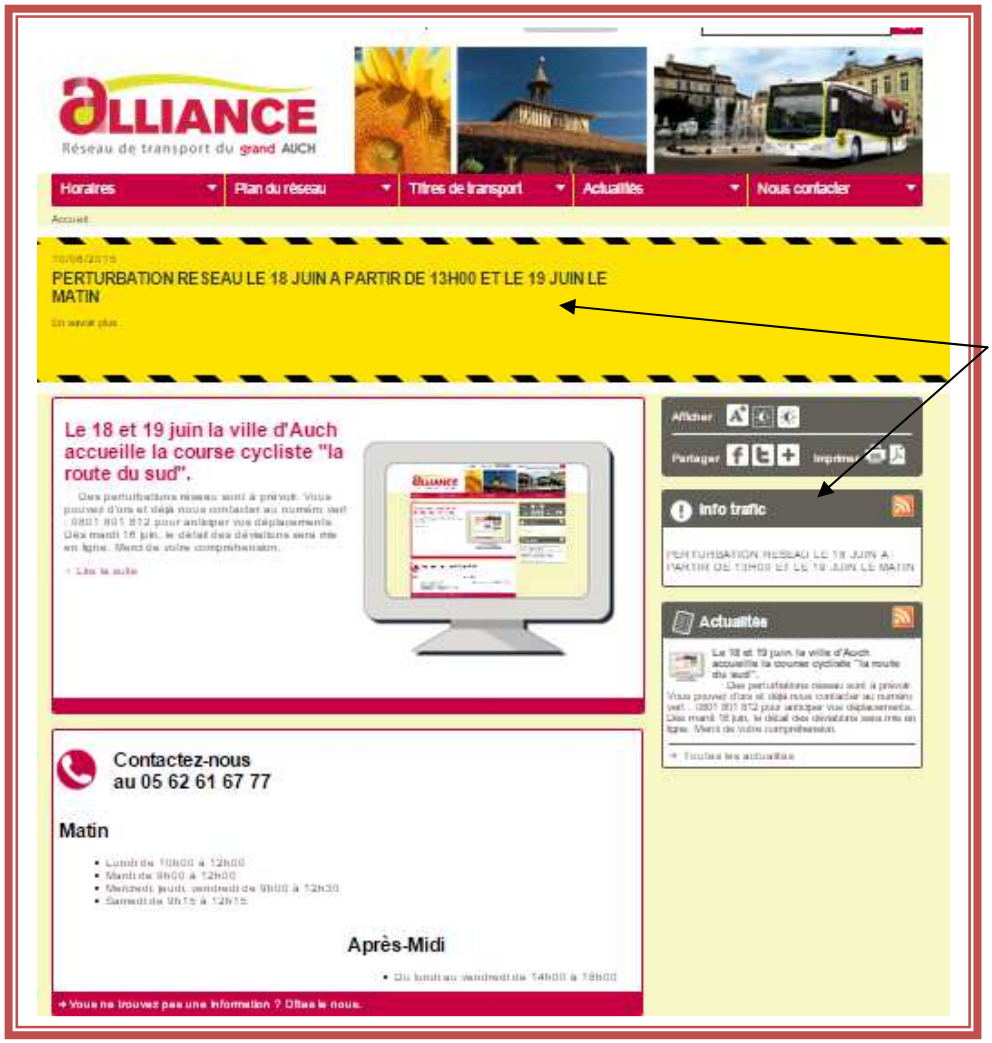
UN NOUVEAU SITE INTERNET !

Un site simplifié, plus efficient, et plus rapide !

Soucieux de la qualité de l'information délivrée à la clientèle des services du réseau Alliance, Keolis Grand Auch a mis en ligne un nouveau site internet : www.alliance-bus.com proposant une information claire, intuitive, et précise.

Le nouveau site Alliance a été déployé le 7 juillet 2014 en même temps que le nouveau réseau. Il permet désormais d'obtenir en 2 ou 3 clics des informations sur les horaires des lignes, sur les lieux de l'agglomération auscitaine desservis par Alliance, sur les tarifs, sur les actualités du réseau mais aussi sur l'information en temps réel dans le cas de déviation ou d'intempéries.

Un site simplifié, plus efficient, et plus rapide !



Une information en temps réel en cas de situation perturbée.

Le nouveau site Alliance annonce également la mise en place de l'information en temps réel des situations perturbées. Déviation ? Retard sur une ligne ? Intempéries ? Ces informations sont désormais actualisées en temps et en heures

Un site accessible.

Par ailleurs, Keolis Grand Auch garantit une équité d'accès à l'information pour les personnes en situation d'handicap grâce à des outils adaptés.

Sur le 4ème trimestre 2014, on dénombre en moyenne 2000 visites, dont 57 % de nouveaux visiteurs. Les rubriques les plus consultées sont les fiches horaires, plan du réseau et actualités. 64 % des consultations se font du domicile depuis un ordinateur ou une tablette et 36 % via le téléphone portable.

L'agence commerciale,
Place de la Libération à Auch

C'est le principal point d'accueil du réseau. Sa vocation est de renseigner les clients et de vendre les titres de transports.

On y retrouve les guides horaires mis à disposition à la clientèle.
Du personnel spécialisé présent pour être à l'écoute des besoins des clients.

Le guide bus

Aéré, clair et fonctionnel sont les maitres mots du nouveau guide horaire proposé à la clientèle depuis le 7 juillet 2014.

Ce nouveau guide permet la diffusion de l'ensemble des services par les lignes Alliance :

Horaires de passages de toutes les lignes et le thermomètre de la ligne avec les arrêts.

Les arrêts desservis.

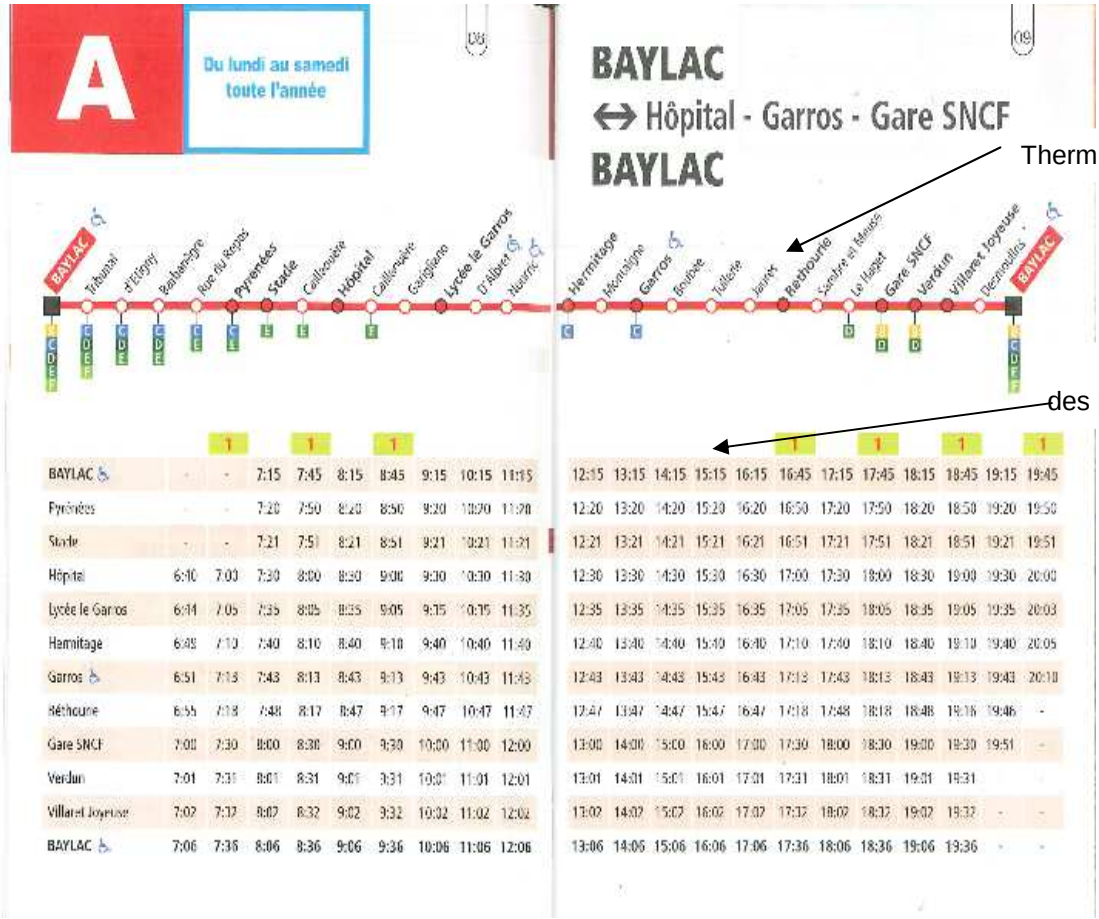
Les pôles générateurs desservis (Centres commerciaux, centre-ville, hôpital, équipement sportif, de loisirs, sociaux, ….)

Les téléphones utiles.

Le calendrier reprenant les périodes scolaires et vacances.

Dessertes des établissements scolaires.

Le plan du réseau en 3ème de couverture qui se déplie en plusieurs volets tout en permettant la consultation des lignes et des horaires.



Les bus

L'information intérieure porte sur le règlement intérieur

Des guides bus sont mis à disposition

L'information extérieure se voit sur les girouettes, les clients sont informés sur le numéro de la ligne, la provenance et la destination du bus.

A compter de 2015 les véhicules seront équipés d'un système information voyageurs avec annonces sonores des arrêts.

Girouette

Les points d'arrêts

L'information donnée sur le mobilier urbain répond aux besoins de la clientèle. Il matérialise l'arrêt de bus, indique les numéros des lignes, permet de donner toute une série d'informations essentielles (horaires, plan du réseau, tarifs…)
Afin de faciliter la compréhension des services de transport proposés à la clientèle et dans le cadre du nouveau réseau, Keolis Grand Auch, a profondément repensé l'information voyageurs délivrée à la clientèle, au même titre que le guide horaire.

Ainsi, l'ensemble des supports d'informations voyageurs propose une information homogène, claire et précise.

Tête de poteau

Nom de l'arrêt

Nom de la ligne et terminus (direction)

Corps de poteau

Plan du réseau

Fiche horaire au départ de l'arrêt

Tarifs

❖ Les opérations de communication

L'année 2014, première année du contrat de DSP a été profondément marquée par le déploiement d'une nouvelle offre de transport inaugurée depuis le 7 juillet 2014.
Nouveaux itinéraires de lignes, nouveaux horaires, nouveaux services, le nouveau réseau alliance a fait l'objet d'une réorganisation complète afin de proposer aux habitants de l'agglomération auscitaine un service de transport mieux adaptée à leur rythme de vie.

Afin d'assurer une transition en douceur, Keolis Grand Auch a mené au 2ème et 3ème trimestre 2014 des opérations commerciales pour accompagner le lancement du nouveau réseau en informant et expliquant à la clientèle les évolutions de la nouvelle offre de transport du réseau Alliance.
Keolis Grand Auch reprend en partie ci-dessous les actions de communication qu'elle a menées en faveur des nouveaux services proposés.

Inauguration du réseau le 7 juillet

transports

Le réseau de bus du Grand Auch s'élargit

l'essentiel Depuis hier, le réseau de bus Alliance du Grand Auch est passé de 3 à 15 communes. Avec à la clé de nouveaux services pour faciliter le quotidien de tous. Et changer les comportements.

Nouvelles lignes, nouveau look, pour une nouvelle ville ? Ou plutôt d'une nouvelle agglo : le Grand Auch dispose désormais d'un réseau de bus qui se respecte. Keolis reste aux commandes d'Alliance. Mais grâce à une collaboration resserrée avec les élus de l'agglomération, de nouveaux trajets et services ont été pensés. Pour tous. La première des nouveautés, c'est justement l'élargissement du réseau à 15 communes, contre 3 par le passé. A Auch, Pavie et Duran se rajoutent désormais Preignan, Crastes, Augnax, Montegut, Leboulin, Auterrive, Pessan, Castin, Nougaroulet, Lahitte, Montaut-les-Créneaux et enfin, Castelnau-Barbarens. Les premières auront des lignes fixes (Auch, Pavie, Duran et Preignan) et les autres bénéficieront d'un transport à la demande. Le principe est simple : on réserve la veille et un bus est affrété dès le lendemain (1). A Auch, sept lignes complémentaires fonctionneront sur des amplitudes élargies, à une fréquence plus soutenue et selon un maillage resserré (2). La création d'une navette gratuite, dite l'Auscitaine, allant de la basse à la haute ville par la gare, la place Verdun, le pôle culturel jusqu'à la cathédrale passera tous les quarts d'heures. Enfin, l'accessibilité de tous restant une priorité, les personnes à mobilité réduite pourront profiter d'Handi'Alliance au tarif d'un simple ticket. « La dimension sociale reste dominante. Je ne peux pas cacher mon plaisir de vivre cette étape importante de la structuration du Grand Auch », a précisé Franck Montaugé, président de l'agglomération et maire d'Auch. Enfin, il faut noter que la gare SNCF reste le point névralgique de cette nouvelle toile d'araignée de transports : les horaires des lignes A, B, C et de l'Auscitaine correspondant avec ceux des trains.

Un réseau élargi et adapté aux besoins de tous

G.J.

(1) Alliance à la demande : 05 62 61 67 77.

(2) Toutes les lignes sont sur alliance-bus. com.

Autour de Franck Montaugé et de Guy Le Roux, directeur régional de Keolis Centre - Sud-Ouest, les élus du Grand Auch et les principaux instigateurs du réseau Alliance posent devant l'un des bus relookés. /Photo DDM, N.D.

repères

0,70

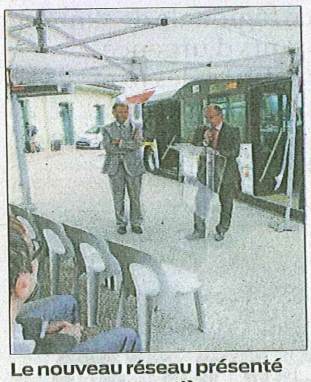
EUROS > Le prix d'un ticket Alliance. Contre 1,10€ pour la moyenne nationale des titres de transports.

UN CHANGEMENT DE COMPORTEMENTS

L'élargissement du réseau permettra sans aucun doute le désenclavement de certains. Habiter en proche campagne et faire ses courses à Auch devient désormais possible. Mais pour profiter d'un service de transports, cela implique un changement de comportements avec la voiture : « Il faut habituer les gens, les informer », souligne le maire de Preignan, Pascal Mercier. « Et en plus du service à la demande, certaines communes peuvent bénéficier des dessertes de leurs voisines », complète le maire de Montaut-les-Créneaux, Gérard Baurens.

Un réseau de bus étendu

TRANSPORTS Keolis et le Grand Auch ont revu et corrigé la desserte du territoire



Le nouveau réseau présenté hier, à la gare routière. PHOTO PH. B.

Le renouvellement du contrat liant le Grand Auch à Keolis, en début d'année, ne se cantonnait pas à une simple reconduction. La société et la collectivité ont travaillé de concert pour améliorer le réseau de transport en bus, Alliance, dans l'agglomération. Hier, elles ont levé le voile sur les nouveautés qui concernent, sur les sept lignes revues et corrigées, la fréquence de passage, le maillage du territoire et l'amplitude de fonctionnement.

Ainsi les premières arrivées se situent entre 7 h 30 et 7 h 45, afin d'assurer les correspondances vers les écoles. Ce qui implique des départs des quartiers d'origines entre 6 h 35 et 7 h 35. Les derniers départs de la haute ville ont lieu le soir à 19 h 45 pour la ligne A, 19 h 15 pour l'Auscitaine et 19 h 30 pour la ligne B.

Desserte améliorée

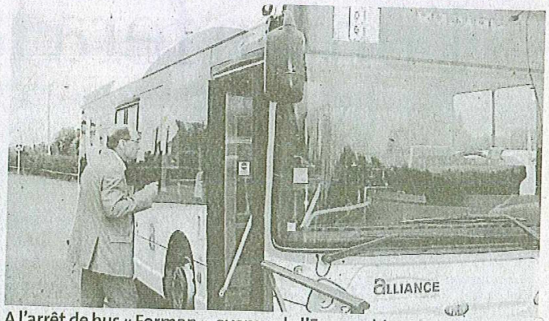
Les objectifs sont clairs et particulièrement adaptés au besoin des usagers : la correspondance entre haute et basse ville sera améliorée avec un passage de l'Auscitaine (lire ci-dessous) toutes les 15 minutes. Cette même ligne est calée sur les horaires des TER en partance de la gare SNCF. La desserte des quartiers est quant à elle améliorée et renforcée ; celle des communes du Grand Auch, avec un réseau de lignes régulières pour Pavie, Duran et Preignan, se développe. À noter que les personnes à mobilité réduite pourront bénéficier, sous certaines conditions, d'Handi'Alliance. Le service Flexo est également novateur. Il s'agit de deux véhicules qui couvriront deux zones, au départ de la gare, et dont les itinéraires seront réalisés en fonction de la demande.

Enfin, Alliance à la demande permettra de réserver (par téléphone, Internet ou en boutique), au cours de trois matinées par semaine, un transport pour rallier Auch depuis les communes de l'agglomération.

Fabien Jans

PREIGNAN

Le premier bus du réseau Alliance est passé hier matin



A l'arrêt de bus « Forman », avenue de l'Europe, hier./Photo DDM S. D.

C'est hier, vers 8 h 20, que le bus d'Alliance, réseau de transport du Grand Auch, a desservi pour la première fois la commune de Preignan au travers de ses 4 arrêts : « Forman » (situé avenue de l'Europe), « Charlas » (au centre commercial), « mairie » (devant l'école élémentaire) et « Arenas » (au bout de la rue du 19-Mars, sur le chemin de Forman). Six passages sont désormais prévus chaque jour, du lundi au samedi (trois le matin, trois l'après-midi). Le soir, à l'arrivée du dernier train à la gare SNCF d'Auch, deux bus (l'un pour la zone Sud, l'autre pour la zone Nord) ramèneront les passagers jusqu'à leur domicile de la zone Grand Auch. Des plaquettes d'informations sur les horaires de passage seront rapidement disponibles en mairie et distribués dans chaque boîte aux lettres. Tarif : un aller simple, 0,70 €.

Lire aussi en page 19.

Par ailleurs, Keolis Grand Auch a reconduit certaines opérations commerciales telles que :

- Le partenariat avec le club de rugby d'Auch, (FCAG)
  Partenariat financier
  Panneau de publicité sur le terrain
  Maillots

- La distribution de chocolats dans les bus pour Noël
  Distribution de chocolats dans les bus le 23 décembre 2014

- Le contrat publicitaire
  Le contrat signé avec la société JFK assure des publicités sur les arrières de bus.

5. LE PERSONNEL

❖ Gestion du personnel

Dans le cadre du nouveau contrat de Délégation de Service Public qui a démarré le 1er janvier 2014, Keolis Grand Auch s'était engagé à reprendre la gestion des conducteurs en propre et sous convention collective urbaine.

Voici les grandes étapes qui nous ont permis de réaliser avec succès la mise en place de son nouveau contrat :

Nos engagements en matière de reprise de personnels

La volonté de Grand Auch Agglomération et conformément aux engagements pris à l'époque dans notre réponse à la consultation de DSP, le personnel réalisant précédemment les services dans le cadre du réseau de l'agglomération a été repris par la société Keolis Grand Auch et ce sans obligation juridique. Afin de limiter tout risque de conflit social inhérent à ce type de problématique, nous avons proposé de mettre en œuvre l'ensemble des démarches qui, dans d'autres opérations similaires réalisées par le Groupe Keolis ont permis d'en assurer le succès.

- **Keolis Grand Auch a confirmé par ailleurs son engagement de garantie de maintien du salaire de base brut avec majoration pour ancienneté.**

Politique sociale d'accompagnement du transfert des salariés

✓ Préparation avant le début de la nouvelle DSP

Avant de démarrer le processus de reprise des salariés, il a nous semblé indispensable de mettre en œuvre une charte de reprise du personnel cosignée par les dirigeants de(s) entreprises d'origine du personnel et Keolis Grand Auch. Au-delà de l'importance symbolique de cette charte, il s'agissait d'établir un outil fixant le cadre et les moyens mis œuvre par chacune des parties et formalisant les engagements réciproques en matière notamment de loyauté des informations communiquées.

✓ *Rassurer – Informer – Se Connaître :*

Il s'agit d'une étape clé dans le processus d'intégration. En effet, l'arrivée dans un nouvel environnement a été vécue avec plus ou moins d'inquiétude selon les personnes. Cette phase a permis de dédramatiser la situation pour les salariés concernés et offre l'opportunité de trouver les meilleures solutions individualisées.

- Information des Instances Représentatives du Personnel, de l'encadrement des entreprises d'origine et d'accueil.
- Réunion d'information et d'expression. A cette occasion, une présentation de l'entreprise d'accueil et de sa politique sociale a été réalisée.
- Mise en place d'une permanence téléphonique : chaque salarié concerné a pu appeler une cellule composée d'un représentant de l'exploitation et des ressources humaines. Il a obtenu des réponses immédiates ou une promesse de réponse dans un délai court.

A l'issue de cette phase, un entretien-bilan individuel a été réalisé avec chaque salarié concerné. Les objectifs recherchés étaient :

- Mieux connaître le salarié, identifier ses attentes et ses éventuels souhaits d'évolution.
- Faire le point sur ses formations, notamment celles qui s'inscrivaient dans un cadre réglementaire.

✓ Intégration

Pour tous les salariés concernés par le transfert, un nouveau contrat de travail a été proposé et expliqué à chacun d'entre eux prenant en compte leurs éléments et contraintes individuels

Une **démarche d'accueil** a été mise en œuvre :

- Visite de l'entreprise, des sites d'exploitation
- Présentation du management, de l'organigramme, des valeurs de l'entreprise
- Présentation des outils de travail, des règles de sécurité en vigueur dans l'entreprise

Un livret d'accueil a été aux salariés contenant diverses informations pratiques et notamment :

- N° de téléphones utiles
- Avantages sociaux divers (logement, mutuelle, prévoyance…)
- Droits aux congés (annuels, sociaux…)
- Liste des formalités à accomplir

✓ Former / Première quinzaine de 2014

Afin de donner toutes les chances aux salariés de réussir dans leurs nouvelles missions et de garantir un niveau homogène de qualité de service, un processus de formation individualisé a été engagé :

Pour les conducteurs :

- Reconnaissance des lignes
- Prise en main des véhicules

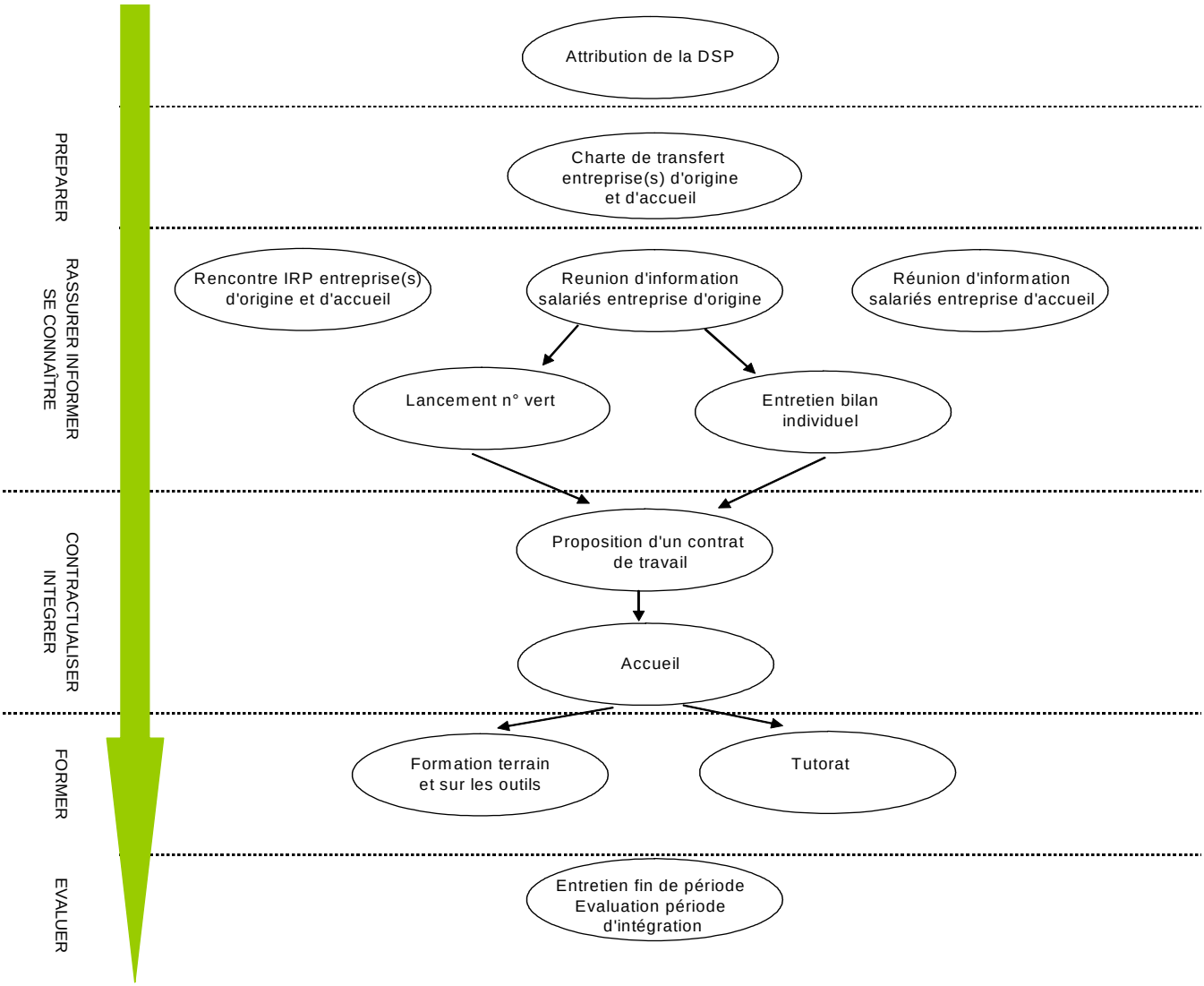
Pour tous :

- Formations aux outils de travail et aux technologies utilisées (billettique, SAEIV…)

Chaque salarié s'est vu attribuer un tuteur qui l'a accompagné durant les premiers mois d'intégration.

- Sensibilisation à la démarche qualité

.



En complément de cette démarche dite de transfert de personnel, 3 conducteurs ont été recrutés et formés dans un délai relativement court.

De plus, la mise en place de ce nouveau contrat a nécessité l'installation d'un dépôt et le recrutement d'un agent de maintenance ainsi que le passage à temps complet de l'agent d'accueil.

De ce fait, les effectifs de Keolis Grand Auch au 1er janvier ont augmenté de 16 personnes par rapport au 31/12/13.

Enfin, le déploiement d'un nouveau réseau à compter du 07 juillet 2014 a nécessité le recrutement de 10 conducteurs supplémentaires.
L'effectif moyen de la filiale en 2014 est de 30 salariés.

❖ Formation

En 2014 le nombre d'heures consacrées à la formation a été de 238h pour une dépense totale de 17 264 € ce qui représente un taux de formation de 3% de la masse salariale brute pourcentage bien au-delà des obligations légales. Les principales actions de formation ont porté sur les conducteurs et l'encadrement d'exploitation.

REPARTITION DES HEURES DE FORMATION

Nombre total d'heures effectuées	Formations dispensées en Interne	Formations dispensées par l'institut Keolis	Formations dispensées par des organismes externes	TOTAL
Conducteurs	0,00	70,00	35,00	105,00
Ouvriers	0,00	0,00	0,00	0,00
Employés	0,00	0,00	0,00	0,00
Agents de Maitrises et Techniciens	0,00	133,00	0,00	133,00
Hautes Maitrises (assimilés cadres)	0,00	0,00	0,00	0,00
Cadres	0,00	0,00	0,00	0,00
	0,00	203,00	35,00	238,00

DONT	DIF		Période de Professionalisation	
	nb d'heures utilisées	nb de salariés	nb d'heures utilisées	nb de salariés
Conducteurs	0,00	0,00	0,00	0,00
Ouvriers	0,00	0,00	0,00	0,00
Employés	0,00	0,00	0,00	0,00
Agents de Maitrises et Techniciens	0,00	0,00	0,00	0,00
Hautes Maitrises (assimilés cadres)	0,00	0,00	0,00	0,00
Cadres	0,00	0,00	0,00	0,00
TOTAL	0,00	0,00	0,00	0,00

Pour répondre à ses ambitions, Keolis Grand Auch a adopté le principe de « l'entreprise formatrice ». L'entreprise Keolis Grand Auch a fait appel en priorité aux salariés disposant d'une compétence particulière en vue de sa transmission en interne et aux formateurs des autres filiales de la région.

En complément, Keolis Grand Auch s'est appuyé sur un organisme de formation interne propre, innovant et différenciant : l'Institut Keolis

Ces moyens ont permis de construire et répondre à une politique de formation adaptée et efficace.

6. LE COMPTE RENDU FINANCIER

Compte de résultat 2014	
Achats consommés	**Réel 2014**
dont carburant	*160 027*
dont lubrifiants	*2 305*
dont pneus	*7 619*
dont pièces détachées	*31 137*
dont eau	*720*
dont électricité	*4 556*
dont billeterie	*-2 317*
dont vêtements de travail	*4 679*
dont achat gaz chauffage	*772*
dont fournitures de bureau	*10 509*
REMBT TIPP	*-7 485*
Total achats consommés	**212 522**

Achats sous-traitance et services extérieurs	**Réel 2014**
Sous traitance et services extérieurs :	**203 564**
dont sous-traitance	*14 047*
Locations Matériel de transport	*29 109*
dont primes d'assurance	*19 060*
dont entretien & maintenance des véhicules	*84 860*
dont entretien & maintenance des batiments	*7 535*
dont location immobilière	*27 794*
dont location véhicules de service	*3 616*
dont charges locatives	*6 117*
dont entretien matériel de bureau	*4 863*
dont entretien matériel informatique	*3 653*
dont entretien Poteaux arrêts	*1 505*
dont entretien matériel billetique	*1 120*
dont lavage extérieur	*43*
dont documentation	*243*
Autres services extérieurs :	**168 588**
dont personnel mis à disposition par le groupe	*43 251*
dont rémunérations honoraires	*828*
Dont assistance siège	*38 227*
Dont assistance dir. Régionale	*30 000*
dont information voyageurs	*20 918*
dont actions commerciales	*5 715*
dont actions marketing, information et promotion	*2 370*
dont frais de déplacement	*10 368*
dont commissions dépositaires	*217*
dont transports de fonds	*1 230*
dont frais de poste et télécommunication	*8 800*
dont frais bancaires	*291*
dont cotisations professionnelles	*2 000*
dont divers	*2 147*
dont frais acte et contentieux	*2 225*
Total achats sous-traitance et services extérieurs	**372 152**

Impôts et taxes	Réel 2014
Taxe d'apprentissage	*4 227*
Formation professionnelle	*13 330*
Taxes sociales	*-19*
Visites techniques véhicules	*3 357*
Taxes liées à l'activité	*22 672*
Cartes grises Tvts	*4 850*
Total impôts & Taxes :	**48 417**

Charges de personnel	Réel 2014
Rémunération du personnel	*643 249*
salaires	*579 695*
indemnités et avantages divers	*63 553*
charges de sécurité sociales et prévoyance	*287 110*
autres charges sociales	*4 144*
Aides FILLON	*-61 520*
Total charges de personnel	**872 982**

Autres charges	Réel 2014
Autres charges de gestion courante	*4 508*
Charges financières	*158*
Dotations aux amortissements	*31 127*
imposition annuelle société	*-6 217*
Total autres charges	**29 576**

TOTAL des Charges d'exploitation	**1 535 649**

Recettes commerciales	Réel 2014
Recette commerciale ligne	*106 413*
Abondement	*106 413*
Publicité	*8 360*
Produits des activités annexes (à détailler)	*17 341*
produits financiers	*607*
Total recettes commerciales	**239 134**

Contribution Financière Forfaitaire	**1 283 413**

Refacturation Taxe Professionnelle	*2 052*
Refacturation Taxe sur les salaires	*21 137*
Total Taxes Refacturées à €/€	**23 189**

Total des produits d'exploitation (recettes + CFF)	**1 545 735**

Résultat annuel (marge)	**10 086**

CONCLUSION

L'autorité organisatrice Grand Auch Agglomération a renouvelé sa confiance au groupe Keolis pour l'exploitation de son réseau de transport urbain.

Depuis le 7 juillet un nouveau réseau a été déployé, avec un nouveau graphisme aisément identifiable pour donner un nouvel élan au transport collectif.

Les lignes pour plus de clarté sont désormais signalées par des lettres, tandis que le réseau se structure autour d'une ligne structurante : la ligne **A** avec des passages toutes les demi-heures aux heures de pointes, de 2 lignes complémentaires : **B**, **C,** de 3 lignes périurbaines : **D**, E et F et d'une navette gratuite : **l'Auscitaine** cœur de ville avec des passages au quart d'heures avec une amplitude horaire plus importante.

Ce nouveau réseau permet aussi de desservir les communes périphériques avec un service sur réservation.

Le réseau continue d'améliorer son accessibilité avec la création du service Handi'Alliance, et un parc de bus entièrement accessible. Grand Auch Agglomération quant à lui poursuit son programme en accessibilité des points d'arrêts.

La période de référence (6 mois) au lieu de 12 habituellement ne permet pas de faire des analyses pertinentes et comparatives par rapport à l'année 2013. Toutefois, les indicateurs en notre possession nous permettent de tirer des enseignements sur les performances du nouveau réseau.
Ces indicateurs, et la prise en compte des réclamations des usagés, en accord avec le Grand Auch Agglomération nous ont amenés à procéder à des adaptions d'horaires et d'itinéraires qui seront effectives au 1er trimestre 2015.

A L'horizon du mois de juillet 2016, un point d'avancement de pleine exploitation permettra d'établir un diagnostic sur les performances du nouveau réseau grâce au savoir-faire de Keolis Grand Auch.

L'objectif de ce diagnostic sera d'apporter des améliorations constantes aux services offerts aux habitants de Grand Auch Agglomération.