



SOMMAIRE

PRESENTATION GENERALE DU RESEAU TUL

- LE TERRITOIRE – L'AGGLOMERATION LAVALLOISE Page 3
- L'OFFRE DES TUL Page 3
- LES PRINCIPAUX CHIFFRES DE L'ANNEE 2015 Page 4

RAPPORT D'ACTIVITE 2015

- LES FAITS MARQUANTS DE L'ANNEE Page 6
- LES RELATIONS CONTRACTUELLES Page 8
- LES MOYENS HUMAINS Page 9
- LES MOYENS TECHNIQUES Page 13
- L'OFFRE DE TRANSPORT Page 16
- L'OFFRE DE SERVICE A LA CLIENTELE Page 17
- LES RESULTATS DE 2015 Page 22
- LA QUALITE DE SERVICE Page 29

BILAN DES INVESTISSEMENTS 2015

- LES INVESTISSEMENTS DE LAVAL AGGLOMERATION Page 32
- LES INVESTISSEMENTS DE KEOLIS LAVAL Page 33
- LES AFFECTATIONS A L'INVENTAIRE A Page 33
- LA SYNTHESE DE L'INVENTAIRE A Page 33

COMPTES DE LA DSP 2015

- LE BILAN DE KEOLIS LAVAL Page 35
- LE COMPTE DE RESULTAT DE KEOLIS LAVAL Page 39
- LE COMPTE DE RESULTAT ANALYTIQUE CONTRACTUEL Page 44

ANNEXES (DOSSIER COMPLEMENTAIRE)

- LE PARC DETAILLE DES BUS ET CARS
- LE CERTIFICAT DE CONFORMITE DES EMISSIONS D'ECHAPPEMENT
- LES RAPPORTS DE CONTROLE REGLEMENTAIRE DES INSTALLATIONS FIXES
- LES ATTESTATIONS ET JUSTIFICATIFS DE PAIEMENT DES ASSURANCES
- L'INVENTAIRE A

PRÉSENTATION GÉNÉRALE DU RÉSEAU TUL

- Le territoire – L'Agglomération Lavalloise
- L'offre des TUL
- Les principaux chiffres de l'année 2015

Depuis le 31 Décembre 2009, pour une durée de 6 ans, Laval agglomération a confié au groupe KEOLIS et à sa filiale locale KEOLIS Laval, la délégation du réseau de transport des TUL sur l'ensemble de son territoire des 20 communes de l'Agglomération lavalloise.

Ce contrat de Délégation de Service Public intègre différentes **missions liées à la gestion, l'exploitation et la commercialisation du Réseau des TUL dans une nouvelle dynamique de développement** des déplacements voulue par Laval Agglomération :

- Exploitation des lignes de Transports urbains réguliers (Réseau principal)
- Transports scolaires y compris pour certains services primaires
- Transports à la demande
- Transport de Personnes à Mobilité Réduite (PMR)
- Transports Occasionnels et Evènementiels
- Mise en place et exploitation d'un système de "vélos en libre-service"
- Financement de certains biens nécessaires au Service Public
- Maintenance et renouvellement de certains biens affectés au Service Public
- Missions de conseil et d'assistance de Laval Agglomération

L'année 2010, première année du contrat, **a connu d'importantes évolutions d'offre de transport et de services**, notamment au cours du deuxième semestre, pour répondre au mieux à la demande de mobilité des habitants de toute l'agglomération lavalloise.

L'année 2011 a permis de confirmer, sur une année complète, l'intérêt des évolutions apportées, tant sur l'offre de transport que sur la gamme tarifaire. Cette année fut également consacrée à la relation clientèle pour permettre aux habitants de l'agglomération lavalloise de s'adapter, à leur nouveau réseau, à leurs nouveaux horaires, à leurs nouveaux titres et tarifs.

L'année 2012 est à l'image de 2011 au niveau de l'offre offerte aux habitants ; des aménagements ont été faits mais cela reste à la marge comparé à 2010. **Un accent important a été mis sur la dynamisation du réseau à travers de nombreuses actions commerciales** afin de faire connaître le réseau et inciter encore plus les habitants à l'utiliser pour leurs trajets quotidiens. **C'est aussi une année charnière où Laval Agglomération a multiplié les actions visant à améliorer sensiblement l'accessibilité du réseau** (arrêts, véhicules avec rampes, aménagements intérieurs des bus) pour préparer 2015.

L'année 2013 a connu quelques évolutions d'offres notamment sur les services scolaires tout en maintenant des coûts constants. C'est aussi une année importante où **les efforts de mise en accessibilité du réseau ont été maintenus par Laval Agglomération et la dynamisation du réseau**, à travers de multiples actions commerciales, **a été intensifiée par les équipes de Keolis Laval.**

L'année 2014 est une continuité de l'année précédente avec une **diversité de services offerte qui arrive à maturité.** Laval Agglomération poursuit ses actions pour le **confort des clients** avec **l'accessibilité des arrêts et l'aménagement intérieur des bus.**

L'année 2015 a été marquée par **quelques modifications d'offre scolaire** concrétisées par la desserte de **nouveaux quartiers sur la première couronne** de l'agglomération (L'Huisserie et Bonchamp) et sur des

communes de la seconde couronne (Saint Jean sur Mayenne et Saint Germain le Fouilloux). Laval Agglomération a **mis en accessibilité** des arrêts et des bus (**90 % du parc est accessible** aux Personnes à Mobilité Réduite hors véhicule de réserve).

1 - LE TERRITOIRE – L'AGGLOMERATION LAVALLOISE

* 20 communes

Ahuillé, Argentré, Bonchamp, Châlons du Maine, Changé, La Chapelle Anthenaïse, Entrammes, Forcé, l'Huisserie, Laval, Louverné, Louvigné, Montflours, Montigné le Brillant, Nuillé sur Vicoin, Parné sur Roc, Saint Berthevin, Saint Germain le Fouilloux, Saint Jean sur Mayenne et Soulgé sur Ovette.

* Près de 100 000 habitants desservis

2 - L'OFFRE DES TUL

* 17 lignes régulières

Dont **11 lignes** sur Laval

6 lignes sur les 5 communes de la 1ère couronne

* 6 zones de desserte sur les 14 communes de la seconde couronne

Ces 14 communes bénéficient en plus de l'offre TUL d'une offre complémentaire Pégase (Réseau départemental de la Mayenne).

* Des services spécifiques

En plus des lignes régulières, le réseau des TUL propose plusieurs services répondant à des besoins spécifiques.

Les services scolaires : Services spécifiques pour la desserte directe d'établissements scolaires.

DIMTUL : Réseau du dimanche qui dessert les principaux quartiers de Laval.

TULIB : Service à la demande, du lundi au samedi, de 7h30 à 19h00, sur les communes de la seconde couronne et sur les quartiers peu denses ou peu fréquentés de Laval et de la première couronne.

TULEA : Service à la demande avec des horaires prédéfinis sur une ligne mise en service en partie ou uniquement sur réservation. Ces services desservent certains quartiers Lavallois très excentrés et plusieurs Zones Industrielles.

- FLEXO :** Service de soirée proposé aux lavallois du lundi au samedi, toute l'année, 2 départs de la Gare TUL vers les quartiers (21h40 et 22h20) avec correspondance préalable à la gare SNCF le vendredi et le samedi à 22h00.
- HANDITUL :** Service dédié aux personnes à mobilité réduite domiciliées sur l'agglomération lavalloise (20 communes)
- VELITUL :** Un service de location de vélo en libre-service permettant de se déplacer facilement 24h/24 et 7j/7

* 634 Arrêts matérialisés

Dont 215 Abribus et 419 poteaux dont 105 bornes provisoires.

* Une gamme tarifaire simple et solidaire

La gamme tarifaire propose :

- **des Tickets** Unité, Journée ou Carnet permettant aux clients occasionnels de voyager sur le réseau ;
- **des abonnements mensuels ou annuels** ciblés selon le profil et/ou le revenu de la personne ou de son foyer, permettant aux clients réguliers de voyager sur le réseau à des coûts plus attractifs.

* Une flotte de 105 véhicules

La flotte du réseau des TUL est composée :

- **63 bus** de différents gabarits **mis à disposition par Laval Agglomération** dont 4 PMR.
- **17 bus et 25 cars** essentiellement standards **mis à disposition par les sociétés exploitantes.**
- **une flotte de taxis** pour les services TULIB, TULEA, HANDITUL et primaires.

3 - LES PRINCIPAUX CHIFFRES DE L'ANNEE 2015

* 3 700 705 km parcourus

* 9 537 433 voyages

* 1 702 582 € de recettes commerciales

* 95 voyages / an / habitant



RAPPORT D'ACTIVITÉ 2015

- Les faits marquants de l'année
- Les relations contractuelles
- Les moyens humains
- Les moyens techniques
- L'offre de transport
- L'offre de service à la clientèle
- Les résultats de l'année 2015
- La qualité de service

1 - LES FAITS MARQUANTS DE L'ANNEE

Comme chaque année, les moyens et les organisations ont évolué pour s'adapter aux besoins des habitants et des collectivités mais aussi du territoire.

A. Sécurité dans les bus

Laval Agglomération et le groupe Keolis ont équipé 100 % du parc en vidéo-protection. Au total, 20 bus Standard et 4 Minibus ont été équipés en 2015.

Les images sont enregistrées par des caméras situées à l'intérieur des bus et sont visionnées uniquement sur dépôt de plainte et réquisition des Forces de l'Ordre.



B. INIMO

Le 2 mars 2015, le réseau des TUL a lancé le nouveau produit Inimo pour l'ensemble des clients du réseau. Inimo est un service gratuit d'envoi de messages SMS (Short Message Service) qui permet d'informer les clients sur les perturbations majeures du réseau et sur les actualités en temps réel.

Grâce à ce service, le client reçoit directement sur son mobile des messages informatifs sur l'état du trafic (intempéries, déviations importantes, incidents...) et des messages commerciaux liés à l'actualité du réseau (tarifs, promotions, événements...).

Pour bénéficier du produit Inimo, le client renseigne sur le site internet www.tul-laval.com le formulaire pré-rempli. Il peut alors choisir les lignes de bus utilisées pour recevoir des alertes SMS ciblées.

Au 31 décembre 2015, le service Inimo comptabilisait 1 280 clients et plus de 17 000 SMS ont été envoyés.



C. Investissements bus et accessibilité

Pour la quatrième année consécutive, Laval Agglomération a réalisé d'importants investissements dans l'achat et la rénovation de matériel roulant et la mise en accessibilité de véhicules :

- 4 nouveaux bus Standard MAN A37 Euro 6
- 3 bus mis en accessibilité.

D. Développement des "richesses humaines" au sein des TUL

Dans le cadre de son projet de développement professionnel, Keolis Laval a proposé à des personnes extérieures de venir découvrir ses métiers :

- **4 EMT (Evaluation en Milieu de Travail)** ont été réalisées en partenariat avec Pôle Emploi ou la Mission Locale, favorisant ainsi la découverte du métier de conducteur pour des personnes en recherche d'emploi ou en reconversion.
- **1 apprenti et 5 stagiaires** ont pu s'immerger au sein de l'activité des TUL afin de compléter concrètement leur formation.

E. Reconduction du Label Vert

Pour la dixième année consécutive, **Keolis Laval a été reconduit dans le Label Vert** (label environnemental développé et conçu en 2000 par le groupe KEOLIS) dont les grands principes sont :

- **Le respect de l'environnement** par le tri sélectif des déchets
- **La sécurité des salariés** (contrôles réglementaires, FDS, EPI)
- **La prévention des risques de pollution accidentelle** (rétention)
- **Le suivi administratif** (ICPE, BSDI...) et une amélioration continue.



2 - LES RELATIONS CONTRACTUELLES

A. L'avenant 7 au contrat de DSP

Le 29 juin 2015, **l'avenant 7 au contrat de DSP des TUL** a été voté par le Conseil Communautaire de Laval Agglomération. Cet avenant comprend :

- La prolongation du contrat DSP de 8 mois, soit jusqu'au 31 août 2016
- Les modifications de la grille tarifaire
- Les conséquences financières des modifications de l'offre de transport mise en place à la rentrée de septembre 2015.

B. Les investissements

Les procédures d'appel d'offres initiées par Laval Agglomération ont abouti à **la livraison de 4 bus standard MAN A37**. Ces véhicules diesel sont aux dernières normes antipollution **Euro 6**. Ils sont totalement accessibles et Laval Agglomération a choisi de les équiper de 2 espaces UFR (unité fauteuil roulant).

L'autre marché initié par Laval Agglomération a été la mise en accessibilité et la rénovation d'une partie du parc. Les travaux ont concerné **l'accessibilité de 3 bus standards**.

3– LES MOYENS HUMAINS

A. Les effectifs au 31 décembre 2015 de Keolis Laval

	2015	2014
Conducteurs-Receveurs	109,0	109,0
Service Exploitation	5,0	5,0
Service Maintenance	11,0	11,0
Service Administratif	2,5	2,5
Service Marketing	7,5	7,5
Comité de Direction	4,0	4,0
Autres	1,0*	1,0*
TOTAL	140,0	140,0

Les effectifs indiqués ci-dessus correspondent à des Equivalents Temps Complet

* Apprenti en Bac Pro Maintenance Véhicules Industriels, affecté au Service Maintenance (60% en entreprise et 40% en formation)

Commentaires

Les effectifs de Keolis Laval sont restés stables sur 2015. L'entreprise continue de développer l'accueil de personnes extérieures en découverte de nos métiers par le biais de stages, d'évaluations en milieu de travail, de contrat d'apprentissage et de l'accompagnement privilégié d'un jeune diplômé. Par ailleurs, **la polyvalence interservices est toujours importante** avec 22 % des effectifs, soit 31 postes de l'entreprise.

B. La formation du personnel de Keolis Laval

Nature de la formation	Public concerné	Objectif	Organisme
FCO	Conducteurs	Formation Continue Obligatoire	IK
Formation initiale	Conducteurs	Formation nouveaux embauchés	Keolis Laval
BSST	Filiale	Formation nouveaux embauchés	AYSSOR
Secouriste du travail	Filiale	Formation initiale	AYSSOR
Cadre légal (fraude)	Conducteurs	Cadre légal (fraude)	IK
Entretien de ré-accueil	AM Exploitation	Perfectionnement mécanique	IK
Gestion des conflits	Filiale	Gestion des conflits	IK
MAN – Diagnostic	Maintenance	Valise diagnostic MAN CATS	MAN
MAN – Pilotage	Maintenance	Pilotage moteur (common rail)	MAN
EVOBUS	Maintenance	Porte et suspension urbain	IK
IVECO	Maintenance	Stage électrique	IVECO
EVOBUS	Maintenance	Blue tech Euro4	IK
IVECO	Maintenance	Dépollution Euro4	IVECO
MAN	Maintenance	Généralité MAN A37	MAN
Habilitation électrique	Maintenance	Habilitation électrique	SOCOTEC
Formation incendie	Maintenance	Formation incendie	IK
Accueil physique et téléphonique	Marketing	Accueil physique et téléphonique	IK
Esprit de service	Marketing	Esprit de service	IK

Commentaires

En 2015, au-delà des formations obligatoires liées à la réglementation qui concernent principalement le personnel de conduite, **l'entreprise a mis l'accent sur le perfectionnement des équipes et notamment sur le personnel de la maintenance lié à l'évolution des normes.**

C. Les sous-traitants

Services	Sous-traitants
Lignes régulières	STAO KEOLIS ATLANTIQUE
TULIB / TULEA / HANDITUL	GIE ARTAXI et Taxis de l'Agglomération Lavalloise
Services Primaires	Bourny Taxi –Entrammes Taxi Clavier - Bonchamp VAD - Nuillé sur Vicoin Ambulances Besnier – L'Huisserie – Ahuillé Taxi Margerie – Montigné le Brillant Taxis Louvernéens – St Germain le Fouilloux Taxis Changéens– Changé STAO : St Berthevin – Louverné – Argentré – Montfours

Commentaires

En 2015, **Keolis Laval a conservé ses sous-traitants.**

D. L'environnement – la fraude – la sécurité

*** L'environnement – la sécurité**

1. Mesures de prévention

Les opérations de présence terrain et prévention sont renforcées (une par trimestre).

Une étroite collaboration avec les Forces de l'Ordre permet également une grande réactivité en cas de troubles sur le réseau des TUL. L'équipe des agents vérificateurs a été renforcée par l'arrivée d'un agent supplémentaire, portant l'effectif à 6.

Un partenariat s'est développé avec l'Education Nationale (établissements scolaires), les maisons de quartiers et les centres caritatifs afin de sensibiliser les différents publics à l'utilisation respectueuse du réseau des TUL.

2. Vidéo-protection

L'ensemble du parc est équipé de vidéo-protection depuis juillet 2015. Des caméras enregistrent désormais, en permanence, l'intérieur des bus (y compris le son) et des images peuvent être extraites sur demande expresse des Forces de l'Ordre (réquisition). Cette mise en place, attendue par le personnel des TUL, a permis de constater une nette diminution des incivilités.

	2015	2014
Vol de tickets ou d'argent	0	0
Agression verbale (insulte, menace)	24	25
Agression physique (sans arrêt de travail)	3	5
Agression physique (avec arrêt de travail)	1	0
Jet de projectiles	4	4
Autres dégradations (arrêts de bus, intérieur bus)	Sièges : 4 Vitres bus : 1 Abribus : 75 Poteaux : 37	Sièges : 3 Vitres bus : 2 Abribus : 48 Poteaux : 35

Commentaires

Les incivilités sont plutôt stables par rapport à l'année 2014, les dégradations sur le mobilier urbain sont en nette hausse, avec une présence notable de tags au terminus Jaunaie. L'intervention des forces de l'ordre ont permis de revenir à une situation normale sur la fin de l'année 2015. A noter l'efficacité des renforts de la présence terrain et des opérations de prévention qui peuvent expliquer l'absence d'agressions physiques envers le personnel de conduite. L'équipe de vérificateurs a été, quant à elle, victime des 4 agressions physiques constatées sur l'année 2015. C'est pourquoi Keolis Laval, en partenariat avec la Police Nationale, a initié une journée de formation auprès de ces agents vérificateurs, afin de les sensibiliser sur l'attitude physique et psychologique à tenir à bord des bus, en lien avec la vidéo protection.

*** Le contrôle fraude en 2015**

	2015	2014
PV dressés	785	988
PV réglés	526	869
PV en cours au Ministère Public	224	105
Annulation PV ou fausse adresse	35	37
Recette fraude	17 063,00 €	22 195,60 €

Commentaires

Le taux de fraude, constaté lors des opérations de contrôle organisées avec le personnel qualifié, est de 1,25 %. Il reste très faible d'une année sur l'autre et montre l'attachement de la majorité des clients à être en règle et à respecter les consignes de monter par la porte avant. Toutefois le taux de paiement des amendes est en baisse, passant de 88 % en 2014 des PV dressés pour 67% en 2015.

* La médiation

Les actions de médiation du GLEAM (Groupement Local d'Employeurs d'Agents de Médiation) **participent activement à la politique de sécurité du réseau des TUL** par leur présence et la participation aux actions de prévention.

Depuis 1996, les agents du GLEAM favorisent la médiation avec les voyageurs des TUL et préviennent les situations conflictuelles. **En 2015, ils ont effectué plus de 3 500 heures d'intervention dans les bus** ou dans le cadre d'opération de sensibilisation à la citoyenneté. **C'est plus de 65 000 contacts clients réalisés lors de présence sur les lignes du Réseau des TUL ou à l'occasion d'opération de sensibilisation au civisme ou de manifestations évenementielles** (Les Illuminations, le Festival des 3 Eléphants, la fête de la Musique, ...).

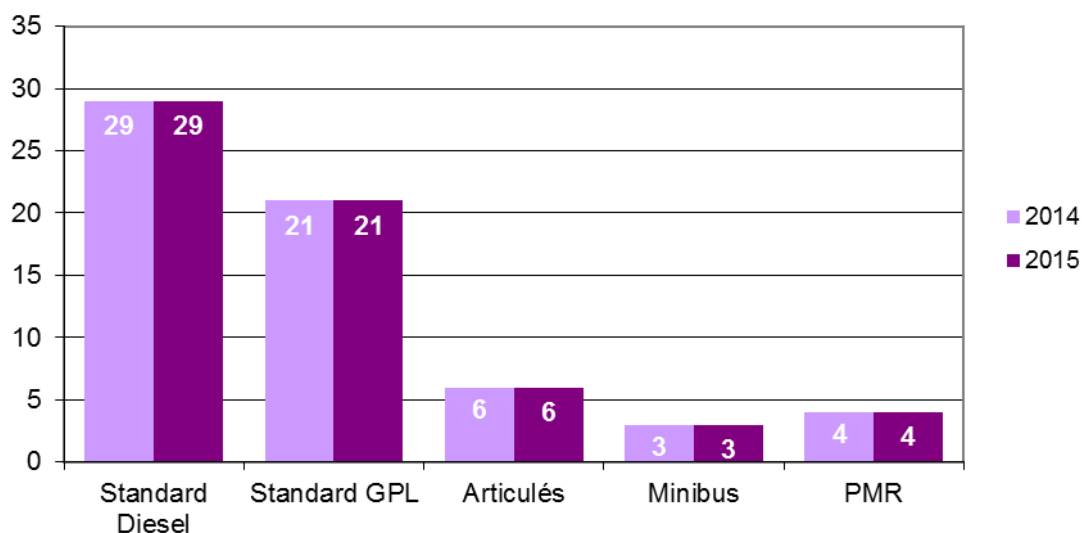
L'aide de l'Etat, via le FIPD, a permis de compléter les actions de médiation financées par Laval Agglomération. La présence quotidienne des Agents de Médiation sur les lignes A, B, C et Flexo contribue concrètement à la sécurisation du Réseau des TUL.

4 – LES MOYENS TECHNIQUES

A. Le parc de véhicules du réseau principal au 31 décembre 2015

Le parc de véhicules nécessaire à l'exploitation du service TUL s'élève à 105 bus et cars, dont 63 sont mis à disposition par Laval Agglomération.

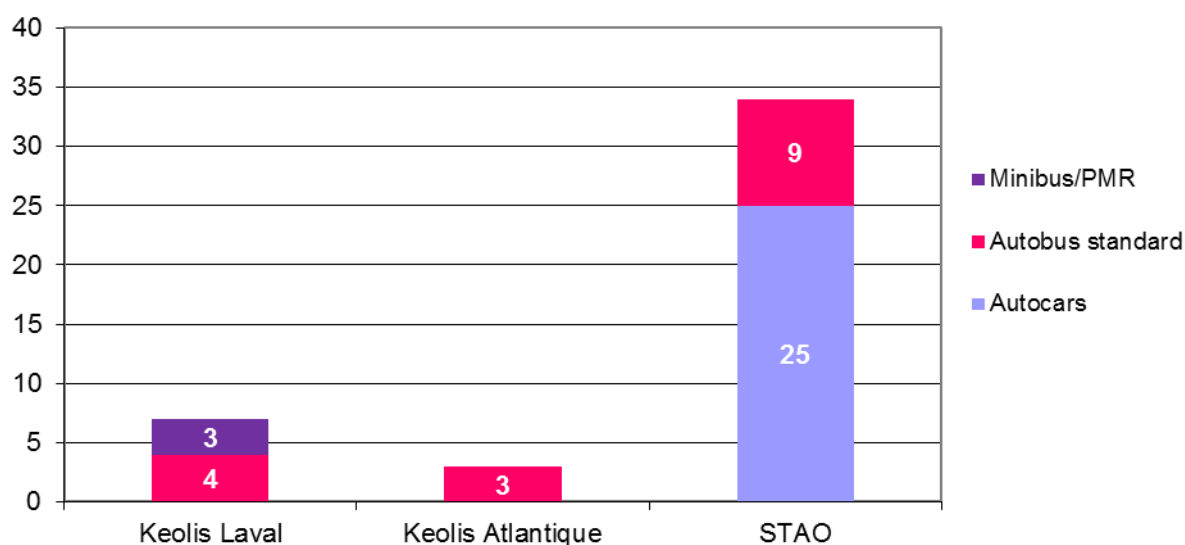
*Le parc mis à disposition par Laval Agglomération 2014/2015



Commentaires

Le nombre de véhicules sur le parc de Laval Agglomération n'a pas évolué entre 2014 et 2015. L'âge moyen des bus (hors PMR), appartenant à Laval Agglomération, **reste stable à 10,9 ans**. Par ailleurs, 3 bus ont fait l'objet de mise en accessibilité, **ce qui porte à 90% le nombre de bus accessibles** (hors véhicule de réserve). **A noter le remplacement de 4 GX107 par 4 nouveaux bus MAN A37 Euro 6.**

*Le parc mis à disposition par le délégataire et les sous-traitants en 2015



Commentaires

Le nombre de véhicules sur le parc de Keolis Laval a **évolué de 2 PMR pouvant accueillir 3 fauteuils**. Le parc sous-traitant a évolué d'un autocar scolaire entre 2014 et 2015. **La STAO**, sous-traitant de Keolis Laval, **a acquis 4 autocars IVECO Crossway Euro 6, pré-équipés à l'accessibilité en 2015**.

B. Les installations fixes

Laval Agglomération a réalisé de nombreux investissements sur les infrastructures, à rappeler :

* Local Partenaires sociaux

3 portes coulissantes ont été installées pour aménager le stockage du local des partenaires sociaux.

* Dépôt rue Henri Batard

Le circulateur principal de chauffage a été remplacé.

* Station-service

Les flexibles des pompes gasoil, les flexibles de la pompe n° 3 GPL et son pistolet de remplissage ont été remplacés. Un néon d'éclairage ATEX, au-dessus de la pompe GPL n° 1 et un interrupteur ATEX ont été installés pour sécuriser la station-service (zone atmosphère explosive à proximité des pompes GPL).

* Outillage atelier

Une valise diagnostic multimarques JALTEST a été achetée pour réaliser le diagnostic des véhicules MERCEDES principalement.

C. Les assurances

Keolis Laval a souscrit plusieurs assurances couvrant tous les risques liés à l'activité de transport public. Le détail des assurances souscrites est précisé ci-dessous et toutes les attestations et justificatifs de paiement sont joints en annexe 4.

* La responsabilité civile auto

Une police d'assurance a été contractée aux fins de garantir les conséquences de notre responsabilité civile liée à un accident de la circulation dans lequel est impliqué un de nos véhicules terrestres à moteur TPV.

* Les dommages aux biens

Une police d'assurance a été contractée aux fins de garantir les biens, bâtiments et matériels roulants.

* La responsabilité civile générale

Une police d'assurance a été contractée aux fins de garantir les dommages causés à autrui autres que ceux causés par un accident de la circulation.

* La pollution

Une police d'assurance a été contractée aux fins de garantir les sinistres entraînant une pollution.

D. L'offre kilométrique

		2015	2014	Evolution 2015/2014
Lignes régulières et scolaires	Laval	1 503 559	1 529 961	- 1,76 %
	1 ^{ère} couronne	854 309	859 646	- 0,62 %
	Scolaires Laval et 1 ^{ère} couronne	178 286	189 371	- 6,22 %
	Sde couronne (<i>hors pénétrante CG</i>)	318 861	301 825	5,34 %
Services spéciaux	TAD	467 047	438 668	6,08 %
	Handitul (PMR)	202 499	208 289	- 2,86 %
	Primaires	164 516	162 124	1,45 %
	Occasionnels	11 628	13 703	- 17,84 %
Offre totale (20 communes)		3 700 705	3 703 587	- 0,08 %

Commentaires

Sur l'offre totale du réseau, **les kilomètres réalisés en 2015 sont stables par rapport à 2014 (-0,08%).**

L'année 2015 est une continuité de l'année précédente avec quelques adaptations liées à de nouveaux aménagements ou projets urbanistiques engagés. De plus, l'offre du Réseau des TUL a été de nouveau optimisée sur des lignes régulières et des services scolaires.

A. Les fondements du réseau conservés

Depuis la création du nouveau réseau en septembre 2010, les 4 principaux fondements du réseau TUL ont été conservés pour offrir aux habitants de l'agglomération lavalloise un réseau simple, gage de son attractivité.

✖ La hiérarchisation de l'offre

Le niveau d'offre proposé est adapté au potentiel desservi. Ainsi, le réseau propose :

- Un haut niveau de service dans les secteurs à forte densité de population.
- Une desserte et une fréquence dans les quartiers et les communes adaptées à leur densité
- La mise en place de services souples et innovants pour les dessertes de soirée de la Gare TUL et de la Gare SNCF à destination de tous les quartiers de la ville de Laval.

✖ Le cadencement

Le cadencement est maintenu sur les deux lignes structurantes du réseau pour offrir une meilleure fréquence et lisibilité aux clients des lignes A et B.

✖ La permanence de l'offre

La notion de permanence de l'offre a été maintenue pour répondre aux nouveaux rythmes de vie. Ainsi, toutes les lignes de Laval bénéficient d'une offre identique du lundi au vendredi, de septembre à juin pour plus de lisibilité et de simplicité.

✖ La simplicité des itinéraires

Certains itinéraires ont été redessinés avec la volonté intacte de proposer des lignes simples, faciles à comprendre, identiques à l'aller comme au retour.

B. Les évolutions apportées en 2015

✖ Été 2015

L'offre de l'été 2015 est la continuité de l'offre mise en place en septembre 2014 avec :

- La mise en place de la ligne T sur la rive droite de la commune de Changé.

✖ Rentrée de septembre 2015

Le réseau a connu quelques ajustements à la rentrée de septembre 2015 tels que :

- Desserte du secteur des Grands Prés au niveau de l'arrêt "Buisson" avec la ligne Lano.

- Desserte de nouveaux lotissements de la 1^{ère} couronne (Domaine du Bois à L'Huisserie et Chambrouillière à Bonchamp) par les services scolaires.
- Création d'une desserte scolaire entre les communes de Saint Jean sur Mayenne et Saint Germain le Fouilloux vers le Collège Jules Renard.
- Optimisation des horaires et des itinéraires sur des services scolaires.

6 – L'OFFRE DE SERVICE A LA CLIENTELE

A. Les tarifs à compter du 1er septembre 2015

Public	Titres	Tarifs au 01/09/2015	Tarifs au 01/09/2014
Tout public	Ticket Unité	1.15 €	1.15 €
	Ticket Jour	3.15 €	3.15 €
	Carnet de 10 tickets	9.65 €	9.65 €
	PASS mensuel	25.00 €	25.00 €
	PASS annuel	235.00 €	235.00 €
Jeunes - de 26 ans	JEUNE 1 annuel	124.00 €	122.00 €
	JEUNE 2 annuel	62.00 €	61.50 €
	JEUNE 3 annuel	31.00 €	31.00 €
	JEUNE 4 et + annuel	15.50 €	15.50 €
	JEUNE mensuel	16.00 €	16.00 €
	JEUNE LOISIRS annuel	45.00 €	45.00 €
Seniors + de 60 ans	CONTACT mensuel	13.00 €	12.50 €
	CONTACT annuel	87.00 €	85.00 €
Demandeurs d'emploi	TEMPO mensuel	8.60 €	8.60 €
Abonnés intermodaux	INTER hebdomadaire	7.00 €	6.30 €
	PRATIK H hebdomadaire	7.00 €	7.00 €
	PRATIK M mensuel	19.00 €	18.00 €
Titres Solidaires	JEUNE + annuel	84.00 €	83.50 €
	PASS + mensuel	15.00 €	15.00 €
	PASS C+ mensuel	2.10 €	2.10 €
	TEMPO + mensuel	2.10 €	2.10 €
	CONTACT + annuel	20.00 €	19.00 €
Autres titres	Tul Auto	2.60 €	2.60 €
	ACCES annuel	Gratuit	Gratuit

Commentaires

L'augmentation de tarif en septembre 2015 (+0,85 %) avait pour objectif de compenser notamment l'inflation de l'année. Cette modification concernait uniquement les titres JEUNE et CONTACT. A noter la création du PRATIK Annuel (titre SNCF) à 204 €.

B. Les opérations commerciales

Comme chaque année, différentes opérations commerciales auprès des clients du réseau et habitants de l'agglomération ont animé et dynamisé le réseau des TUL. **Ces opérations permettent de valoriser l'image du réseau et de promouvoir le transport public et ses avantages.**

* Club Partenaires des TUL

Date : Septembre 2014 à juin 2015

Objectif : Inciter les clients à souscrire au prélèvement automatique afin de réduire l'affluence des clients à l'Espace TUL au moment de la rentrée.

Cible : Abonnés JEUNE, PASS et CONTACT.

Principe : Offrir aux clients des TUL souscrivant au prélèvement automatique, un chéquier avec des avantages tarifaires valables dans des enseignes commerciales lavalloises.

Résultat : Près de 5 000 chèquiers offerts, + de 1 500 bons utilisés chez les 11 partenaires participants.



* Portes Ouvertes collèges et lycées

Date : De janvier à mars 2015

Objectif : Informer les nouvelles familles, parents et enfants, des dessertes TUL mises à disposition de leur futur établissement scolaire.

Cible : Nouveaux élèves des collèges et lycées

Principe : Présence d'un agent TUL lors des journées Portes Ouvertes organisées par les établissements scolaires.

Résultat : 13 journées Portes Ouvertes. Plusieurs centaines de familles renseignées.

* Accueil des nouveaux arrivants

Date : De janvier à décembre 2015

Objectif : Faire découvrir le réseau des TUL aux nouveaux arrivants sur l'agglomération lavalloise et leur présenter tous les services du réseau.

Cible : Familles inscrites sur les fichiers achetés à La Poste.

Principe : Envoi d'un courrier à tous les foyers avec l'offre d'une carte gratuite valable un mois.

Résultat : Plusieurs centaines de clients contactés ; 45 cartes offertes à de nouveaux résidents sur l'agglomération lavalloise.

* Vente en ligne

Date : De janvier à décembre 2015

Objectif : Accéder à un titre de transport sans se déplacer à l'Espace TUL.

Cible : Clients occasionnels et abonnés PASS, JEUNE et CONTACT.

Principe : Commander son titre de transport sur la Boutique en ligne et le recevoir par courrier.

Résultat : 418 transactions pour un chiffre d'affaires de 24 400 €.

* Promotion de l'abonnement PASS Annuel

Date : Février 2015

Objectif : Inciter les clients PASS Mensuel à basculer vers l'abonnement PASS Annuel.

Cible : Clients PASS mensuels réguliers

Principe : Envoi d'un courrier à tous les clients mensuels, abonnés au moins 5 mois lors des 12 derniers mois, pour leur proposer d'acheter l'abonnement PASS Annuel.

Résultat : 11 souscriptions sur 167 clients, soit 6,58 % de retours favorables.

* Industrielle Attitude et Ouvre Boîtes

Date : Avril 2015

Objectif : Faire découvrir l'organisation du réseau et des services des TUL dans le cadre des opérations Industrielle Attitude et Ouvre Boîtes, menées par l'Office de Tourisme.

Cible : Tout public (Industrielle Attitude) et Scolaires (Ouvre Boîtes)

Principe : Présentation de l'entreprise et des services au cours d'une visite d'1h30.

Résultat : 37 visiteurs



* Passeport pour les TUL

Date : Avril à juin 2015

Objectif : Faire découvrir le réseau des TUL aux élèves de classe de CM2 avant leur rentrée au collège.

Cible : Elèves de CM2 des écoles de l'agglomération lavalloise.

Principe : Sensibilisation des élèves lors d'une ½ journée d'accueil en présence d'acteurs des services TUL.

Résultat : + de 1 000 enfants reçus dans le cadre de cette opération durant l'organisation de 44 visites. 516 cartes "Découverte 15 jours" offertes aux élèves.

* Une journée sans voiture

Date : Dimanche 17 mai 2015

Objectif : Promouvoir le service Vélitul et positionner le vélo comme une alternative à la voiture lors de certains déplacements.

Cible : Tout public

Principe : Encourager l'utilisation du vélo à travers des essais de Vélitul.

Résultat : 19 personnes ont testé les Vélitul.

* Service INIMO

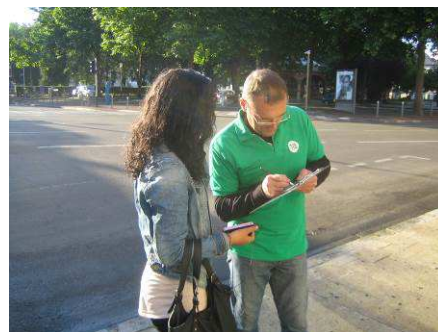
Date : Juin 2015

Objectif : Promouvoir le nouveau service d'information INIMO, permettant aux clients d'être informés par SMS de toutes déviations ou perturbations majeures du réseau.

Cible : Tout public

Principe : Présence d'agents TUL aux principaux arrêts du centre-ville pour faire connaître ce nouveau service. Envoi d'un formulaire d'inscription INIMO à tous les abonnés JEUNE – 26 ans, joint à leur dossier d'inscription 2015/2016.

Résultat : Près de 600 clients se sont inscrits suite à ces deux campagnes d'information.



* Offre de parrainage

Date : Septembre 2015

Objectif : Inciter les clients PASS Annuel à faire la promotion des TUL auprès de leur entourage (familles, amis, collègues...)

Cible : Clients PASS Annuel

Principe : Offrir un avantage au parrain (chèque cadeau Laval en Ville d'une valeur de 30 €) et au filleul (remise de 35 € sur l'abonnement PASS Annuel) pour l'achat d'un abonnement annuel.

Résultat : 432 offres envoyées – pas de souscription

* Journée du Transport Public

Date : Samedi 19 septembre 2015

Objectif : Inciter les habitants de l'agglomération lavalloise à venir nombreux découvrir leur réseau de transport et encourager chacun à un changement de comportement dans ses déplacements quotidiens.

Cible : Tout public

Principe : Gratuité du réseau toute la journée.

Résultat : Bonne perception de la clientèle et quelques contacts établis avec de nouveaux voyageurs.



* Promotion de l'abonnement JEUNE Annuel

Date : Octobre 2015

Objectif : Inciter les clients JEUNE Mensuel à basculer vers l'abonnement JEUNE Annuel.

Cible : Clients JEUNE – de 26 ans.

Principe : Envoi d'un courrier à tous les clients mensuels, abonnés en septembre et octobre 2015 pour leur proposer d'acheter l'abonnement JEUNE Annuel.

Résultat : 20 souscriptions sur 175 courriers envoyés.

* Promotion de l'abonnement PASS Mensuel et Annuel

Date : Novembre 2015

Objectif : Promouvoir l'utilisation des TUL auprès des actifs.

Cible : Salariés déjeunant dans les FJT de Laval

Principe : Distribution de serviettes avec une accroche publicitaire, dans les 3 restaurants des FJT de Laval.

Résultat : 14 400 serviettes distribuées.



* Opération Corridor

Date : du lundi 23 au samedi 28 novembre 2015

Objectif : Informer les habitants d'un quartier bien desservi par les TUL, de l'offre de transport à proximité de leur domicile.

Cible : Habitants du quartier de Grenoux

Principe : Après avoir informé les habitants par un flyer distribué toutes boîtes aux lettres, visite en porte à porte, pour leur présenter la desserte des TUL (amplitude horaire, fréquence de passage, tarifs...)

Résultat : une cinquantaine de personnes rencontrées à leur domicile.

* Opération 4 saisons

Date : du lundi 23 au samedi 28 novembre 2015

Objectif : Faire la promotion des TUL dans des lieux très fréquentés comme la Gare SNCF, les centres commerciaux, le marché de Laval.

Cible : Tout Public

Principe : Tenue d'un stand pour informer et proposer une carte gratuite d'une semaine pour découvrir le réseau des TUL.

Résultat : 108 cartes remises à des clients prospects.



* Opération Montée en gamme

Date : du lundi 23 au vendredi 27 novembre 2015

Objectif : Fidéliser les clients en leur proposant une formule annuelle.

Cible : Abonnés PASS et CONTACT mensuels.

Principe : Contact par téléphone pour les informer des nombreux avantages de l'abonnement annuel (prix plus attractif, paiement en plusieurs fois, offre promotionnelle en cours).

Résultat : 4 souscriptions à des abonnements annuels.

* Navettes illuminations de Noël

Date : samedi 28 novembre 2015

Objectif : Faciliter l'accès vers le centre-ville de Laval aux personnes venues assister au lancement des illuminations de Laval, évènement incontournable de chaque fin d'année.

Cible : Tout Public

Principe : Prise en charge gratuite des clients montant aux arrêts à proximité des 5 parkings relais (Palindrome, Octroi, Ferrié, Technopolis et Jaunaie) de 16h45 à 18h et de 19h30 à 21h pour les retours.

Résultat : 265 personnes transportées sur ces services, soit 530 voyages. Fréquentation en baisse compte tenu de l'annulation du spectacle pyrotechnique liée au contexte national (attentats de Paris).

* Noël

Date : Du 5 au 27 décembre 2015

Objectif : Encourager les habitants à se déplacer en TUL à l'approche des fêtes de fin d'année à une période où la circulation et le stationnement sont difficiles.

Cible : Tout Public

Principe :

- **Ticket Unité** à 1,15 €, valable toute la journée au lieu d'une heure, tous les samedis et dimanches du mois de décembre ;
- **Distribution de chocolats** dans les bus et à l'Espace TUL les 24 et 25 décembre.



C. Les partenariats

* Association des commerçants "Laval en ville"

Adhésion à l'association des commerçants "Laval en ville" afin de participer activement à la dynamisation commerciale du centre-ville (achat de chèques cadeaux "Laval en ville" dans le cadre de parrainage des clients, décoration de l'Espace TUL lors d'évènements culturels...).

* Laval Virtual

Dans le cadre d'une opération de mécénat au bénéfice de Laval Virtual, l'ensemble des clients TUL a bénéficié d'une entrée gratuite sur les 2 jours du salon grâce au groupe Keolis. Cette opération de partenariat a concerné près de 800 clients.



✱ Office de Tourisme

Adhésion à l'Office de Tourisme du Pays de Laval afin de participer activement à l'attractivité et à la dynamisation du territoire.

✱ IFAG

Pour la première année, Keolis a travaillé avec l'école IFAG de la CCI de la Mayenne afin de développer les opérations commerciales sur le réseau des TUL. Ce partenariat a permis à 8 jeunes en 2^{ème} et 3^{ème} année de mettre en application les formations acquises au cours de leur cursus universitaire (management, marketing, communication...).



✱ Stade Lavallois

En avril, le réseau des TUL a accueilli les 30 jeunes de centre de formation du stade et leur entraîneur au sein du siège des TUL. Cette rencontre a été pilotée par des représentants de chaque service (Marketing, Exploitation, Fraude, Maintenance) pour une visite du site et une sensibilisation au civisme à l'intérieur des bus.



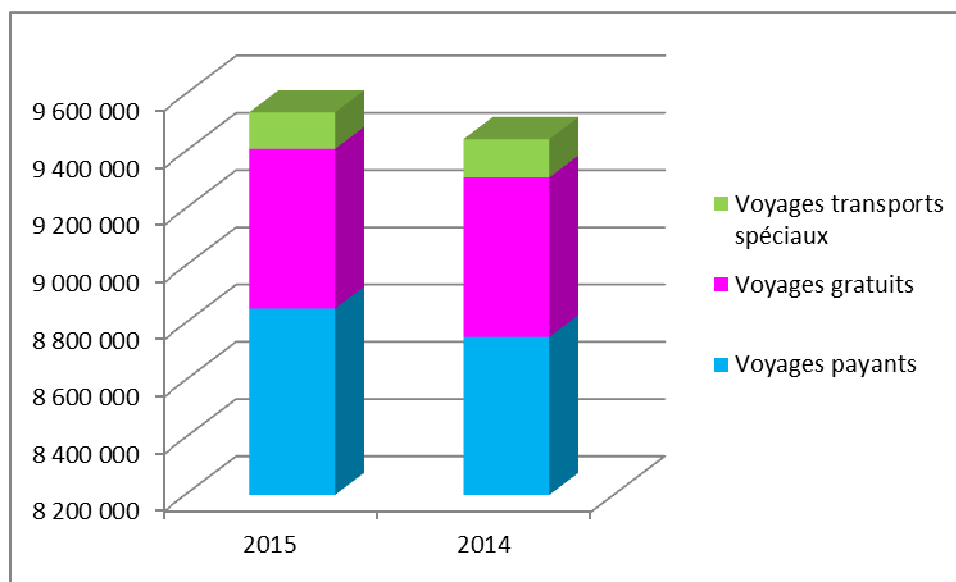
✱ Les Foulées d'Octobre rose

En partenariat avec Clear Channel, Keolis Laval a proposé gracieusement une communication sur des arrières bus pour annoncer la manifestation "Les Foulées d'Octobre rose", course pédestre organisée au profit de la ligue contre le cancer.

7 – LES RESULTATS DE L'ANNEE 2015

A. La fréquentation du réseau TUL

✖L'évolution des voyages



	2015	2014	Evolution 2015/2014
Voyages payants	8 851 042	8 751 857	1.13 %
Voyages gratuits	558 477	557 655	0.15 %
Voyages transports spéciaux	127 913	134 193	-4.68 %
TOTAL	9 537 432	9 443 705	0.99 %

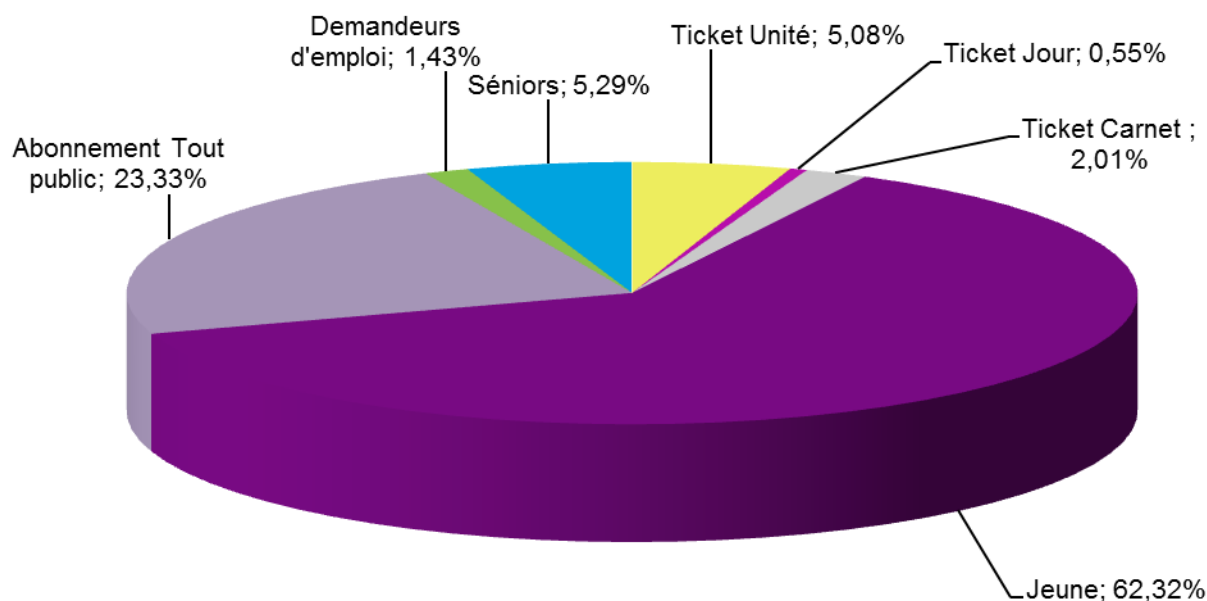
Commentaires

La fréquentation du réseau des TUL affiche une certaine stabilité (+1 %) par rapport à 2014, confortant la forte augmentation (+19,7%) depuis le début du contrat de DSP en 2010.

✖ L'évolution des voyages payants par titre de transport

Titres TUL	Public	2015	Répartition	2014	Répartition	Evolution 2015/2014
Ticket Unité	Tout public	448 752	5,07%	444 237	5,08%	1,02%
Ticket Jour	Tout public	48 741	0,55%	50 614	0,58%	-3,70%
Ticket Carnet	Tout public	177 791	2,01%	180 706	2,06%	-1,61%
Jeune Mensuel	Jeune - 26 ans	233 071	2,63%	229 707	2,62%	1,46%
Jeune 1	Jeune - 26 ans	3 627 956	40,99%	3 588 408	41,00%	1,10%
Jeune 2	Jeune - 26 ans	1 141 161	12,89%	1 134 624	12,96%	0,58%
Jeune 3	Jeune - 26 ans	263 970	2,98%	264 518	3,02%	-0,21%
Jeune 4 et +	Jeune - 26 ans	99 417	1,12%	95 484	1,09%	4,12%
Jeune +	Jeune - 26 ans (selon conditions de ressources)	74 733	0,84%	68 337	0,78%	9,36%
Jeune Loisirs	Jeune - 26 ans (Mercredi & samedi + Vac. Sco.)	24 005	0,27%	27 160	0,31%	-11,62%
Jeune H	Jeune - 26 ans (IME, ITEP...)	4 536	0,05%	5 418	0,06%	-16,28%
Jeune SL	Jeune - 26 ans (Partenariat Stade Lavallois)	41 356	0,47%	40 460	0,46%	2,21%
Pass Mensuel	Tout public	207 314	2,34%	226 030	2,58%	-8,28%
Pass Annuel	Tout public	394 044	4,45%	389 408	4,45%	1,19%
Pass C+	Personne majeure détenteur de la CMU	1 418 356	16,02%	1 343 226	15,35%	5,59%
Pass +	Tout public (selon conditions de ressources)	15 760	0,18%	12 800	0,15%	23,13%
Pass Handitul	Salariés utilisant le service	27 006	0,31%	27 188	0,31%	-0,67%
Tempo	Demandeurs d'emploi	56 451	0,64%	57 505	0,66%	-1,83%
Tempo +	Demandeurs d'emploi (selon conditions de ressources)	69 905	0,79%	78 926	0,90%	-11,43%
Contact mensuel	+ 60 ans	13 464	0,15%	13 024	0,15%	3,38%
Contact annuel	+ 60 ans	254 562	2,88%	254 122	2,90%	0,17%
Contact + annuel	+ 60 ans (selon conditions de ressources)	199 595	2,26%	210 881	2,41%	-5,35%
Inter	Combiné TUL/autre réseau	117	0,00%	216	0,00%	-45,83%
Pratik H	Combiné SNCF/TUL	924	0,01%	978	0,01%	-5,52%
Pratik M	Combiné SNCF/TUL	7 620	0,09%	7 500	0,09%	1,60%
Tul Auto	Garages partenaires	435	0,00%	380	0,00%	14,47%
TOTAL VOYAGES PAYANTS		8 851 042	100,00%	8 751 857	100,00%	1,13%

Répartition des voyages payants 2015



Commentaires

Les voyages payants sont stables (+1,13 %). L'analyse des voyages par famille de titre montre à nouveau cette année, une **progression des abonnements PASS (+ 3,2 %)** et notamment, **du PASS C+** réservé aux bénéficiaires de la CMU (+ 5,6 %). Cependant, le réseau des TUL **continue d'enregistrer des baisses sur le Ticket Jour (- 3,7 %) et sur les abonnements TEMPO (- 7,4 %) et CONTACT (- 2,2 %).** Par famille de titre, les abonnements JEUNE représentent toujours une part importante des voyages (62 %), suivis par les abonnements Tout Public (23 %). **La répartition de la fréquentation par titre est identique à celle de 2014.**

*** L'évolution des voyages gratuits par titre de transport**

Titres TUL	Public	2015	Répartition	2014	Répartition	Evolution 2015/2014
Acces		298 914	53,52%	295 790	53,04%	1,06%
Open	Personnel Collectivités et Commissariat	10 360	1,86%	6 720	1,21%	54,17%
Comète	Salariés TUL	196 240	35,14%	199 160	35,71%	-1,47%
Bons de transport	Ecoles, centres de loisirs...	25 939	4,64%	25 025	4,49%	3,65%
Tul Accueil	Nouveaux arrivés sur l'agglomération	2256	0,40%	6384	1,14%	-64,66%
Passeport	Elèves de CM2	24 768	4,43%	24 576	4,41%	0,78%
TOTAL VOYAGES GRATUITS		558 477	100,00%	557 655	100,00%	0,15%

Commentaires

Les voyages gratuits sont stables par rapport à 2014 (+0,15%) avec notamment une légère augmentation des voyages des abonnements ACCES (+1,06%). **A noter que les voyages gratuits représentent 5,9% des voyages totaux.**

*** L'évolution des voyages spéciaux par titre de transport**

Titres TUL	Public	2015	Répartition	2014	Répartition	Evolution 2015/2014
DIM TUL	Ligne du dimanche et jours fériés	60 571	47,35%	55 501	41,36%	9,13%
Transports réguliers	C.A.T. / GRUAU...	45 065	35,23%	57 250	42,66%	-21,28%
Transports occasionnels	Etablissements scolaires, entreprises...	22 277	17,42%	21 442	15,98%	3,89%
TOTAL VOYAGES SPECIAUX		127 913	100,00%	134 193	100,00%	-4,68%

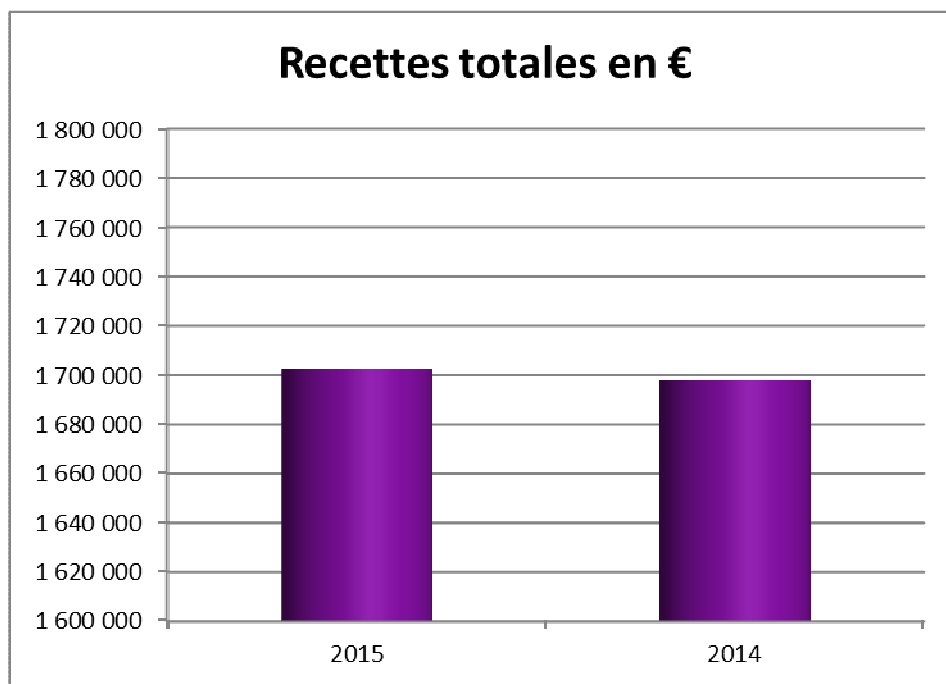
Commentaires

Les voyages spéciaux affichent une baisse des voyages (-4,68%) par rapport à 2014 avec notamment une baisse des transports réguliers (-21,28%). Les voyages du service DIMTUL augmentent de 9,13% en raison d'un jour férié supplémentaire comparé à 2014.

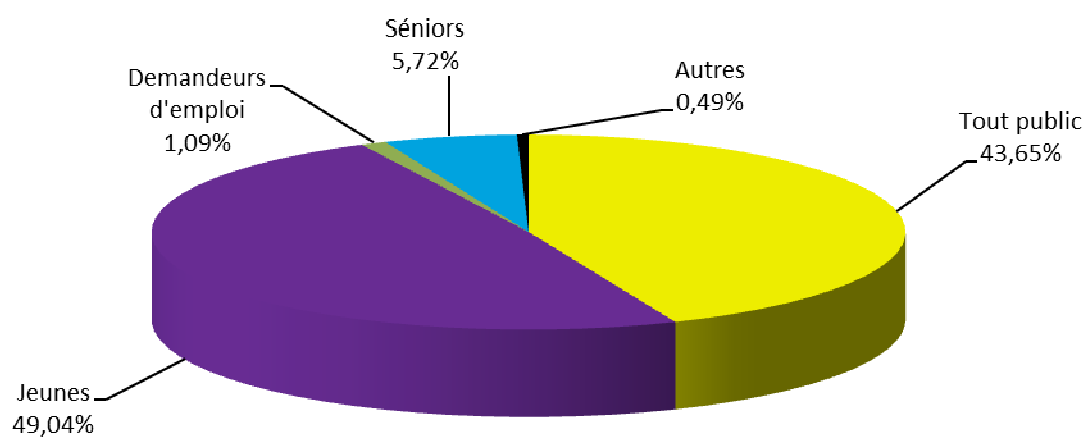
A noter que les voyages spéciaux représentent 1,3% des voyages totaux.

B. Les recettes du réseau TUL

* Les recettes commerciales totales



Répartition des recettes 2015



* La répartition des ventes par titre

Titres TUL	2015		2014		Evolution 2015/2014	
	Nombre de titres vendus	Recettes en €	Nombre de titres vendus	Recettes en €	Nombre de titres vendus	Recettes en €
Ticket Unité	371707	388 603	367 102	383 916	1,25%	1,22%
Ticket Jour	13926	39 880	14 461	36 512	-3,70%	9,22%
Ticket Carnet	145364	124 055	147 829	125 968	-1,67%	-1,52%
Jeune Mensuel	3975	835 019	3 910	839 015	1,66%	-0,48%
Jeune 1	69545		68 532		1,48%	
Jeune 2	22411		22 160		1,13%	
Jeune 3	4980		5 066		-1,70%	
Jeune 4 et +	1793		1 722		4,12%	
Jeune +	1431		1339		6,87%	
Jeune Loisirs	967		1099		-12,01%	
Jeune H	72		86		-16,28%	
Jeune SL	660		644		2,48%	
Pass Mensuel	2609	190 624	2 842	189 988	-8,20%	0,33%
Pass C+	17776		16 825		5,65%	
Pass Annuel	4974		4936		0,77%	
Pass +	197		160		23,13%	
Pass Handitul	358		356		0,56%	
Tempo	1821	18 526	1855	19 189	-1,83%	-3,46%
Tempo +	2255		2 546		-11,43%	
Contact	612		592		3,38%	
Contact Annuel	11571	97 454	11 551	95 585	0,17%	1,96%
Contact +	10505		11 099		-5,35%	
Inter	13	78	24	137	-45,83%	-43,07%
Pratik H	154	1 006	163	1039	-5,52%	-3,18%
Pratik M	381	6 492	375	6 183	1,60%	5,00%
Tul Auto	355	844	310	400	14,52%	111,00%
TOTAL		1 702 581		1 697 932		0,27%

Commentaires

Les recettes de l'année 2015 sont légèrement en hausse (+0,27%) par rapport à 2014. Cette augmentation s'explique notamment par une **stabilité des oblitérables (+1,12%)** par rapport à 2014.

C. Zoom sur les services spécifiques du réseau

Bien que la fréquentation soit intégrée dans les résultats globaux du réseau des TUL, certains services spécifiques méritent d'être détaillés pour mieux appréhender leur évolution d'une année sur l'autre.

* TAD – Tulib et Tuléa

Le service Tulib a enregistré 40 260 réservations sur l'année 2015 et transporté 45 172 clients soit une augmentation des réservations (+9,5%) et des clients (+8,6%) par rapport à 2014.

La majorité des clients transportés (81%) a déclenché le service TULIB pour faire un trajet intra-zonal avec comme origine ou



destination la commune de rabattement de la zone soit des déplacements entre la seconde couronne et les lignes régulières de Laval ou la 1^{ère} couronne.

La répartition des courses est très disparate selon les zones. La zone qui enregistre le plus de fréquentation est toujours la zone 4 (Argentré, Bonchamp, Louvigné et Soulgé-sur-Ouette) avec 25,4% de la fréquentation 2015 du service TULIB. Ensuite, nous retrouvons la zone 2 (Changé, Montflours, St Jean sur Mayenne et St Germain le Fouilloux) avec 21,9%, la zone 5 (Entrammes, Forcé et Parné sur Roc) avec 16,5%, puis les zones 1 (Ahuillé et Montigné) et 3 (Châlons du Maine, Chapelle Anthenaïse et Louverné) qui enregistrent respectivement 11,7% et 14,3%. Enfin plus en recul, nous retrouvons la zone 6 (L'Huisserie et Nuillé sur Vicoin) qui comptabilise 8,1% de la fréquentation et la zone 0 (Laval) qui affiche 2,1% de la fréquentation globale de 2015.

Le service TULEA a enregistré 6 389 voyages sur l'année 2015 soit une baisse de fréquentation de 11,8 % par rapport à 2014. La ligne B Tuléa (Morandières / Niaffes / Grands Prés) est la plus fréquentée avec 37 % des voyages, puis les lignes L (Dunkerque – Châteliers) et J (Laval Thévalles / St Pierre le Potier / Croix Bataille) qui représentent 21,4 % et 19 % des voyages enregistrés.

✕ Vélitul

Le service Vélitul a comptabilisé 8 799 locations sur l'année 2015, soit une diminution de 14,7 % par rapport à 2014. Cela représente une moyenne de 733 locations par mois :

- 1 654 locations ont été réalisées par des abonnés Vélitul annuels qui sont aussi abonnés TUL (18,8%)
- 4 609 locations par des abonnés Vélitul annuels (52,4 %)
- 2 137 par des occasionnels à la journée (24,3 %)
- 399 locations par des occasionnels à la semaine (4,5 %).

La fréquentation est très disparate selon les stations Vélitul. Le réseau est équipé de 9 stations dont près de 90 % de la fréquentation se répartissent sur 5 stations :

- Gare SNCF (27,9 %)
- Cité administrative (19,3 %)
- Gare TUL (18,7 %)
- Centre universitaire (11,3 %)
- Préfecture (9,9 %)

Les 4 stations restantes sont très peu utilisées : Félix Grat (5,6 %), Avesnières (5,3 %), Bibliothèque (1,2%) et Hilard (0,9%).

Le temps moyen d'utilisation d'un Vélitul est de moins de 15 minutes des locations (86%). Additionné au nombre de locations entre 15 et 30 minutes, nous comptabilisons 94 % des locations qui ont été gratuites pour les clients sur 2015.



✖ Handitul

Le service Handitul a enregistré 21 468 voyages en 2015 soit une baisse de 4,26 % par rapport à 2014. Le service a enregistré :

- 12 545 voyages soit 58,4 % avec, comme arrêt de montée et de descente, la commune de Laval
- 6 174 voyages soit 28,8 %, entre une commune de la première couronne et Laval
- 1 325 voyages soit 6,2 % entre une commune de la seconde couronne et Laval
- 514 voyages soit 2,4 % entre une commune de la seconde couronne et une commune de la 1^{ère} couronne
- 438 voyages soit 2 % entre deux communes de la 1^{ère} couronne
- 472 voyages soit 2,2 % entre deux communes de la seconde couronne



Près de 69% des déplacements ont été réalisés pour le motif travail soit 7 points de plus qu'en 2014, liés principalement à l'entrée dans le service de personnes du C2A, de l'ESAT Ionesco et Les Espaces, 18,5 % pour le motif loisirs, 8,7 % pour le motif achats, 3,7 % pour le motif santé et 0,2 % pour le motif scolaire.

A fin décembre 2015, **le service a compté 239 clients inscrits.**

La répartition des clients inscrits : 74,5 % domiciliés sur Laval, 19,25 % sur une des 5 communes de la 1^{ère} couronne et 6,25 % sur une des 14 communes de la seconde couronne.

✖ Flexo

En 2015, le service Flexo a enregistré une fréquentation de 5 676 voyages, soit une diminution de 3,5 % par rapport à 2014. Cette baisse de fréquentation s'explique par la suppression d'un départ depuis septembre 2014.

Le premier départ de 21 h 40 reste le plus fréquenté avec 55% des voyages enregistrés en 2015.

Le deuxième départ de 22 h 20 représente 40 % des voyages Flexo. Le reste du trafic est constaté à l'origine de la Gare SNCF à 22 h 00 les vendredis et samedis avec 4 % des voyages annuels.

✖ Lano

En 2015, la ligne circulaire **Lano a enregistré 150 351 voyages soit une fréquentation identique à 2014.** Cela représente une moyenne de 600 voyages par jour de fonctionnement.

8 – LA QUALITE DE SERVICE

En 2015, Laval Agglomération a mis en place 3 séries de Contrôles Qualité, avec l'assistance d'un cabinet extérieur, la SCAT. Les enquêtes ont été menées d'une manière contradictoire avec Keolis Laval.

Pour mémoire, les 5 critères retenus contractuellement pour être enquêtés par mesures contradictoires, complétées d'enquêtes par clients mystères (non contradictoires et en situation de parcours clients) sont :

- Ponctualité
- Propreté des bus
- Accueil à bord des bus
- Accueil (physique et téléphonique) à l'Espace TUL
- Information voyageur (bus et points d'arrêt)

Les résultats obtenus sont supérieurs aux seuils de pénalisation prévus au contrat ce qui n'a pas entraîné de malus financier pour Keolis Laval.

Résultats Contrôles qualité 2015

Critères	Seuil contractuel	Taux atteint
Ponctualité	80%	90,02%
Propreté des bus	80%	93,29%
Accueil à bord des bus	90%	100%
Accueil à l'Espace TUL	90%	100%
Accueil téléphonique	85%	99,17%
Traitement des réclamations	80%	97,62%
Informations sur les véhicules	90%	99,26%
Informations aux points d'arrêt	90%	99,12%

Réclamations 2015

Course non desservie	32
Retard	36
Avance	8
Arrêt non desservi	21
Amabilité/Accueil du conducteur	26
Voyageurs perturbés	67
Offre du réseau	39
Charge importante	15
Tarif/conditions de délivrance	4
Fraude	6
Mobilier urbain	9
Remarque autres usagers (piétons, automobilistes)	18
Réclamations	281

BILAN DES INVESTISSEMENTS 2015

- Les investissements de Laval Agglomération
- Les investissements de Keolis Laval
- Les affectations à l'inventaire A

1 – LES INVESTISSEMENTS DE LAVAL AGGLOMERATION

Opération prévue	Avancement
Mise en accessibilité de 3 autobus n°409 – 410 – 413	Travaux réalisés par rotation sur l'année 2015
Moteur PMR Master 22	Travaux réalisés en août 2015
Moteur PMR Kangoo 24	Travaux réalisés en juin 2015
Boîte vitesse PMR Kangoo 23	Mise en service janvier 2015
Faisceau moteur et injecteur MAN A21 GPL	Travaux réalisés en mars 2015
Remplacement siège conducteur bus 402	Travaux réalisés en août 2015
Remplacement siège conducteur bus 403	Travaux réalisés en août 2015
Remplacement siège conducteur bus 109	Travaux réalisés en août 2015
Valise diagnostic multimarques JALTEST	Mise en service janvier 2015
5 unités centrales PC en Windows 7 + Pack Office + 5 écrans plats	Mise en service octobre 2015
Carte mère serveur	
Pose de 3 portes coulissantes bureau CE	Travaux réalisés en août 2015
Mise en conformité ATEX des distributeurs GPL (1 interrupteur et 1 néon)	Travaux réalisés en août 2015
Remplacement des flexibles et pistolet GPL pompe n° 3	Travaux réalisés en septembre 2015
Remplacement des flexibles gasoils pompes° 1 et 2	Travaux réalisés en juin 2015
Remplacement du circulateur principal chaufferie	Travaux réalisés en février 2015
Mise en conformité électrique des sanitaires	Travaux réalisés en août 2015

2 – LES INVESTISSEMENTS DE KEOLIS LAVAL

Opération prévue	Avancement
Equiperment de 24 bus en vidéo-protection (financement 50% délégataire / 50% Laval Agglo)	Travaux réalisés en juin 2015
Achat de 2 PMR Renault Master d'occasion	Travaux réalisés en juin et septembre 2015

3—LES AFFECTATIONS A L'INVENTAIRE A

Nature des investissements	Durée de l'amortissement
Bus	12 ans
Autre matériel de transport (moteur, boîte de vitesse, ligne échappement...)	5 ans
Matériel embarqué	5 ans
Agencement et aménagement de terrains	20 ans
Agencement et aménagement de bâtiments	20 ans
Immobilisation de faible valeur (inférieur à 500€) Outillage...	1 an
Matériel et mobilier	10 ans
Matériel industriel	10 ans
Mobilier urbain (poteaux d'arrêts)	10 ans
Véhicules légers	7 ans
Matériel Informatique et logiciel	5 ans

COMPTES DE LA DSP 2015

- Bilan de Keolis Laval
- Compte de résultat de Keolis Laval
- Compte de résultat analytique contractuel

1-BILAN DE KEOLIS LAVAL

Compte	Libellé compte	Solde à fin 12/2015
	ACTIF IMMOBILISE	
	Immobilisations corporelles	1 603,47
205100	LOGICIELS INFORMATIQUES	68 487,56
280510	ATSS LOGICIELS	-66 884,09
	Immobilisations corporelles	30 591,54
213500	AGENCEMENTS & INSTALLATIONS CONST. SUR SOL PROPRE	3 316,00
214500	AGENCEMENTS & AMENAGEMENTS AUTRUI	11 590,01
217000	MATERIEL DE TRANSPORT DE VOYAGEURS	559 503,31
217100	VEHICULES DE SERVICE	725,00
217500	VELOS	607 894,00
217600	EQUIPEMENTS MOBILES MATERIEL DE TRANSPORT VOYAGEURS	227 518,93
218310	MATERIEL ET MOBILIER DE BUREAU	12 169,89
218320	MATERIEL INFORMATIQUE	3 774,69
281350	AMORT. DES AMENAGEMENTS DES CONST SUR SOL PROPRE	-2 229,25
281450	AMORT. DES AGCTS, AMENAGTS DES CONST. /SOL D'AUTRUI	-11 170,01
281700	AMORT. DU MATERIEL DE TRANSPORT VOYAGEURS	-541 623,83
281710	AMORT. DES VEHICULES DE SERVICES	-725,00
281750	AMORT. DES VELOS	-607 894,00
281760	AMORT. DES EQUIPTS MOBILES DU MAT DE TRANSP VOYAGEUR	-227 518,93
281831	AMORT. DU MOBILIER ET MATERIEL DE BUREAU	-4 174,43
231832	IMMO MATERIEL INFORMATIQUE	-924,84
	Immobilisations financières	76,22
275000	DEPOTS ET CAUTIONNEMENTS VERSES PART + 1 AN	76,22
	ACTIF CIRCULANT	
	Stocks	129 850,80
322105	STOCKS DE CARBURANT - GAZOLE	8 655,41
322135	STOCKS DE CARBURANT - AUTRE	8 453,41
322205	STOCKS AUTRES INGREDIENTS	5 770,46
322305	STOCKS AUTRES ELEMENTS D'ATELIER - PIECES A	97 627,64
322400	STOCKS DE BILLETTERIE ET MONETIQUE	9 343,88
	Avances et acomptes reçus sur commandes	756,87
409100	FOURNISSEURS - AVANCES & ACOMPTES VERSES SUR CDE	619,37
409600	FOURNISSEURS HG – EMB. A RENDRE	137,50
	Clients et divers	1 224 883,74
411100	CLIENTS - PRESTATIONS FACTUREES	48 517,50
411200	CLIENTS – GROUPE	67 635,32
416000	CLIENTS DOUTEUX OU LITIGIEUX	14 648,85
418100	CLIENTS - FACTURES A ETABLIR	1 084 003,45

Compte	Libellé compte	Solde à fin 12/2015
418200	CLIENTS GROUPE - FACTURES A ETABLIR	6 000,00
491000	PROVISIONS POUR DEPRECIATION DES COMPTES DE CLIENTS	-5 921,38
	Autres créances	3 265 273,98
421009	PERSONNEL - NET A PAYER NEGATIF	868,61
422000	COMITE D'ENTREPRISE	4 456,64
425100	PERSONNEL – AV FRAIS DEPLACEMENT	50,00
425200	PERSONNEL – ACOMPTE SUR SALAIRE	220,91
438700	IJSS	3 625,33
445620	TVA DED S/IMMO	3 131,00
445660	TVA DEDUCTIBLE	6 080,22
445830	REMBOURSEMENT DE TVA DEMANDE	120 148,00
445860	TVA SUR FACTURES NON PARVENUES	178 569,33
448700	ETAT - TIPP A RECEVOIR	54 943,71
451200	COMPTES COURANTS DE CASH POOLING	2 545 070,33
451900	COMPTES COURANTS INTEGRATION FISCALE	22 072,80
451910	COMPTES COURANTS - INTEGRATION FISCALE CICE	45 065,60
467110	DEPOSITAIRES	12 076,62
467116	DEPOT DE GARANTIE ASSURANCE	39 989,67
467200	CREDITEURS DIVERS	20 758,00
467500	SUIVI RECETTES	208 146,21
	Disponibilités	2 373,63
512101	BANQUE - SOCIETE GENERALE	1 719,28
530000	CAISSE 00	654,35
	Total actif	4 655 409,25
	Capitaux propres	-460 594,94
101300	CAPITAL SOUSCRIT - APPELE, VERSE	-368 528,00
106110	RESERVE LEGALE PROPREMENT DITE	-1 994,59
106880	RESERVES DIVERSES	-22 697,13
120000	RESULTAT EXERCICE BENEFICE	-67 375,81
	Provisions pour risques et charges	-74 000,00
151100	PROVISIONS POUR LITIGES PART + 1 AN	-8 000,00
151110	PROVISIONS POUR LITIGES PART - 1 AN	-43 000,00
153200	PROVISION POUR MEDAILLES DU TRAVAIL PART + 1 AN	-11 284,00
158810	AUTRE PROVISION CHARGE + 1 AN	-11 730,00
	Emprunts et dettes financières diverses	-300,00
165000	DEP ET CAUT RECUS	-300,00
	Fournisseurs	-1 697 074,46
401100	FOURNISSEURS - ACHATS DE BIENS & SERVICES	-42 813,06

Compte	Libellé compte	Solde à fin 12/2015
401200	FOURNISSEURS – GROUPE	-13 806,54
408100	FOURNISSEURS - FACTURES NON PARVENUES	-193 979,09
408110	FOURNISSEURS HORS GROUPE FNP AUTOMATIQUES	-1 290 737,53
408200	FOURNISSEURS GROUPE FNP SUR ABS	-145 593,26
408210	FOURNISSEURS GROUPE FNP AUTOMATIQUES	-10 144,98
	Dettes fiscales et sociales	-859 017,61
421000	PERSONNEL - REMUNERATIONS DUES	-12 987,20
426000	PERSONNEL - DEPOTS	-1 222,73
427000	PERSONNEL - OPPOSITIONS	-221,66
428200	DETTES PROVISIONNEES POUR CONGES PAYES	-108 113,77
428610	PROVISIONS RTT	-2 475,80
428611	PROVISIONS CET	-11 168,84
428620	PROVISIONS INDEMNITES FIN DE CONTRAT	-10 953,21
428634	PROVISION PRIME VARIABLE SUR OBJECTIF	-48 351,76
428660	PERSONNEL - PROVISION PRIME D'INTERESSEMENT	-90 307,95
431000	SECURITE SOCIALE	-156 733,96
437030	RETRAITE NON CADRES	-102 219,98
437050	PREVOYANCE NON CADRES	-27 878,26
437055	AGEFODIA	-1 544,23
437060	MUTUELLE	-32 564,81
437061	MUTUELLE PORTABILITE	-2 039,32
438200	ORGANISMES SOCIAUX CHARGES SOCIALES SUR CP	-50 513,63
438610	PROVISIONS CHARGES SOCIALES SUR RTT	-1 174,77
438611	PROVISIONS CHARGES SOCIALES SUR CET	-5 259,75
438620	PROVISIONS CHARGES SOCIALES S/ INDEMNITES FIN DE CONTRAT	-5 094,53
438634	PROVISIONS CHARGES SOCIALES S/ PVO	-23 280,68
438650	EFFORT CONSTRUCTION	-17 645,97
438660	Formation 1%	-37 836,41
438662	FORMATION 0,2% + 1%	-4 469,31
438670	TAXE APPRENTISSAGE	-26 485,89
438690	ORGANISMES SOCIAUX - AUTRES CHARGES A PAYER	-46 869,00
445870	TVA SUR FACTURES A ETABLIR	-1 000,00
447001	COTISATION SUR LA VALEUR AJOUTEE DES ENTREPRISES	-1 374,00
448600	ETAT - TAXE SUR LES SALAIRES A PAYER	-22 514,85
448610	ETAT - FONDS DE GARANTIE AUTOMOBILE	-4 965,34
448620	TAXE SUR LES VEHICULES DE SOCIETE	-1 750,00
	Dettes sur immobilisations	-854,51
404120	FOURNISSEURS - ACHATS IMMOBILISATIONS CORPORELLES	-853,31
404220	FOURNISSEURS GROUPE IMMOBILISATIONS CORPORELLES	-1,20
	Autres dettes	937 083,88
419700	CLIENTS - AUTRES AVOIRS	-755 522,00
458000	QUOTE-PART DE SOCIETE EN PARTICIPATION AVEC KEOLIS	-181 561,88

Compte	Libellé compte	Solde à fin 12/2015
	Comptes de régularisation	-626 469,26
487000	PRODUITS CONSTATES D'AVANCE CLIENTS HORS GROUPE	-626 469,26
	TOTAL PASSIF	-4 655 409,25

2 – COMPTE DE RESULTAT DE KEOLIS LAVAL

Compte	Libellé compte	Solde à fin 12/2015
	CHARGES EXPLOITATION	1 023 840,35
602210	ACHATS STOCKES DE CARBURANT - GAZOLE	578 366,11
602213	ACHATS STOCKES DE CARBURANT - AUTRES	241 095,88
602220	ACHATS STOCKES AUTRES INGREDIENTS	28 379,22
602230	ACHATS STOCKES AUTRES ELEMENTS D'ATELIER - PIECES A	173 977,07
603210	VARIATION DES STOCKS DES CARBURANTS	-8 456,66
603213	VARIATION DES STOCKS DE CARBURANT - AUTRE	-2 929,53
603220	VARIATION DES STOCKS AUTRES INGREDIENTS	1 098,83
603230	VARIATION DES STOCKS AUTRES ELEMENTS D'ATELIER - PIECES A	3 323,91
603240	VARIATION DES STOCKS DE BILLETIQUE MONETIQUE	8 985,52
	Autres achats et charges externes	5 501 783,18
606100	ACHATS NON STOCKES D'EAU	946,78
606111	ACHATS NON STOCKES DE GAZ	7 189,01
606121	ACHATS NON STOCKES D'ELECTRICITE	20 071,13
606133	ACHATS NON STOCKES DE CARBURANT - AUTRE	10 605,17
606220	ACHATS NON STOCKES DE VETEMENTS DE TRAVAIL NON SOU MIS A COT.	41 746,71
606300	ACH. NON STOCKES DE FRNIT D'ENT., PETIT EQUIP. LOT DE BORD	27 276,11
606400	ACHATS NON STOCKES DE FOURNITURES DE BUREAU ET INFORMATIQUE	16 768,85
606840	ACHATS NON STOCKES & REDEVANCES DE PNEUMATIQUES	-7 918,28
606850	ACHAT NON STOCKES AUTRES D'ATELIER	103 516,86
611100	SOUS-TRAITANCE TRANSPORT DE VOYAGEURS	3 325 100,37
613200	LOCATIONS IMMOBILIERES	737,46
613510	LOC. PURE ET SIMPLE DE MAT. DE TRANSPORT DE VOYAGEURS >6MOIS	47 575,77
613515	LOC. PURE ET SIMPLE DE MAT. DE TRANSPORT DE VOYAGEURS <6MOIS	1 149,99
613520	LOCATIONS DE VEHICULES DE SERVICE	7 234,93
613530	AUTRES LOCATIONS MOBILIERES	8 659,74
615200	ENTRETIEN & REPARATION DES BIENS IMMOBILIERS	54 754,91
615510	ENTRETIEN & REPARATION DE MATERIEL DE TRANSPORT	217 798,22
615515	VISITES TECHNIQUES MAT. TRANSPORT	11 048,98
615520	LAVAGE & NETTOYAGE DU MATERIEL DE TRANSPORT	70 962,73
615530	ENTRETIEN, REPARATION & MAINT. DES PNEUMATIQUES	31 442,51
615560	ENTRETIEN, REPARATION & MAINTENANCE AUTRES BIENS	13 787,27
616100	ASSURANCES MULTIRISQUES ET DOMMAGES	11 079,53
616610	PRIMES ASSURANCE MATERIEL TRANSPORT VOYAGEURS	57 312,43
616611	ACCIDENT PROPRE ASSUREUR	76 379,90
616612	FONDS DE GARANTIE AUTOMOBILE	2 641,46
616630	ASSURANCE VEHICULES DE SERVICE	4 672,43
617000	ETUDES ET RECHERCHES	15 440,00

Compte	Libellé compte	Solde à fin 12/2015
618100	DOCUMENTATIONS	1 793,68
618500	FRAIS DE COLLOQUES, SEMINAIRES, CONFERENCES	1 035,00
621160	PERSONNEL INTERIMAIRE	109 412,07
621400	PERSONNEL DETACHE OU PRETE A L'ENTREPRISE	414 507,76
622200	COMMISSIONS & COURTAGES SUR ACHATS ET VENTES	2 228,76
622300	PRESTATIONS INFORMATIQUES	68 853,98
622600	HONORAIRES CAC ET EXPERT CE	23 080,26
622610	HONORAIRES AVOCATS	4 493,00
622700	FRAIS D'ACTES ET DE CONTENTIEUX	9,06
622851	ASS. TECHNIQUE FRAIS DE SIEGE SERVICES CENTRAUX	235 048,00
622852	ASS. TECHNIQUE FRAIS DE SIEGE DIRECTIONS DELEGUEES	241 066,00
622870	AUTRES PRESTATIONS SERVICES DIVERS	103,62
622871	1% FORMATION FRAIS PEDAGOGIQUES	11 249,00
622872	0.2% CPF FACTURATION	5 004,00
622875	AUTRES FRAIS PEDAGOGIQUES FORMATION CONT	4 420,00
623100	ANNONCES & INSERTIONS PUBLICITE	8 269,35
623410	CADEAUX A LA CLIENTELE < 60 EUROS	6 292,15
623600	CATALOGUE ET IMPRIMES	84 324,05
623800	DIVERS (POURBOIRES, DONS COURANTS...)	37,15
624000	TRANSPORTS DE BIENS	5 562,78
625110	VOYAGES ET DEPLACEMENTS	8 851,46
625111	VOYAGES ET DEPLACEMENTS / FORMATION	881,08
625115	INDEMN. FORFAIT DEPLACEMENT	2 602,18
625120	DROITS PEAGES & STATIONNEMENT	290,14
625700	MISSIONS & RECEPTIONS	12 154,22
626100	FRAIS D'AFFRANCHISSEMENT	19 723,69
626200	FRAIS DE TELEPHONE	11 624,52
627000	SERVICES BANCAIRES ET ASSIMILES	3 793,10
628100	CONCOURS DIVERS (COTISATIONS PROF., ETC...)	17 590,30
628400	FRAIS DE RECRUTEMENT DE PERSONNEL	8 830,00
628600	GARDIENNAGE	1 662,61
628700	NETTOYAGE VETEMENT DE TRAVAIL	5 052,28
628800	AUTRES PRESTATIONS DIVERSES	3 957,50
	Impôts, taxes et versements assimilés	580 632,70
631100	TAXE SUR LES SALAIRES	310 036,45
633100	VERSEMENTS DE TRANSPORT	22 703,07
633310	1% FORMATION CONTINUE ORGANISMES	37 836,41
633320	0.2% CPF (FCO)	4,38
633330	CONTRIBUTION VOLONTAIRE	18 566,14
633340	0.3% URBAIN (FORMATION CONTINUE ORGANISMES)	10 899,91
633350	AUTRES VERSEMENTS	2 287,33
633400	PARTICIPATION EMPLOYEURS EFFORT DE CONSTRUCTION	17 026,29
633500	VERSEMENT LIBERATOIRE SUR TAXE D'APPRENTISSAGE	25 727,84
635140	TAXES SUR LES VEHICULES DE SOCIETE	6 987,50

Compte	Libellé compte	Solde à fin 12/2015
635150	COTISATION SUR LA VALEUR AJOUTEE DES ENTREPRISES	103 155,00
635160	COTISATION FONCIERE DES ENTREPRISES	7 443,00
635452	CARTES GRISES	397,00
637110	CONTRIBUTION POUR INSUFFISANCE EMPLOI HANDICAPES	2 332,94
637810	TAXES PREVOYANCE	7 284,58
637820	TAXE RADIO	7 028,00
637850	AUTRES TAXES	916,86
	Charges de personnel	5 671 177,72
641100	SALAIRES, APPOINTEMENTS & COMMISSIONS DE BASE	2 903 055,38
641200	CONGES PAYES, RTT, CET, RC	436 401,33
641300	PRIMES & GRATIFICATIONS	399 608,23
641400	INDEMNITES SOUMISES A COTISATIONS	36 230,10
641500	INDEMNITES NON SOUMISES A COTISATIONS	138 316,97
641600	INTERESSEMENT	66 938,97
641700	AVANTAGES EN NATURE DEBITEURS	2 871,00
641790	AVANTAGES EN NATURE CREDITEURS	-2 871,00
641800	VARIATION DE LA PROVISION SUR ELEMENTS DE PAYE	11 765,54
641900	VARIATION DE LA PROVISION DE CONGES PAYES	-16 907,82
641910	VARIATION DE LA PROVISION POUR RTT	-883,06
641920	VARIATION DE LA PROVISION POUR CET	11 168,84
645100	COTISATIONS URSSAF	1 170 555,26
645110	REDUCTION DE CHARGES SOCIALES (FILLON)	-39 008,07
645200	COTISATION MUTUELLE ET PREVOYANCE	91 051,69
645300	COTISATIONS AUX CAISSES DE RETRAITE	192 454,51
645400	COTISATIONS AUX ASSEDIC	162 687,11
645600	COTISATION AUTRES ORGANISMES SOCIAUX	3 031,11
645800	VARIATION CHARGES SOCIALES SUR ELEMENTS DE PAYE	7 510,55
645900	VARIATION CHARGES SOCIALES SUR CONGES PAYES	-5 659,68
645910	VARIATION CHARGES SOCIALES SUR RTT	-407,27
645920	VARIATION CHARGES SOCIALES SUR CET	5 259,75
647200	VERSEMENTS AUX COMITES D'ENTREPRISE	7 577,32
647400	VERSEMENTS AUX OEUVRES SOCIALES	75 768,58
647500	MEDECINE DU TRAVAIL	10 684,80
647550	PHARMACIE / VISITE PERMIS	1 122,00
647800	AUTRES FRAIS ANNEXES DE PERSONNEL	138,93
648000	AUTRES CHARGES DE PERSONNEL	2 855,58
	Autres charges	83 977,33
651000	REDEVANCE POUR LOG. CONCESSIONS, BREVETS, LICENCES & MARQUES	42 155,36
651130	REDEVANCE INSTITUT KEOLIS	17 275,00
651300	REDEVANCE SACEM & SPRE	-39,52
651800	AUTRES DROITS & REDEVANCES	22 041,76
654100	PERTES SUR CREANCES IRRECouvrables	2 383,44
658200	DIFFERENCE DE CAISSE ET DE REGLEMENT	100,97

Compte	Libellé compte	Solde à fin 12/2015
658800	AUTRES CHARGES DE GESTION COURANTE	60,32
	Dotations d'exploitation	481 471,36
681110	DOTATION AMORTISSEMENTS DES IMMO INCORPORELLES	759,08
681120	DOTATION AMORT. DES IMMO CORP ET INSTALLATION FIXE	5 308,75
681130	DOTATION AMORT. MAT DE TRANS ET EMBARQUE D'EXPLOIT	472 801,41
681581	DOTATION PROV POUR RISQUES ET CHARGES	2 602,12
681741	DOTATION PROV POUR DEPRE. DES CREANCES CLTS	
655110	QUOTE-PART S.P. DE BENEFICE TRANSFERE	181 561,88
671200	PENALITES AMENDES FISCALES	85,00
678800	AUTRES CHARGES EXCEPT DIVERSES	1 950,00
695100	CREDIT IMPOT CICE	-225 327,99
695110	QUOTE PART DU CICE TRANSFERE	180 262,39
	TOTAL GENERAL CHARGES	13 481 413,92
703000	VENTES DE PRODUITS RESIDUELS	481,20
704100	TRAVAUX, ENTRETIEN & REPARATIONS DES VEHICULES	185 855,16
706110	REMUNERATION CONTRAT PARTIE FIXE	10 832 539,00
706300	RECETTES TRANSPORT	1 794 825,21
708400	FACTURATIONS DE MISE A DISPOSITION DE PERSONNEL	73 293,90
708800	REFACTURATION TAXE PROFESSIONNELLE	119 203,72
708801	REFACTURATION TAXE SUR LES SALAIRES	310 030,45
708850	PUBLICITE	39 343,64
708880	AUTRES PRESTATIONS DIVERSES	28 537,23
740200	AIDES A L'EMBAUCHE ET A L'EMPLOI	
758200	DIFFERENCE DE CAISSE & DE REGLEMENTS	166,50
758400	PENALITES TRANSACTIONNELLE (PV TITRE ABSENT OU NON CONFORME)	17 640,50
758800	AUTRES PRODUITS DIVERS DE GESTION COURANTE	23 919,91
761210	PRODUITS TRESORERIE CASHPOOL	96,97
781581	REPRISE RISQUES & CHARGES	28 869,00
781743	REPRISE MEDAILLES DU TRAVAIL	5 095,00
791121	REMBOURSEMENT OPCA 1%	25 777,61
791510	REMBOURSEMENTS D'ASSURANCES (SANS TVA)	7 986,42
791800	TDC EXPLOITATION	422,00
791810	REMBOURSEMENT DE TIPP GAZOLE	54 706,31
	TOTAL GENERAL DES PRODUITS	13 548 789,73
	Total charges	13 481 413,92
	Résultat	67 375,81

	2015													
	Contrat - Réseau TUL	Keolis Atlantique	Contrat - réseau TUL - Nouvelle présentation	Contrat Vélos	Avenant 2	Avenant 3	Avenant 4	Avenant 5 (hors vidéo-protection)	Avenant 6	Avenant 7	Lano + TIPP GPL + vidéo- protection (non indexés)	Réseau TUL nouvelle présentation + Vélos + Avenants à indexer	Après actualisation + LANO & TIPP	Réel 2015
Achats	-		-								78 000	-	78 000	38 060
Services extérieurs	407 694	2 023 987	2 431 681									2 431 681	2 714 125	3 373 826
Autres services extérieurs	8 252		8 252									8 252	9 211	49 834
Impôts et taxes	-		-				11 000	11 000				-	-	118 546
Charges de personnel	4 856 667	855 207	4 001 460			42 198	10 198		9 000	33 000		4 057 460	4 528 740	4 253 817
Autres charges de gestion courante	-		-									-	-	20
Personnes mises à disposition	-		-									-	-	
Dotation amort ^t techniques et provisions de renouvel ^l	-		-									-	-	
Roulant	5 272 613		6 441 393	-	-	42 198	802	- 11 000	- 9 000	33 000	78 000	6 497 393	7 330 076	7 834 102
Achats	-		-									-		
Services extérieurs	1 429 710	333 791	1 095 919			3 002	3 002				50 000	1 095 919	1 273 212	1 121 247
Autres services extérieurs	606 387	460 114	146 273	107 541								146 273	163 263	532 612
Impôts et taxes	-		-									107 541	120 033	43 843
Charges de personnel	-		-									-	-	16 384
Autres charges de gestion courante	549 258	91 400	457 858									457 858	511 039	423 728
Personnes mises à disposition	-		-									-	-	
Dotation amort ^t techniques et provisions de renouvel ^l	71 496		71 496									71 496	79 801	80 822
	65 797		65 797		291 780							357 577	399 110	475 417
Atelier	2 722 648		1 837 343	107 541	291 780	3 002	- 3 002	-	-	-	50 000	2 236 665	2 546 457	2 694 053
Achats	-		-									-		
Services extérieurs	13 367		13 367									13 367	14 920	10 322
Autres services extérieurs	28 264		28 264									28 264	31 547	20 690
Impôts et taxes	111 733		111 733	40 750								152 483	170 195	238 965
Charges de personnel	-		-									-	-	5 905
Autres charges de gestion courante	262 444		262 444									262 444	292 927	335 008
Personnes mises à disposition	35 190		35 190									35 190	39 277	
Dotation amort ^t techniques et provisions de renouvel ^l	72 796		72 796									72 796	81 252	23 984
	-		-									-	-	
Marketing	523 794		523 794	40 750	-	-	-	-	-	-	-	564 544	630 117	634 874
Achats	-		-									-	-	2 286
Services extérieurs	-		-									-	-	7 235
Autres services extérieurs	1 375		1 375									1 375	1 535	15 158
Impôts et taxes	-		-									-	-	13 578
Charges de personnel	488 965	111 000	377 965									377 965	421 866	484 543
Autres charges de gestion courante	-		-									-	-	
Personnes mises à disposition	83 716		83 716									83 716	93 439	94 546
Dotation amort ^t techniques et provisions de renouvel ^l	-		-									-	-	
Encadrement	574 056		463 056	-	-	-	-	-	-	-	-	463 056	516 840	617 348
Achats	-		-									-		
Services extérieurs	14 101	1 992	12 109									12 109	13 515	16 999
Autres services extérieurs	115 485	17 929	97 556									97 556	108 887	40 882
Frais de direction déléguée	234 110	86 219	147 890	26 017								173 907	194 107	149 882
Frais de siège	194 741	37 410	157 331									157 331	175 605	241 066
Impôts et taxes	190 209	24 940	165 269									165 269	184 465	235 048
Charges de personnel	12 231	1 952	10 279									10 279	11 473	5 585
Participation des salariés	67 914		67 914									67 914	75 803	143 143
Autres charges de gestion courante	10 425	2 032	8 393									8 393	9 367	-
Personnes mises à disposition	-		-									-	-	61 923
Dotation amort ^t techniques et provisions de renouvel ^l	133 697		133 697									133 697	149 226	151 474
	-		-									-	-	6 055
Frais généraux	972 913		800 437	26 017	-	-	-	-	-	-	-	826 454	922 448	1 052 057
Marge et aléas	256 303		256 303	6 627								262 930	293 470	195 272
Total charges	10 322 327		10 322 327	180 935	291 780	45 200	- 2 200	- 11 000	- 9 000	33 000	128 000	10 851 042	12 239 408	13 027 706
Résultat financier	15 000		15 000									15 000	16 742	97
Résultat exceptionnel	-		-									-	-	85
Vente des titres de transport	-		-									-	-	
Recettes Velitul	1 960 269		1 960 269		20 700	100 000				7 600	50 000	1 847 169	2 011 721	1 726 191
Recettes annexes	-		-	16 095								16 095	17 964	4 110
Compensation tarifaires	173 958		173 958									173 958	194 163	150 046
Autres produits	-		-									-	-	280 844
Reprise sur provision	-		-									-	-	33 964
Total produits	2 134 227		2 134 227	16 095	20 700	100 000	-	-	-	7 600	50 000	2 037 222	2 223 848	2 195 155
Subvention forfaitaire d'exploitation	8 173 100		8 173 100	164 840	312 480	145 200	2 200	11 000	9 000	25 400	178 000	8 798 819	9 998 816	10 832 539
Taxe professionnelle	211 665		211 665	4 431								216 096	241 196	110 598
Taxe sur les salaires	245 362		245 362	3 979								249 341	278 303	310 036
												-	-	
Subvention forfaitaire (y compris TP et TS)	8 630 127		8 630 127	173 250	312 480	145 200	- 2 200	- 11 000	- 9 000	25 400	178 000	9 264 257	10 518 315	11 253 173

