

# Rapport d'activité 2022



# Sommaire

1. Principes généraux
2. Politique commerciale
3. Politique d'information voyageurs
4. Qualité
5. L'accessibilité
6. Les données techniques et d'activité
7. Données comptables
8. Annexe éléments techniques

## Table des matières

<b>1. Principes généraux</b>	<b>6</b>
<b>1.1. Présentation générale</b>	<b>6</b>
2.1.1. Le territoire, la CATLP	6
2.1.2. Le réseau TLP Mobilités	6
2.1.3. Le réseau régulier TLP Mobilités	7
2.1.4. Le service sur réservation TAD	12
2.1.5. Le service sur réservation pour les personnes à mobilité réduite	13
2.1.6. Le service de vélos électriques en libre-service	14
2.1.7. Le service de location de voitures électriques en libre-service	15
2.1.8. La grille tarifaire TLP Mobilités	15
2.1.9. Des services de transport évolutifs	17
2.1.10. L'équipe Keolis Tarbes Lourdes Pyrénées	20
<b>1.2. Spécificités de l'année 2022</b>	<b>22</b>
1.2.1. Une reprise d'activité visible sur l'ensemble du réseau	22
1.2.2. ... mais des recettes en deçà des objectifs contractuels	22
<b>2. Politique commerciale</b>	<b>23</b>
<b>2.2. Synthèse</b>	<b>23</b>
<b>2.3. Des actions commerciales pour faciliter les mobilités</b>	<b>26</b>
2.3.1. Promotion tarifaire et action partenariale pour la Semaine de la mobilité	26
2.3.2. Lancement de l'APET	28
<b>2.4. Des actions commerciales de (re)conquête</b>	<b>29</b>
2.4.1. Sensibilisation au faible coût du transport public	29
2.4.2. Opération « salariés »	30
2.4.3. Une offre de bienvenue pour les nouveaux arrivants	31
2.4.4. Salon séniors	31
2.4.5. Conquête touristes	32
<b>2.5. Des actions partenariales au bénéfice de la vie locale</b>	<b>34</b>
2.5.1. L'agence commerciale, au cœur des initiatives locales	34
2.5.2. Calendrier de l'avent	35
2.5.3. L'agence TLP Mobilités, un lieu d'exposition pour la 4ème année consécutive	36
<b>2.6. Campagnes de promotion digitale</b>	<b>38</b>
<b>2.7. Animation du réseau de dépositaires</b>	<b>40</b>
<b>2.8. Les recettes</b>	<b>41</b>
2.8.1. Synthèse des recettes 2022	41
2.8.2. Ecart des recettes avec l'engagement contractuel	41
2.8.3. Répartition des recettes par titre	43
2.8.4. Répartition des recettes par réseau	44
2.8.5. Comparaison des recettes 2021-2022	52
2.8.6. Recettes commerciales des VLS	54
2.8.7. Recettes publicitaires	54
<b>2.9. Les ventes</b>	<b>55</b>
<b>3. Politique d'information voyageurs</b>	<b>56</b>
<b>3.1. Renouvellement du mobilier urbain</b>	<b>56</b>
<b>3.2. Recrutement d'un agent polyvalent</b>	<b>57</b>
<b>3.3. Déploiement de l'info trafic par e-mailing</b>	<b>58</b>
<b>3.4. L'information voyageur en temps réel pour les navettes de centre-ville de Tarbes</b>	<b>59</b>

<b>3.5.</b>	<b>Amélioration du fonctionnement de la e-boutique .....</b>	<b>60</b>
<b>3.6.</b>	<b>Maintien des supports existants.....</b>	<b>61</b>
3.6.1.	3.6.1 Supports print .....	61
3.6.2.	3.6.2 Supports digitaux.....	62
<b>4.</b>	<b>Qualité.....</b>	<b>63</b>
<b>4.1.</b>	<b>Définition des indicateurs d'évaluation de la qualité de service .....</b>	<b>63</b>
<b>4.2.</b>	<b>Contrôles qualité internes .....</b>	<b>64</b>
4.2.1.	Information aux voyageurs .....	65
4.2.2.	Ponctualité .....	65
4.2.3.	Propreté des véhicules et de l'agence commerciale .....	65
4.2.4.	Confort de voyage .....	65
4.2.5.	Accueil des voyageurs.....	66
4.2.6.	Traitement des réclamation clients.....	66
4.2.7.	Qualité de l'accueil téléphonique pour les services de réservation TPMR .....	66
<b>4.3.</b>	<b>Enquêtes et sondages .....</b>	<b>67</b>
<b>4.4.</b>	<b>Réclamations et observations des usagers .....</b>	<b>68</b>
<b>5.</b>	<b>L'accessibilité .....</b>	<b>70</b>
<b>5.1.</b>	<b>Equipement des véhicules .....</b>	<b>70</b>
<b>5.2.</b>	<b>Formation des conducteurs .....</b>	<b>70</b>
5.2.1.	Sensibilisation au handicap .....	70
5.2.2.	Formation aux Gestes et Postures pour accueil les personnes en situation de handicap	70
<b>5.3.</b>	<b>Une fréquentation en hausse sur le service TPMR.....</b>	<b>71</b>
<b>6.</b>	<b>Les données techniques et d'activité.....</b>	<b>73</b>
<b>6.1.</b>	<b>Fréquentation .....</b>	<b>73</b>
6.1.1.	Données de validation par secteur géographique.....	76
6.1.2.	Validations par titre.....	81
6.1.3.	Mobilité des abonnés.....	82
6.1.4.	Validations par ligne .....	84
6.1.5.	Les lignes scolaires .....	89
6.1.6.	Le service d'autopartage .....	90
6.1.7.	Le service de Vélo à Assistance Electrique en Libre-Service .....	91
<b>6.2.</b>	<b>L'offre kilométrique.....</b>	<b>94</b>
6.2.1.	Bilan kilométrique global.....	96
6.2.2.	L'offre kilométrique par type de service ligne .....	98
6.2.3.	L'offre kilométrique par véhicule.....	103
6.2.4.	Bilan des kilométrages pour les services pour le compte de tiers .....	103
6.2.5.	Bilan des kilomètres TICPE.....	103
<b>6.3.</b>	<b>Consommations moyennes de carburant.....</b>	<b>104</b>
<b>6.4.</b>	<b>Bilan des incidents et accidents .....</b>	<b>104</b>
<b>6.5.</b>	<b>Synthèse des opérations d'entretien.....</b>	<b>105</b>
<b>6.6.</b>	<b>Données sur le personnel .....</b>	<b>106</b>
6.6.1.	Liste des emplois et des postes de travail.....	106
6.6.2.	Bilan politique formation du personnel et plan de formation .....	107
6.6.3.	Evolution majeure affectant la situation du personnel.....	108
6.6.4.	Bilan des accidents de travail .....	108
6.6.5.	Taux d'absentéisme .....	109
6.6.6.	Observations formulées par l'inspection du travail.....	109

6.7.	Synthèse annuelle des ratios et indicateurs statistiques .....	109
<b>7.</b>	<b><i>Données comptables</i></b> .....	<b>111</b>
7.1.	Compte annuel de résultat .....	111
7.2.	La liasse fiscale.....	111
7.3.	Méthodes et éléments de calcul économique.....	111
7.4.	Inventaires A et B.....	111
7.5.	Plan pluriannuel des investissements et Plan pluriannuel des amortissements 111	
7.6.	Engagement à incidences financières.....	111
7.7.	Calcul de la subvention forfaitaire d'exploitation .....	112
<b>8.</b>	<b><i>Annexe éléments techniques</i></b> .....	<b>115</b>
8.1.	Insuffisances des biens et équipements pour répondre aux besoins des usagers .....	115
8.2.	Liste des contrats et prestations conclus avec des entreprises tierces.....	115

# 1. Principes généraux

Le rapport annuel du concessionnaire de transport urbain présente un compte-rendu technique du service confié au titre de l'année 2022. Il comprend les éléments comptables et financiers, ainsi qu'une analyse quantitative et qualitative du service.

Le rapport d'activités porte sur l'ensemble du réseau TLP Mobilités.

## 1.1. Présentation générale

### 2.1.1. Le territoire, la CATLP

La nouvelle Communauté d'Agglomération Tarbes-Lourdes-Pyrénées a vu le jour le 1<sup>er</sup> janvier 2017, regroupant la Communauté d'Agglomération du Grand Tarbes, les Communautés de Communes de Bigorre-Adour-Echez, de Gespe-Adour-Alaric, du canton d'Ossun, du Pays de Lourdes, de Batsurguère et du Montaigu.

Le périmètre de la Communauté d'Agglomération de Tarbes-Lourdes-Pyrénées s'étend sur 86 communes et compte près de 124 774 habitants en 2020.

### 2.1.2. Le réseau TLP Mobilités

Depuis le 17 octobre 2020, un nouveau réseau de transport a été mis en place sur le périmètre de la Communauté d'Agglomération de Tarbes-Lourdes-Pyrénées. Il est issu de la fusion de 3 réseaux :

- Réseau urbain de Tarbes (Alezan) ;
- Réseau urbain de Lourdes (Mon Citybus) ;
- Ligne interurbaine entre Tarbes et Lourdes.

The logo for TLP Mobilités features the letters 'TLP' in a bold, sans-serif font. The 'T' is blue, the 'L' is yellow, and the 'P' is red. To the right of 'TLP', the word 'mobilités' is written in a black, lowercase, cursive script.

En 2022, l'offre de transport TLP Mobilités intègre les services suivants :



- un réseau urbain composé de 16 lignes régulières (13 lignes régulières à Tarbes et 3 lignes régulières à Lourdes) ;
- 1 ligne interurbaine entre Tarbes et Lourdes assurant un départ par heure du lundi au samedi ;
- une offre complémentaire composée de 4 lignes à vocation scolaire sur le secteur de Tarbes ;
- 1 navette à 3€ dédiée à la liaison entre l'aéroport TLP et Lourdes ;
- 4 circuits de centre-ville sur la commune de Tarbes ;
- 2 lignes saisonnières sur la commune de Lourdes fonctionnant du 1<sup>er</sup> dimanche des Rameaux au 31 octobre de chaque année ;
- un service de transport sur réservation dans toutes les communes de la CATLP ;
- un service sur réservation pour les personnes à mobilité réduite ;
- un service de vélos à assistance électrique en libre-service ;
- un service de voitures électrique en libre-service.

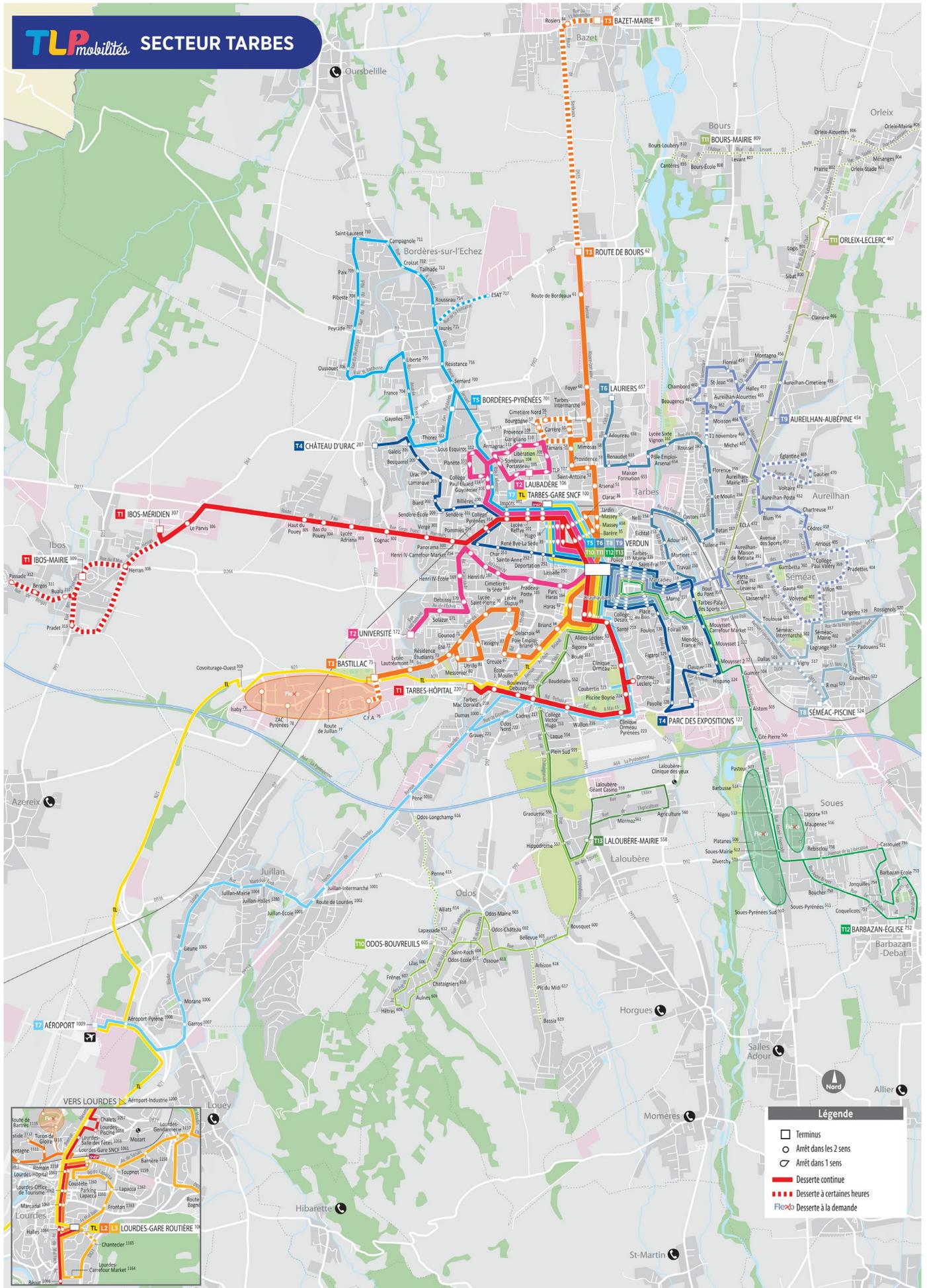
### 2.1.3. Le réseau régulier TLP Mobilités

#### ❖ Secteur de Tarbes

Le réseau urbain de Tarbes est composé de 13 lignes régulières :

<b>T1</b>	Hôpital <> Méridien / Ibos – Mairie	<b>T8</b>	Séméac-Piscine <> Verdun
<b>T2</b>	Université <> Laubadère	<b>T9</b>	Aureilhan - Aubépine <> Verdun
<b>T3</b>	Route de Bours / Bazet - Mairie <> Bastillac	<b>T10</b>	Odos - Longchamps / Bouvreuil <> Verdun
<b>T4</b>	Château d'Urac <> Parc des expositions	<b>T11</b>	Orleix - Leclerc <> Verdun
<b>T5</b>	Bordères - Pyrénées <> Verdun	<b>T12</b>	Barbazan - Eglise <> Verdun
<b>T6</b>	Lauriers <> Verdun	<b>T13</b>	Laloubère - Mairie <> Verdun
<b>T7</b>	Aéroport <> Tarbes - Gare SNCF		

# TLP mobilités SECTEUR TARBES



**Légende**

- Terminus
- Arrêt dans les 2 sens
- Arrêt dans 1 sens
- Desserte continue
- Desserte à certaines heures
- Flexo Desserte à la demande

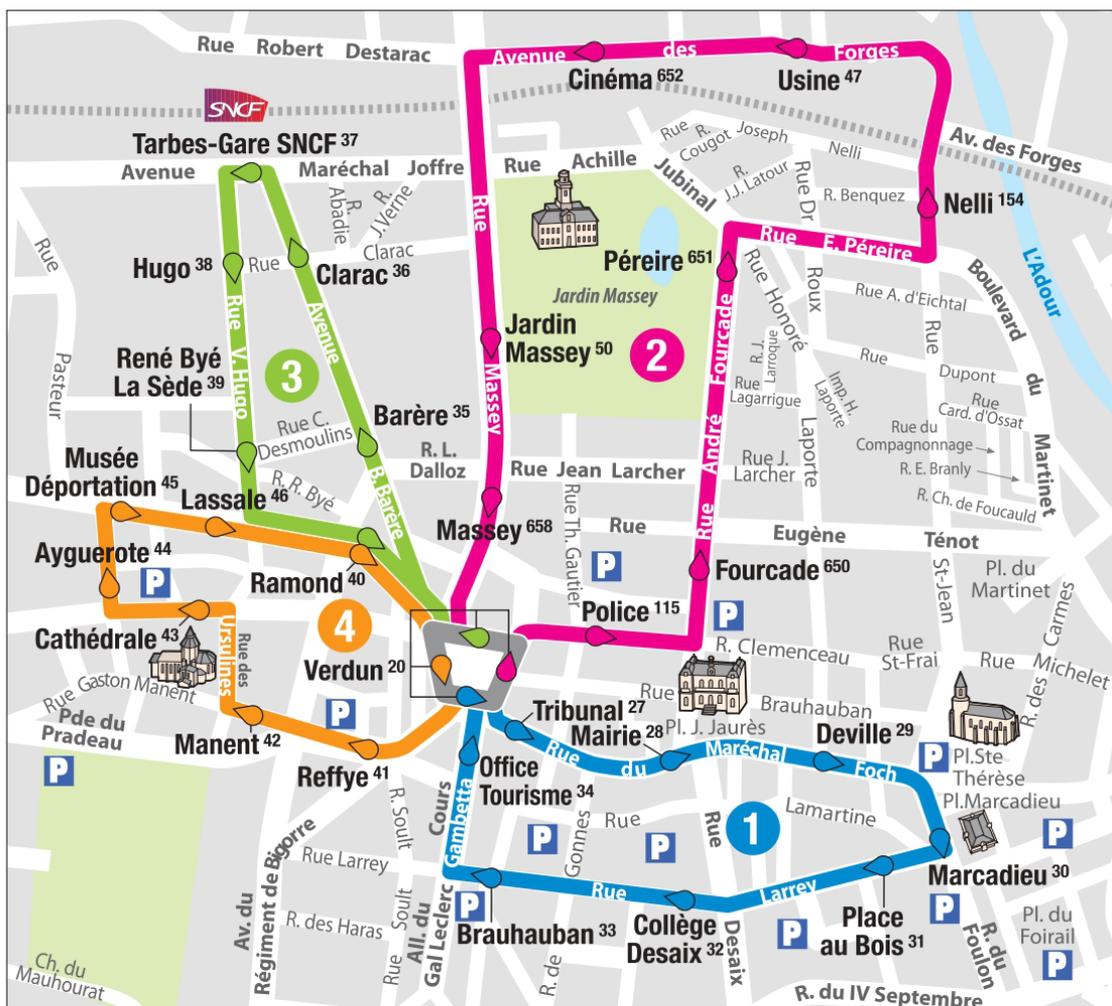


Le réseau urbain de Tarbes est complété par 4 circuits scolaires, assurés par des véhicules de type autocar :

- TS1** Collège Paul Valéry / Gauté <> Verdun / Collège Paul Eluard
- TS2** CFA <> Soues – Maupenec
- TS3** Coubertin <> Orleix / Chis / Bours
- TS4** Verdun <> Collège Victor Hugo

Des navettes électriques gratuites desservent le centre-ville de Tarbes. 4 circuits sont matérialisés, et prévoit un passage à 20 minutes fréquence :

- Navette Marcadiieu ;
- Navette Cinéma ;
- Navette Gare SNCF ;
- Navette Cathédrale.



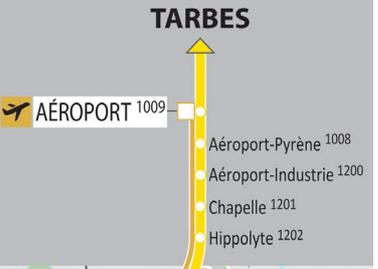
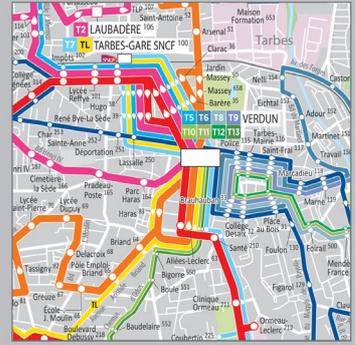
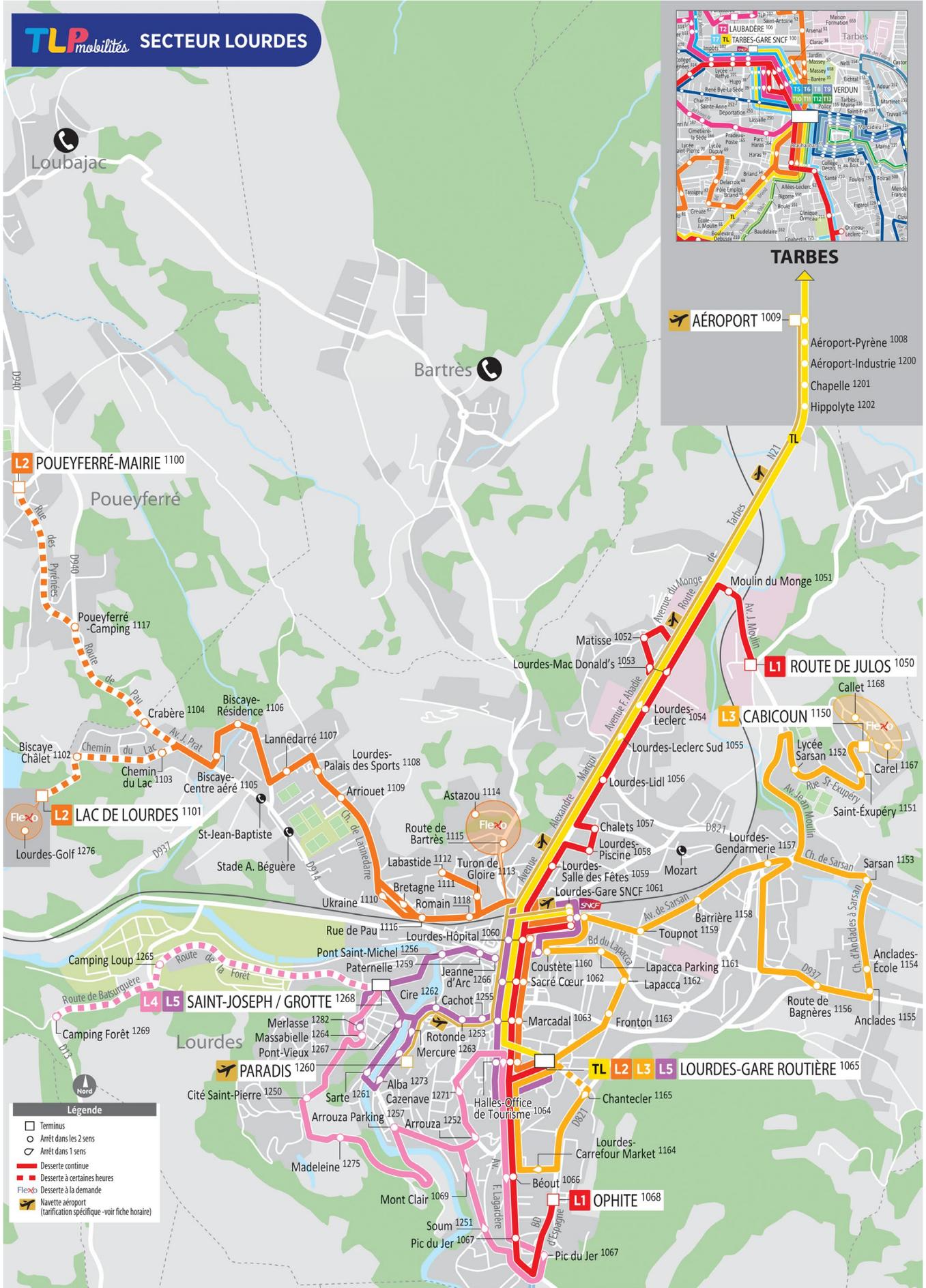
Chaque navette circule en continue sur les 4 boucles dans l'ordre 1,2,3,4.  
 L'arrêt Verdun (en bleu) situé au niveau de l'agence immobilière Stéphane Plaza à destination de Marcadiieu, l'arrêt Verdun (en rouge) situé devant la pizzeria Dominos à destination du Cinéma, l'arrêt Verdun (en vert) situé devant le bar « Marylin » à destination de la gare SNCF et l'arrêt Verdun (en orange) situé devant la banque le Crédit Agricole à destination de Ayguerote.

## ❖ *Secteur de Lourdes*

Le réseau urbain de Lourdes est composé de 5 lignes régulières, dont 2 lignes saisonnières pendant la haute saison (L4 et L5) :

-  L1 Ophite <> Route de Julos
-  L2 Poueyferré - Mairie / Lac de Lourdes <> Lourdes - Gare routière
-  L3 Cabicoun <> Chantecler
-  L4 Saint-Joseph → Pic du Jer → Haltes <> Pic du Jer - Parking
-  L5 Cœur de Lourdes

L'offre est complétée par des Navettes desservant l'aéroport, dont les horaires sont adaptés aux heures de départ et d'arrivée des vols Ryanair et Volotea.



## ❖ Ligne interurbaine Tarbes <> Lourdes

Enfin, une liaison interurbaine est assurée entre les 2 centres urbains de la CATLP, la ligne TL (Tarbes-Lourdes).

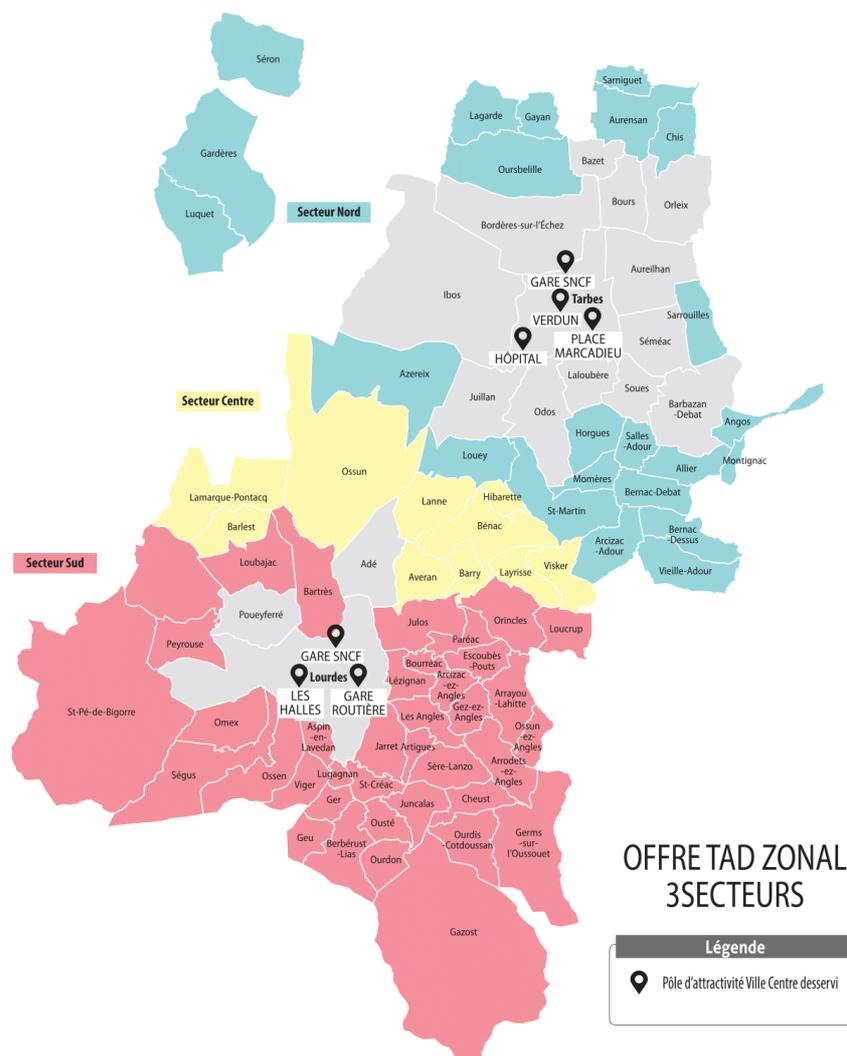
Elle offre un passage dans les deux sens toutes les 60 minutes, du lundi au samedi de 6h à 20h. Cette offre est renforcée en heure de pointe à 30 minutes. Enfin, un retour supplémentaire est proposé systématiquement à 22h45 au départ de l'aéroport vers Tarbes et vers Lourdes.

### 2.1.4. Le service sur réservation TAD



Le service de Transport sur réservation offre une alternative de transport pour l'ensemble des communes de la CATLP non desservies par les lignes régulières. En 2022, 3 déplacements hebdomadaires sont proposés dans chaque commune afin de rejoindre les villes centre de Tarbes et/ou de Lourdes.

Les communes sont réparties en 3 secteurs selon une logique géographique : Nord, Centre et Sud.



Les services de Transport à la Demande (TAD) convergent vers les principaux arrêts des villes centres de Tarbes et/ou de Lourdes. Le tableau ci-dessous précise l'offre proposée.

	Jour fonctionnement	Horaires départ/ arrivée	Destination
<b>Zone Nord</b>	Mardi matin	Arrivée à Tarbes ou à Lourdes à 9h00 ; Départ de Tarbes ou de Lourdes à 11h30 ;	<b>Tarbes (arrêts au choix) :</b> Verdun Gare SNCF Place Marcadieu Hôpital
	Mercredi-après-midi	Arrivée à Tarbes ou à Lourdes à 14h00 ; Départ de Tarbes ou de Lourdes à 17h00	
	Samedi-après-midi		
<b>Zone Centre</b>	Mercredi matin	Arrivée à Tarbes ou à Lourdes à 9h00 ; Départ de Tarbes ou de Lourdes à 11h30 ;	<b>Tarbes (arrêts au choix) :</b> Verdun Gare SNCF Place Marcadieu  <b>Ou</b>
	Jeudi matin		
	Vendredi après-midi	Arrivée à Tarbes ou à Lourdes à 14h00 ; Départ de Tarbes ou de Lourdes à 17h00	<b>Lourdes (arrêts au choix) :</b> Halles Gare SNCF Gare Routière
<b>Zone Sud</b>	Mardi après-midi	Arrivée à Tarbes ou à Lourdes à 14h00 ; Départ de Tarbes ou de Lourdes à 17h00	<b>Lourdes (arrêts au choix) :</b> Halles Gare SNCF Gare Routière
	Jeudi après-midi		
	Samedi matin	Arrivée à Tarbes ou à Lourdes à 9h00 ; Départ de Tarbes ou de Lourdes à 11h30 ;	

L'utilisation du service nécessite une réservation téléphonique, possible jusqu'à la veille du transport avant 17h00 (le vendredi 17h00, pour un transport le lundi).

Le standard téléphonique de TLP Mobilités est ouvert du lundi au vendredi de 9h00 à 13h00 et de 14h00 à 17h30 toute l'année (exceptés les jours fériés).

### 2.1.5. Le service sur réservation pour les personnes à mobilité réduite



Le service de transport à la demande met en place un service porte-à-porte pour les personnes à mobilité réduite, il s'agit du service TPMP « Handibus ».

Ce service est destiné aux Personnes à Mobilités Réduites détenant la carte d'invalidité supérieure à 80% délivrée ou d'une Carte Mobilité Inclusion portant la mention "invalidité" délivrée par la Maison Départementale des

Personnes Handicapées (MDPH). Les personnes présentant une fragilité temporaire ou définitive peuvent aussi faire une demande d'accès au service. L'inscription fait l'objet d'une validation par une commission d'accès.

Le service assure un transport d'adresse à adresse du lundi au samedi, toute l'année, de 8h00 à 19h00. Le délai de réservation est de 10 jours avant la date du transport et jusqu'à 17h00 la veille du transport (les réservations du lundi sont à faire le vendredi avant 17h00) en contactant l'Agence Commerciale par téléphone. Des délais plus longs sont accordés pour les motifs de déplacement domicile <> travail.

3 véhicules assurent les prestations du secteur de Tarbes et 1 véhicule à Lourdes. Chaque véhicule permet le transport de 2 personnes en fauteuil roulant et de 3 à 4 clients sans fauteuil roulant.

Le service TPMP Handibus est déployé sur les 15 communes de l'ex Grand Tarbes ainsi que sur la commune de Lourdes. Les autres communes profitent quant à elles du service de TAD zonal assuré par des véhicules accessibles.



### 2.1.6. Le service de vélos électriques en libre-service



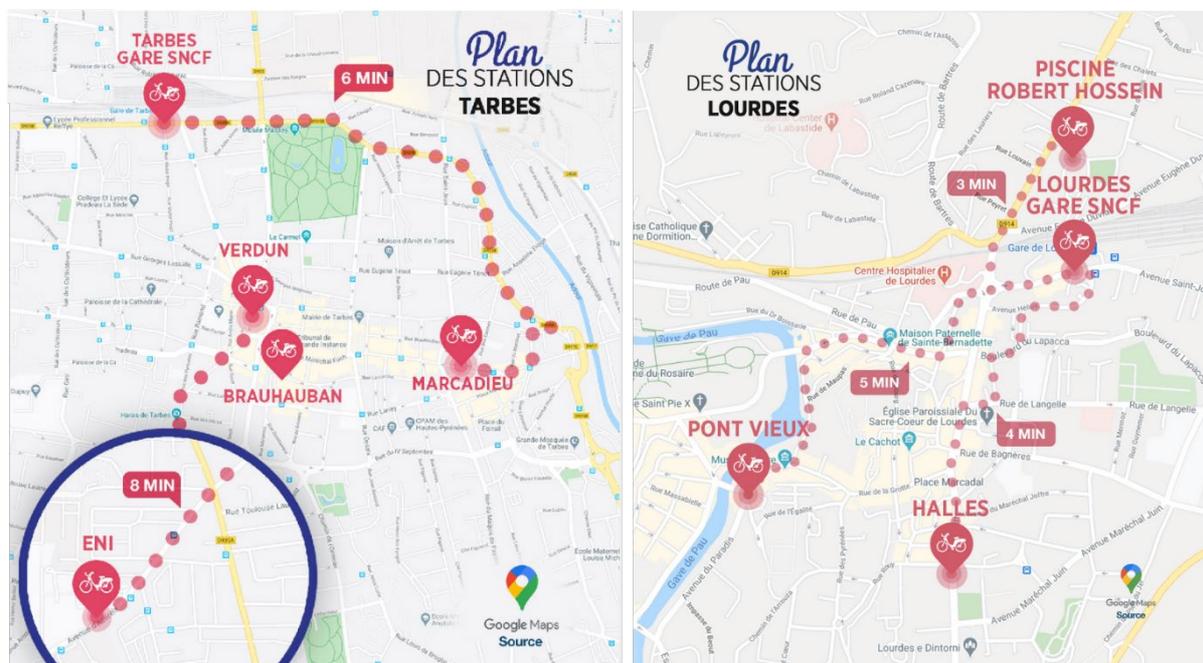
Le service de Vélos en Libre-Service à Assistance Electrique est composé d'une flotte de 50 vélos.

Un forfait Liberté est proposé au tarif de 1.00€ / 30 minutes.

Des abonnements sont disponibles permettant de bénéficier des 30 premières minutes offertes à chaque trajet. Un tarif préférentiel pour les abonnés TLP Mobilités est proposé : 30€/an au lieu de 60€/an pour l'abonnement annuel ; 5€/mois au lieu de 10€/mois pour l'abonnement mensuel.

A ce jour, 5 stations sont implantées sur la commune de Tarbes et 4 à Lourdes. Les stations sont disponibles sur les points référencés sur le plan ci-dessous.

### PLAN DES STATIONS VLS



## 2.1.7. Le service de location de voitures électriques en libre-service



Un service de location de voitures électriques (type Renault Zoé) a été déployé depuis le 26 février 2021. Une flotte de 5 véhicules est disponible, 4 à Tarbes et 1 à Lourdes.

En 2022, 3 stations sont disponibles sur le territoire de la CATLP :

- Place Marcadiéu, Place du Foirail et Parking du Haras à Tarbes ;
- Mairie de Lourdes.

Ce service est piloté par la société Citiz, qui assure le suivi opérationnel de la flotte et du service.

L'accès au service nécessite une inscription préalable ainsi que le règlement de 40€ de frais d'inscription. Les adhérents de ce service peuvent ensuite louer une voiture au tarif de 5€/heure ou 45€/jour.

## 2.1.8. La grille tarifaire TLP Mobilités

Depuis le lancement du nouveau réseau TLP Mobilités le 17 octobre 2020, une gamme tarifaire simplifiée est valable sur l'ensemble du territoire. Le détail de la grille tarifaire TLP Mobilités est présenté dans l'Annexe **A10 Tarifs 2022.**

Pour répondre aux besoins occasionnels en déplacement, 3 titres sont disponibles :

- Le **ticket 1 voyage** au prix de 1€ pour l'ensemble du territoire, incluant la ligne Tarbes-Lourdes ;
- La **carte 10 voyages** aux prix de 9€, (correspondant à une réduction de 10% par rapport au ticket 1 voyage) ;
- Le **ticket 5 jours** au prix de 12€ permettant un nombre de voyages illimité, durant 5 jours consécutifs.



Les utilisateurs plus réguliers peuvent préférer un abonnement, valable 1 an à la date d'achat, ou 1 mois valable du premier au dernier jour de chaque mois. Cette grille tarifaire est basée sur des conditions d'âge :

- « **-25 ans** » : 15€/mois ou 100€/an ;
- « **25 à 65 ans** » : 20€/mois ou 200€/an ;
- Les personnes âgées de **+ de 65 ans** bénéficient désormais de la gratuité.

Enfin, Keolis propose, selon le souhait de la CATLP, une gamme tarifaire sociale attractive afin de faciliter l'accès à la mobilité. A ce titre, les personnes répondant aux critères ci-dessous bénéficient de la gratuité sur l'ensemble du réseau TLP Mobilités :

- CMU-C et leurs ayants droit (titre annuel) ;
- RSA (titre semestriel) ;
- Personnes en situation de handicap détenant une carte d'invalidité égale ou supérieur à 50% (titre annuel).

En 2022, la durée de validité de l'abonnement CMU a été étendue à 1 an maximum (au lieu de 6 mois) pour éviter aux clients de revenir tous les 6 mois à l'agence commerciale pour présenter un justificatif.

En 2022, deux nouveaux titres ont été intégrés à la grille tarifaire TLP Mobilités, uniquement sur le secteur de Lourdes :

### ❖ *Ticket Aéroport*

Dès le mois de novembre 2021, un tarif de 3€ a été mis en place sur le service des navettes Aéroport. Les horaires des navettes sont adaptés aux horaires des vols des compagnies Ryanair et Volotea. Le départ des navettes peut être retardé jusqu'à 60 minutes en cas de retard du vol.

### ❖ *Titre City Card*

En accord avec la CATLP, Keolis TLP et l'Office de Tourisme de Lourdes renouvellent pour la 2<sup>ème</sup> saison consécutive le partenariat City Card.

Ce dispositif favorise l'activité touristique au sein de Lourdes en proposant l'accès aux différents sites touristiques à tarif préférentiel sur un même support.

TLP Mobilités est partenaire du dispositif. Ainsi la City Card Lourdes permet l'utilisation du réseau sur le secteur de Lourdes en illimité selon la durée de validité du forfait : 24h, 48h, 3 jours ou 5 jours.

Afin de fiabiliser le suivi des validations de la City Card à bord de TLP Mobilités, la validation de la City Card Lourdes est désormais rendue possible sur les valideurs des véhicules depuis le lundi 27 juin 2022.

Ainsi chaque validation - offerte pour le bénéficiaire de la CityCard - fait l'objet d'une compensation à hauteur de 50% du prix du ticket 1 voyage, versée par l'office de tourisme de Lourdes.

## **2.1.9. Des services de transport évolutifs**

Après une année complète de fonctionnement du nouveau réseau TLP Mobilités, des évolutions et adaptations ont été apportées tout au long de l'année 2022.

Keolis TLP recense dans le présent point les actions engagées :

### **De légères adaptations d'offre pour fiabiliser la ponctualité des lignes et améliorer les correspondances**

#### ❖ *Ajustement d'offre*

#### **Ligne T2**

En accord avec la CATLP, Keolis a déployé un véhicule supplémentaire à compter du 01/09/2022 pour fiabiliser les temps de parcours de la ligne T2, victime de son succès et tributaire des aléas de la circulation. Ce 4<sup>ème</sup> véhicule permet le maintien du cadencement de la ligne aux 20 minutes et pallie les retards observés en heure de pointe du matin et du soir.

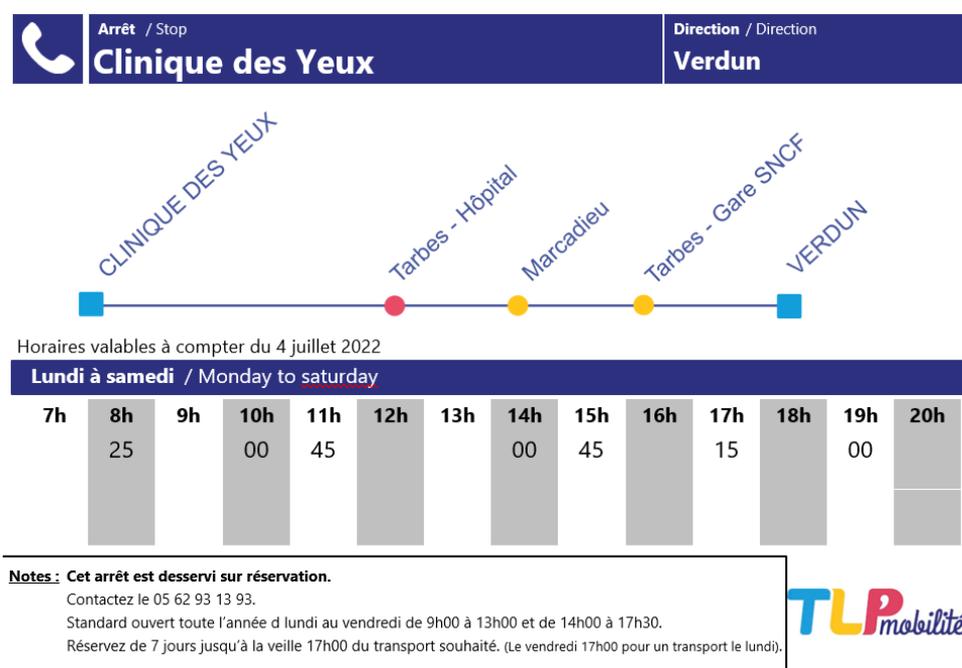
#### **T3 – Passage d'une course sur réservation en régulier (7h12)**

Compte-tenu des nombreuses réservations au départ de la ligne T3 en amont de la zone Bastillac, le départ de 7h12 effectué en Flexo est proposé depuis le 28/11/2022 en régulier.

### ❖ *Amélioration de la desserte de la Clinique des yeux - Transport sur réservation :*

Le partenariat étroit qui lie le Collectif Accès 65 et Keolis TLP permet aux associations de handicaps d'échanger régulièrement avec l'opérateur Keolis.

Le centre ophtalmologique nouvellement implanté à Laloubère est desservi sur réservation. Des demandes récurrentes ont été formulées en faveur d'un renforcement d'offre.



Ainsi, en concertation avec le Collectif Access 65, l'arrêt de la Clinique des Yeux est désormais desservi 7 fois dans la journée. 3 nouveaux horaires ont été ajoutés pour permettre une plus grande souplesse d'utilisation.

Ces évolutions reflètent le travail collaboratif entre les associations de Handicap regroupées au sein du Collectif Access 65 et le délégataire Keolis.

Le service sur réservation fonctionne désormais du lundi au samedi et propose 7 allers-retours par jour au départ de Tarbes aux arrêts suivants : Verdun, Marcadieu, Gare SNCF et Hôpital).

### ❖ *Amélioration de correspondance*

Lors de la nouvelle rentrée scolaire 2022, certains temps de correspondances entre différentes lignes ont été jugés trop courts. A ce titre, des ajustements ont été effectués sur les lignes suivantes :

- T11 : départ de Verdun retardé de 10 minutes à 12h40 ;
- TS2 : Départ de Coubertin décalé de 5 minutes à 17h25 ;
- T6 : Départ des Lauriers avancé de 5 minutes à 7h00.

### ❖ *Ajustement d'arrêts*

#### **Ligne TL**

Afin d'améliorer le maillage de la ligne TL sur la commune de Lourdes, des arrêts dans la ville centre sont desservis depuis le 13/07/2022. Ainsi, l'accès à la ligne TL peut être effectué depuis les arrêts Lourdes – Salle de Fêtes et Halles – Office de Tourisme.

Ces modifications ont été réalisées sans impacter les temps de parcours.

### **Adaptation de l'offre de la ligne L5**

L'offre de la ligne L5 a fait l'objet de nombreuses adaptations tout au long de la saison touristique, du 28 mars au 31 octobre, afin d'accompagner au mieux l'accroissement d'activité.

3 périodes ont été observées :

- **Du 28 mars au 19 juin** : 1 passage toutes les 30 minutes ;
- **Du 20 juin au 2 octobre** : déploiement d'une fréquence aux 15 minutes ;
- **A partir du 3 octobre** : déploiement d'une fréquence aux 30 minutes.

Tout au long de la haute saison, la ligne L5 a également desservi l'arrêt Lourdes - Salles des Fêtes lors des représentations du Spectacle « Bernadette ». La desserte de cet arrêt a été réalisé à moyen constant, toutefois ces extensions ont eu des impacts importants sur les temps de parcours entraînant :

- des problèmes majeurs de ponctualité ;
- des situations sous-capacitaires au regard des pics de fréquentations lors de représentations.

Compte-tenu de ces éléments, Keolis préconise le déploiement de moyens dédiés pour desservir ce type d'évènement le cas échéant. Ces moyens répondent à un besoin spécifique et maintiendrait la fiabilité de la ligne L5 « Cœur de Ville ».

Enfin, l'offre de la ligne L5 a été maintenue après le 31 octobre. A ce titre, 4 allers-retours assurent la liaison entre les sanctuaires et le centre-ville du lundi au samedi.

### **Navettes aéroport**

Pour la seconde année consécutive, TLP Mobilités propose à la clientèle touristique, des navettes aéroport dont les horaires sont adaptés aux vols des compagnies aériennes Low Cost. Ces navettes assurent une liaison directe entre l'aéroport TLP, la gare SNCF de Lourdes et le secteur des hôtels (Lourdes-Paradis). L'offre est adaptée selon 2 saisons : hiver et été.

### ❖ *Saison Hiver – jusqu’au 25 mars 2022*

L’aéroport TLP a étoffé son offre hivernale en complétant l’offre de 2 liaisons Ryanair supplémentaires (Malte et Bruxelles-Charleroi). A ce titre 12 rotations hebdomadaires ont été assurées.

Il convient de noter que le service a été suspendu durant 3 semaines au mois de janvier 2022 (du 10 au 31) en raison d’une absence de visibilité des conditions de déplacement dans chaque pays européen due à la crise COVID.

### ❖ *Saison Eté – du 27 mars au 31 octobre 2022*

A compter du 1<sup>er</sup> juillet 2022, l’arrivée de la compagnie aérienne Volotea à l’aéroport de TLP a permis l’ouverture de 4 nouvelles destinations : Strasbourg, Naples, Palerme et Venise. Le service de navettes aéroport a été ainsi renforcé pour assurer les transferts des voyageurs vers et depuis la ville de Lourdes.

Au total plus de 20 rotations hebdomadaires ont été enregistrées sur cette période.

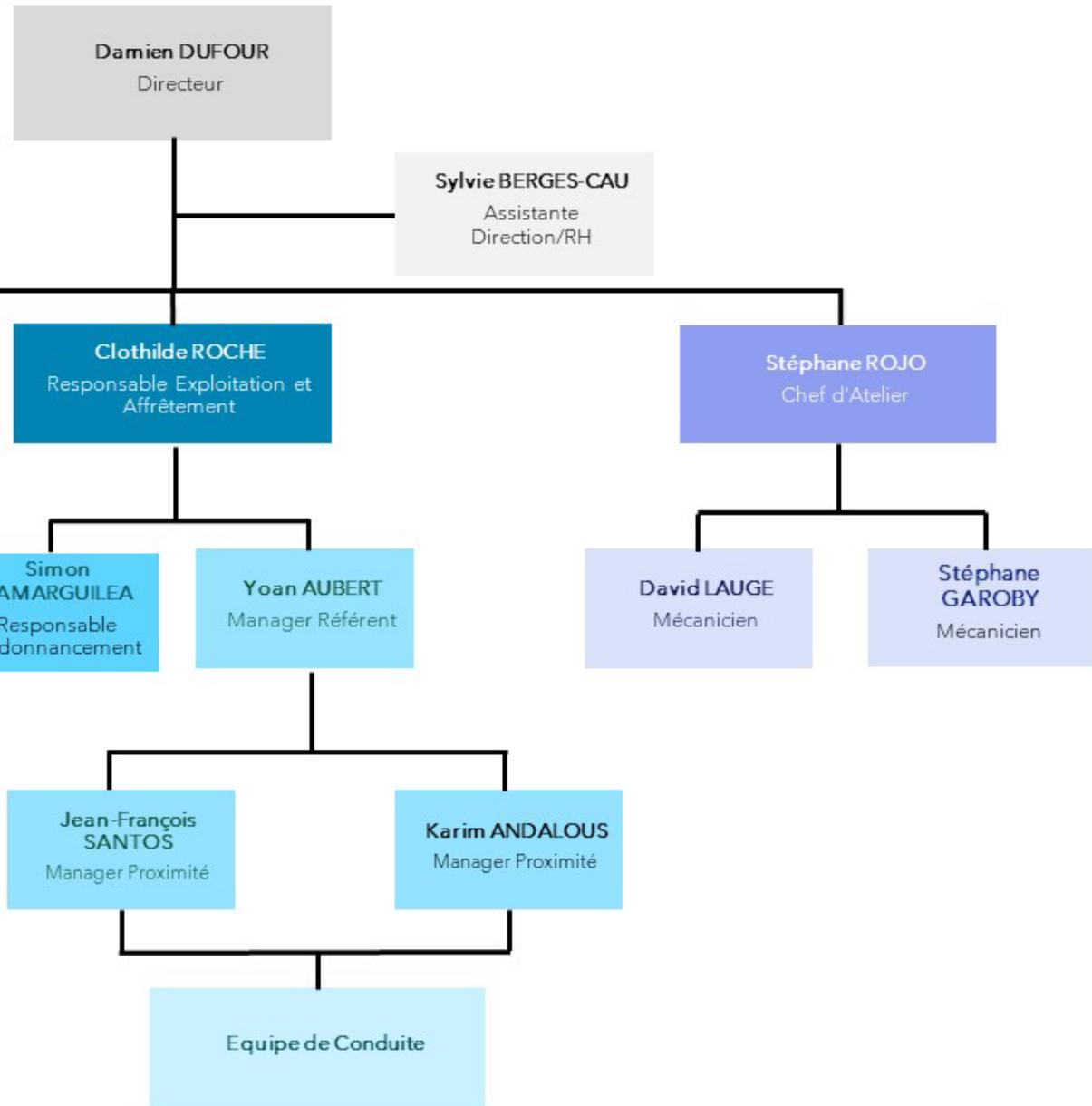
### ❖ *Saison Hiver – dès le 1 novembre octobre 2022*

Les 2 compagnies aériennes Ryanair et Volotea ont maintenu une offre allégée pour la saison hiver. A partir du 1<sup>er</sup> novembre, une offre hiver a été maintenue sur le service à raison de 16 rotations hebdomadaires.

## **2.1.10. L’équipe Keolis Tarbes Lourdes Pyrénées**

L’ensemble des missions opérationnelles de gestion du réseau est assuré par la filiale Keolis Tarbes Lourdes Pyrénées, basée sur la zone Kennedy à Tarbes.

Ci-dessous, le détail de l’organigramme Keolis Tarbes Lourdes Pyrénées pour l’année 2022 :



La filiale de Keolis Tarbes Lourdes Pyrénées fait partie du secteur Pyrénées dans lequel des référents métiers Keolis viennent en appui de la filiale.

En termes de ressources, le secteur Pyrénées est doté des fonctions suivantes :

- ❖ Un responsable des ressources humaines, qui :
  - Pilote le processus de recrutement et de mobilité des agents de maîtrise des filiales ;
  - Organise le suivi de l'évaluation de la performance individuelle et collective ;
  - Est garant de la conformité d'application des accords, des obligations légales et réglementaires ;
  - Assure la veille et la prévention des risques sociaux.
  
- ❖ Un contrôleur de gestion, qui :
  - Garantit le processus d'élaboration du budget ;
  - Prépare le reporting financier.
  
- ❖ Des référents sur les métiers du marketing, de la maintenance et de l'exploitation qui :
  - Viennent en appui des fonctions opérationnelles des filiales.

## 1.2. Spécificités de l'année 2022

### 1.2.1. Une reprise d'activité visible sur l'ensemble du réseau...

2022 est la première année post Covid sans aucune restriction de déplacements. Malgré de nouveaux épisodes épidémiques, la fréquentation du réseau TLP Mobilités est en forte hausse par rapport à 2021 **(+45%)**. Elle dépasse également :

- Les fréquentations observées avant la fusion des 3 réseaux en 2018 **(+19%)** ;
- L'engagement contractuel de 2022 **(+4%)**.

Ces indicateurs sont analysés dans la partie Fréquentation, et certains marqueurs annoncent le maintien de cette tendance pour 2023 avec notamment l'augmentation du nombre d'abonnés.

### 1.2.2. ... mais des recettes en deçà des objectifs contractuels

Ces bons indicateurs de fréquentation ne permettent pas néanmoins à Keolis d'atteindre ses engagements contractuels en termes de recettes. Elles sont **38%** supérieures à 2021 mais inférieures de **16%** par rapport à l'engagement contractuel, soit un delta de près de **-140k€**.

L'ensemble de ces éléments sont détaillés et analysés dans ce rapport d'activités 2022.

## 2. Politique commerciale

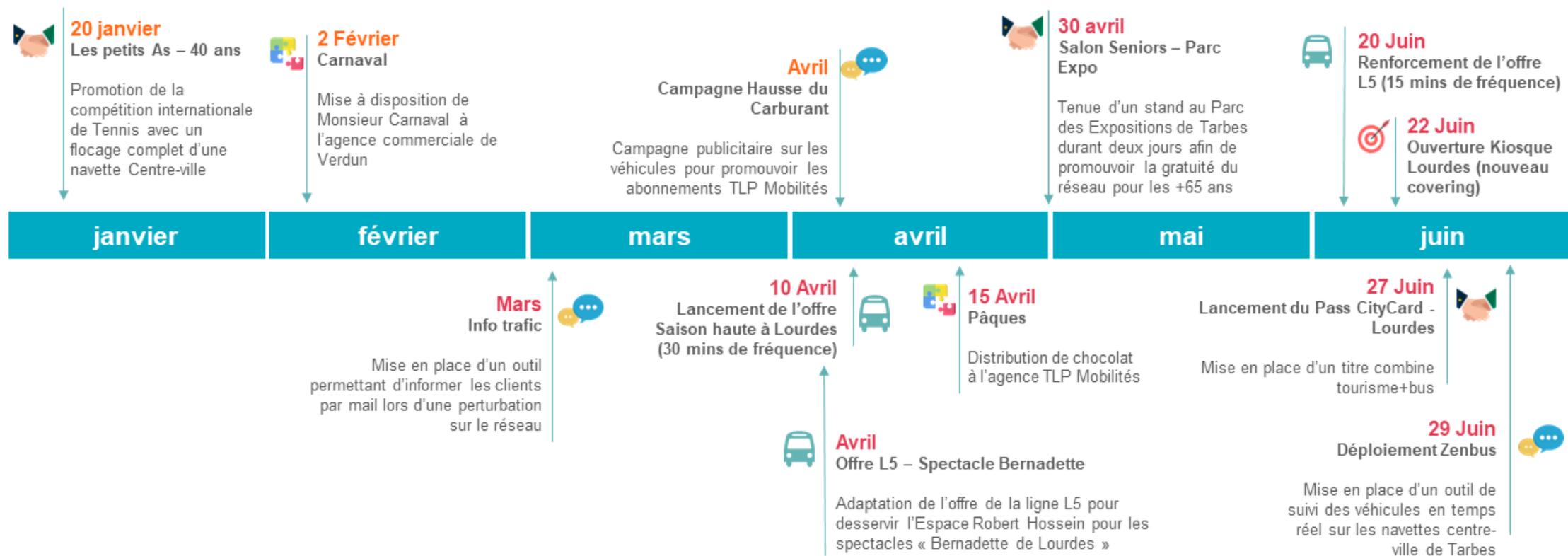
### 2.2. Synthèse

Keolis rassemble l'ensemble des actions entreprises après la phase de lancement du réseau. L'ensemble des actions sont décrites dans le point d'après.



Communication relayée tout au long de l'année sur Facebook

## Chronologie 2022 des opérations commerciales sur le réseau TLP Mobilités



### Soutien à l'Ukraine du 11 mars au 10 juin.

- o Action solidaire pour reverser 10% de chaque ticket payé en CB à une association ukrainienne



### Ouverture de la haute saison à Lourdes du 10 avril au 31 octobre.

- o Déploiement des lignes L4 et L5 avec une desserte de la grotte tous les jours du lundi au dimanche et jours fériés

Toute l'année expositions de peintures, de photos, de dessins... à l'agence TLP Mobilités



Communication relayée tout au long de l'année sur Facebook

# Chronologie 2022 des opérations commerciales sur le réseau TLP Mobilités



**1 juillet**  
Nouvelle offre Navette aéroport

Renforcement de l'offre pour assurer la desserte des nouvelles liaisons Volotea (Naples, Strasbourg...)



**Septembre**  
Lancement de l'Opération Salariés

Tenue de stands au sein d'entreprises partenaires pour promouvoir le réseau et les abonnements Tout Public

**21 octobre**

Conférence de Presse

Partenariat entre la CATLP, l'association APF65 et KTLP pour l'amélioration de l'accessibilité dans les transports



**Décembre**  
Calendrier de l'Avent

- o Jeu concours proposé sur FB
- o Des gagnants tirés au sort chaque jour

juillet

août

septembre

octobre

novembre

décembre

**22 Aout**

Promotion de la e-boutique

Campagne digitale de promotion de l'achat et le renouvellement des abonnements TLP Mobilités via internet

**du 16 au 22 septembre**  
Semaine de la mobilité

- Mise en place de 2 actions sur la semaine :
- o 5 voyages offerts pour l'achat d'une carte de 10 voyages
  - o Organisation d'un petit Déjeuner Place Verdun en partenariat avec la CATLP

**3 Octobre**

Changement de l'offre de la L5 (30 mins de fréquence)

**28 octobre**

Halloween

Distribution de bonbons à l'agence commerciale

**du 16 au 22 septembre**  
Lancement de l'Apple Pay Express Transit

Campagne promotionnelle à bord des véhicules accompagnée d'une communication digitale

Lancement du partenariat avec l'IUT de Tarbes pour la réalisation de l'enquête satisfaction

Maintien de la navette aéroport jusqu'au 31 mars 2023

Ouverture de la haute saison à Lourdes du 28 mars au 2 novembre 2022

Ouverture de la basse saison à Lourdes du 2 novembre 2022 au 2 avril 2023

- o Maintien de la ligne L5 Cœur de ville de Lourdes avec 4 allers-retours par jour jusqu'au 2 avril 2023

Toute l'année expositions de peintures, de photos, de dessins... à l'agence TLP Mobilités

Dans le cadre de son contrat d'exploitation du réseau TLP Mobilités, Keolis a engagé différentes actions incitatives à l'utilisation des transports. Les objectifs de ses actions sont variés :

- **Faciliter les mobilités** : Keolis croit fortement que l'amélioration des services de transport permet de renforcer l'attractivité du réseau. Cela passe notamment par des actions permettant de simplifier l'utilisation du réseau au quotidien ou encore à moderniser les services pour mieux répondre aux besoins des voyageurs ;
- **Conquérir de nouveaux usagers** : il est crucial de conquérir de nouveaux clients pour renforcer la part de marché des transports en commun sur le territoire. A ce titre, penser et déployer des actions commerciales ciblées permet de répondre à cet enjeu ;
- **Mener des actions partenariales** : en tant qu'acteur du territoire, Keolis cherche à mettre en œuvre des opérations commerciales d'animation de la vie locale.

Keolis TLP décrit ci-dessous les différentes actions entreprises :

## 2.3. Des actions commerciales pour faciliter les mobilités

En 2022, Keolis a souhaité déployer des services qui permettent d'améliorer l'expérience client des voyageurs.

### 2.3.1. Promotion tarifaire et action partenariale pour la Semaine de la mobilité

Afin d'inciter le grand public à utiliser le réseau TLP Mobilités, Keolis TLP a déployé tout au long de la semaine européenne de la mobilité, du 16 au 22 septembre 2022 plusieurs actions promotionnelles.

❖ *Une action d'incitation tarifaire : 15 voyages au prix de 10 !*

Sous réserve de l'achat d'une carte de transport nominative de 10 voyages, 5 voyages supplémentaires ont été crédité sur la carte d'abonnement.

Au total, 86 cartes ont été vendues.



## ❖ *Le petit-déjeuner, moment de partage privilégié avec la clientèle*

Un petit déjeuner était offert à tous les passants sur la place Verdun le 16 septembre. Cette action a pour but de renforcer le lien entre l'opérateur et la clientèle en proposant un court moment de partage et d'échanges informel autour d'un café.



## ❖ *La promotion de l'aide à l'achat d'un VAE*

Lors de la matinée du 16 septembre, la CATLP a proposé en 2022 une action complémentaire en faveur de la mobilité active et communiquant sur les aides proposées par l'agglomération pour l'achat de vélos à assistance électrique et vélos cargos.

Toutes ces actions ont été relayées à l'agence commerciale, sur Facebook et par une campagne digitale en display.

**C'est nouveau à l'agglomération**

**Bénéficiez d'une aide à l'achat d'un vélo à assistance électrique**

**200€**

L'aide est ouverte à tous les habitants de l'agglomération, sans condition de ressources, pour l'achat :  
■ D'un vélo à assistance électrique neuf, d'un montant maximum de 2000 €  
■ D'un vélo cargo neuf

**Pour tout savoir**  
**agglomeration-tlp.fr/vae**

tarbes lourdes pyrénées  
Communauté d'agglomération

## 2.3.2. Lancement de l'APET

Le 8 décembre 2022, Keolis TLP a lancé l'APET (Apple Pay Express Transit), un nouveau moyen de paiement sans contact à bord des véhicules avec l'Apple « Carte de Transport Express ».

Désormais l'usager peut payer son titre de transport à bord des véhicules avec son iPhone ou son Apple Watch.

Pour les détenteurs d'un iPhone ou d'une Apple Watch, plus besoin d'authentification, de touche ID ou de Face ID, il suffit de tenir son portable ou sa montre à quelques centimètres du lecteur de carte sans contact, en activant préalablement le mode « carte de transport express » dans l'Apple Pay.

Ce nouveau moyen de paiement vient compléter les différents types de paiement sans contact déjà disponible à bord des véhicules :

- M-Ticket (titre de transport téléchargeable sur smartphone) ;
- Open Payment (paiement par carte bleue sans contact).

La campagne de communication a fait l'objet d'une diffusion multicanale :

- Apple a lancé une campagne de geo-fence. Il s'agit de l'envoi d'une notification push à tous les détenteurs d'un iPhone ou Apple Watch situés dans un rayon de 10 kms autour de Tarbes et 5 kms autour de Lourdes ;
- Affichage à l'intérieur de tous les bus du réseau TLP Mobilités ;
- Post sur le compte Facebook de TLP Mobilités.



## 2.4. Des actions commerciales de (re)conquête

Des actions de conquête ont été menées en 2022 afin de reconquérir les clients perdus à la suite de la crise du COVID-19.

### 2.4.1. Sensibilisation au faible coût du transport public

En lien avec la hausse des carburants au 1<sup>er</sup> trimestre 2022, Keolis a déployé en mars 2022 dans une action de communication mettant en avant le faible coût des transports en commun par rapport à la voiture.

Cette action proposait de comparer le coût d'un abonnement à 100€, permettant de se déplacer sur le réseau TLP en illimité sur une année, au prix d'un seul plein de carburant pour le même prix.

Cette campagne de communication a fait l'objet d'une diffusion sur les canaux ci-dessous :

- Affichage sur les flancs gauches et arrières des bus pour être visible des automobilistes ;
- Campagne digitale en display sur les réseaux sociaux ;
- Post Facebook.



## 2.4.2. Opération « salariés »

Keolis TLP s'est engagée dans une démarche de prospection auprès des salariés des principales entreprises de la CATLP pour porter à connaissance les services proposés par le réseau.

Pour mener à bien ces opérations « salariés », le personnel commercial de TLP Mobilités s'est rendu dans les principales entreprises de l'agglomération afin de mettre en avant les avantages économiques tant pour l'employeur que pour les salariés d'utiliser les transports en commun.

Au total, 5 entreprises et 1 association ont bénéficié de ces actions de prospection. Il s'agit :

- De Daher à Juillan / Louey ;
- Du Centre des Impôts à Tarbes ;
- De l'Hôpital de Tarbes ;
- Du Centre Commercial Méridien à Ibos ;
- Du Tiers-Lieu « Le Lien » à Ibos.

Près de 400 salariés ont ainsi été démarchés et 64 ont bénéficié d'une offre d'essai de 5 jours, moyen incitatif de découverte du réseau, à l'issue de laquelle une offre d'abonnement leur a été proposée.



### 2.4.3. Une offre de bienvenue pour les nouveaux arrivants

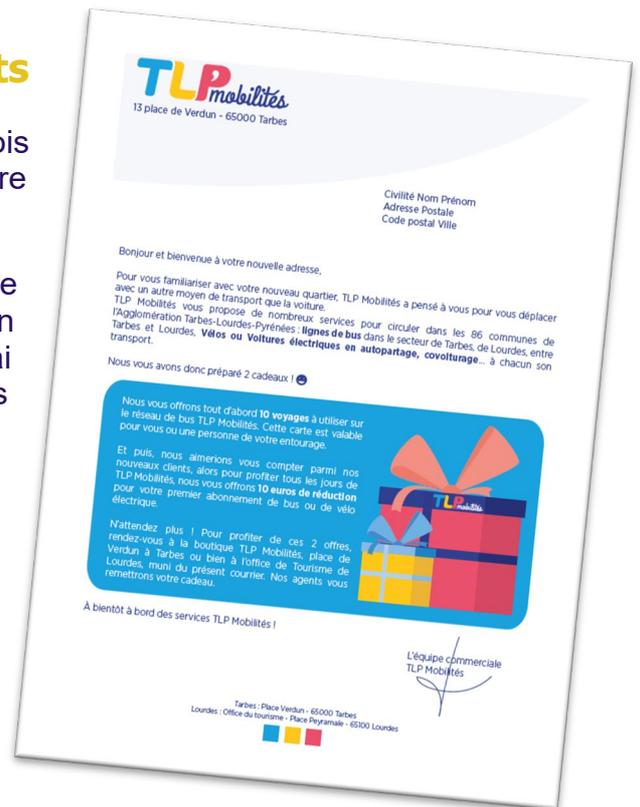
Depuis mai 2021, Keolis TLP démarche tous les mois les nouveaux arrivants par l'envoi d'une offre promotionnelle par voie postale.

Tout nouvel habitant desservi par une ligne régulière de transport en commun au sein de l'agglomération reçoit le mois suivant son arrivée une offre d'essai incitant le nouveau résident à se déplacer avec les services de TLP Mobilités.

Cette offre comprend 1 carte de 10 voyages offerte ainsi qu'une réduction de 10€ pour toute création d'un abonnement au réseau urbain ou VLS.

Au total, au 31 décembre 2022 :

- 1 437 foyers ont bénéficié de cette offre ;
- 62 clients ont consommé la carte 10 voyages, et ont généré un total de 391 validations.
- 6 clients ont souscrit à un abonnement annuel avec l'offre promotionnelle : 4 abonnements « -25ans », 2 abonnements « scolaires ».



### 2.4.4. Salon séniors

Les 28 et 29 avril 2022, Keolis s'est engagé dans une opération en faveur de la mobilité des séniors en s'associant avec le parc des Expo à Tarbes qui déployait son premier salon sénior réunissant tous les professionnels de la vie autour des séniors.



Durant 2 jours, un stand d'informations dédiés aux personnes de plus 65 ans a été déployé pour mettre en avant la gratuité du réseau ainsi que les possibilités de déplacements sur les lignes TLP Mobilités.

Afin de promouvoir ce Salon Séniors et la présence de TLP Mobilités à cet évènement, une campagne de communication a été réalisée par le biais d'un e-mailing et de posts Facebook.

Cette opération a permis la création d'une cinquantaine de nouvelles cartes d'abonnements pour les plus de 65 ans.



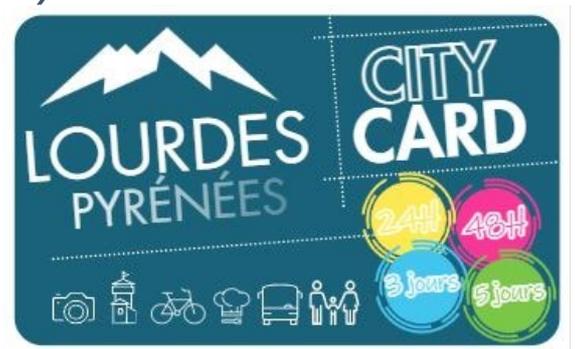
### 2.4.5. Conquête touristes

Le réseau de transport TLP Mobilités a été très impacté par la pandémie COVID, notamment sur le secteur de Lourdes au regard de sa dimension touristique.

Pour pallier cette absence de voyageurs, des opérations spécifiques ont été menées à la reconquête des touristes.

#### ❖ TLP Mobilités, partenaires du Pass City Card

Dans le cadre de la dynamisation de l'activité touristique sur le secteur de Lourdes, l'office de tourisme de Lourdes s'est engagé dans la création du Pass City Card. Ce Pass, délivré par l'office de tourisme, permet la visite de différents sites touristiques à tarif plus avantageux que s'ils étaient achetés séparément.



TLP Mobilités fait partie des partenaires et propose une offre de mobilité intégrée au pass City Card. Cette collaboration avec l'Office de Tourisme de Lourdes et tous les partenaires locaux permet ainsi de simplifier l'expérience des visiteurs pour se rendre dans les différents sites touristiques.

Pour chacune des validations effectuées avec le Pass City Card, 50% du tarif du ticket 1 voyage est reversé à TLP Mobilités.

Ainsi sur la saison 2022, 1 222 validations ont été effectuées avec le support « Pass City Card » réparti selon 4 durées de validité :

- 154 Pass 24h
- 162 Pass 48h
- 58 Pass 3 jours
- 8 Pass 5 jours

611 € TTC de recettes ont ainsi été générées par le biais de ces titres touristiques.

### ❖ *Mobilisation d'un prescripteur*

Pour promouvoir le réseau de Lourdes auprès des hôtels, Keolis TLP a diffusé régulièrement l'offre des navettes aéroport directement auprès des hôteliers de la ville assurant ainsi un circuit-court ciblé et efficace de la diffusion de ce service spécifique.

### ❖ *Un kiosque aux couleurs du réseau TLP Mobilités*

Situé au plus près des sanctuaires, Keolis a rénové l'extérieur du point de vente du Kiosque afin de l'harmoniser à l'image du réseau et le rendre plus visible.

Désormais aux couleurs du réseau TLP Mobilités, les agents du Kiosque de Lourdes renseignent ainsi la clientèle touristique sur les services proposés par TLP Mobilités.



## 2.5. Des actions partenariales au bénéfice de la vie locale

Tout au long de 2022, Keolis s'est engagé dans diverses actions partenariales en lien avec la vie locale des centres-villes de Tarbes et Lourdes. Découplées des notions de conquêtes clients, ces actions participent à l'animation des cœurs de ville et relaient les initiatives locales.

### 2.5.1. L'agence commerciale, au cœur des initiatives locales

Des « chépics » aux œufs de Pâques en passant par la célèbre maxime « un bonbon ou un sort », l'agence commerciale a été le lieu d'initiatives remarquables qui élargit le rôle de l'agence aux fonctions initiales de vente et de renseignement de la clientèle.

Keolis retrace en photos ces initiatives.



## 2.5.2. Calendrier de l'avent

D'une envergure plus importante sur la durée, Keolis TLP a reconduit tout au long du mois de décembre 2022, le calendrier de l'avent sur la page Facebook sous forme de jeu concours.

C'est ainsi que du 1<sup>er</sup> au 24 décembre 1 562 clients ont tenté leur chance pour gagner des cadeaux offerts par de nombreux partenaires locaux.



L'objectif de cette action était double :

- Renforcer la visibilité du réseau ;
- Soutenir la visibilité des commerçants des centres-villes de Tarbes et Lourdes qui ont offert l'ensemble des lots.

48 joueurs ont ainsi été tirés au sort et ont bénéficié de lots offerts par les commerçants partenaires.

Keolis TLP indique ci-après les partenaires ayant acceptés d'offrir un lot.

- CGR ;
- Bowling Arsenal Park ;
- Pyrénées fruits Kennedy ;
- Chocolatiers Pailhason et Jeff de Bruges ;
- Cafés et Brasseries Couleur Café, Shamrook, l'Europe, l'Épicerie à Tarbes et les 100 Culottes à Lourdes ;
- Boutique Excelsior à Lourdes et Ilannfive à Tarbes ;
- La pharmacie et l'espace culturel du Méridien ;
- L'office de tourisme à Lourdes ;
- Tellement Tarbes ;
- Le TGB et le TPR. ;

### 2.5.3. L'agence TLP Mobilités, un lieu d'exposition pour la 4ème année consécutive

L'équipe de l'agence commerciale s'est engagée dans une démarche valorisant les créations d'artistes locaux.

C'est ainsi que peintres, dessinateurs et photographes exposent leurs créations au sein de l'agence commerciale place de Verdun tout au long de l'année.

Chaque mois, la clientèle du réseau TLP Mobilités, mais aussi tous les curieux ou amateurs d'art peuvent profiter de ces expositions.

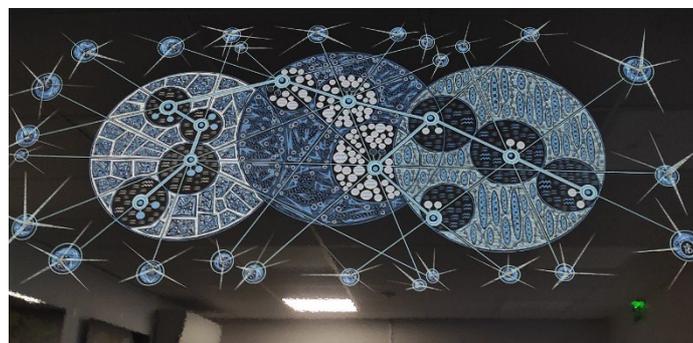
Ce ne sont pas moins de 12 expositions qui ont jalonné l'année 2022. Keolis indique ci-dessous un extrait de ces créations.



Cécile Chalot – Printemps



Jean-Claude Noble – Photographe -  
Festival Equestria 2022



Ilo – Novembre 2022  
Cosmos, entre monde végétal et minéral  
Constellation des signes astrologiques

## 2.6. Campagnes de promotion digitale

Les campagnes de promotions digitales sont incontournables en termes de dynamiques commerciales. C'est la raison pour laquelle, Keolis TLP s'est engagé depuis le début du contrat dans une politique de communication digitale volontariste pour entretenir une image énergique et innovante du réseau TLP Mobilités.

Ces campagnes digitales assurent à la fois une large visibilité tout en ciblant le type de clientèle selon les actions diffusées. Ces campagnes régulières, instaurent par ailleurs une relation de proximité avec la clientèle et génèrent de l'engagement.

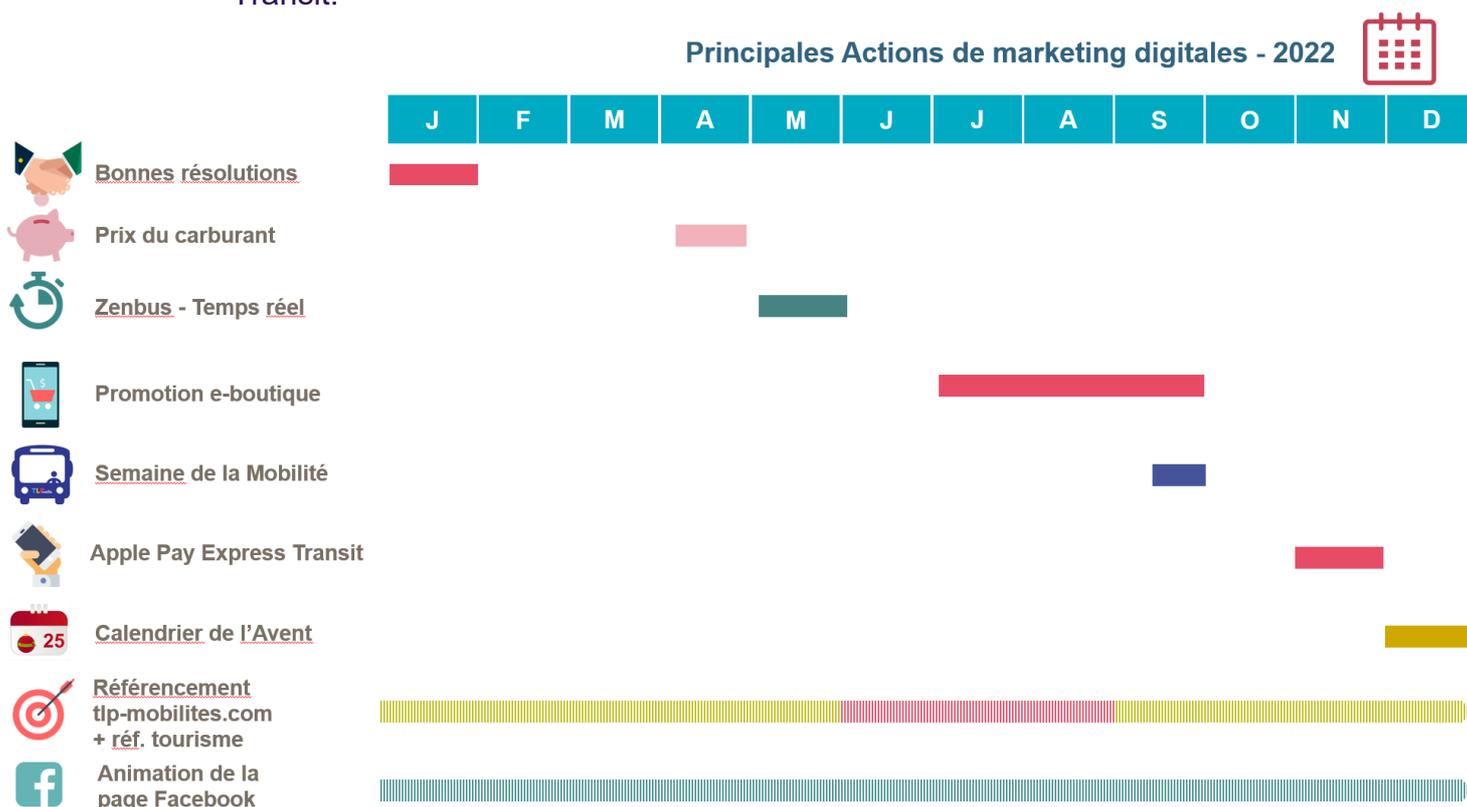
En 2022, 3 principaux canaux complémentaires ont été utilisés afin de couvrir plusieurs cibles de clientèle. Il s'agit de :

- La page Facebook TLP Mobilités, majoritairement consultée par la tranche d'âge 35-70 ans ;
- Les espaces publicitaires sur le web (display) ;
- Snapchat, réseau largement utilisé par les moins de 25 ans.

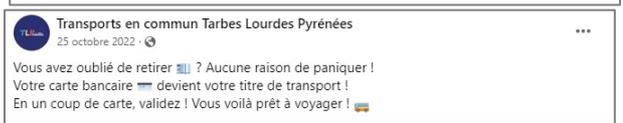
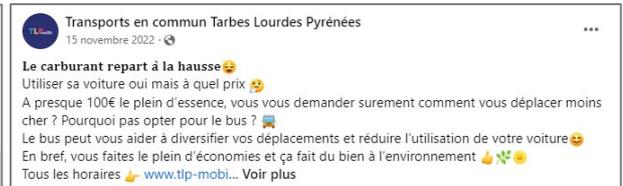
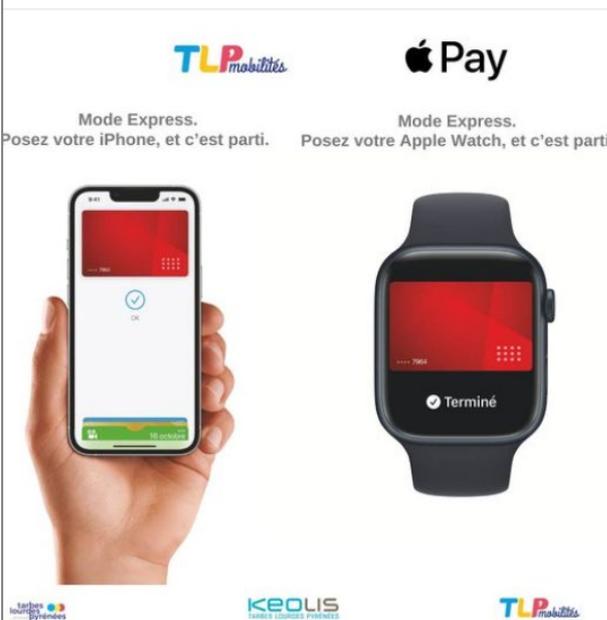
Le calendrier ci-dessous synthétise les principales actions de promotions digitales déployées tout au long de l'année 2022.

Ces actions sont ainsi dédiées :

- A la promotion du réseau en saisissant les opportunités contextuelles telles que les bonnes résolutions, l'augmentation du prix du carburant, la semaine de la Mobilité, le calendrier de l'Avent ;
- Au déploiement des nouveaux produits tels que la mise en place du temps réel pour la navette de centre-ville à Tarbes, le déploiement de la e-boutique pour tous les titres payants ou bien encore le déploiement de l'Apple Pay Express Transit.



A titre illustratif, Keolis précise quelques posts qui ont pu être diffusés depuis la page Facebook TLP Mobilités.



## 2.7. Animation du réseau de dépositaires

Le réseau TLP Mobilités compte 11 dépositaires, répartis sur les principales communes de la CATLP afin d'assurer un service de vente de proximité pour la clientèle ne pouvant se rendre ni à l'agence commerciale de Tarbes, ni à l'office de tourisme de Lourdes.

Le tableau ci-dessous précise la localisation de chacun de ces dépositaires. Ces derniers assurent ainsi la vente de tickets de 10 voyages et diffusent les dépliants horaires des lignes passant à proximité du point de vente.

Liste des dépositaires	Commune
Presse « A la Patte d'Oie »	Aureilhan
Intermarché	Aureilhan
Centre culturel du Méridien	Ibos
Tabac presse « P. Moureaux »	Ibos
Maison de la Literie	Tarbes
Bijouterie PÈRE	Tarbes
La Civette	Tarbes
Bar « Le Landais »	Tarbes
Leclerc	Lourdes
Tabac presse « La Cig'Halle »	Lourdes
Intermarché	Juillan

## 2.8. Les recettes

### 2.8.1. Synthèse des recettes 2022

En 2022, les recettes annuelles générées par le réseau sont de **697 433 € HT** ;

<b>697 433 € (HT)</b> Recettes perçues en 2022	<b>+38%</b> De recettes vs. 2021	<b>-16%</b> De recettes vs. Contrat	<b>-3%</b> De recettes vs. 2018
--	--	---	---------------------------------------

Le détail des recettes mensuelles est présenté dans l'Annexe **A7 Recettes mensuelles 2022.**

### 2.8.2. Ecart des recettes avec l'engagement contractuel

Pour l'année 2022, l'engagement contractuel de recettes était de **834 497 €**. Les recettes réelles représentent ainsi un déficit de **-137K €** (soit **-16%**). Les éléments ci-dessous permettent la comparaison, par titres, des recettes contractuelles avec celles réellement perçues pour l'année.

	2022 (prévu au contrat)	2022 (Réalisé)	DELTA	DELTA (%)
TICKETS OCCASIONNELS	549 972 €	475 657 €	- 74 315 €	-14%
ABONNEMENT -25 ANS	238 523 €	139 279 €	- 99 244 €	-42%
ABONNEMENT SCOLAIRE	3 773 €	28 655 €	24 882 €	659%
ABONNEMENT 25-64 ANS	41 212 €	35 250 €	- 5 962 €	-14%
ABONNEMENT GRATUITS	- €	- €	- €	-
ABONNEMENT DIVERS	1 017 €	227 €	- 790 €	-78%
AUTRES	- €	18 364 €	18 364 €	-
<b>TOTAL</b>	<b>834 497 €</b>	<b>697 433 €</b>	<b>- 137 064 €</b>	<b>-16%</b>

Au regard de ces données, Keolis observe :

- Un retard de **-14%** sur les recettes relatives aux titres occasionnels, soit près de **-74,3k€**. Le retard sur les tickets occasionnels a fortement diminué par rapport à l'année 2021 puisqu'il était de **-44%**, soit **-232,3k€** ;
- Une accentuation du phénomène de glissement des abonnements « -25ans » (100€/an) au profit des titres scolaires (30€/an) lors de la mise en place de la nouvelle tarification. Au global pour la catégorie des abonnements « jeune », cela correspond à un retard de **-74,3k€** ;
- Un retard sur les abonnements « Tout public » est toujours observé (**-14%** par rapport au contrat), soit **-5,9k€**. Pour rappel, en 2021 l'écart au contrat sur les abonnements « 25-64 ans » était de **-18%**, soit **-7,4k€**.

Keolis précise ci-après les écarts entre les recettes 2022 et les engagements contractuels :

- **Impact de la crise sanitaire COVID-19** : Le contexte COVID explique environ la moitié du retard sur les recettes contractuelles soit environ **-75k€**. Bien que les conséquences sanitaires du COVID ne soient plus visibles sur le réseau (maintien de l'offre nominale, fin du masque obligatoire...), des conséquences économiques sur l'activité sont toujours notables. En effet, après 2 années de reprise progressive du trafic sur les lignes du réseau, les objectifs de recettes fixés pour l'année 2022 ne sont pas atteints. Ce retard tend néanmoins à se réduire au fil du contrat, avec le retour des clients à bord des bus.
- **Baisse du taux de mobilité des jeunes** : La seconde moitié du retard, environ **-74k€**, s'explique avec le phénomène de glissement des abonnés -25 ans (100€/an) vers les titres scolaires (30€/an). Cela signifie qu'une partie des élèves qui bénéficiaient d'un abonnement illimité sous l'ancienne tarification n'ont pas souhaité conserver ces facilités de mobilité lors de la refonte de la grille tarifaire en 2020. Le lancement pour la rentrée 2023 d'un nouveau tarif sur l'abonnement « Jeune » (50€/an au lieu de 100€) risque de créer de nouveaux jeux de glissements au profit de l'abonnement « -25ans ».

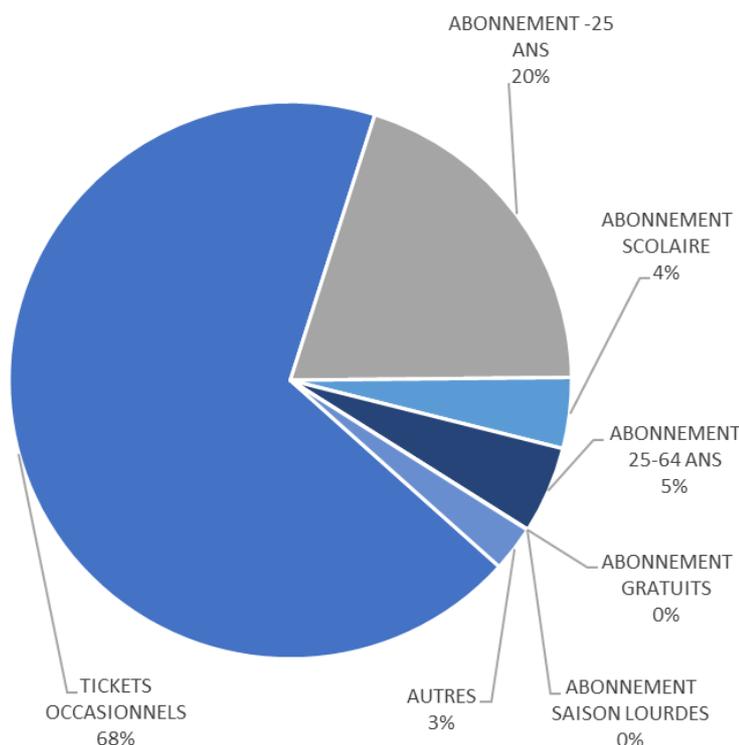
Enfin, l'année 2022 enregistre une baisse de **-3%** des recettes par rapport à 2018. Cela indique que la situation pré-COVID n'est toujours pas retrouvée. Pour rappel, ce sont les données 2018 qui ont servi de base de prévision du trafic et recettes du nouveau réseau TLP Mobilités.

Des analyses plus détaillées des recettes par réseau sont présentées dans les sections suivantes.

### 2.8.3. Répartition des recettes par titre

Les recettes par titre en 2022 se répartissent de la manière suivante :

<b>TICKETS OCCASIONNELS</b>	<b>475 657 €</b>
<b>ABONNEMENT -25 ANS</b>	<b>139 279 €</b>
<b>ABONNEMENT SCOLAIRE</b>	<b>28 655 €</b>
<b>ABONNEMENT 25-64 ANS</b>	<b>35 250 €</b>
<b>ABONNEMENT GRATUITS</b>	<b>- €</b>
<b>ABONNEMENT DIVERS</b>	<b>227 €</b>
<b>AUTRES</b>	<b>18 364 €</b>
<b>TOTAL</b>	<b>697 433 €</b>



Les recettes 2022 sont générées à hauteur de **68%** par les titres occasionnels :

- Les tickets unitaires (1€) représentent **54%** des recettes ;
- Les carnets 10 tickets (9€) représentent **6%** des recettes ;
- Les tickets 5 jours (12€) représentent moins de **1%** des recettes ;
- Les tickets aéroport (3€) représentent **7%** des recettes.

Les abonnements destinés aux jeunes (Abonnements -25 ans) ont généré **139,3k€** en 2022, ce qui représente près de **20%** des recettes du réseau TLP Mobilités.

Les abonnements scolaires représentent quant à eux **28,7k€**, soit **4%**.

Les abonnements 25-64 ans (Tout public) ont généré **35,3k€**, soit **5%**.

La catégorie « Autres » inclut :

- Les duplicatas payants (8€) : sur l'année les recettes générées par les duplicatas s'élèvent à **10,6k€**. Cela représente environ **5%** des recettes des abonnements ;
- Les recettes vélos qui s'élèvent à **5,9k€** ;
- Les recettes relatives aux titres City Card : **611€**.

Les titres occasionnels représentent une part importante des recettes. Cela s'explique par différents effets :

- L'activité occasionnelle sur le réseau de Lourdes (même si la crise sanitaire en freine encore l'effet) ;
- Les tarifs très avantageux des abonnements venant gonfler indirectement le poids des titres occasionnels dans les recettes.

**A noter :** la répartition entre les chacun des titres est très différente selon les secteurs. C'est la raison pour laquelle Keolis précise dans les points ci-après les recettes perçues selon 4 secteurs :

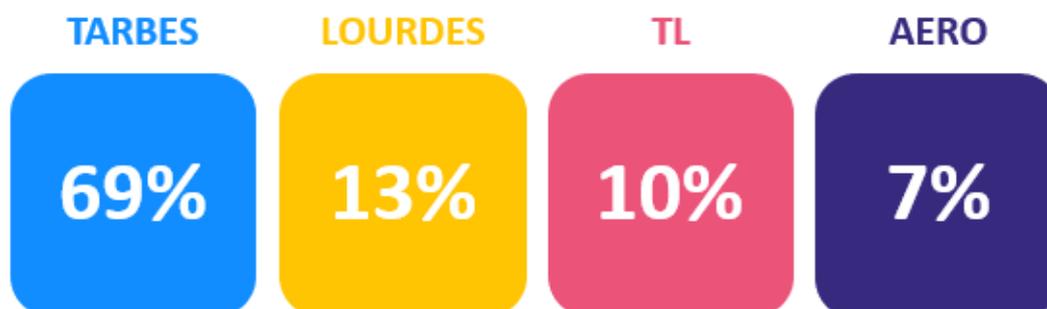
- Le secteur de Tarbes
- Le secteur de Lourdes
- La ligne Tarbes <> Lourdes

## 2.8.4. Répartition des recettes par réseau

Depuis la mise en place de la nouvelle gamme tarifaire, le suivi détaillé des recettes par secteur n'est, par nature, pas possible. Toutefois, pour permettre une analyse par secteur géographique, Keolis a réalisé un calcul de répartition des recettes selon une méthode basée sur clés de mobilité (données de validations 2022).

**A noter :** la ventilation des recettes par réseau n'a pu s'appliquer que sur les ventes de titres (tickets et abonnements). La section suivante ne fait ainsi pas apparaître les recettes relatives à la catégorie « Autres » (duplicatas, recettes VLS, titres City Card) qui représentent un montant de **18,4k€**. Cela explique pourquoi les recettes totales présentées ci-après s'élèvent à **679k€** au lieu de **697k€**.

La ventilation des recettes 2022 par secteur est la suivante :



	TOTAL	TARBES	LOURDES	TARBES-LOURDES	AERO
TICKETS OCCASIONNELS	475 657 €	281 555 €	87 276 €	56 396 €	50 430 €
ABO -25 ANS	139 279 €	132 751 €	1 093 €	5 435 €	- €
ABO SCOLAIRE	28 655 €	27 402 €	173 €	1 081 €	- €
ABO 25-64 ANS	35 250 €	27 568 €	2 162 €	5 520 €	- €
ABO SAISON LOURDES	227 €	- €	227 €	- €	- €
<b>TOTAL</b>	<b>679 069 €</b>	<b>469 275 €</b>	<b>90 932 €</b>	<b>68 431 €</b>	<b>50 430 €</b>

Le détail par titre et par secteur est précisé dans le tableau ci-dessous.

	TOTAL 2022	TARBES	LOURDES	TARBES- LOURDES	AERO
Ticket 1 voyage_T	379 723 €	250 735 €	78 510 €	50 477 €	- €
Ticket 10 voyages_T	43 617 €	30 429 €	7 340 €	5 848 €	- €
Ticket 5 jours_T	1 887 €	392 €	1 426 €	70 €	- €
Ticket Navette Aéroport_T	50 430 €	- €	- €	- €	50 430 €
<b>TICKETS OCCASIONNELS</b>	<b>475 657 €</b>	<b>281 555 €</b>	<b>87 276 €</b>	<b>56 396 €</b>	<b>50 430 €</b>
ANNUEL -25 ANS	85 077 €	81 428 €	536 €	3 113 €	- €
ANNUEL -25 ANS P	32 506 €	31 141 €	364 €	1 002 €	- €
MENSUEL -25 ANS	21 695 €	20 181 €	193 €	1 321 €	- €
<b>ABONNEMENT -25 ANS</b>	<b>139 279 €</b>	<b>132 751 €</b>	<b>1 093 €</b>	<b>5 435 €</b>	<b>- €</b>
2 V/J SCOLAIRE	28 655 €	27 402 €	173 €	1 081 €	- €
<b>ABONNEMENT SCOLAIRE</b>	<b>28 655 €</b>	<b>27 402 €</b>	<b>173 €</b>	<b>1 081 €</b>	<b>- €</b>
ANNUEL 25-64 ANS	4 727 €	3 789 €	162 €	776 €	- €
ANNUEL 25-64 ANS P	8 491 €	7 423 €	73 €	994 €	- €
MENSUEL 25-64 ANS	22 032 €	16 355 €	1 927 €	3 749 €	- €
<b>ABONNEMENT 25-64 ANS</b>	<b>35 250 €</b>	<b>27 568 €</b>	<b>2 162 €</b>	<b>5 520 €</b>	<b>- €</b>
+65 ANS	- €	- €	- €	- €	- €
SEMESTRIEL CMU	- €	- €	- €	- €	- €
ANNUEL PMR	- €	- €	- €	- €	- €
<b>ABONNEMENT GRATUITS</b>	<b>- €</b>	<b>- €</b>	<b>- €</b>	<b>- €</b>	<b>- €</b>
ABONNEMENT SAISON LOURDES	227 €	- €	227 €	- €	- €
COVID	- €	- €	- €	- €	- €
<b>ABONNEMENT SAISON LOURDES</b>	<b>227 €</b>	<b>- €</b>	<b>227 €</b>	<b>- €</b>	<b>- €</b>
CARTE PRIVILEGE	- €	- €	- €	- €	- €
CSC GROUPE	1 273 €	950 €	184 €	139 €	- €
DUPLICATA	10 560 €	7 883 €	1 528 €	1 150 €	- €
DUPLICATA GRATUIT	- €	- €	- €	- €	- €
Recettes Vélos	5 921 €	4 420 €	856 €	644 €	- €
Recettes publicitaires	- €	- €	- €	- €	- €
Citycard	611 €	456 €	88 €	67 €	- €
<b>AUTRES</b>	<b>18 364 €</b>	<b>13 709 €</b>	<b>2 656 €</b>	<b>1 999 €</b>	<b>- €</b>
<b>TOTAL</b>	<b>697 433 €</b>	<b>482 984 €</b>	<b>93 589 €</b>	<b>70 430 €</b>	<b>50 430 €</b>

Les sections suivantes décrivent les recettes 2022 pour chacun des secteurs.

## ❖ Secteur de Tarbes

**483k€**  
recettes perçues  
en 2022

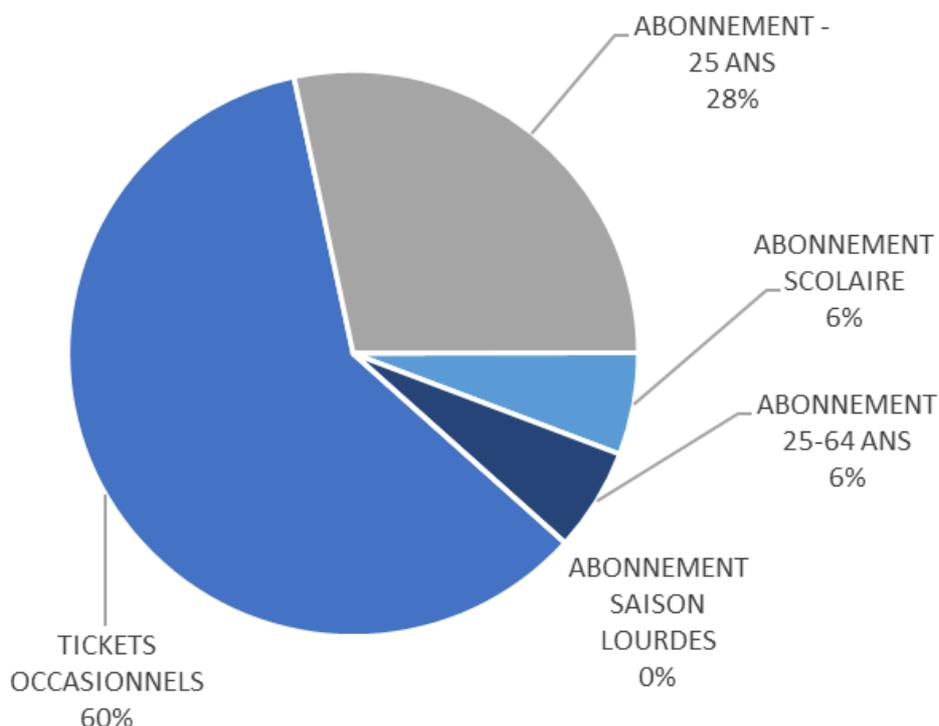
**-20%** de validations  
vs. contrat

**69%** recettes réalisées  
sur le secteur de  
Tarbes

Les recettes du secteur de Tarbes représentent **483k€** soit **69%** des recettes du réseau TLP Mobilités.

La répartition des recettes par titre sur le réseau de Tarbes a largement évolué avec la mise en place de la nouvelle grille tarifaire :

- Les titres occasionnels représentent près de **60%** des recettes ;
- Les abonnements représentent ainsi **40%** des recettes (**28%** pour les « -25 ans », **6%** pour les « 25-64ans », et **6%** pour les « abonnements scolaires ») ;



La répartition des recettes a fortement changé depuis la mise en place de la nouvelle gamme tarifaire en octobre 2020 en raison de l'introduction de la gratuité des titres « +65ans », « PMR » et la consolidation des « Semestriel CMU ».

En 2020, les titres occasionnels ne représentaient que **37%** des recettes du réseau alors que les abonnements pesaient pour près de **62%**.

Le réseau de Tarbes affiche, au global, un écart de **-20%** par rapport aux objectifs contractuels.

Les écarts de recettes par titre entre le contrat et le réalisé sur le secteur de Tarbes sont présentés ci-dessous :

	<b>Recettes 2022 CONTRAT</b>	<b>Recettes 2022 REALISE</b>	<b>DELTA (valeur absolue)</b>	<b>DELTA (valeur %)</b>
Ticket 1 voyage_T	255 440 €	250 735 €	- 4 705 €	-2%
Ticket 10 voyages_T	56 294 €	30 429 €	- 25 866 €	-46%
Ticket 5 jours_T	- €	392 €	392 €	
Ticket Navette Aéroport_T	- €	- €	- €	
<b>TICKETS OCCASIONNELS</b>	<b>311 734 €</b>	<b>281 555 €</b>	<b>- 30 179 €</b>	<b>-10%</b>
ANNUEL -25 ANS	199 028 €	112 569 €	- 86 459 €	-43%
MENSUEL -25 ANS	39 166 €	20 181 €	- 18 984 €	-48%
<b>ABONNEMENT -25 ANS</b>	<b>238 194 €</b>	<b>132 751 €</b>	<b>- 105 443 €</b>	<b>-44%</b>
2 V/J SCOLAIRE	3 143 €	27 402 €	24 258 €	772%
<b>ABONNEMENT SCOLAIRE</b>	<b>3 143 €</b>	<b>27 402 €</b>	<b>24 258 €</b>	<b>772%</b>
ANNUEL 25-64 ANS	14 159 €	11 213 €	- 2 947 €	-21%
MENSUEL 25-64 ANS	18 335 €	16 355 €	- 1 980 €	-11%
<b>ABONNEMENT 25-64 ANS</b>	<b>32 494 €</b>	<b>27 568 €</b>	<b>- 4 926 €</b>	<b>-15%</b>
+65 ANS	- €	- €	- €	
SEMESTRIEL CMU	- €	- €	- €	
ANNUEL PMR	- €	- €	- €	
<b>ABONNEMENT GRATUITS</b>	<b>- €</b>	<b>- €</b>	<b>- €</b>	
ABONNEMENT SAISON LOURDES	- €	- €	- €	
<b>ABONNEMENT DIVERS</b>	<b>- €</b>	<b>- €</b>	<b>- €</b>	
<b>TOTAL</b>	<b>585 566 €</b>	<b>469 275 €</b>	<b>- 116 291 €</b>	<b>-20%</b>

**Pour rappel :** les recettes totales présentées dans le tableau ci-dessus ne tiennent pas compte de la catégorie de recettes « Autres » qui représentent 13,7k€ en 2022 pour le secteur de Tarbes.

Le secteur de Tarbes suit la même logique que détaillé plus haut, à savoir :

- Un retard sur les titres occasionnels de près de **-10%** par rapport au contrat, soit **-30,2k€** ;
- Un retard sur les abonnements -25ans de **-44%** par rapport au contrat, soit **-105,4k€** ;
- Une avance sur les abonnements scolaires de près de 8 fois supérieure à ce que prévoyait le contrat, soit **+24,3k€** ;
- Un retard sur les abonnements « 25-64 ans » de **-15%** par rapport à ce qui est prévu au contrat, soit **-4,9k€**. Cette tendance est identique à ce qui était observé en 2021.

Le décrochage entre les objectifs contractuels et les recettes perçues en 2022 s'explique par :

- L'impact COVID (voir section 2.7.2)
- Un glissement des abonnés « -25ans » (100€/an) vers les titres « Scolaires - 2 voy./jour » (voir section 2.7.2)

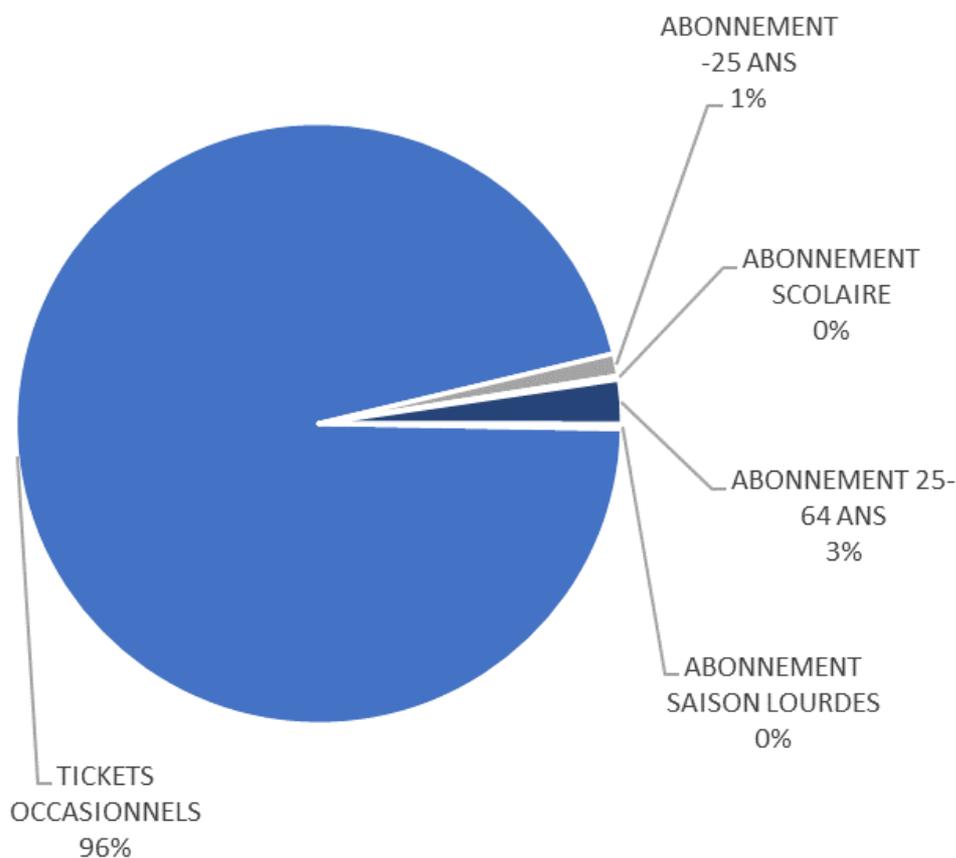
### ❖ *Secteur de Lourdes*



Les recettes du secteur de Lourdes représentent **93,6k€** soit **13%** des recettes du réseau TLP Mobilités en 2022.

Keolis précise ci-après la répartition des recettes par titre :

- Les titres occasionnels représentent la quasi-totalité des recettes avec **96%** du poids total des recettes, soit **87,3k€** ;
- Les abonnements représentent seulement **4%** des recettes (1% pour les « -25 ans », 2% pour les « 25-64ans » et moins de 1% pour les abonnements scolaires et saisonniers).



Le secteur de Lourdes présente, au global, un écart de **-35%** par rapport aux objectifs contractuels. L'écart s'est fortement réduit (pour rappel en 2021 l'écart était de **-62%** par rapport aux prévisions contractuelles, soit **-89k€**), avec la reprise progressive de l'activité lourdaise. Bien que les recettes relatives aux titres occasionnels soient toujours en deçà des engagements contractuels, l'écart se réduit progressivement.

La réorganisation du réseau de Lourdes a également permis de renforcer la fréquentation du réseau toute l'année, et plus seulement sur les lignes saisonnières circulant l'été. Les écarts de recettes pour chaque titre entre le contrat et le réalisé sont présentés ci-dessous.

	<b>Recettes 2022 CONTRAT</b>	<b>Recettes 2022 REALISE</b>	<b>DELTA (valeur absolue)</b>	<b>DELTA (valeur %)</b>
Ticket 1 voyage_T	122 893 €	78 510 € -	44 383 €	-36%
Ticket 10 voyages_T	8 595 €	7 340 € -	1 254 €	-15%
Ticket 5 jours_T	4 100 €	1 426 € -	2 674 €	-65%
Ticket Navette Aéroport_T	- €	- €	- €	
<b>TICKETS OCCASIONNELS</b>	<b>135 588 €</b>	<b>87 276 € -</b>	<b>48 312 €</b>	<b>-36%</b>
ANNUEL -25 ANS	- €	900 €	900 €	
MENSUEL -25 ANS	329 €	193 € -	136 €	-41%
<b>ABONNEMENT -25 ANS</b>	<b>329 €</b>	<b>1 093 €</b>	<b>764 €</b>	<b>232%</b>
2 V/J SCOLAIRE	- €	173 €	173 €	
<b>ABONNEMENT SCOLAIRE</b>	<b>- €</b>	<b>173 €</b>	<b>173 €</b>	
ANNUEL 25-64 ANS	- €	235 €	235 €	
MENSUEL 25-64 ANS	3 371 €	1 927 € -	1 444 €	-43%
<b>ABONNEMENT 25-64 ANS</b>	<b>3 371 €</b>	<b>2 162 € -</b>	<b>1 209 €</b>	<b>-36%</b>
+65 ANS	- €	- €	- €	
SEMESTRIEL CMU	- €	- €	- €	
ANNUEL PMR	- €	- €	- €	
<b>ABONNEMENT GRATUITS</b>	<b>- €</b>	<b>- €</b>	<b>- €</b>	
ABONNEMENT SAISON LOURDES	1 017 €	227 € -	790 €	-78%
<b>ABONNEMENT DIVERS</b>	<b>1 017 €</b>	<b>227 € -</b>	<b>790 €</b>	<b>-78%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>140 306 €</b>	<b>90 932 € -</b>	<b>49 373 €</b>	<b>-35%</b>

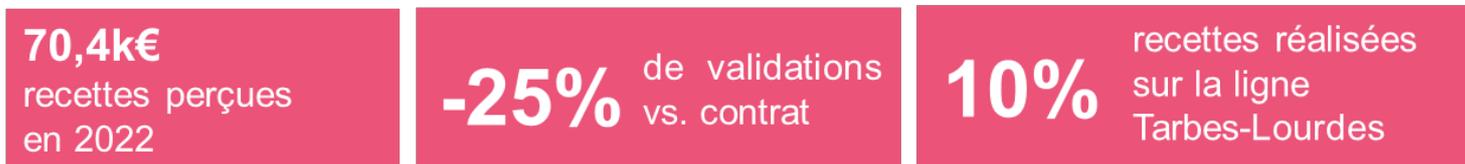
**Pour rappel :** les recettes totales présentées dans le tableau ci-dessus ne tiennent pas compte de la catégorie de recettes « Autres » qui représentent **2,7K€** en 2022 pour le secteur de Lourdes.

L'écart des recettes du secteur de Lourdes se structure selon les points listés ci-dessous :

- Retard très marqué des recettes occasionnelles avec les objectifs contractuels de près de **-36%**, soit **-48,3k€** ;
- Les abonnements « - 25 ans » ont atteint 3 fois les engagements contractuels en générant **+1,2k€** par rapport au prévisionnel ;

- Les recettes générées par les abonnements saisonniers n'atteignent pas les prévisions espérées qui visaient 1000€ de recettes annuelles. En 2022, ces recettes se sont élevées à **227€** seulement.

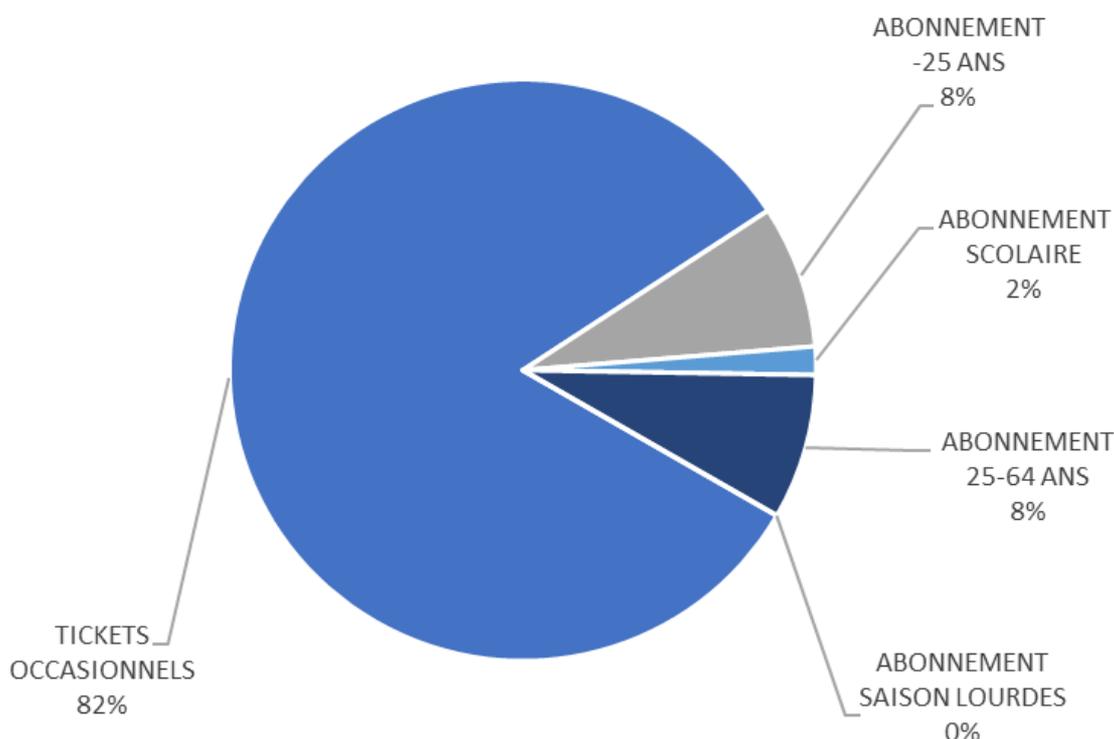
❖ *La ligne interurbaine Tarbes <> Lourdes*



La ligne Tarbes-Lourdes génère près de **70,4 k€** soit **10%** des recettes du réseau TLP Mobilités.

La ligne interurbaine assurant la liaison entre Tarbes et Lourdes s'appuie également sur un public occasionnel :

- Les titres occasionnels représentent près de **68%** des recettes ;
- Les abonnements représentent **29%** des recettes (24% pour les « -25 ans » et 5% pour les « 25-64ans »).



La ligne Tarbes-Lourdes présente, au global, un écart de **-25%** par rapport aux objectifs contractuels. L'écart des recettes 2022 par titre avec le contrat est présenté ci-dessous.

	<b>Recettes 2022 CONTRAT</b>	<b>Recettes 2022 REALISE</b>	<b>DELTA (valeur absolue)</b>	<b>DELTA (valeur %)</b>
Ticket 1 voyage_T	69 484 €	50 477 € -	19 006 €	-27%
Ticket 10 voyages_T	16 178 €	5 848 € -	10 329 €	-64%
Ticket 5 jours_T	- €	70 €	70 €	
Ticket Navette Aéroport_T	- €	- €	- €	
<b>TICKETS OCCASIONNELS</b>	<b>85 662 €</b>	<b>56 396 € -</b>	<b>29 266 €</b>	<b>-34%</b>
ANNUEL -25 ANS	- €	4 114 €	4 114 €	
MENSUEL -25 ANS	- €	1 321 €	1 321 €	
<b>ABONNEMENT -25 ANS</b>	<b>- €</b>	<b>5 435 €</b>	<b>5 435 €</b>	
2 VJ SCOLAIRE	630 €	1 081 €	451 €	72%
<b>ABONNEMENT SCOLAIRE</b>	<b>630 €</b>	<b>1 081 €</b>	<b>451 €</b>	<b>72%</b>
ANNUEL 25-64 ANS	- €	1 771 €	1 771 €	
MENSUEL 25-64 ANS	5 346 €	3 749 € -	1 597 €	-30%
<b>ABONNEMENT 25-64 ANS</b>	<b>5 346 €</b>	<b>5 520 €</b>	<b>173 €</b>	<b>3%</b>
+65 ANS	- €	- €	- €	
SEMESTRIEL CMU	- €	- €	- €	
ANNUEL PMR	- €	- €	- €	
<b>ABONNEMENT GRATUITS</b>	<b>- €</b>	<b>- €</b>	<b>- €</b>	
ABONNEMENT SAISON LOURDES	- €	- €	- €	
<b>ABONNEMENT DIVERS</b>	<b>- €</b>	<b>- €</b>	<b>- €</b>	
<b>TOTAL</b>	<b>91 638 €</b>	<b>68 431 € -</b>	<b>23 206 €</b>	<b>-25%</b>

**Pour rappel :** les recettes totales présentées dans le tableau ci-dessus ne tiennent pas compte de la catégorie de recettes « Autres » qui représentent 2k€ en 2022 pour le secteur de Tarbes-Lourdes.

Les tendances observées sur la ligne Tarbes-Lourdes sont similaires avec celles du réseau de Tarbes :

- Un retard toujours important sur les titres occasionnels avec **-34%** par rapport au contrat, soit **-29,3k€**. Cet écart était de -49% en 2021, soit -40k€ ;
- Au regard de l'offre de transport de la ligne Tarbes-Lourdes, les prévisions de recettes ne prévoyaient pas de recettes relatives aux abonnements jeunes. En 2022, ces abonnements ont toutefois généré **5,4k€** de recettes.
- Une avance sur les abonnements scolaires de près de 1.5 fois supérieure à ce que prévoyait le contrat, soit **+451€** ;
- Les recettes relatives aux abonnements « 25-64 ans » sont en adéquation avec ce qui est prévu au contrat. Cela marque un vrai changement avec 2021.

## 2.8.5. Comparaison des recettes 2021-2022

L'évolution des recettes 2022 s'inscrit en hausse et marque une nette reprise d'activité. La progression est remarquable par rapport à 2021, même si le niveau reste toujours en deçà des prévisions contractuelles :

**Sur la période janvier – mars :** le premier trimestre 2022 présente des résultats mensuels encourageants avec une augmentation de près de **+13%** par rapport à 2021.

**Sur la période avril – août :** la progression des recettes s'accélère, soit une hausse de **+48%** par rapport à 2021. Cela s'explique par :

- La reprise de l'activité touristique de Lourdes, dès le mois de mai 2022 ;
- L'intensification de l'activité des navettes aéroport à compter du mois de juin 2022.

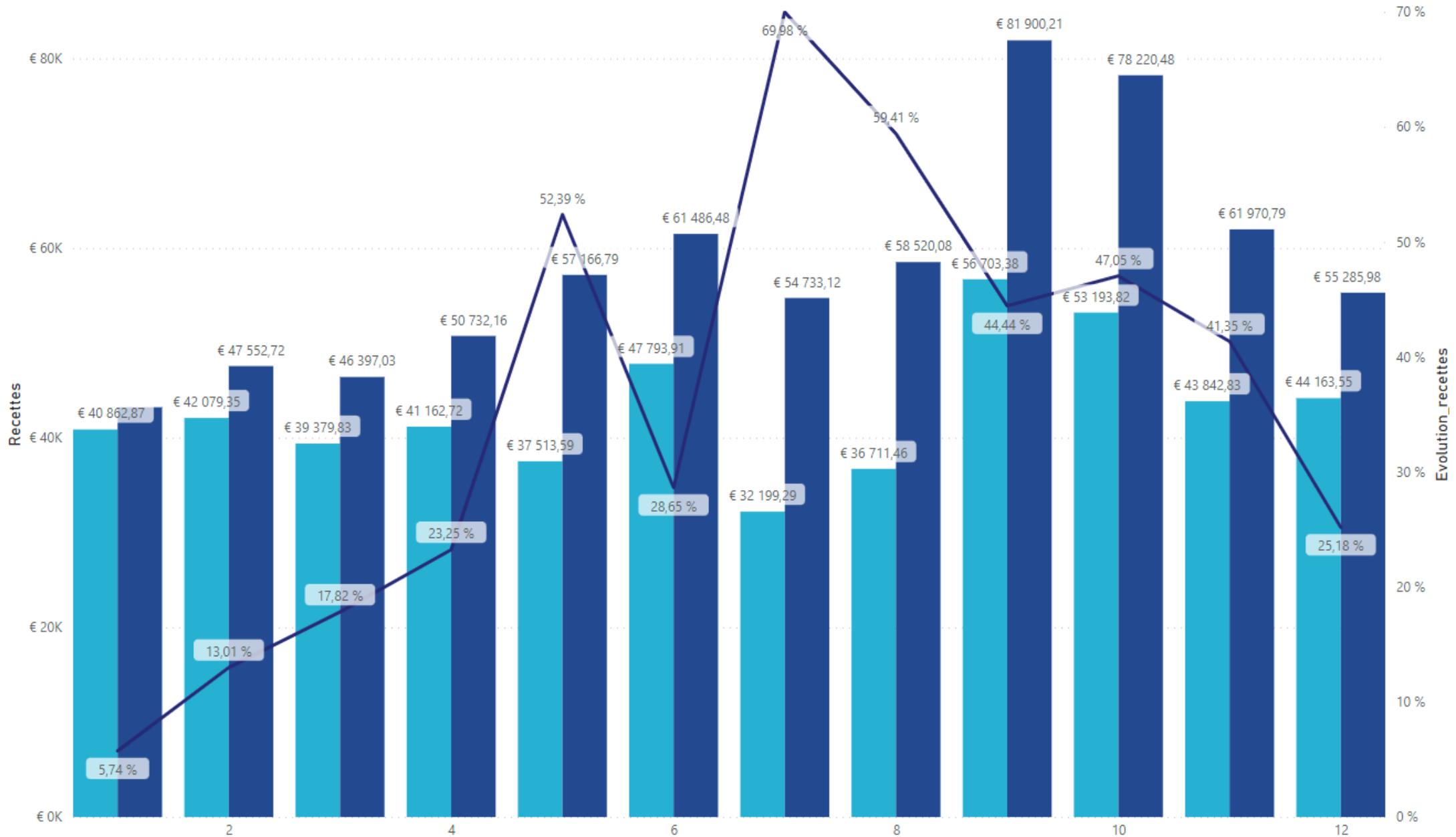
**Sur la période septembre – décembre :**

- La rentrée scolaire 2022 marque le retour des abonnés : hausse des recettes des abonnements de près de **+43%** sur le dernier trimestre 2022 vs. 2021. Cette hausse concerne l'ensemble des abonnements.
- Cette augmentation concerne également l'activité occasionnelle puisqu'en moyenne le dernier trimestre 2022 enregistre **+49%** de hausse de recettes sur les tickets (tickets unité, tickets 10 voyages, tickets 5 jours et ticket Aero) par rapport à 2021.

Le graphique page ci-après retranscrit les recettes mensuelles 2021 et 2022 sur l'ensemble du réseau TLP Mobilités.

Le détail des recettes mensuelles par titres est disponible dans l'Annexe **A7 Recettes mensuelles 2022**.

● 2021 ● 2022 ● Evolution\_recettes



## 2.8.6. Recettes commerciales des VLS

Le volume de recettes relatif au service de Vélo électrique en Libre-Service est de **5 178,55€ (HT)**. Ce sont les mois estivaux et de la rentrée scolaire qui enregistrent les plus forts niveaux de recettes. Des actions de communication prévues pour 2023 doivent dynamiser l'utilisation de ces services.

Le tableau ci-dessous précise le détail mensuel des recettes en 2022.

	<b>Recettes HT</b>	<b>Recettes TTC</b>
<b>JANVIER</b>	118,73 €	130,60 €
<b>Février</b>	358,29 €	394,12 €
<b>MARS</b>	418,27 €	460,10 €
<b>AVRIL</b>	493,85 €	543,23 €
<b>MAI</b>	373,55 €	410,90 €
<b>JUIN</b>	488,03 €	536,83 €
<b>JUILLET</b>	403,57 €	443,93 €
<b>AOÛT</b>	550,76 €	605,84 €
<b>SEPTEMBRE</b>	583,99 €	642,39 €
<b>OCTOBRE</b>	645,55 €	710,11 €
<b>NOVEMBRE</b>	507,51 €	558,26 €
<b>DÉCEMBRE</b>	236,45 €	260,09 €
	<b>5 178,55 €</b>	<b>5 696,40 €</b>

## 2.8.7. Recettes publicitaires

Les recettes publicitaires sont issues des campagnes d'affichages effectuées sur les flancs des véhicules. Ces espaces sont commercialisés par un prestataire tiers, Manta Spirit, qui assure la vente et le suivi opérationnel de ces espaces.

A ce titre l'ensemble des véhicules du réseau sont équipés de supports (flancs droits, gauches et arrières) pour assurer les campagnes d'affichages.

La pose / dépose des affichages est assurée par un salarié de l'entreprise. Ce temps de travail est refacturé à Manta Spirit. La redevance de Manta Spirit pour l'année 2022 est de 40K€ HT.

## 2.9. Les ventes

L'outil de gestion TITAN permet la distribution des titres de transport TLP Mobilités. Il s'agit de :

- De la fabrication des supports sans contact ;
- Des chargements des abonnements et/ou tickets ;
- Du suivi des transactions.

Ce logiciel est déployé dans 3 points de ventes :

- Agence commerciale ;
- L'Office de Tourisme de Lourdes ;
- Le CCAS de Lourdes.

Ces 3 points de vente assurent la diffusion des titres de transport (tickets et abonnements) auprès des clients.

En complément, la e-boutique disponible sur [tlp-mobilites.com](http://tlp-mobilites.com) permet aux clients de recharger en temps réel leur carte de transport sans se déplacer en agence.

Le détail des ventes mensuelles par titre est présenté dans l'Annexe **A9 Ventes mensuelles 2022.**

## 3. Politique d'information voyageurs

Keolis Tarbes Lourdes Pyrénées assure le suivi et l'amélioration de l'information voyageur de l'ensemble du réseau.

A ce titre plusieurs actions ont été menées afin d'améliorer :

- L'accès à l'information voyageur ;
- Le suivi de la maintenance du mobilier urbain.

Keolis précise dans ce point les actions engagées pour assurer une information voyageur fiable et accessible.

### 3.1. Renouvellement du mobilier urbain

Pour la 3ème année consécutive, Keolis poursuit son action de renouvellement des mobiliers urbains. En 2022, ce sont plus de 50 nouveaux poteaux d'arrêt qui ont été déployés en remplacement de mobilier détérioré. En lien avec le plan de relance sur la ville de Lourdes, la majorité des nouveaux poteaux ont été déployés sur les lignes saisonnière de la cité mariale.



## 3.2. Recrutement d'un agent polyvalent

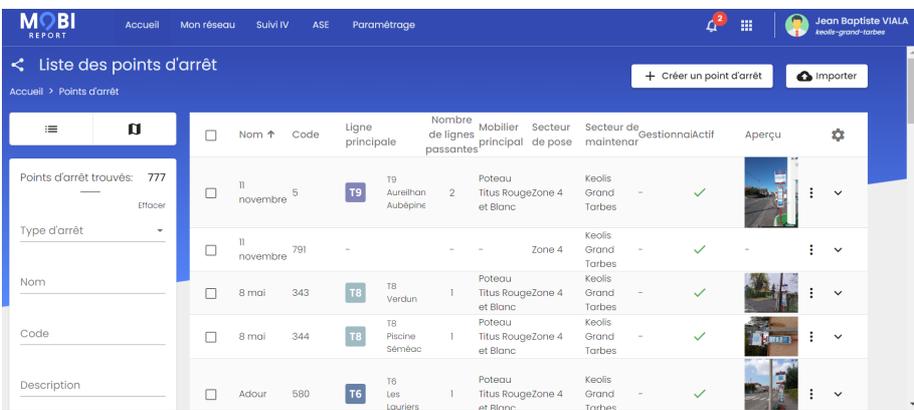
Afin d'améliorer la gestion du mobilier urbain, Keolis s'est engagé dans une démarche de recrutement d'un agent polyvalent rattaché au service Marketing.

Parmi les missions qui lui sont confiées, cette ressource supplémentaire assure désormais :

- l'entretien des mobiliers de manière proactive ;
- la mise à jour des informations diffusées depuis les poteaux d'arrêt.

Ces actions sont renseignées dans un outil de gestion de mobilier urbain, véritable tableau de bord qui permet à l'agent polyvalent la programmation d'actions préventives et correctives sur la totalité du réseau.

En 2022, ce sont plus de 80 arrêts qui ont bénéficié d'actions de maintenance.



	Nom ↑	Code	Ligne principale	Nombre de lignes passantes	Mobilier principal	Secteur de pose	Secteur de maintenance	Gestionnaire Actif	Aperçu		
<input type="checkbox"/>	11 novembre	5	T9 Aurillhan Aubépine	2	Poteau Titus Rouge et Blanc	Zone 4	Keolis Grand Tarbes	-	✓		⋮
<input type="checkbox"/>	11 novembre	791	-	-	-	Zone 4	Keolis Grand Tarbes	-	✓	-	⋮
<input type="checkbox"/>	8 mai	343	T8 Verdun	1	Poteau Titus Rouge et Blanc	Zone 4	Keolis Grand Tarbes	-	✓		⋮
<input type="checkbox"/>	8 mai	344	T8 Racine Sennéac	1	Poteau Titus Rouge et Blanc	Zone 4	Keolis Grand Tarbes	-	✓		⋮
<input type="checkbox"/>	Adour	580	T6 Les Lauriers	1	Poteau Titus Rouge et Blanc	Zone 4	Keolis Grand Tarbes	-	✓		⋮

### 3.3. Déploiement de l'info trafic par e-mailing

En mars 2022, Keolis a mis en place un service d'info trafic en e-mailing afin de prévenir la clientèle en cas de perturbations sur le réseau tels que :

- des travaux de voirie ;
- des événements perturbant le fonctionnement du réseau ;
- des évolutions d'offre.

Afin de garantir le succès de ce nouveau service, les agents commerciaux de l'agence TLP Mobilités proposaient systématiquement aux nouveaux abonnés l'inscription au service.

L'accès au service est également proposé depuis une page spécialement créée sur tlp-mobilites.com : « Restez informé(e)s » en choisissant la ou les ligne(s) pour lesquelles le client souhaite recevoir des alertes.

Cette solution vient compléter le service d'info trafic déjà disponible sur le calculateur d'itinéraire de tlp-mobilites.com et de l'application TLP Mobilités.

Depuis le lancement du service d'e-mailing, Keolis a diffusé 35 campagnes, représentant l'envoi de 21 571 e-mails.

Au 31/12/2022, 2 422 clients bénéficient de l'info trafic.

The screenshot shows an email header with the TLP Mobilités logo. The subject is 'Festival 65ème Avenue'. Below, it identifies the 'LIGNE scolaire TS4'. The main text states that from 29/09/2022, stops at Haras, Gendarmerie, and Dreyt will not be served until 01/10/2022. It advises passengers to go to the Jean Dupuy stop and thanks them for their understanding. A 'Nous contacter' button is visible at the bottom right.

The screenshot shows a registration form titled 'Envie d'être informé(e) des perturbations du réseau ?'. It includes a smartphone icon with a notification bell, a text box for 'Votre email', and a dropdown menu for 'Sélectionnez votre commune'. Below the form, there are two buttons: 'en cours' (selected) and 'à venir'. At the bottom, there is a grid of bus line icons, each with a notification bell icon and a '1' in a red circle, indicating that each line is selected for notifications. The lines shown are NCV, T1, T2, T3, T4, T5, T6, T7, T8, T9, T10, T11, T12, T13, TL, TS1, TS2, TS3, and TS4.

### 3.4. L'information voyageur en temps réel pour les navettes de centre-ville de Tarbes

La compréhension de l'information voyageur fait partie des freins à l'utilisation des transports en commun. Souvent jugée complexe, les potentiels voyageurs abandonnent parfois avant même d'accéder au service de transport.

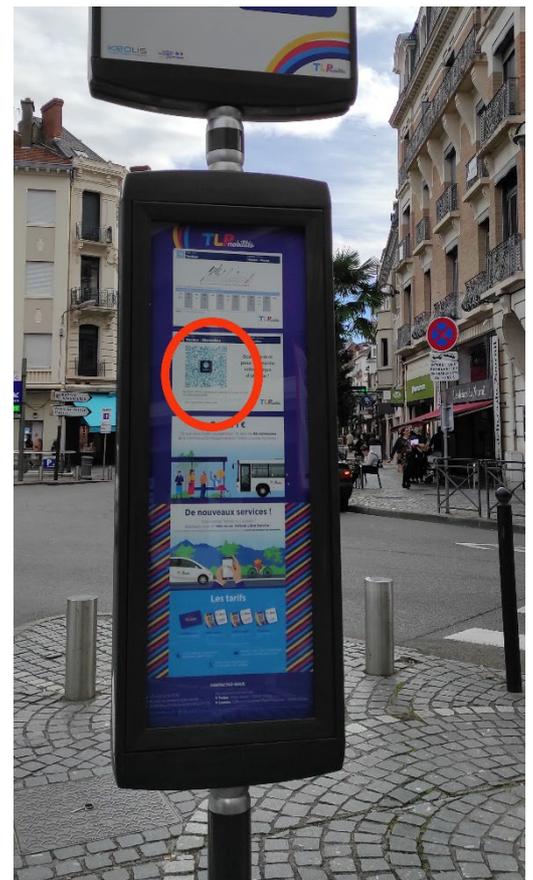
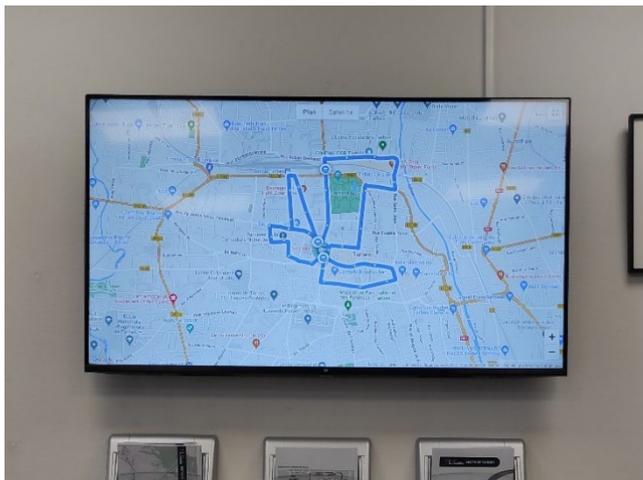
De nombreux travaux ont été menés par Keolis pour faciliter l'accès et la lecture aux services proposés.

C'est dans cette optique que Keolis TLP a déployé au mois de juin 2022 un service spécifique pour les navettes de centre-ville de Tarbes : l'accès aux horaires de passage en temps réel !

Ce service permet de rassurer la clientèle en lui indiquant le positionnement exact du véhicule en temps réel ainsi que le temps d'attente avant le prochain passage à l'arrêt souhaité.

Ce service est disponible sur les 4 circuits des navettes du centre-ville de Tarbes et accessible depuis plusieurs canaux :

- Depuis l'arrêt en scannant le QR code ;
- Depuis [tlp-mobilites.com](http://tlp-mobilites.com). Le site redirige ensuite sur le téléchargement de l'application « Zenbus »
- A l'agence commerciale grâce à une interface numérique à la disposition de la clientèle.



Le lancement de ce nouveau service s'est accompagné d'une campagne de communication multi-canaux :

- Couverture complète d'une navette de centre-ville ;
- Déploiement d'une page dédiée sur [tlp-mobilites.com](http://tlp-mobilites.com) ;
- Communiqué de presse.



Le déploiement de ce service a fait ses preuves sur les navettes de centre-ville, c'est la raison pour laquelle l'ensemble du réseau TLP Mobilités bénéficiera de ce service en 2023.

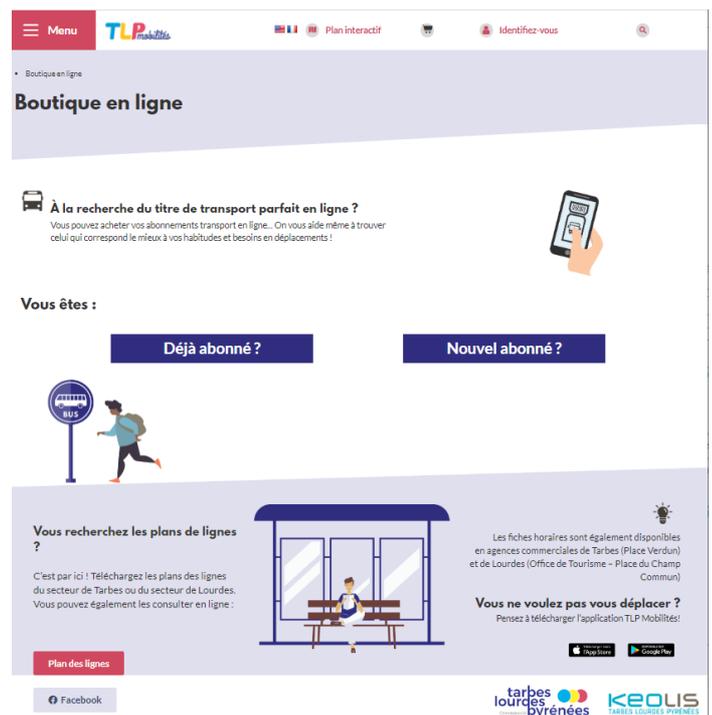
Au 31/12/2022, ce sont plus de 10 000 connexions qui ont été enregistrées depuis un smartphone et 12 000 depuis un PC, générés par 950 utilisateurs uniques sur smartphone et 4 000 utilisateurs sur PC.

### 3.5. Amélioration du fonctionnement de la e-boutique

Keolis a engagé des actions pour renforcer l'achat des titres de transport sur la e-boutique.

Ainsi au 31/12/2022, l'ensemble des abonnements sont désormais accessibles sur la e-boutique à l'exception des titres bénéficiant de la gratuité.

De nouveaux travaux doivent permettre d'étendre les renouvellements aux abonnements gratuits pour les plus de 65 ans en 2023.





### 3.6.2. 3.6.2 Supports digitaux

L'ensemble des informations du réseau sont disponibles et mise à jour en temps réel sur l'Application TLP Mobilités.



En complément, une application dédiée au service de location de vélo est également mise à disposition de la clientèle, il s'agit de l'application TLP Mobilités Vélos en Libre-Service Electriques.

En 2022, l'application VLS a assuré 85% des réservations de vélos. Tandis que la plateforme VLS du site internet a enregistré 11% des réservations, les pass/badge vélo seulement 3% des locations, et le SMS moins de 1% des locations.



## 4. Qualité

Keolis Tarbes Lourdes Pyrénées s'inscrit dans une logique d'amélioration permanente afin de satisfaire la clientèle. A ce titre, des dispositifs de suivi et d'amélioration de la qualité sont mis en œuvre.

### 4.1. Définition des indicateurs d'évaluation de la qualité de service

Conformément au contrat, Keolis s'est engagé dans une démarche de suivi de la qualité de service de la nouvelle activité lors de la mise en place du nouveau réseau le samedi 17 octobre 2020. Cette action est poursuivie depuis.

La démarche qualité telle que définie dans le contrat s'articule autour de 10 axes indiqués ci-dessous :

- Information aux voyageurs
- Mobilier urbain
- Ponctualité / Régularité
- Propreté des véhicules et de l'agence
- Confort de voyage
- Qualité de la conduite
- Accueil des voyageurs
- Attitude commerciale du conducteur
- Réclamation client
- Qualité de l'accueil téléphonique pour les services de réservation TPMR

Les items de ces axes sont précisés en Annexe **A6 Indicateurs de suivi de la qualité.**

## 4.2. Contrôles qualité internes

Keolis indique dans le présent point les résultats des contrôles qualité effectués entre le 1<sup>er</sup> janvier et le 31 décembre 2022. Ces résultats font partis par ailleurs de l'accord d'intéressement des salariés versé par l'entreprise.

Le tableau ci-dessous rassemble l'ensemble des items contrôlés et fait état des résultats atteints au 31 décembre 2022.

	T1	T2	T3	T4	2022
<b>I Information aux voyageurs (I)</b>	<b>95,2%</b>	<b>97,2%</b>	<b>97,2%</b>	<b>97,5%</b>	<b>96,8%</b>
I1 Disponibilités des informations statiques aux arrêts	87,0%	92,0%	91,5%	93,2%	90,9%
I2 Disponibilités des informations en cas de perturbation prévue	NC	NC	NC	NC	-
I3 Information / Affiche publicitaire embarquée statique	97,7%	100,0%	100,0%	97,9%	98,9%
I4 Information dynamique embarquée	86,4%	91,2%	91,7%	93,8%	90,7%
I5 Mise à jour et disponibilité des plans et guides	100%	100%	100%	100%	100%
I6 Site Internet - Mise à jour	100%	100%	100%	100%	100%
I7 Agence Commerciale - Accueil et information des espaces clients	100%	100%	100%	100%	100%
<b>P Ponctualité / régularité (P)</b>	<b>93,0%</b>	<b>93,0%</b>	<b>85,0%</b>	<b>92,0%</b>	<b>90,8%</b>
<b>E Propreté des véhicules et de l'agence (E)</b>	<b>89,4%</b>	<b>95,4%</b>	<b>96,0%</b>	<b>93,0%</b>	<b>93,4%</b>
E1 Propreté extérieure	90,9%	100%	100%	100%	97,7%
E2 Propreté intérieure	77,3%	86,1%	88%	79%	82,6%
E3 Propreté Agence Commerciale	100%	100%	100%	100%	100%
<b>C Confort de voyage (C)</b>	<b>98,1%</b>	<b>97,6%</b>	<b>99,0%</b>	<b>96,9%</b>	<b>97,9%</b>
C1 Continuité de service	100%	99,9%	100%	99,9%	100%
C2 Fraude	98,5%	99,4%	99,4%	98,8%	99,0%
C3 Disponibilité des équipements embarqués	NC	NC	NC	NC	-
C4 Qualité de conduite (C4)	95,7%	93,5%	97,6%	92%	94,7%
<b>A Accueil voyageurs (A)</b>	<b>97,8%</b>	<b>98,2%</b>	<b>94,7%</b>	<b>98,5%</b>	<b>97,3%</b>
A1 Qualité de l'accueil de l'agence commerciale	97,5%	100%	95%	100%	98,1%
A3 Accueil téléphonique	100%	97,5%	95%	97,5%	97,5%
A2 Attitude commerciale du conducteur (A2)	96%	97%	94%	98%	96,3%
<b>R Traitement des réclamations (R)</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>95,5%</b>	<b>98,9%</b>
R1 Courriels	100%	100%	100%	90,9%	97,7%
R2 Courriers et fiches réclamations	100%	100%	100%	100%	100%
<b>T1 Qualité de l'accueil téléphonique pour les services de</b>	<b>95%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>98,6%</b>	<b>98,4%</b>

Keolis apporte des précisions sur les résultats de ces contrôles dans les points ci-après.

#### **4.2.1. Information aux voyageurs**

L'indicateur mesurant la conformité de l'information voyageur à bord des véhicules, à l'agence commerciale et sur le site internet est de 96,8% en 2022, soit +3,4 points par rapport à 2021.

Ces résultats traduisent les actions de suivi assurées au long de l'année 2022 et doivent porter leurs fruits pour 2023. Des interventions sur le matériel ont été menées en cas de dysfonctionnement.

En 2022, les indicateurs relatifs à l'information voyageur en situation perturbée n'ont pas été mesurés. Cet item sera suivi dès l'exercice 2023.

#### **4.2.2. Ponctualité**

Le taux de ponctualité 2022 est maintenu à 90,8%. Ce taux a été mesuré sur la base d'un échantillon de 20 courses relevées chaque trimestre, soit 80 au total.

Keolis a mené des études de temps de parcours afin de fiabiliser la ponctualité du réseau. Ces études sont complétées par des sessions de relevés terrain ainsi que par les retours du personnel de conduite. Ces propositions permettent de corriger les retards observés sur le réseau.

Le déploiement du système Zenbus sur l'ensemble du parc, permettra de mesurer la ponctualité sur un nombre de courses plus important pour l'exercice 2023.

#### **4.2.3. Propreté des véhicules et de l'agence commerciale**

Les taux relatifs à la propreté extérieure et intérieure des véhicules ainsi que l'agence commerciale sont satisfaisants. Au global, cet indicateur atteint 93,4% en 2022.

Toutefois, en 2023 une attention particulière sera portée sur la propreté intérieure des véhicules dont le taux de conformité est inférieur de 10 points au résultat global.

#### **4.2.4. Confort de voyage**

Cet indicateur comprend les données de continuité de service, le suivi relatif à la fraude et la qualité de conduite sur le réseau.

##### *❖ Taux de fraude*

Keolis a mis en place un plan de formation pour renforcer l'équipe de contrôleurs existante. Ainsi, 3 nouveaux contrôleurs sont en cours d'assermentation.

En 2022, 26 sessions de contrôle ont été menées permettant d'effectuer 5 218 vérifications de titres. 45 personnes ont été contrôlées sans titre de transport, soit un taux de fraude constaté de 0,86%.

Keolis souhaite maintenir ces actions de lutte contre la fraude en 2023. Un objectif de 5 sessions de contrôles par mois (soit 60 sessions au total) a été fixé.

#### ❖ *Qualité de la conduite*

La qualité de conduite atteint 94,7% de conformité, soit +2 points par rapport à l'année précédente.

Pour renforcer la qualité de la conduite, l'ensemble du personnel de conduite Keolis est audité chaque année selon 17 items. Si les résultats d'un audit ne sont pas conformes aux attendus, le conducteur intègre une formation pour améliorer sa conduite.

#### **4.2.5. Accueil des voyageurs**

Le taux relatif à la qualité de l'accueil à l'agence commerciale (98,1%) et à l'accueil téléphonique (97,5%) restent au-dessus des attendus.

Les items relatifs à la qualité de l'accueil du conducteur sont satisfaisants (96,3%).

#### **4.2.6. Traitement des réclamations clients**

95% des réponses apportées aux réclamations clients sont considérées conformes.

Cet indicateur repose sur l'analyse de 9 réclamations clients et tient compte de l'ensemble des items indiqués dans la grille d'évaluation. L'analyse des réclamations est présentée dans la section **Traitement des réclamations clients.**

#### **4.2.7. Qualité de l'accueil téléphonique pour les services de réservation TPMR**

Les résultats relatifs à l'accueil téléphonique du service Handibus sont de 98,4%. L'ensemble des appels sont pris en charge à l'agence commerciale.

Le niveau de satisfaction est en légère baisse par rapport à 2021, en raison d'un temps d'attente parfois trop long lors de la prise de réservation. Par ailleurs, ce résultat ne traduit pas totalement les situations de tensions inhérentes au service. Le taux de disponibilité du service n'était jusqu'alors pas audité alors que le service présente des signes structurel de saturation générant des mécontentements de la part des utilisateurs et relayés régulièrement par les associations de handicap.

Afin d'améliorer cette situation, Keolis s'engagera en 2023 dans le déploiement d'un nouveau système de réservation TPMR améliorant d'une part la disponibilité du service et d'autre part facilitant la réservation pour la clientèle.

## 4.3. Enquêtes et sondages

Le contrat établi entre la CATLP et le délégataire Keolis Tarbes Lourdes Pyrénées prévoit la réalisation d'une enquête satisfaction annuelle auprès des usagers du service.

L'enquête satisfaction vise à mesurer et comprendre le ressenti de la satisfaction client et à identifier les attentes de la clientèle utilisant le réseau TLP Mobilités. Les retours de personnes n'utilisant pas le réseau pourront faire l'objet d'une enquête spécifique afin d'identifier les freins à l'utilisation du réseau.

Keolis a souhaité créer un partenariat local pour réaliser l'enquête 2022. C'est pourquoi, une collaboration avec les étudiants du DUT Techniques de Commercialisation a été menée. 24 étudiants de 2<sup>ème</sup> année ont assuré la réalisation de l'enquête satisfaction 2022 :

- Création du questionnaire ;
- Définition de l'échantillonnage ;
- Administration du questionnaire en face-à-face ;
- Analyse des résultats.

En lien avec le calendrier scolaire, le rapport détaillé sera transmis à la fin de l'année scolaire 2022/2023 par le délégataire.

## 4.4. Réclamations et observations des usagers

Au même titre que la mesure de la satisfaction client, le suivi des réclamations clients permet d'assurer une stratégie d'amélioration continue.

Le traitement individualisé pour chacune des réclamations permet de maintenir une relation de confiance avec les usagers qui prennent le temps de partager leur expérience du réseau. Les retours clients, qu'ils soient négatifs ou positifs, permettent de faire progresser le réseau TLP Mobilités.

En 2022, Keolis a recueilli 26 réclamations :

- 6 réclamations mail ;
- 16 réclamations par téléphone ;
- 3 réclamations par courrier ;
- 1 réclamation en face-à-face à l'agence commerciale de Verdun.

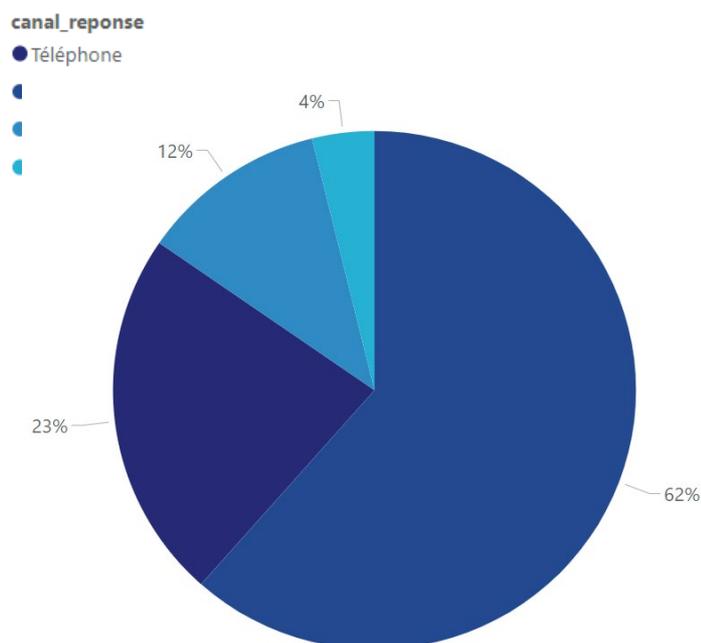
Keolis enregistre les réclamations qui nécessitent des retours écrits. Les agents de vente situées Place Verdun s'assurent par ailleurs de répondre aux sollicitations des clients (demandes diverses, retard de bus, accompagnement au déplacement...). Ces retours ne font pas l'objet d'un suivi puisqu'il s'agit de demandes mineures n'induisant aucun changement sur le service.

Un temps d'analyse permet à Keolis de rassembler les éléments de réponse qui seront ensuite apportés au client. Si des actions correctrices sont déployées, elles peuvent être partagées avec le client. Les délais moyens de réponse respectent les délais de réponses contractuels. En 2022 les délais sont les suivants :

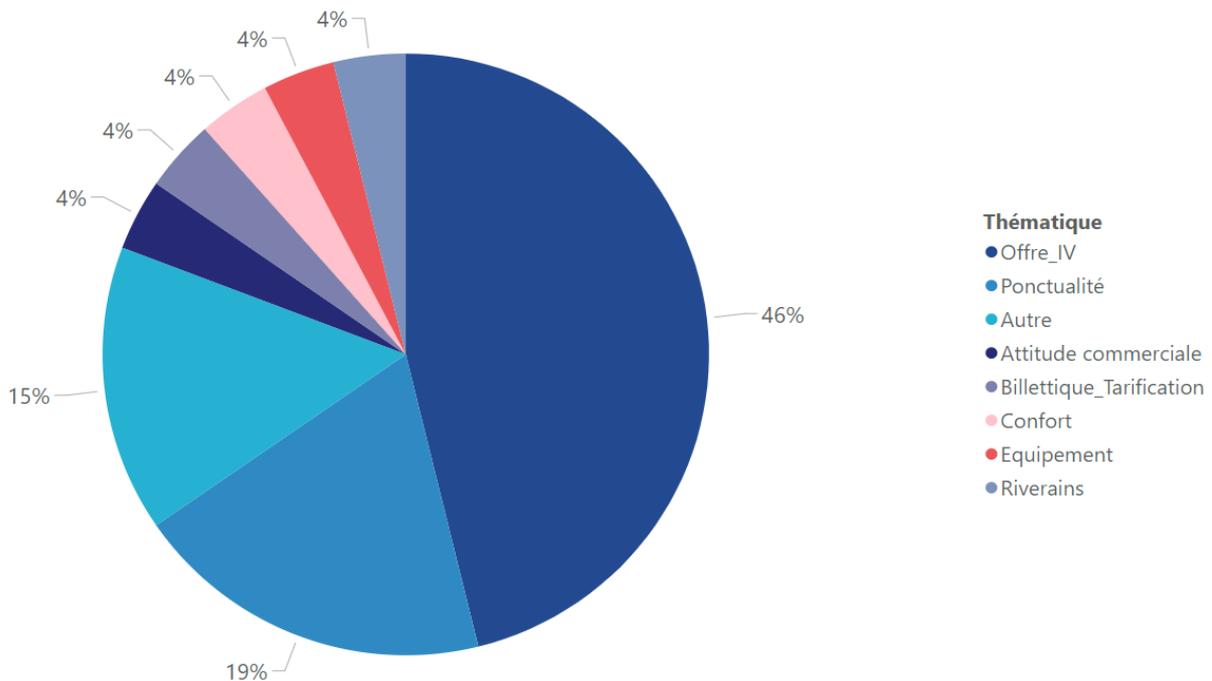
- 2 jours ouvrés pour les mails (délai max de 5 jours ouvrés contractuellement) ;
- 9 jours ouvrés pour les courriers (délai max de 15 jours ouvrés contractuellement).

Les retours clients portent sur différentes thématiques :

- **46%** sont relatifs à des problématiques d'offre :
  - Horaires : demande de changement d'horaires pour faciliter les correspondances entre différentes lignes (T3 et T9, T10, TS2 et TS3) ; adaptation des horaires de la ligne saisonnière L5 pour assister aux messes ;
  - Itinéraire : demande d'adaptation du parcours de la L5 pour modifier l'itinéraire ;
  - Extension de la desserte : demande d'extension du périmètre Handibus à la commune de Juillan ;
- **23%** sont relatifs à la ponctualité :



- Retards observés sur la ligne T3 à l'arrêt Clarac ;
- Passage à l'avance : des clients signalent des départs à l'avance sur la T1 au départ du Méridien ; des arrêts Flexo sur la T3 n'ont pas été assurés ;
- **4%** sont relatifs à l'attitude commerciale des conducteurs ;
- **4%** sont relatifs à des problématiques d'équipements ou de titres de transport.



Dans le cas d'une réponse favorable à la réclamation du client, des changements peuvent être intégrés dans le service. C'est le cas par exemple d'adaptations de la grille horaire. Au contraire, lorsqu'il n'est pas possible de répondre favorablement à la sollicitation d'un client, Keolis s'assure d'en expliquer les raisons pour ne pas générer de nouvelles frustrations.

Keolis détaille ci-dessous les changements qui ont été déployés en 2022 en réponse à des demandes clients :

- Décalage du départ de Verdun de 12h30 à 12h40 sur la ligne T11 ;
- Ajustement des horaires de la T9 pour permettre les correspondances entre la T3 et la T9 ;
- Adaptations de correspondances entre les lignes régulières et les lignes scolaires ;
- Correctifs apportés sur l'application TLP Mobilités ;
- Etude de trafic sur la ligne L5 : l'arrêt de la Gare Routière a été maintenu pour la saison 2023 en raison du nombre de validations significatif durant la saison 2022 ; l'arrêt Merlasse a été supprimé et les arrêts Paternelle et Jeanne d'arc ont été fusionnés afin d'améliorer les temps de parcours ;
- Etude de renfort de l'offre sur la L2 pour desservir le Golf de Lourdes sur une amplitude plus importante durant la saison haute.

## 5. L'accessibilité

### 5.1. Equipement des véhicules

Les véhicules urbains du réseau TLP Mobilités sont entièrement accessibles pour les Personnes à Mobilité Réduite. Les équipements sont les suivants :

- Rampe UFR électrique ou manuelle ;
- Système d'annonces sonores intérieur et extérieur ;
- Système d'annonces visuelles via des écrans TFT et des journaux lumineux de bord ;
- Girouettes extérieures (frontales, latérales et arrières) ;
- 1 espace pour l'accueil d'un client sur fauteuil roulant (espace UFR).

Les véhicules dédiés à la réalisation des services TPMR et TAD sont accessibles grâce à un hayon élévateur électrique basé à l'arrière du véhicule. L'aménagement de l'intérieur du véhicule est amovible et permet l'accueil jusqu'à :

- 8 clients en places assises standard ;
- ou 3 clients se déplaçant à l'aide d'un fauteuil roulant manuel ou électrique.

### 5.2. Formation des conducteurs

Durant l'année 2022, dans le cadre de la FCO, les conducteurs ont pu bénéficier de 2 types de modules de formation dédiés à la sensibilisation sur le handicap.

#### 5.2.1. Sensibilisation au handicap

Le 1<sup>er</sup> module est organisé par le Collectif Access 65, regroupant plusieurs associations de Handicap des départements du Gers et des Hautes-Pyrénées. Ces modules sensibilisent le personnel de conduite à la question du handicap, et à la prise de conscience des enjeux d'accessibilité dans les transports en commun. Ces formations sont constituées d'ateliers pratiques et d'espaces de paroles.

En 2022, 10 conducteurs ont bénéficié de ce module de formation.

#### 5.2.2. Formation aux Gestes et Postures pour accueil les personnes en situation de handicap

Le 2<sup>nd</sup> module est assuré par un formateur spécialement formé par l'organe de formation Keolis (l'institut Keolis). Cette formation d'une durée de 2 jours permet aux salariés d'appréhender les diversités du monde du handicap. Des ateliers pratiques sur les gestes et les postures à adopter complètent cette formation facilitant le cas échéant l'accueil de la clientèle en situation de handicap. Au total, 4 salariés ont bénéficié de la formation.

## 5.3. Une fréquentation en hausse sur le service TPMP

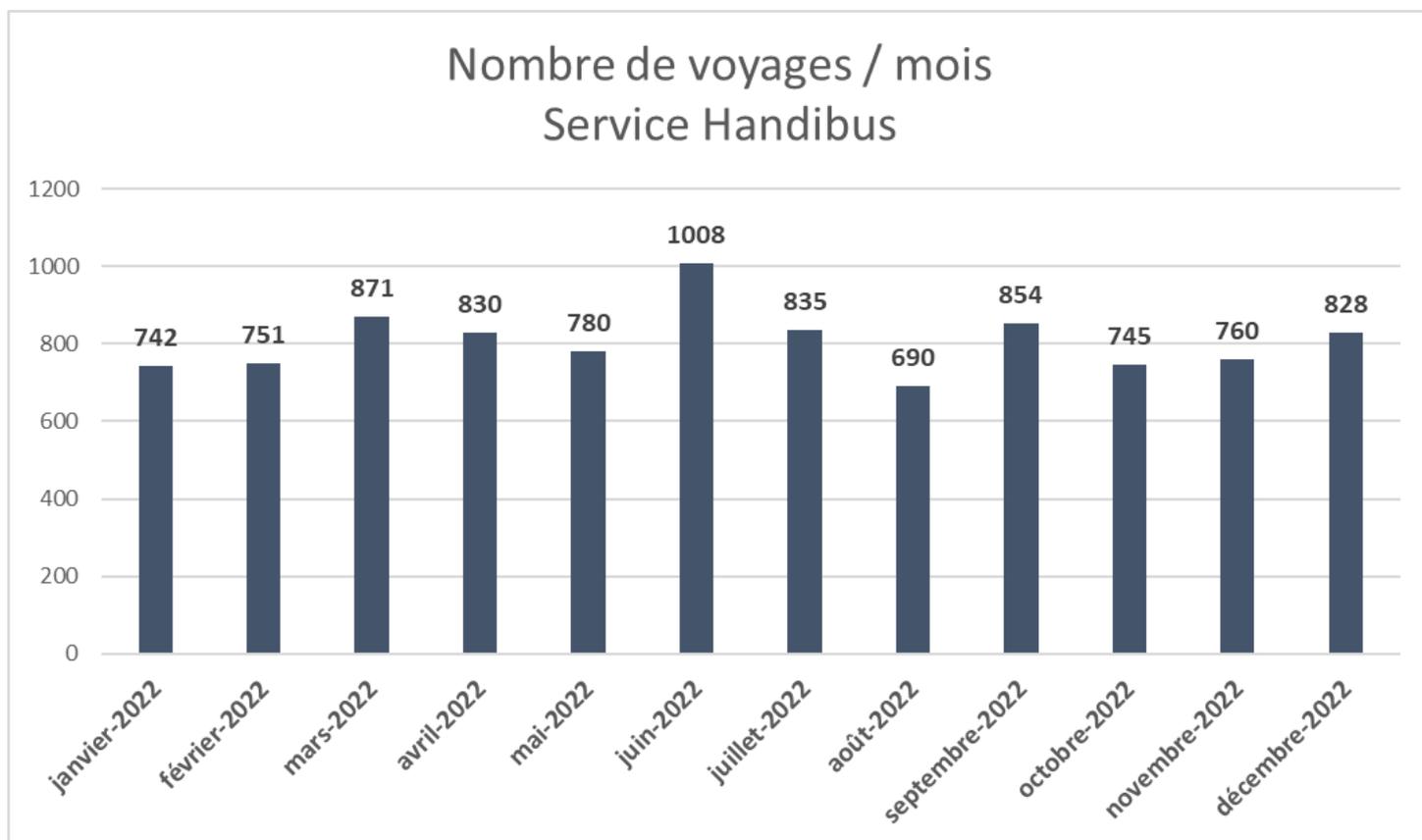
En 2022, le service a assuré près de 10 000 voyages et 40 nouveaux clients ont été enregistrés depuis le mois de juin 2022. La demande sur le service est en hausse avec +34% de réservations par rapport à 2021.

En parallèle, de nouvelles demandes hors périmètre actuel sont relayées par le Collectif Access 65, notamment pour les communes de Juillan et Azereix.

Le matin de 7h30 à 8h00, les 3 véhicules TPMP sont mobilisés afin d'assurer le transport de travailleurs en situation de handicap, à destination du Centre des Impôts, du CAT et du commissariat mais également pour assurer le transport des résidents de l'accueil de jour de l'hôpital de l'Ayguerote.

Afin de faciliter les prises en charges des clients réguliers, une facturation mensuelle basée sur l'utilisation du service est proposée. Ces prises en charge de clients réguliers représentent un volume de 2 405 réservations pour l'année 2022, soit près d'1 client sur 4.

En 2022, le service Handibus a assuré 9 694 voyages qui se répartissent sur l'année selon le détail ci-dessous.



L'achat d'un titre 1 voyage ou 10 voyages permet l'accès au service TPMR pour les personnes détenant la carte d'invalidité >80%. Plus précisément :

- 75% des réservations sont effectuées avec un ticket 10 voyages ;
- 19% des réservations sont effectuées avec un ticket unité ;
- 25% des déplacements sont réglés sur facture.



Des échanges réguliers sont tenus entre l'association Access 65 et Keolis. Ces points ont pour but de développer et d'améliorer la qualité du service Handibus. Compte-tenu de la hausse significative des réservations, Keolis prévoit de déployer un nouvel outil de prise de réservation TPMR. Au-delà de l'amélioration de l'expérience client, l'optimisation du service va garantir la prise en charge d'un volume plus important de demandes là où le service présente des insuffisances de disponibilité récurrentes.

## 6. Les données techniques et d'activité

### 6.1. Fréquentation

**2 153 006**  
validations  
enregistrées en 2022

**+45%**  
de validations vs.  
2021

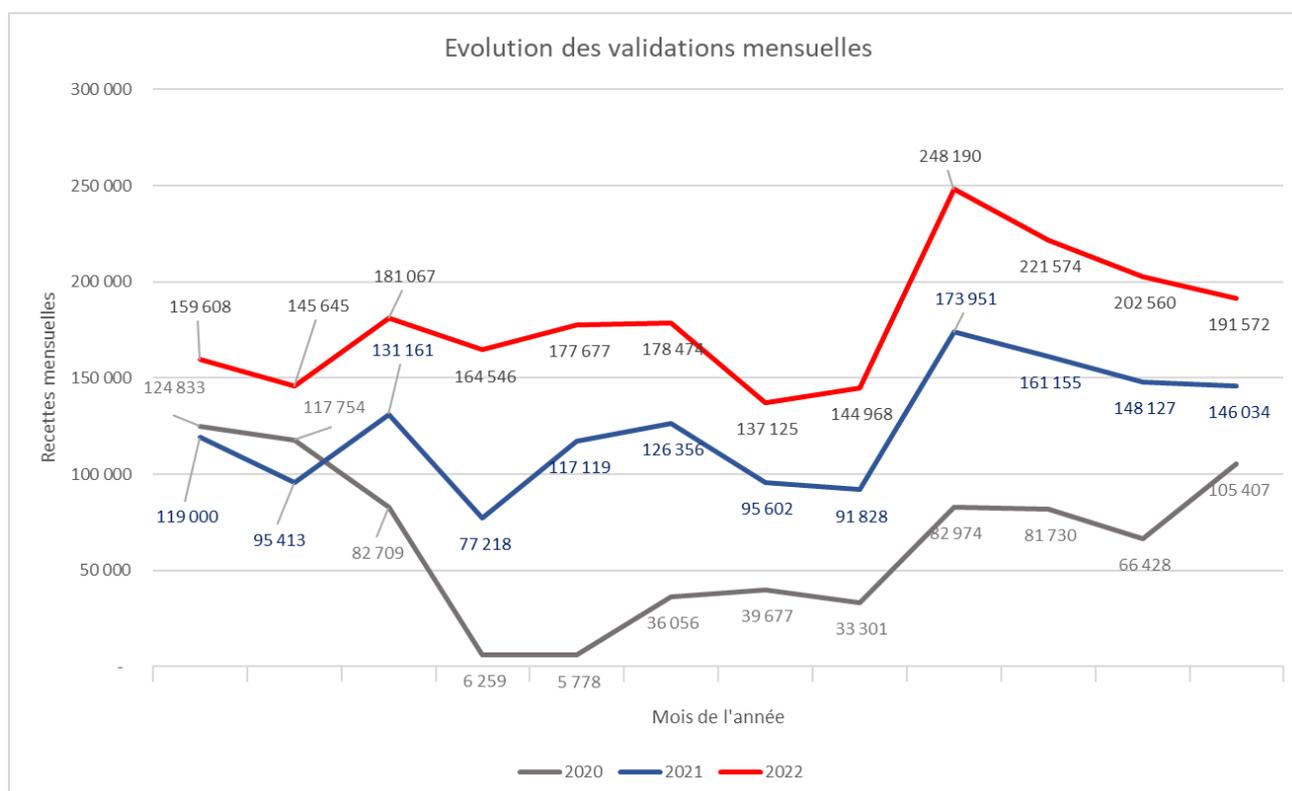
**+4%**  
de validations vs.  
Contrat

**+19%**  
de validations vs.  
2018

Le 1<sup>er</sup> décembre 2020, Keolis a déployé conformément à ses engagements une nouvelle billettique et un nouveau SAEIV sur l'ensemble du réseau. Le déploiement du nouveau système billettique à bord des véhicules permet depuis un suivi des validations.

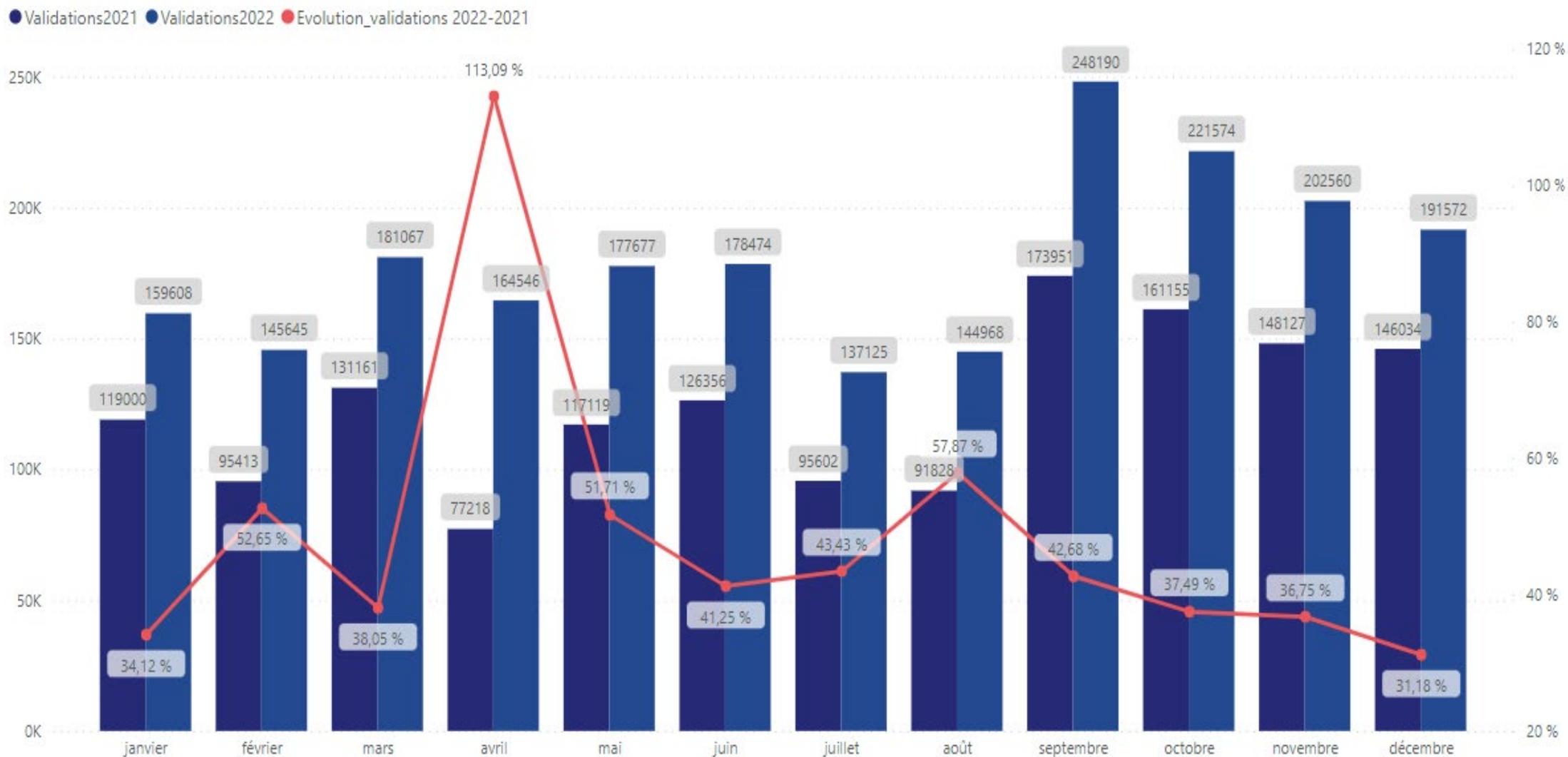
En 2022, 2 153 006 validations ont été enregistrées. Il s'agit d'une augmentation de **+45%** par rapport à l'année 2021 encore perturbée par les effets de la crise du COVID-19. Pour rappel, 1 482 964 validations ont été enregistrées en 2021.

La fréquentation de 2022 dépasse également les fréquentations de 2018, avec une augmentation de **+19%** (1 809 936 validations étaient enregistrées).



Le graphique ci-après reprend les données de validations mensuelles de 2021 vs. 2022. Au regard de l'évolution du trafic sur le réseau TLP Mobilités en 2022, la reprise de l'activité est nettement visible depuis la rentrée 2021. Cette tendance s'est poursuivie depuis.

## Données de validations mensuelles, comparaison 2021 vs. 2022 :



Les validations 2022 sont réparties de la manière suivante :

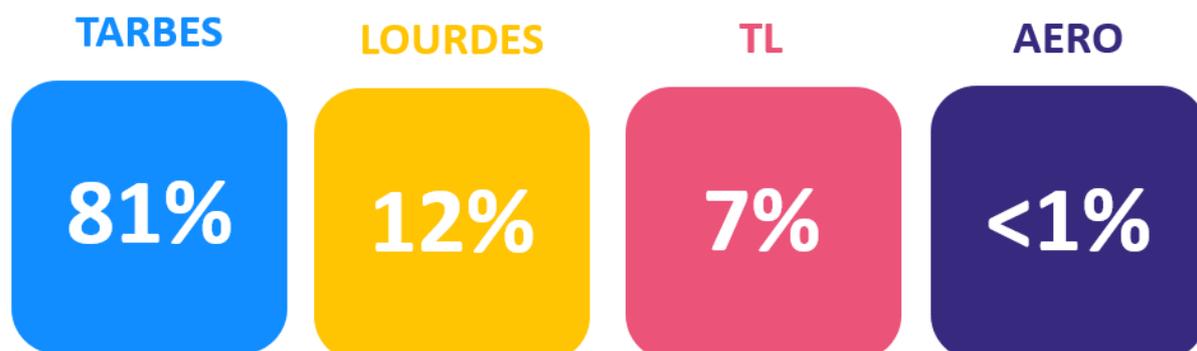
	<b>Validations</b>	<b>Poids %</b>
<b>janvier-22</b>	159 608	7%
<b>février-22</b>	145 645	7%
<b>mars-22</b>	181 067	8%
<b>avril-22</b>	164 546	8%
<b>mai-22</b>	177 677	8%
<b>juin-22</b>	178 474	8%
<b>juillet-22</b>	137 125	6%
<b>août-22</b>	144 968	7%
<b>septembre-22</b>	248 190	12%
<b>octobre-22</b>	221 574	10%
<b>novembre-22</b>	202 560	9%
<b>décembre-22</b>	191 572	9%
<b>TOTAL</b>	<b>2 153 006</b>	<b>100%</b>

Les niveaux de fréquentation enregistrés cette année ont permis de dépasser de près de **+4%** les objectifs de fréquentation fixés par le contrat. Pour rappel, l'objectif contractuel fixait le nombre de validations à 2 065 748 pour l'année 2022.

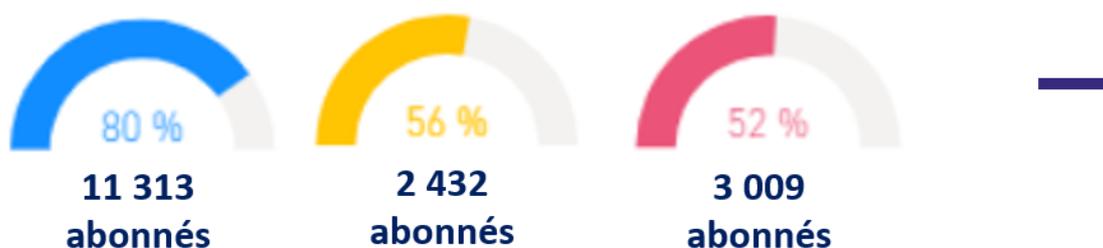
Toutefois, les engagements de recettes restent en deçà des prévisions annuelles. Ce point est détaillé dans la section 2.2, dédiée à l'analyse des recettes.

### 6.1.1. Données de validation par secteur géographique

En raison des caractères très différents des réseaux de Tarbes, Lourdes, de la ligne interurbaine Tarbes <> Lourdes et des navettes aéroport, Keolis établit une analyse distincte pour chacun des secteurs pour faciliter la compréhension des évolutions des validations.



#### Poids des abonnements dans les validations

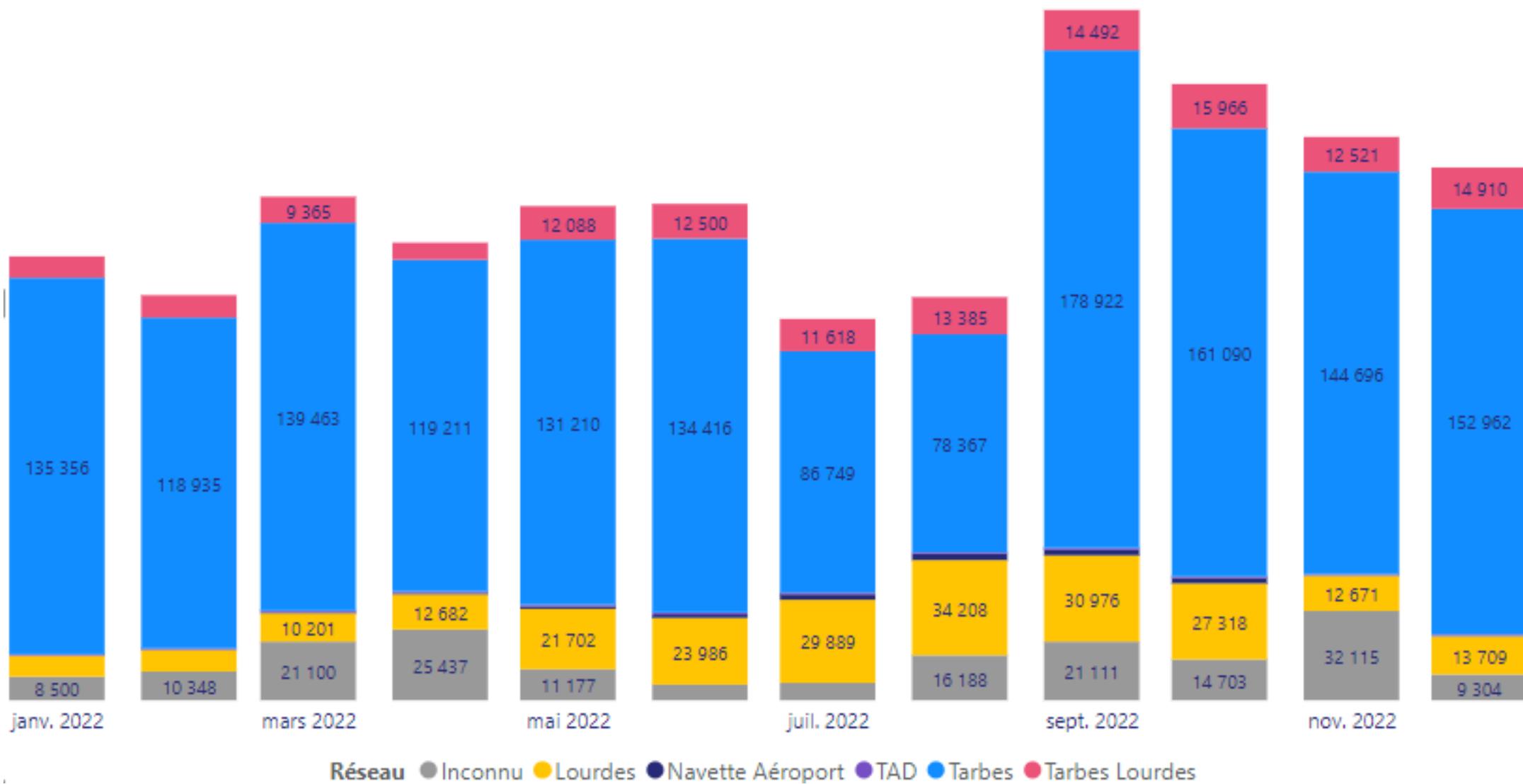


#### Poids des abonnements gratuits dans les validations

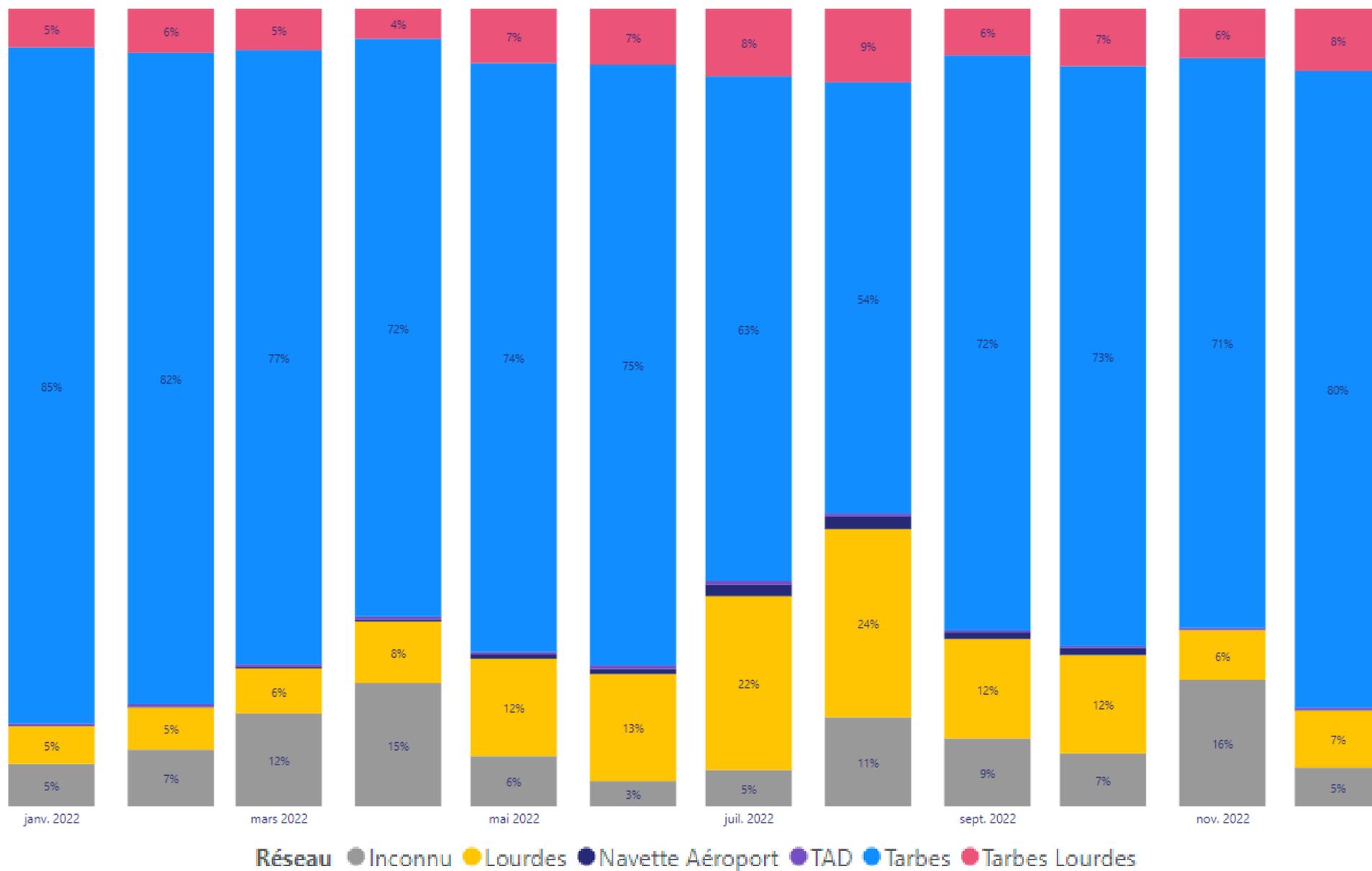


Le détail des données de validations journalières enregistré sur chacun des secteurs de Tarbes, Lourdes, de la ligne interurbaine Tarbes-Lourdes et des navettes aéroport est présenté en Annexe **A8 Données validations journalières 2022.**

Keolis indique ci-dessous le nombre de validations mensuelles par secteurs géographiques en 2022.



L'histogramme ci-dessous traduit le poids des validations par secteur géographique.



## ❖ *Secteur de Tarbes*



Le réseau de Tarbes représente **1 581 377 validations**, soit **81%** des validations totales 2022 (hors données non affectées). Cela correspond à une augmentation de **+30%** par rapport à l'année 2021.

Le poids des abonnés dans les validations est important pour le secteur de Tarbes et représente 80%. Cela indique un usage régulier du réseau, avec une prédominance du public scolaires, étudiants et des bénéficiaires de la CMU-C.

Keolis précise le trafic enregistré sur les lignes du secteur de Tarbes selon le calendrier ci-dessous :

- Lundi à vendredi - Période scolaire : 6 681 validations /jour (moy. - 2022), soit **+33% vs 2021** ;
- Lundi à vendredi - Période petites vacances scolaires : 3 661 validations /jour (moy. - 2022), soit **+23% vs 2021** ;
- Samedi : 2 991 validations /jour (moy. - 2022), soit **+36% vs 2021** ;
- Lundi à vendredi - Période vacances été : 2 953 validations /jour (moy. - 2022), soit **+12% vs 2021**.

## ❖ *Secteur de Lourdes*



Le réseau de Lourdes représente **232 565 validations**, soit **12%** des validations totales 2022 (hors données non affectées). Compte-tenu de la fin de la période de la pandémie, la fréquentation du réseau de Lourdes a nettement progressé en 2022. Le secteur de Lourdes enregistre une hausse de **+177%** par rapport à l'année 2021.

La ville de Lourdes en tant que lieu de pèlerinage connaît une forte augmentation de la fréquentation tout au long de la saison touristique qui court chaque année du 1<sup>er</sup> dimanche des Rameaux (entre mars et avril) au 31 octobre. L'offre de transport est adaptée selon le calendrier touristique :

- Haute Saison : du 1<sup>er</sup> dimanche des rameaux au 31 octobre ;
- Basse Saison : du 1<sup>er</sup> novembre au 1<sup>er</sup> dimanche des rameaux de l'année suivante.

En 2022, le trafic en période haute a été multiplié par 3 par rapport à la basse saison.

#### Période de basse saison :

- Lundi à vendredi – Basse saison : 333 validations /jour (moy. - 2022), soit **+70% vs 2021** ;
- Samedi – Basse saison : 313 validations/jour (moy. - 2022), soit **+105% vs 2021** ;

#### Période de haute saison :

- Lundi à vendredi – Haute saison : 965 validations /jour (moy. - 2022), soit **+215% vs 2021** ;
- Samedi – Haute saison : 991 validations /jour (moy. - 2022), soit **+198% vs 2021** ;
- Dimanche – Haute saison : 403 validations /jour (moy. - 2022), soit **+147% vs 2021**.

#### ❖ *Ligne interurbaine Tarbes <> Lourdes*



La liaison interurbaine Tarbes-Lourdes représente **138 759** validations, soit **7%** des validations totales 2022 (hors données non affectées). Les validations enregistrées en 2022 sur la ligne Tarbes-Lourdes ont augmenté de **+89%** par rapport à l'année 2021.

Keolis précise le trafic enregistré sur la ligne interurbaine Tarbes-Lourdes selon le calendrier ci-dessous :

- Lundi à vendredi - Période scolaire : 528 validations /jour (moy. - 2022) ;
- Lundi à vendredi - Période petites vacances scolaires : 461 validations /jour (moy. - 2022) ;
- Samedi : 344 validations /jour (moy. - 2022) ;
- Lundi à vendredi - Période vacances été : 507 validations /jour (moy. - 2022).

## 6.1.2. Validations par titre

### ❖ Secteur de Tarbes

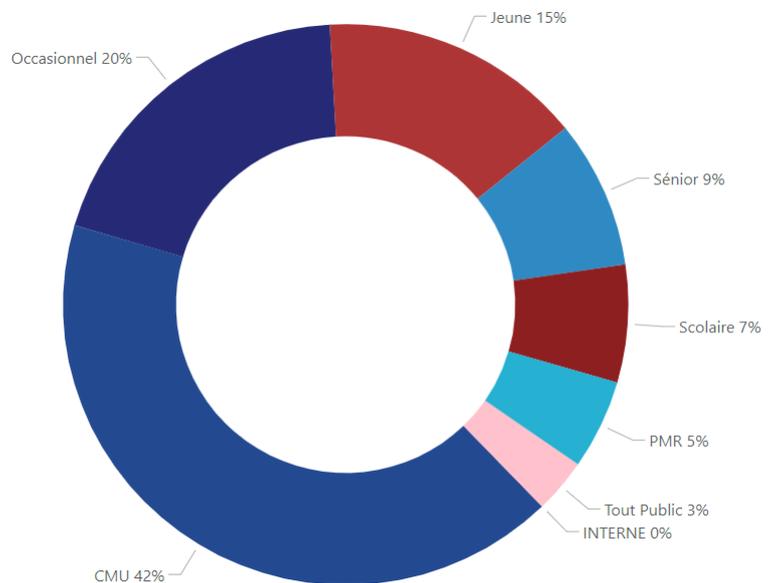
La répartition des validations par titre est la suivante :

- 20% de titres occasionnels ;
- 80% d'abonnements.

Concernant les abonnements :

- Les abonnements gratuits représentent 56% des validations, dont :
  - 42% sont des abonnements « CMU » ;
  - 9% sont des abonnements « +65 ans » ;
  - 5% sont des abonnements « PMR ».

- La cible « jeune » (« Abo scolaire » et « Abo -25ans ») représente 22% des validations ;
- Enfin la cible « Tout Public » représente 3% des validations.



### ❖ Secteur de Lourdes

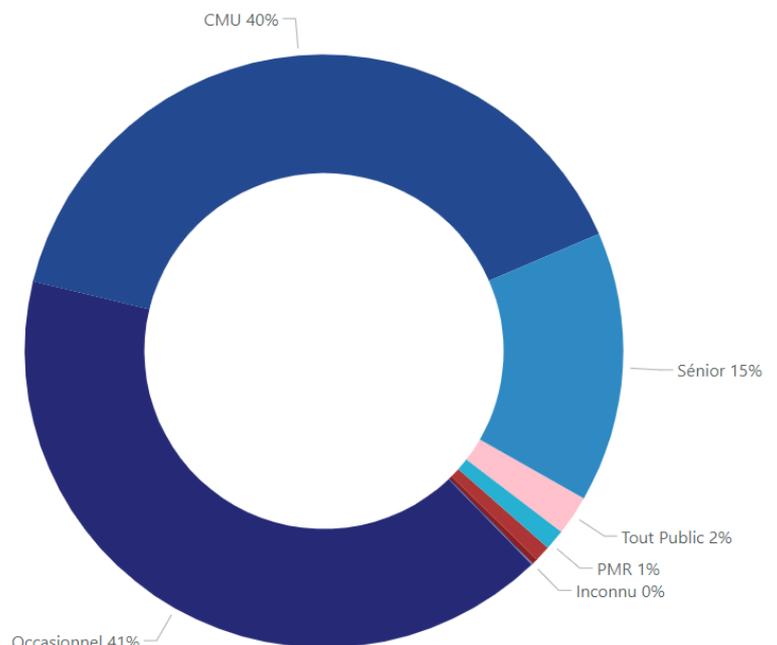
La répartition des validations par titre est la suivante, elle est sensiblement différente :

- 41% de titres occasionnels ;
- 59% d'abonnements.

Concernant les abonnements :

- Les abonnements gratuits représentent 56% des validations, dont :
  - 40% sont des abonnements « CMU » ;
  - 15% sont des abonnements « +65 ans » ;
  - 1% sont des abonnements « PMR ».

- Les abonnements « Jeune » sont très peu représentés avec moins de 1% des validations, ces derniers bénéficiant d'un service de transport scolaire spécifique sur la ville de Lourdes ;



- Enfin, les abonnements « Tout public » ne représentent que 2% des validations.

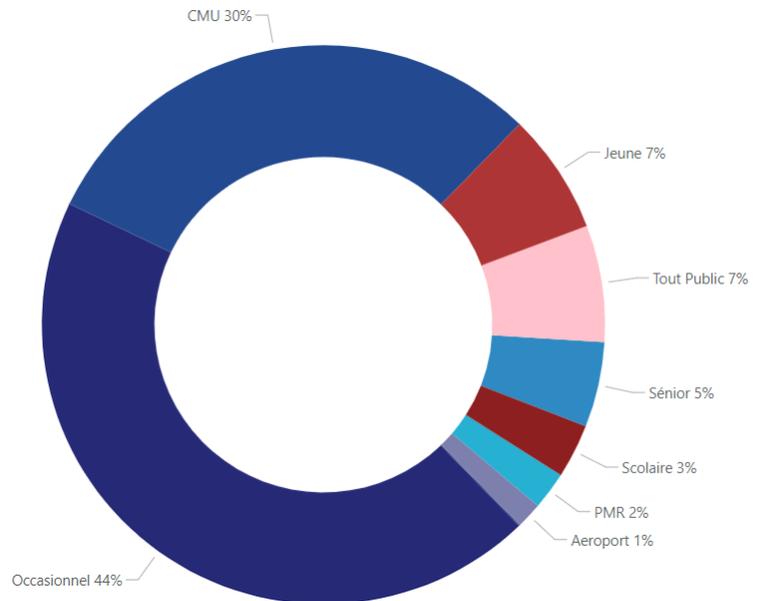
### ❖ *Ligne interurbaine Tarbes <> Lourdes*

La répartition des validations par titre est la suivante :

- 44% de titres occasionnels ;
- 56% d'abonnements.

Concernant les abonnements :

- Les abonnements gratuits représentent 37% des validations, dont :
  - 30% sont des abonnements « CMU » ;
  - 5% sont des abonnements « +65 ans » ;
  - 3% sont des abonnements « PMR ».
- Les abonnements « Jeune » concernent 10% des validations ;
- La cible « Tout public » est davantage représentée sur la ligne TL avec près de 7% des validations.



### 6.1.3. Mobilité des abonnés

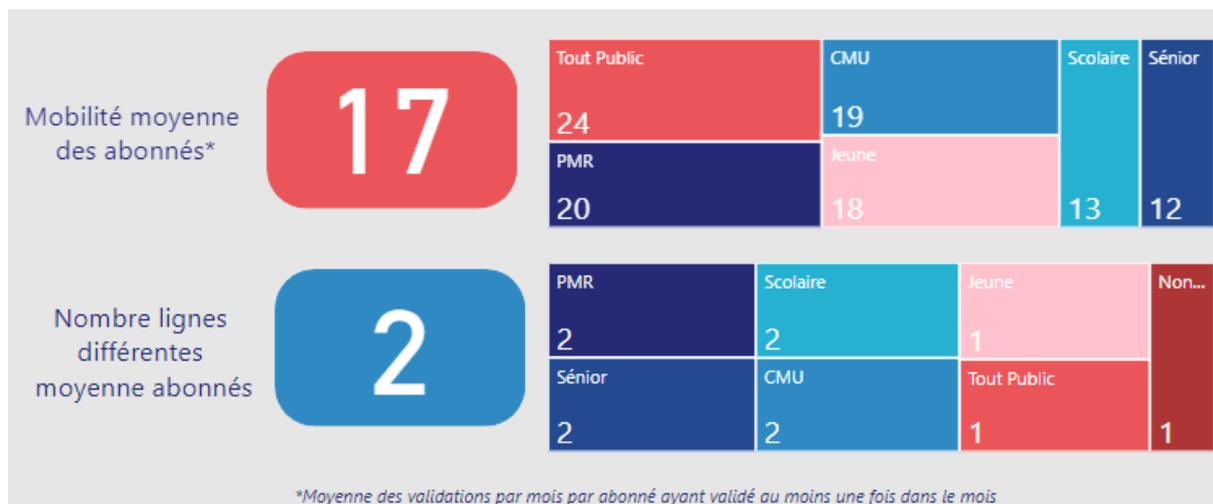
L'analyse des données de validation permet de suivre les habitudes de déplacement des abonnés :

- **Voyages mensuels** : il s'agit du nombre de fois où l'utilisateur utilise le réseau ;
- **Lignes utilisées** : il s'agit du nombre de lignes différentes que l'utilisateur utilise.

### ❖ *Secteur de Tarbes*

Les abonnés du secteur de Tarbes utilisent le bus en moyenne **17 fois/mois**.

Keolis ne note pas de changement particulier en terme d'habitude de déplacement à Tarbes par rapport à l'année précédente.



### ❖ *Secteur de Lourdes*

Les données enregistrées sur le réseau de Lourdes montrent une utilisation moins fréquente du réseau de bus. Les abonnés utilisent le bus en moyenne **11** fois/mois.

L'utilisation du bus par abonné a progressé par rapport à l'année 2021. Pour rappel, les abonnés utilisaient le bus en moyenne 9 fois/mois. Ce changement concerne les abonnés « Tout Public », « Jeune » et « CMU ».



### ❖ *Ligne interurbaine Tarbes <> Lourdes*

Les abonnés TLP Mobilités utilisent moins fréquemment la TL avec en moyenne **6** fois/mois. Keolis ne note pas de changement en 2022 par rapport à l'année précédente.

Mobilité moyenne  
des abonnés\*

6

Tout Public

14

Scolaire

11

Jeune

9

PMR

5

CMU

5

Sén...

4

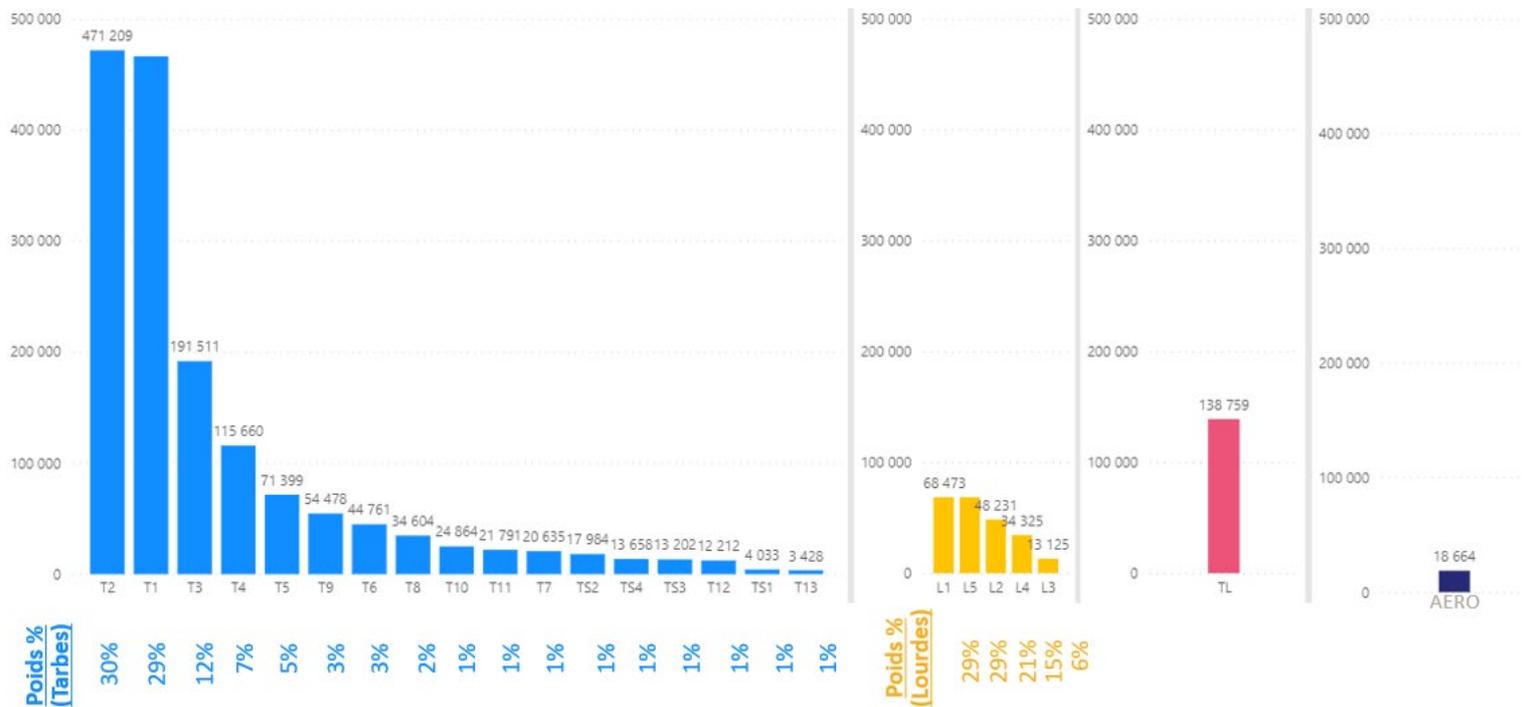
## 6.1.4. Validations par ligne

Les validations effectuées au départ de la place Verdun, cœur du réseau du secteur de Tarbes, représentent 34% des validations totales du réseau TLP Mobilités en 2022.

Keolis détaille ci-dessous la répartition des validations par ligne.

Ligne	Validations totales 2022	Poids de la ligne	Validations moy. / jour (LàV - PS)
T2	471 209	21,9%	1 935
T1	465 948	21,6%	1 803
T3	191 511	8,9%	859
NON AFFECTEES	181 859	8,4%	686
TL	138 759	6,4%	521
T4	115 660	5,4%	489
T5	71 399	3,3%	358
L1	68 473	3,2%	215
L5	68 411	3,2%	160
T9	54 478	2,5%	254
L2	48 231	2,2%	159
T6	44 761	2,1%	207
T8	34 604	1,6%	182
L4	34 325	1,6%	168
T10	24 864	1,2%	125
T11	21 791	1,0%	94
T7	20 635	1,0%	77
TS2	17 984	0,8%	105
TS4	13 658	0,6%	83
TS3	13 202	0,6%	76
L3	13 125	0,6%	58
T12	12 212	0,6%	49
AERO	11 157	0,5%	37
TAD	7 289	0,3%	27
TS1	4 033	0,2%	25
T13	3 428	0,2%	13
<b>TOTAL</b>	<b>2 153 006</b>	<b>100%</b>	<b>8 765</b>

Keolis reprend ci-après les validations 2022, par secteur :



### ❖ Secteur de Tarbes

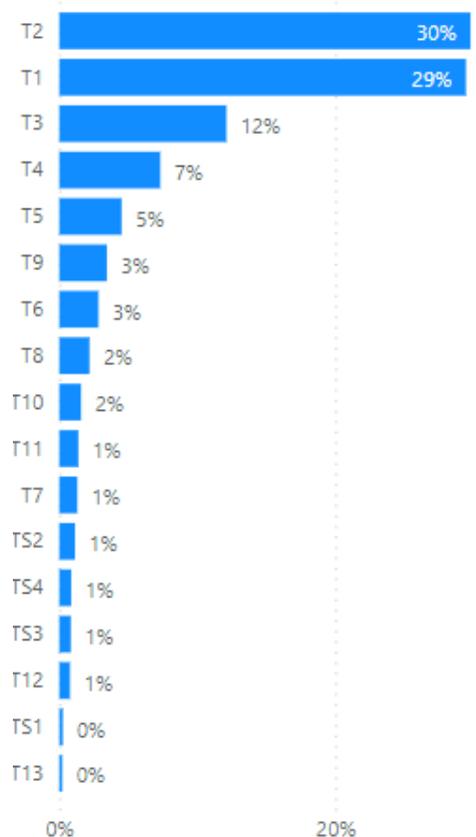
En 2022, les 3 lignes fortes du secteur, T1-T2-T3, représentent 71% des validations du secteur de Tarbes. Cela correspond à 53% des validations totales du réseau TLP Mobilités.

Avec en moyenne plus de 1 900 et 1803 voyageurs par jour en 2022, les lignes T2 et T1 sont les lignes les plus fréquentées du réseau. Enfin la ligne T3 arrive en 3<sup>ème</sup> position avec 859 voyageurs par jour en moyenne.

Les lignes T1 et T2 ont été dimensionnées comme les lignes les plus importantes du réseau en raison de la desserte des principaux Pôles Générateurs de Déplacement (Quartiers de Laubadère, Solazur et l'Ormeau) Centre commercial Le Méridien, Hôpital et Clinique de l'Ormeau, la gare SNCF de Tarbes, L'Université et le Centre-ville.

Les autres lignes du réseau assurent des fonctions de transport scolaire notamment en heure de pointe. Les fréquentations observées sur les lignes sont en adéquation avec le niveau d'offre proposé.

La fréquentation entre 2021 et 2022 a augmenté de **+30%** sur le secteur de Tarbes. Keolis précise ci-dessous le détail d'évolution par ligne :



	Validations totales 2022	Validations 2021	Evolution %
T2	471 209	368 535	28%
T1	465 948	329 221	42%
T3	191 511	155 330	23%
T4	115 660	97 065	19%
T5	71 399	64 929	10%
T9	54 478	42 817	27%
T8	34 604	33 144	4%
T6	44 761	27 986	60%
T10	24 864	20 242	23%
T11	21 791	18 319	19%
TS2	17 984	15 257	18%
T7	20 635	12 204	69%
TS4	13 658	10 891	25%
T12	12 212	9 663	26%
TS3	13 202	8 282	59%
T13	3 428	3 296	4%
TS1	4 033	3 146	28%
<b>TOTAL</b>	1 581 377	1 220 327	30%

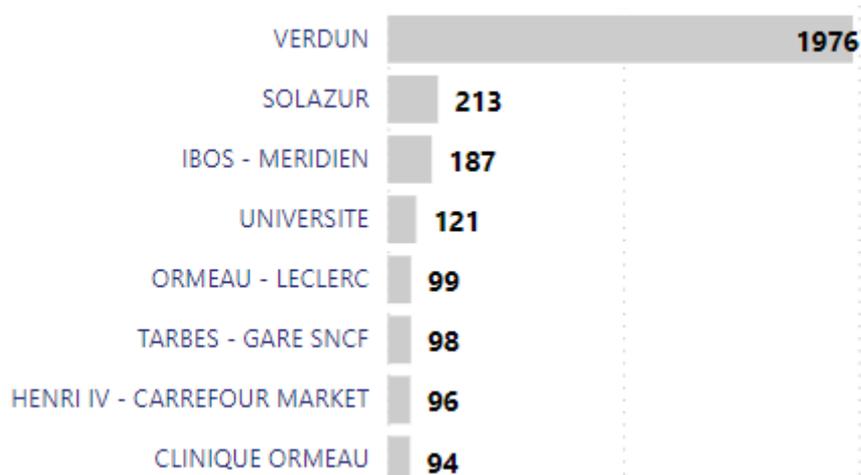
L'arrêt Verdun, cœur du réseau du secteur de Tarbes est l'arrêt le plus fréquenté, avec près de 1976 validations (montées) en moyenne par jour (du lundi au vendredi – période scolaire). Les correspondances entre les différentes lignes du réseau sont assurées chaque jour au départ de Verdun à 7h38 et 17h20.

L'arrêt Solazur est le deuxième arrêt le plus fréquenté avec près de 213 validations/jour.

L'arrêt du Centre Commercial Le Méridien est le 3<sup>ème</sup> arrêt le plus fréquenté avec en moyenne 187 validations enregistrées quotidiennement.

Enfin, l'arrêt de l'université enregistre 121 validations par jour en moyenne.

#### Top 8 des arrêts les plus fréquentés (LàV)



## ❖ Secteur de Lourdes

Les 2 lignes les plus fréquentées sont les L1 et L5 représentant chacune 29% du trafic total et répondant à un type d'utilisation bien distinct.

La ligne L1 est la colonne vertébrale du réseau pour les habitants de Lourdes. Elle assure toute l'année la desserte des générateurs principaux de la commune : la Gare SNCF, la Gare Routière, l'Hôpital, les Halles, le centre commercial Leclerc. Elle génère en moyenne 252 validations/jour en période haute. En période basse la fréquentation de la ligne est plus faible, avec 157 validations/jour en moyenne.

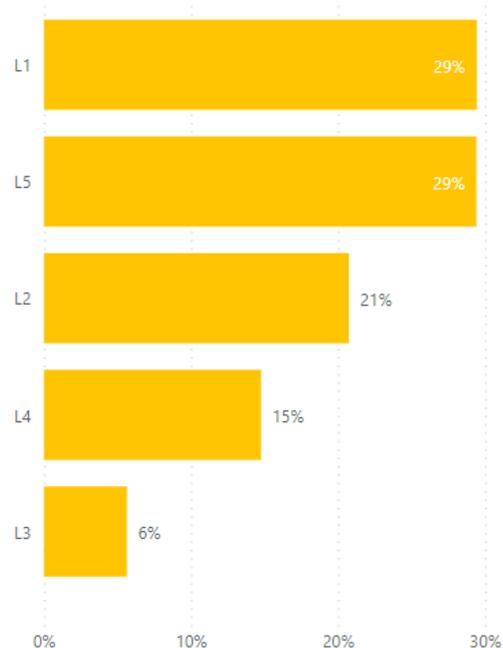
La ligne saisonnière L5, destinée à la clientèle touristique assure quant à elle la liaison entre les principaux lieux touristiques de la ville et les zones d'hébergement : Saint-Joseph, la zone du Sanctuaire, les hôtels le long de l'avenue du Paradis, la Gare SNCF, les Halles. Durant la saison haute, 338 validations/jour sont enregistrées. Durant la période basse, seulement une dizaine de validations sont enregistrées quotidiennement sur les 4 passages proposés.

Les lignes L2 et L4 présentent des niveaux de fréquentation similaires en période haute. A l'instar des lignes L1 et L5 elles répondent à des motifs d'utilisation différents.

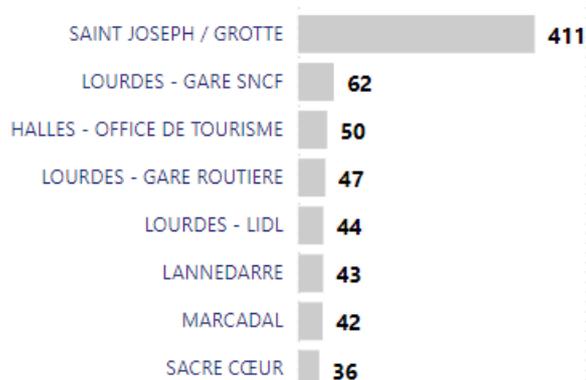
La fréquentation de la ligne L2 est relativement constante toute l'année : en période forte, 176 validations en moyenne par jour sont enregistrées tandis qu'en période basse, 126 validations sont enregistrées quotidiennement. La ligne L4 enregistre en moyenne 170 validations/jour en période haute.

Enfin, la ligne L3 représente 6% du trafic, et enregistre 53 validations/jour en moyenne.

L'arrêt Saint Joseph est l'arrêt le plus fréquenté du secteur de Lourdes, avec près de 411 validations/jour durant la haute saison. Il permet de desservir le Sanctuaire Notre-Dame de Lourdes.



### Top 8 des arrêts les plus fréquentés (LàV)

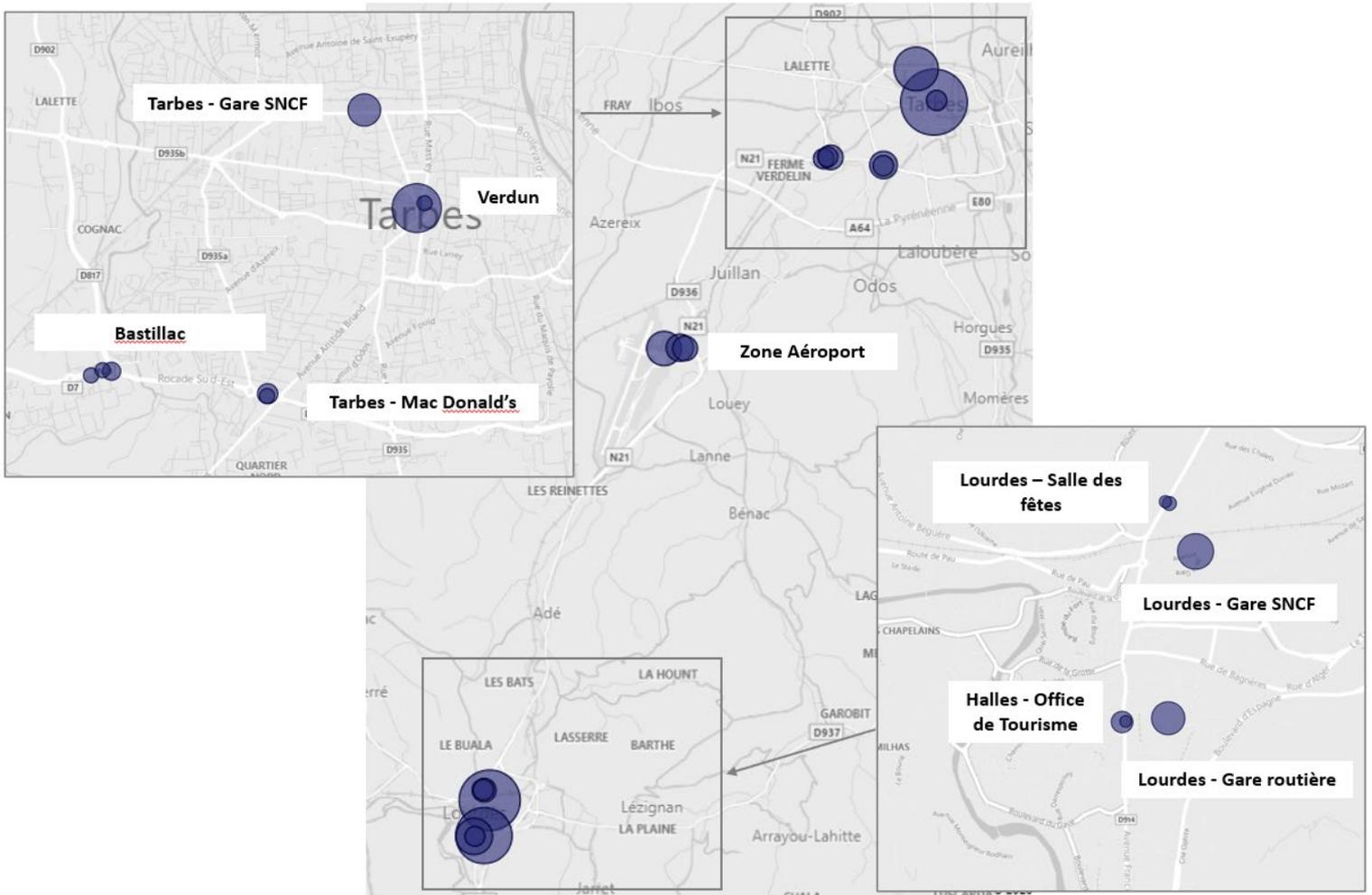
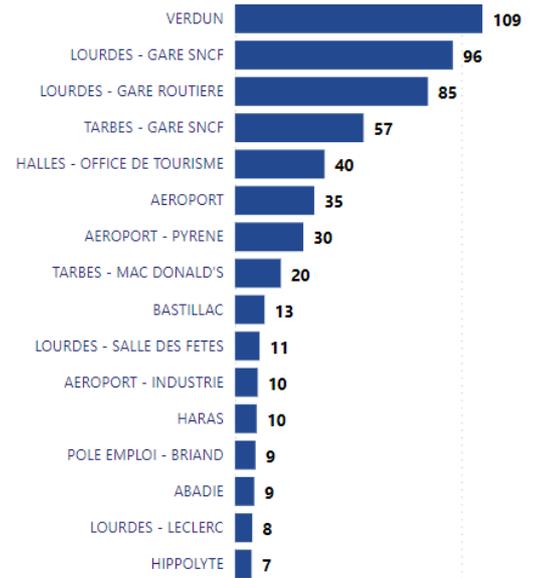


## ❖ Ligne interurbaine Tarbes <> Lourdes

Avec 138 759 validations enregistrées en 2022, la liaison Tarbes <> Lourdes est la 4<sup>ème</sup> ligne la plus fréquentée du réseau. Elle représente 6,4% des validations totales du réseau en 2022. En moyenne durant la période scolaire, la ligne Tarbes-Lourdes enregistre 521 validations/jour.

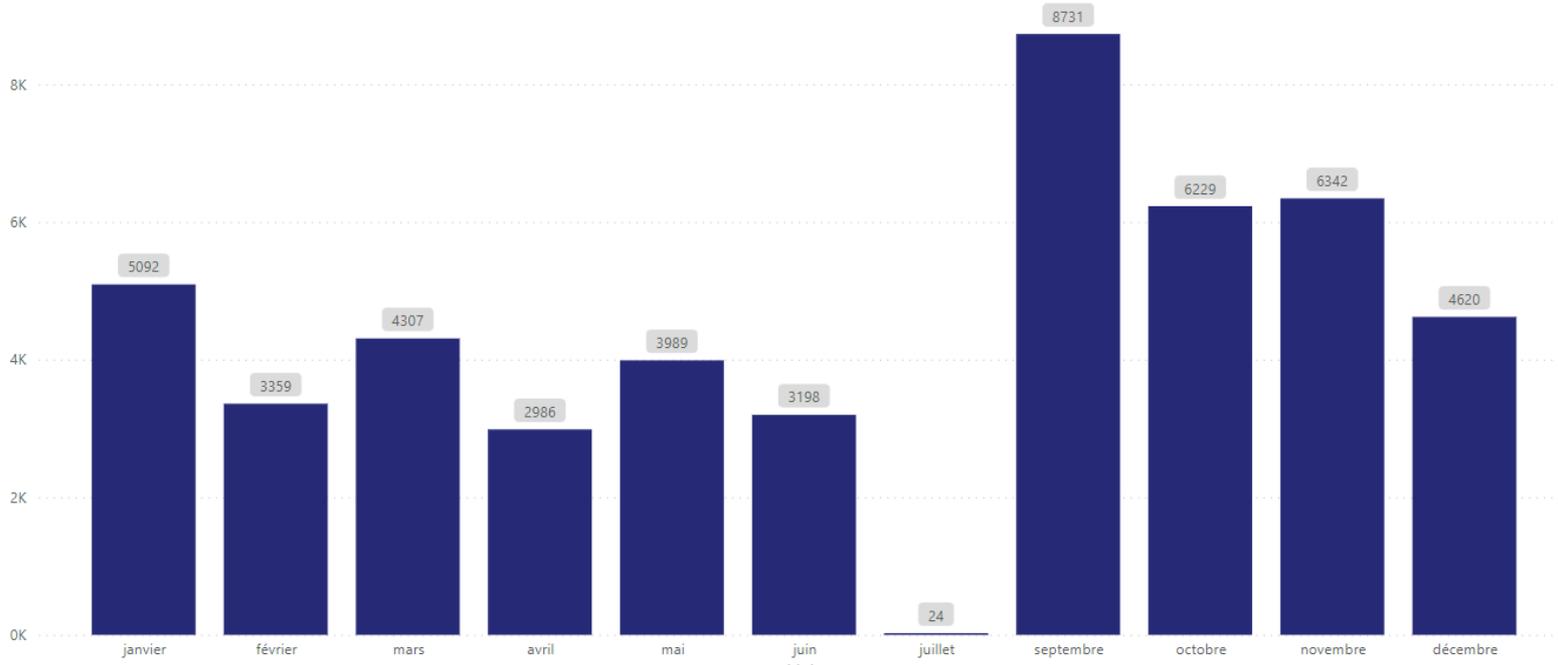
Les points principaux de desserte de la ligne sont les arrêts Verdun, Gares SNCF de Tarbes et Lourdes, la gare routière de Lourdes et l'aéroport.

Keolis précise ci-dessous, les validations/jours des principaux arrêts de la ligne Tarbes-Lourdes :



### 6.1.5. Les lignes scolaires

En 2022, Keolis recense 48 877 validations sur les lignes scolaires (TS1, TS2, TS3 et TS4). Les validations se répartissent sur l'année de la manière suivante :



Pour rappel, les lignes scolaires TS assurent la desserte des établissements scolaires depuis les communes situées en périphérie de la commune de Tarbes : Aureilhan, Bours, Chis, Orleix, Séméac, et Soues. Elles fonctionnent du lundi au vendredi uniquement en période scolaire.

Ces 4 circuits viennent compléter l'offre de transport scolaire gérée par la CATLP. Des connexions sont assurées au pôle d'échanges Coubertin le matin et le soir entre les circuits scolaires urbains TLP Mobilités (TS2 et TS3) et les circuits scolaires de l'agglomération. A ce titre, des adaptations des horaires sont apportées tout au long de l'année scolaire afin de faciliter les déplacements des élèves.

La ligne TS2 est le circuit le plus fréquenté, et capte environ 37% des validations des circuits scolaires. Ce circuit permet la liaison entre la commune de Soues et les collèges Voltaire, Coubertin, Dupuy, Saint-Pierre et Lautréamont, ainsi que le CFA.

La ligne TS4 représente 28% des validations scolaires. Ce circuit permet la desserte du collège Victor Hugo depuis la Place Verdun.

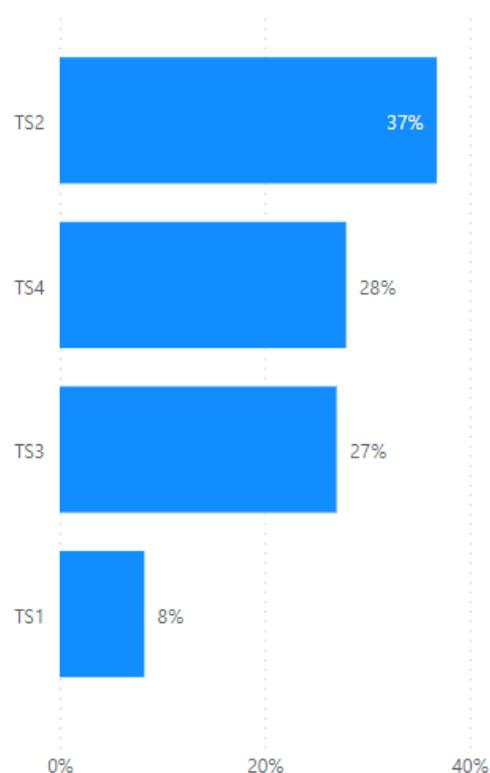
La ligne TS3, représente 27% des validations scolaires. Elle offre un transport pour les communes de Chis, Bours, Orleix et Aureilhan à destination des Lycées Reffye, Coubertin et Adriana.

Enfin, la ligne TS1 représente 8% des validations scolaires. Ce circuit assure une liaison de la commune de Séméac vers les collèges Paul Valéry et Paul Eluard.

Les élèves empruntant les circuits scolaires sont abonnés au réseau TLP Mobilités et utilisent les titres suivants :

- 56% sont des abonnés scolaires (30€/an) ;
- 30 % sont des abonnés « -25 ans » (100€/an) ;
- 14% sont des abonnés « CMU ».

Au regard de ces éléments, Keolis souhaite mener une étude plus approfondie sur les circuits scolaires pour la rentrée 2023-2024. Cette analyse a pour objectif d'optimiser les moyens alloués aux circuits scolaires les moins fréquentés.

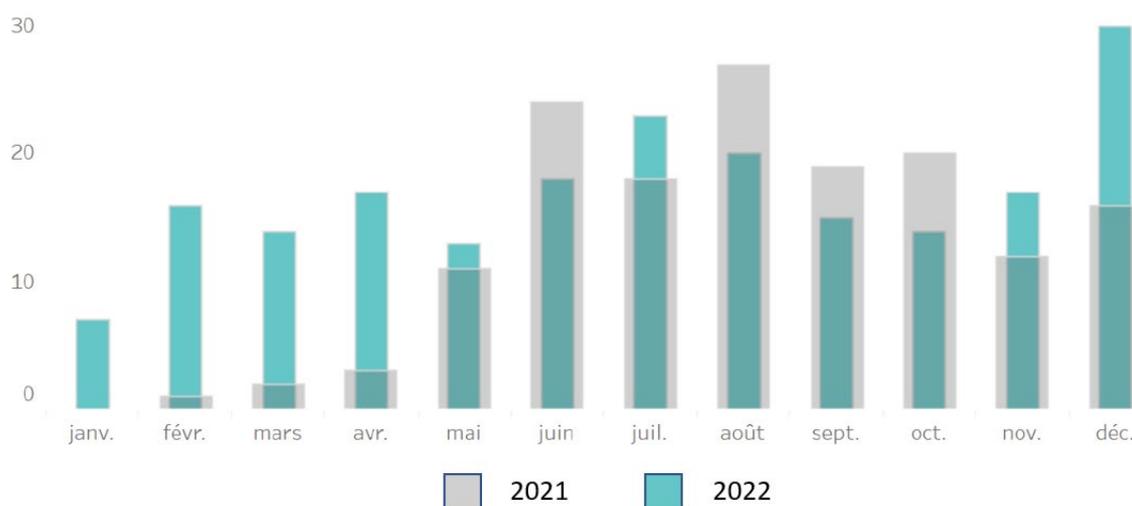


### 6.1.6. Le service d'autopartage

Après 1 an et 9 mois d'exploitation, le service de réservation Citiz compte 65 inscrits dont 49 sont des utilisateurs réguliers du service. Cela représente **+20** nouveaux clients par rapport à 2021.

En 2022, plus de 200 réservations ont été réalisées, soit une augmentation de **+33%** par rapport à 2021.

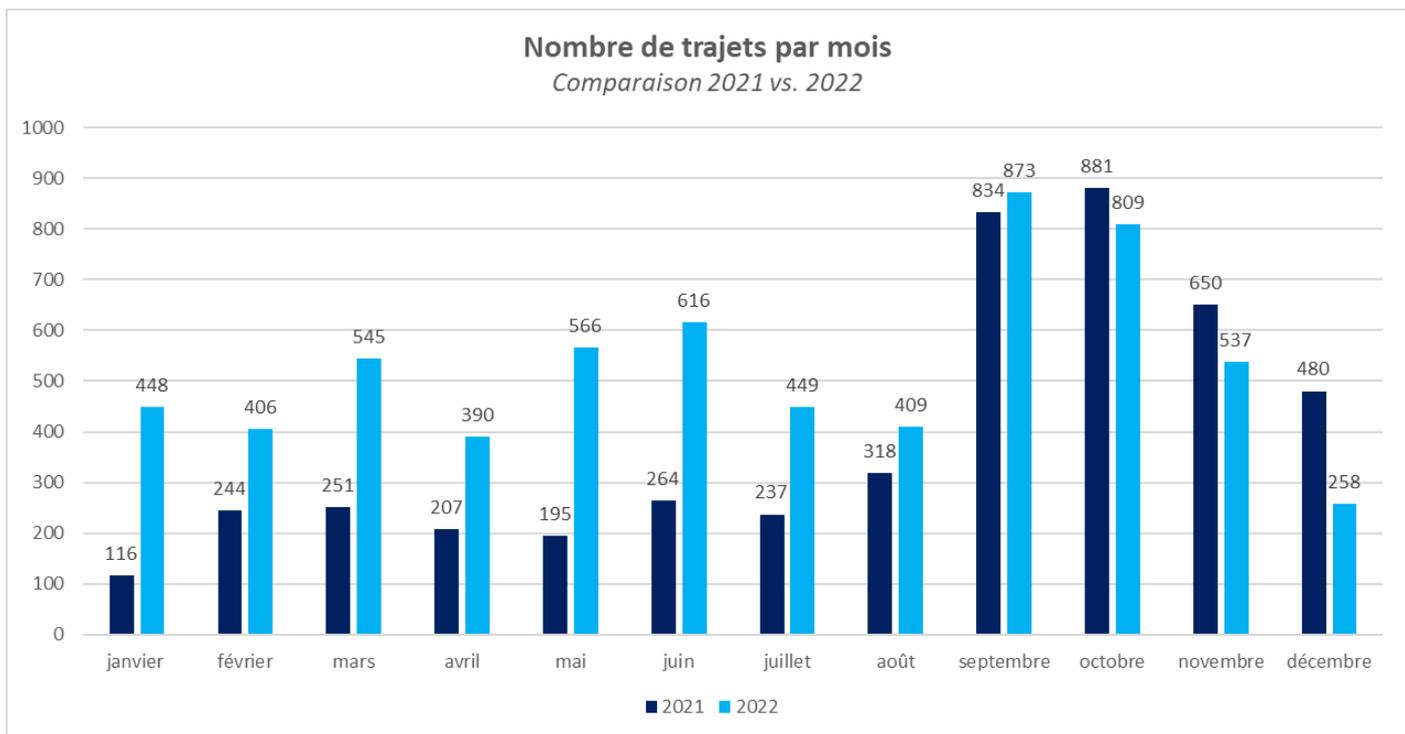
Ci-après Keolis présente le nombre de réservations mensuelles pour 2021 et 2022 :



Afin d'accroître l'usage du service d'autopartage, Keolis souhaite réaliser 1 opération promotionnelle en 2023. En effet, compte-tenu du caractère très spécifique du fonctionnement du service, des actions de sensibilisation et d'information seront proposées au public.

### 6.1.7. Le service de Vélo à Assistance Electrique en Libre-Service

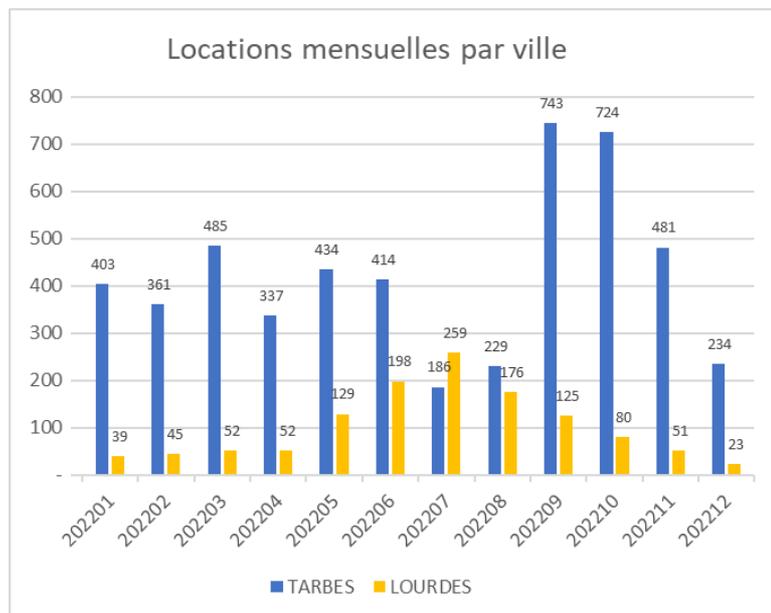
Le service de location de vélos électriques en libre-service a enregistré **6 306 locations**, soit une augmentation de la fréquentation du service de près de **32%** par rapport à l'année 2021. Toutefois le dernier trimestre enregistre à contrario une baisse de la fréquentation par rapport à 2021. Keolis précise ci-après les données de fréquentation mensuelle :



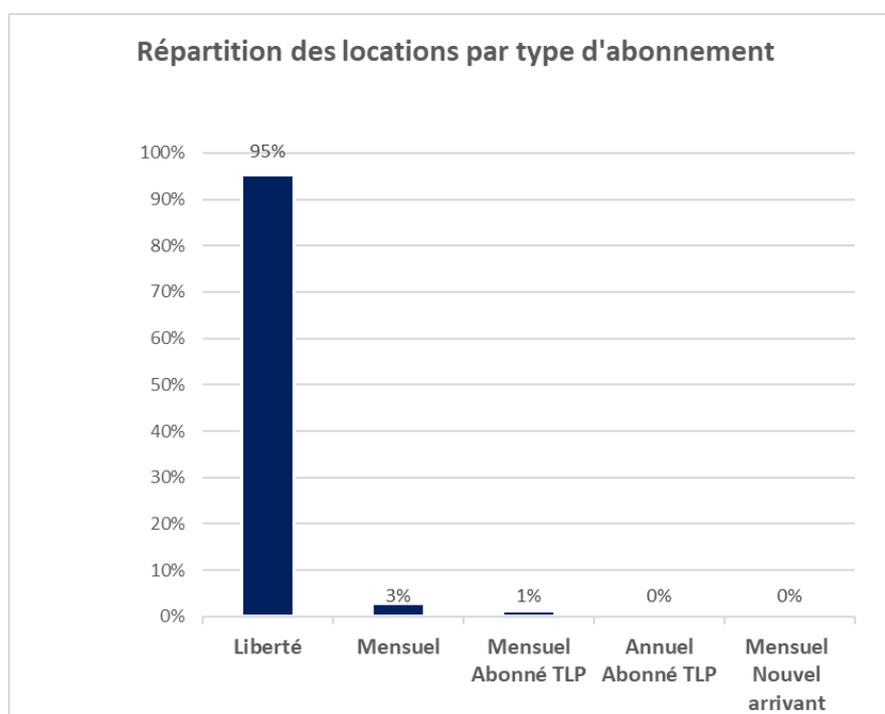
Avec en moyenne 850 réservations/mois, la période de rentrée (septembre-octobre) représente près de 30% des réservations de vélos électriques en libre-service pour l'année 2022. Pour la seconde année consécutive, les indicateurs d'utilisation du service sont encourageants, excepté le dernier trimestre.

Keolis note une baisse de fréquentation de -25% sur le dernier trimestre 2022 par rapport à 2021. Une campagne de promotion du service avait été menée en 2021 afin de développer l'utilisation des vélos. Compte tenu de ces résultats, Keolis mènera de nouvelles actions en 2023 afin de faire connaître le service VLS.

Environ 80% des locations ont été effectuées sur la commune de Tarbes, et 20% concernent la commune de Lourdes. Keolis précise ci-dessous la répartition des locations mensuelles par secteur :



566 nouveaux utilisateurs ont effectué au moins une réservation en 2022. Le forfait « Liberté » sans engagement est largement plébiscité puisque 95% des locations sont effectuées sans abonnement préalable.



Les stations situées à l'ENI et à Verdun sont les stations les plus fréquentées. Elles représentent la moitié des flux enregistrés sur le service. Ci-dessous sont détaillés les mouvements entre les différentes stations VLS depuis le lancement du service :

Mouvement par station - Cumul depuis Octobre 2020					
Station	Départ	Arrivée	Différence	Total	Répartition
Brauhauban	913	978	65	1 891	9%
Verdun	1 888	1 892	4	3 780	17%
ENI	3 065	3 147	82	6 212	28%
Tarbes SNCF	1 300	1 199	(101)	2 499	11%
Marcadieu	1 540	1 523	(17)	3 063	14%
<b>Sous-total Tarbes</b>	<b>8 706</b>	<b>8 739</b>	<b>33</b>	<b>17 445</b>	<b>79%</b>
Halles	843	885	42	1 728	8%
Lourdes SNCF	324	282	(42)	606	3%
Pont Vieux	676	691	15	1 367	6%
Piscine / Robert Hossein	108	88	(20)	196	1%
<b>Sous-total Lourdes</b>	<b>1 951</b>	<b>1 946</b>	<b>(5)</b>	<b>3 897</b>	<b>18%</b>
Information manquante*	448	420	(28)	868	4%
<b>Sous-total info manquante</b>	<b>448</b>	<b>420</b>	<b>(28)</b>	<b>868</b>	<b>4%</b>
<b>Total</b>	<b>11 105</b>	<b>11 105</b>	<b>-</b>	<b>22 210</b>	<b>100%</b>

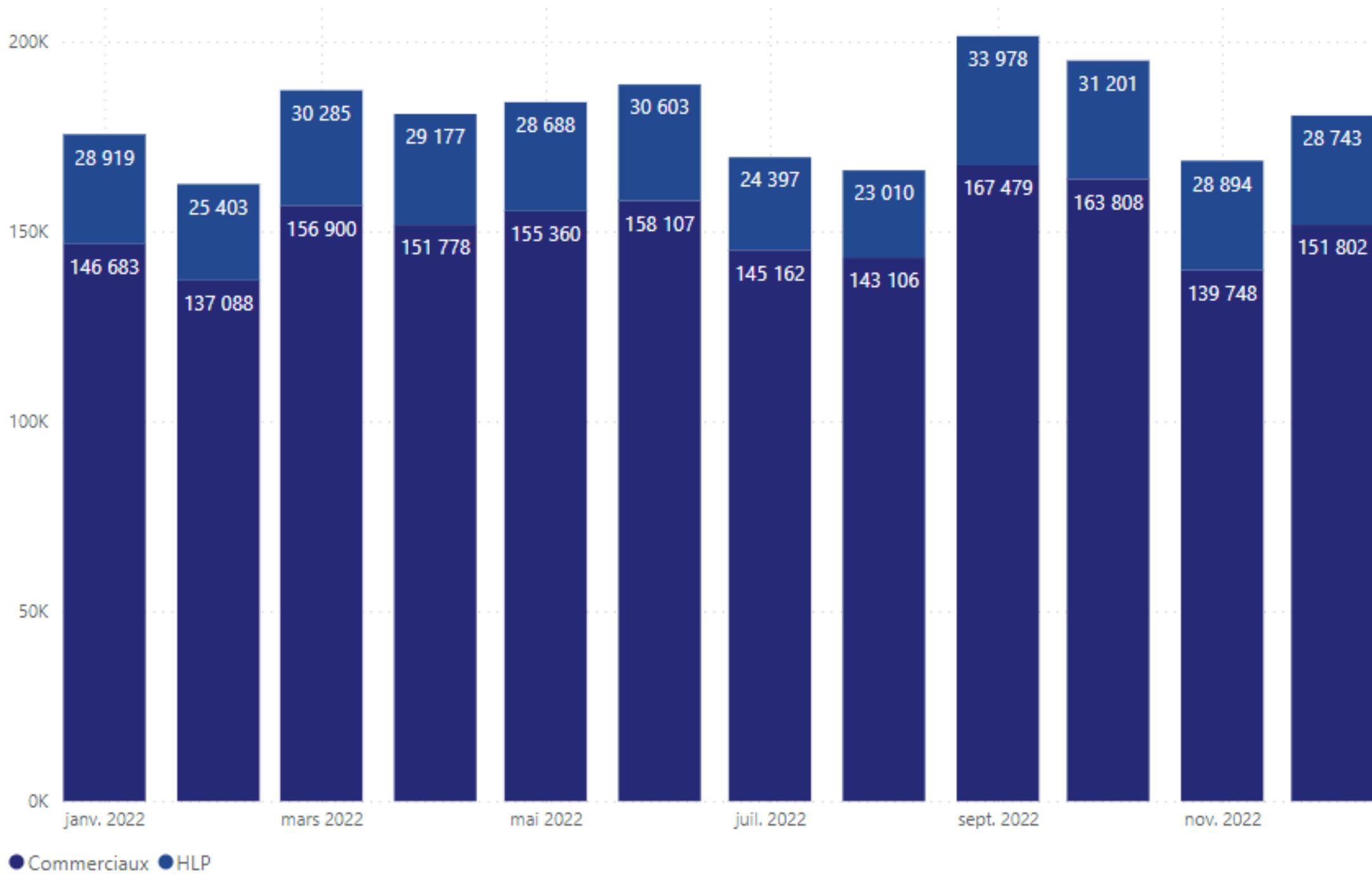
## 6.2. L'offre kilométrique

Les véhicules du réseau TLP Mobilités ont parcourus 2 231 314 kms sur l'année 2022 comme détaillé ci-dessous :

	Kms	Poids %
Offre régulière (kms Commerciaux + HLP)	2 058 305	92%
Offre TAD / TPMR (kms Commerciaux + HLP)	102 014	5%
Total kms (hors kms techniques)	2 160 319	97%
Kms techniques totaux	70 995	3%
<b>Total</b>	<b>2 231 314</b>	<b>100%</b>

Le contrat prévoit un volume de 2 198 724 kms totaux pour l'année 2022. Keolis enregistre une différence de 32 590 kms, soit +1,5%.

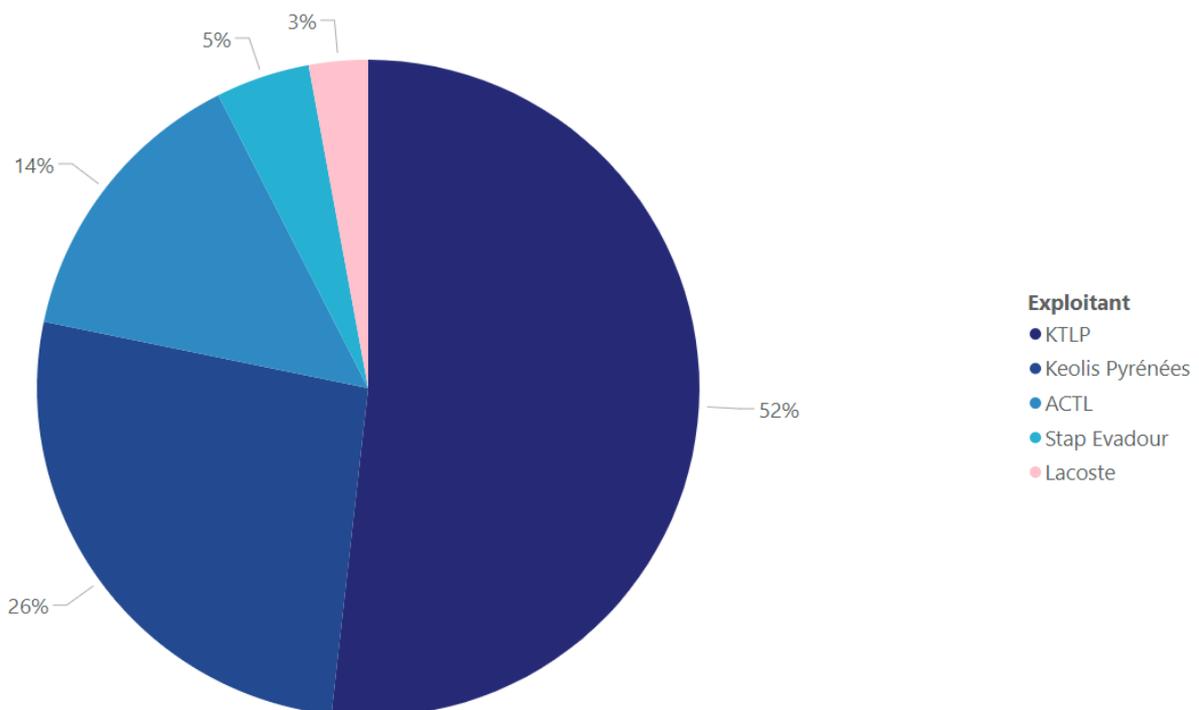
Le détail des kilomètres réalisés sur l'année 2022 est présenté ci-après :



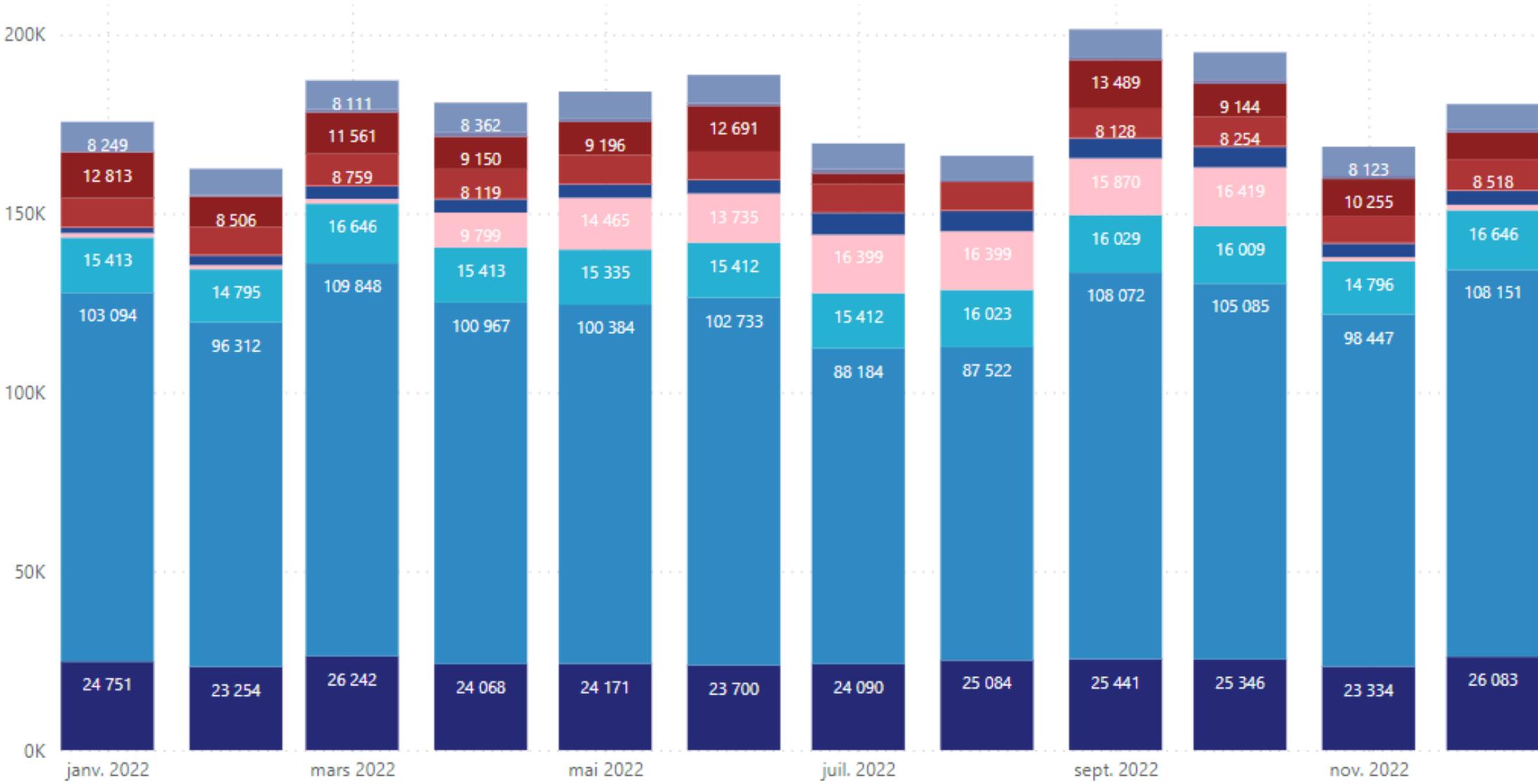
### 6.2.1. Bilan kilométrique global

Pour assurer la desserte du réseau TLP Mobilités, Keolis travaille en étroite collaboration avec 4 sous-traitants. Les lignes ont été réparties entre les différents sous-traitants afin de générer le moins d'improductivité dans la construction des services :

- **Keolis Tarbes Lourdes Pyrénées** assure 52% des kilomètres (incluant les services TAD et TPMR de Tarbes) ;
- **Keolis Pyrénées** est le plus important sous-traitant et contribue à hauteur de 26 % des kilomètres ;
- Le groupement Caralliance s'organise autour de 2 structures : **ACTL** qui assure 14% des kilomètres, sur le réseau urbain de Lourdes et **STAP Evadour** qui effectue 5% des kilomètres (sur Tarbes) ;
- **Lacoste** produit 3% des kilomètres.



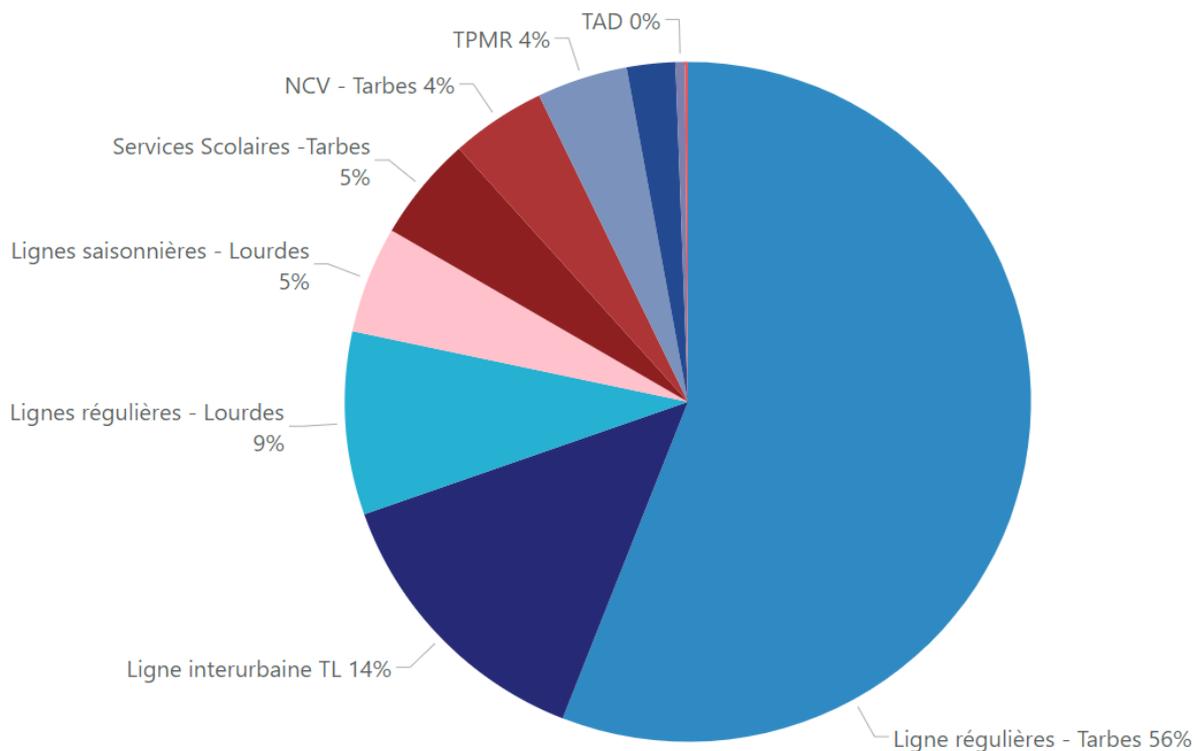
Le graphique ci-après reprend les kilomètres annuels réalisés sur le réseau TLP Mobilités selon les données kilométriques par typologie de ligne et par secteur géographique :



● Ligne interurbaine TL ● Ligne régulières - Tarbes ● Lignes régulières - Lourdes ● Lignes saisonnières - Lourdes ● Navette Aéroport ● Navette Marché - Tarbes ● NCV - Tarbes ● Services Scolaires - Tarbes ● TAD ● TPMR

## 6.2.2. L'offre kilométrique par type de service ligne

Les kilomètres réalisés pour chacun des services sont représentés ci-dessous :

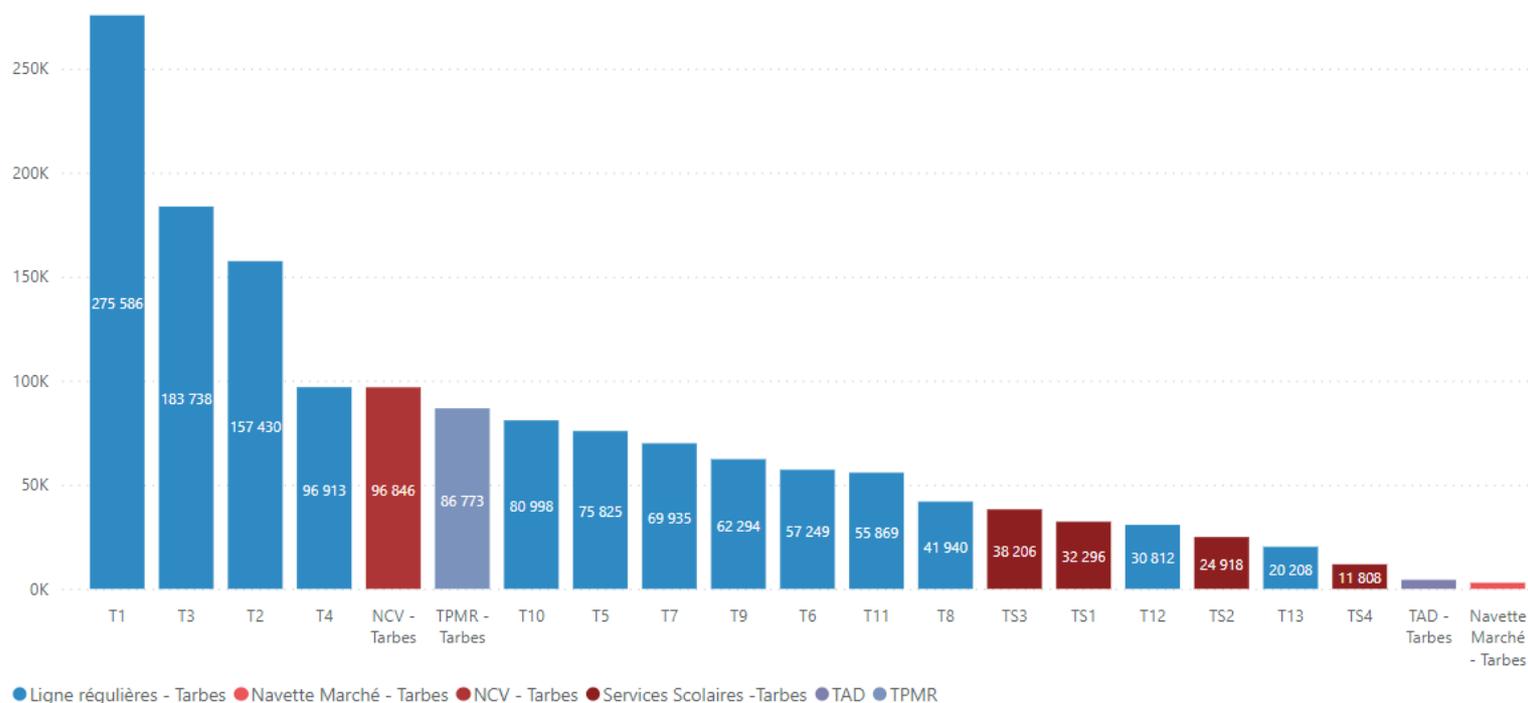


### ❖ *Secteur de Tarbes*

Le réseau TLP Mobilités sur le secteur de Tarbes s'articule autour de plusieurs catégories de services :

- Les lignes régulières représentent 57% des kilomètres produits :
  - Les 3 lignes fortes (T1, T2, T3) représentent 29% de l'enveloppe kilométrique ;
  - Les 6 lignes complémentaires (T4, T5, T6, T7, T8 et T9) représentent 19% de l'enveloppe kilométrique. Ces lignes ont pour vocation de compléter l'offre des lignes fortes ;
  - Les 4 lignes périurbaines (T10, T11, T12 et T13) représentent 9% des kilomètres produits ;
- 4 services scolaires assurés en car, représentent 5% des kilomètres totaux du réseau TLP Mobilités ;
- Les services à la demande sur réservation (le service Handibus et le service TAD) représentent 4% de l'offre kilométrique totale ;
- Les 4 circuits des navettes centre-ville et la navette de marché (déployée le jeudi matin uniquement) représentent 5% des kilomètres produits.

## Offre kilométrique annuelle 2022 – Tarbes :

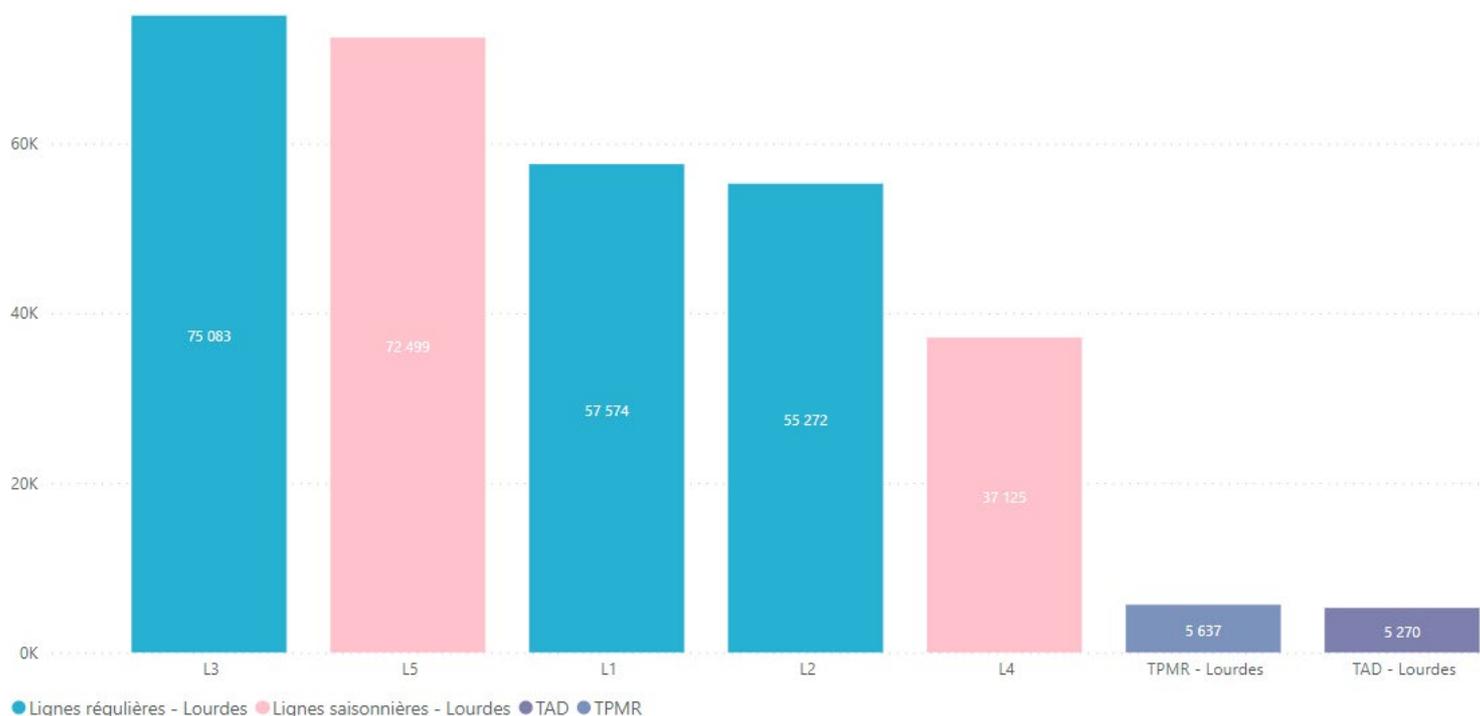


### ❖ *Secteur de Lourdes*

Le réseau TLP Mobilités sur le secteur de Lourdes s'articule autour de plusieurs catégories de services :

- Les 3 lignes régulières (L1, L2 et L3) représentent 9% des kilomètres produits ;
- Les 2 lignes saisonnières (L4 et L5) représentent 5% de l'enveloppe kilométrique ;
- Les services à la demande sur réservation (le service Handibus et le service TAD) représentent moins de 1% de l'offre kilométrique totale ;

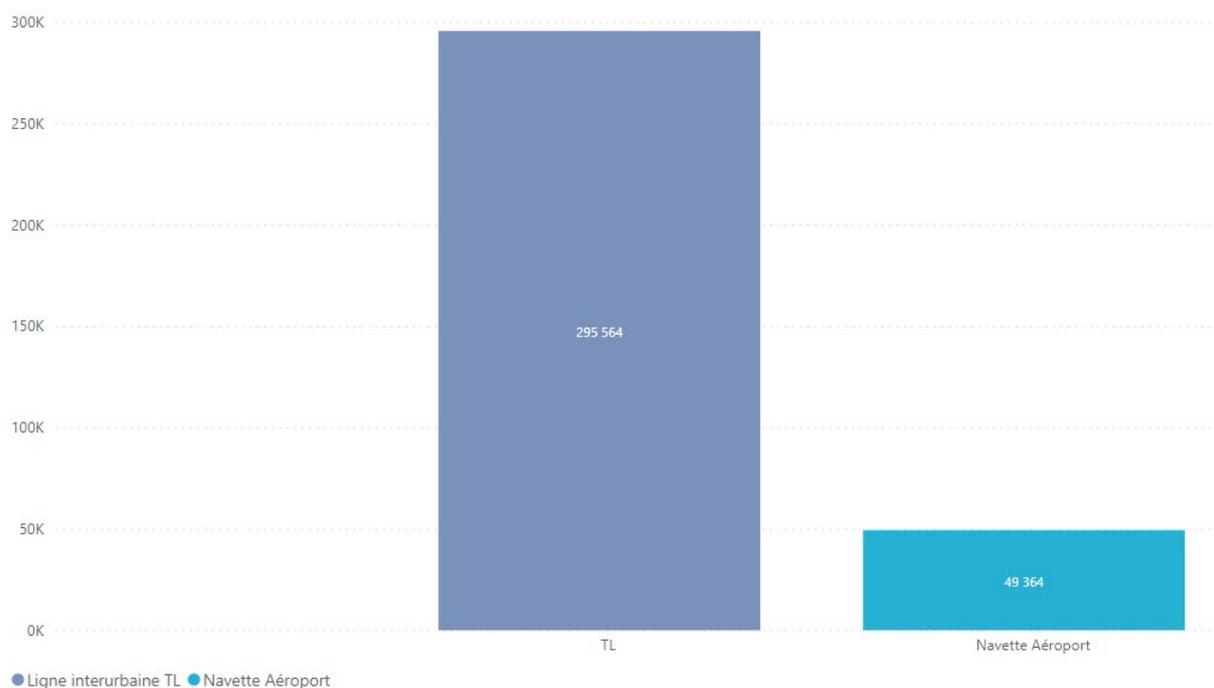
### Offre kilométrique annuelle 2022 – Lourdes :



### ❖ *Ligne interurbaine Tarbes - Lourdes et Navette aéroport*

La liaison interurbaine Tarbes-Lourdes et les navettes aéroport représentent respectivement 14% et 2% des kilomètres produits en 2022.

### Offre kilométrique annuelle 2022 – Ligne TL+ navette aéroport :



## Synthèse offre kilométrique annuelle 2022 – Réseau TLP Mobilités :

Keolis indique ci-dessous l'offre kilométrique pour chacune des lignes du réseau TLP Mobilités par ordre décroissant\* :

Réseau	Ligne	Exploitant	Kms (Commerciaux + HLP)	Poids de la ligne
Tarbes	TL	Keolis Pyrénées	295 564	13,7%
Tarbes	T1	KTLP	275 586	12,8%
Tarbes	T3	KTLP	183 738	8,5%
Tarbes	T2	KTLP	157 430	7,3%
Tarbes	T4	KTLP	96 913	4,5%
Tarbes	NCV - Tarbes	KTLP	96 846	4,5%
Tarbes	TPMR - Tarbes	KTLP	86 773	4,0%
Tarbes	T10	Keolis Pyrénées	80 998	3,7%
Tarbes	T5	Keolis Pyrénées	75 825	3,5%
Lourdes	L3	ACTL	75 083	3,5%
Lourdes	L5	ACTL	72 499	3,4%
Tarbes	T7	KTLP	69 935	3,2%
Tarbes	T9	Lacoste	62 294	2,9%
Tarbes	T6	KTLP	57 249	2,7%
Lourdes	L1	ACTL	57 574	2,7%
Tarbes	T11	KTLP	55 869	2,6%
Lourdes	L2	ACTL	55 272	2,6%
Lourdes	Navette Aéroport	Keolis Pyrénées	49 364	2,3%
Tarbes	TS3	Keolis Pyrénées	38 206	1,8%
Tarbes	T8	Stap Evadour	41 940	1,9%
Lourdes	L4	ACTL	37 125	1,7%
Tarbes	TS1	Stap Evadour	32 296	1,5%
Tarbes	T12	KTLP	30 812	1,4%
Tarbes	TS2	Stap Evadour	24 918	1,2%
Tarbes	T13	Keolis Pyrénées	20 208	0,9%
Tarbes	TS4	Keolis Pyrénées	11 808	0,5%
Lourdes	TPMR - Lourdes	ACTL	5 637	0,3%
Lourdes	TAD - Lourdes	ACTL	5 270	0,2%
Tarbes	TAD - Tarbes	KTLP	4 334	0,2%
Tarbes	Navette Marché - Tarbes	KTLP	2 953	0,1%

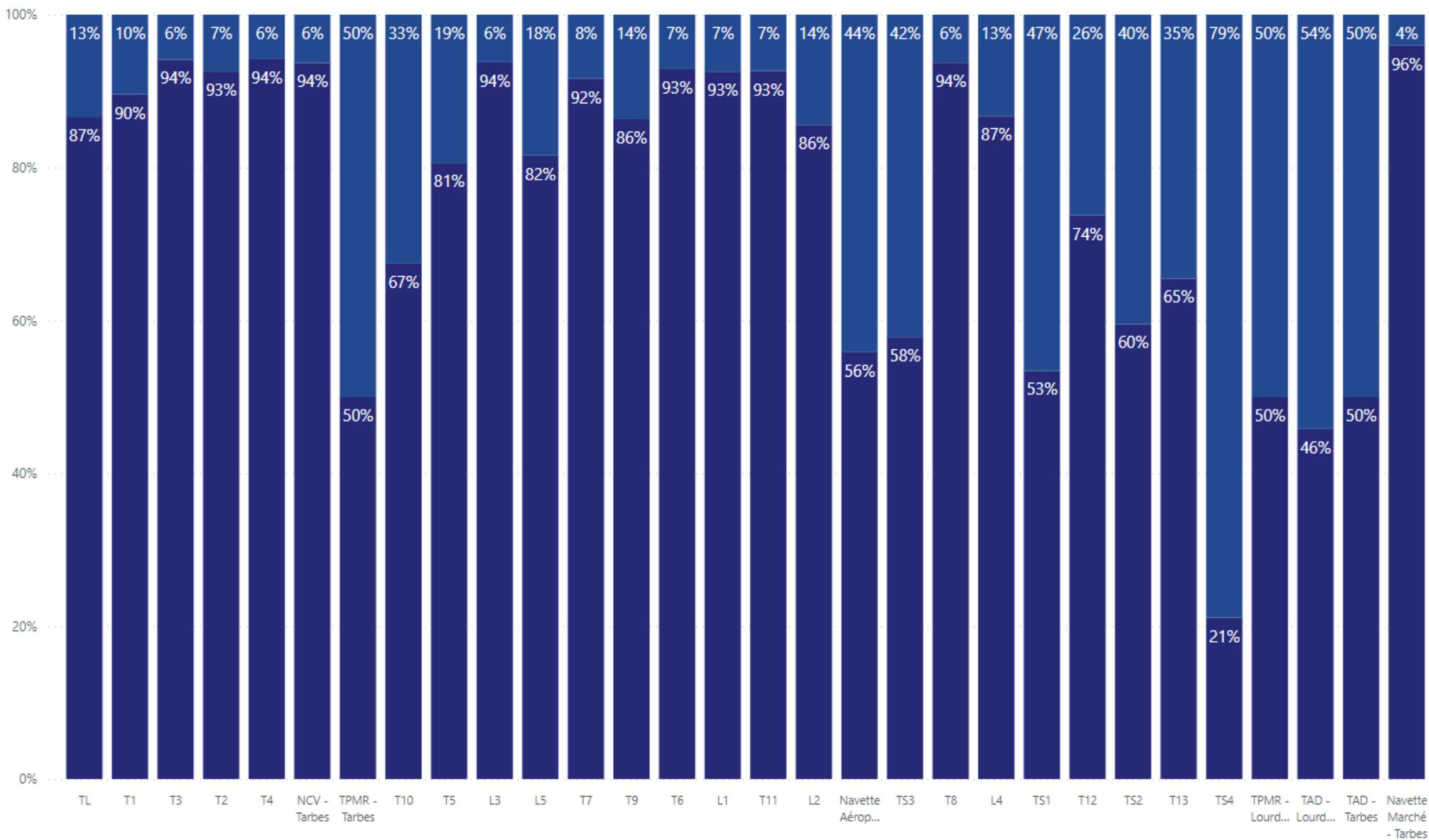
**TOTAL**

**2 160 319**

**100%**

*\*ces données comprennent les kilomètres commerciaux et les kilomètres HLP.*

### Synthèse répartition kilomètres commerciaux vs. Kilomètres HLP par ligne 2022 – Réseau TLP Mobilités :



● Commerciaux ● HLP

### 6.2.3. L'offre kilométrique par véhicule

Keolis précise la répartition des kilomètres par type de véhicule :

Type de véhicule	Kms totaux	%
APTIS	18 492	1%
AUTOCAR	471 927	21%
MIDIBUS	467 612	21%
MINIBUS	134 151	6%
NAVETTES BLUEBUS	62 917	3%
STANDARD	1 076 215	48%
<b>TOTAL</b>	<b>2 231 314</b>	<b>100%</b>

### 6.2.4. Bilan des kilométrages pour les services pour le compte de tiers

Un service TAD est proposé entre les arrêts Dallas et Bout du Pont (situés sur la commune de Séméac) et le collège Paul Valéry. Les élèves ont la possibilité de prendre le bus le matin à 7h30 pour se rendre à leur établissement scolaire et ont un retour prévu à 17h25. En 2022, deux jeunes élèves utilisent quotidiennement le service.

Ce service sur réservation est assuré par la société Taxis Tarbais. Cette société a effectué 1 183 kms pour le compte du réseau TLP Mobilités en 2022.

### 6.2.5. Bilan des kilomètres TICPE

La taxe intérieure de consommation sur les produits énergétiques (TICPE) est calculée sur la base de la consommation réelle de gazole et concerne l'ensemble des véhicules non électriques de plus de 9 places assises.

L'estimation du montant TICPE pour l'année 2022 est de 73 831,36€, correspondant à un volume de 342 446 litres de carburant. Le détail trimestriel est présenté ci-contre :

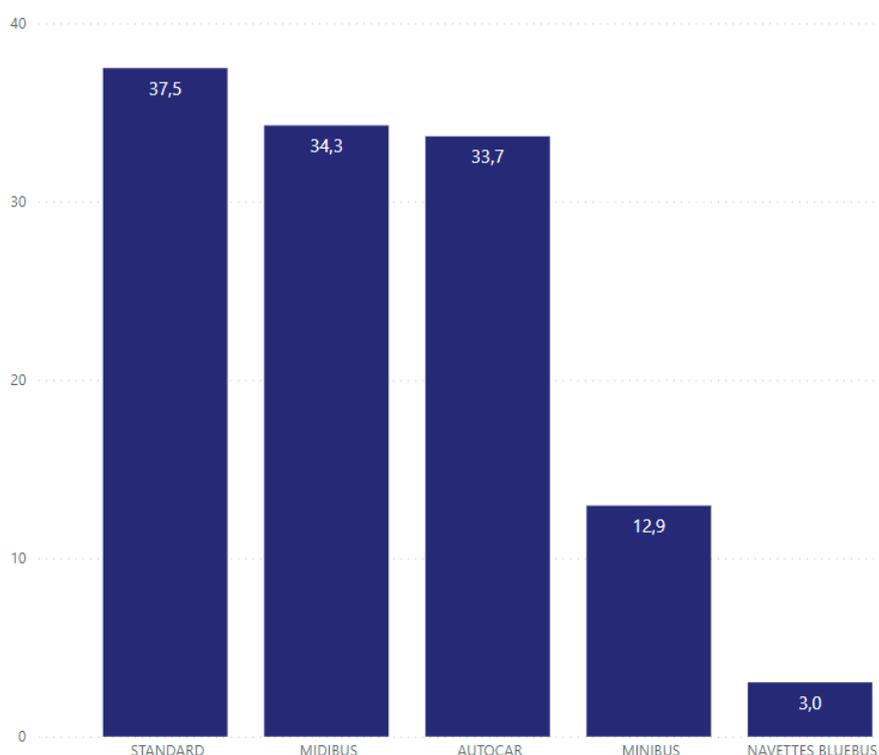
	Litres	Montant TICPE
<b>Trimestre 1 - 2022</b>	93 565,00	20 172,61 €
<b>Trimestre 2 - 2022</b>	90 251,00	19 458,12 €
<b>Trimestre 3 - 2022</b>	64 480,00	13 901,89 €
<b>Trimestre 4 - 2022</b>	94 150,00	20 298,74 €
<b>TOTAL</b>	<b>342 446,00</b>	<b>73 831,36 €</b>

## 6.3. Consommations moyennes de carburant

Keolis indique que la consommation au litre des véhicules varie en fonction :

- Du type de véhicule ;
- De l'âge du véhicule ;
- De l'environnement (une circulation en ville donne lieu à des consommations plus importantes) ;
- Du conducteur.

Keolis rapporte ci-dessous les consommations moyennes de carburant pour l'ensemble du parc du 1<sup>er</sup> janvier au 31 décembre 2022 :



**A noter :** les navettes électriques Bluebus présentent une consommation de carburant liée au fonctionnement du chauffage à bord des véhicules.

## 6.4. Bilan des incidents et accidents

En 2022, **30** constats ont été dressés. Keolis rapporte ci-dessous les accidents enregistrés sur le réseau TLP Mobilités :

	0%	50%	100%
Corporels		1	1
Matériel avec tiers identifié ou non	16	2	6
Matériel sans tiers			4
<b>Total général</b>	<b>16</b>	<b>3</b>	<b>11</b>

## 6.5. Synthèse des opérations d'entretien

L'ensemble des opérations d'entretien du parc est présenté dans l'Annexe [A6 Opérations de Maintenance 2022](#).

## 6.6. Données sur le personnel

### 6.6.1. Liste des emplois et des postes de travail

Keolis indique ci-dessous la liste des emplois et des postes de travail dans l'entreprise.

Service Exploitation	Nombre	Statut	Coefficient de rémunération	Contrat	Convention collective	% affectation du le service
Responsable Exploitation	1	Cadre	Mise à disposition Keolis	Mise à disposition Keolis	IDCC 16	100
Responsable ordonnancement	1	Maîtrise	260	CDI	IDCC 1424	100
Managers de proximité	2	Maîtrise	235	CDI	IDCC 1424	100
Manager Référent	1	Maîtrise	250	Intérim	IDCC 1424	100
Conducteur receveur	52	Ouvrier	200	CDI	IDCC 1424	100

Service Marketing	Nombre	Statut	Coefficient de rémunération	Contrat	Convention collective	% affectation du le service
Responsable Marketing et commercial	1	Cadre	Mise à disposition Keolis	Mise à disposition Keolis	IDCC 16	100
Attachée commerciale	1	Haute Maîtrise	230	CDI	IDCC 1424	100
Chef de produit	1	Maîtrise	280	CDI	IDCC 1424	100
Agent administrative et commercial	2	Employé	200	CDI	IDCC 1424	100
Apprenti Marketing	1	Employé	185	Apprentissage	IDCC 1424	100

Service Maintenance	Nombre	Statut	Coefficient de rémunération	Contrat	Convention collective	% affectation du le service
Chef d'atelier	1	Haute Maîtrise	290	CDI	IDCC 1424	100
Mécaniciens	2	Ouvrier	210	CDI	IDCC 1424	100

Service Support	Nombre	Statut	Coefficient de rémunération	Contrat	Convention collective	% affectation du le service
Directeur	1	Cadre	Mise à disposition Keolis	Mise à disposition Keolis	IDCC 16	100
Assistante RH et Direction	1	Maîtrise	230	CDI	IDCC 1424	100

## 6.6.2. Bilan politique formation du personnel et plan de formation

Keolis Tarbes Lourdes Pyrénées propose un plan de formation basé sur le développement des compétences, la valorisation du capital humain et le respect de l'environnement.

Sur son plan 2022, Keolis Tarbes Lourdes Pyrénées a maintenu un plan de formation pour l'ensemble de son personnel. Les actions de formation se sont principalement concentrées sur les FCO, et sur les formations « Apprivoiser le stress » pour faire face aux situations difficiles. Les actions sur la sensibilisation des salariés à la situation du handicap dans le transport se sont poursuivies en partenariat avec les associations locales et avec l'institut de formation Keolis.

L'année 2022 a également été marquée par la montée en compétence de 4 conducteurs vers des missions d'agents de contrôle, ils accompagnent ainsi les conducteurs du réseau pour lutter contre la fraude.

Les actions réalisées par Keolis Tarbes Lourdes Pyrénées sont les suivantes :

Intitulé de formation	Nbre de stagiaires formés	Nbre d'heures de formation	Coût pédagogique	Rémunération	Frais Annexe (THR)	Total dépensé
Atex – Kisio (formation risque explosif)	1	3.5	167	84		250
Formation incendie	3	9		197		197
Agent commercial de contrôle - ACCO	4	140	5500	3071	224	8795
Apprivoiser le stress pour faire face aux situations difficiles	4	56	1320	1228	112	2660
Sensibilisation au handicap	10	70	3000	1578	140	4718
FCO Voyageurs	9	315	4950	6579	630	12159
Prendre en charge et accompagner les PMR dans les véhicules dédiés - Formation continue et Formation initiale	4	42	990	921	84	1995
Okapi – Mise en production et gestion du quotidien	1	21	825	589	49	1463
28 REG : Habilitation électrique	1	14	600	334	53	987
EVOBUS : portes, rampe et suspension MB Citaro (W02713)	2	14	660	334	123	1117
Permis D	2	126	3075	2508		5583
Devenir contrôleur des ascenseurs pour personnes à mobilité réduite (51638)	1	7	293	167	43	503

Prévenir le risque incendie en maintenance bus et cars	1	7	250	167	41	459
Coaching exploitation	5	40	10000	1122		11122
Recyclage SST	1	7	100	196		296
CSE	2	28		614		614
<b>Total général</b>			<b>31730</b>	<b>19690</b>	<b>1500</b>	<b>52902</b>

Répartition des heures par CSP	Nbre d'Heures de formation
Conducteur	583
Employé	0
Haute Maîtrise	89
Maîtrise	56
Ouvrier	171
<b>Total général</b>	<b>899</b>

Répartition des stagiaires par sexe	Nbre de stagiaires formés
Féminin	9
Masculin	36

Ces formations représentent un budget de **52 902 euros**, soit **3,16 %** de la masse salariale brute, dépense supérieure à l'obligation règlementaire fixée à **0,50 %**.

Pour assurer ces formations, Keolis Tarbes Lourdes Pyrénées s'appuie sur l'expertise de l'Institut Keolis, organisme entièrement dédié à la formation professionnelle des salariés du Groupe.

### 6.6.3. Evolution majeure affectant la situation du personnel

Keolis indique qu'il n'y pas eu de modification dans la convention collective, par conséquent il n'y a pas eu d'évolution majeure affectant la situation du personnel de Keolis Tarbes Lourdes Pyrénées.

### 6.6.4. Bilan des accidents de travail

Keolis recense 12 accidents du travail depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2022 :

- 4 accidents à la suite de douleurs de cervicales ;
- 3 accidents à la suite d'une chute ;
- 1 accident à la suite d'une agression verbale ;
- 4 accidents à la suite de choc psychologique.

L'augmentation du nombre d'accidents a créé une augmentation du taux d'absentéisme spécifique AT au cours de l'année 2022.

Au regard de ces données, Keolis a d'ores-et-déjà déployé des actions préventives afin de limiter les accidents de travail.

### 6.6.5. Taux d'absentéisme

Le taux d'absentéisme a fortement évolué entre 2021 et 2022 avec l'augmentation significative des arrêts dû à des accidents du travail (+4,4%). L'entreprise constate également une augmentation des arrêts maladie de courte durée.

Taux Absence	Taux Absence Maladie	Taux Absence Maladie - 3 mois	Taux Absence Maladie + 3 mois	Taux Absence A. Travail	Dont Taux Absence A. Trajet
14.9%	9.0%	5.2%	3.8%	5.8%	0.0%

### 6.6.6. Observations formulées par l'inspection du travail

Keolis indique qu'il n'y pas eu d'observations formulées par l'inspection du travail concernant la sécurité des ouvrages, les installations et les équipements constituant le service.

## 6.7. Synthèse annuelle des ratios et indicateurs statistiques

Conformément au contrat, Keolis précise ci-dessous les ratios financiers demandés dans le rapport d'activités :

#### ❖ Recettes/voyage :

L'analyse des recettes générées par voyage est possible en comparant les recettes et les validations enregistrées sur une année.

La tendance observée en 2021 est similaire à celle de 2022. En 2022, le R/V est de 0,32€/voyage.

	2021	2022
<b>Recettes</b>	507 337,91 €	697 433,00 €
<b>Validations</b>	1 482 946	2 153 006
<b>R/V</b>	<b>0,34</b>	<b>0,32</b>

❖ *Nombre de passagers au kilomètre :*

La comparaison des données de validations avec le nombre de kilomètres est un indicateur qui met en avant le nombre de passagers transportés par kilomètre.

Au regard des données 2021 et 2022, Keolis souligne une amélioration du V/K. En 2022, 0,96 personnes sont transportées pour chaque kilomètre produit. Compte tenu de l'augmentation des kilomètres de seulement 5% en 2022, la hausse de la fréquentation de près de 45% a permis l'amélioration de la performance du réseau.

	<b>2021</b>	<b>2022</b>
<b>Validations</b>	1 482 946	2 153 006
<b>Kilomètres</b>	2 125 441	2 231 314
<b>V/K</b>	<b>0,70</b>	<b>0,96</b>

## 7. Données comptables

Keolis indique que les éléments ci-dessous sont issus de l'Avenant n°2 – Convention de concession de service public – Réseau TLP.

### 7.1. Compte annuel de résultat

Les éléments du compte annuel de résultat sont disponibles en Annexe [A1 CEP 2022](#).

### 7.2. La liasse fiscale

La liasse fiscale 2022 est fournie en Annexe [A2 Liasse fiscale 2022](#).

### 7.3. Méthodes et éléments de calcul économique

Keolis Tarbes Lourdes Pyrénées est une société dédiée à l'exploitation du réseau TLP Mobilités, à ce titre il n'y a pas de clé de répartition.

### 7.4. Inventaires A et B

Les éléments et la mise à jour des inventaires A (Bien de retour) et B (Bien de reprise) conformément au contrat sont indiqués en Annexe du rapport d'activités.

- Inventaire A (Annexe [A3 Inventaire A 2022](#))
- Inventaire B (Annexe [A4 Inventaire B 2022](#))

### 7.5. Plan pluriannuel des investissements et Plan pluriannuel des amortissements

L'ensemble de ces éléments sont disponibles dans le CEP en Annexe [A1 CEP 2022](#).

### 7.6. Engagement à incidences financières

Keolis indique que les éléments d'engagement à incidences financières sont détaillés dans la liasse fiscale en Annexe [A2 Liasse fiscale 2022](#), plus précisément sur la partie Bilan.

## 7.7. Calcul de la subvention forfaitaire d'exploitation

Keolis indique ci-dessous le détail du calcul de la subvention forfaitaire d'exploitation.

Article 36.2 du contrat de CSP (modifié par l'avenant 1)

« Article 36.2 Indexation de la subvention forfaitaire d'exploitation »

**Le niveau de la Subvention Financière d'Exploitation (SFE) est révisé chaque année au 1<sup>er</sup> janvier suivant l'année concernée et pour la première fois le 1<sup>er</sup> janvier 2021, par application de la formule suivante :**

Jusqu'à la 3<sup>ème</sup> année du contrat (année 2022 comprise) :

$$SFE_n = ((K_n \times ChEx_n) - R_n) (Y + X)$$

Et à partir de l'année 2023 :

$$SFE_n = ((K_n \times ChEx_n) - R_n) * [Y + X \times (\text{Fréq Réel } n / \text{Fréq Réel } n-1)]$$

Keolis indique ci-dessous que la SFE 2022 est de 8 498 955 €.

Janvier à Décembre 2022	
ChEx 2022 (avenant 3)	9 509 569 €
R 2022 (Avenant 3)	1 010 614 €
SFEo 2022 (Avenant 3)	8 498 955 €

Keolis précise page ci-après le calcul de l'indexation pour la période du 1<sup>er</sup> janvier au 31 décembre 2022.

Le solde de la SFE à décembre 2022 est détaillé en Annexe **A5 Solde SFE Décembre 2022**.

Keolis précise ci-dessous le calcul de l'indexation.

	%	2022
<b>Calcul Kn</b>		<b>1</b>
<b>Partie Fixe</b>	<b>15,0%</b>	<b>0,150</b>
Gazole	5,0%	0,050
<b>Go</b>		122,00
<b>Gn</b>		<b>171,83</b>
Coefficient :		1,408
<b>Actualisation Gazole :</b>		<b>0,070</b>
Salaire	52,0%	0,520
<b>So</b>		104,10
<b>Sn</b>		<b>110,40</b>
Coefficient :		1,061
<b>Actualisation Salaire :</b>		<b>0,551</b>
FG :	28,0%	0,280
<b>FGo</b>		101,98
<b>FGn</b>		<b>119,60</b>
Coefficient :		1,173
<b>Actualisation indice à la consommation :</b>		<b>0,328</b>
<b>Kn</b>	<b>100,0%</b>	<b>1,100</b>
<b>ChEx 2022 (avenant 3)</b>	<b>9 509 569</b>	
Kn * ChExn	10 460 526	
SFEn Indexée = (Kn*ChExn)-Rn	9 449 912	
<b>Total Actualisation SFE 2022</b>	<b>950 957</b>	

Valeur des 12 derniers indices définitifs connus (pour Gn et FGn) et des 4 derniers indices définitifs connus (pour Sn) au 01/01/2023 :

	<b>GAZOLE</b>	<b>FG</b>
	<b>10534596</b>	<b>10534444</b>
<b>décembre-21</b>	127,70	110,60
<b>janvier-22</b>	139,50	113,30
<b>février-22</b>	147,60	114,40
<b>mars-22</b>	177,00	117,00
<b>avril-22</b>	171,70	119,70
<b>mai-22</b>	182,00	121,10
<b>juin-22</b>	201,50	121,80
<b>juillet-22</b>	187,00	122,60
<b>août-22</b>	177,80	123,00
<b>septembre-22</b>	176,30	123,30
<b>octobre-22</b>	192,90	123,90
<b>novembre-22</b>	181,00	124,50
<b>MOYENNE</b>	<b>171,83</b>	<b>119,60</b>

	<b>SALAIRES</b>
	<b>10599842</b>
<b>décembre-21</b>	107,50
<b>mars-22</b>	111,20
<b>juin-22</b>	110,80
<b>septembre-22</b>	112,10

**110,40**

## 8. Annexe éléments techniques

### 8.1. Insuffisances des biens et équipements pour répondre aux besoins des usagers

Keolis ne relève pas d'insuffisances relatives aux biens ou aux équipements pour l'année 2022.

### 8.2. Liste des contrats et prestations conclus avec des entreprises tierces

Keolis indique ci-dessous la liste des contrats et des prestations conclus avec des entreprises tierces pour assurer ses engagements.

	Prestataire	Type de prestation
Transport	Keolis Pyrénées	Contrat de sous-traitance transport
	Stap Evadour	Contrat de sous-traitance transport
	Lacoste	Contrat de sous-traitance transport
	ACTL	Contrat de sous-traitance transport
	Taxi de Tarbes	Contrat de sous-traitance transport
	Ecovélo	Contrat Vélos en Libre-Service
	Citiz	Contrat autopartage
	Wimoov	Contrat Accompagnement des séniors
Billettique/ SAEIV	Hanover	Contrat SAEIV
	Actoll	Contrat Billettique - Matériels
	Urban System	Contrat Billettique - Logiciels
Communication	Breakout Company	Contrat agence de communication
	Palaco	Contrat communication et marketing digital
	Mantaspirt	Contrat - Redevance publicitaire sur les flancs de véhicules
	Instant System	Contrat site Internet + Application mobile
Entretien et Maintenance	APR	Contrat de nettoyage locaux
	ESAT Séméac	Contrat de nettoyage bus
Maintenance	Varao	Contrat peinture bus
	Sérigraphie Aquitaine	Contrat stickage bus
Mobilier urbain	Mobireport	Contrat création MU
	APR	Contrat de nettoyage du mobilier urbain