

Rapport annuel du délégataire

RÉSEAU ZEST
ANNÉE 2022



Réseau Zest : les chiffres clés et faits marquants de 2022

15 communes desservies + Monaco et Vintimille

- 1,9M voyages réalisés
- 317 000 enfants transportés dans le cadre des trajets réalisés pendant le temps scolaire, sans prise en compte des trajets réalisés avec des moyens hors DSP
- 1,8M€ de recettes commerciales
- 2,15M de kilomètres parcourus
- 2 dépôts (principal dans la ZI du Careï à Castellar, secondaire à Fontan)
- 2 parkings (Pont Sainte Dève à Monaco à travers une convention et devant la gare de Sospel)

Les grands évènements de l'année :

- **sur l'offre de transport** : reliquats de la tempête Alex, avec une offre qui reste modifiée, de nouveaux véhicules Grand Toro permettant des trajets de bout en bout entre Tende et Menton et la fusion de 2 scolaires sur la commune de Breil sur Roya. En parallèle, création d'une ligne 23 bis entre la passerelle et Castérino, relais de la ligne 23 à hauteur du lac des Mesches
- **sur l'innovation digitale** : remplacement intégral du système billettique VIX par Paragon, permettant notamment la validation par CB à bord de tous les bus, suivi d'une enquête de satisfaction positive
- **sur le patrimoine de la CARF** : finalisation des travaux de mise aux normes et de modernisation du dépôt de Castellar, installation de rack à vélos sur les cars des lignes 15 et 25
- **sur l'image de marque Zest** : ré-adhésivage intégral des 6 véhicules affectés à la ligne n°1
- **sur la qualité de service** : nouveau règlement d'utilisation du service Mobizest pour répondre aux évolutions législatives et éviter tout abus d'utilisation du service

SOMMAIRE

1. La société exploitante de la DSP Transports 2019 - 2025	4
2. Les éléments significatifs intervenus au cours de l'exercice	4
3. Le service offert : données kilométriques et adaptation de l'offre	15
4. Fréquentation et recettes	20
5. Les relations à la clientèle	38
6. La gestion du parc de matériel roulant	58
7. Informations concernant les personnels	59

Toutes les pièces justificatives des éléments de ce rapport sont tenues par le Délégué à disposition de l'Autorité déléguée.

1. La société exploitante de la DSP Transports 2019 - 2025

Keolis Menton Riviera exploite le réseau Zest depuis le 8 juillet 2019

- Le siège social de Keolis Menton Riviera est domicilié au 6 avenue de Sospel, 06 500 Menton
- Le capital social est de 425 000€ et la société est enregistrée au RCS de Nice sous le n°844 404 392. Le capital de Keolis Menton Riviera est composé de 4 250 parts à 100€. Annexé au présent rapport, le procès-verbal du capital social

2. Les éléments significatifs intervenus au cours de l'exercice

Remplacement de la billettique

Après une phase d'expérimentation du paiement par carte bancaire au valideur lancée à l'été 2021, l'ensemble du système billettique a été remplacé le 13 juin 2022.

4 fournisseurs billettiques ont été consultés dans le cadre de ce renouvellement. La société Paragon ID a été retenue, tant sur le plan technique que financier.

Une présentation en Commission Transport a permis de présenter le projet, puis la CARF a validé le principe de renouvellement de son système billettique à coût nul. Keolis Menton Riviera prend en charge l'investissement lié à ce renouvellement. Conformément à l'avenant n°5, une VNC de 108 062 € TTC est prévu à échéance du contrat de DSP actuel. La billettique Paragon est acquise par Keolis et est intégrée comme bien de retour.

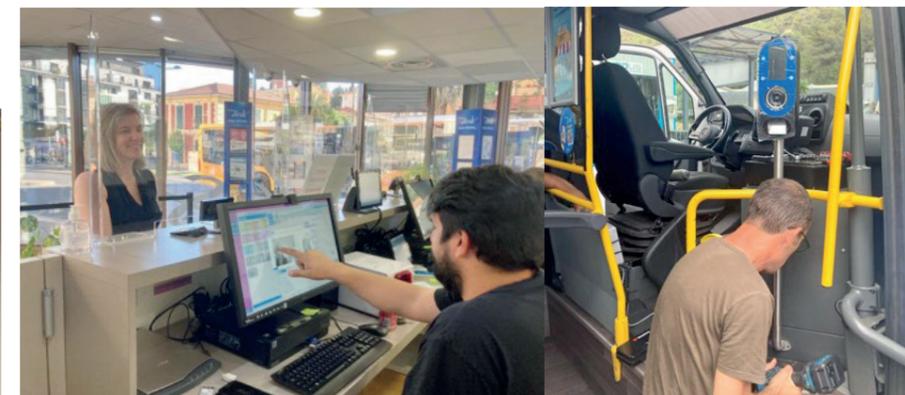
Côté voyageur, l'ensemble des cartes d'abonnés en circulation sont restées valables, permettant un changement transparent.

Les tickets magnétiques, remplacés désormais par des tickets avec Qr Codes, permettent une validation plus rapide. Un partenariat a été réalisé avec les 22 dépositaires du réseau Zest, permettant aux voyageurs d'échanger à proximité de chez eux leurs anciens tickets. Depuis le 1^{er} septembre, seule la boutique Zest réalise les échanges de titre.

Listing des biens de la nouvelle billettique

Une campagne de communication associée, détaillée dans la partie « **Communication** » a accompagné ce changement. Des stickers ont été positionnés sur les portes avant des véhicules informant de ce nouveau moyen de paiement.

Le paiement par CB au valideur connaît une croissance continue depuis son lancement, voir détails dans la partie « **Recettes** ».



Le changement de billettique est accompagné d'une grande campagne de communication, avec 3 objectifs : expliquer le nouveau geste de validation, informer sur la possibilité d'échanger les tickets 10 voyages et valoriser la nouvelle possibilité de paiement par CB

Pour toucher un public large, d'habités comme d'occasionnels, divers canaux de communication se veulent variés : de l'affichage JCDecaux en voirie à la communication digitale sur les réseaux sociaux ou internet, en passant par les flancs de bus, la presse, les sacs à pain, un adhésivage de la gare routière ou les écrans à bord des véhicules...

Lancement

Salariés de Keolis Menton Riviera et entreprises sous-traitantes ont finalisé le remplacement de l'ancienne billettique le week-end du 11/12 juin afin de lancer le lundi 13 le nouveau système.

Une formation adaptée aux différents corps de métier a été réalisée.

Ce nouveau système doit notamment permettre d'accroître la disponibilité des valideurs, recueillir des données de fréquentation fiables par arrêt, ligne et trajet, et offre la possibilité de payer son ticket par carte bancaire grâce au paiement sans contact !

Côté client, le remplacement a été pensé de la façon la plus transparente possible : les cartes à puce des abonnés sont restées valides, sans renouvellement à prévoir. Les tickets de 10 voyages sont échangés gratuitement en boutique ou dans 22 dépositaires sur l'ensemble du territoire.

Une personne a été embauchée pour une durée de 2 mois à l'accueil afin de répondre aux questions des voyageurs.

Une présence terrain aux arrêts et à bord permet de recueillir l'avis des voyageurs et d'expliquer les nouveaux gestes de validation.

Nouveaux tickets

Ce sont aussi de nouveaux visuels pour les tickets qui sont apparus, avec une lecture simplifiée grâce au rond indiquant la validité de chaque titre et des couleurs moins similaires entre les différents titres.



Reliquats de la tempête Alex

Touchée le 2 octobre 2020 par la tempête Alex, la vallée de la Roya se reconstruit, avec de nombreux travaux qui impactent directement l'utilisation de la voirie.

Keolis Menton Riviera s'est attaché à adapter l'offre de mobilité dans la vallée dès que les conditions le permettaient.

A compter du mois de février, quelques ajustements horaires permettent de reconstituer les 6 allers-retours de la ligne 25, comme avant tempête. Sont ainsi isolés les trajets supplémentaires qui n'existaient pas avant octobre 2020. Ces trajets isolés de la production avant tempête permettent à la CARF de suspendre facilement ces trajets supplémentaires, sans impacter les autres trajets.

La diminution des surcoûts mensuels à partir de l'automne est permise grâce à la sous-traitance des services à la demande et de scolaires dans la vallée.

L'offre commerciale reste identique, les économies réalisées sont reversées à la CARF (déduites des surcoûts).

Travaux de modernisation du dépôt de Castellar

Janvier

- Réception des vestiaires homme/femme, WC et douches
- Pose de l'extension de la mezzanine en bois

Février

- Pose des modules + raccords
- Aménagement des vestiaires H/F
- Fabrication mezzanine dans l'atelier
- Mise en place des colonnes élévatrices pour les bus
- Pose des enseignes sur la façade
- Réfection totale de l'éclairage de l'atelier

Mars

- Finalisation du mur de soutènement derrière l'atelier et sur le côté du futur haut-vent
- Réalisation d'une terrasse devant les salles de prise de service et de repos
- Retournement de l'escalier dans l'atelier
- Réalisation de l'étanchéité entre le N+1 de l'Algecco et l'étage du bâtiment de l'atelier
- Travaux de finition à l'intérieur du bâtiment
- Installation du centre d'appels au dépôt
- Gare routière : transformation de la salle de réunion et création d'un bureau d'accueil double poste de travail

Juin

- Pose du haut-vent et création de la dalle extérieure

Travaux prévus à la DSP	Travaux initiés par Keolis Menton Riviera
Etanchéité toiture	Doublement du nombre d'Algecco pour créer WC et douche dame et 3 bureaux pour localiser l'exploitation au dépôt
Peinture façade	Création d'un escalier extérieur
Changement des tableaux électriques	Création d'un bureau pour le responsable informatique
Aménagement de l'aire de travail	Création vestiaire et sanitaire pour l'atelier
Création d'un auvent extérieur	Aménagement de l'éclairage de l'atelier
Création d'une ouverture au fond de l'atelier	Allongement de la mezzanine
Modernisation WC, douche et vestiaire	Retournement de l'escalier intérieur pour améliorer la sécurité et éviter l'intrusion de personnes dans l'atelier
Evacuation fosse à récupération	Création d'une porte donnant vers l'extérieur au fond de l'atelier
Création d'un trottoir autour du parc	Création d'un mur de soutènement et d'une huilerie derrière l'atelier
Création d'une dalle gasoil	Ajout d'un caissier automatique pour la vente de titres
Déplacement vanne gasoil	
Installation d'un débourbeur	
Création évacuation eau usée/eau pluviale	
Coût total : 120 000€ prévus à la DSP + rallonge de 26 760€ de la CARF	Coût total : 200 000€ pris en charge par Keolis Menton Riviera

Septembre

- Réception du rapport final du contrôle technique des travaux du dépôt : aucune réserve.



Mise en place de la ligne 23 bis à Castérino

A la suite de la tempête Alex d'octobre 2020, la route d'accès à Castérino a été fortement dégradée. A l'été 2022, seul l'accès jusqu'au lac des Mesches était possible.

A la demande de la CARF, Keolis Menton Riviera a mis en place une ligne 23 bis, entre la passerelle accessible après 15mn de marche depuis le lac des Mesches, et Castérino.

Les véhicules étaient acheminés par la route des 48 lacets et leur ravitaillement en essence par jerrycane par le personnel de l'atelier.

Une correspondance était assurée par talkie-walkie avec le conducteur de la ligne 23 afin d'attendre les personnes réalisant la jonction entre les deux lignes. Ligne 23 elle-même en correspondance avec le train des Merveilles en gare de St Dalmas.

1 véhicule Trafic de 9 places, rapidement remplacé par un véhicule City29 de 23 places fort du succès rencontré, a réalisé le service.

Un trajet supplémentaire a été réalisé à 18h à partir du 1er août et des services spéciaux pour des groupes ont été réalisés.

Quelques difficultés lors de la mise en place avec des hôteliers/restaurateurs qui souhaitaient un service « sur mesure » avec une navette à leur disposition.

1 conducteur était hébergé à demeure et lors de ses jours de repos, les exploitants et l'encadrement de Keolis Menton Riviera ont pris le relais pour minimiser les coûts.

Dans cette optique, l'ensemble des coûts afférents à cette ligne 23 bis ont été refacturés à l'euro l'euro sur facture, déduction faite des recettes réalisées, pour un montant total de 22 488€.



Nouveau règlement d'utilisation du service Mobizest

RÈGLEMENT DU SERVICE MOBIZEST

Je signe en dernière page ce règlement.

La CARF assure l'accessibilité de son réseau de transport en commun et le complète avec le service Mobizest. Mobizest peut remplacer les lignes régulières du réseau Zest si les lieux de prise en charge et de dépose souhaités sont éloignés de plus de 1 km d'un arrêt de bus existant. Les lignes des bus régulières sont à prioriser. Le service de réservation Mobizest vous conseillera un itinéraire avec une ligne de bus régulière si cela est possible.

L'accès au service Mobizest comprend :

- un aller-retour par jour maximum
- un seul lieu de prise en charge et un seul lieu de dépose
- le choix d'horaires fixes et espacés de 30 minutes minimum entre l'aller et le retour

Le Mobizest n'est pas un service de taxi.

**ARTICLE 1
CHAMP D'APPLICATION**

Ce règlement s'applique au service de transport public de personnes à mobilité réduite sur le territoire de la CARF, nommé Mobizest.

**ARTICLE 2
CONDITIONS D'ACCÈS AU SERVICE**

Possibilité n°1

ACCÈS DE PLEIN DROIT

=

PHOTOCOPIE PIÈCE D'IDENTITÉ

+

PHOTOCOPIE CARTE MOBILITÉ INCLUSION «INVALIDITÉ»

OU

PHOTOCOPIE CARTE INVALIDITÉ ÉGALE OU SUPÉRIEURE À 80%

1

- Mise en application du nouveau règlement, travaillé conjointement avec la CARF et les référents de la thématique « handicap » du Siège Keolis Menton Riviera
- Mise en conformité avec la Loi d'Organisation des Mobilités (LOM) de 2018
- Envoi du nouveau règlement à tous les clients avec un délai de 2 mois pour le retourner (pendant ce laps de temps, l'ancien règlement reste applicable pour les clients historiques)
- Paramétrage du logiciel de réservation pour reporter le voyageur vers une ligne régulière si des arrêts aux normes PMR sont situés à proximité de ses adresses de prise en charge et de dépose
- Réunion d'explication du nouveau règlement aux conducteurs et rencontre de l'ESAT Léo Mazon

Trajet demandé

ALBANESE Fatma

71 AVENUE DE SOSPEL 06500 MENTON	10:00
1 AV ARISTIDE BRIAND 06500 MENTON (Pharmacie)	10:15

Solutions de rabattement

Explication	Arrêt PEC	Explication	Arrêt de dépose
Il faut vous rendre à	Volta	Et finir le trajet par vous-même	Garavan
Ne rien sélectionner			

Détail du trajet

Légende

■ Adresse de départ	■ Trajet de rabattement proposé
■ Adresse d'arrivée	■ Arrêt de prise en charge
■ Arrêt accessible aux PMR	■ Arrêt de dépose
■ Arrêt de la ligne de transport	

Image de marque Zest

- Afin de maintenir une image de qualité du réseau, les 5 véhicules Heuliez Gx327 affectés à la ligne 1 sont passés en carrosserie. Cette reprise intégrale de l'habillage des véhicules permet une mise en circulation en février 2022 de véhicules avec une carrosserie neuve.
- Le coût associé est de 58 450€, intégralement pris en charge par Keolis Menton Riviera et non prévu à la DSP.
- Cette reprise intégrale permet également la mise à jour des logos de la CARF sur les véhicules ainsi que le rebouchage des trous sur les flancs arrière, visibles à la suite de la fin du contrat avec la régie publicitaire.



Avenant n°5

Cet avenant n'est pas signé en 2022. Toutefois, ses termes sont déjà mis en place, à savoir :

Avenant en cours de signature qui inclut :

- Décalage du terminus de la ligne 1 de Garavan à la frontière St Ludovic
- Réalisation de travaux dans la salle de réunion et l'installation de WC autonome à Beausoleil
- Mise à jour du règlement d'exploitation du service Mobizest
- Autorisation donnée au délégataire pour renouveler le système billettique
- Mise à jour du PPI avec le changement de véhicule sur la ligne 25 et la sortie de la navette électrique des critères d'âge maximaux

Avenant n°6

Article 1 : Modifications avec incidences financières

- Les Navettes N3A et N3B Quartiers de Beausoleil - Stade du Devens du week-end, mises en place depuis septembre 2019, sont arrêtées à compter de cet été. La contribution forfaitaire est diminuée de 39 731€ par an.
- La fréquence de la ligne 1 est augmentée en période scolaire à un passage toutes les 15 minutes en heure de pointe et toutes les 20 minutes en heure creuse à compter de la rentrée 2022. La ligne 1 est prolongée, depuis le 8 juillet 2022, jusqu'à la frontière (Pont) St Ludovic qui devient son nouveau terminus. La contribution forfaitaire est augmentée de 56 691 € par an et de 1 790 € supplémentaires pour 2022.
- Le ramassage scolaire BR2 (Breil) est intégré dans les ramassages scolaires SA1 (Saorge) et BR1 (Breil). La contribution forfaitaire est diminuée de 32 400€ par an.
- Des navettes estivales gares de Breil et Fontan/Saorge - Monastère de Saorge et La Brigue - Notre Dame des Fontaines sont créées. La contribution forfaitaire est augmentée de 17 122 € par an.
- La ligne 23 a été mise en place à compter du 18 juin au lieu du 1^{er} juin. La contribution forfaitaire 2022 est diminuée de 7 172,93 €.
- La ligne 23bis a été mise en place à compter du 22 juin 2022. L'incidence financière sera calculée au réel sur facture à la fin de l'été.
- Le TAD ROYA est arrêté les dimanches et jours fériés, faute d'usager. La contribution forfaitaire est diminuée de 15 600 €.
- Un doublage scolaire est mis en place à 17h30 entre Castillon Village et Menton du vendredi 24 juin à la fin de l'année scolaire 2021/2022 pour 1 440€.

Article 2 : Gratuité des Ukrainiens

- La gratuité des transports est offerte à compter du 1^{er} juillet 2022 et jusqu'à la fin de l'année 2022. Les abonnements mensuels Tout Public et Scolaires remis aux ressortissants ukrainiens seront remboursés à l'euro.

Avenant n°7

Article 1 : Gamme tarifaire

Les titres suivants sont augmentés à partir du 5 janvier 2023 :

- Ticket 1 voyage : passage de 1,50€ à 1,80€ via l'application Zest Ticket ou paiement par CB au valideur, ou 2€ en espèce au conducteur,
- Tickets 10 voyages : passage de 12,50€ à 15€,
- Abonnement mensuel Tout Public : passage de 35€ à 38€.

La contribution forfaitaire est diminuée de 142 617€ annuels.

Des frais de mise à place de 9 500€ (mise à jour des documents d'information voyageurs, affichages à bord des véhicules, à tous les arrêts, sur internet, sur l'application... ainsi que le paramétrage billettique) et de 8 000€ de frais de communication seront déduits pour 2023.

Article 2 : Modification avec incidence financière

Les 5 véhicules Trafic du parc sont exonérés de la limite et de la moyenne d'âge prévues initialement au contrat.

La contribution forfaitaire est diminuée de 5 940€ par an, soit 17 385€ d'ici la fin du contrat.

Article 3 : Publicité sur les véhicules Zest

Le délégataire est autorisé à commercialiser des espaces sur les véhicules, y compris full covering.

L'autorité délégante a la possibilité d'utiliser gratuitement, pendant 2 semaines par an, ces espaces.

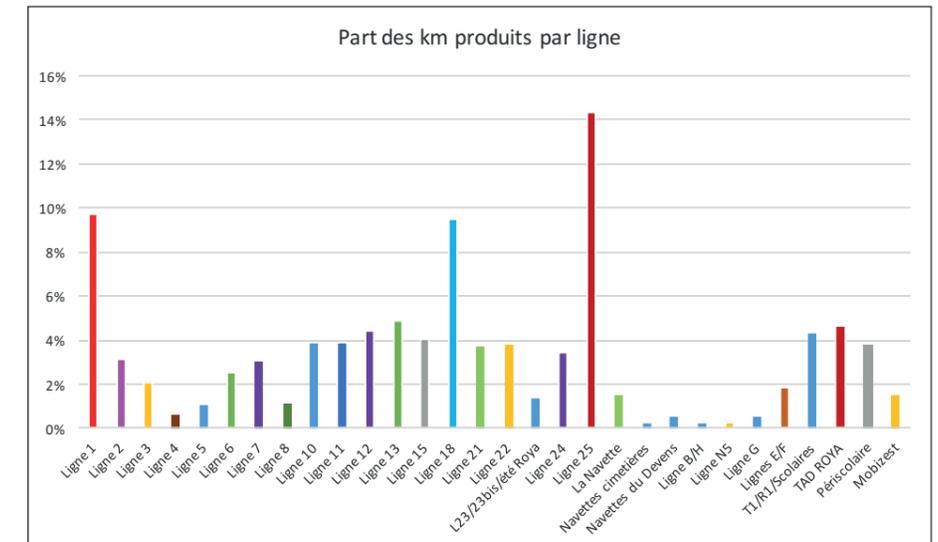
La contribution forfaitaire annuelle est diminuée après présentation du bilan annuel de :

- 34 000€ à minima,
- 50% des loyers perçus par le délégataire auprès de la société mandataire de la régie publicitaire au-delà des premiers 34 000€.

3. Le service offert : données kilométriques et adaptation de l'offre

A noter :

- Le scolaire BR2 est fusionné avec le SA1 à partir de septembre 2022.
- Le TAD Roya et les scolaires SA1 et FO2 sont sous-traités à partir de septembre 2022.
- Les km périscolaires ne prennent pas en compte les km affrétés par des moyens hors DSP et remboursés au réel par la CARF.
- La sous-traitance représente 11,6% du volume total des kilomètres réalisés.
- Les kilomètres à vide (haut-le-pieds) des services scolaires sous-traités ne sont pas prévisibles. En effet, ceux-ci varient suivant l'utilisation de leurs véhicules pour les services périscolaires.



Motifs et impacts kilométriques des modifications de l'offre

Ligne 1

Juillet : prolongation de la ligne à la frontière Saint Ludovic + 3430 km sur l'année 2022 (inclus dans la fréquence renforcée à partir de septembre)

Septembre : fréquence renforcée avec un bus toutes les 15 à 20mn en période scolaire + 13 500km/an

Ligne 2 10

Janvier : mise en place du doublage scolaire des Cabrolles et du Suillet également le mercredi matin + 170km/an

Octobre : prolongation du doublage scolaire au collège Maurois – Impact nul

Ligne 7

Décembre : le départ de 7h50 de la gare routière ne dessert plus Pagnol Hôpital pour une meilleure ponctualité (report à Morrilot) – Impact nul

Ligne 11

Septembre : nouveaux horaires pour permettre une meilleure ponctualité – Impact nul

Ligne 15

Décembre : décalage de 5mn du départ de 17h05 du lycée Curie à la demande de la mairie de Sospel – Impact nul

Ligne 23

Lancement de la ligne 23 retardé au 18 juin entre Tende et le lac des Mesches.
Lancement de la ligne 23 bis pour Castérino le 22 juin.
Ajout d'une rotation supplémentaire à 18h sur la ligne 23 bis au 1^{er} août. – Voir ci-dessous impact Roya 2022.

Ligne 25

Février : arrêt de la navette entre Saorge et Breil à 8h45 à la suite de la suppression du TER au départ de Breil à 9h17. Nouveaux horaires avec ajout d'un 6^{ème} aller-retour entre Menton et Breil du lundi au vendredi – Voir ci-dessous impact Roya 2022.

Navettes estivales de la Roya

Mise en place de navettes pour rejoindre le Monastère de Saorge et la chapelle Notre Dame des Fontaines durant tout l'été

TAD Roya

Décembre : reprise de la desserte au hameau de Castérino – Refacturation au réel conformément au contrat

Lignes N3

Septembre : suppression de l'offre du week-end en lien avec la faible fréquentation -6 300km/an

Service MObiZest :

Janvier : prise en charge de citoyens dans la cadre de la vaccination sur la ville de Menton – Refacturation au réel

Fête du Citron

Durant les 15 jours de Fête du Citron, le réseau est adapté les jeudis soirs et dimanches de corsi, avec la mise en place de navettes gratuites du parking d'Intermarché du Careï vers la gare routière, commandées par l'office du tourisme de Menton.



Bilan 2022 du secteur de la vallée de la Roya : +56 144km sur l'année 2022

	Km Co	Km HLP	Km Totaux
Nouveau départ 6h20 Tende > Breil LàV	6 527	5 262	11 790
Nouvel aller/retour milieu après-midi Breil-Tende LàV	14 725	3 846	18 570
Nouveaux aller/retour Breil-Tende SDJF	31 549	5 591	37 140
Ajout trajet Saorge > Breil jusqu'au 21/02	349	349	698
Total brut	53 150	15 049	68 199
Estimation économie sur le TAD Roya baisse moyens SDJF	6 027	6 027	12 055
Total avec estimation TAD économisé	47 123	9 021	56 144

Analyse de l'écart entre l'offre réalisée et l'offre contractuelle (effet calendaire, intempéries, travaux, grèves, ...)

Il n'y a pas d'effet calendaire en 2022 entre l'offre réalisée et contractuelle : l'offre prévisionnelle a été calculée avec le calendrier 2022.

Intempéries : voir section « Bilan 2022 vallée de la Roya » page précédente.

Aucun mouvement social n'a perturbé le fonctionnement du réseau.

Mise en perspective de l'évolution de l'offre sur les années de la convention

La pérennisation de certains kilomètres supplémentaires dans la Roya semble actée, représentant 55 446km/an (idem 2022 sans le trajet Saorge > Breil supprimé depuis février 2022), ainsi que le renforcement d'offre de la ligne 1 pour 13 500km/an et la mise en circulation du renfort scolaire de la ligne 10 les mercredis pour 170km/an, soit au global + 69 116km/an.

Des évolutions de l'offre seront à réaliser dans les mois à venir, en lien avec les constructions de nouvelles habitations dans les vallées de Menton, ainsi qu'à hauteur du Mont des Mules à Beausoleil.

Nombre de kilomètres réalisés dans le cadre des services occasionnels

1 944 kilomètres ont été réalisés dans le cadre de sorties occasionnels. Les kilomètres réalisés par des sous-traitants pour le compte de sorties dans le temps scolaires, ensuite refacturés à l'euro-l'euro à la CARF, ne sont pas comptabilisés. Lors de la fête du citron, seule la navette entre le parking P1 d'Intermarché du Carei et la gare routière a eu lieu en 2022.

Nombre de kilomètres réalisés dans le cadre des transports dans le temps scolaire

Les véhicules du réseau Zest ont effectué 80 301 km pendant les temps scolaires. La mise en place du nouveau logiciel de réservation « VIACITIS » à l'automne 2019 permet de disposer de détails sur l'utilisation de ces services. 45 écoles ont été bénéficiaires de 7 800 trajets sur l'année 2022.

Joint en annexe, le tableau Excel nommé « suivi courses temps scolaire » est doté d'un tableau croisé dynamique permettant d'extraire d'autres données.

Nb de trajets

Etablissement scolaire	Acceptée	Annulée	Rejetée	Total général	Type de sortie	Nb trajets
E. P. Les Cigales	777	6	49	832	Activité sportive régulière	3765
E. M. P. Cabbé	503		23	526	Piscine	1118
E. P. & M. Ténao	414	4	72	490	Centre Nautique	774
E. P. Copains	616	4	20	640	Tennis	558
E. P. A. Frank/A. Guillevin	580	4	26	610	Autre	293
E. P. Paul Doumer	534	4	24	562	Sortie Culturelle	286
E. Française de Vintimille	437	4	9	450	Stades	276
E. P. Condamine-Centenaire	418	4	18	440	Sortie de fin d'année	200
E. M. P. Rataou	422	2	14	438	Randonnée Pédestre	140
E. P. M. Pagnol	218		12	230	Sortie pédagogique	130
E. P. Plage	282	4	22	308	Patrimoine	122
E. P. Hôtel de Ville	290	2	12	304	Cinéma	42
E. M. P. Cap	284	2	6	292	Bibliothèque	40
E. M. Manon des Sources	99		7	106	Ski	22
E. M. A. Camaret	59		43	102	Classe transplantée	20
E. P. Carei - J. d'Arc	170		8	178	Ludothèque	8
E. P. Stade	155	2	11	168	Jardins Biovès	6
E. M. R. Debré	158			158	Total général	7800
E. Charles Imbert	149		5	154		
E. P. Saint-Exupéry	136		12	148		
E. P. A. Daudet	82		6	88		
I. N. D. du-Sacré-Coeur Villa Blanche	75	2	7	84		
E. P. F. Mistral	81		1	82		
E. M. P. (Castellar)	73	2	3	78		
E. Communale (Gorbio)	70		4	74		
E. M. G. Coty	72			72		
E. P. Le Petit Bois	13		13	26		
E. P. (La Brigue)	4		18	22		
E. P. (Sospel)	7		11	18		
E. M. Copains	10		6	16		
E. M. Les Cigales	12			12		
E. M. R. Cassin	11		1	12		
E. M. Saint-Exupéry	9		3	12		
E. P. (La Turbie)	4		6	10		
E. P. (Tende)	3		7	10		
E. P. Saint-Joseph Carnoles	2		8	10		
E. M. Montessori	7		1	8		
E. M. Carei	6			6		
E. M. (Sospel)	2		2	4		
E. M. Paul Doumer	2		2	4		
E. M. Plage	4			4		
E. M. Stade	2		2	4		
Ecole Maternelle Jean Moulin	1		3	4		
E. M. (La Turbie)	2			2		
E. P. Joliot Curie			2	2		
TOTAL	7255	46	499	7800		
	93%	1%	6%	100%		

Capacité véhicule	Nb trajets
Jusqu'à 33 places	3543
44 places	761
45 places	1316
55 places	832
57 places	738
(vide)	610
Total général	7800

4. Fréquentation et recettes

Les données de fréquentation sont extraites du logiciel de billettique VIX jusqu'au mois de juin puis de la billettique Paragon à compter du 13 juin.

Si les données de fréquentation issues de la billettique permettent d'analyser les grandes tendances du réseau, ne sont pas inclus la fraude grise (personne qui dispose d'un titre de transport mais ne le valide pas à la montée dans le bus, estimée à 6% sur le réseau), la fraude noire (voyageur sans titre de transport, estimée à 1% sur le réseau), La Navette électrique du centre-ville de Menton (ligne gratuite) ni même les services scolaires (véhicules non équipés de billettique sous VIX).

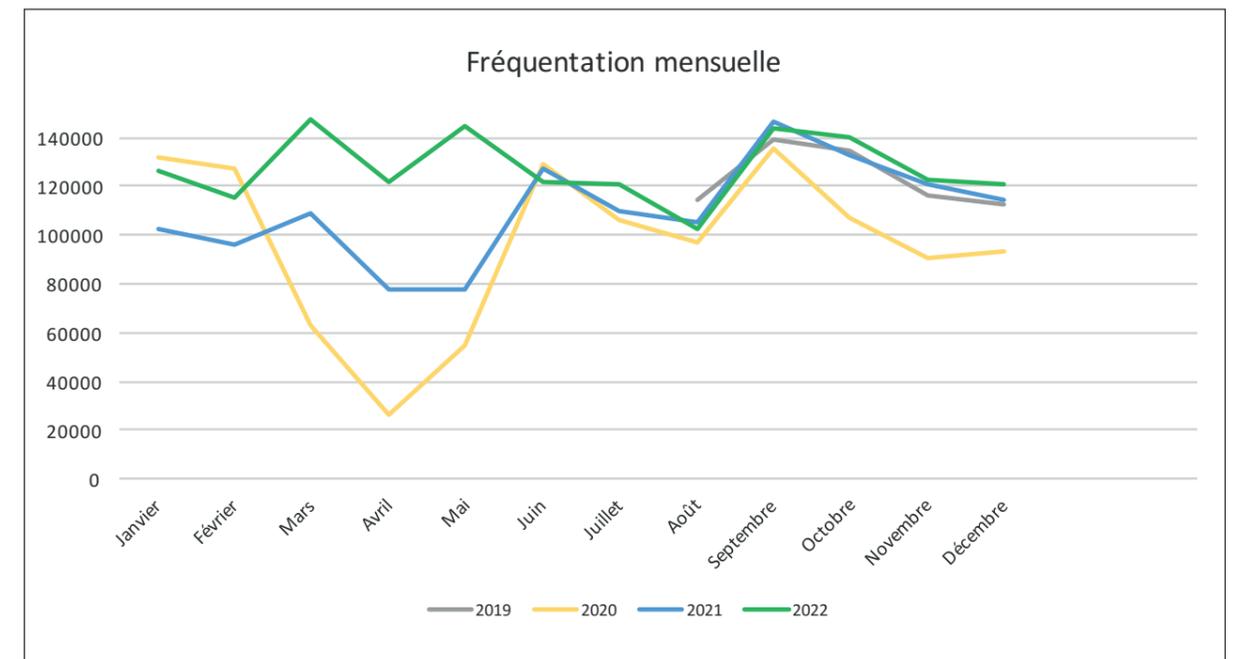
Fréquentation par ligne

La fréquentation des lignes régulières payantes est de 1 525 923 voyages comptabilisés pour l'année 2022.

En ajoutant la fraude, les lignes scolaires et La Navette électrique, nous pouvons estimer la fréquentation réelle du réseau à 1,9 million de voyages.

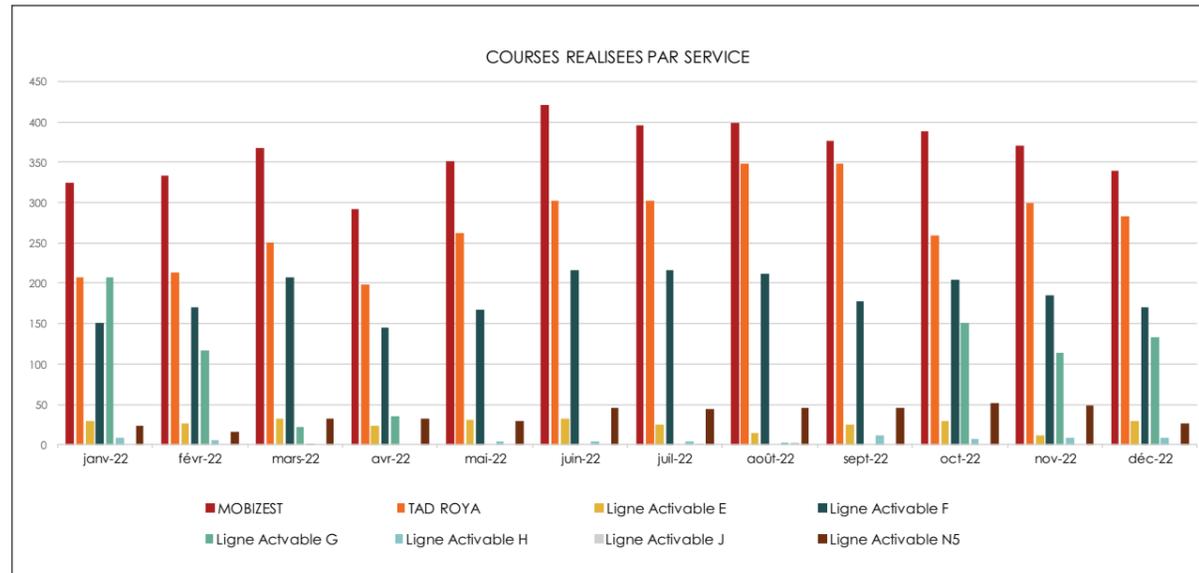
Lors du changement billettique, quelques jours ont été perdus en termes de statistique (environ 1% des validations annuelles).

Total billettique	1 525 923
Ajout validations Zest Ticket	71 938
Ajout La Navette	80 000
Scolaire	81 000
Fraude (inclus non validation)	122 074
Total fréquentation réseau	1 880 935



- En début d'année, les nouvelles habitudes de déplacement, la baisse de la mobilité et l'appréhension d'utilisation des transports collectifs se ressentent encore. En comparaison aux années précédentes qui étaient en période de confinement au printemps, la fréquentation reste constante en 2022 avec des dents de scie liées aux périodes de vacances scolaires.
- A partir de la période estivale, une fréquentation assez similaire à celle de 2021 est constatée, soit un retard d'environ 5% sur une période « normale ».
- La rentrée scolaire et la fin d'année sont également très semblables à 2021, avec une différence positive de quelques pourcents, laissant entrevoir un retour à la situation estimative avec 3% de recul pour 2023.

Suivi de l'activité pour les services à la demande (TAD Roya, Mobizest et ligne activable).



Les différents services de transport à la demande (Mobizest, lignes activables et TAD de la Roya) comptabilisent en moyenne 955 courses par mois.

- Les services Mobizest et TAD Roya ont connu un pic d'utilisation, engendrant une saturation du service certains jours, durant la période estivale.
- La ligne G (parapente) ne circule pas de fin avril à début octobre.
- Le service TAD dans la Roya ne dessert pas Castérino (accès fermé) jusqu'à décembre 2022.

Service Personnes à Mobilité Réduite Mobizest

Mois	Nb de bénéficiaires	Nb courses réalisées	Nb courses annulées	Nb courses rejetées	Nb clients absent au RDV	Moyenne nb courses réalisées par bénéficiaire	Taux d'annulation	Taux de refus	Taux d'absence client
janv-22	40	324	100	23	10	8	24%	5%	3%
févr-22	37	333	101	15	13	9	23%	3%	4%
mars-22	38	368	57	17	3	10	13%	4%	1%
avr-22	32	292	115	29	7	9	28%	7%	2%
mai-22	34	351	98	22	6	10	22%	5%	2%
juin-22	40	421	64	35	14	11	13%	7%	3%
juil-22	42	396	192	39	17	9	33%	7%	4%
août-22	37	398	283	99	9	11	42%	15%	2%
sept-22	40	376	134	22	5	9	26%	4%	1%
oct-22	41	389	111	31	21	9	22%	6%	5%
nov-22	41	370	78	23	17	9	17%	5%	5%
déc-22	40	340	165	37	7	9	33%	7%	2%

Le nouveau règlement d'exploitation du service Mobizest, mis en place début 2022, avec l'instauration de suspension temporaire au service, couplé à l'évaporation de certains clients, ont permis de limiter la saturation du service au cours de l'année. Le taux d'absence d'un client a également diminué, avec au maximum 5% d'absence voyageurs.

Il y a eu jusqu'à 41 bénéficiaires différents sur un mois, avec en moyenne 10 courses réalisées par bénéficiaire.

Toutefois, le taux de refus atteint jusqu'à 15% au mois d'août, avec l'ajout des demandes pour desservir handiplage à des horaires déjà réservés habituellement, générant de l'insatisfaction.

Certains passe-droits restent à ce jour autorisés pour l'ESAT et la Maison Russe, théoriquement non éligibles au service Mobizest.

Service Transport A la Demande de la vallée de la Roya

BILAN TAD ROYA - 2022

Mois	Nb de bénéficiaires	Nb courses réalisées	Nb courses annulées	Nb courses rejetées	Nb clients absent au RDV	Moyenne nb courses réalisées par bénéficiaire	Taux d'annulation	Taux de refus	Taux d'absence client
janv-22	61	208	39	24	16	3	16%	10%	8%
févr-22	60	213	34	20	16	4	14%	8%	8%
mars-22	69	250	55	39	7	4	18%	13%	3%
avr-22	67	199	59	22	9	3	23%	9%	5%
mai-22	67	262	44	27	14	4	14%	9%	5%
juin-22	71	302	53	54	18	4	15%	15%	6%
juil-22	69	302	65	30	15	4	18%	8%	5%
août-22	72	348	70	43	20	5	17%	10%	6%
sept-22	81	348	105	68	27	4	23%	15%	8%
oct-22	81	259	53	41	32	3	17%	13%	12%
nov-22	83	300	51	40	31	4	15%	11%	10%
déc-22	83	283	112	28	17	3	28%	7%	6%

Le transport à la demande dans la vallée de la Roya est fortement utilisé, avec jusqu'à 348 courses réalisées par mois. Les temps de parcours étant importants, certains jours, 4 trajets peuvent remplir le service du conducteur s'il doit desservir Vievola et Berghe supérieur.

Les services moins utilisés ont été diminués par avenant, avec une diminution des moyens le samedi et une suppression le dimanche au regard de la faible fréquentation.

Par ailleurs, les trajets de ramassage scolaire occupent 4 heures par jour sur les deux véhicules.

Le taux d'annulation est élevé, tout comme le taux de refus. Jusqu'à 12% d'absence client sont constatés. La même règle qu'avec le Mobizest est employé afin de contenir ce taux d'absence, c'est-à-dire un avertissement suivi d'une suspension temporaire de 3 mois en cas de plus de 3 absences mensuelles.

Service des lignes activables sur le secteur de la Bévéra

BILAN LIGNE ACTIVABLE (E) - 2022

Mois	Nb de bénéficiaires	Nb courses réalisées	Nb courses annulées	Nb courses rejetées	Nb clients absent au RDV	Moyenne nb courses réalisées par bénéficiaire	Taux d'annulation	Taux de refus	Taux d'absence client
janv-22	1	30	0	0	0	30	0%	0%	0%
févr-22	1	26	0	0	0	26	0%	0%	0%
mars-22	1	33	0	0	0	33	0%	0%	0%
avr-22	1	24	0	0	0	24	0%	0%	0%
mai-22	1	31	1	0	0	31	3%	0%	0%
juin-22	1	33	1	0	0	33	3%	0%	0%
juil-22	1	25	0	0	0	25	0%	0%	0%
août-22	1	14	0	0	0	14	0%	0%	0%
sept-22	1	25	0	0	0	25	0%	0%	0%
oct-22	1	30	1	0	0	30	3%	0%	0%
nov-22	1	11	0	0	0	11	0%	0%	0%
déc-22	1	29	1	0	0	29	3%	0%	0%

Le service activable E relie le col St-Jean à Sospel, au centre-ville de Sospel, d'où des correspondances avec la ligne 15 vers Menton ou le TER vers Nice sont possibles.

Cette ligne est utilisée par une clientèle régulière pour ses trajets domicile-travail, d'où un nombre important de courses réalisées mensuellement par l'unique bénéficiaire.

BILAN LIGNE ACTIVABLE (F) - 2022

Mois	Nb de bénéficiaires	Nb courses réalisées	Nb courses annulées	Nb courses rejetées	Nb clients absent au RDV	Moyenne nb courses réalisées par bénéficiaire	Taux d'annulation	Taux de refus	Taux d'absence client
janv-22	29	151	4	0	0	5	3%	0%	0%
févr-22	27	171	0	1	1	6	0%	1%	1%
mars-22	33	207	4	0	3	6	2%	0%	1%
avr-22	25	145	7	1	0	6	5%	1%	0%
mai-22	30	167	17	3	0	6	9%	2%	0%
juin-22	33	217	3	0	0	7	1%	0%	0%
juil-22	36	217	7	4	2	6	3%	2%	1%
août-22	37	212	34	0	2	6	14%	0%	1%
sept-22	40	178	18	0	0	4	9%	0%	0%
oct-22	45	204	4	0	0	5	2%	0%	0%
nov-22	32	185	13	2	0	6	7%	1%	0%
déc-22	28	170	1	0	2	6	1%	0%	1%

Le service activable F relie la commune de Moulinet à Sospel, d'où des correspondances avec la ligne 15 pour Menton et le TER pour Nice sont proposées.

Plusieurs fois par mois, l'utilisation d'un véhicule plus capacitaire est nécessaire afin de transporter les voyageurs (locaux qui réservent le même horaire ou groupe de visiteurs supérieur à 8 personnes). Ces trajets correspondent au taux de refus de 1 ou 2%, informatiquement la réservation n'étant pas réalisable.

Service des lignes activables sur le secteur de Roquebrune – ligne à destination des parapentistes du Mont Gros

BILAN LIGNE ACTIVABLE (G) - 2022

Mois	Nb de bénéficiaires	Nb courses réalisées	Nb courses annulées	Nb courses rejetées	Nb clients absent au RDV	Moyenne nb courses réalisées par bénéficiaire	Taux d'annulation	Taux de refus	Taux d'absence client
janv-22	44	208	5	9	0	5	2%	4%	0%
févr-22	26	117	3	0	0	5	3%	0%	0%
mars-22	12	22	3	0	0	2	12%	0%	0%
avr-22	13	35	1	0	0	3	3%	0%	0%
mai-22	Pas de service								
juin-22									
juil-22									
août-22									
sept-22									
oct-22	27	151	5	0	0	6	3%	0%	0%
nov-22	24	114	17	1	0	5	13%	1%	0%
déc-22	33	133	17	1	0	4	11%	1%	0%

La ligne activable G est une navette sur réservation préalable entre la plage et gare de Cabbé à Roquebrune-Cap-Martin et la piste d'envol des parapentes. 4 rotations sont proposées du jeudi au lundi, d'octobre à avril. Le lundi est la journée la moins fréquentée.

Le taux d'annulation varie fortement en fonction des conditions météorologiques.

Système très répandu sur cette ligne, une seule personne réserve et informe sur les réseaux les autres parapentistes. Le nombre réel de personnes transportées est alors bien supérieur au nombre de réservations (+30% environ).

Il est important de noter le volume important des sacs associés à chaque parapentiste, équivalent à 0,5 place à bord. Ainsi, à partir de 23 personnes à bord, le véhicule de 33 places est saturé. Les jours et week-ends de forte affluence, la coordination avec l'association Roquebrun'ailes permet de gérer les périodes de forte affluence.

Service des lignes activables sur le secteur de Beausoleil

BILAN LIGNE ACTIVABLE (H) - 2022

Mois	Nb de bénéficiaires	Nb courses réalisées	Nb courses annulées	Nb courses rejetées	Nb clients absent au RDV	Moyenne nb courses réalisées par bénéficiaire	Taux d'annulation	Taux de refus	Taux d'absence client
janv-22	2	9	0	0	0	5	0%	0%	0%
févr-22	1	5	0	0	0	5	0%	0%	0%
mars-22	1	1	0	0	0	1	0%	0%	0%
avr-22	0	0	0	0	0				
mai-22	1	4	0	0	0	4	0%	0%	0%
juin-22	1	4	0	0	0	4	0%	0%	0%
juil-22	1	4	0	0	0	4	0%	0%	0%
août-22	1	2	0	0	0	2	0%	0%	0%
sept-22	1	11	0	0	0	11	0%	0%	0%
oct-22	1	7	0	0	0	7	0%	0%	0%
nov-22	2	9	2	0	1	5	18%	0%	11%
déc-22	2	9	1	0	0	5	10%	0%	0%

Le service activable H relie le quartier du Ténas inférieur à Beausoleil à son centre-ville et l'office de tourisme de Monaco.

Très faiblement utilisé, le véhicule est conjoint à la ligne N5.

BILAN LIGNE ACTIVABLE (N5) - 2022

Mois	Nb de bénéficiaires	Nb courses réalisées	Nb courses annulées	Nb courses rejetées	Nb clients absent au RDV	Moyenne nb courses réalisées par bénéficiaire	Taux d'annulation	Taux de refus	Taux d'absence client
janv-22	5	23	2	0	2	5	8%	0%	9%
févr-22	6	15	11	0	3	3	42%	0%	20%
mars-22	6	33	3	3	2	6	8%	8%	6%
avr-22	8	33	11	4	0	4	25%	9%	0%
mai-22	8	29	5	0	1	4	15%	0%	3%
juin-22	7	45	6	1	0	6	12%	2%	0%
juil-22	13	44	10	3	2	3	19%	6%	5%
août-22	11	45	5	13	0	4	10%	26%	0%
sept-22	13	45	10	5	2	3	18%	9%	4%
oct-22	12	51	11	0	1	4	18%	0%	2%
nov-22	11	49	11	2	5	4	18%	3%	10%
déc-22	10	27	13	2	3	3	33%	5%	11%

Le service activable N5 dessert tous les quartiers de La Turbie avec une desserte du centre de Beausoleil, la gare et l'office de tourisme de Monaco.

La quasi-totalité des réservations sont réalisées pour un déplacement entre un quartier de La Turbie et Monaco ou Beausoleil.

Depuis l'été 2022, une hausse du nombre de bénéficiaires a eu lieu, avec certains trajets réservés de manière récurrente.

BILAN LIGNE ACTIVABLE (J) - 2022

Mois	Nb de bénéficiaires	Nb courses réalisées	Nb courses annulées	Nb courses rejetées	Nb clients absent au RDV	Moyenne nb courses réalisées par bénéficiaire	Taux d'annulation	Taux de refus	Taux d'absence client
janv-22	0	0	0	0	0				
févr-22	0	0	0	0	0				
mars-22	0	0	0	0	0				
avr-22	1	1	0	0	0	1	0%	0%	0%
mai-22	0	0	0	0	0				
juin-22	0	0	0	0	0				
juil-22	1	2	0	0	0	2	0%	0%	0%
août-22	1	2	0	0	0	2	0%	0%	0%
sept-22	0	0	0	0	0				
oct-22	0	0	0	0	0				
nov-22	1	1	1	0	0	1	50%	0%	0%
déc-22	0	0	0	0	0				

Le service activable J dessert le quartier de Montolivet au-dessus du Mont-Fleuri de Menton.

Deux personnes résidant à Montolivet réservent cette ligne pendant les vacances scolaires.

Fréquentation par titre

Le constat est à la hausse des titres occasionnels (+50% entre janvier et mai 2022 VS 2021), ainsi que sur les abonnements dans une proportion également forte (+37%), en lien avec l'absence de confinement au printemps 2022.

Les différentes opérations de communication mettant en avant l'humain derrière le réseau Zest, avec un double objectif de notoriété de l'image de marque Zest et de réassurance dans les transports publics, semblent porter leurs fruits puisque 2022 se termine avec une fréquentation proche des estimations DSP (-3% de voyageurs).

Le ticket 1 heure reste le titre le plus utilisé sur le réseau, représentant 1 validation sur 3 (achat au conducteur, sur application ou au valideur en CB confondu). Viennent ensuite le ticket 10 voyages (15%) et l'abonnement annuel jeunes (12% avec une variation notable pendant les périodes de vacances scolaires).

A noter :

- Changement de billettique : afin de réaliser les échanges de voyages restants pour les clients en possession de titres 10 voyages, les tickets « 10 voyages » sont considérés comme 10 tickets de 1 voyage. Entre 15 000 et 20 000 voyages par mois entre juillet et décembre sont à déplacer des tickets 1 voyage aux tickets 10 voyages. Un problème d'enregistrement sous-estime le nombre de validation des tickets 7 jours entre juillet et novembre.
- Gratuité des ukrainiens : les personnes de nationalité ukrainienne se sont vues charger un abonnement « 1 an salarié Zest » valable jusqu'en décembre 2022, d'où une hausse importante à partir de la période estivale sur ce titre.

Mise en perspective de l'évolution de la fréquentation sur les années de la convention

Au moment où ce rapport est rédigé, le Covid semble être du passé hormis pour certains pays qui restent inaccessibles et la guerre en Ukraine réduit le nombre de Russes sur le territoire... Ces perturbations affectent le tourisme et le volume de déplacements.

Dans le même temps, les effets de la tempête Alex se font ressentir dans la vallée de la Roya qui a perdu un nombre important d'habitants (20% évoqués). Les travaux de reconstruction devraient se poursuivre jusqu'en 2023, avec un effet direct sur la fréquentation.

La crise sanitaire a fait naître de nouveaux comportements (retour à la voiture individuelle, augmentation de la marche à pied ou de l'usage des modes doux, essor du télétravail...), l'impact sur la fréquentation des réseaux de transport collectif est durable.

Une part de la fréquentation du réseau étant liée aux visiteurs de passage, la reprise du tourisme mondial est également un facteur clé de retour à un usage important du réseau.

Dans le même temps, la fin de la livraison du programme immobilier AROMA dans le Careï doit permettre l'arrivée d'utilisateurs plus réguliers qui permettront de compenser la baisse du tourisme en termes de fréquentation, moins en termes de recettes.

L'augmentation de la fréquentation développée dans le cadre de la DSP pourra être analysée avec 3 années d'écart (fréquentation estimée en 2020 = fréquentation hypothétique de 2023). Les tendances observées sur cette fin d'année 2022 semblent correspondre avec cette hypothèse.

Ratio Voyage / Kilomètre

Le ratio V/K est l'un des principaux facteurs d'analyse de la performance de l'offre proposée. Il permet de mesurer, pour chaque kilomètre offert à la population, le nombre de personnes qui montent à bord du véhicule. Plus ce ratio est élevé, plus la ligne est performante.

La baisse de la fréquentation liée à la crise sanitaire a dégradé les ratios de performance du réseau. Toutefois, le V/K permet une analyse entre les différentes lignes, avec La Navette électrique de Menton en tête et son ratio à 3, puis les lignes 1 et 2 qui disposent d'un ratio supérieur à 2. Autrement dit, durant l'année 2022, pour chaque kilomètre commercial réalisé sur La Navette, plus de 3 voyageurs sont montés à bord.

Viennent ensuite les lignes 7 et 3 avec un ratio de 1,5 : les 5 lignes qui desservent le centre-ville et les 3 principales vallées de Menton disposent des meilleurs ratios.

Les lignes du secteur de Beausoleil et La Turbie (lignes 11, 12 et 13) sont équilibrées, avec un ratio proche de 1.

La ligne 18, deuxième ligne du réseau en termes de fréquentation, génère de nombreux kilomètres, ce qui la rend en 6^{ème} position en termes de V/K. Ce constat est plus visible avec la ligne 25, ligne qui génère le plus de kilomètres parcourus du réseau. Néanmoins, les voyageurs restants sur une distance importante à bord de ces lignes, des problématiques de surcharge sont récurrentes.

La grille tarifaire appliquée



TITRES ET POINTS DE VENTE

TITRES	TARIFS au 05/01/2023	VALIDITÉ	VENTE DISPONIBLE SUR	POINTS DE VENTE DES TITRES
● Ticket Unitaire	2 €	1 voyage valable 1h à compter de la validation. Au-delà, un autre titre doit être validé.		<ul style="list-style-type: none"> À bord des véhicules, auprès du conducteur Par CB au valideur Application Zest Ticket
	1,80 €			
● Ticket journée	5 €	Valable la journée de la 1ère validation. Voyages illimités.		<ul style="list-style-type: none"> À bord des véhicules Agence Zest Application Zest Ticket
● Ticket 10 voyages	15 €	Chaque titre est valable 1h à compter de la validation.		<ul style="list-style-type: none"> Agence Zest Dépositaires* Guichet Unique de Beausoleil Application Zest Ticket
				<ul style="list-style-type: none"> Agence Zest Guichet Unique de Beausoleil E-boutique Zestbus.fr
● Ticket 7 jours	13 €	Valable 7 jours glissants à compter de la 1ère validation. Voyages illimités.		<ul style="list-style-type: none"> Agence Zest Application Zest Ticket
				<ul style="list-style-type: none"> Agence Zest Guichet Unique de Beausoleil E-boutique Zestbus.fr
● Abonnement Mensuel CMU	17,50 €	Valable du 1er au dernier jour du mois. Voyages illimités.		<ul style="list-style-type: none"> Agence Zest Guichet Unique de Beausoleil E-boutique Zestbus.fr Application Zest Ticket
● Abonnement mensuel	38 €	Valable du 1er au dernier jour du mois. Voyages illimités.		<ul style="list-style-type: none"> Agence Zest Guichet Unique de Beausoleil E-boutique Zestbus.fr Application Zest Ticket
● Abonnement annuel	350 €	Valable 12 mois à partir du 1er jour du mois d'achat.		<ul style="list-style-type: none"> Agence Zest E-boutique Zestbus.fr Application Zest Ticket
● Abonnement mensuel jeune - 28 ans scolarisé	12 €	Valable du 1er au dernier jour du mois. Voyages illimités.		<ul style="list-style-type: none"> Agence Zest Guichet Unique de Beausoleil E-boutique Zestbus.fr Application Zest Ticket
● Abonnement annuel jeune - 28 ans scolarisé	112 €	Valable du 1er septembre de l'année en cours au 31 août de l'année suivante. Voyages illimités.		<ul style="list-style-type: none"> Agence Zest E-boutique Zestbus.fr Application Zest Ticket
● Abonnement mensuel avantage sur justificatif du CCAS	19 €	Valable du 1er au dernier jour du mois. Voyages illimités.		<ul style="list-style-type: none"> Agence Zest Guichet Unique de Beausoleil E-boutique Zestbus.fr Application Zest Ticket
● Abonnement mensuel citron sur justificatif du CCAS	Gratuit	Valable du 1er au dernier jour du mois. Voyages illimités.		<ul style="list-style-type: none"> Agence Zest E-boutique Zestbus.fr Application Zest Ticket
● Abonnement annuel combattant	Gratuit	Valable à vie. Voyages illimités.		<ul style="list-style-type: none"> Agence Zest
● Abonnement annuel ramassage scolaire	10 €	Valable du 1er septembre de l'année en cours au 30 juin de l'année suivante. Titre valable pour 1 aller-retour en période scolaire sur la ligne de ramassage choisie.		<ul style="list-style-type: none"> Agence Zest Guichet Unique de Beausoleil Agence Colluccini (à Sospel) E-boutique Zestbus.fr

DES ABONNEMENTS COMBINÉS AVEC LES AUTRES RÉSEAUX DE TRANSPORT DES ALPES MARITIMES EXISTENT.

Duplicata	10 €	En cas de perte, vol ou dégradation de votre carte à puce. Titre de transport en cours de validité rechargé gratuitement (voir conditions générales de vente).		<ul style="list-style-type: none"> Agence Zest E-boutique Zestbus.fr
Étui	2 €			

*liste des dépositaires sur zestbus.fr

 Carte à puce
 Carte à QR code

Depuis 2021, tous les abonnements sont disponibles à la vente via l'application Zest Ticket, permettant de développer les canaux de vente 100% digitaux.

A cette gamme tarifaire s'ajoutent les 2 titres Zest + CAM exclusivement en vente via l'application (ticket 1 jour et tickets 10 voyages valables sur les 2 réseaux).

Recettes de trafic totales

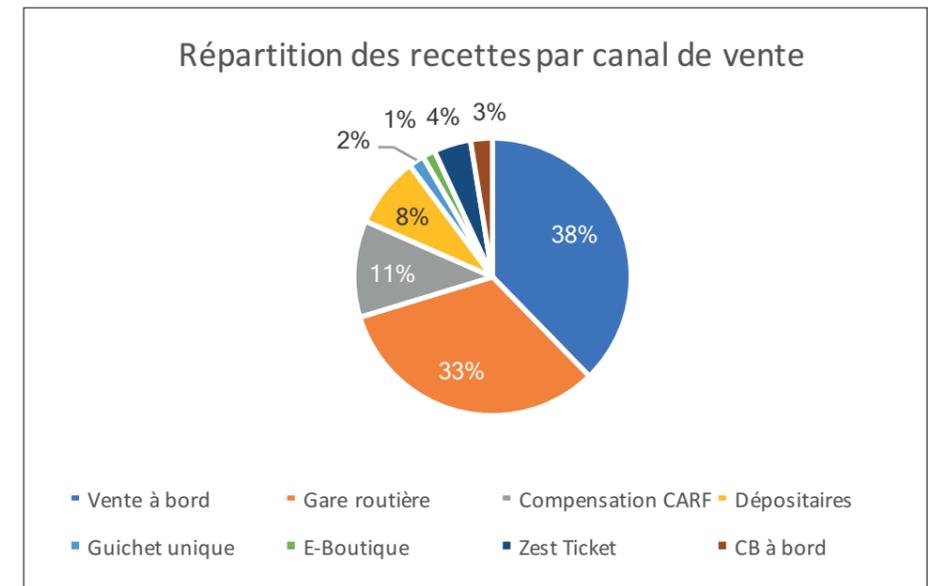
Sur une année entière, les recettes sont supérieures à la boutique Zest au moment de la rentrée scolaire (réabonnement). Les autres mois, il y a davantage de recettes issues de la vente de tickets par le conducteur.

Si les canaux de vente physique restent largement majoritaires en termes de poids des ventes, ils diminuent de manière continue, en lien avec l'augmentation des ventes via les canaux digitaux.

La part des ventes des dépositaires augmente, notamment par un report de certains clients du guichet unique vers le tabac presse Le Mégôt situé face au marché de Beausoleil. Ce dépositaire réalise en moyenne 2 500 ventes par mois via la vente de tickets de 10 voyages.

En comparaison d'autres réseaux de taille similaire, ces données sont assez singulières. Elles mettent en avant l'importance des voyageurs occasionnels sur le réseau, permettant un ratio Recettes/Voyages proche de 1. Autrement dit, pour chaque montée à bord d'un véhicule, le réseau Zest perçoit quasiment 1€.

Le tourisme représente une part importante des recettes occasionnelles, comme le montre le graphique de gauche ci-dessous : c'est pendant la période estivale que les recettes à bord des bus ont été les plus importantes alors qu'en terme de fréquentation, le mois d'août était très proche de celui de janvier.



Usage des applications canaux de vente dématérialisés : application Zest Ticket, boutique en ligne et paiement CB au valideur

La boutique en ligne représente mensuellement 1,5% des ventes (en chiffre d'affaires).

L'image négative de l'ancienne boutique en ligne VIX perdure. Couplée au fait d'attendre environ 48h entre le paiement et le rechargement de la carte, l'essor de ce canal reste moindre que d'autres réseaux de taille comparable. Grâce à la nouvelle billettique Paragon, il est prévu l'automatisation de la e-boutique courant 2023 afin que le rechargement soit instantané mais aussi que la création de carte soit automatisée avec envoi au domicile du client, sans manipulation des agents d'accueil.

L'application de M-Ticket « Zest Ticket » enregistre 4,3% des ventes, soit environ 6 000€ par mois. Son utilisation est constante au cours de l'année, en lien avec la typologie de titre acquis. Les tickets 10 voyages, 1 voyage et l'abonnement mensuel tout public sont les trois titres les plus vendus.

Pour rappel, l'application fonctionne grâce à un système de Qr Codes présent à bord des véhicules. Le voyageur valide son titre de transport en flashant ce Qr Codes lors de sa montée à bord du bus, en lieu et place de valider son titre au valideur traditionnel.

Le M-Ticket permet à la fois de répondre à de nouveaux usages numériques, de diversifier les lieux de vente mais aussi depuis la crise sanitaire de proposer une alternative à l'achat de titre auprès du conducteur. Cette solution 100% numérique, sans contact humain, rassure une partie de la population en période de crise sanitaire, mais répond aussi à de nouveaux usages digitaux.

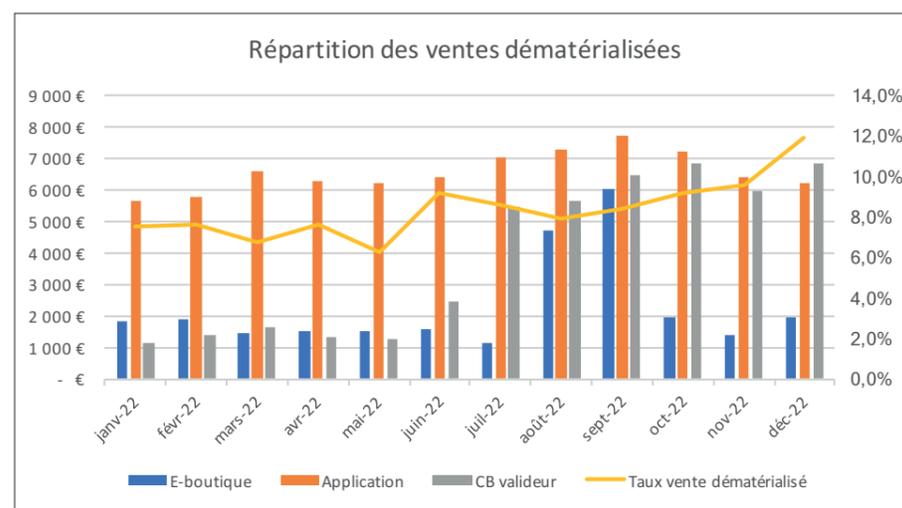
Cette solution complémentaire 100% digitale a été intégralement financée par Keolis Menton Riviera.

Depuis 2020, cette solution indépendante de la billettique a permis la création d'un titre combiné Zest + CAM. En accord avec le gouvernement monégasque, la CARF, la CAM et Zest, deux titres ont été créés afin de favoriser l'intermodalité entre les deux réseaux.

- Un ticket 1 jour à 7,5€
- Un ticket 10 voyages à 15€

Le paiement par carte bleue au valideur est possible sur la ligne 1 depuis l'été 2021. La généralisation de ce nouveau moyen de paiement, grâce au renouvellement billettique en juin 2022, a rapidement progressé pour passer de 1400€/mois avant juin à plus de 6000€/mois après juin 2022. Ainsi, autant de recettes proviennent de l'application mobile que du paiement CB au valideur. La première solution propose à la vente l'ensemble de la gamme tarifaire Zest alors qu'au valideur le voyageur ne peut acquérir qu'un ticket 1 voyage. La praticité du paiement sans contact permet d'atteindre 12% des ventes à bord.

Au global, ces 3 canaux de vente dématérialisés ont progressé de +50% au cours de l'année 2022, passant de 8 à 12% du chiffre d'affaires mensuel du réseau.



Le port du masque dans les transports jusqu'en mai, la tendance globale observée pendant les périodes de confinement de solution alternative aux transports publics et une fête du citron 2022 en demi-teinte, entraînent des ventes inférieures aux attentes de la DSP. De même, la hausse du télétravail, la diminution du tourisme (Covid-19, visiteurs russes), participent à ce phénomène.

La période estivale a vu l'arrivée de visiteurs occasionnels, avec une hausse du nombre des ventes de tickets 1 voyage et 7 jours, tout en restant en deçà des attentes.

Seule la rentrée scolaire est conforme aux prévisions, avec un volume d'abonnés annuels en nette progression à 1418 (1173 en 2021, 1168 en 2020).

Cette confiance retrouvée en l'avenir se retrouve dans la diminution d'environ 10% du nombre d'abonnements mensuels jeunes entre septembre et décembre, qui se sont abonnés à l'année.

Nota : les nombres en rouge (abonnements mensuels de mars, avril et mai) intègrent les titres offerts aux ukrainiens, soit 748 abonnements mensuels offerts par Keolis Menton Riviera. De juillet à décembre, la prise en charge financière a été partagée avec la CARF et un titre « salarié Zest » a été remis courant juin.

Autres produits

- 714€, produits des procès-verbaux réglés (une certaine souplesse dans l'accompagnement à l'utilisation de la nouvelle billettique a eu lieu en 2022)
 - 3 182€ pour la réalisation des navettes P1 lors de la fête du citron
- Conformément à l'avenant n°2, le contrat avec la régie publicitaire est suspendu depuis le 8 juillet 2021.

Mise en perspective de l'évolution des recettes sur les années de la convention

En lien avec la mise en perspective de l'évolution de la fréquentation détaillée en page 25 du présent rapport, les recettes pour les années de la convention sont estimées avec un décalage de 2 ans. Autrement dit, les recettes réalisées en 2025 devraient atteindre le niveau des recettes prévisionnelles de 2023.

Pour l'année 2023, Keolis Menton Riviera envisage une hypothèse de diminution des recettes de 3%, soit -53 000€ HT (estimation hors impact de la modification tarifaire qui sera mise en œuvre en janvier 2023).

5. Les relations à la clientèle

Information du public : rappel des actions engagées au cours de l'exercice

BILAN 2021				
N°	Action	Réalisé	Display	Motion
1	Stands terrain	OUI		
2	Semaine de la mobilité	OUI		
3	Présence terrain à la rentrée	OUI		
4	Sensibilisation des CM2	Non (Covid)		
5	Série de portrait des agents	OUI (réalisé, diffusion début 2022)		
6	Kit nouveaux arrivants	OUI		
7	Club'Zest	OUI (réalisé, diffusion début 2022)		
8	Verso des fonds de poteaux	OUI		
9	Animation boutique Zest	OUI		
10	Rentrée dématérialisée	OUI	OUI	OUI
11	Améliorer l'accessibilité de l'info	OUI		
12	Charte graphique digitale	OUI		
13	Zest sur les applis	OUI (Moovit, reste Google Maps)		
14	Lancement page Youtube	Non (attente davantage de contenu)		
15	Appli Zest Ticket	OUI	OUI	OUI
16	Jeu concours	OUI	OUI	
17	Campagne « civisme »	OUI (réalisé, diffusion début 2022)		
18	Expérimentation billettique ligne 1	OUI		
Inclus plan « études »	Valoriser l'étude « parcours clients »	Non (Covid)		
	Enquête satisfaction « outils digitaux »	OUI		

Janvier

Informations sur l'interruption de l'offre de transport dans la vallée de la Roya couplée au port du masque FFP2 en Italie

Mise en place d'un 6^{ème} véhicule sur la ligne 1, proposant 110 places supplémentaires aux heures de pointe

Nouvel écran e-paper installé à La Brigue

Février

Information : déviations liées à la fête du Citron, nouvel écran connecté à La Turbie, nouveau dépositaire à Beausoleil et modifications d'horaires dans la Roya



Satisfaction : enquête sur le paiement par CB à bord de la ligne 1

Zestbus
Publié par Marion Lhéricel · 8 février ·

Donnez-nous votre avis !

Le réseau Zest a besoin de vos retours concernant le paiement par CB dans la ligne 1.

Répondre au questionnaire en 2 minutes : <https://forms.gle/9xfgm5w3hSpfCmVS6...> Voir plus

Animation : distribution de roses pour la St Valentin et montage d'un citron géant dans la boutique Zest

Mars

Information sur les déviations ponctuelles, le changement d'heure...

Animation de la communauté Facebook : quizz photo, recherche de volontaire pour l'étude « parcours clients »

Zestbus
Publié par Marion Lhéricel · 1 mars ·

Quizz Photo : où sommes-nous ?

Sauriez-vous nous dire où a été prise cette photo ?

Indice : Embarquez à bord de la ligne 1 direction Les Sablettes pour vous rendre sur place... Voir plus

Zestbus
Publié par Marion Lhéricel · 25 mars, 16:02 ·

Comment améliorer le confort de vos déplacements ?

Le réseau Zest recherche des volontaires pour réaliser un trajet avec un agent Zest. L'occasion de nous transmettre toutes vos pistes d'améliorations !

Participer à notre étude en échange d'un abonnement mensuel offert !

Pour participer, laissez-nous un message privé sur Facebook ou un mail à contact-zestbus@keolis.com

Zest, le réseau de transport de la Communauté de la Riviera française

Promotion de la prime transport

Rappel de l'obligation du port du masque dans les transports

Zestbus
Publié par Sylvain Jacquemot · 10 mars, 09:47 ·

Le port du masque est obligatoire

Même après le 14 mars, l'utilisation des transports en commun reste synonyme de port du masque.

Nous vous remercions de votre coopération.

Zest, le réseau de transport de la Communauté de la Riviera française

Avril

Lancement du Club Zest', le partenariat gagnant-gagnant entre les commerçants du territoire et le réseau Zest

Le principe ? Le commerçant partenaire réalise une réduction ou offre un produit à tout porteur d'une carte Zest. Le partenaire est identifiable grâce à un macaron adhésif sur sa vitrine et est mis en valeur dans les documents de communication du réseau Zest. 15 commerces participants lors du lancement.

Vous avez une carte d'abonnement Zest ?
Utilisez-la aussi pour bénéficier d'avantages auprès des commerçants partenaires !

01 EMPORTEZ VOTRE CARTE D'ABONNEMENT ZEST PARTOUT OÙ VOUS ALLEZ !

02 FLASHEZ LE QR CODE POUR DÉCOUVRIR LA LISTE DES COMMERÇANTS PARTENAIRES ET RENDEZ LEUR VISITE

03 PRÉSENTEZ VOTRE CARTE ZEST AUX COMMERÇANTS POUR BÉNÉFICIER D'UNE RÉDUCTION OU D'UN BON CADEAU...

Flashez ici pour en savoir plus !

www.zestbus.fr

Zest KEOLIS

Lancement de la page Zestbus sur Instagram



Poisson d'avril : 3 prolongations de ligne, l'opération qui suscite le plus de buzz de l'année !

Animation avec jeu concours pour Pâques

Promotion des alertes SMS

Participation au 14^{ème} forum de l'emploi

Nouveau lieu de rechargement des abonnements : tabac le mégot à Beausoleil

Mai

Teasing sur la possibilité prochaine du paiement par CB à bord de tous les véhicules



Information sur les aléas de desserte des arrêts dans le secteur d'AROMA, liés aux travaux en cours

Participation au 1er salon des professionnels du tourisme au palais de l'Europe à Menton

Fin de l'obligation du port du masque dans les transports : mise à jour des documents d'information



Diffusion de la vidéo promotionnelle du Club'Zest à l'occasion de l'adhésion de 2 nouveaux commerçants

Nouveau depositaire à Beausoleil : le kiosque Moneghetti

Nouveau partenaire du Club Zest : la maison Herbin à Menton

Mise en service de rack à vélos sur la ligne 15 Sospel <> Menton



Lancement de la ligne 23 Tende <> Lac des Mesches et de la ligne 23bis entre la passerelle et Castérino

Menton et sa région nice-matin
Mercredi 22 juin 2022

Il y aura bien une navette pour aller à Castérino

À partir d'aujourd'hui et jusqu'au 30 septembre, un minibus transportera les touristes qui veulent se rendre à Castérino depuis la passerelle piétonne de la RD 91. Explications.

Le bureau des maires de la communauté d'agglomération de la Riviera Française (CARF) a acté la semaine dernière. Il y aura bien une navette entre la passerelle piétonne et Castérino, à compter d'aujourd'hui et jusqu'au 30 septembre. C'était une demande des habitants et acteurs économiques du hameau (lire ci-dessous), dont l'unique route d'accès a été déformée par la tempête Alex. Aujourd'hui, la RD 91 a été reconstruite jusqu'au lac des Mesches. On peut aussi bien s'y rendre en voiture, qu'en navette avec la ligne 23.

Une navette en amont
Depuis samedi, un véhicule de 33 places assure des liaisons quotidiennes entre Tende, La Brigue, Saint-Dalmas-de-Tende et le lac des Mesches, qui est la porte d'entrée de la vallée des Merveilles. Il y a quatre allers (08 h, 10 h 50, 13 h et 15 h 50) et quatre retours (09 h 15, 12 h 15, 14 h 15 et 17 h 05). Les horaires ont été adaptés sur ceux du train des Merveilles (arrivée à 08 h 05 et 10 h 47 et départ à 14 h 55 et 17 h 45 de la gare de Saint-Dalmas-de-Tende). Une fois arrivé aux Mesches, il faut descendre, marcher une vingtaine de minutes sur un sentier avant de traverser la passerelle piétonne créée exprès par le Département. Une autre navette attend les voyageurs de l'autre côté et permet de rejoindre le hameau en 5 minutes. Un trajet qui prendrait une heure à pied.

Une navette en aval...
La aussi, les horaires ont été pensés pour qu'il y ait une correspondance entre la ligne 23 et la ligne 23bis. Cette dernière part de la passerelle à 9 h 10, 11 h 45, 13 h 55 et 16 h 45 et de Castérino à 8 h 50, 11 h 50, 13 h 50 et 16 h 50. Un problème se pose cependant. La navette est plus petite que l'autre. Il n'y a que 9 places et quatre horaires. Alors comment transporter les 24 voyageurs restant sur le dernier tronçon ?

On ne pouvait pas mettre un bus d'une capacité de 33 places, explique Sylvain Jacquemot, responsable marketing et commercial de la société Keolis, en charge du réseau Zest'bus. Le seul moyen d'accéder à Castérino est par la route des 40 lacs. C'est une route de montagne, considérée comme dangereuse. Un arrêté préfectoral interdit la circulation des bus dessus. Donc on a opté pour un minibus.

...Adaptée aux touristes
« Dans le cas où il y aurait plus de neuf personnes, précise-t-il, la navette fera plusieurs allers-retours. On s'adapte à la situation, à l'affluence et aux besoins des voyageurs et des acteurs économiques ».

Aucune réservation préalable ne sera nécessaire. Il faudra juste payer son ticket d'1,50 euros pour le non abonnés. En espèces ou en carte bleue, les navettes étant équipées de valideurs neufs. La navette pourra ainsi être utilisée aussi bien par les habitants, que les randonneurs et les clients des hôtels-restaurants de Castérino. Une bouffée d'oxygène pour le hameau touristique à l'arrêt depuis près de deux ans.

CELIA MALLECK
cmalleck@nicematin.fr

La navette L23 bis circulera sur ce tronçon de route, abîmé par la tempête Alex, pour transporter les touristes de la passerelle au hameau de Castérino. (Photo C. M.)

Semaine de sensibilisation à la sécurité dans les transports, organisée par la CARF, avec la mise à disposition d'un bus à retournement





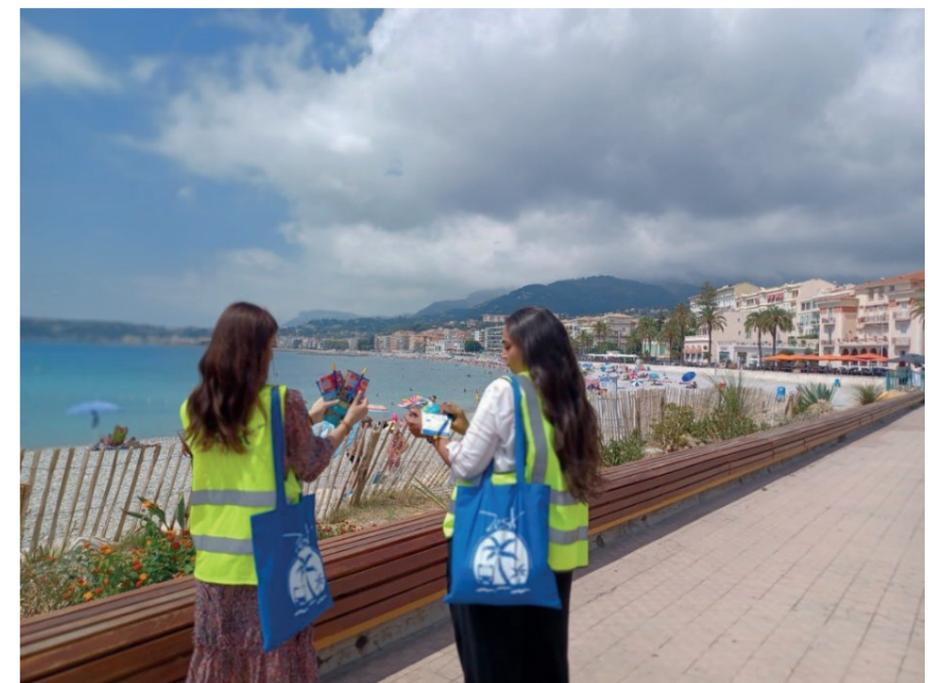
Décoration de la boutique Zest sur le thème de l'été



Accompagnement du lancement des navettes estivales dans la vallée de la Roya (Tende <> La Brigue ND des Fontaines et Fontan-Saorge Gare <> Saorge village)

Opérations terrain à double enjeu :

- Informer et renseigner sur la nouvelle billettique
- Valoriser le patrimoine de la CARF en distribuant la fiche horaire des lignes touristiques et des goodies du réseau Zest



Août

Mise en service de 3 écrans e-paper supplémentaires à Tende, Fontan et Saorge



Rentrée scolaire : communication multicanale pour favoriser le renouvellement via la boutique en ligne



Diffusion d'une vidéo explicative sur la possibilité d'achat de son ticket par carte bancaire directement au valideur



Valorisation des journées de la mer



Communication sur la recherche d'un CDI apprenant dans l'atelier de Castellar

Septembre

Communication de la campagne « Portrait d'agent » visant à valoriser l'humain derrière la marque Zest



Réalisation d'une navette à destination de l'Annonciade en lien avec le service Patrimoine de la mairie de Menton

Mise en avant des actions « vertes » du réseau dans la cadre de la semaine de la mobilité

Octobre

Lancement de la campagne de communication sur la prévention des incivilités (réseaux sociaux, écrans digitaux et flancs de bus) : un ton et des couleurs percutantes, qui font réagir positivement les citoyens



Menton et sa région

nice-matin
Jeudi 1^{er} décembre 2022

Juste un Zest de courtoisie

Avez-vous vu – et lu – les petites phrases rigolotes avec lesquelles ont parodé les bus de l'agglomération pendant un mois ? Cela vous a échappé ? Vraiment ? Pas de panique, on vous refait le film.

T'as pris racine ?
Laisse ta place à ceux qui en ont vraiment besoin ! « Qui n'a jamais eu envie de jeter ce genre de chose à la figure du minet qui squatte le siège, le nez dans son téléphone, sans même se soucier de la dame en béquilles juste à côté, de la femme enceinte ou de la personne âgée ? Qui ne serait, d'ailleurs, pas plus grossier encore en le voyant froter ses baskets sur le siège d'en face ? Hey, gamin... on n'est pas chez Mémé... ! Vous en rêvez, donc... Eh bien, pendant un mois, Zest l'a fait. La compagnie de transports de la Riviera Française a mis le hola aux comportements irritants. Certes, avec le sourire et des couleurs vives. Mais quand même, les incivilités du quotidien en ont pris pour leur grade. Sur la carrosserie, aux arrêts de bus, à l'intérieur des engins, les petites phrases chocs ont défilé. Une campagne de com particulièrement originale



« Ça roule ma poule ! » On se marre sur le réseau Zest, pour la bonne cause.



et plutôt bien accueillie. De quoi amorcer la période des fêtes de fin d'année... en toute courtoisie.

Un peu de fun
« Ce sont autant les conducteurs que les voyageurs qui nous ont fait remonter des tas de petits gestes observés lors des trajets. Toutes ces mauvaises habitudes que l'on ne souhaite pas ancrer. Nous les avons consignées. » Sylvain Jac-

quet, responsable Marketing et Commercial, s'est retrouvé avec un recueil bien garni. « Nous avons imaginé cette campagne en janvier, alors on a eu le temps de l'étouffer. » Les équipes se sont mises à plancher fortement cet été.

Un travail conjoint entre le service communication du réseau de bus et celui de la communauté d'agglomération de la Riviera Française (Carf) pour

aboutir à un tout premier événement du genre. « Nous avons déjà travaillé sur la question des incivilités il y a trois ans. Mais pas du tout sur ce ton-là. » L'opération 2022 se voulait fraîche, amusante... et marquante. Mission accomplie ? « En tout cas, elle a été très bien accueillie. »

Allez... next !
Un peu de fun ne nuit jamais. Surtout quand il est

question de faire passer des messages grinçants. La cible, « les jeunes » n'a pas bronché. En temps, ils n'étaient pas les seuls visés... « L'ensemble des usagers était concerné, au final. Il y a des soucis de comportement du côté des adultes aussi, même si ça a été un peu moins relevé. » Messages vocaux en boucle, échanges en visio, chauffeur pas salué, tickets non compostés... Des messages à marteler. Mais

il est un peu tôt pour évoquer une prochaine « opé ». Et puis ça y est, on dit à nouveau « bonjour », « merci » et « au revoir » (ouf). Sylvain Jacquemot enchaîne, souriant : « On va passer à notre calendrier de l'aveugle maintenant ! »

Toujours dans la joie et dans la bonne humeur, donc, Zest. Mais jamais sans zapper les bases.

GAELE BELDA
gbelda@nicematin.fr

Décoration et animation de la boutique pour la période d'Haloween

Relance de la recherche d'un apprenti au service maintenance

Adecco
Un premier emploi ?
Une reconversion professionnelle ?
Devenez mécanicien ou mécanicienne bus et cars
Formation en alternance grâce au CDI Apprenant
Scannez et découvrez nos offres
www.adecco.fr
Toutes nos offres sont ouvertes aux personnes en situation de handicap
TECH ACADEMY
KEOLIS

Communication sur le dispositif « Prime Transport »

PRIME TRANSPORT
50% de votre abonnement remboursé par votre employeur*
Sur simple présentation de votre justificatif d'achat
*l'obligation ne concerne pas les employeurs monegasques
www.zestbus.fr
Zest
KEOLIS

Nouveau dépositaire « La Régence » à Menton

Perturbations sur la ligne 25 lors de la pose des ponts Ambo

Décembre

Décoration de la boutique Zest sur le thème de Noël et de l'hiver (sapin, Père-Noël, illuminations, forêt de lutins et ours polaires)

Création d'un jeu « burger quizz » qui valorise le réseau et le territoire avec des propositions rigolotes de réponses à chaque question : 24 gros lots gagnés (du ballotin de chocolat au restaurant pour 2 personnes) et plus de 100 petits lots de consolation distribués (sacs, stylos ou gourdes)

Lancement de la campagne de communication sur le calendrier de l'avezt Zest :

- mise en avant des commerçants du territoire avec des cadeaux à gagner chaque jour
- utilisation des flancs latéraux avant le retour de la publicité
- impact positif sur la notoriété avec une part importante de non-client qui s'est rendue en boutique afin de récupérer leur lot
- décoration de la boutique aux couleurs de Noël
- accompagnement de la période de fin d'année (rappel des jours fériés) en créant une relation de proximité (souhait de bonnes fêtes de fin d'année)



Vidéo rétrospective des réalisations de 2022

Réalisation d'un partenariat avec pôle emploi et la fondation de Nice. Participation au premier forum à Breil.

Finalisation du nouveau contrat pour la gestion de la publicité sur les véhicules, avec la création d'un nouveau poste de chargée de missions marketing, dont la mission principale concerne la prospection et la relation avec la régie pub

Commercialisation et politique commerciale

La boutique Zest, située 6 avenue de Sospel à Menton, accueille, renseigne et réalise la vente de titres Zest. Elle est ouverte sur une large amplitude horaire (de 7h30 à 18h30 du lundi au samedi et de 9h à 12h30 puis de 14h à 17h30 les dimanches et jours fériés).

Grâce au nouvel aménagement du dépôt, le lieu de prise des réservations pour les lignes activables (lignes à la demande à Sospel, Menton, Beausoleil et La Turbie), le service Mobizest pour les Personnes à Mobilité Réduite et le TAD de la vallée de la Roya a été délocalisé au plus proche de l'exploitation, au dépôt de Castellar. Ainsi, un centre d'appel en interne, basé dans les locaux Zest gère les réservations sur le territoire de la CARF. L'agent d'accueil est dédié à ce service. Cette personne reçoit également les appels adressés à la boutique Zest, en complément de l'hôtesse présente à l'accueil de la gare routière.

A noter : de nombreux renseignements sont effectués pour les lignes 100 et 110, gérées par le réseau ZOU!, dont les clients ne connaissent pas la boutique située en face de la boutique Zest. Le nombre important de ces sollicitations peut nuire à la qualité d'accueil des clients du réseau Zest (attente en agence, attente au téléphone). Si une éventuelle réflexion d'assumer en boutique Zest les ventes et l'information de la région devait être menée, un renfort des effectifs serait inévitable pour maintenir notre qualité d'accueil.

La page Facebook a poursuivi sa dynamisation : le contenu fréquent et pertinent permet de toucher 2 800 abonnés sur la page Facebook @ZestOfficiel, soit + 300 fans en 1 an. Elle est désormais couplée à la page Instagram du réseau Zest.

Une phase d'appropriation des nouveaux gestes de validation, liée au changement de billetterie, s'est déroulée durant l'été. La campagne de communication a été complétée par la présence terrain des contrôleurs qui ont réalisé de la pédagogie auprès de la clientèle.

Liste des 22 dépositaires (revendeurs de ticket de 10 voyages)

Menton :

- Bar Tabac le Narval à Garavan
- Casino Shop au Bastion
- Office du Tourisme Communautaire aux jardins Biovès
- Intermarché Careï
- Intermarché Suillet
- Tabac-presse La Quotidienne avenue Cernuschi

Roquebrune-Cap-Martin :

- Office de Tourisme à Carnolès
- La Roquebrunoise au village
- Tabac-presse TOM-TIP à Carnolès
- **NOUVEAU** : Bar de la plage à RCM Victoria

Beausoleil :

- Guichet unique à côté de la mairie
- Tabac-presse Le Mégot face au marché
- Office de Tourisme
- **NOUVEAU** : Kiosque du Centre et Kiosque Moneghetti

La Turbie :

- Tabac presse La Carte Postale sur la place du marché
- Office de Tourisme face à la mairie

Sospel :

- Agence Colluccini
- Office de Tourisme

Breil sur Roya :

- Office de Tourisme

La Brigue :

- Office de Tourisme

Tende :

- Office de Tourisme

NOTA BENE : A l'été 2019, 10 dépositaires existaient, soit plus d'un doublement de leur nombre en 3 ans.



Suivi des réclamations (nombre et motifs)

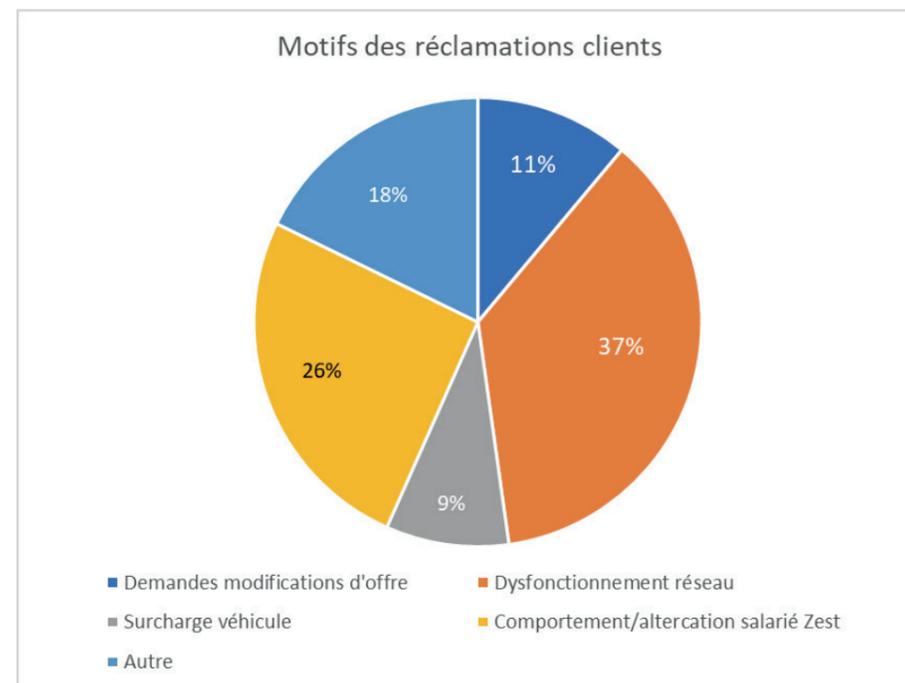
90 réclamations ont été enregistrées sur l'année 2022. Toutes les réclamations reçues par téléphone, mail, internet ou courrier sont comptabilisées.

Si **37% des remontées concernent des dysfonctionnements du réseau**, c'est 12 points de moins que l'année précédente. Il s'agit dans la plupart des cas de retards sur le réseau ou de déviations inopinées. Le travail de simplification des fiches horaires aux arrêts semble porter ses fruits, puisqu'aucune réclamation n'a été reçue en 2022 concernant une mauvaise compréhension de fiche horaire.

1/4 concerne des altercations avec les conducteurs. Cela peut être lié à la demande de payer son titre de transport, au respect du port du masque à bord, à des montées par l'arrière du bus, mais aussi à des problèmes de politesse ou des incompréhensions.

Les problèmes de surcharge sont principalement enregistrés sur les lignes **1, 7, 12, 13 et 18**. Les problématiques de surcharge sur la ligne 1 sont résolues avec la mise en place des nouveaux horaires à la rentrée de septembre, grâce à une augmentation de la fréquence de passage. Néanmoins, certains horaires restent très chargés, y compris pendant les vacances scolaires où la fréquence de la ligne 1 est réduite. Dans le même temps, les quartiers denses de Beausoleil desservis par les lignes 12 et 13, tels que le Bd Guynemer ou le Ténao, enregistrent une forte fréquentation tout au long de la journée.

Sur la ligne 18, seule une augmentation de la fréquence de passage pourrait palier ces problèmes récurrents de non prise en charge de clients aux arrêts.



Contrôle des voyageurs (nombre de contrôles, taux de contrôles, nombre procès-verbaux dressés, taux de fraude constatée)

Dans une démarche commerciale, uniquement pour les primo-fraudeurs, l'opération « Trock-it » est proposée aux voyageurs en situation de fraude afin de les fidéliser en tant qu'abonnés du réseau. La personne contrôlée en fraude a 15 jours pour se rendre en gare routière et acquérir un abonnement dont le montant est supérieur à l'amende reçue, en échange de l'annulation du procès-verbal.

	janv-22	févr-22	mars-22	avr-22	mai-22			
Nb validations	125 987	115 288	146 977	121 300	144 750			
Nb de contrôles	5 400	4 199	5 802	1 916	4 125			
Nb de PV dressés	-	2	3	7	8			
Taux de contrôle	4,3%	3,6%	3,9%	1,6%	2,8%			
Taux de fraude	0,0%	0,0%	0,1%	0,4%	0,2%			
	juin-22	juil-22	août-22	sept-22	oct-22	nov-22	déc-22	Cumul 2022
Nb validations	121 251	120 617	102 356	143 968	140 066	122 525	120 838	1 525 923
Nb de contrôles	1 138	120	1 855	1 985	1 734	2 054	2 394	32 722
Nb de PV dressés	1	-	2	2	6	13	15	59
Taux de contrôle	0,9%	0,1%	1,8%	1,4%	1,2%	1,7%	2,0%	2,1%
Taux de fraude	0,1%	0,0%	0,1%	0,1%	0,3%	0,6%	0,6%	0,2%

Adaptation nouvelle billettique

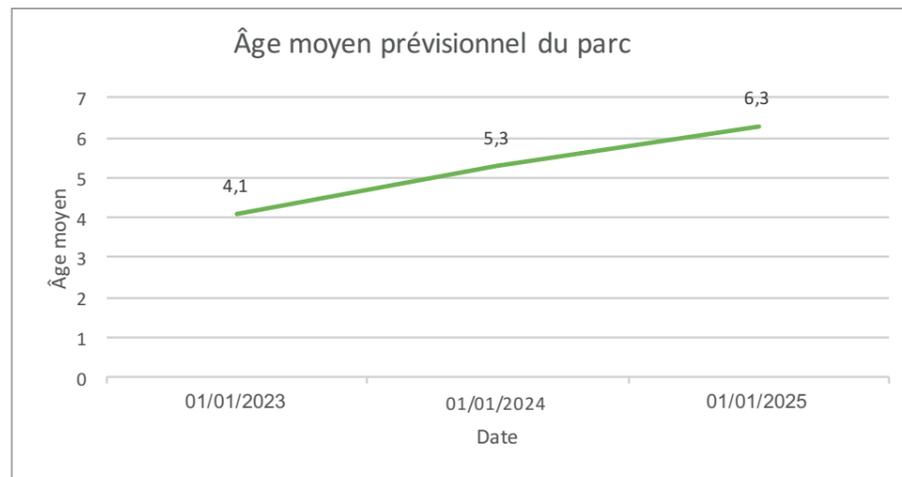
Le taux de contrôle annuel est de 2,1%, malgré une période de faible contrôle durant la période estivale. Lors du changement de billettique en juin 2022, les contrôleurs ont réalisé beaucoup de pédagogie afin que les clients appréhendent au mieux les nouveaux gestes de validation.

6. La gestion du parc de matériel roulant

Mise en perspective de l'évolution de l'âge moyen sur les années de la convention

Le remplacement de 3 véhicules neufs en remplacement de véhicules plus anciens ainsi que la sortie de 2 véhicules supplémentaires, permettent de limiter la hausse de la moyenne d'âge du parc, conformément aux prévisions établies en 2021.

Avec le remplacement prévu de 3 véhicules afin d'augmenter la capacité offerte sur les lignes 2 et 15, l'âge du parc devrait atteindre 5,3 ans à fin décembre 2023.



	Âge moyen		Âge maximal	
	DSP	Réel	DSP	Réel
STD et MD 1	7 ans	4,9 ans	12 ans	9,3 ans
STD et MD 2	8 ans	3,4 ans	15 ans	3,7 ans
Micro	4 ans	3,4 ans	7 ans	3,9 ans

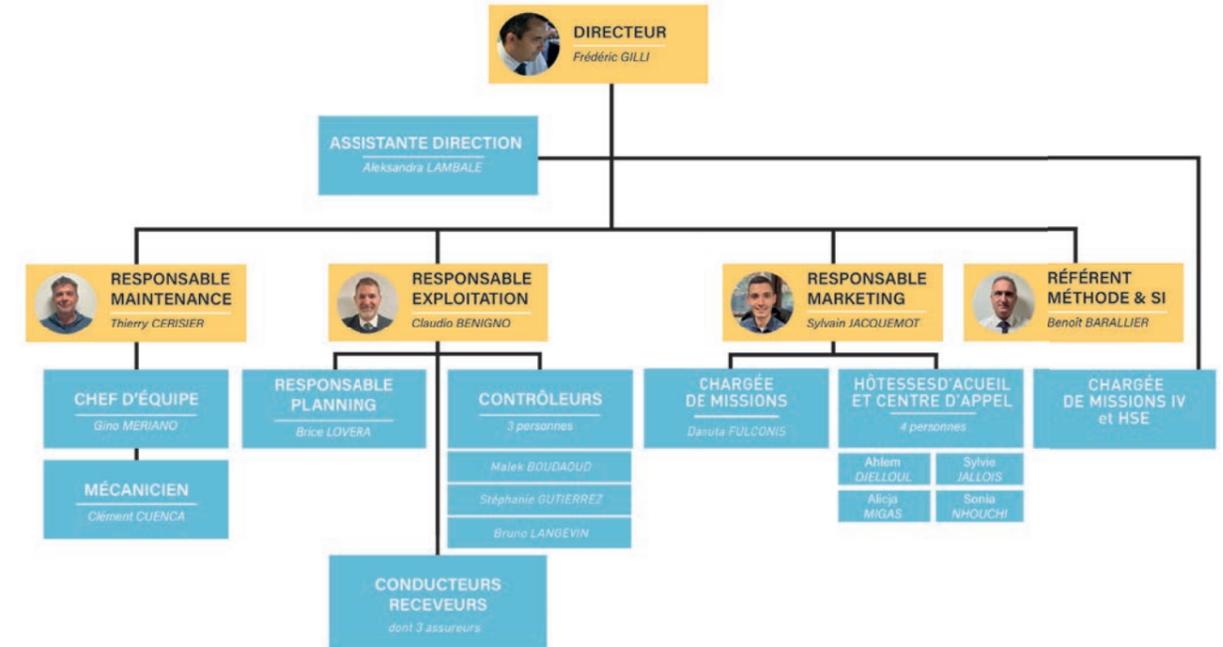
STD et MD 1 : Standard et midibus du groupe 1 : lignes régulières

STD et MD 2 : Standard et midibus du groupe 2 : scolaires et doublage

Calculs hors réserve d'exploitation.

7. Informations concernant les personnels

Répartition des effectifs par catégorie de postes



Le Directeur, le Responsable d'exploitation et le Responsable marketing et commercial sont mis à disposition par Keolis SA.

Nombre de jours de mouvements sociaux

Aucun mouvement social n'a été constaté sur l'année 2022 malgré les points de tensions suivants :

- Toilettes au Marché (ligne La Navette)
- Limite de capacité atteinte sur la ligne 18
- Revendications salariales récurrentes
- Réforme nationale des retraites : dépôt d'une alarme sociale le 15 septembre

Perspectives 2023

- Être attentif aux problèmes de surcharge, en poursuivant le renouvellement du parc par des véhicules plus capacitaires sur Sospel – Menton (ligne 15) et Suillet – Marché (ligne 2)
- Poursuivre les axes de communication sur la confiance et la réassurance envers les transports collectifs, tout en suscitant l'envie de voyager, avec la mise en place d'un plan d'actions ciblées
- Réaliser des ajustements qualitatifs sur le nouveau système billettique au regard de l'enquête de satisfaction
- Recomposer les recettes commerciales après deux années de Covid-19
- Refondre la gamme tarifaire afin de diminuer le contribution financière pour l'autorité délégante
- Poursuivre l'adaptabilité de l'offre dans la desserte de la vallée de la Roya, avec une attention particulière portée à la Haute Roya durant la saison estivale
- Réorganiser l'affectation des quais de la gare routière avec l'introduction de véhicules électriques sur la ligne régionale n°608
- S'adapter aux évolutions de voirie avec les travaux du futur PEM de la gare de Menton
- Accompagner l'autorité délégante dans ses projets et souhaits



Keolis Menton Riviera souhaite remercier :
Giulia Puzzer (Chargée de Communication),
Pascale Garcia (Adjointe au Responsable Transport),
Marianne Cipan (Responsable du service Communication),
Philippe Pinoli (Responsable du service Transport),
Sylvain Michelet (Directeur Général des Services Techniques),
Olivier Chantreau (Vice-Président de la Commission Transport et Accessibilité),
l'ensemble des services techniques et des élus de la CARF pour les échanges constructifs et transparents de l'année 2022.
Tous nos vœux pour Marie-José Bouquemont, partie cette année en retraite !



www.zestbus.fr

