

Rapport annuel du délégataire

Pour la Communauté d'Agglomération de la Riviera Française

RÉSEAU ZEST
ANNÉE 2023



Réseau Zest : chiffres-clés et faits marquants de 2023

Les chiffres-clés

15 communes de la CARF sont desservies :

Menton, Roquebrune-Cap-Martin, Beausoleil, La Turbie, Gorbio, Sainte-Agnès, Castellar, Castillon, Moulinet, Sospel, Breil-sur-Roya, La Brigue, Tende, Fontan, Saorge ainsi que Monaco et Vintimille.

- **2 M de voyages (1,8 M de voyages en 2022)**
- **2,19 M de kilomètres parcourus (2,15 M en 2022)**
- **2,09 M € de recettes commerciales HT (1,8 M € en 2022)**
- **2 dépôts** : le dépôt principal dans la ZI du Careï à Castellar, le dépôt secondaire à Fontan
- **2 parkings** : Pont Sainte Dévote à Monaco et devant la gare de Sospel

Les faits marquants de l'année

- **Sur l'offre de transport :**
 - la création des nouveaux horaires sur la ligne 25 ;
 - la mise en place des nouveaux véhicules de grande capacité sur les lignes 2, 15 et 25 ;
 - les navettes estivales dans la Vallée de la Roya à destination de Saorge, ND Fontaines et Casterino ;
 - le doublage de la ligne 15 (pris en charge par Keolis) les 3 dimanches de corso de la Fête du Citron.
- **Sur l'innovation :**
 - l'installation du premier dispositif « enfant oublié » à bord d'un autocar scolaire ;
 - la participation au salon de l'innovation.
- **Les faits exogènes :**
 - un dialogue permanent entre la direction et les salariés et représentants du personnel a permis d'éviter une grève sur le sujet des protestations contre la réforme des retraites ;
 - la mutation à Cannes du commissaire de police de Menton, véritable partenaire de sécurité et soutien opérationnel dans l'exploitation du réseau.

- **Sur la reconquête des recettes :**
 - l'amélioration du maillage du territoire avec l'augmentation du nombre de points de vente : 24 dépositaires dont 8 offices de tourisme ;
 - l'intégration du réseau ZEST sur SNCF Connect pour la recherche d'itinéraire et l'achat de titres ;
 - la mise en place de la nouvelle grille tarifaire à la demande de la CARF ;
 - le retour des publicités sur les bus conformément à l'avenant n°7.
- **Sur la connaissance clients :**
 - l'enquête de satisfaction Keolis, 6 mois après la mise en place de la nouvelle billettique Paragon ;
 - l'enquête sur les attentes en matière de fidélisation ;
 - l'utilisation des premières données billettiques permettant de disposer d'une vision fiable sur l'ensemble des services offerts.
- **Sur le patrimoine de la CARF :**
 - l'aménagement d'un quai supplémentaire en gare routière (Quai K) et la modification de l'affectation des quais pour permettre le rechargement électrique de la ligne régionale Zou !
- **Sur l'implication dans la vie du territoire :**
 - le financement du Bus rose dans le cadre de l'opération Octobre Rose à destination des femmes éloignées des centres de dépistage ;
 - le don d'un véhicule Renault Master au Secours Populaire ;
 - le financement des navettes de soirée du Festival de musique de Menton ;
 - la mise en place d'action de sensibilisation à la sécurité en direction du jeune public ;
 - la participation au forum de l'emploi, au forum Sport et emploi, aux Journées Portes Ouvertes des établissements scolaires, au salon des professionnels du tourisme, au salon de l'innovation ;
 - transport les mercredis après-midi de l'école de rugby de Menton offert par Keolis ;
 - l'ajout d'une rotation offerte par Keolis sur la ligne 7 pour rejoindre le départ de la course des 12 bornes de Gorbio.

1. La société exploitante de la DSP Transports 2019 - 2025	5
2. Le plan du réseau - La grille tarifaire - Les titres en vente	6
3. Les éléments significatifs intervenus au cours de l'exercice	10
4. Données kilométriques et adaptation de l'offre	11
5. Fréquentation et recettes	15
6. Les relations à la clientèle	29
7. La gestion du parc de matériel roulant	46
8. Informations concernant les personnels	48

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

Keolis Menton Riviera exploite le réseau Zest depuis le 8 juillet 2019 dans le cadre d'un contrat de délégation de service public.

- 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.



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

2. Le plan du réseau

Plan du réseau À COMPTER DU 30 AOÛT 2021

Lignes

Secteur Menton

- MENTON Résédas -> MENTON Garavan
- MENTON Suillet -> MENTON Marché
- MENTON Val de Borrigo -> MENTON Marché
- MENTON Gare Routière -> MENTON Annonciade
- MENTON Gare Routière -> MENTON EHPAD Gastaldy
- MENTON Gare Routière -> PINÈDE HAUTE - Grande Croix
- MENTON Gare Routière -> MENTON AZUR PARC -> GORBIO
- MENTON Gare Routière -> MENTON Le Fossan - Bariquand - Garavan
- MENTON Gare Routière -> MENTON SAINTE-AGNÈS
- MENTON Gare Routière -> SOSPÈLE LE MERLANSON

Lignes du littoral

- MONACO Gare SNCF -> MENTON St-Louis
 - ROQUEBRUNE -> ROQUEBRUNE
 - ROQUEBRUNE -> ROQUEBRUNE
 - MENTON Gare Routière -> MONACO Pont Ste-Dévote Gare SNCF
 - MENTON Gare Routière -> NICE Le Port
- La ligne 100, est accessible entre Menton Gare Routière et Roquebrune St-Roman à tous les clients munis d'une carte à puce avec abonnement Zest

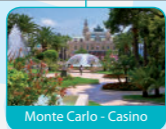
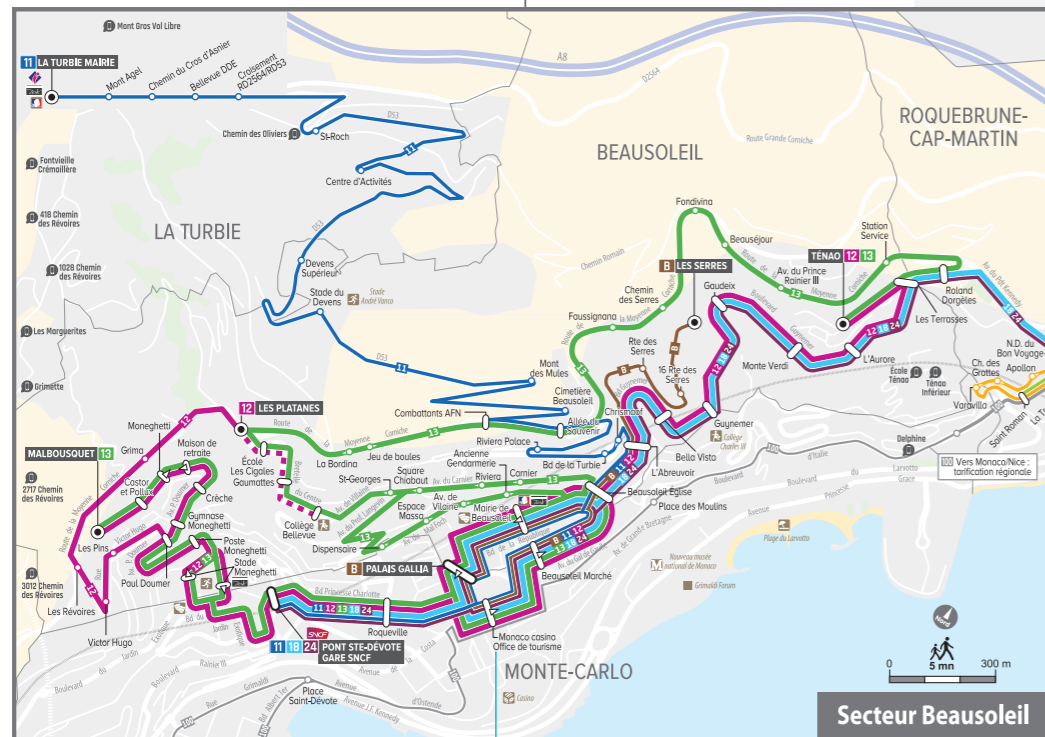
Secteur Roya

- CASTERINO -> TENDE GARE
 - MENTON -> TENDE GARE
 - MENTON Gare Routière -> TENDE GARE
- Circule uniquement de Juin à Septembre

Légende

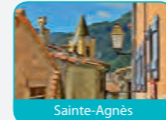
- Terminus
- Arrêt dans les 2 sens
- Arrêt dans 1 sens
- Mairie
- École
- Établissement de soin
- Poste
- Centre Commercial
- Arrêt desservi sur réservation au 0 800 740 538
- Dépositaire Zest
- Terrain de sport
- Musée
- Piscine
- Office de Tourisme
- Gare SNCF

- #### Secteur Beausoleil
- BEAUSOLEIL Palais Gallia -> Les Serres
 - MONACO Pont Ste-Dévote Gare SNCF -> Mairie
 - BEAUSOLEIL Ténago -> Le Malbosquet
 - BEAUSOLEIL Malbosquet -> Ténago

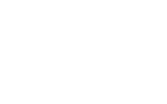
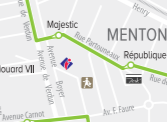
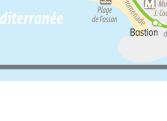
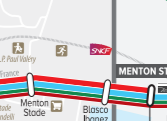
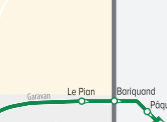
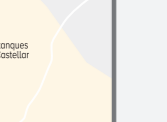
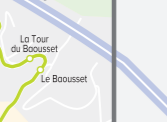
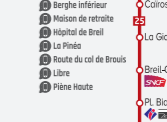
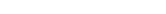
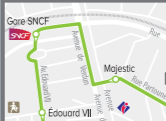
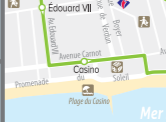
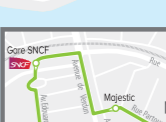
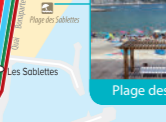
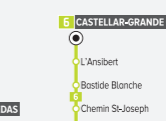
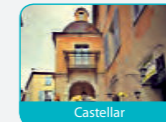
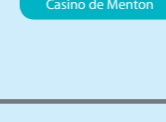
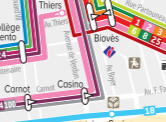
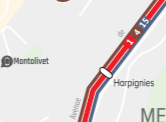
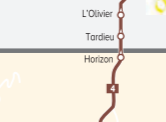
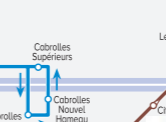
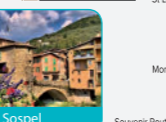
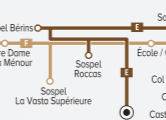
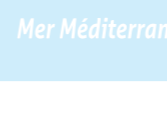
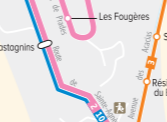
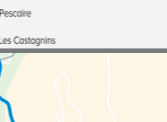
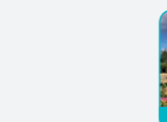
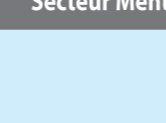
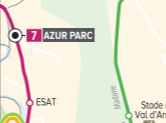
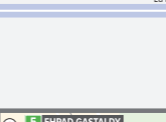
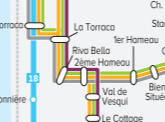
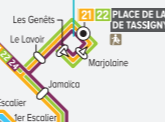


Mer Méditerranée
















Secteur Beausoleil




- 7 GORBIO
- 10 SAINTE-AGNÈS



La grille tarifaire

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 - 26 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 - 26 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 €			

Les titres en vente



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

Signature de l'avenant n°7 sur la nouvelle gamme tarifaire, âge des véhicules du parc, publicité sur les véhicules

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 en 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 déléguée a la possibilité d'utiliser gratuitement, pendant 2 semaines par an, ces espaces.

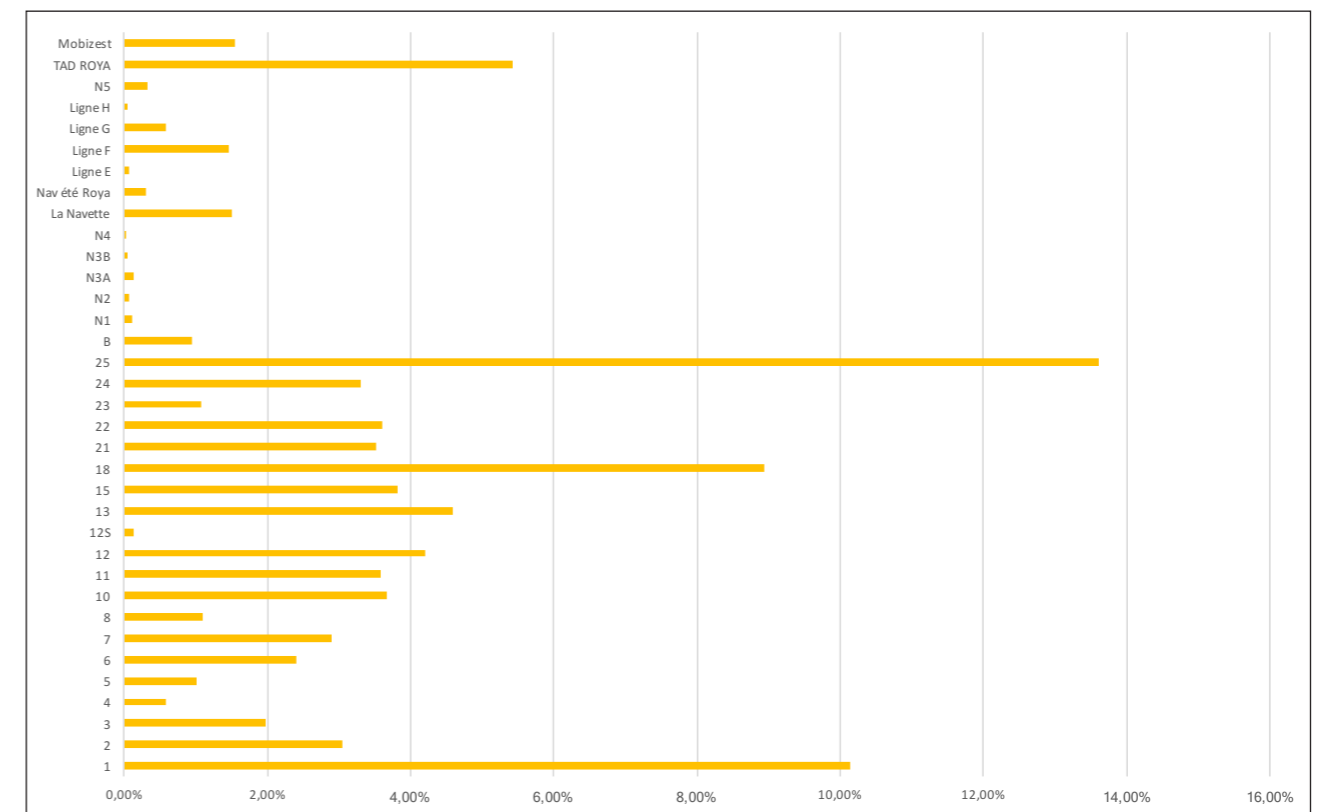
La contribution forfaitaire annuelle est diminuée après présentation du bilan annuel de :

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

4. Données kilométriques et adaptation de l'offre

Le cumul 2023 est de 2 196 449 km, dont 80% sont réalisés par les lignes régulières, 8% pour les services scolaires et périscolaires et 10% pour les lignes activables, le Tad et le Mobizest.

Part des kilomètres produits par ligne



Motifs et impacts kilométriques des modifications de l'offre

Ligne 25

20 min supplémentaires de temps de parcours sont toujours nécessaires en raison des travaux de voirie.

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.

Fête du Citron

Pendant la Fête du Citron, le réseau est adapté les jeudis soir et dimanches de corse, 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.



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

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

Intempéries : Le 20 octobre, une vigilance rouge pluie inondation et le réseau routier non praticable a contraint à suspendre la circulation de la ligne 25 Menton <> Tende pour la journée.

Nombre de kilomètres réalisés dans le cadre des services occasionnels

1376 kilomètres ont été réalisés pour la mise en place des navettes lors de la Fête du Citron.

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

Les véhicules du réseau Zest ont effectué 95 404 km pendant les temps scolaires.

43 écoles ont bénéficié de 5 666 trajets sur l'année 2023.

86% des demandes de transport ont été réalisées, 12,5% ont été annulées par les établissements scolaires et 1,9% des demandes n'ont pas pu être honorées.

77% des services sont liés à une activité sportive ou en lien avec le sport.

Service par établissement scolaire

Etablissement scolaire	Acceptée	Annulée	Rejetée	Total général
E.P. Les Cigales	1073	184	9	1266
E.M.P. Cabbé	428	70	4	502
E.P.M. Tenao	376	49	35	460
E.P. Copains	371	50	9	430
E. P. A. Frank/A. Guillevin	359	40	0	399
E. P. Paul Doumer	328	54	2	384
E.M.P. Rataou	258	52	2	312
E. P. Condamine-Centenaire	256	34	0	290
E.F. de Vintimille	253	46	3	302
E. P. M. Pagnol	232	36	4	272
E. P. Plage	180	20	0	200
E. P. Hôtel de Ville	178	24	0	202
E.M. Manon des Sources	165	25	0	190
E.M. P. Cap	156	16	0	172
E.M.A. Camaret	146	28	16	190
E. P. Carei - J. d'Arc	114	12	0	126
E. Charles Imbert	107	8	5	120
E. P. Stade	107	11	0	118
E. P. Saint-Exupéry	105	12	0	117
E.M. R. Debré	92	16	0	108
E.P. A. Daudet	58	6	0	64
E. Gorbio	52	6	2	60
E.M. Coty	52	8	0	60
E.M.P. Castellar	44	4	2	50
E. P. F. Mistral	42	4	0	46
I. N. D. du-Sacré-Coeur Villa Blanche	42	4	0	46
E.M. Copains	14	0	0	14
E.M. R. Cassin	14	0	0	14
E.M. Les Cigales	12	0	0	12
E.M. Plage	12	0	0	12
E. P. Le Petit Bois	10	0	8	18
E. P. Joliot Curie	6	0	2	8
E. Fontan	5	0	1	6
E.M. Carei	4	0	0	4
E. P. Saint-Joseph Carnoles	4	0	2	6
E.P. Tende	3	0	5	8
E. Montessori	2	0	0	2
E.M. St Exupéry	2	0	0	2
E.M. Stade	2	0	4	6
E.P. La Turbie	2	0	0	2
E.M. Paul Doumer	0	0	4	4
E.P. Sospel	0	0	2	2
E.P. La Brigue	0	0	2	2
E.P. Jean Moulin	0	6	0	6
TOTAL	5666	825	123	6614
	85,67%	12,47%	1,86%	100,00%

Typologie des sorties scolaires

Type de sortie	Nb trajets
Activité sportive	2535
Piscine	746
Centre nautique	508
Autre	499
Tennis	382
Sortie culturelle	278
Stades	184
Sortie pédagogique	120
Randonnée	104
Patrimoine	83
Cinéma	50
Bibliothèque	38
Jardins Biovès	22
Classe transplantée	9
Sortie de fin d'année	4
Rencontre intergénérationnelle	2

5. Fréquentation et recettes

Les données de fréquentation sont extraites du logiciel de billetterie Paragon.

Ces données de fréquentation permettent d'analyser précisément les flux au sein de notre réseau. En revanche, d'autres fréquentations sont issues de projections :

- la fraude grise (usager qui dispose d'un titre de transport mais ne le valide pas à la montée dans le bus) est estimée à 6% de la fréquentation.
- la fraude noire (voyageur sans titre de transport) est estimée à 1%.
- la Navette électrique du centre-ville de Menton est une ligne gratuite sans validation. Les données de fréquentations sont issues d'enquêtes réalisées ponctuellement et de projections.
- le nombre de voyages effectués par les scolaires ne peuvent pas être comptabilisés précisément puisque les véhicules ne sont pas équipés de valideurs. Seuls les abonnements scolaires sont comptabilisés, et une projection de fréquentation est effectuée sur cette base.

Fréquentation

Total billettique	1 750 873
La Navette	75 000
Scolaires	75 960
Fraude	122 560
Total fréquentation réseau	2 024 393

La fréquentation des lignes régulières payantes est de 1 750 873 voyages comptabilisés pour l'année 2023.

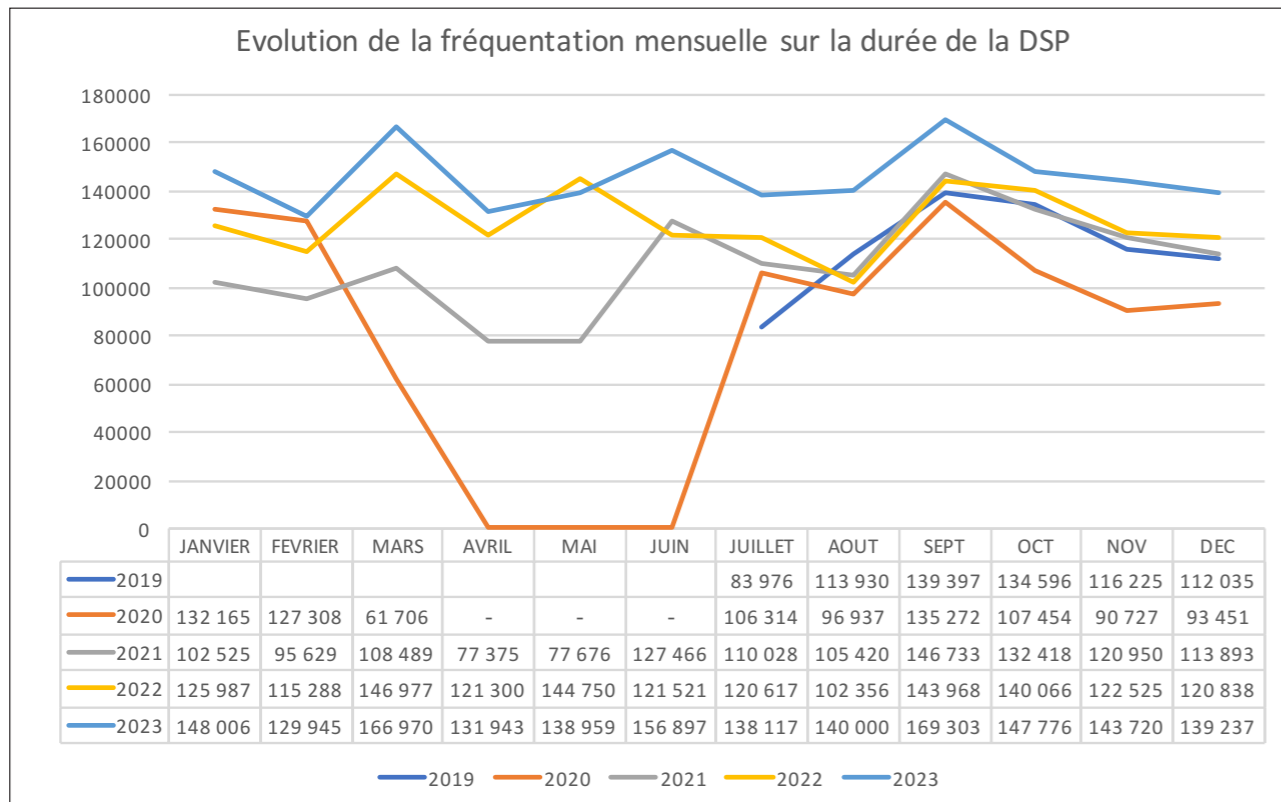
Si l'on ajoute la fraude, la Navette électrique et les lignes scolaires, nous estimons la fréquentation totale du réseau à environ 2 000 000 de voyages.

Nombre de validations par mois et par jour de la semaine

84 % de la fréquentation du réseau a lieu en semaine avec des variations saisonnières : le taux est de 77% en juillet et août.

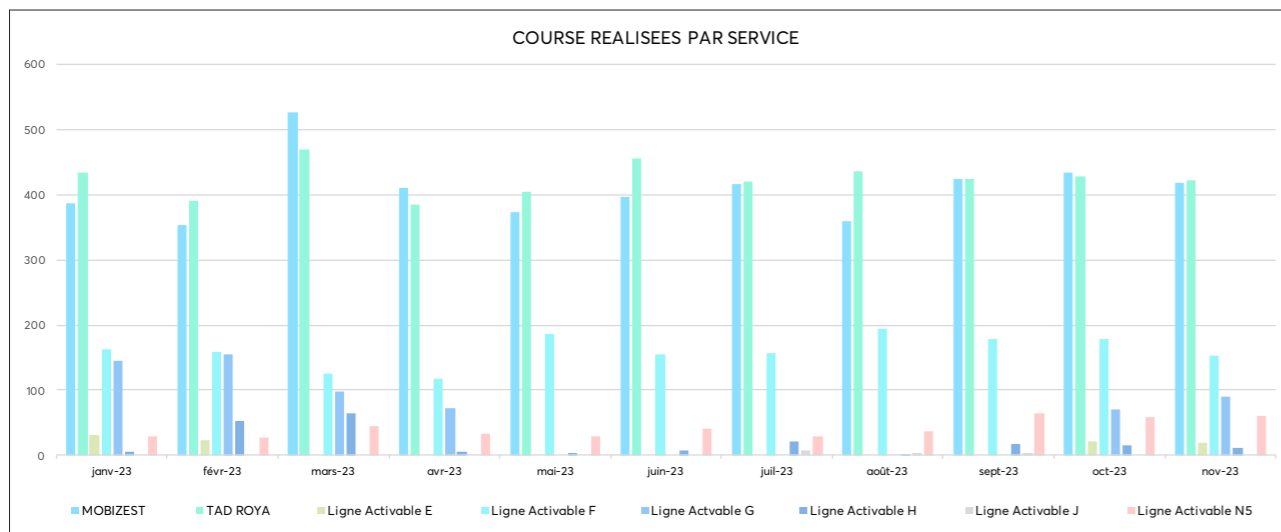
En moyenne sur l'année 2023, le réseau comptabilise environ 4 700 validations par jour.

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



L'année 2023 connaît la meilleure fréquentation depuis le début de la DSP, malgré la hausse tarifaire de janvier 2023.

Suivi de l'activité pour les services à la demande (TAD Roya, Mobizest et lignes activables)



Les différents services de transport à la demande (Mobizest, lignes activables et TAD de la Roya) connaissent une utilisation très hétérogène.

- 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.

Service de transport des Personnes à Mobilité Réduite Mobizest

Sur un mois, jusqu'à 42 bénéficiaires différents ont utilisé le service Mobizest, soit en moyenne 10 courses réalisées par bénéficiaire.

Sur l'année, 4844 courses ont été réalisées, soit en moyenne 400 courses par mois.

Le taux d'absence est extrêmement faible (1%) grâce au règlement mis en place et appliqué strictement.

Le taux de refus est de 6% en moyenne sur l'année. Les refus sont liés à une demande croissante sur des créneaux identiques (le matin).

BILAN MOBIZEST - 2023									
Mois	Nb de bénéficiaires	Nb courses réalisées	Nb courses annulées	Nb courses rejetées	Nb client absent au RDV	Moyenne nb courses réalisées par bénéficiaire	Taux d'annulation	Taux de refus	Taux d'absence client
janv-23	40	387	120	33	4	10	24%	7%	1%
févr-23	38	354	148	22	3	9	29%	4%	1%
mars-23	41	525	142	51	3	13	21%	8%	1%
avr-23	40	411	101	45	2	10	20%	9%	0%
mai-23	39	372	135	28	7	10	27%	6%	2%
juin-23	42	396	161	18	2	9	29%	3%	1%
juil-23	42	416	157	36	0	10	27%	6%	0%
août-23	36	359	228	43	8	10	39%	7%	2%
sept-23	36	423	77	33	1	12	15%	7%	0%
oct-23	41	434	94	29	0	11	18%	5%	0%
nov-23	39	417	146	24	2	11	26%	4%	0%
déc-23	38	350	169	17	4	9	33%	3%	1%
Total		4844	1678	379	36				

Service Transport à la Demande de la vallée de la Roya

Le transport à la demande dans la vallée de la Roya connaît une très forte augmentation entre 2022 et 2023, avec une moyenne de 426 courses par mois contre 272 courses en 2022.

Le taux d'annulation est élevé (24% en moyenne), tout comme le taux de refus (12% en moyenne) qui est directement lié à l'augmentation de la demande.

Le taux d'absence client est de 6% en moyenne, en baisse par rapport à 2022.

Les temps de parcours étant importants, certains jours, 4 trajets peuvent remplir le service du conducteur s'il dessert Vievola ou Berghe supérieur.

Les trajets de ramassage scolaire occupent 4 heures par jour sur les deux véhicules dédiés. Ces trajets ont été commandés en cours de délégation. Ils n'étaient pas prévus au contrat initial et nous avons opté pour l'utilisation du TAD pour éviter d'engager des moyens supplémentaires.

BILAN TAD ROYA - 2023

Mois	Nb de bénéficiaires	Nb courses réalisées	Nb courses annulées	Nb courses rejetées	Nb client absent au RDV	Moyenne nb courses réalisées par bénéficiaire	Taux d'annulation	Taux de refus	Taux d'absence client
janv-23	87	434	68	53	29	5	14%	11%	7%
févr-23	99	390	176	54	27	4	31%	10%	7%
mars-23	100	468	180	71	41	5	28%	11%	9%
avr-23	86	384	153	57	9	4	28%	11%	2%
mai-23	99	405	135	67	20	4	25%	12%	5%
juin-23	101	456	121	70	25	5	21%	12%	5%
juil-23	108	420	117	97	50	4	22%	18%	12%
août-23	111	435	100	54	50	4	19%	10%	11%
sept-23	92	424	127	63	18	5	23%	11%	4%
oct-23	107	428	175	75	21	4	29%	12%	5%
nov-23	74	421	149	63	19	6	26%	11%	5%
déc-23	99	449	134	65	16	5	23%	11%	4%

Service des lignes activables sur le secteur de la Bévéra

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.

Seules une centaine de courses ont été activées, en raison d'une demande faible sur ce trajet.

BILAN LIGNE ACTIVABLE (E) - 2023

Mois	Nb de bénéficiaires	Nb courses réalisées	Nb courses annulées	Nb courses rejetées	Nb client absent au RDV	Moyenne nb courses réalisées par bénéficiaire	Taux d'annulation	Taux de refus	Taux d'absence client
janv-23	2	31	2	5	0	16	6%	15%	0%
févr-23	2	24	0	0	0	12	0%	0%	0%
mars-23	0	0	0	0	0				
avr-23	0	0	0	0	0				
mai-23	0	0	0	0	0				
juin-23	0	0	0	0	0				
juil-23	0	0	0	0	0				
août-23	0	0	0	0	0				
sept-23	0	0	0	0	0				
oct-23	1	21	0	0	0	21	0%	0%	0%
nov-23	1	19	0	0	0	19	0%	0%	0%
déc-23	1	9	1	0	0	9	10%	0%	0%
Total		104	3	5	0				

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.

Le nombre important de bénéficiaires couplé au nombre de courses réalisées tend à instaurer certains trajets en fixe. En effet, certains trajets actuellement à la demande sont quotidiennement réservés par plusieurs voyageurs. Il s'agit des départs de 9h15 de Moulinet et de 19h05 de Sospel, du lundi au vendredi.

BILAN LIGNE ACTIVABLE (F) - 2023

Mois	Nb de bénéficiaires	Nb courses réalisées	Nb courses annulées	Nb courses rejetées	Nb client absent au RDV	Moyenne nb courses réalisées par bénéficiaire	Taux d'annulation	Taux de refus	Taux d'absence client
janv-23	32	162	1	8	0	5	1%	5%	0%
févr-23	24	159	2	0	5	7	1%	0%	3%
mars-23	28	125	57	1	2	4	31%	1%	2%
avr-23	32	117	25	1	2	4	18%	1%	2%
mai-23	29	186	6	0	1	6	3%	0%	1%
juin-23	30	155	2	1	1	5	1%	1%	1%
juil-23	38	157	9	2	0	4	5%	1%	0%
août-23	39	194	19	0	0	5	9%	0%	0%
sept-23	32	178	13	0	0	6	7%	0%	0%
oct-23	29	179	14	0	1	6	7%	0%	1%
nov-23	21	152	2	11	0	7	1%	7%	0%
déc-23	26	170	18	0	0	7	10%	0%	0%
Total		1934	168	24	12				

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

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.

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

Il est important de prendre en compte 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, une bonne coordination avec l'association Roquebrun'ailes permet de gérer les périodes de forte affluence puisque l'association utilise également son véhicule Trafic pour transporter les sacs.

BILAN LIGNE ACTIVABLE (G) - 2023

Mois	Nb de bénéficiaires	Nb courses réalisées	Nb courses annulées	Nb courses rejetées	Nb client absent au RDV	Moyenne nb courses réalisées par bénéficiaire	Taux d'annulation	Taux de refus	Taux d'absence client
janv-23	40	145	11	0	0	4	7%	0%	0%
févr-23	33	155	14	0	0	5	8%	0%	0%
mars-23	27	99	36	0	11	4	27%	0%	11%
avr-23	21	73	5	0	1	3	6%	0%	1%
mai-23	0	0	0	0	0				
juin-23	0	0	0	0	0				
juil-23	0	0	0	0	0				
août-23	0	0	0	0	0				
sept-23	0	0	0	0	0				
oct-23	16	71	11	2	3	4	13%	2%	4%
nov-23	34	91	10	0	37	3	10%	0%	41%
déc-23	56	274	21	5	5	5	7%	2%	2%
Total		908	108	7	57				

Service des lignes activables sur le secteur de Beausoleil

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

Très faiblement utilisé, le véhicule est optimisé avec celui de la ligne N5.

BILAN LIGNE ACTIVABLE (H) - 2023

Mois	Nb de bénéficiaires	Nb courses réalisées	Nb courses annulées	Nb courses rejetées	Nb client absent au RDV	Moyenne nb courses réalisées par bénéficiaire	Taux d'annulation	Taux de refus	Taux d'absence client
janv-23	2	6	0	0	0	3	0%	0%	0%
févr-23	3	52	1	0	0	17	2%	0%	0%
mars-23	3	65	1	0	0	22	2%	0%	0%
avr-23	3	5	38	4	2	2	88%	9%	40%
mai-23	1	3	0	0	0	3	0%	0%	0%
juin-23	2	8	2	1	0	4	20%	10%	0%
juil-23	4	21	1	4	0	5	5%	18%	0%
août-23	3	2	2	0	0	1	50%	0%	0%
sept-23	5	17	7	3	1	3	29%	13%	6%
oct-23	5	15	4	5	1	3	21%	26%	7%
nov-23	4	12	6	0	0	3	33%	0%	0%
déc-23	3	7	0	0	0	2	0%	0%	0%
Total		213	62	17	4				

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 est réalisée 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 (N5) - 2023

Mois	Nb de bénéficiaires	Nb courses réalisées	Nb courses annulées	Nb courses rejetées	Nb client absent au RDV	Moyenne nb courses réalisées par bénéficiaire	Taux d'annulation	Taux de refus	Taux d'absence client
janv-23	10	29	7	6	0	3	19%	17%	0%
févr-23	13	27	19	20	1	2	41%	43%	4%
mars-23	9	46	12	14	2	5	21%	24%	4%
avr-23	9	33	19	21	0	4	37%	40%	0%
mai-23	12	29	13	1	0	2	31%	2%	0%
juin-23	12	41	14	1	2	3	25%	2%	5%
juil-23	13	30	13	4	3	2	30%	9%	10%
août-23	11	38	13	7	3	3	25%	14%	8%
sept-23	11	65	9	13	1	6	12%	18%	2%
oct-23	11	58	5	4	1	5	8%	6%	2%
nov-23	12	60	17	10	3	5	22%	13%	5%
déc-23	12	34	23	8	2	1	40%	14%	6%

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.

BILAN LIGNE ACTIVABLE (J) - 2023									
Mois	Nb de bénéficiaires	Nb courses réalisées	Nb courses annulées	Nb courses rejetées	Nb client absent au RDV	Moyenne nb courses réalisées par bénéficiaire	Taux d'annulation	Taux de refus	Taux d'absence client
janv-23	0	0	0	0	0				
févr-23	0	0	0	0	0				
mars-23	0	0	0	0	0				
avr-23	0	0	0	0	0				
mai-23	0	0	0	0	0				
juin-23	0	0	0	0	0				
juil-23	1	8	2	1	0	8	20%	10%	0%
août-23	1	4	2	0	0	4	33%	0%	0%
sept-23	2	4	8	1	0				
oct-23	0	0	0	0	0				
nov-23	0	0	0	0	0				
déc-23	0	0	0	0	0				
Total		16	12	2	0				

Fréquentation par titre

L'ensemble des titres a connu une hausse de fréquentation par rapport à 2022. Plusieurs facteurs expliquent cette hausse : la hausse des prix des carburants, la baisse du pouvoir d'achat des usagers les incitant à utiliser les transports en commun et des campagnes de communication mettant en avant les avantages du réseau Zest.

Malgré la hausse des tarifs intervenue en début d'année, le ticket 1 heure reste le titre le plus utilisé sur le réseau (33%). Viennent ensuite parmi les titres les plus vendus : l'abonnement annuel jeunes (13,2%), le ticket 10 voyages (11,6%) et les abonnements mensuels jeunes (8,2%).

Recettes de trafic totales

En 2023, le total des recettes de trafic s'élève à 2 097 177 HT ; soit 2 306 895 TTC.

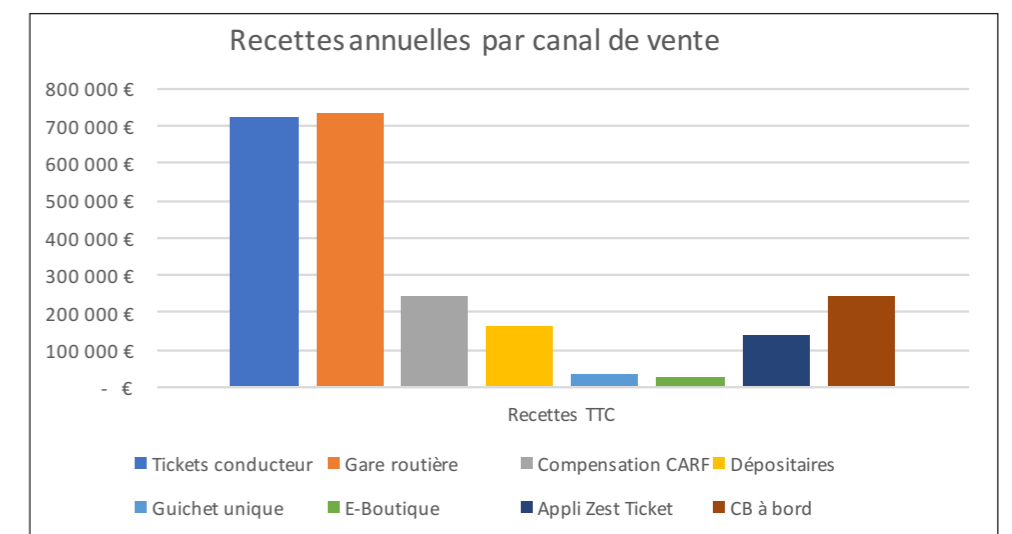
63 % des recettes correspondent à une vente physique entre un salarié Zest et un voyageur, réparties à 31 % à bord des bus et à 32 % en boutique Zest.

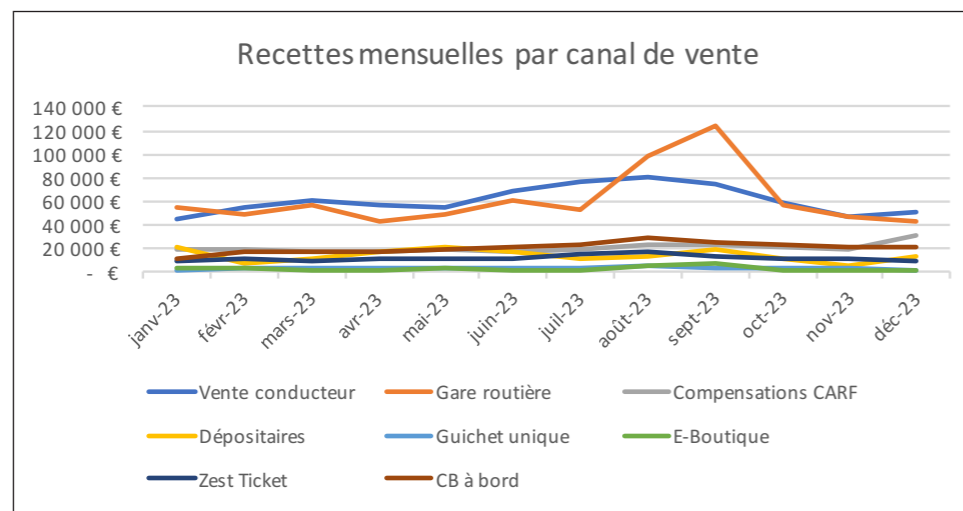
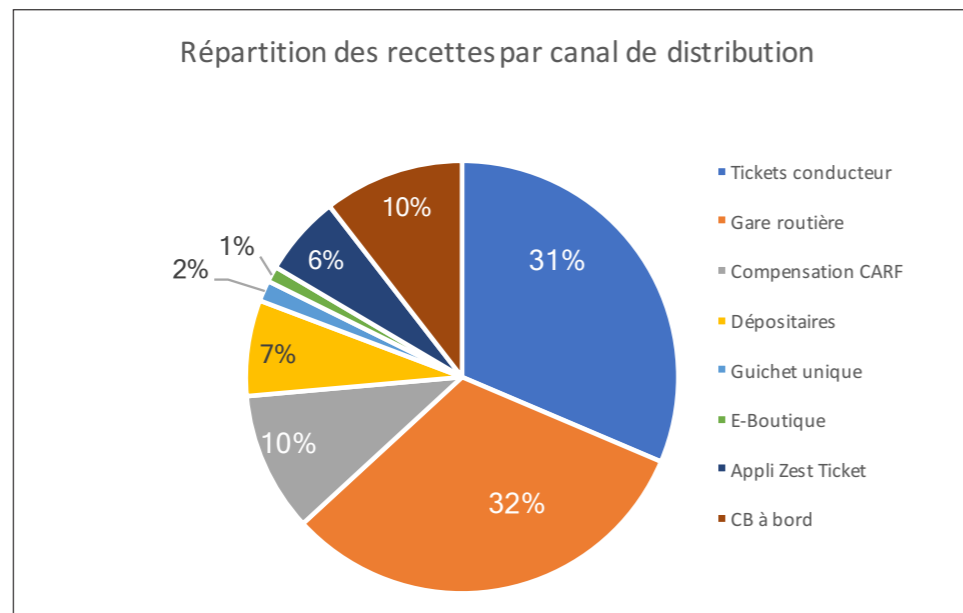
Si les canaux de vente physique restent largement majoritaires, ils diminuent de manière continue, en lien avec l'augmentation des ventes via les canaux digitaux qui représentent 17,7% des ventes.

La part des ventes des dépositaires est en légère baisse à 7 % (8% en 2022), et les compensations CARF également à 10% (contre 11% en 2022).

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 de 1,01. Autrement dit, pour chaque montée à bord d'un véhicule, le réseau Zest perçoit 1 €.

Le tourisme représente une part importante des recettes occasionnelles : 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 est proche de celui de janvier.





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

L'application « Zest Ticket » est en progression de 1.5 et enregistre 6 % des ventes, soit environ 11.500 € ttc par mois. Les tickets 10 voyages, 1 voyage et l'abonnement mensuel tout public sont les trois titres les plus vendus sur ce canal de vente.

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 Code lors de sa montée à bord du bus, en lieu et place de valider son titre au valideur traditionnel.

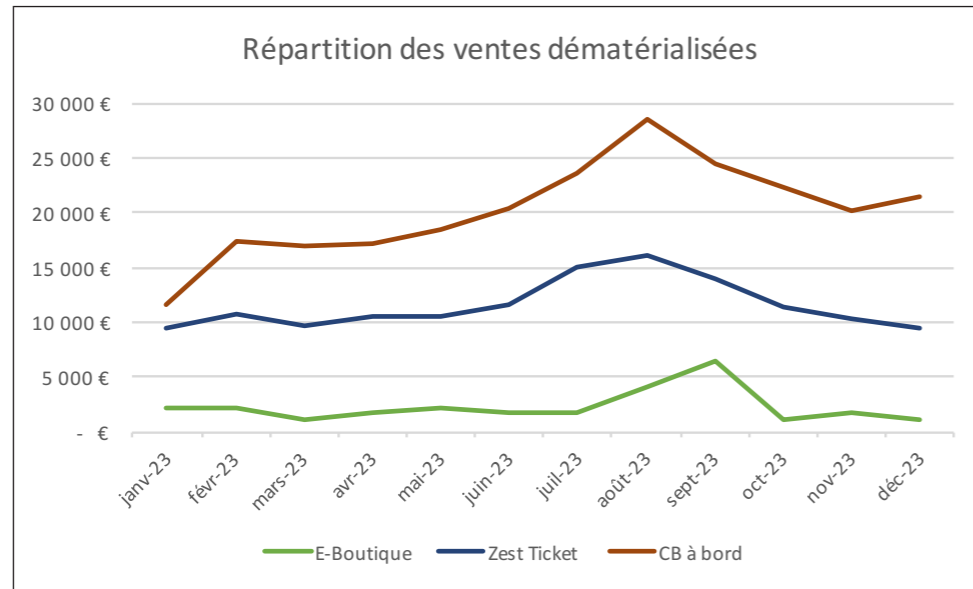
L'application de vente permet à la fois de répondre à de nouveaux usages numériques, de diversifier les lieux de vente mais aussi depuis la crise sanitaire de proposer une alternative à l'achat de titre auprès du conducteur. Cette solution 100% numérique, sans contact humain, rassure une partie de la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

Cette solution complémentaire 100% digitale avait été en 2020 à l'initiative de Keolis Menton Riviera.

Le paiement par carte bleue au valideur est possible sur toutes les lignes du réseau. La généralisation de ce nouveau moyen de paiement grâce au renouvellement de la billettique en juin 2022, connaît une progression fulgurante : il est passé en moyenne de 6000 € par mois en 2022 à 20.000 € par mois en 2023. Ainsi, les recettes issues des ventes CB au valideur ont dépassé les recettes issues de l'application mobile en 2023 (242.146 € contre 138.780 € pour l'application). Pourtant, l'application 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 boutique en ligne représente mensuellement 1 % des ventes en chiffre d'affaires.

Au global, ces 3 canaux de vente dématérialisés ont progressé de 5,7 points en 2023, passant de 12 % à 17,7 % du chiffre d'affaires annuel du réseau.



6. Les relations à la clientèle

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

PLAN DE COMMUNICATION 2023												
N°	ACTIONS	DIGITAL	PRINT	DISPLAY	MOTION	VIDÉO	ACHAT ESPACE PRESSE	RADIO	FLANC DE BUS	ABRI BUS	RELAIS PRESSE	BUDGET
1	SAINT VALENTIN	●									●	500,00 €
2	PRESENCE TERRAIN A LA RENTREE	●									●	1 500,00 €
3	ADHESIVAGE NAVETTES ÉTÉ ROYA	●	●			●						2 000,00 €
4	PARTENARIAT CONCOURS PHOTO	●									●	500,00 €
5	KIT NOUVEAUX ARRIVANTS		●									2 500,00 €
6	RENTREE DEMATERIALISEE	●	●	●				●				2 500,00 €
7	CAMPAGNE LUTTE CONTRE LA FRAUDE	●	●	●					●		●	3 000,00 €
8	CAMPAGNE PÂQUES	●										500,00 €
9	CAMPAGNE SECURITE	●	●	●	●				●		●	4 000,00 €
10	CAMPAGNE NOËL 2023	●	●									2 500,00 €
11	BANDEAU ADHESIF MINIBUS		●								●	1 500,00 €
12	ANIMATION BOUTIQUE ZEST											500,00 €
13	DÉCOUVERTE DU PATRIMOINE	●	●	●							●	1 500,00 €
14	VALORISATION DES DÉPOSITAIRES	●	●									500,00 €
15	NAVETTE HABILLAGE VERT											2 500,00 €
16	CLUB ZEST	●	●		●							0,00 €
17	NEWSLETTER	●										1 000,00 €
18	VISIBILITÉ DANS LES HOTELS		●									1 500,00 €
19	GOOGLE MAPS	●	●								●	0,00 €
20	HABILLAGE LA NAVETTE MAR.SAVEURS											2 500,00 €
												31 000,00 €

N°	ACTIONS	JANV.	FÉVR.	MARS	AVRIL	MAI	JUIN	JUIL.	AOÛT	SEPT.	OCT.	NOV.	DÉC.
1	SAINT VALENTIN		●										
2	PRESENCE TERRAIN A LA RENTREE									●			
3	ADHESIVAGE NAVETTES ÉTÉ ROYA				●	●							
4	PARTENARIAT CONCOURS PHOTO					●							
5	KIT NOUVEAUX ARRIVANTS	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
6	RENTREE DEMATERIALISEE								●	●			
7	CAMPAGNE LUTTE CONTRE LA FRAUDE										●	●	
8	CAMPAGNE PÂQUES				●								
9	CAMPAGNE SECURITE						●						
10	CAMPAGNE NOËL 2023												●
11	BANDEAU ADHESIF MINIBUS									●			
12	ANIMATION BOUTIQUE ZEST		●		●			●	●		●		●
13	DÉCOUVERTE DU PATRIMOINE						●	●	●				
14	VALORISATION DES DÉPOSITAIRES		●	●									
15	NAVETTE HABILLAGE VERT			●									
16	CLUB ZEST											●	
17	NEWSLETTER									●			
18	VISIBILITÉ DANS LES HOTELS												
19	GOOGLE MAPS				●								
20	HABILLAGE LA NAVETTE MAR.SAVEURS											●	

● Campagnes déjà financées mais non diffusées
 ● Actions récurrentes

Keolis a mené une enquête de satisfaction sur la nouvelle billettique en janvier 2023, 6 mois après son lancement.

Voici les résultats très encourageants :

- 87% des conducteurs préfèrent le nouveau système billettique ;
- 85% des passagers trouvent la validation aisée sur les nouveaux valideurs ;
- 83% des passagers connaissent la possibilité de régler par CB directement sur le nouveau valideur ;
- 73% des passagers sont très satisfaits du nouveau système, 72% parmi l'effectif de conduite.

Les actions de communication et marketing, mois par mois

Janvier

- Accompagnement de la **nouvelle gamme tarifaire** avec 3 visuels mettant en avant le bon plan possible pour chacun des titres. Communication sur la possibilité de continuer à **voyager à 1,5 €** via l'achat du ticket 10 voyages à la suite de la hausse tarifaire.



- Reportage sur la nouvelle gamme tarifaire sur **BFM Côte d'Azur**.



- Commercialisation des **espaces publicitaires** sur les véhicules.

- Participation au **salon de l'innovation**.

- **Nouveau partenaire au sein du club Zest** : traiteur Fusion.

Février

- Ajout du **réseau Zest sur SNCF Connect** pour la recherche d'itinéraire et l'achat de titres relayée dans Nice Matin.



Le réseau Zest intégré dans SNCF Connect

L'achat et la validation des titres de 22 réseaux de transports urbains français sont désormais disponibles sur l'application « SNCF Connect ». Parmi eux, le réseau Zest, couvrant le territoire de la Riviera française. Déployée en partenariat avec airweb – start-up française spécialisée dans la vente de titres de transport dématérialisés –, cette nouvelle offre rend possible, depuis son téléphone, d'acheter son titre de trans-

port local (billet unique, carnet, forfaits ou pass périodiques...), de le valider via un QR code en montant à bord, et de le présenter au conducteur ou contrôleur si nécessaire. Pour bénéficier de cette fonctionnalité, il suffit de cliquer sur l'icône « Billets » de la page d'accueil. Puis, dans la rubrique « Vos cartes et titres urbains », de sélectionner « Autres villes » pour choisir l'agglomération de son choix. **A.R.**

- Communication sur les **prévisions de trafic** les veilles d'appels aux mouvements sociaux nationaux dans le cadre de la réforme des retraites.



- Informations sur les déviations et navettes lors de la **Fête du Citron**.

- Article dans Nice Matin sur le **partenariat avec la course pédestre « Les 12 bornes » de Gorbio** : ajout d'une rotation ligne 7 offerte par Keolis.

Notez-le

Horaire de bus supplémentaire à Gorbio

En raison de la 23^e édition des 12 bornes, les transports Zest procéderont exceptionnellement à la mise en place d'un horaire supplémentaire sur la ligne 7 Menton/Gorbio, ce **dimanche 26 février à 8 h.**

Mars

- Intégration du **nouveau partenaire « Les Pas Sages »** dans le club Zest.



- Lancement de la **campagne sur les dépositaires** avec pour objectifs de valoriser les commerçants et afficher la dimension de proximité des points de vente.



- Participation à la **campagne de sensibilisation au harcèlement** dans les transports.



- Déploiement de la **campagne de communication sur la sécurité** en Mentonnasc.



- **Mise en peinture verte de la Navette** du Centre-Ville réalisée grâce au portique de peinture de Keolis Alpes Maritimes.



- Participation au **Forum de l'Emploi** et aux **JPO** de l'institut St Joseph et des Lycées Curie et Paul Valéry.



Avril

- **Jeu-concours digital pour Pâques** avec la participation d'artisan chocolatier du territoire.



- Participation au **Salon du tourisme de Menton**.



- Participation à la **campagne de sécurité organisée par la CARF** avec un bus à retournement avec relais dans Nice-Matin.



Un car pédagogique on ne peut plus renversant

Parallèlement à cette campagne de sensibilisation menée, des ateliers concrets autour de la sécurité et des gestes qui sauvent sont organisés par la CARF et le lycée de la sécurité. À l'initiative de l'association des élèves de 6ème de la Riviera Française - CARF et Zestbus. Au programme : un exercice d'évacuation et un atelier dirigé par Jean-Frédéric Zest, ancien conducteur de bus. Un atelier sur les comportements et le savoir-vivre dans les cas. Et cela que tout le monde attendait également. Le bus simulait un accident. Les élèves, y compris les conducteurs, ont été sensibilisés à la sécurité. Cet exercice de simulation part pour sensibiliser les élèves à la sécurité sur son banc pour recevoir les conducteurs d'évacuation d'un car accidenté. Pendant les ateliers à expérimenter une évacuation par les issues de secours, situées sur le toit. Et surtout, à assurer les conducteurs que l'absence de ceinture peut avoir des conséquences graves. Cet exercice de simulation part en effet d'un constat : dans la majorité des accidents impliquant un véhicule de transport en commun, les blessures graves sont liées à l'éjection des passagers, ou à leur projection à l'extérieur du bus. D'où l'importance des ateliers. L'objectif est de sensibiliser les élèves à la sécurité. Par exemple, quand vous roulez à 50 km/h,



Le car pédagogique permet aux collégiens de se retrouver dans la situation d'un car accidenté dont ils doivent s'extraire.

- Communication autour de la mise en place d'un **véhicule de plus grande capacité** sur la **ligne 15** et la **ligne 2**.



Mai

- Communication sur le **lancement de la ligne 23** Tende <> Casterino.

Navettes estivales de la Roya

ÉTÉ 2023

- Ligne 23 Tende - Castérino
- Navette Tende - La Brigue Notre Dame des fontaines
- Navette Gare Fontan/ Saorge - Saorge

- Premiers échanges pour du **sponsoring** avec la salle de MMA et le Club de rugby.
- Campagne de communication sur les **racks à vélos des lignes 15 et 25**.
- Communication autour de la mise en place d'un **véhicule plus capacitair**e sur la ligne 25.



- Intégration de **2 nouveaux partenaires au Club Zest** : Traiteur Cocq & Cook et la maison Gannac.

TRAITEUR COCQ & COOK
71 avenue de Sospel 06500 MENTON
Vous avez une carte d'abonnement Zest ?
-10% sur les repas, desserts et boissons
Rendez-vous sur Zestbus.fr pour en savoir plus !

MAISON GANNAC
10 rue Saint-Michel 06500 MENTON
Vous avez une carte d'abonnement Zest ?
-5% sur la gamme épicerie fine
Rendez-vous sur Zestbus.fr pour en savoir plus !

- Participation à un **job dating** dans le cadre de la recherche d'un mécanicien.



Juin

- Diffusion de la **campagne Découverte du territoire**.

CASTELLAR
2€ le trajet
Zest vous transporte sur la Riviera avec la ligne 6 Menton <> Castellar

MOULINET
2€ le trajet
Zest vous transporte dans la Bévere avec la ligne F Sospel <> Moulinet

- Intégration du **Trophée d'Auguste** dans le Club Zest.

LE TROPHÉE D'AUGUSTE
Avenue Albert 1er de Monaco 06320 LA TURBIE
Vous avez une carte d'abonnement Zest ?
Accès au monument, musée et jardin au tarif réduit
Rendez-vous sur Zestbus.fr pour en savoir plus !

- Participation à la **semaine des métiers du Transport**.

05 JUIN
09 JUIN
23 JUIN
SEMAINE DES MÉTIERS DU TRANSPORT ET DE LA LOGISTIQUE
Venez trouver votre voie

POLE-EMPLOI.FR
Semaine de l'emploi dans le transport et la logistique en Provence-Alpes-Côte d'Azur. Rendez-vous du 5 au 9 juin

Juillet

- Lancement de la campagne « découverte du territoire » mettant en avant les communes du territoire.



- Mise en place du dernier écran « smart display » en extérieur, devant la boutique de la gare routière.



- Mise en place d'un partenariat avec le centre des monuments nationaux : le monastère de Saorge et le trophée d'Auguste rejoignent le Club Zest.

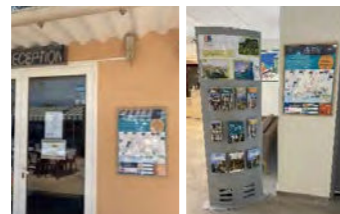


- Lancement du Pass Sud Azur Touristique.



- Adhésivage des nouveaux quais de la gare routière avec un marquage spécifique pour le nouveau quai K.

- Réalisation et distribution d'un plan du réseau orienté « tourisme » avec les principaux tarifs en français/anglais/italien : une quinzaine de cadres installés à l'accueil des hôtels.

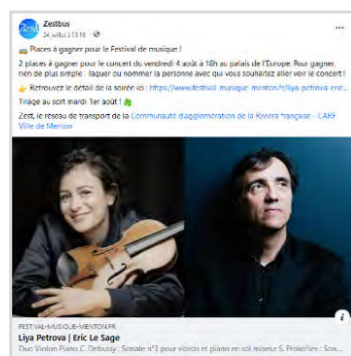


- Adhésivage spécifique sur le véhicule de la ligne 23 Tende <-> Casterino.



- Participation au palais de l'Europe de Menton au forum du sport et de l'emploi.

- Sponsoring du festival de musique de Menton avec le financement des navettes de soirée.



- Valorisation de la campagne de communication sur la sécurité scolaire en mentounasc dans le magazine « la revista felibrige » n°355.



- Article dans Nice-Matin à propos du don de Keolis d'un véhicule au Secours Populaire.



Août

- Poursuite de la campagne « découverte du territoire » mettant en avant les communes du territoire.



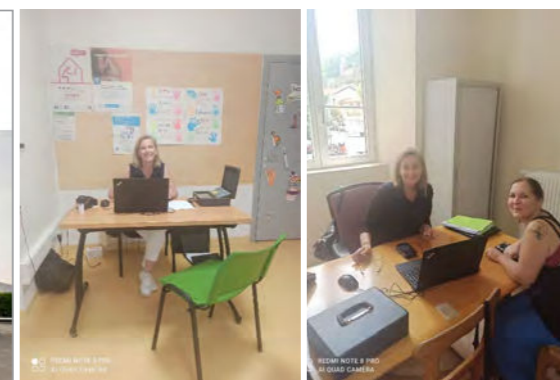
- Mise en place d'un reçu téléchargeable pour les paiements CB sur le site zestbus.fr.



- Communication pour les stands déportés à Beausoleil, Roquebrune Cap Martin, Breil sur Roya et Tende, réalisés la semaine avant la rentrée scolaire.



- Informations sur les modifications de la rentrée et possibilités de rechargement sur les réseaux sociaux et dans les établissements scolaires.



Septembre

- Communication sur l'ajout d'un **nouvel écran connecté à Beausoleil**.



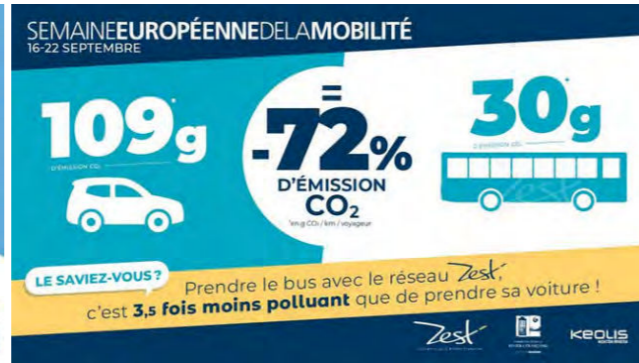
- Recherche de volontaires pour le **questionnaire sur la fidélité**.



- Affichage de la campagne de communication de la CARF pour les **journées de la mer**, y compris sur les flancs latéraux des bus.



- Participation à la **semaine de la mobilité** avec un post FB par jour sur les bons gestes liés à l'usage des transports collectifs.



- Communication sur la prise en charge de 50 % du **coût des abonnements de transport par les employeurs** du secteur privé et 75% pour ceux du secteur public.



- L'existence d'un abonnement combiné bus + tram + train : le **Pass Sud Azur**.



- Les **bons comportements** à adopter à bord des bus dans un esprit collectif.



- Installation du dernier **écran « smart display »** à l'intérieur du marché couvert de Beausoleil.



- **Lancement d'une étude** du groupe Keolis associé à l'agence AWAM pour la compréhension des attentes voyageurs sur le thème de la fidélisation. 3 réseaux pilotes en France : Rennes, Nancy et Menton !

Octobre

- Poursuite de la campagne de communication sur la **valorisation du territoire**.



- Nouvelle diffusion de **publicités pour la recherche de conducteurs**.



- Jeu concours pour gagner des **places au théâtre du lavoir**.



- Décoration de la boutique Zest sur le thème d'**Halloween**.



Novembre

- Fin de la campagne de communication sur la **valorisation du territoire**.



- Participation à la journée de **collecte de jeux organisé par la Croix-Rouge**.



- Relais de la **campagne de communication contre le harcèlement sexiste**.



- Teasing pour le **lancement du calendrier de l'aveit**.



- Participation à la **soirée des nouveaux arrivants** en mairie de Menton avec le service transport de la CARF.
- Fin octobre : Financement par Keolis du transport de la **1ère édition du Bus Rose**.



- Articles dans Nice-Matin du 11/11 et 24/10.

Décembre

- **Ligne 25 et Navette de Sospel** : communication des nouveaux horaires.



- Lancement de l'**opération « Calendrier de l'Avent »**.

Grand succès remporté par le Calendrier de l'Avent avec plus de 697 participants, plus de 3450 connexions et une augmentation de trafic de 68% sur Facebook.

- **Opération « Keolis Energies Tour »** : Le 7 décembre, en présence des élus et représentants de la CARF, Keolis a organisé une journée de réflexion, de partage et de découverte de terrain sur le thème des nouvelles énergies et de la transition énergétique. Aux dépôts de Keolis Sophia Antipolis et Keolis Alpes-Maritimes.



- La Boutique Zest aux **couleurs de Noël**, tout comme la Navette gratuite.



- Mise en avant du réseau Zest dans le cadre d'un **partenariat avec l'Ecole de Castillon**.

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 de 7h30 à 18h30 du lundi au samedi et de 9h à 12h30 puis de 14h à 17h30 les dimanches et jours fériés.

Le service 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 est situé au dépôt de Castellar. Un 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 80, 607, 608, 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.

Promotion du service

En complément des visuels diffusés sur les pages institutionnelles et les canaux d'informations à disposition du réseau Zest, des actions de promotion de certains services sont réalisées via de l'achat d'espaces publicitaires en display, sur Facebook et Instagram.

La page Facebook @ZestOfficiel a poursuivi sa dynamisation : le contenu fréquent et pertinent permet de toucher 3000 abonnés au 31/12/2023.

Cette communication digitale permet de toucher un large public, y compris les non-clients du réseau, avec des résultats quantifiables sur l'impact de chaque campagne (nombre de vues, taux de clics, âge du public touché...).

Liste des points de vente du territoire de la CARF revendeurs de tickets de 10 voyages au 31/12/2023

Dépositaire	Adresse	Commune
Kiosque du centre Beausoleil	10 Bd de la République	Beausoleil
Kiosque Moneghetti	36 place des Moneghetti	Beausoleil
Office du tourisme	32 Boulevard de la République	Beausoleil
Tabac Le Mégot - SNC Phoenix	3 Bd de la République	Beausoleil
Brico matériaux Fontan	4 quartier Ambo	Fontan
La Carte Postale	11, Théodore de Banville	La Turbie
Office de tourisme	2 Place Detras	La Turbie
Casino Shop	Place Fornari	Menton
Intermarché Careï	45 avenue St Roman	Menton
Intermarché Sullet	91 Val des Castagrins	Menton
La Quotidienne	81 Avenue Cernuschi	Menton
La Régence	23 rue Partouneaux	Menton
Le Narval	75 Porte de France	Menton
Office du tourisme	8 avenue Boyer	Menton
Bar de la plage	7 promenade du Cap	Roquebrune
La Roquebrunoise	12 Av. Raymond Poincaré	Roquebrune
Le Carnoles Tabac Presse Loto	242, Av Astride Briand	Roquebrune
Office du tourisme	218 avenue Aristide Briand	Roquebrune
Tabac le TOM TIP	Place du commissaire Harang	Roquebrune
Agence de voyages Colluccini	15 avenue Jean Médecin	Sospel
Office du tourisme	1 Place Saint-Pierre	Sospel
Office du tourisme	17 Place Biancheri	Breil sur Roya
Office du tourisme	Place Saint-Martin	La Brigue
Office du tourisme	103 Avenue du 16 septembre 1947	Tende

Suivi des réclamations (nombre et motifs)

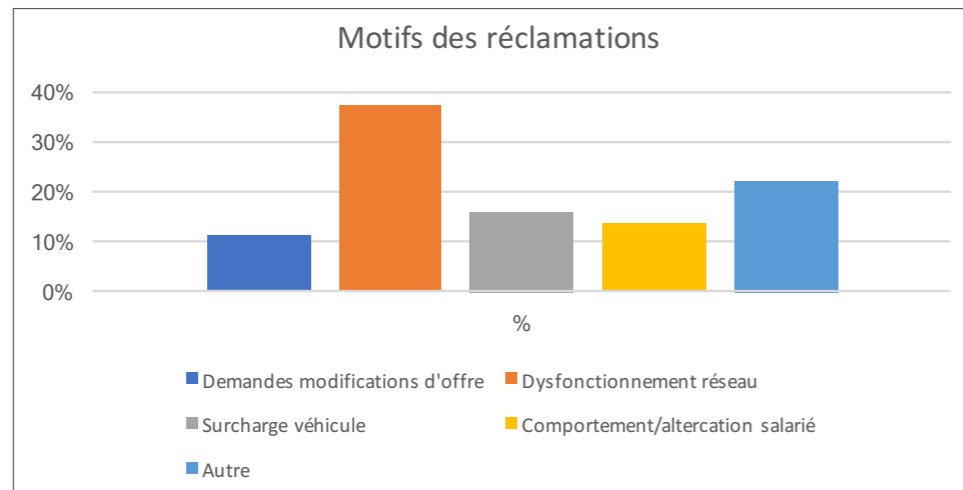
163 réclamations ont été enregistrées sur l'année 2023. Toutes les réclamations reçues par téléphone, mail, internet ou courrier sont comptabilisées.

37% des réclamations concernent des dysfonctionnements du réseau. Ce taux est stable par rapport à 2022. Il s'agit dans la plupart des cas de retards sur le réseau ou de déviations inopinées.

Les réclamations liées aux problèmes de surcharge représentent 16% des réclamations. Elles sont principalement enregistrées sur les lignes 1, 7, 12, 13, 18, 25.

Les demandes de modifications de l'offre (11% des réclamations) sont liées à la surcharge des bus et au manque d'offre en début ou fin de journée, ou en période de vacances scolaires. 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.

13% sont liés à des comportements de conducteurs. Ce taux est en baisse par rapport à 2022 (25%). Ces altercations sont souvent liées à la demande de payer son titre de transport, à des montées par l'arrière du bus, mais aussi à un manque de politesse.



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.

Le taux de contrôle annuel est de 1,8%, malgré une période de faible contrôle en mars dû à deux agents de contrôle en arrêt maladie.

443 amendes ont été dressées en 2023.

Le taux de fraude constatée est de 1,4%.

	janv-23	févr-23	mars-23	avr-23	mai-23	juin-23
Nb validations	148 006	129 945	166 970	131 943	138 959	156 897
Nb de contrôles	4 620	4 437	534	2 075	1 926	3 263
Nb de PV dressés	46	77	45	12	8	44
Taux de contrôle	3,1%	3,4%	0,3%	1,6%	1,4%	2,1%
Taux de fraude	1,0%	1,7%	8,4%	0,6%	0,4%	1,3%

	juil-23	août-23	sept-23	oct-23	nov-23	déc-23	Cumul 2023
Nb validations	138 117	140 000	169 303	147 776	143 720	139 237	1 750 873
Nb de contrôles	1 508	1 557	3 502	2 832	2 950	2 394	31 598
Nb de PV dressés	44	22	58	43	22	22	443
Taux de contrôle	1,1%	1,1%	2,1%	1,9%	2,1%	1,7%	1,8%
Taux de fraude	2,9%	1,4%	1,7%	1,5%	0,7%	0,9%	1,4%

7. La gestion du parc de matériel roulant

Inventaire du parc au 31/12/2023

N° PARC	IMMAT	MARQUE	MODELE	PMC	DATE ENTREE	DATE SORTIE	compteur 31/12/2023	conso /100 31-12-2023
139353	DA-464-TA	HEULIEZ	GX 327	11/26/2013			338941	41,46
139354	DA-111-TA	HEULIEZ	GX 327	11/26/2013			340936	44,74
139355	DA-391-TA	HEULIEZ	GX 327	11/26/2013			313440	42,61
139356	DA-299-TA	HEULIEZ	GX 327	11/26/2013			321190	41,25
139357	DA-200-TA	HEULIEZ	GX 327	11/26/2013			330612	44,04
142036	DL-416-VM	OTOKAR	NAVIGO	11/18/2014			128396	26,10
149046	DF-629-KK	MERCEDES	CITARO	4/30/2014			442388	49,41
149051	DF-652-KK	MERCEDES	CITARO	4/30/2014	4/14/2023		420468	81,07
172033	EN-363-DD	MERCEDES	CITY 23	6/9/2017			165243	16,15
173152	EL-235-CP	IRISBUS	CROSSWAY	3/27/2017	2/8/2023		321874	45,03
177010	EK-264-PP	HEULIEZ	GX127 C	3/7/2017			299267	39,10
177011	EK-123-PP	HEULIEZ	GX137 C	3/7/2017			281383	37,80
177024	EK-275-YR	HEULIEZ	GX137 L	3/21/2017	5/22/2023		259587	0,00
177025	EK-544-YR	HEULIEZ	GX137 L	3/21/2017			242746	44,46
179012	EK-882-PP	HEULIEZ	GX 337	3/7/2017			337597	51,61
187031	EX-624-PE	BOLLORE	BLUEBUS	5/25/2018			112840	0,52
197039	FG-345-XP	ISUZU	TURQUOISE	6/12/2019			73933	37,11
197040	FG-885-XM	ISUZU	TURQUOISE	6/12/2019			61728	30,50
197041	FG-015-XP	ISUZU	TURQUOISE	6/12/2019			83511	31,55
197043	FG-100-XP	ISUZU	TURQUOISE	6/12/2019			75615	29,68
197044	FG-209-XP	ISUZU	TURQUOISE	6/12/2019			80866	30,00
197045	FG-212-XN	ISUZU	TURQUOISE	6/12/2019			69517	25,60
197056	FH-540-GZ	MERCEDES	CITY 29	6/26/2019			204808	16,00
197057	FH-492-NA	MERCEDES	CITY 75	7/1/2019			190654	16,65
197058	FH-495-NA	MERCEDES	CITY 75	7/1/2019			222336	17,40
197059	FH-490-NA	MERCEDES	CITY 75	7/1/2019			209893	18,00

N° PARC	IMMAT	MARQUE	MODELE	PMC	DATE ENTREE	DATE SORTIE	compteur 31/12/2023	conso /100 31-12-2023
197060	FH-491-NA	MERCEDES	CITY 75	7/1/2019			215581	18,33
197116	FK-959-CF	RENAULT	TRAFIC	9/13/2019			121911	16,58
197129	FK-953-TD	ISUZU	TURQUOISE	10/10/2019			127962	17,45
197130	FK-777-ZN	MERCEDES	CITY 29	10/21/2019			237141	14,65
197131	FK-680-ZN	MERCEDES	CITY 29	10/21/2019			220631	16,84
197137	FK-619-WA	MERCEDES	CITY 29	10/14/2019			201459	16,01
197138	FL-041-FD	MERCEDES	CITY 29	10/30/2019			204747	15,01
197142	FK-882-WA	MERCEDES	CITY 29	10/14/2019			177554	14,65
197143	FK-782-WA	MERCEDES	CITY 29	10/14/2019			206447	15,72
197144	FK-694-WA	MERCEDES	CITY 29	10/14/2019			185443	19,72
197145	FL-919-FC	MERCEDES	CITY 29	10/30/2019			220461	18,31
197146	FL-242-JP	MERCEDES	CITY 29	11/5/2019			179429	17,72
197147	FL-150-JP	MERCEDES	CITY 29	11/5/2019			173463	18,31
197161	FL-974-TX	ISUZU	TURQUOISE	11/25/2019	5/15/2023		95876	0,00
197162	FL-504-TY	ISUZU	TURQUOISE	11/25/2019			84646	39,35
197163	FL-330-TY	ISUZU	TURQUOISE	11/25/2019			103547	31,56
197164	FL-597-TY	ISUZU	TURQUOISE	11/25/2019			103025	32,53
202003	FN-136-QN	MERCEDES	CITY 75	2/11/2020			202943	18,14
202009	FN-559-WY	MERCEDES	CITY 75	2/20/2020			191318	19,85
202010	FN-575-WY	MERCEDES	CITY 75	2/20/2020			194767	19,49
202011	FN-569-WY	MERCEDES	CITY 75	2/20/2020			197097	20,73
203025	FP-134-ZM	IVECOBUS	CROSSWAY	5/25/2020			232794	33,53
227010	GG-390-JF	ISUZU	GRAND TORO	5/16/2022			94239	23,55
227011	GG-273-JF	ISUZU	GRAND TORO	5/16/2022			91112	24,50
227012	GG-473-JF	ISUZU	GRAND TORO	5/16/2022			117554	23,23

Il y a eu 2 entrées de véhicules sur l'année 2023.

Il y a eu 2 sorties de véhicules sur l'année 2023.

Ces entrées/sorties de véhicules sont dues à l'accroissement de la capacité sur les lignes 2 et 15.

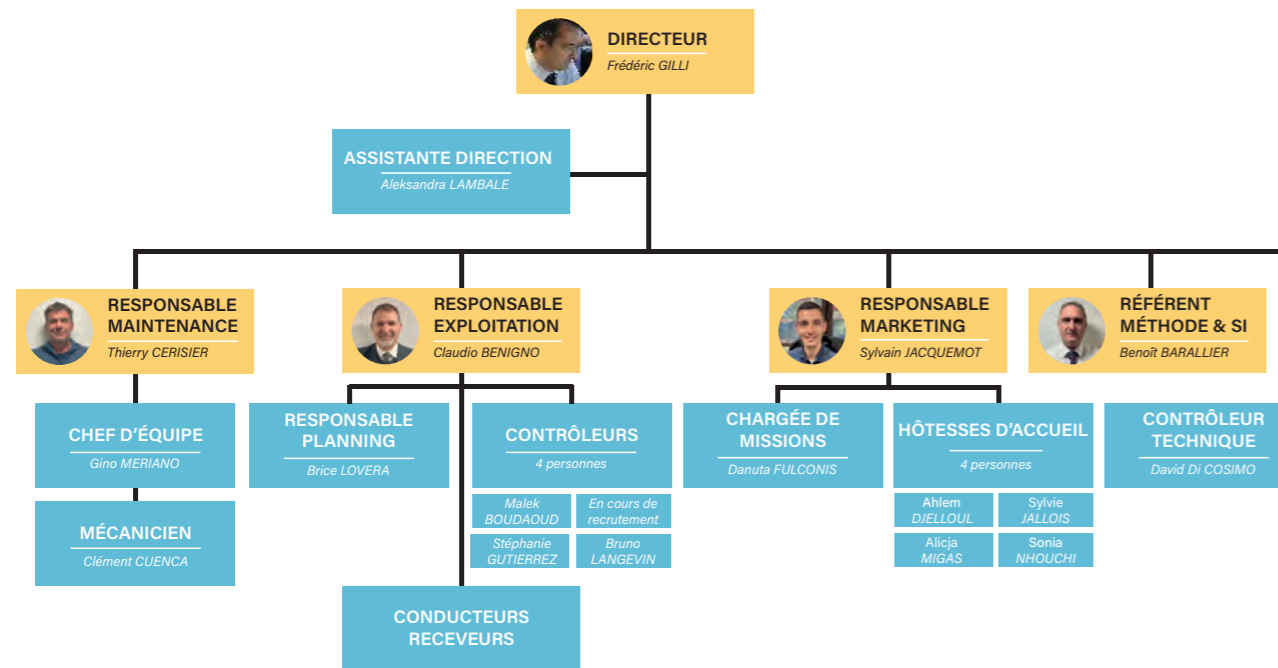
8. Informations concernant les personnels

Nombre de salariés en ETP : 99

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

D'autres cadres, Responsable RH, Responsable Sécurité, Responsable SI, Responsable technique sont mis à disposition par Keolis Bleu Azur.

Répartition des effectifs par catégorie de postes



Perspectives 2024

- Maintenir l'exigence de la qualité de service du réseau Zest.
- Poursuivre l'amélioration de l'offre de billetterie.
- Poursuivre la politique marketing et communication de proximité pour valoriser le réseau Zest et le territoire de la CARF.
- Proposer des évolutions d'offre permettant de résoudre les difficultés de saturation existantes de certaines lignes, mais aussi en lien avec les programmes immobiliers en cours.
- Proposer à l'autorité délégante des pistes d'économies.
- Poursuivre l'adaptabilité de l'offre dans la desserte de la vallée de la Roya, avec une attention particulière portée dans la Haute Roya pour la saison estivale.
- Accompagner l'autorité délégante dans le développement des modes doux et alternatifs.
- Accompagner l'autorité délégante dans les propositions de collaboration transfrontalière avec l'Italie.



Keolis Menton Riviera souhaite remercier Yves Juhel, Président de la CARF, Valérie Prosillico, Directrice Générale des Services, Olivier Chantreau, Vice-Président de la Commission Transport et Accessibilité, Sylvain Michelet, Directeur Général des Services Techniques, Philippe Pinoli, Responsable du service Transport, Marianne Cipan, Responsable du service Communication, ainsi que l'ensemble des services techniques et tous les élus de la CARF pour les échanges permanents, constructifs et transparents de l'année 2023.



www.zestbus.fr

