



Rapport d'activité 2021



Sommaire

1. L'offre T.U.L.	4
1.1. Les lignes régulières	4
1.2. Les lignes scolaires	4
1.3. Les services supplémentaires	4
1.3.1. TULIB	4
1.3.2. FLEXO	5
1.3.3. VELITUL	5
1.3.4. VELA	5
1.4. Les modifications d'offre en 2021	5
2. Les relations contractuelles	6
3. La gestion de l'épidémie COVID19	6
4. Bilan Exploitation	6
4.1. L'offre kilométrique	6
4.2. Les moyens humains	8
4.2.1. Effectif au 31 décembre 2021	8
4.2.2. L'insertion professionnelle	8
4.2.3. L'absentéisme	8
4.3. Formation	8
4.4. Sécurité	11
4.4.1. La Fraude	11
4.4.2. La Médiation	11
4.4.3. Vidéoprotection	11
4.4.4. Sureté	11
4.5. La sous-traitance	12
4.5.1. STAO	12
4.5.2. Keolis Atlantique	12
4.5.3. GIE Artaxi, Taxis Changéens et Taxis de l'Agglomération Lavalloise	12
4.5.4. Cykleo	12
5. Bilan Maintenance	13
5.1. Le parc	13

5.2. Les installations fixes	16
5.2.1. Investissements portés par Laval Agglomération	16
5.2.2. Les investissements portés par Keolis Laval	17

5.3. Les assurances Erreur ! Signet non défini.

6. Bilan Marketing & Commercial 21

6.1. Les tarifs en 2021 21

6.2. Résultats fréquentation et recettes 22

6.2.1. Evolution des voyages	22
6.2.2. Evolution des recettes	23
6.2.3. Fréquentation des services supplémentaires	24

6.3. Information, communication, promotion 28

6.3.1. Le réseau TUL de plus en plus digital	28
6.3.2. Plan d'action de communication par mois	29

6.4. Les partenariats 30

6.4.1. Association des commerçants "Laval Cœur de Commerce"	30
6.4.2. Laval Virtual	30
6.4.3. Office de tourisme	30
6.4.4. Stade Lavallois	30

6.5. La qualité de service 30

7. Bilan Financier 32

7.1. Recettes annuelles 32

7.2. Investissements et inventaire des biens 32

7.2.1. Les investissements de Laval Agglomération	32
7.2.2. Les investissements de Keolis Laval	33
7.2.3. Le compte GEM	34

1. L'offre T.U.L.

Le réseau des Transports Urbains Lavallois est composé de lignes régulières, de circuits scolaires et de services spécifiques.

1.1. Les lignes régulières

Le réseau de transport T.U.L. comprend 17 lignes régulières dont :

- 9 lignes sur Laval
- 8 lignes sur les 5 communes de la 1ère couronne

Les lignes fonctionnent du Lundi au Samedi toute l'année avec une amplitude de 6h à 21h30 (pour les lignes fortes). Le dimanche, le réseau possède 4 lignes de 13h à 20h45 (Lignes A, B, C et D)

1.2. Les lignes scolaires

En complément, 17 circuits scolaires (Laval et les communes de première couronne) et 6 zones scolaires (communes de seconde couronne) permettent d'acheminer les différents élèves de l'agglomération aux établissements scolaires du lundi au vendredi :

- 3 circuits scolaires sur Laval
- 4 circuits scolaires sur Bonchamp
- 3 circuits scolaires sur L'Huisserie
- 2 circuits scolaires sur Changé
- 4 circuits scolaires sur Louverné
- 1 circuit scolaire sur Saint-Berthevin
- Zone 1 pour Ahuillé et Montigné le Brillant
- Zone 2 pour St Jean sur Mayenne, St Germain le Fouilloux et Montfleurs
- Zone 3 pour Châlons du Maine et La Chapelle Anthenaise
- Zone 4 pour Argentré, Louvigné et Soulgé sur Ouette
- Zone 5 pour Entrammes, Forcé et Parné sur Roc
- Zone 6 pour Nuillé sur Vicoin

Les lignes scolaires fonctionnent du lundi au vendredi.

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

1.3. Les services supplémentaires

1.3.1. TULIB

Le service de transport à la demande est composé de 6 zones.

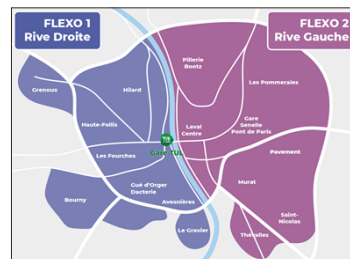
Tulib fonctionne du lundi au samedi, de 7h00 à 19h00, avec un délai maximum de réservation à l'heure, sur les communes de la seconde couronne et sur les quartiers peu denses de Laval et de la première couronne.

C'est un service TAD avec un itinéraire et des horaires prédéfinis. Le Tulib réalisé en taxi, est en correspondance avec les lignes régulières du réseau TUL. Le tarif est identique au service bus T.U.L.



1.3.2. FLEXO

Le service de soirée proposé aux lavallois du lundi au samedi, toute l'année, 2 départs de la Gare TUL vers les quartiers (21h45 et 22h30) avec correspondance à la gare SNCF le vendredi et le samedi à 22h15. Le Flexo comprend 2 zones de desserte (Rive Droite et Rive Gauche). Sans réservation, le client indique au conducteur l'arrêt de descente. Ainsi, le conducteur adapte son itinéraire à l'intérieur de la zone selon les demandes clients.



1.3.3. VELITUL

Le service Velitul est un service de location de vélo en "libre-service" permettant de se déplacer facilement 24h/24 et 7j/7.

Velitul représente une flotte de 100 vélos avec ou sans assistance électrique répartis sur 9 stations dans Laval.



2 types de formule existent :

- Courte durée à partir de 1€ + coût d'utilisation
- Longue durée à 20€ pour les abonnés TUL ou 30€ pour les non abonnés + coût d'utilisation

1.3.4. VELA

Le service Vela est un service de location de vélo en moyenne et longue durée. Il existe 3 durées de location :

- 6 mois
- 12 mois
- 18 mois maximum possible (abonnement de 12 mois + abonnement de 6 mois)



La maintenance des vélos est confiée au vélociste Véloland à Laval.

A la fin d'année 2021, la flotte est composée de 300 vélos.

1.4. Les modifications d'offre en 2021

Le début d'année 2021 a été impacté par des suppressions de courses sur l'ensemble du réseau TUL suite aux différents couvre-feu et mesures imposés par le gouvernement :

- Couvre-feu 19h
- Couvre-feu 20h
- Couvre-feu 21h
- Fermeture établissements scolaires

Pour répondre aux demandes de déplacements pour les actifs lors des couvre-feu, un transport à la demande « arrêt » à « arrêt » a été mis en place.

A partir du 9 juin avec le couvre-feu à 23h, le réseau TUL a repris une production « normale » dans sa totalité.

Durant l'année 2021, des modifications d'offres ont été observées :

- Mise en place de ligne Express St Berthevin – Laval
- Modification horaire de services scolaires pour donner suite à l'arrivée de cars sur le dépôt TUL pour l'exploitation des lignes scolaires

La création d'une ligne Express entre la commune de Saint-Berthevin et Laval a été mise en place en septembre 2021.

La ligne express permet des trajets entre Concorde et le centre-ville de Laval avec un bus toutes les 43 minutes environ en heures de pointes du lundi au vendredi. Les samedis, la ligne circule de 8h50 à 19h30.

La mise en place de car à la place de bus sur les lignes scolaires TUL a entraîné la modification d'horaire pour répondre à des problématiques de charge et de temps de parcours plus long. Plusieurs services scolaires sur les communes de première couronne ont été impactés.

2. Les relations contractuelles

Afin d'assurer un bon suivi de la relation contractuelle, des réunions mensuelles sont organisées entre Laval Agglomération et le CODIR de Keolis Laval.

Les résultats du mois sont présentés systématiquement sous forme de présentation powerpoint :

- Suivi des recettes, voyages, kilomètres
- Bilan de l'accidentologie
- Bilan des pannes
- Sujets divers

Des reportings sous format Excel sont transmis à Laval Agglomération.

3. La gestion de l'épidémie COVID19

Le début d'année 2021 a été rythmé par un retour progressif à la normale suite à l'épidémie de la Covid 19.

- Février – Mars - Avril 2021 : Couvre-feu à 19h et fermeture des établissements scolaires

Le réseau TUL adapte l'amplitude horaire des lignes régulières au couvre-feu. Les services scolaires sont supprimés. Un transport à la demande « arrêt » à « arrêt » est mis en place pour les actifs circulant après 19h jusqu'à 21h30.

- Mai 2021 : Couvre-feu à 21h

Une extension de l'amplitude horaire des lignes régulières est effectuée jusqu'à 21h. La production scolaire est remise en place. Le transport à la demande « arrêt » à « arrêt » pour les actifs est supprimé.

A partir du 9 juin 2021, le réseau TUL retrouve une offre de transport « normale ».

4. Bilan Exploitation

4.1. L'offre kilométrique

Keolis Laval présente dans le tableau ci-dessous l'évolution de l'offre kilométrique du réseau TUL entre 2020 et 2021 :

		2021	2020	Evolution 2021/2020
Lignes régulières et scolaires	Lignes régulières	2 339 577	2 098 367	11%
	Scolaires Laval et 1 ^{ère} couronne	123 281	119 274	3%

Services spéciaux	Scolaires Seconde couronne (hors pénétrante CD)	300 598	257 742	17%
	TAD	493 836	338 044	46%
	Occasionnels	15 672	1 651	849%
Offre totale		3 272 965	2 815 078	16%

La production kilométrique de Laval Agglomération en 2021 est de **3 272 965 kilomètres commerciaux**, soit une augmentation de **457 887 kms par rapport à 2020**. Cette augmentation provient de plusieurs facteurs, le premier étant la crise sanitaire de 2020 lors de laquelle une grande partie de l'offre avait été supprimée. La mise en place de courses en TAD pour les actifs a été instaurée durant les 4 premiers mois de l'année au regard du couvre-feu national. La création de la ligne Express en septembre 2021 concoure à l'augmentation des kilomètres des lignes régulières à hauteur de 12 000 kilomètres.

4.2. Les moyens humains

4.2.1. Effectif au 31 décembre 2021

	<i>déc-20</i>	<i>déc-21</i>
<i>Conduite</i>	129	127
<i>Exploitation</i>	7	8
<i>Maintenance</i>	9	9
<i>Administratif</i>	2	2
<i>Marketing</i>	6	6
<i>Comité de direction</i>	3	4
Total	156	156

4.2.2. L'insertion professionnelle

Partenaire des TUL, le Groupement local d'employeurs d'agents de médiation (Gleam) basé dans le quartier Saint-Nicolas à Laval (Mayenne) a employé 12 agents pour Keolis LAVAL en 2021, dont 5 ayant réussi une reconversion professionnelle.

En 2021, Les effectifs du GLEAM ont effectué plus de 5000 heures pour Keolis LAVAL, 2858 heures à l'espace TUL et 2166 heures d'intervention dans les bus dans le cadre d'opérations de vérification et de sensibilisation à la citoyenneté ou d'accompagnement de la clientèle sur les lignes du réseau.

4.2.3. L'absentéisme

Le taux d'absentéisme par catégorie de salarié en 2021 et son évolution comparativement à 2020 se répartit comme suit :

	Taux absence 2021	Taux absence 2020
<i>ADMINISTRATIF</i>	1.92	1,9
<i>MARKETING</i>	0,0	0,2
<i>CONDUITE</i>	10.32	10,6
<i>EXPLOITATION</i>	1.25	0,3
<i>MAINTENANCE</i>	8,59	10,8
Total	9.07	9,7

4.3. Formation

Priorité importante, Keolis Laval entreprend d'avoir un effectif qualifié et formé. En 2021, Plusieurs formations ont été effectuées par thématique :

Conduite		
	FCO Voyageurs	<i>700h de formation</i>
	Gestes et postures	<i>42h de formation</i>

Amélioration continue de la conduite (ACC)	<i>196h de formation</i>
Accueillir et accompagner les publics fragiles	<i>35h de formation</i>
Management	
Mener un entretien de ré-accueil	<i>28h de formation</i>
Sécurité	
Sûreté et lutte contre la fraude	<i>1h de formation</i>
MAC STT	<i>140h de formation</i>
Technique	
Evobus : Multiplexage FPS	<i>42h de formation</i>
Evobus : Portes, rampe et suspension MB Citaro (W02713)	<i>28h de formation</i>
Formation MAN HYBRIDE et habilitation B0L/B2L/B2VL	<i>84h de formation</i>
Commercial	
Relations clients : accueillir au téléphone ou en face-à-face	<i>14h de formation</i>
Gerer la relation de service y compris en situation perturbée	<i>14h de formation</i>

Voici le détail de ces formations :

Nature de la formation	Public concerné	Objectif	Organisme
FCO	Conducteurs	Formation Continue Obligatoire	IK
Formation initiale	Conducteurs	Formation nouveaux embauchés	Keolis Laval
Accueillir et accompagner le client fragile	Conducteurs	- Acquérir des repères clés sur la fragilité et le handicap	IK
Eco conduite	Conducteurs	- Conduire de manière prévisionnelle - Adopter une conduite confortable - Prendre en compte les contraintes de l'environnement	IK
Contrat Pro	Conducteurs	Permis D + FIMO	FORGET
START	Managers	- Maîtriser les techniques de management de proximité - Communiquer avec son équipe et sa hiérarchie - Acquérir les réflexes RH nécessaires à la fonction de manager	IK
ACC	Conducteurs	Amélioration Continue de la Conduite : - Anticiper pour éviter l'accident - Adopter un comportement préventif - Remplir un constat amiable	IK
OKAPI	Agent de planning	- Utiliser les fonctions "mise en production et gestion du quotidien" via OKAPI	IK
Développer son assertivité et son affirmation de soi	Manager et Agent administratif	- Se positionner face à son interlocuteur - Argumenter son opinion - Communiquer de manière constructive	IK
Généralités électricité carrosserie	Mécaniciens		HEULIEZ
Dépollution bus	Mécaniciens		HEULIEZ
Moteur TECTOR 7	Mécaniciens		HEULIEZ
Formation sur MAN Hybride et habilitation	Mécaniciens	- Habilitation travail sur bus hybride	MAN
Habilitation électrique	Mécaniciens		SOCOTEC
Interprétation analyses d'huile	AM Maintenance	- Apprendre les techniques d'analyse des lubrifiants - S'initier aux diagnostics et interprétations - Découvrir les principes de prélèvements	IK
Conduite chariot élévateur	Mécaniciens		AFPI

4.4. Sécurité

4.4.1. La Fraude

○ Des vérificateurs formés

La formation est un prérequis à l'assermentation des agents vérificateurs.

En 2021, à la suite du départ d'un agent vérificateur, 3 nouveaux agents ont complété l'équipe de 5 vérificateurs et du responsable « sureté et fraude ». Ces 3 nouveaux agents ont été formés sur les bonnes pratiques du métier d'ACCO (Agents Commerciaux de Contrôles) en novembre 2021.

○ Keolis Laval, acteur des réunions GPO

Keolis Laval est acteur de la sécurité au quotidien sur l'agglomération et participe tous les mois aux réunions GPO (groupement partenaire opérationnel) organisée par la Police Nationale du commissariat de Laval. Ces réunions sont un outil de captation du besoin de sécurité de la population mais aussi du transporteur.

En fonction des actualités, des actions spécifiques peuvent être mises en place, en collaboration étroite avec les acteurs du GPO. Tous les mois est également organisée une opération conjointe de vérification de titres de transport entre la Police Nationale et les vérificateurs du réseau, afin d'apporter du poids à l'action de lutte contre la fraude.

En 2021, une convention de partenariat a été signée avec la Direction Départementale de la Sécurité Publique de la Mayenne (Gendarmerie), dans l'objectif de consolider et conforter les liens en termes d'échanges d'informations et d'actions conjointes sur le réseau.



4.4.2. La Médiation

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

Depuis 1996, les agents du GLEAM favorisent la médiation avec les voyageurs des TUL et préviennent les situations conflictuelles.

En 2021, ils ont effectué 2166 heures d'intervention dans les bus dans le cadre d'opérations de sensibilisation à la citoyenneté ou d'accompagnement de la clientèle.

4.4.3. Vidéoprotection

L'ensemble du parc des bus du Réseau des TUL (y compris parc sous-traité) est équipé de vidéoprotection. Des caméras enregistrent, en permanence, l'intérieur des bus (y compris le son) et des images peuvent être extraites sur demande des forces de l'ordre (réquisition). En 2021, 18 réquisitions vidéo ont été effectuées.

4.4.4. Sureté

Au total, 18 dépôts de plainte ont été effectués auprès de la Police Nationale en 2021.

Keolis Laval constate également un niveau d'agressions verbales et physiques similaire à 2020, néanmoins les agressions verbales signalées sont plus virulentes que sur les années précédentes, en particulier celles liées au refus d'achat de titre de transport et au non-respect du port du masque.

		2021	2020
Vol de tickets ou d'argent		0	3
Agression verbale		31	35
Agression physique (sans arrêt de travail)		9	7
Agression physique (avec arrêt de travail)		1	1
Jet de projectiles		4	0
Autres dégradations	Poteaux	19	23
	Abribus	18	61
	Vitres bus	5	-

4.5. La sous-traitance

4.5.1. STAO

La société STAO est en sous-traitance de Keolis Laval pour les services scolaires et certaines lignes régulières T.U.L. L'entreprise met à disposition 26 cars et 3 bus. La STAO est localisée dans la zone des Touches – 33 Boulevard Léon Bollée 53022 Laval.

4.5.2. Keolis Atlantique

En complément, Keolis Laval est accompagnée par Keolis Atlantique. La société est localisée au 55 rue du Dépôt - 53000 Laval. Keolis Atlantique met à disposition 2 cars pour les services scolaires.

4.5.3. GIE Artaxi, Taxis Changéens et Taxis de l'Agglomération Lavalloise

Keolis Laval travaille en collaboration avec les compagnies de Taxis GIE Artaxi, Taxis Changéens et Taxis de l'Agglomération Lavalloise pour les services de transports à la demande.

Le GIE Artaxi est basé au 69 Rue Magenta, 53000 Laval.

4.5.4. Cykleo

Cykleo est en sous-traitance de Keolis Laval pour la gestion du service VLS.

5. Bilan Maintenance

5.1. Le parc

Suite à l'accident survenu le 16 septembre avec le bus 119 sur la commune de Changé, Laval Agglomération a demandé à Keolis de réaliser l'ensemble des services scolaires en autocar. Ce changement acté aux vacances de la Toussaint a entraîné une profonde réorganisation du parc avec à terme la sortie de 15 autobus remplacés par 22 autocars. Sur la fin 2021, 10 autocars auront été mis en service par Keolis Laval.



Au 31 décembre 2021, le parc de véhicules nécessaire à l'exploitation du service TUL s'élève à 66 bus et 36 cars, dont 63 sont mis à disposition par Laval Agglomération (les véhicules propriétés Keolis Laval contractuellement en bien de retour sont intégrés dans les 63).

	2020	2021	Entrées N° bus	Sorties N° bus
<i>Standards Diesel</i>	52	48	306 – 307 – 308 – 309 - 310	102 – 103 – 105 – 106 – 108 – 932 – 933 – 934 – 113
<i>Standards GPL</i>	2	0		421 - 422
<i>Articulés</i>	8	8		
<i>Minibus</i>	5	5		
<i>Standard HYBRIDE diesel</i>	2	2		
<i>Autocars</i>	0	10		900 – 901 – 902 – 903 – 904 – 905 – 906 – 907 – 908 – 909
Total	69	73		

🕒 Fin des véhicules fonctionnant au GPL

L'année 2021 marque la fin des motorisations GPL avec le ferrailage des 2 derniers bus MAN A21.



Destruction d'un véhicule GPL

🕒 **5 bus d'occasion Euro 5 acheté à Keolis Laval**

Pour accélérer la sortie des derniers bus GPL et bus non accessible Euro 1 et 2, Laval Agglomération a validé dans l'avenant 6 du contrat de DSP l'achat de 5 bus d'occasion Mercedes Citaro Euro 5 à Keolis supplémentaire. Keolis Laval s'occupe de mettre ces bus aux standards du réseau TUL : peinture grise RAL 7015, livré, SAEIV, radiotéléphone, gong piéton, accessibilité... Ces bus ont été mis en service début 2021 Ci-dessous les 5 bus standards de l'avenant 6 :

- Bus n°306 – Mercedes – Citaro – AC437QG (31/08/2009)



- Bus n°307 – Mercedes – Citaro – AC395QG (31/08/2009)



- Bus n°308 – Mercedes – Citaro – AC406QG (31/08/2009)



- Bus n°309 – Mercedes – Citaro – AC386QG (31/08/2009)



- Bus n°310 – Mercedes – Citaro – AC376QG (31/08/2009)



🕒 Réformes des bus

L'arrivée de ces 5 nouveaux bus standards et 10 autocars ont permis de ferrailer les 2 derniers bus standards GPL N°420 – 422 ainsi que les bus diesels les plus anciens N°102 – 103 – 104 – 105 – 106 – 108 – 932 – 933 – 934 - 113

La destruction des bus GPL demandant des compétences particulières pour dégazer les bus, la dépollution a été réalisée par le service maintenance et la destruction sur le dépôt.



Dégazage des bus : Le reste du GPL est récupéré dans la bouteille de transvasement.



Découpe des bus

⊙ **Age moyen contractuel**

L'âge moyen contractuel des bus et cars entretenu par Keolis Laval au 31 décembre 2021 est de 10,28 ans. L'âge moyen prévu au contrat étant de 10 ans +/- 0.5 ans, le parc est conforme aux engagements de la DSP et il n'y a pas d'ajustement de coût de maintenance à réaliser pour 2021. Pour rappel, le calcul exclue les véhicules de réserve et compte la présence des véhicules neufs au prorata du temps exploité sur l'année. Le détail du calcul est dans l'annexe 5.

⊙ **Parc mis à disposition par le sous-traitant STAO en 2021**

Le parc du sous-traitant STAO reste constant par rapport à 2020 et conforme au contrat de DSP. Il représente 3 bus et 26 cars.

5.2. Les installations fixes

5.2.1. Investissements portés par Laval Agglomération

⊙ **Serreuse pneumatique de roues**

Laval Agglomération a acheté pour le service maintenance une serreuse pneumatique de roues. Cet outil garanti un serrage au couple de 550, 600 ou 650 N.m à +/-3%. Vis-à-vis de la clef à choc, la serreuse a également l'avantage de supprimer les vibrations et le bruit. Cet outil permet également d'éviter l'utilisation de la clef dynamométrique à l'origine d'un accident de travail d'un mécanicien (blocage du dos).



⊙ Matériel Ubi

Avec l'augmentation du parc, Laval Agglomération a acquis l'ensemble des périphériques UBI complémentaire nécessaires.

⊙ Travaux réalisés dans le compte GEM

Le compte GEM (Gros entretiens maintenance) est une provision de 18 000€ dans les comptes de la DSP pour compenser les gros investissements à réaliser sur les véhicules (supérieur à 3 000€). En 2021, Keolis Laval a utilisé 3 fois le compte GEM pour des travaux mécanique pour un coût de 23 864,04 €. Les 9 autres lignes correspondent à des travaux de rénovation mie vie. L'extension du GEM à la rénovation a été accordée de façon exceptionnelle à hauteur de 65 000€ sur 2 ans. L'enveloppe a été respectée.

GEM	Commande	COUT	fournisseur	Réalisé
Calculateur moteur bus 423	5308CAMA8692	3 425,80 €	Sami35	12/03/2021
4 turbos MAN A37	5308CAMA9177	5 704,00 €	TECHNODIS	22/06/2021
Motoréducteur + boîtier direction + train AV Bluebus 209	5308CAMA9205	14 734,24 €	Bluebus	28/06/2021
Sous total GEM Maintenance		23 864,04 €		

GEM spéciale Rénovation - avenant 4

Remplacement sellerie bus 300	5308CAMA8543	3 492,00 €	JDSA	12/02/2021
Remplacement sellerie bus 121	5308CAMA8572	2 522,00 €	JDSA	18/02/2021
Remplacement sellerie bus 507	5308CAMA8619	3 104,00 €	JDSA	26/02/2021
Remplacement sellerie bus 508	5308CAMA8647	3 104,00 €	JDSA	08/03/2021
Remplacement sellerie bus 120	5308CAMA8693	2 522,00 €	JDSA	12/03/2021
Remplacement sellerie bus 118	5308CAMA8828	2 522,00 €	JDSA	01/04/2021
Remplacement sellerie bus 119	5308CAMA8729	2 522,00 €	JDSA	18/03/2021
Remplacement sellerie bus 122	5308CAMA8862	2 522,00 €	JDSA	16/04/2021
Remplacement sellerie bus 305	5308CAMA8888	2 522,00 €	JDSA	22/04/2021

Sous total GEM "spéciale rénovation" **24 832,00 €**

Total GEM 2021 48 696,04 €

5.2.2. Les investissements portés par Keolis Laval

Le délégataire Keolis Laval s'est engagé à réaliser des investissements pour Laval Agglomération dans son contrat de DSP. L'année 2021 a été marquée par divers investissements.

⊙ Dégazage de la station GPL et restitution de la cuve à Primagaz

L'arrêt des bus GPL en février 2021 nous a permis de faire disparaître le risque GPL et mettre fin au ICPE avec déclaration 1412 et 1414. Après pompage du reste de GPL, le reste non pompable contenu dans la cuve a été brûlé par torcher. Une fois la cuve vidée, celle-ci a été inertée avec les canalisations dégazées. Les certificats sont mis dans l'annexe 3. Les canalisations reliant la cuve aux distributeurs ont été remplies d'eau.



🕒 Aménagement des bureaux

En 2021, Keolis Laval a entrepris des travaux pour moderniser le dépôt. Keolis a réorganisé la salle de prise de service conducteur en remplaçant le mobilier servant de support au PC signalement. Keolis a installé une tablette permettant aux conducteurs de consulter l'application « My Keolis Services » et un matériel pour vider les cartes chronotachygraphes numériques.



Coté PC exploitation, Keolis a installé un grand écran affichant la « live map » UBI afin de voir l'avance / retard des véhicules ainsi que la géolocalisation de ces derniers sur le réseau.



Keolis a également repeint l'ensemble des portes du dépôt et rénové la salle de prise de service maintenance.



🕒 Rénovation de l'agence commerciale

Keolis a effectué des travaux au niveau de l'Espace TUL dans l'objectif de moderniser et d'améliorer la qualité de l'information fournie aux clients :

- Peinture des murs
- Revêtement de sol
- Agencement de l'information voyageurs



⦿ **Sièges conducteurs**

Tous les ans, Keolis remplace 4 sièges conducteurs pour maintenir le confort du conducteur.

⦿ **Matériel électroportatif**

Cette année, Keolis a doté chaque mécanicien d'une boulonneuse Makita portable à batterie 18V. L'atelier a également été doté de 2 meuleuses portatives et d'une scie vibrante, ainsi que divers outillages nécessaires à la maintenance des bus.

6. Bilan Marketing & Commercial

6.1. Les tarifs en 2021

Les T.U.L. propose deux types de tarification :

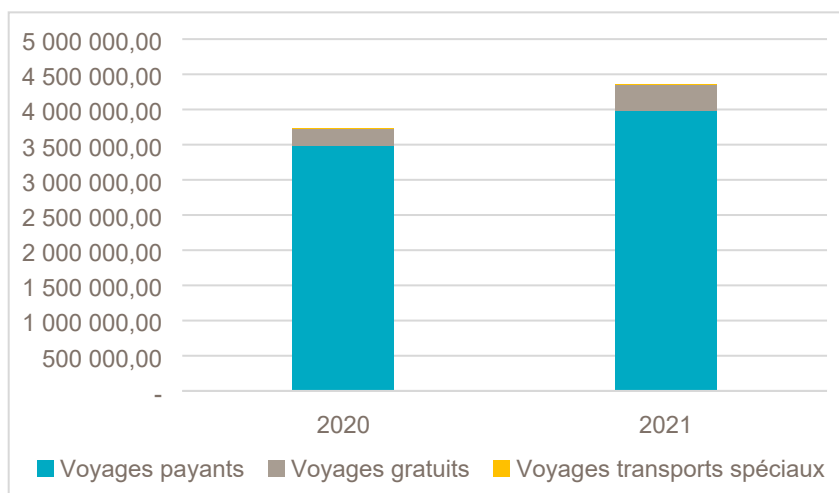
- Des Tickets Unité, Journée ou 10 voyages, permettant aux clients occasionnels de voyager sur le réseau.
- Des Abonnements mensuels ou annuels ciblés selon le profil et/ou le revenu de la personne ou de son foyer, permettant aux clients réguliers de voyager sur le réseau à des coûts plus attractifs.

La gamme tarifaire est identique à 2019 :

Public	Titres	Tarifs
Tout public	Ticket Unité	1.30 €
	Ticket Jour	3.25 €
	10 Voyages	10.00 €
	10 Voyages dépositaires	11.50 €
	PASS mensuel	25.40 €
	PASS annuel	238.50 €
Jeunes - de 26 ans	JEUNE 1 annuel	128.00 €
	JEUNE 2 annuel	64,00 €
	JEUNE 3 annuel	32,00 €
	JEUNE 4 et + annuel	16,00 €
	JEUNE mensuel	16.25 €
	JEUNE LOISIRS annuel	45.70 €
Seniors + de 60 ans	CONTACT mensuel	14,25 €
	CONTACT annuel	89,50 €
Demandeurs d'emploi	TEMPO mensuel	8.70 €
Abonnés intermodaux	INTER hebdomadaire	7.10 €
	TUTTI H hebdomadaire	7.10 €
	TUTTI M mensuel	19.30 €
	TUTTI A annuel	207,00 €
Titres Solidaires	JEUNE + annuel	85.30 €
	PASS + mensuel	15.20 €
	PASS C+ mensuel	2.15 €
	TEMPO + mensuel	2.15 €
	CONTACT + annuel	20.30 €
Autres titres	TUL AUTO	2,70 €
	ACCES annuel	Gratuit

6.2. Résultats fréquentation et recettes

6.2.1. Evolution des voyages



	2020	2021
Voyages payants	3 538 539	3 983 140
Voyages gratuits	241 557	367 664
Voyages transports spéciaux	2 262	9 116

Le passage à la billettique en 2019 a permis de mesurer précisément la fréquentation grâce aux validations des titres.

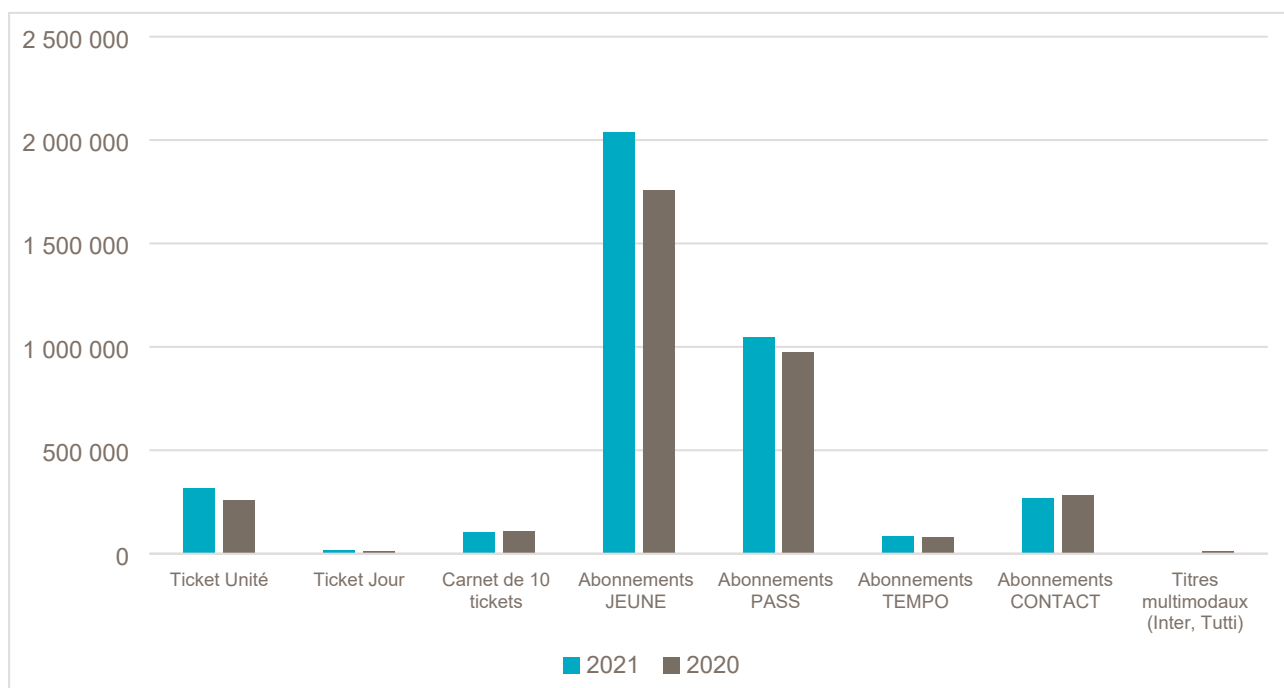
En 2020, le total des voyages était de 3 781 791. Nous avons observé une diminution de plus de 2 012 969 voyages par rapport à 2019. Les voyages avaient fortement diminué (-35 %) à cause de l'épidémie du COVID 19. La réduction d'offre mais également le changement des habitudes de déplacement des citoyens avec le confinement et les couvre-feux ont eu un impact sur le nombre de voyages.

En 2021, le réseau TUL a accompagné la sortie de l'épidémie de COVID 19 à travers une offre complète et des actions de reconquête. **4 359 920 voyages ont été comptabilisés sur l'année 2021.**

Une hausse de +15% des voyages est observée entre 2020 et 2021. Par rapport à 2019 (année de référence sans impact Covid 19), les voyages accusent toujours une baisse de -24%. Cette baisse provient des changements d'habitude des citoyens dans leurs déplacements. Les profils « sénior » et « occasionnel » ne sont pas revenus à des déplacements en transport en commun pour leur trajet.

Evolution des voyages par titres de transport payants

Titres de transport	2021	2020	N/N-1 Chiffres	N/N-1 %
Ticket Unité	319 008	257 694	61 314	23,8%
Ticket Jour	14 879	11 931	2 948	24,7%
Carnet de 10 tickets	103 789	108 489	-4 700	-4,3%
Abonnements JEUNE	2 144 158	1 809 559	334 205	15,9%
Abonnements PASS	1 045 729	974 229	71 500	7,3%
Abonnements TEMPO	86 000	80 742	5 258	6,5%
Abonnements CONTACT	269 509	282 261	-12 752	-4,5%
Titres multimodaux (Inter, Tutti)	68	13 240	-13 172	-100%
TOTAL	3 983 140	3 538 539	444 601	11%



Evolution des voyages par titres de transport gratuits

Titres de transport	2021	2020	N/N-1 Chiffres	N/N-1 %
Gratuits	367 664	241 557	126 107	52,2%

L'évolution provient majoritairement de l'ajout des voyages effectués les week-ends.

Evolution des voyages spéciaux

Titres de transport	2021	2020	N/N-1 Chiffres	N/N-1 %
Titres spéciaux	9 116	2 262	6 854	300%

La majeure partie des voyages du réseau T.U.L. est effectuée par des abonnements jeunes ou des abonnements bénéficiant d'une tarification sociale.

6.2.2. Evolution des recettes

Titres de transport	2021	2020	N/N-1 Chiffres	N/N-1 %
Ticket Unité	376 474	297 612	78 862	26,5%
Ticket Jour	42 034	34 896	7 138	20,5%
Carnet de 10 tickets	86 249	94 159	-7 911	-8,4%
Abonnements JEUNE	852 108	867 861	-15 753	-1,8%
Abonnements PASS	160 173	168 542	-8 369	-5,0%
Abonnements TEMPO	13 388	11 875	1 513	12,7%
Abonnements CONTACT	58 961	78 625	-19 665	-25,0%
Titres multimodaux (Inter, Tutti)	9 930	8 574	1 356	15,8%
Titres TUL Auto	108	52	55	105,8%
TOTAL RECETTES TRAFIC HT	1 599 424	1 562 197	37 227	2%

Recettes détaillées dans la partie 7 : bilan financier -> 7.2 recettes annuelles

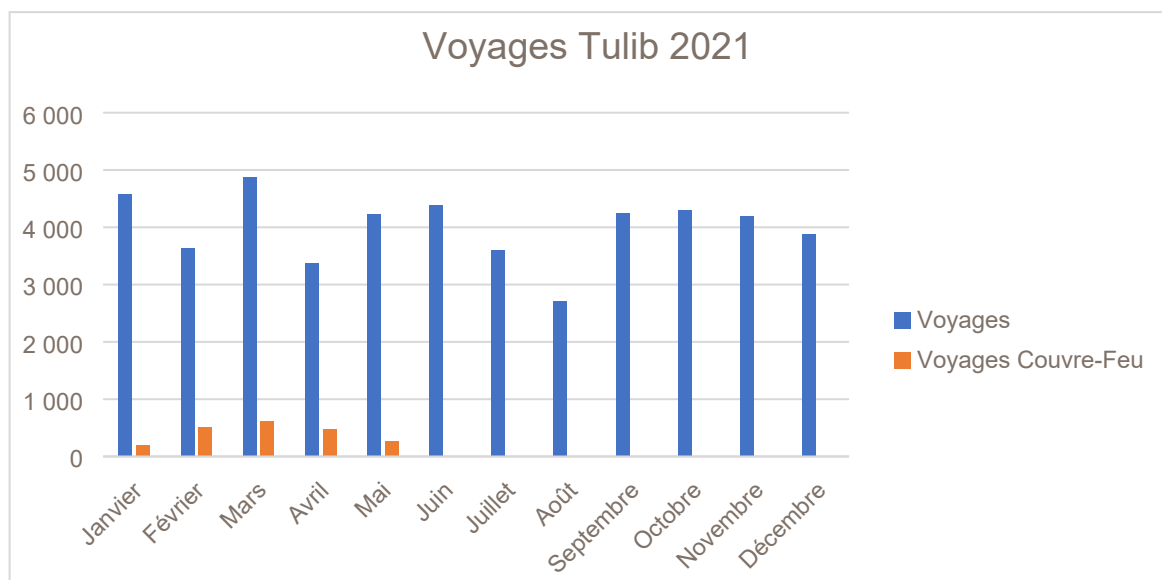
Le niveau de recette en 2021 a **augmenté de 2% par rapport à 2020**. Le niveau de recette atteint **1 599 424 € en 2021**. Nous observons une reprise lente du niveau de recette suite à l'épidémie de la Covid 19.

6.2.3. Fréquentation des services supplémentaires

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

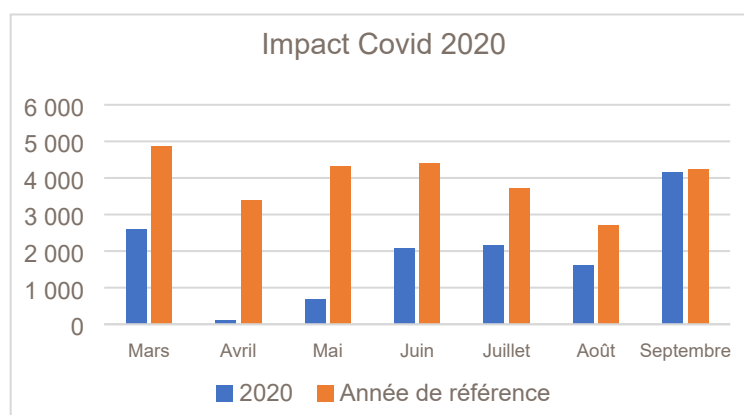
🕒 TULIB

Pour le service de transport à la demande Tulib, 48 032 voyages ont été effectués en 2021. De plus, 2 050 voyages ont été effectués sur le Tulib Couvre-feu.



Ce service « Couvre-Feu » a été mis en place entre Janvier et Mai pour répondre aux besoins de déplacement des actifs après l'horaire de couvre-feu.

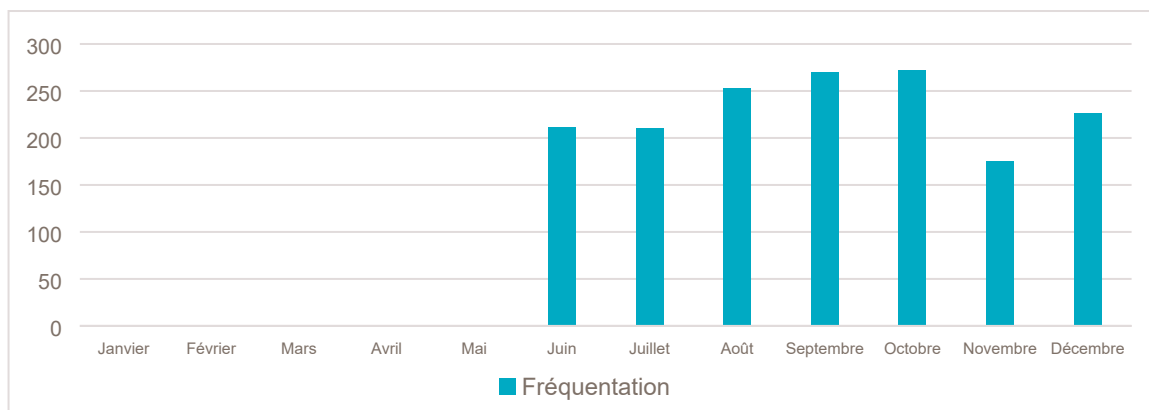
Nous observons une progression de 39% vis-à-vis de 2020. Cette augmentation provient d'une année 2020 impactée par l'épidémie de la Covid. D'Avril 2020 à Mai 2020, la fréquentation était inférieure à 700 voyages par mois.



Nous observons une utilisation stable les mois d'hiver avec en moyenne 4 000 voyages/mois. Tulib a pour principal motif de déplacement le Travail avec plus de 40%. Ensuite, nous avons le motif Loisir pour tous les usagers avec 28%.

🕒 FLEXO

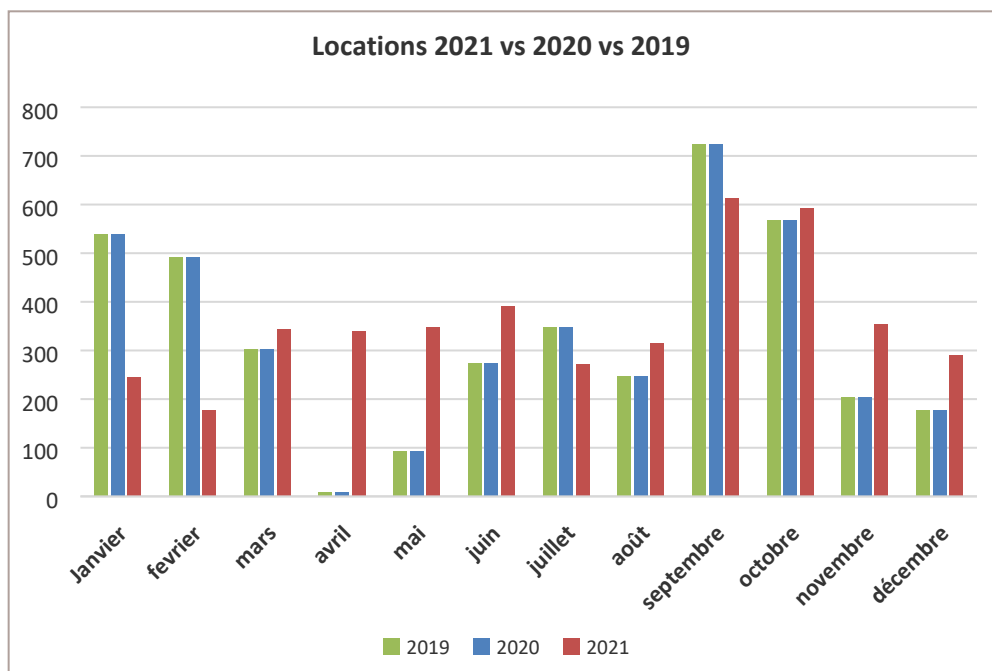
La fréquentation du service Flexo a été impactée en début d'année 2021 avec les couvre-feux. Le service a été suspendu de janvier à mai.



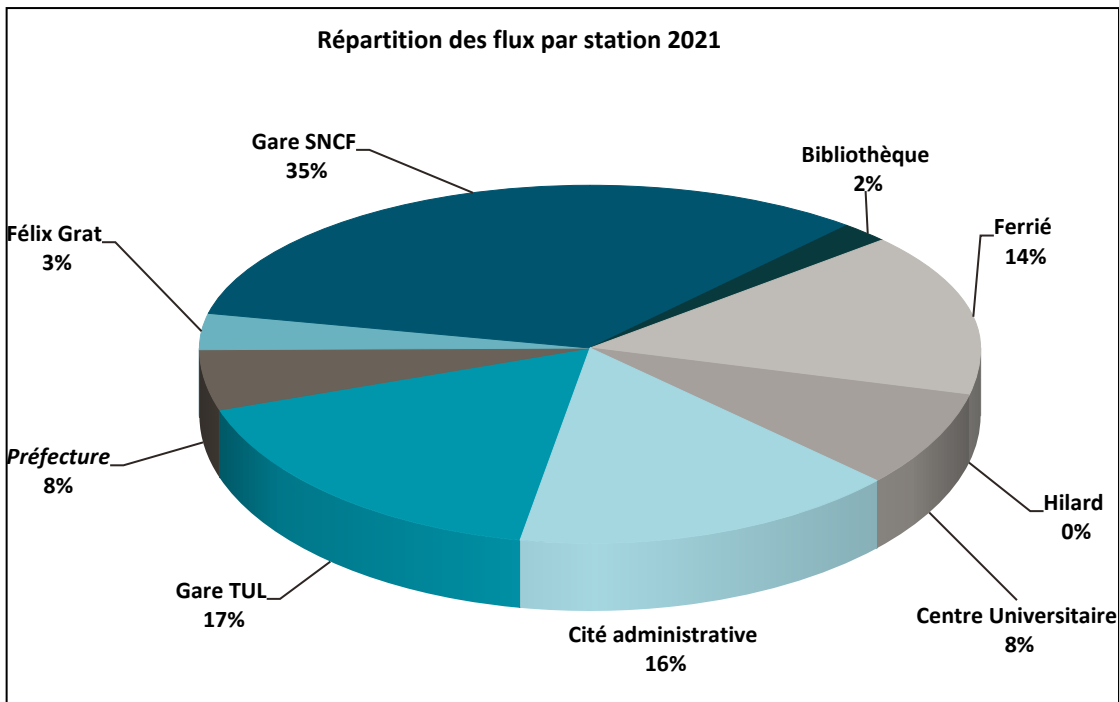
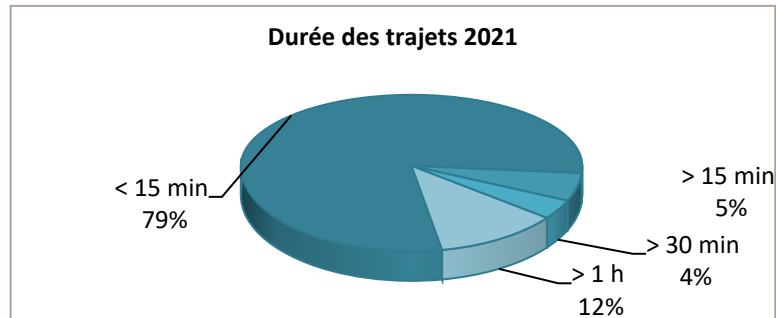
En moyenne, le service comptabilise 230 montées par mois.

🕒 VELITUL

Le service VELITUL a comptabilisé 4 283 locations sur l'année 2021, soit une augmentation de 7,6% par rapport à 2020.

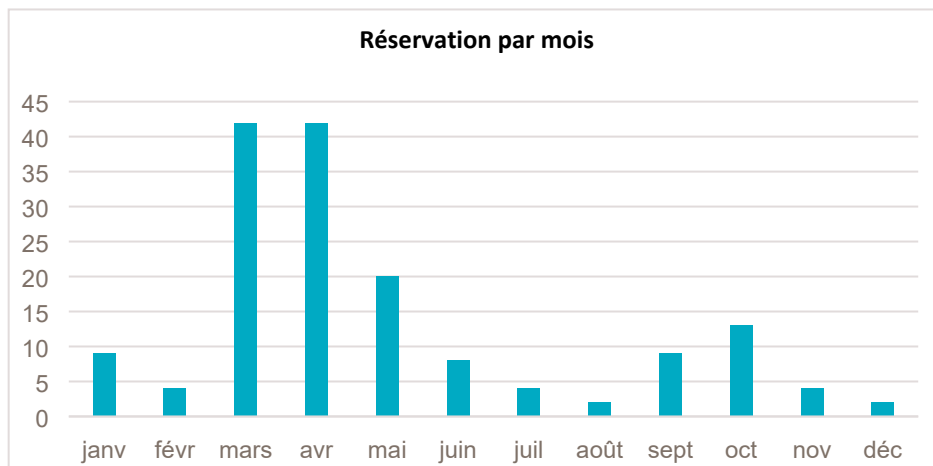


Comme pour 2020, le service Velitul est utilisé pour des trajets inférieur à 15min :
Voici dans le tableau ci-dessous la répartition moyenne des utilisations du services Velitul :



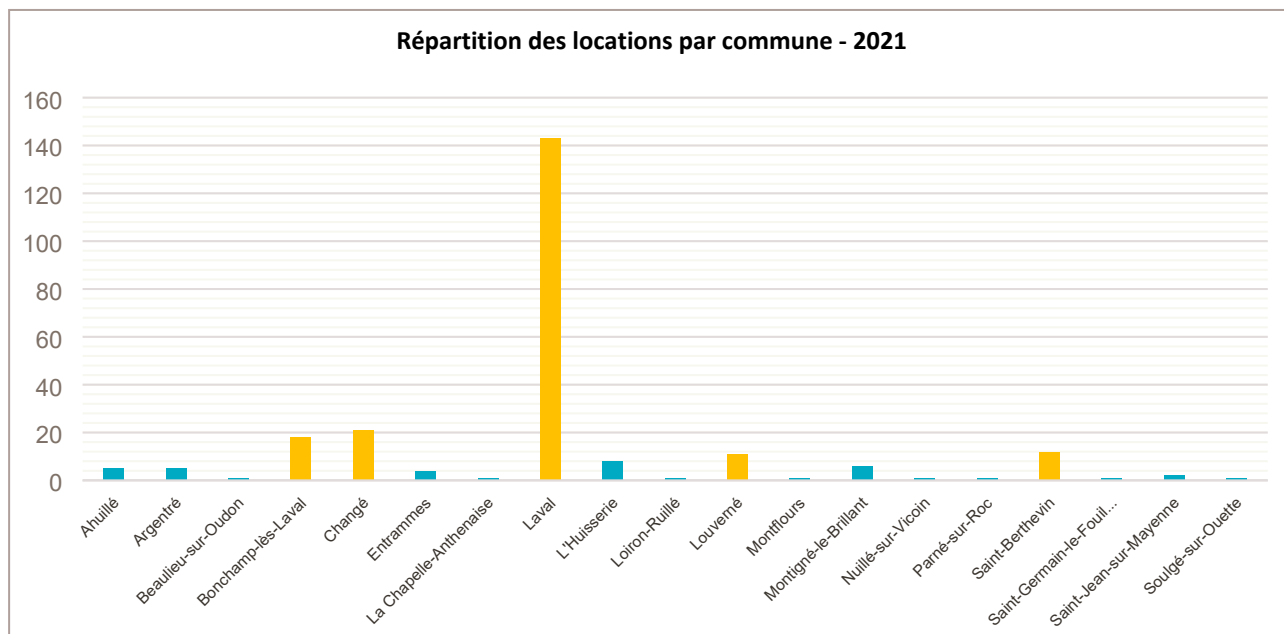
🕒 VELA

La flotte VELA est composée de 300 vélos. Sur l'année 2021, 159 réservations ont été réalisées.

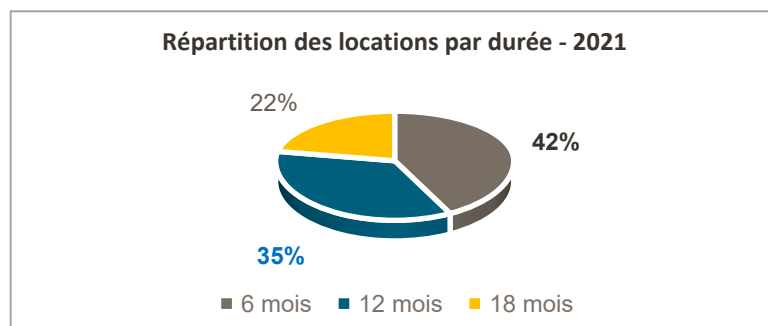


Chaque année, le service enregistre un fort taux de réservation sur les mois de Mars et Avril. Les habitants de Laval Agglomération préfèrent utiliser le vélo pour leur déplacement lors de la période estivale.

87% des locations de VELA s'effectuent dans les communes de première couronne avec 58,8% dans Laval.



Sur l'année 2021, nous observons un équilibre entre les réservations sur 6 mois et les réservations sur 12 mois.



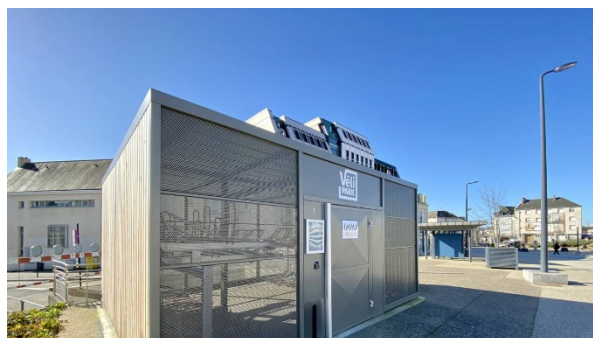
Environ 20% des utilisateurs du service VELA demandent un réabonnement au service.

📍 VELIPARK

En 2021, deux abris sécurisés pour vélos sont déployés sur le territoire de Laval Agglomération :

- Gare SNCF
- Quartier Ferrié

31 inscriptions ont été recensées sur l'année 2021 dont 50% qui ne possèdent pas d'abonnements TUL et/ou SNCF.



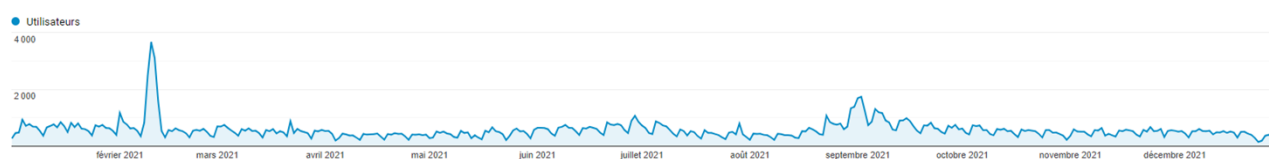
6.3. Information, communication, promotion

6.3.1. Le réseau TUL de plus en plus digital

En plus de la communication au niveau des abribus et à l'agence, le réseau T.U.L. possède un site internet, un compte Facebook, un compte Twitter et une application mobile.

🕒 Site internet

Le site internet www.tul-laval.com est la porte d'entrée principale du réseau. Il contient l'ensemble des informations relatives au réseau des TUL (horaires, plan, tarifs, info trafic, actualité...). Il est mis à jour régulièrement en fonction des événements de l'année, des campagnes de communication, et de l'info trafic. En 2021, le site internet comptabilise **87 700 utilisateurs** avec un total de **617 094 pages vues** (=nombre total de page consultées). Les visites répétées d'un utilisateur sur une même page sont prises en compte).



Sur la courbe ci-dessus, on distingue plusieurs périodes et temps forts sur le réseau :

- En février avec un pic des utilisateurs en lien avec le couvre-feu à 19h
- La rentrée scolaire en septembre qui constitue le plus grand pic d'utilisateur.

En moyenne, les utilisateurs restent 2 minutes sur le site tul-laval.com.

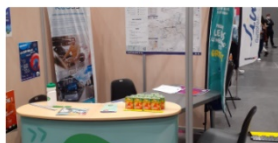
🕒 Facebook

Le compte Facebook a été ouvert en août 2019. Il permet la diffusion de toute l'actualité du réseau, les principales informations trafic et l'organisation de jeu concours. L'objectif de Facebook est de construire une communauté autour de la marque TUL.

@TUL_Actu était présent à la journée du Job Dating organisée à @Laval_la_Ville
@laval_economie
@pole_emploi

Les @TUL_Actu recrutent !

N'hésitez pas à nous contacter : tul-laval.com/fr/aP-Nos-coor...
pic.twitter.com/5FYh0ywaz



👍 1 📖 4



🕒 Twitter

Le compte twitter a été ouvert en août 2019. Il permet principalement d'informer les usagers sur les déviations et l'information trafic du réseau. Les grandes actualités du réseau sont aussi mises en avant sur Twitter afin de toucher un public un peu plus professionnel comme les journalistes.

🕒 Application mobile

L'application TUL permet aux usagers d'optimiser leur déplacement grâce à plusieurs fonctionnalités :

- Les horaires en temps réel (nouveau 2020)
- La recherche d'itinéraire
- Les informations trafic
- La disponibilité des Vélitul

6.3.2. Plan d'action de communication par mois

Pour l'année 2021, un plan d'action commercial mois par mois a été mis en place. Cependant, avec la crise sanitaire et la suppression d'événements sur le territoire, le plan de communication n'a pas pu être réalisé à 100%.

Voici le plan de communication mois par mois effectué sur l'année 2021 :

Janvier

Mise en place de la gratuité le week-end

Février

- Lancement de l'offre Vélipark
- + 50 VELA

Mars/Avril

Communication sur l'offre adaptée aux couvre-feux

Mai/Juin

Opération Passeport CM2
Partenariat Laval Virtual

Juin

Mise en place d'un réseau dédié pour accueillir le Tour de France



Juillet/Août

Lancement du réseau été

Septembre

Lancement du réseau période scolaire
Semaine de la mobilité

- Stand promotionnel
- Titre unitaire à 1€ des T.C. pendant la journée du transport public

Lancement de la nouvelle ligne Express St Berthevin - Laval

Novembre/Décembre

Mise en place des déviations en adéquation avec les événements du territoire (la mise en lumière, les marchés, etc.)

Noël

- 3 jeux concours pour rythmer le dernier mois de l'année



- Collecte de jouets organisée en partenariat avec le Secours Populaire de Laval. 150 jouets ont été récoltés du 1^{er} au 24 décembre.

6.4. Les partenariats

6.4.1. Association des commerçants "Laval Cœur de Commerce"

Des discussions ont été amorcées avec Laval Cœur de Commerce pour établir un partenariat. L'objectif : fidéliser et récompenser les clients des TUL en échange de promotions des commerçants locaux dans le cadre de campagnes, d'évènements, d'actualités sociales (réseaux sociaux).

6.4.2. Laval Virtual

Dans le cadre d'une opération de mécénat au bénéfice de Laval Virtual, l'ensemble des clients TUL, abonnés ou occasionnels a bénéficié d'une entrée demi-tarif sur les 2 jours du salon grâce au groupe Keolis.

6.4.3. Office de tourisme

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

6.4.4. Stade Lavallois

Le Stade Lavallois bénéficie de 20% sur les abonnements des jeunes du centre de formation.

6.5. La qualité de service

Au cours de l'année 2021, 466 réclamations ont été recensées.

Motifs	Nombre
Course non desservie	8
Retard	43
Avance	18
Arrêt non desservi	64
Amabilité/Accueil du conducteur	130
Déviation	21
Offre du réseau	49
Charge importante	28
Billetique	15
Fraude	4
Mobilier urbain	28
COVID	13

	Tulib	17
	VELITUL/VELA	3
	autres	25
TOTAL Réclamations		466

Le réseau TUL a accusé une augmentation d'environ 100 réclamations supplémentaires vis-à-vis de l'année 2020. Les principaux motifs sont dus aux changements nombreux des offres de transport sur le début d'année 2021. L'épidémie du Covid 19, avec la mise en place des gestes barrières et notamment le port du masque s'est révélé comme un motif important des réclamations-observations durant l'année.

Les différents canaux d'informations et notamment les réseaux sociaux ont également permis de communiquer plus efficacement sur l'existence du service client. Ceci permet aux usagers de plus facilement s'exprimer.

L'année 2021 a été rythmée par plusieurs évènements comme les couvre-feux, les fermetures exceptionnelles d'établissements scolaires, le Tour de France, la mise en conformité des services scolaires, etc.... Le réseau TUL a répondu à ces évènements en adaptant son offre de transport et sa stratégie de relation client afin de délivrer la meilleure qualité de service possible.

7. Bilan Financier

7.1. Recettes annuelles

Titres de transport	2021	2020	N/N-1 Chiffres	N/N-1 %
Ticket Unité	376 474	297 612	78 862	26,5%
Ticket Jour	42 034	34 896	7 138	20,5%
Ticket Carnet	86 249	94 159	-7 911	-8,4%
JEUNE Mensuel	86 480	61 898	24 582	39,7%
JEUNE 1	632 551	657 607	-25 055	-3,8%
JEUNE 1 T	1 566	1 563	3	0,2%
JEUNE 2	93 572	102 249	-8 677	-8,5%
JEUNE 2 T	1 775	2 178	-403	-18,5%
JEUNE 3	10 548	11 310	-761	-6,7%
JEUNE 3 T	373	457	-83	-18,2%
JEUNE 4	1 463	1 902	-439	-23,1%
JEUNE 4 T	69	93	-24	-25,4%
JEUNE Solidaire	16 124	19 387	-3 263	-16,8%
JEUNE LOISIRS	1 770	2 782	-1 012	-36,4%
JEUNE LOISIRS T	61	73	-12	-16,4%
JEUNE Stade Lavallois	5 755	6 363	-608	-9,6%
PASS Mensuel	54 818	41 979	12 839	30,6%
PASS Mensuel H	0	0	0	
PASS CMU	45 023	40 514	4 509	11,1%
PASS Annuel	57 182	83 935	-26 753	-31,9%
PASS Annuel H	0	0	0	
PASS Solidaire	3 151	2 114	1 036	49,0%
TEMPO	12 211	10 630	1 581	14,9%
TEMPO Solidaire	1 177	1 245	-68	-5,5%
CONTACT Mensuel	3 951	3 679	272	7,4%
CONTACT Annuel	43 251	61 618	-18 368	-29,8%
CONTACT Annuel Solidaire	11 759	13 328	-1 569	-11,8%
INTER	6	6	0	0,0%
TUTTI H	613	697	-84	-12,0%
TUTTI M	2 653	2 463	190	7,7%
TUTTI A	6 658	5 407	1 250	23,1%
TUL AUTO	108	52	55	105,8%
AUTRES	26 653	17 655	8 998	51%
TOTAL RECETTES TRAFIC HT	1 626 077	1 579 862	46 215	2.9%

7.2. Investissements et inventaire des biens

7.2.1. Les investissements de Laval Agglomération

Opération prévue	Avancement
Serreuse Chicago pneumatic pour le serrage des roues bus	Réalisé en octobre 2021
Achat complément matériel UBI	Réalisé décembre 2021
Achat de 5 bus standards d'occasion n°306 – 307 – 308 – 309 - 310 mis aux standards du réseau TUL	Réalisé entre janvier et mars 2021
Sanitaire gare Nord	En cours

7.2.2. Les investissements de Keolis Laval

Opération prévue	Avancement
Aménagement de la salle de détente dans les anciens locaux CSE	Réalisé janvier 2020
Dégazage de la station GPL et restitution de la cuve à Primagaz	Réalisé mai 2021
Aménagement de la salle de prise de service conducteur et PC (écran SAE, borne MyKeolis Service...)	Réalisé avril 2020
4 sièges conducteurs bus	Réalisé en mai 2020
Rénovation du tunnel de lavage	Réalisé en janvier 2021
Peintures des portes dépôts et rénovation salle de prise de service maintenance	Réalisé en décembre 2021
Rénovation de l'Espace TUL	Réalisé en décembre 2021
Matériel pour les EAD et chronotachygraphes numériques autocars	Réalisé en décembre 2021
Matériel électroportatif maintenance Makita 18V	Réalisé en mai 2021
50 VELA ARCADE	Réalisé en janvier 2021
Marquage parking pour sécuriser le stationnement marche arrière	Réalisé avril 2020
8 ^{ème} stationnement bus articulé et reprise bordure talus	Réalisé en mai 2020

7.2.3. Le compte GEM

Opérations prévues	Avancement	Montant
Calculateur moteur bus n°423	Réalisé mars 2021	3 425,8 €
Turbos MAN A37 n°127 à 130	Réalisé juin 2021	5 704 €
Rénovation motoréducteur, train avant et boîtier de direction Bluebus 209	Réalisé juillet 2021	14 734,24 €
Remplacement sellerie bus 300	Réalisé février 2021	3 492 €
Remplacement sellerie bus 121	Réalisé février 2021	2 522 €
Remplacement sellerie bus 507	Réalisé février 2021	3 104 €
Remplacement sellerie bus 508	Réalisé mars 2021	3 104 €
Remplacement sellerie bus 120	Réalisé mars 2021	2 522 €
Remplacement sellerie bus 118	Réalisé avril 2021	2 522 €
Remplacement sellerie bus 119	Réalisé mars 2021	2 522 €
Remplacement sellerie bus 122	Réalisé avril 2021	2 522 €
Remplacement sellerie bus 305	Réalisé avril 2021	2 522 €

Accusé de réception - Ministère de l'Intérieur

053-200083392-20221003-S6-CC-088-2022-DE

Accusé certifié exécutoire

Réception par le préfet : 11/10/2022

Mise en ligne : le 12-10-22