

Rapport annuel du délégataire

Pour la Communauté d'Agglomération de la Riviera Française

RÉSEAU ZEST
ANNÉE 2024



Réseau Zest : chiffres-clés et faits marquants de 2024

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 (2 M de voyages en 2023)**
- **2,22 M de kilomètres parcourus (2,19 M en 2023)**
- **2,09 M € de recettes commerciales HT (idem 2,09 M € en 2023)**
- **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 :

- Mise en place d'un véhicule plus capacitaire sur le bus du Lycée Curie de 17h15 à partir de mars.
- Desserte du Lycée Curie à l'abri «Les Oliviers» pour des raisons de sécurité en semaine scolaire ; seuls les départs du lundi matin et du vendredi soir du Lycée Curie se font devant le Lycée pour permettre aux internes de charger leurs valises.
- Modification horaire de la Navette du marché de Sospel avancée de 30 minutes depuis janvier : départ de Breil à 9h, retour de Sospel à 11h30.
- Interruption le 2 septembre de la circulation des TER entre Nice et Tende pour 18 mois de travaux : des cars SNCF de substitution sont mis en place. La ligne 25 fait partie des moyens de substitution mis en œuvre en acceptant les passagers munis des titres de transport SNCF. Dans ce cadre, une navette de substitution SNCF entre Breil-sur-Roya et Sospel est sous-traitée à Hapy Transport.
- Réouverture à la circulation le 5 avril de l'Avenue Jean Jaurès à Roquebrune-Cap-Martin, rétablissant le trajet habituel des lignes 21 et 22 et des lignes ZOU 607-608 qui ont été transformées en une seule et même ligne 600.

- Mise en place les 15 et 16 juin des Navettes de soirée pour le 1^{er} Festival de l'Eco-tourisme de Casterino.
- Activation du 1^{er} juin au 30 septembre de la ligne estivale 23 Tende <> Casterino, activée en correspondance avec les trains, proposant 8 trajets quotidiens tous les jours et sans réservation.
- Mise en place du 6 juillet au 1^{er} septembre, de la ligne estivale 19 desservant les 5 communes de la Vallée de la Roya, ainsi que la Chapelle Notre-Dame-des-Fontaines et le Monastère de Saorge.
- Activation du 6 juillet au 1^{er} septembre des horaires d'été de la ligne 1.
- Activation du 6 juillet au 1^{er} septembre, de l'aller-retour supplémentaire de soirée sur la ligne 11 Monaco <> La Turbie.
- Modification des horaires de la ligne 11 le 1^{er} août, avancés de 10 minutes pour répondre aux retards fréquents dûs à l'ouverture de la bretelle d'autoroute vers Monaco.
- A la demande de la CARF, création de 2 nouveaux arrêts sur la ligne 25 : « L'Arbousset » en juin et « Pont St Dalmas » en juillet.
- Déviation des lignes 1, 8, 18 en direction de la Gare routière par le Tunnel Molinari le 30 septembre en raison des travaux engagés sur le Quai Bonaparte à Menton.
- Mise en place d'un service scolaire supplémentaire pour les élèves du Lycée Curie qui terminent à 18h, sur le trajet de la ligne 7. Ce car circule les lundis, mardis, jeudis et vendredis en période scolaire, n'effectuant que des déposes jusqu'au terminus de Gorbio.
- Déploiement le dimanche 20 octobre des horaires de semaine de la ligne 25 à l'occasion de la Fête de la Brebis à La Brigue.
- Création le 12 novembre, à la demande d'usagers et de la CARF, de 2 nouveaux arrêts du TAD : Maurion et Cianesse (entre La Brigue et ND Des Fontaines).
- Modification de la ligne 10 du 25 novembre au 20 décembre, en raison de travaux routiers : le terminus et le départ se font de l'arrêt Chalet Katty et 2 départs sont avancés de 10 minutes.
- Mise en place le 1^{er} novembre d'un service de navettes toutes les 15 minutes entre le Cimetière du Trabuquet et l'arrêt Trabuquet, ainsi que 3 navettes entre la Gare Routière et le Parc du Souvenir.

Sur les alertes météorologiques :

- En mars et avril, les intempéries ont entraîné plusieurs éboulements, perturbant fortement les lignes 10, 15 et 25.
- Sur la ligne 15, 2 Plans de Transport Adaptés avec déviation par Castellar ont été mis en place, le premier du 13 au 25 mars, le second du 25 mars au 17 mai.
- Sur la ligne 10, entre le 4 et le 8 mars, le trafic est interrompu après l'arrêt La Maura.
- Sur la ligne 25, la route est interdite aux véhicules de +3,5t entre La Brigue et le Prieuré du 4 au 25 mars : des véhicules légers de substitution ont été mis en place sur ce tronçon.
- Le pont temporaire de Tende a été emporté ; l'organisation de navettes entre Tende, Vievola et L'arrêt La Colombeira a permis d'acheminer les clients et les élèves du 5 au 24 avril.
- Les 8 et 16 octobre, la Préfecture a décidé la fermeture des établissements scolaires, aucun service scolaire n'a été effectué.
- Le 17 octobre, la Préfecture a déclenché le Plan Orsec à 16h et la CARF a demandé l'interruption de l'ensemble du réseau Zest à 18h.

Sur l'exploitation et le parc :

- Le 1^{er} août 2024, 2 City 29 à fort kilométrage ont été sortis du parc (n°197130 et 197131), remplacés par 2 véhicules neufs du même modèle conformément au PPI de notre DSP.
- Un contrôle de la DREAL a été réalisé le 16 octobre. L'étude portait sur l'exploitation de juillet 2024.

Sur le management et la formation des salariés :

- Le service RH a réalisé son baromètre annuel d'engagement : un groupe de travail composé de salariés brainstorme sur les améliorations à apporter à la relation managériale de l'entreprise.
- Des campagnes de dépistage anti-drogue ont été menées de façon aléatoire auprès de conducteurs lors de leurs prises de services. Les cadres d'exploitation ont été formés à ce dépistage.
- Le CODIR a été formé à la gestion de crise pour être prêts à réagir et être correctement organisés en cas d'événement grave survenant sur le réseau de transport.
- Une formation professionnelle à la sécurité en direction de nos conducteurs/conductrices avec la présence du car à retournement Agora a été organisée le 6 novembre, permettant de mettre en pratique leurs connaissances sur la sécurité en réalisant des exercices d'évacuation grandeur nature.
- Le Safety Day a été organisé le 22 novembre pour former nos salariés sur les effets de l'alcool et des stupéfiants et sur les bons réflexes diététiques.

Sur la reconquête des recettes :

- En plus des contrôles anti-fraude réalisés par nos agents assermentés, nous avons fait appel à la société Amonre pour augmenter la fréquence des contrôles de façon ponctuelle.
- Un audit interne sur le parcours voyageur a été organisé au sein de notre réseau (achat, IV, accueil, etc.) dans le but de pointer les défaillances et améliorer la qualité de service apportée aux clients.

Sur l'implication dans la vie du territoire :

- Financement du Bus rose dans le cadre de l'opération Octobre Rose à destination des femmes éloignées des centres de dépistage les 15 et 29 octobre depuis Sospel et Breil-sur-Roya.
- Financement des navettes de soirée du Festival de musique de Menton.
- La participation aux forums de l'emploi, Journées Portes Ouvertes des établissements scolaires et salon du tourisme.
- Organisation des CODIR mensuels déportés dans les villes et villages du territoire de la CARF.
- Participation à une réunion de réflexion sur les transports transfrontaliers à l'invitation de la CARF et la création d'une ligne européenne entre la France et l'Italie.
- Partenariat avec le service des écoles de la Mairie de Menton pour leur action en faveur de la prévention routière à destination des publics scolaires.
- Réunion d'information avec les équipes de l'Office de tourisme Menton Riviera Merveilles pour permettre à nos salariés respectifs de mieux communiquer auprès du public.
- Partenariat avec le Centre des Monuments Nationaux : le tarif réduit est proposé aux visiteurs du Monastère de Saorge et du Trophée d'Auguste sur présentation du titre de transport Zest.
- Organisation de permanences au Guichet unique de Beausoleil et dans les Mairies de Breil-sur-Roya et Tende fin août pour assurer une bonne gestion des inscriptions au ramassage scolaire et procéder à des renouvellements d'abonnements.
- Présence avec un stand Zest sur le marché de Tende le 18 septembre, à l'occasion de la semaine de la Mobilité.
- Présence à la réunion des chefs d'établissements scolaires le 11 septembre, à l'invitation du Rectorat et de la CARF, permettant de rappeler les modalités d'accès aux services périscolaires.
- Organisation de rotations supplémentaires de la ligne G lors du week-end des parapentistes organisé à Roquebrune les 19 et 20 octobre.
- Organisation d'une visite d'entreprise et découverte des métiers du transport pour une classe de 3^e du Collège Vento.

1. La société exploitante de la DSP Transports 2019 - 2025	7
2. Le plan du réseau - La grille tarifaire - Les titres en vente	8
3. Les éléments significatifs intervenus au cours de l'exercice	12
4. Données kilométriques et adaptation de l'offre	13
5. Fréquentation et recettes	20
6. Charges d'exploitation	40
7. Les relations à la clientèle	41
8. La gestion du parc de matériel roulant	68
9. Informations concernant les personnels	70
10. Résultats d'exploitation et ratios financiers	72

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

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

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



2. Le plan du réseau

Lignes

Secteur Menton

- MENTON Résédas 1 MENTON Frontière St Ludovic
- MENTON Suillet 2 MENTON Marché
- MENTON Val de Borriqo 3 MENTON Marché
- MENTON Gare Routière 4 MENTON Annonciade
- MENTON Gare Routière 5 MENTON EHPAD Gastaldy
- MENTON Gare Routière 6 CASTELLAR Pinède Haute - Grande Croix
- MENTON Gare Routière 7 MENTON AZUR PARC 7 GORBIO
- MENTON Gare Routière 8 MENTON Le Fossan - Bariquand - Garavan
- MENTON Gare Routière 10 MENTON SAINTE-AGNÈS
- MENTON Gare Routière 15 MENTON SOSPEL LE MERLANSON

Lignes du littoral

- MONACO Pont Ste-Dévote Gare SNCF 10 MENTON St-Louis
- ROQUEBRUNE 21 ROQUEBRUNE
- ROQUEBRUNE 22 ROQUEBRUNE
- MENTON Gare Routière 24 MONACO Pont Ste-Dévote Gare SNCF
- MENTON Gare Routière NICE Le Port

La ligne 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 25 TENDE GARE
- MENTON Gare Routière 25 TENDE GARE

Circule uniquement de Juin à Septembre

Secteur Beausoleil

- Monaco BEAUSOLEIL Les Serres 13
- MONACO Pont Ste-Dévote Gare SNCF 11 LA TURBIE Mairie
- BEAUSOLEIL Ténau 12 BEAUSOLEIL Le Malbousquet
- BEAUSOLEIL Malbousquet 13 BEAUSOLEIL Ténau

Légende

- Terminus
- Arrêt dans les 2 sens
- Arrêt dans 1 sens
- Mairie
- Cinéma
- Terrain de sport
- École
- Théâtre
- Musée
- Établissement de soin
- Lieu de culte
- Piscine
- Poste
- Casino
- Office de Tourisme
- Centre Commercial
- Plage
- Gare SNCF

Secteur Beausoleil

Mer Méditerranée

Monte Carlo - Casino

Secteur Menton

Mer Méditerranée

Casino de Menton

Musée Jean Cocteau Le Bastion

Centre-ville Menton

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

Mise en place de la ligne estivale 23 Tende <> Casterino

Du 1^{er} juin au 30 septembre 2024.

Mise en place de la ligne estivale 19 pour la découverte du Patrimoine de la Vallée de la Roya (Tende > La Brigue > Notre-Dame-des Fontaines >

Breil Gare > Fontan > Monastère de Saorge)

Du 6 juillet au 1^{er} septembre 2024.

Interruption des trains sur la ligne Nice <> Tende à partir du 2 septembre 2024

Des cars de substitution sont mis en place par la SNCF. La durée des travaux est estimée à 18 mois.

4. Données kilométriques et adaptation de l'offre

Le cumul 2024 est de 2 227 262 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.

Nombre de kilomètres réalisés par mois et par type de service

	janv-24	févr-24	mars-24	avr-24	mai-24	juin-24
Lignes régulières	149 272	140 943	146 608	142 787	140 658	157 744
Scolaire	8 805	7 146	6 564	6 194	7 137	10 476
Périscolaire	7 265	7 452	7 301	6 712	8 560	16 479
Lignes activables	6 197	6 324	5 401	5 080	3 923	3 548
Mobizest	3 100	3 472	2 784	2 509	2 581	2 693
TAD ROYA	10 461	9 913	9 785	10 540	10 098	10 150
Sous-total	185 126	175 354	178 677	173 823	172 957	201 090
2 % techniques	3 703	3 507	3 574	3 476	3 459	4 022
Total	188 828	178 861	182 250	177 299	176 416	205 112

	juil-24	août-24	sept-24	oct-24	nov-24	déc-24	cumul 2024
Lignes régulières	163 889	157 103	158 871	150 375	143 806	144 955	1 797 011
Scolaire	2 623	-	11 130	6 244	7 259	6 561	80 139
Périscolaire	5 035	-	7 453	4 982	10 351	7 252	88 842
Lignes activables	4 021	4 014	3 969	6 149	5 884	6 140	60 651
Mobizest	2 974	2 931	3 345	1 352	2 436	2 327	32 504
TAD ROYA	10 619	9 457	10 148	12 941	9 645	10 680	124 437
Sous-total	189 161	173 505	194 916	182 043	179 381	177 916	2 183 583
2 % techniques	3 783	3 470	3 898	3 641	3 588	3 558	43 679
Total	192 944	176 975	198 815	185 737	182 995	181 474	2 227 262

Nombre de kilomètres réalisés au total et par ligne, avec le détail des kilomètres commerciaux, des kilomètres haut-le-pied et des kilomètres sous-traités

Kilomètres par ligne régulière

La ligne 25, longue de 60 km, est celle qui logiquement a le plus grand kilométrage. Suivent dans l'ordre décroissant les lignes 1, 18, 13, 15, 24, 12, 21/22, 10, 11, 7, 2, 6. 13 % des lignes régulières sont sous-traités (Ligne B).

Ligne	Km Commerciaux	Km HLP	Km Totaux
1	205 398	18 430	221 828
2	58 352	8 316	66 668
3	39 161	4 322	43 483
4	12 070	758	12 827
5	21 797	761	22 558
6	49 414	3 864	53 278
7	61 616	2 148	63 763
8	22 360	1 873	24 233
10	71 133	9 683	80 816
11	63 398	16 772	78 170
12	81 096	8 079	89 175
12S	7 889	2 807	10 696
13	89 797	6 519	96 316
15	89 306	4 899	94 205
18	165 682	23 252	186 935
21	75 624	2 642	78 266
22	73 991	4 640	78 631
24	84 180	5 732	91 694
25	260 820	35 358	277 476
B	-	-	22 920
N1	1 647	806	2 453
N2	1 134	367	1 501
N3	2 325	820	3 145
N4	2 739	434	3 172
La Navette	29 425	3 997	33 422
Navette 19 Roya	4 791	6 763	11 554
23	20 225	27 602	47 827
Total LR	1 595 369	201 642	1 797 011

Kilomètres par ligne scolaire

Les lignes scolaires représentent au total 80 139 kilomètres, dont 77 % sont sous-traités.

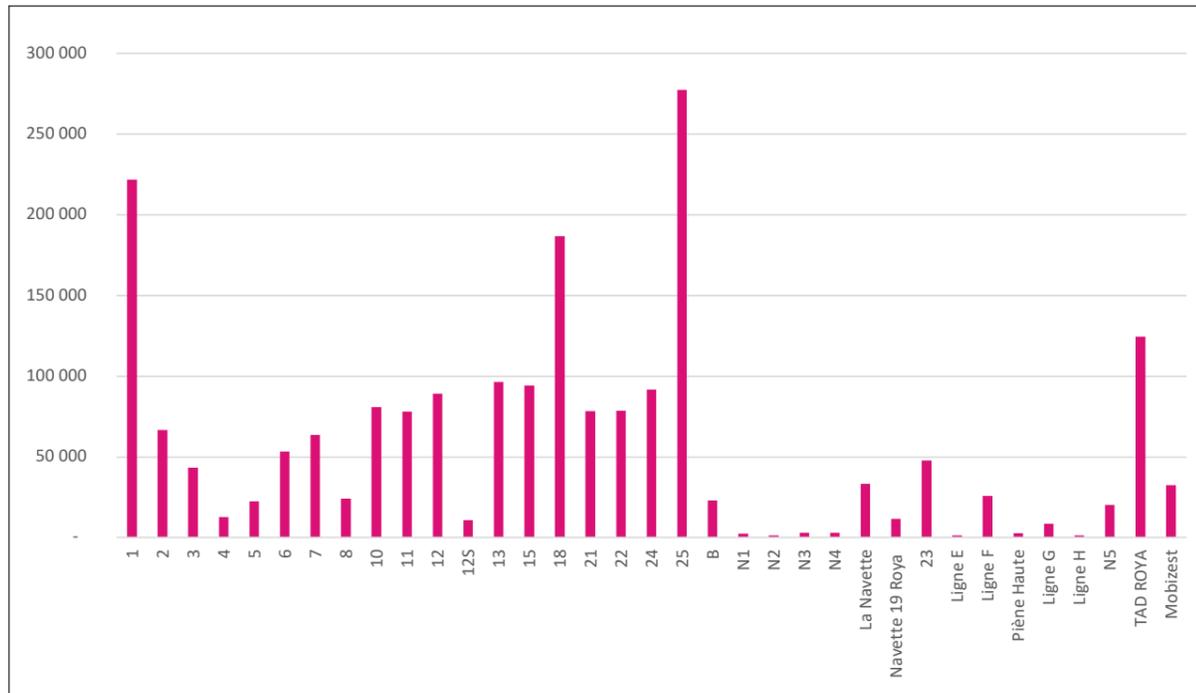
Ligne	Km Commerciaux	Km HLP	Km Totaux
B1	297	2 155	2 452
B2	449	803	1 251
B3	408	375	783
L1	1 296	137	1 433
M1	2 351	487	2 838
M2	952	1 307	2 259
R6	2 168	1 713	3 881
T1	3 826	2 629	6 456
Total scolaire en propre	11 747	6 908	18 655
7ST	3 366	755	4 122
L15ST	6 604	-	6 604
M2ST	1 147	-	1 147
R1ST	5 310	-	5 310
S1ST	10 971	-	10 971
T1ST	3 618	-	3 618
SA1ST	3 920	2 186	6 106
FO2ST	1 228	2 095	3 623
LB3 ST	899	2 439	3 340
TE2ST	2 811	3 531	6 341
BRI_3_25ST	10 603	-	10 603
Total scolaire sous-traitance	50 477	11 006	61 484
Total scolaire	62 224	17 914	80 139

Kilomètres sous-traitants, périscolaires et à la demande

- Les kilomètres périscolaires ne prennent pas en compte les kilomètres affrétés par des moyens hors DSP et remboursés au réel par la CARF.
- La sous-traitance représente 13,6 % du volume total des kilomètres réalisés.
- Les kilomètres à vide (haut-le-pieds) des services scolaires sous-traités ne sont pas prévisibles. En effet, ceux-ci varient suivant l'utilisation de leurs véhicules pour les services périscolaires.

Ligne	Km Commerciaux	Km HLP	Km Totaux
Total LR	1 595 369	201 642	1 797 011
Scolaire en propre	11 747	6 908	18 655
Scolaire sous-traité	50 477	11 006	61 484
Total scolaire	62 224	17 914	80 139
Périscolaire			88 842
Ligne E	736	736	1 472
Ligne F	12 983	12 983	25 966
Piène Haute	1 957	915	2 872
Ligne G	6 074	2 607	8 681
Ligne H	-	-	1 331
N5	-	-	20 329
TAD ROYA	-	-	124 437
Mobizest	-	-	32 504
Total A la Demande	21 750	17 241	217 592
Sous-Total	1 679 343	236 797	2 183 583
2 % technique			43 679
Total			2 227 262

Part des kilomètres produits par ligne



Détail de l'offre sous-traitée

		Autocars Colluccini	Autocars Brémond	Hâpy Transport	Autocars Cianciulli
Ligne régulière	Période scolaire	Ligne 15 : départs 6h35, 7h00 et 8h00 de Sospel Ligne 15 : départs 7h10, 12h15me, 17h15 et 18h00lmjv de Menton Navette du col de Castillon	Ligne 7 : départs 7h15 et 16h40 de Sigua Ligne 7 : départs 7h00 et 17h20 de la Gare Routière	Ligne B : tous les trajets	Ligne 25 : doublages du lundi matin et vendredi soir
	Vacances et Samedis	Ligne 15 : départs 8h00 de Sospel et 17h15 de Menton	-	Ligne B : tous les trajets	-
Services scolaires		S1, S2, S3, S4 et S5	T1, R1 et M2	-	BR1, BR3, FO2, LB3, TE2 et SA1
Services à la demande		Lignes E et F	-	Lignes H, N5, TAD Roya et Mobizest	-
Périscolaire		2 véhicules	2 véhicules	-	2 véhicules

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 corsi, avec la mise en place de navettes gratuites du parking d'Intermarché du Careï vers la gare routière, commandées par l'office du tourisme de Menton.



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 :

- En mars et avril, les intempéries ont entraîné plusieurs éboulements, perturbant fortement les lignes 10, 15 et 25 :
 - sur la ligne 15, 2 Plans de Transport Adaptés avec déviation par Castellar ont été mis en place, le premier du 13 au 25 mars, le second du 25 mars au 17 mai ;
 - sur la ligne 10, entre le 4 et le 8 mars, le trafic est interrompu après l'arrêt La Maura ;
 - sur la ligne 25, la route est interdite aux véhicules de +3,5t entre La Brigue et le Prieuré du 4 au 25 mars : des véhicules légers de substitution ont été mis en place sur ce tronçon ;
 - le pont temporaire de Tende a été emporté ; l'organisation de navettes entre Tende, Vievola et L'arrêt La Colombeira a permis d'acheminer les clients et les élèves du 5 au 24 avril.
- En octobre, les intempéries ont provoqué l'interruption temporaire de l'ensemble du réseau :
 - le 17 octobre, la Préfecture a déclenché le Plan Orsec à 16h et la CARF a demandé l'interruption de l'ensemble du réseau Zest à 18h ;
 - les 8 et 16 octobre, la Préfecture a décidé la fermeture des établissements scolaires, aucun service scolaire n'a été effectué.

Nombre de kilomètres réalisés dans le cadre des services occasionnels

1482 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 88 842 km pendant les temps scolaires.

39 écoles ont bénéficié de 3906 sorties sur l'année 2024.

97,3 % des demandes de transport ont été réalisées et 2,7 % des demandes n'ont pas pu être honorées.

92 % des services sont liés à une activité sportive ou en lien avec le sport.

Service par établissement scolaire

Établissement scolaire	Acceptée	Rejetée	Total
E.P. Les Cigales	540	0	540
E.M.P. Cabbé	220	0	220
E.P.M. Tenao	242	14	256
E.P. Copains	324	9	324
E. P. A. Frank/A. Guillevin	316	4	320
E. P. Paul Doumer	261	7	268
E.M.P. Rataou	216	0	216
E. P. Condamine-Centenaire	216	0	216
E.F. de Vintimille	224	0	224
E. P. M. Pagnol	52	0	52
E. P. Plage	152	0	152
E. P. Hôtel de Ville	148	0	148
E.M. Manon des Sources	4	0	4
E.M. P. Cap	144	2	146
E.M.A. Camaret	130	14	144
E. P. Carei - J. d'Arc	76	0	76
E. Charles Imbert	74	4	78
E. P. Stade	38	0	38
E. P. Saint-Exupéry	88	8	96
E.M. R. Debré	94	0	94
E.P. A. Daudet	48	0	48
E. Gorbio	5	5	0
E.M. Coty	2	2	0
E.M.P. Castellar	38	4	42
E. P. F. Mistral	40	0	40
I. N. D. du-Sacré-Coeur Villa Blanche	36	0	36
E.M. Copains	14	0	14
E.M. R Cassin	4	0	4
E.M. Les Cigales	4	0	4
E.M. Plage	2	0	2
E. P. Le Petit Bois	8	8	16
E. Fontan	5	1	6
E. P. Saint-Joseph Carnoles	10	2	12
E.P. Tende	9	5	14
E. Montessori	11	1	12
E.M. Stade	6	0	6
E.M. Jean Moulin	6	0	6
E.P. Jean Moulin	11	17	28
E.P. La Brigue	3	1	4
TOTAL	3821	108	3906

Typologie des sorties scolaires

Type de sortie	%
Activité sportive	92
Sortie culturelle	3,6
Sortie pédagogique	1,3
Patrimoine	1,1
Cinéma	0,6
Bibliothèque	0,9
Jardins Biovès	0,5

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

5. Fréquentation et recettes

Les données de fréquentation sont extraites du logiciel de billettique 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	1 766 148
La Navette	75 000
Scolaires	75 960
Fraude	122 560
Total fréquentation réseau	2 039 668

La fréquentation des lignes régulières payantes est de 1 766 148 voyages comptabilisés pour l'année 2024.

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

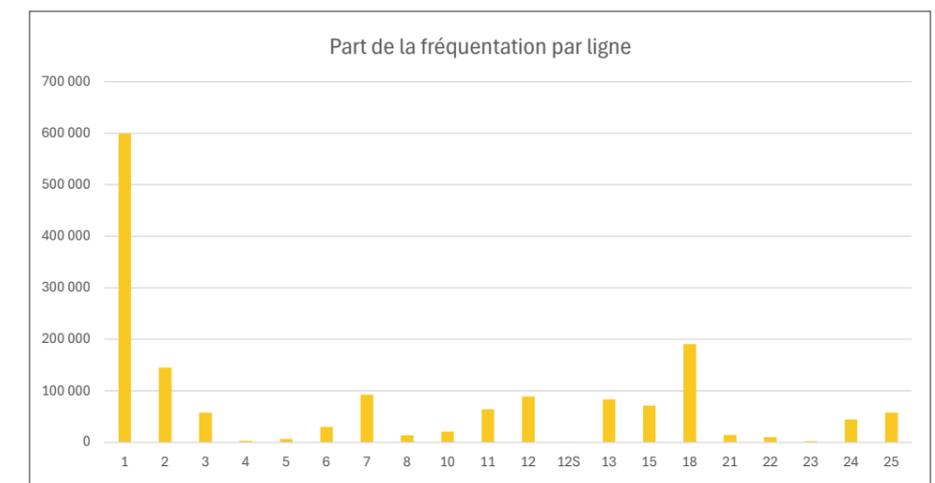
84,2 % de la fréquentation du réseau a lieu en semaine avec des variations saisonnières : le taux est de 81 % en juillet et août.

En moyenne sur l'année 2024, le réseau comptabilise environ 4 700 validations par jour, identique à 2023.

2024	1 - L à V		2 - Sam		3 - Dim JF		Total	
Mois de Validation	Nb de validations	Moy de valid / Jour	Nb de validations	Moy de valid / Jour	Nb de validations	Moy de valid / Jour	Nb de validations	Moy de valid / Jour
janvier	126 030	5 703	12 756	3 161	6 735	1 332	145 521	4 670
février	137 083	6 482	13 310	3 260	7 231	1 733	157 624	5 382
mars	119 374	5 653	15 241	3 010	6 284	1 241	140 899	4 515
avril	123 754	5 841	13 296	3 267	8 294	1 630	145 344	4 796
mai	110 173	5 768	14 171	3 508	12 694	1 566	137 038	4 392
juin	129 192	6 433	17 562	3 491	8 954	1 759	155 708	5 164
juillet	126 241	5 407	14 824	3 647	7 504	1 825	148 569	4 718
août	106 611	4 981	18 552	3 653	10 952	2 136	136 115	4 308
septembre	146 853	6 958	16 293	4 041	8 822	1 740	171 968	5 700
octobre	128 126	5 541	12 825	3 176	6 731	1 655	147 682	4 734
novembre	118 973	6 242	14 951	2 963	9 634	1 584	143 558	4 764
décembre	115 214	5 459	12 223	3 027	8 685	1 428	136 122	4 365
Total	1 487 624	5 861	176 004	3 345	102 520	1 623	1 766 148	4 786

Nombre de validations par lignes

Ligne	Total	%
1	599 617	33,95 %
2	145 529	8,24 %
3	57 782	3,27 %
4	3 045	0,17 %
5	6 591	0,37 %
6	29 884	1,69 %
7	92 851	5,26 %
8	13 981	0,79 %
10	20 959	1,19 %
11	63 894	3,62 %
12	89 309	5,06 %
12S	992	0,06 %
13	83 660	4,74 %
15	71 407	4,04 %
18	190 943	10,81 %
21	14 790	0,84 %
22	10 266	0,58 %
23	2 137	0,12 %
24	44 043	2,49 %
25	58 118	3,29 %
App Zest Ticket	107 115	6,33 %
Données GPS perdues	41 169	2,07 %
B	3 193	0,18 %
G	958	0,05 %
H	110	0,01 %
LB3	52	0,00 %
N1	1 657	0,09 %
N2	153	0,01 %
N4	307	0,02 %
N5	290	0,02 %
NAV	165	0,01 %
NAVDAM	36	0,00 %
NAVMON	505	0,03 %
R1	4 582	0,26 %
T1	1 588	0,09 %
TADM	2 462	0,14 %
TADR	1 865	0,11 %
TE2	143	0,01 %
TOTAL	1 766 148	100,00 %



Nombre de validations par ligne et par mois

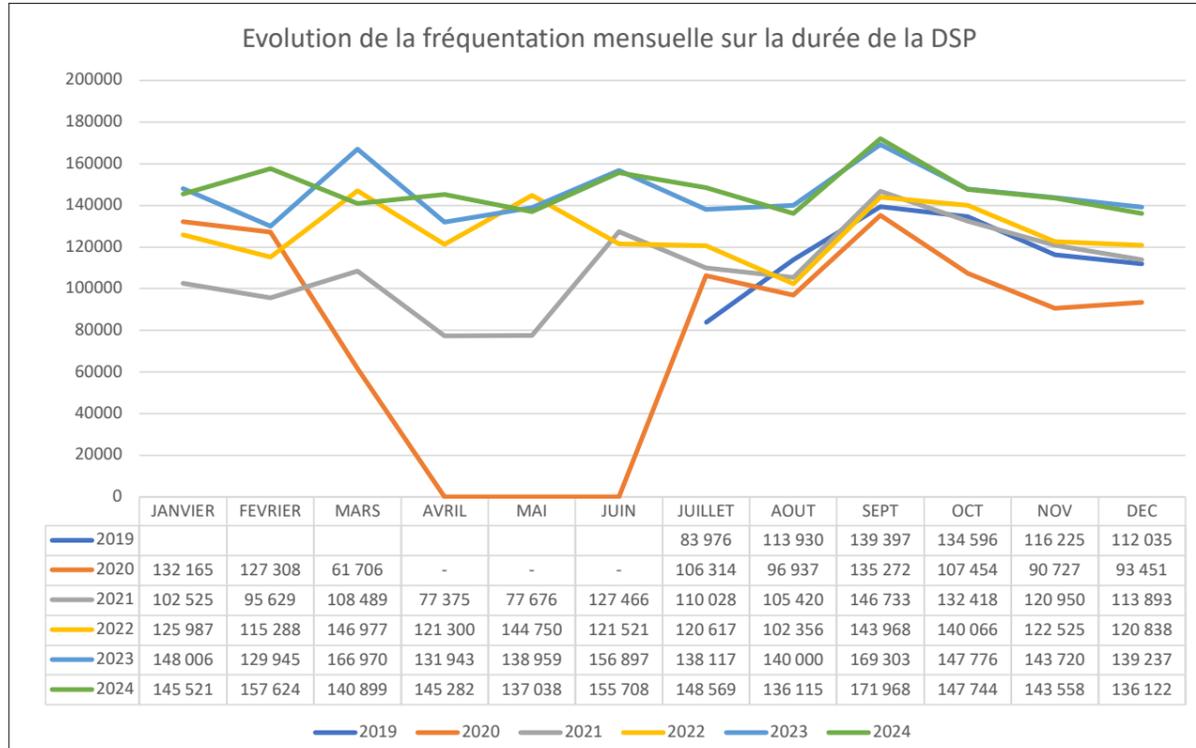
Ligne	Janvier	Février	Mars	Avril	Mai	Juin
1	50 571	54 724	47 641	47 716	45 381	53 114
2	11 571	11 638	11 707	12 748	12 014	13 677
3	4 231	4 895	5 080	4 694	4 833	5 381
4	322	188	312	280	280	317
5	564	544	395	465	435	599
6	2 388	2 988	2 442	2 586	2 281	3 286
7	7 916	8 702	7 561	7 229	7 757	8 317
8	1 083	1 328	1 044	1 095	1 165	1 169
10	1 398	1 785	1 562	2 009	1 779	2 034
11	4 778	4 780	4 749	5 614	5 400	5 671
12	7 022	7 880	6 484	7 876	7 457	8 462
12S	102	93	98	54	71	108
13	6 834	7 601	7 728	6 591	6 445	7 303
15	6 719	7 690	4 853	5 074	4 989	5 527
18	16 953	18 647	13 559	11 750	12 803	16 939
21	962	1 102	1 274	1 119	1 375	1 528
22	638	766	1 010	845	779	964
23	0	0	0	0	0	284
24	3 680	3 217	3 420	3 691	3 428	4 098
25	4 310	5 738	4 290	5 321	4 506	4 202
B	320	311	289	272	244	299
G	278	103	69	16	0	0
H	3	4	5	2	2	7
N1	138	96	121	118	124	153
N2	13	19	23	4	13	20
N4	35	19	20	20	23	37
N5	17	33	28	27	22	10
NAV	35	0	10	0	4	18
NAVDAM	0	0	0	0	0	0
NAVMON	0	0	3	1	0	0
R1	595	477	442	394	270	303
T1	195	147	188	130	160	86
TADM	224	244	178	181	170	246
TADR	211	209	224	151	201	160
TE2	86	57	0	0	0	0
LB3	25	27	0	0	0	0
App Zest Ticket	8 293	9 150	8 378	8 904	8 482	8 957
Données GPS perdues	3 011	2 422	5 712	8 305	4 145	2 432
Total	145 521	157 624	140 899	145 282	137 038	155 708

Ligne	Juillet	Août	Septembre	Octobre	Novembre	Décembre	TOTAL
1	46 791	43 435	63 294	50 399	49 324	47 227	599 617
2	10 332	8 576	15 408	12 495	13 286	12 077	145 529
3	5 610	4 594	4 835	4 851	4 302	4 476	57 782
4	192	174	324	281	211	164	3 045
5	632	651	601	640	528	537	6 591
6	1 896	1 724	2 963	2 728	2 384	2 218	29 884
7	7 317	6 030	9 181	8 054	7 949	6 838	92 851
8	1 324	1 477	1 362	1 154	832	948	13 981
10	1 691	1 721	2 065	1 882	1 535	1 498	20 959
11	5 856	5 600	6 033	5 556	4 814	5 043	63 894
12	7 518	6 688	6 209	8 026	8 385	7 302	89 309
12S	0	0	104	112	134	116	992
13	6 727	6 371	7 081	6 184	7 719	7 014	83 598
15	4 641	4 533	7 821	6 309	7 253	5 998	71 407
18	18 176	18 461	19 501	15 778	13 960	14 416	190 943
21	1 305	1 230	1 536	1 343	1 129	887	14 790
22	1 145	990	935	876	694	624	10 266
23	714	856	283	0	0	0	2 137
24	4 271	3 562	3 721	4 054	3 479	3 422	44 043
25	5 307	5 283	5 199	4 772	4 723	4 467	58 118
B	245	229	255	315	228	186	3 193
G	0	0	0	80	112	300	958
H	50	10	23	2	0	2	110
N1	148	134	129	196	153	147	1 657
N2	10	15	2	2	30	2	153
N4	19	22	15	43	41	13	307
N5	14	36	21	29	28	25	290
NAV	66	23	0	6	2	12	176
NAVDAM	1	12	11	1	0	0	25
NAVMON	265	233	3	0	0	0	505
R1	1	0	692	350	653	406	4 583
T1	0	0	235	127	213	107	1 588
TADM	273	179	191	191	216	169	2 462
TADR	147	89	169	109	116	79	1 865
TE2	0	0	0	0	0	0	143
LB3	0	0	0	0	0	0	52
App Zest Ticket	10 525	10 621	9 442	8 860	7 851	7 652	107 115
Données GPS perdues	5 360	2 556	2 324	1 939	1 274	1 750	41 230
Total	148 569	136 115	171 968	147 744	143 558	136 122	1 766 148

La fréquentation du réseau est très hétérogène :

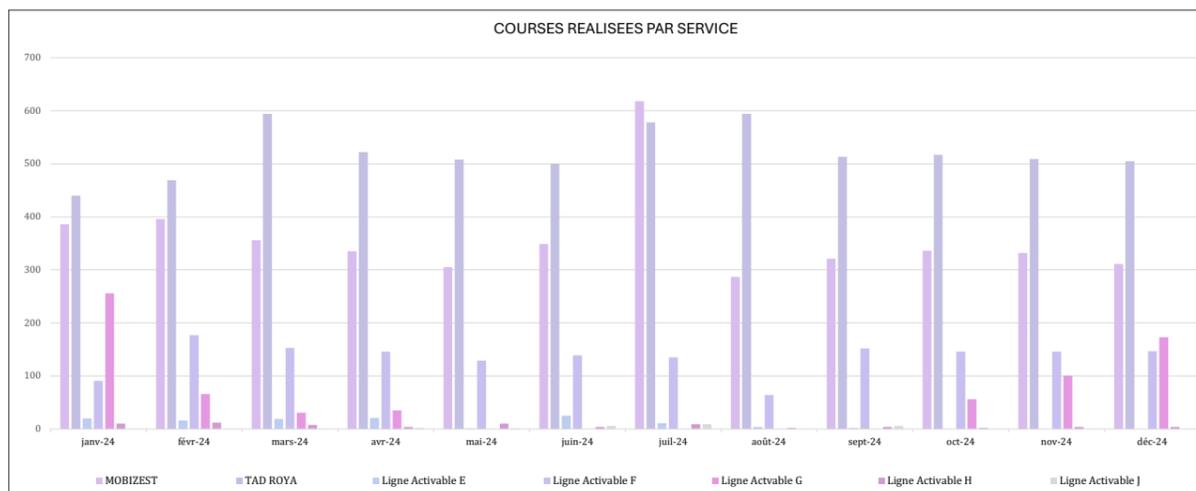
- Les lignes 1 et 18 représentent 33 % de la fréquentation. La troisième ligne la plus fréquentée est la ligne 2 avec 8,2 % de la fréquentation.
- Suivent au palmarès et dans l'ordre décroissant les lignes : 7, 12, 13, 15, 11, 25, 3, 24, 6, 10, 21, 8, 22, 5, 4.
- Toutes les autres lignes ont moins de 5000 validations par an et les lignes 4, 5, B, G concentrent moins de 2 % de la fréquentation.
- En août, quasiment toutes les lignes voient leur fréquentation augmenter le week-end et les jours fériés.
- Les différents comptages ponctuels réalisés à bord de La Navette électrique permettent d'estimer une fréquentation de 75 000 voyages sur l'année.

Evolution de la fréquentation depuis le début de la DSP



L'année 2024 connaît la meilleure fréquentation depuis le début de la DSP.

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 43 bénéficiaires différents ont utilisé le service Mobizest, soit en moyenne 10 courses réalisées par bénéficiaire.

Sur l'année, 4332 courses ont été réalisées, soit en moyenne 360 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 - 2024									
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-24	38	386	90	31	2	10	19 %	7 %	1 %
févr-24	43	396	68	74	6	9	15 %	16 %	2 %
mars-24	36	356	137	40	10	10	28 %	8 %	3 %
avr-24	34	335	177	58	0	10	35 %	11 %	0 %
mai-24	37	305	168	28	13	8	36 %	6 %	4 %
juin-24	39	349	105	18	6	9	23 %	4 %	2 %
juil-24	34	618	154	40	0	18	20 %	5 %	0 %
août-24	34	287	186	20	1	8	39 %	4 %	0 %
sept-24	24	321	69	18	2	13	18 %	5 %	1 %
oct-24	29	336	76	11	0	12	18 %	3 %	0 %
nov-24	28	332	56	8	4	12	14 %	2 %	1 %
déc-24	34	311	102	18	1	9	25 %	4 %	0 %



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, avec une moyenne de 520 courses par mois contre 426 courses en 2023.

Le taux d'annulation est élevé (24 % en moyenne), tout comme le taux de refus (14 % en moyenne) qui est directement lié à l'augmentation de la demande.

Le taux d'absence client est de 6 % en moyenne, identique à 2023.

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.

BILAN TAD ROYA - 2024

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-24	92	440	115	90	32	5	21 %	16 %	7 %
févr-24	84	469	109	66	52	6	19 %	11 %	11 %
mars-24	118	594	131	128	15	5	18 %	18 %	3 %
avr-24	109	522	182	102	33	5	26 %	14 %	6 %
mai-24	99	508	143	91	36	5	22 %	14 %	7 %
juin-24	87	500	159	100	28	6	24 %	15 %	6 %
juil-24	110	578	195	86	39	5	25 %	11 %	7 %
août-24	110	594	154	64	23	5	21 %	9 %	4 %
sept-24	88	513	210	104	16	6	29 %	14 %	3 %
oct-24	100	517	227	133	35	5	31 %	18 %	7 %
nov-24	90	509	178	124	18	6	26 %	18 %	4 %
déc-24	87	505	160	98	27	6	24 %	15 %	5 %



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 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) - 2024

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-24	3	20	0	0	0	7	0 %	0 %	0 %
févr-24	1	16	0	0	0	16	0 %	0 %	0 %
mars-24	1	19	0	0	0	19	0 %	0 %	0 %
avr-24	2	21	0	0	0	11	0 %	0 %	0 %
mai-24	1	1	0	0	0	1	0 %	0 %	0 %
juin-24	2	25	0	0	0	13	0 %	0 %	0 %
juil-24	1	11	0	0	0	11	0 %	0 %	0 %
août-24	1	4	0	0	0	4	0 %	0 %	0 %
sept-24	1	2	1	0	0	2	33 %	0 %	0 %
oct-24	0	0	0	0	0	0	0 %	0 %	0 %
nov-24	0	0	0	0	0	0	0 %	0 %	0 %
déc-24	0	0	0	0	0	0	0 %	0 %	0 %

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

Le nombre de courses est en légère baisse par rapport à 2023 : 1625 courses au lieu de 1934 en 2023.

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) - 2024

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-24	22	91	2	0	0	4	2 %	0 %	0 %
févr-24	25	177	3	0	0	7	2 %	0 %	0 %
mars-24	24	153	2	0	1	6	1 %	0 %	1 %
avr-24	23	146	2	0	1	6	1 %	0 %	1 %
mai-24	20	129	5	0	1	6	4 %	0 %	1 %
juin-24	31	139	2	0	0	4	1 %	0 %	0 %
juil-24	27	135	7	0	1	5	5 %	0 %	1 %
août-24	28	64	3	0	1	2	4 %	0 %	2 %
sept-24	28	152	5	0	0	5	3 %	0 %	0 %
oct-24	23	146	1	0	0	6	1 %	0 %	0 %
nov-24	20	146	1	0	0	7	1 %	0 %	0 %
déc-24	22	147	2	0	0	7	1 %	0 %	0 %

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) - 2024

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-24	36	256	7	0	17	7	3 %	0 %	7 %
févr-24	23	66	1	0	1	3	1 %	0 %	2 %
mars-24	19	31	8	0	9	2	21 %	0 %	29 %
avr-24	15	35	9	0	0	2	20 %	0 %	0 %
mai-24	0	0	0	0	0	0	0 %	0 %	0 %
juin-24	0	0	0	0	0	0	0 %	0 %	0 %
juil-24	0	0	0	0	0	0	0 %	0 %	0 %
août-24	0	0	0	0	0	0	0 %	0 %	0 %
sept-24	0	0	0	0	0	0	0 %	0 %	0 %
oct-24	26	56	5	0	0	2	8 %	0 %	0 %
nov-24	26	101	7	0	0	4	6 %	0 %	0 %
déc-24	36	173	18	1	0	5	9 %	1 %	0 %

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) - 2024

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-24	3	10	4	2	0	3	29 %	14 %	0 %
févr-24	2	12	2	10	0	6	14 %	71 %	0 %
mars-24	3	8	4	1	0	3	33 %	8 %	0 %
avr-24	4	4	1	1	1	1	20 %	20 %	25 %
mai-24	4	10	1	1	0	3	9 %	9 %	0 %
juin-24	2	4	1	1	0	2	20 %	20 %	0 %
juil-24	3	9	1	1	0	3	10 %	10 %	0 %
août-24	1	2	1	0	0	2	33 %	0 %	0 %
sept-24	4	4	3	3	0	1	43 %	43 %	0 %
oct-24	3	2	1	3	0	1	33 %	100 %	0 %
nov-24	3	4	0	2	0	1	0 %	50 %	0 %
déc-24	3	4	0	0	2	1	0 %	0 %	50 %

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) - 2024

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-24	9	37	8	1	3	4	18 %	2 %	8 %
févr-24	10	66	12	3	3	7	15 %	4 %	5 %
mars-24	11	46	14	8	0	4	23 %	13 %	0 %
avr-24	12	52	18	24	10	4	26 %	34 %	19 %
mai-24	18	57	35	15	5	3	38 %	16 %	9 %
juin-24	18	51	6	20	13	3	11 %	35 %	25 %
juil-24	13	58	27	17	22	4	32 %	20 %	38 %
août-24	15	48	30	1	5	3	38 %	1 %	10 %
sept-24	9	51	9	5	19	6	15 %	8 %	37 %
oct-24	9	69	11	7	13	8	14 %	9 %	19 %
nov-24	9	90	12	5	6	10	12 %	5 %	7 %
déc-24	16	58	14	4	12	4	19 %	6 %	21 %

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) -2024

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-24	0	0	0	0	0	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
févr-24	0	0	0	0	0	0	0 %	0 %	0 %
mars-24	0	0	0	0	0	0	0 %	0 %	0 %
avr-24	1	2	0	0	0	2	0 %	0 %	0 %
mai-24	1	1	0	0	0	1	0 %	0 %	0 %
juin-24	1	6	2	0	0	6	25 %	0 %	0 %
juil-24	3	9	4	4	0	3	31 %	31 %	0 %
août-24	2	0	1	1	0	0	100 %	100 %	0 %
sept-24	1	6	2	2	0	6	25 %	25 %	0 %
oct-24	0	0	0	0	0	0	0 %	0 %	0 %
nov-24	0	0	0	0	0	0	0 %	0 %	0 %
déc-24	0	0	0	0	0	0	0 %	0 %	0 %

Fréquentation par titre

Ne sont pas intégrées les fréquentations des lignes scolaires (carte à vue), de La Navette du Centre-Ville (gratuit).

Titre de transport	Famille	janvier	février	mars	avril	mai	juin
1 - Tickets	Total	55 765	58 296	53 233	57 176	42 326	39 928
	01 - Ticket 1 heure	39 816	42 015	37 525	41 697	30 812	29 310
	02 - Ticket 10 voyages	14 674	14 141	13 859	14 000	10 467	9 358
	03 - Ticket 1 jour	239	488	335	326	289	217
	04 - Ticket 7 jours	758	1 549	1 445	1 137	758	1 043
	05 - Ticket ligne G	278	103	69	16	0	0
2 - Abos tout public	Total	20 482	20 000	19 015	20 411	14 599	14 249
	06 - 1 mois tout public	13 007	12 925	12 718	13 208	9 226	9 336
	08 - 1 mois CSS	3 888	3 830	3 303	3 779	3 006	2 783
	11 - 1 an tout public	1 854	1 618	1 488	1 647	1 079	1 027
	17 - 10 ans Combattant	1 733	1 627	1 506	1 777	1 288	1 103
3 - Abos -26 ans	Total	37 190	34 194	30 459	32 329	25 800	21 668
	07 - 1 mois -26ans	13 589	12 717	11 490	12 238	9 634	8 436
	12 - 1 an -26 ans	23 601	21 477	18 969	20 091	16 166	13 232
4 - Abos compensés	Total	14 311	13 322	13 716	15 131	11 633	10 456
	09 - 1 mois Avantage	5 768	5 413	5 758	6 503	4 896	4 518
	10 - 1 mois Citron	7 667	7 066	7 166	7 805	6 066	5 370
	16 - 1 an Gorbio	876	843	792	823	671	568
5 - Abos intermodaux	Total	8 611	8 328	8 414	9 158	7 061	6 918
	13 - Carte Azur	5 816	5 264	5 146	5 544	4 248	3 971
	14 - Pass Sud Azur	2 696	2 921	3 150	3 480	2 720	2 846
	15 - 1 mois TER+ZEST	99	143	118	134	93	101
6 - Abos salariés	Total	548	578	532	656	466	389
	18 - 1 an salarié	548	578	532	656	466	389
7 - Abos scolaires	Total	321	277	157	170	115	71
	19 - Ramassage scolaire	321	277	157	170	115	71
8 - Appli mobile	Total	8 293	9 150	8 378	8 904	8 482	8 957
	01 - Ticket 1 heure	896	1 020	782	1 079	1 044	1 266
	02 - Ticket 10 voyages	3 420	3 547	3 496	3 648	3 466	3 478
	03 - Ticket 1 jour	17	79	35	10	97	56
	04 - Ticket 7 jours	233	263	304	283	243	364
	06 - 1 mois tout public	1 984	2 039	1 805	2 274	2 296	2 272
	07 - 1 mois -26ans	751	863	736	908	795	885
	08 - 1 mois CSS	147	290	414	384	234	279
	10 - 1 mois Citron	517	711	527	318	0	30
	12 - 1 an -26 ans	328	338	279	1 409	307	327
Autres	Trajets validés par l'application Zest Ticket	0	13 479	6 995	1 409	26 556	53 072
	Total	145 521	157 624	140 899	145 344	137 038	155 708

Titre de transport	Famille	juillet	août	septembre	octobre	novembre	decembre	Cumul 2024
1 - Tickets	Total	68 240	60 447	51 399	52 482	47 588	49 990	636 870
	01 - Ticket 1 heure	50 854	46 430	37 917	37 892	35 104	36 419	465 791
	02 - Ticket 10 voyages	14 586	10 963	11 491	13 021	11 777	12 560	150 897
	03 - Ticket 1 jour	467	434	419	339	222	191	3 966
	04 - Ticket 7 jours	2 333	2 620	1 569	1 184	374	520	15 290
	05 - Ticket ligne G	0	0	3	46	111	300	926
2 - Abos tout public	Total	21 026	15 084	17 192	19 123	19 327	19 580	220 088
	06 - 1 mois tout public	14 447	10 318	11 547	12 925	12 636	12 848	145 141
	08 - 1 mois CSS	3 525	2 561	3 035	3 009	3 459	3 535	39 713
	11 - 1 an tout public	1 367	927	1 195	1 703	1 658	1 554	17 117
	17 - 10 ans Combattant	1 687	1 278	1 415	1 486	1 574	1 643	18 117
3 - Abos -26 ans	Total	15 284	9 164	32 271	26 577	40 409	33 259	338 604
	07 - 1 mois -26ans	6 715	4 293	12 474	9 935	14 153	11 803	127 477
	12 - 1 an -26 ans	8 569	4 871	19 797	16 642	26 256	21 456	211 127
4 - Abos compensés	Total	14 653	11 744	12 106	13 972	14 920	15 276	161 240
	09 - 1 mois Avantage	6 357	4 948	5 312	6 032	6 418	6 589	68 512
	10 - 1 mois Citron	7 894	6 579	6 616	7 601	7 863	8 140	85 833
	16 - 1 an Gorbio	402	217	178	339	639	547	6 895
5 - Abos intermodaux	Total	10 160	7 832	7 732	9 556	9 338	9 492	102 600
	13 - Carte Azur	6 004	4 664	4 291	5 773	5 998	6 216	62 935
	14 - Pass Sud Azur	4 059	3 135	3 314	3 670	3 231	3 222	38 444
	15 - 1 mois TER+ZEST	97	33	127	113	109	54	1 221
6 - Abos salariés	Total	590	477	568	510	724	670	6 708
	18 - 1 an salarié	590	477	568	510	724	670	6 708
7 - Abos scolaires	Total	45	0	0	0	0	0	1 156
	19 - Ramassage scolaire	45	0	0	0	0	0	1 156
8 - Appli mobile	Total	10 525	10 621	9 442	8 860	7 849	7 647	107 108
	01 - Ticket 1 heure	2 034	2 296	1 346	1 172	897	962	14 794
	02 - Ticket 10 voyages	4 108	3 572	3 803	3 567	3 291	3 025	42 421
	03 - Ticket 1 jour	115	198	60	47	26	26	766
	04 - Ticket 7 jours	1 189	1 713	415	356	181	274	5 818
	06 - 1 mois tout public	2 194	2 283	2 786	2 179	1 618	1 779	25 509
	07 - 1 mois -26ans	509	235	299	736	889	859	8 465
	08 - 1 mois CSS	203	157	243	178	164	155	2 848
	10 - 1 mois Citron	68	38	29	124	144	103	2 609
	12 - 1 an -26 ans	105	129	461	501	639	464	5 287
Autres	Trajets validés par l'application Zest Ticket	8 046	20 746	41 258	16 602	3 403	208	191 774
	Total	148 569	136 115	171 968	147 682	143 558	136 122	1 766 148

L'ensemble des titres et abonnements ont connu une hausse de fréquentation par rapport à 2023, seuls les titres physiques ont une fréquentation en baisse : les tickets unitaires physiques (-18 %) et 10 voyages (-6 %).

Plusieurs facteurs expliquent cela : la baisse du pouvoir d'achat incite les usagers à acheter des abonnements ou des titres intermodaux qui sont financièrement plus avantageux. Aussi, la simplicité d'utilisation de l'application de vente Zest Ticket favorise les achats de titres unitaires et titres 10 voyages au format numérique.

Recettes de trafic totales

En 2024, le total des recettes de trafic s'élève à 2 094 629 € HT, soit 2 304 092 € TTC, quasiment équivalentes aux recettes de 2023 : 2 097 177 HT, soit 2 306 895 TTC.

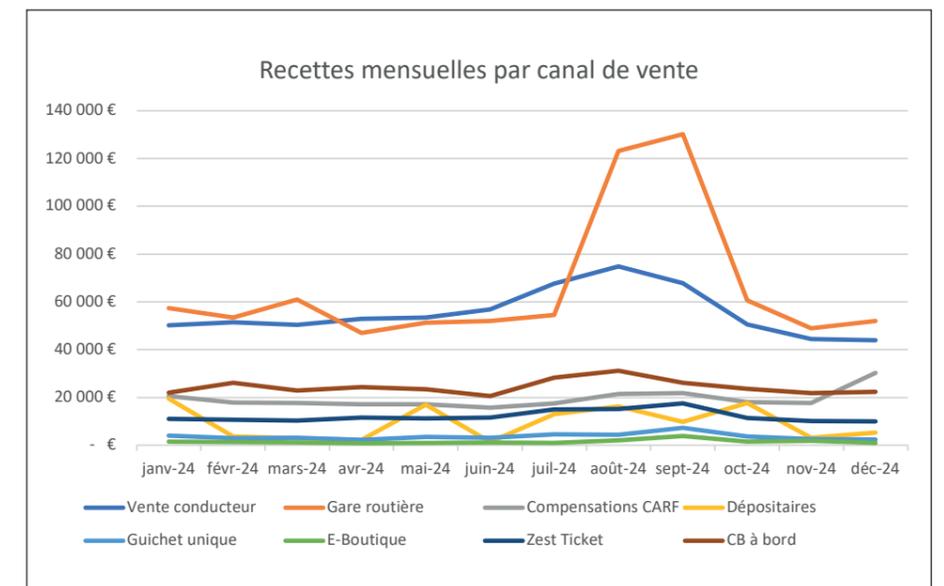
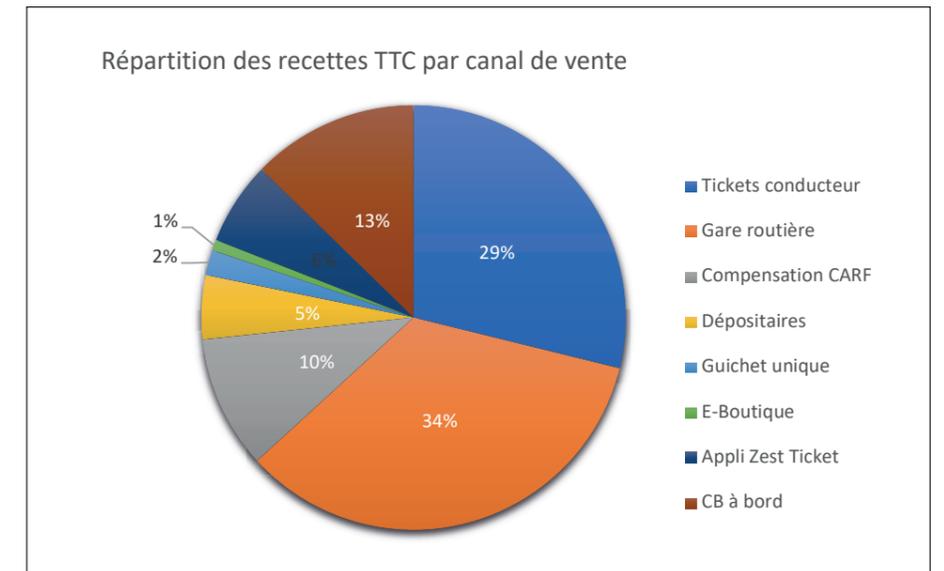
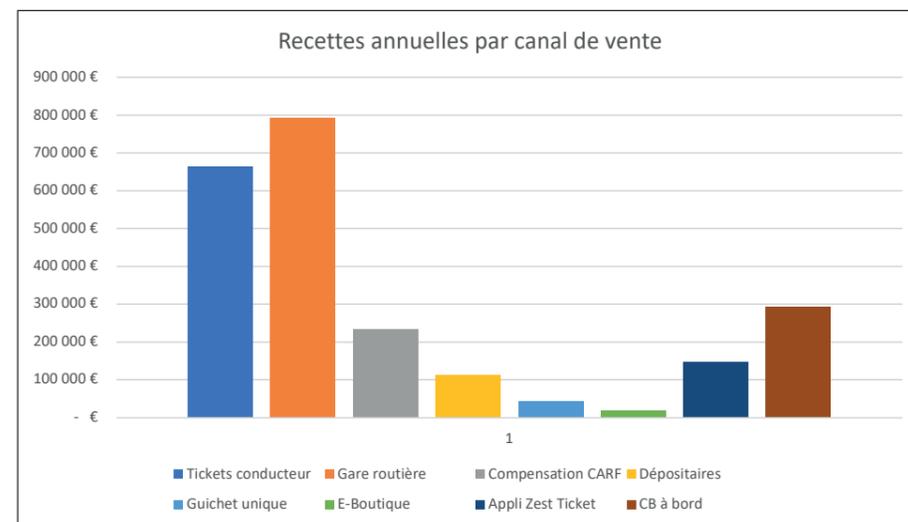
63 % des recettes correspondent à une vente physique entre un salarié Zest et un voyageur, réparties à 29 % à bord des bus et à 34 % en boutique Zest.

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 20 % des ventes, contre 17,7 % en 2023.

La part des ventes des dépositaires est en baisse à 5 % (7 % en 2023), et les compensations CARF sont stables à 10 %.

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

L'application « Zest Ticket » enregistre 6 % des ventes, soit en moyenne 12.000 € 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 de proposer une alternative à l'achat de titre auprès du conducteur. Cette solution 100 % numérique, sans contact humain, répond à de nouveaux usages digitaux.

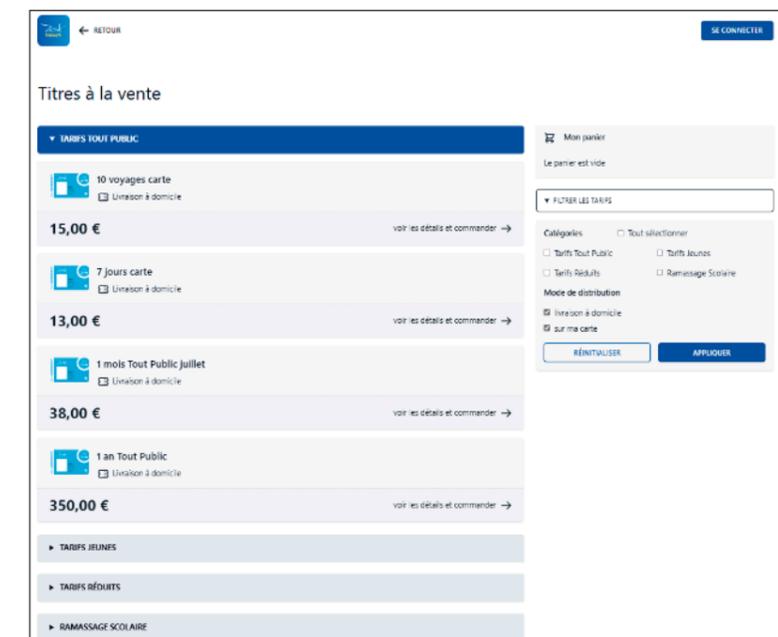
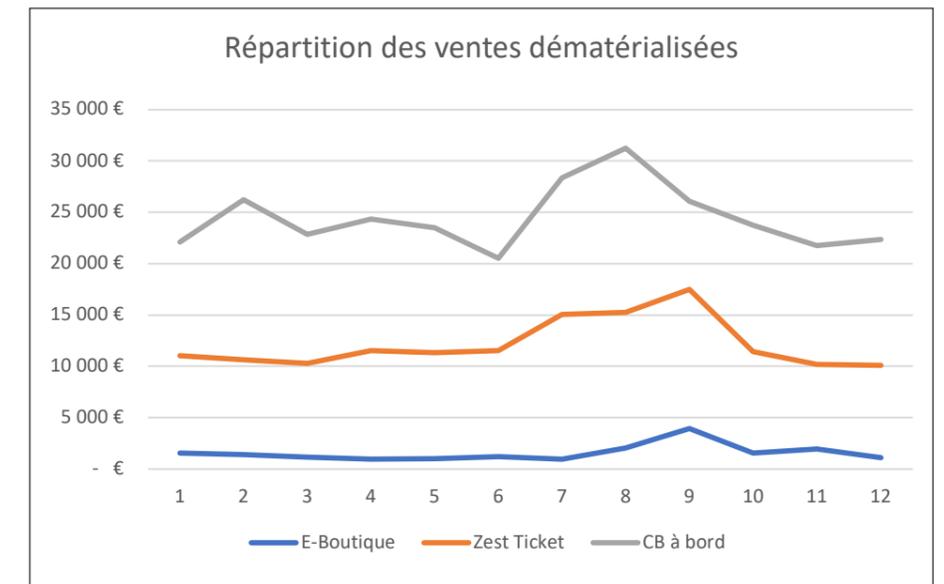
Cette solution complémentaire 100 % digitale avait été en 2020 à l'initiative de Keolis Menton Riviera.

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 pour atteindre 24 500 € par mois en 2024. Ainsi, les recettes issues des ventes CB au valideur ont dépassé les recettes issues de l'application mobile en 2024 (293 135 € contre 145 917 € 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 2,3 points en 2024, passant de 17,7 % à 20 % du chiffre d'affaires annuel du réseau.



Recettes de trafic TTC par titre

Les recettes de trafic regroupent les ventes réalisées en boutique Zest, à bord des véhicules, sur la e-boutique, sur l'application Zest Ticket, via les dépositaires et ne comprennent pas la compensation financière de la CARF pour les titres compensés. Il s'agit du total des recettes perçues via la vente de titres.

Titre	janv	févr	mars	avr	mai	juin
Ticket 1 h dématérialisé (1,80€)	24 030	34 516	31 933	27 028	31 127	28 749
Tickets 1 h conducteur (2€)	50 200	51 450	50 400	52 900	53 450	56 800
Ticket 10 voyages	26 852	26 027	25 232	25 412	24 947	25 622
Ticket 1 jour	140	470	235	200	335	420
Ticket 7 jours	1 456	2 860	2 353	1 963	2 015	2 444
Ticket ligne G	144	114	4 502	1 946	0	-
Abonnement 1 mois tout public	22 268	17 404	17 974	18 392	18 050	18 050
Abonnement 1 mois -26ans	9 480	6 684	8 400	7 524	7 920	6 000
Abonnement 1 mois CSS	2 450	2 117,50	2 047,50	2 187,50	2 292,50	2 082,50
Abonnement 1 mois Avantage	4 864	3 610	4 199	4 522	4 142	3 477
Abonnement 1 mois Citron	0	0	0	0	0	0
Abonnement 1 an tout public	3 500	1 750	1 400	700	1 050	2 450
Abonnement 1 an -26 ans	224	0	0	112	0	336
Abonnement 1 an Gorbio	0	0	0	0	0	0
Abonnement Combattant	0	0	0	0	0	0
Abonnement 1 an salarié Zest	30	16	6	4	4	10
Ramassage mensuel scolaire	100	30	50	40	10	1 030
Abonnement Carte Azur	1 802	1 958	2 200	1 352	1 196	1 196
Abonnement Pass Sud Azur	3 801	3 016	2 956	3 318	2 965	2 757
Pass Azur touristique	0	105	30	350	715	1 660
Autres (duplicatas, Etais, Amendes)	868	1 009	1 875	1 326	884	661
Total général	152 209	153 136,50	155 792,50	149 276,50	151 102,50	153 744,50

Titre	juil	août	sept	oct	nov	déc	Total 2024
Ticket 1 h dématérialisé (1,80€)	34 895	48 524	30 577	35 963	24 713	31 222	383 277
Tickets 1 h conducteur (2€)	67 600	74 900	67 800	50 600	44 502	44 000	664 602
Ticket 10 voyages	26 837	25 247	28 592	25 712	23 582	22 352	306 414
Ticket 1 jour	945	690	370	295	175	210	4 485
Ticket 7 jours	4 810	5 551	3 003	2 106	806	1 196	30 563
Ticket ligne G	-	-	-	50	64	276	7 096
Abonnement 1 mois tout public	18 392	17 974	22 230	18 810	16 568	10 982	217 094
Abonnement 1 mois -26ans	4 380	4 800	8 964	6 276	7 692	5 364	83 484
Abonnement 1 mois CSS	2 205	1 995	2 187,50	2 065	2 117,50	2 012,50	25 760
Abonnement 1 mois Avantage	4 465	4 161	4 332	4 617	3 819	4 104	50 312
Abonnement 1 mois Citron	0	0	0	0	0	0	0
Abonnement 1 an tout public	700	3 850	6 300	1 050	3 150	700	26 600
Abonnement 1 an -26 ans	6 160	65 184	78 072	5 380	2 016	336	157 820
Abonnement 1 an Gorbio	0	0	0	0	0	0	0
Abonnement Combattant	0	0	0	0	0	0	0
Abonnement 1 an salarié Zest	4	2	4	4	2	4	90
Ramassage mensuel scolaire	560	1 370	680	60	30	20	3 980
Abonnement Carte Azur	1 352	1 144	1 750	1 456	2 790	4 842	23 038
Abonnement Pass Sud Azur	2 629	3 186	3 107	2 732	2 574	3 318	36 359
Pass Azur touristique	1 680	2 445	1 865	1 570	120	170	10 710
Autres (duplicatas, Etais, Amendes)	609	881	1 404	731	1 361	603	12 212
Total général	178 223	261 904	261 237,50	159 477	136 081,50	131 711,50	2 043 896

Ventes par titre

Titre	janv	févr	mars	avr	mai	juin
Ticket 1 h dématérialisé (1,80€)	12 302	13 870	12 621	13 182	12 926	13 284
Tickets 1 h conducteur (2€)	25 100	25 725	25 200	26 450	26 725	28 400
Ticket 10 voyages	1 790	1 735	1 682	1 694	1 663	1 708
Ticket 1 jour	28	94	47	40	67	84
Ticket 7 jours	114	220	181	151	155	188
Ticket ligne G (A/R et ticket journée)	33	24	869	407	0	-
Abonnement 1 mois tout public	586	458	473	484	475	475
Abonnement 1 mois -26ans	793	557	700	627	660	500
Abonnement 1 mois CSS	140	121	117	125	131	119
Abonnement 1 mois Avantage	256	190	221	238	218	183
Abonnement 1 mois Citron	402	372	353	344	344	325
Abonnement 1 an tout public	10	5	4	2	3	7
Abonnement 1 an -26 ans	2	0	0	1	0	3
Abonnement 1 an Gorbio	4	2	1	2	0	0
Abonnement Combattant	4	0	3	3	1	4
Abonnement 1 an salarié Zest	30	16	6	4	4	10
Ramassage mensuel scolaire	10	3	5	4	1	103
Abonnement Carte Azur	27	30	27	27	23	23
Abonnement Pass Sud Azur	46	34	41	38	42	38
Pass Azur touristique	0	4	1	7	15	35
Autres (duplicatas, Etais, PV)	301	222	247	206	176	238
Total général	41 978	43 682	42 799	44 036	43 629	45 727

Titre	juil	août	sept	oct	nov	déc	Total 2024
Ticket 1 h dématérialisé (1,80€)	15 427	16 676	14 647	13 415	12 256	12 644	163 250
Tickets 1 h conducteur (2€)	33 800	37 450	33 900	25 300	22 251	22 000	332 301
Ticket 10 voyages	1 789	1 689	1 906	1 714	1 572	1 490	20 432
Ticket 1 jour	189	138	74	59	35	42	897
Ticket 7 jours	370	427	231	162	62	92	2 353
Ticket ligne G (A/R et ticket journée)	-	-	-	11	16	69	1 429
Abonnement 1 mois tout public	484	473	585	495	436	289	5 713
Abonnement 1 mois -26ans	365	400	747	523	641	447	6 960
Abonnement 1 mois CSS	126	114	125	118	121	115	1 472
Abonnement 1 mois Avantage	235	219	228	243	201	216	2 648
Abonnement 1 mois Citron	330	339	341	348	354	318	4 170
Abonnement 1 an tout public	2	11	18	3	9	2	76
Abonnement 1 an -26 ans	55	582	699	48	18	3	1 411
Abonnement 1 an Gorbio	5	40	40	7	5	7	113
Abonnement Combattant	0	3	2	5	4	7	36
Abonnement 1 an salarié Zest	4	2	4	4	2	4	90
Ramassage mensuel scolaire	56	137	68	6	3	2	398
Abonnement Carte Azur	26	93	26	28	47	72	449
Abonnement Pass Sud Azur	35	45	31	38	39	46	473
Pass Azur touristique	38	48	35	32	5	4	224
Autres (duplicatas, Etais, PV)	255	465	731	249	289	221	3 600
Total général	53 591	59 351	54 438	42 808	38 366	38 090	548 495

Montants exprimés en euros

Contribution financière versée par l'autorité délégante

Sur l'année 2024, au titre de la contribution financière, Keolis a facturé à la CARF un total de 7 986 800 €, montant conforme aux engagements contractuels de la DSP.

Autres recettes

Conformément à l'avenant n°7, Keolis Menton Riviera a enregistré des recettes de publicité sur l'année 2024 : 58 002 € HT.

6. Charges d'exploitation

Les charges d'exploitation s'élèvent à 13 556 802 € pour l'exercice 2024.

La liasse fiscale détaillant ces coûts est jointe au présent rapport.

Par rapport à l'année 2018, le réel des indices d'actualisation pour 2023 est de 12,81 % sur les charges et 34,24 % sur les recettes pour un total facturé de 1 245 261 €.

Au regard des indices connus au 31/03/2024, certains indices étant toujours provisoires à cette date, l'actualisation de la contribution financière forfaitaire devrait être d'environ 1 568 000 € :

- 16,10 % des charges de références
- 28,71 % de recettes connexes

7. Les relations à la clientèle

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

PLAN DE COMMUNICATION 2024											
N°	ACTIONS	DIGITAL	PRINT	DISPLAY	MOTION	VIDÉO	ACHAT D'ESPACE	FLANC DE BUS	ABRI BUS	RELAIS PRESSE	BUDGET
1	CAMPAGNE LUTTE CONTRE LA FRAUDE	●	●	●						●	déjà financé
2	KIT NOUVEAUX ARRIVANTS		●								2 500,00 €
3	ANIMATIONS BOUTIQUE ZEST	●	●								500,00 €
4	ADHESIVAGE NAVETTES ÉTÉ ROYA	●	●								2 000,00 €
5	CAMPAGNE ESTIVALE LES ATOUTS DU TERRITOIRE	●	●	●				●	●	●	4 500,00 €
6	CAMPAGNE RENTREE SCOLAIRE	●	●	●	●	●					3 500,00 €
7	DYNAMISATION RESEAUX SOCIAUX	●					●				3 500,00 €
8	VISIBILITÉ SALONS + OT + MAIRIES + ENS SUP	●	●								1 500,00 €
9	NEWSLETTER TRIMESTRIELLE	●									1 000,00 €
10	DEVELOPPEMENT CLUB ZEST	●	●		●	●					1 000,00 €
11	JEU ENFANTS SUR LA SECURITE	●	●	●							4 000,00 €
12	MINI CLIPS VIDEOS	●				●					5 500,00 €
13	CAMPAGNE NOËL	●	●							●	3 500,00 €
14	GOOGLE MAPS	●	●							●	Déjà financé
											33 000,00 €

N°	ACTIONS	JANV.	FÉVR.	MARS	AVRIL	MAI	JUIN	JUIL.	AOÛT	SEPT.	OCT.	NOV.	DÉC.
1	CAMPAGNE LUTTE CONTRE LA FRAUDE	●	●										
2	KIT NOUVEAUX ARRIVANTS	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
3	ANIMATIONS BOUTIQUE ZEST		●		●			●	●		●	●	●
4	ADHESIVAGE NAVETTES ÉTÉ ROYA						●	●	●				
5	CAMPAGNE ESTIVALE LES ATOUTS DU TERRITOIRE						●	●	●				
6	CAMPAGNE RENTREE SCOLAIRE								●	●			
7	DYNAMISATION RESEAUX SOCIAUX			●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
8	VISIBILITÉ SALONS + OT + MAIRIES + ENS SUP				●								
9	NEWSLETTER TRIMESTRIELLE			●			●			●			●
10	DEVELOPPEMENT CLUB ZEST					●					●		
11	JEU ENFANTS SUR LA SECURITE										●		
12	MINI CLIPS VIDEOS					●							
13	CAMPAGNE NOËL												●
14	GOOGLE MAPS												●

● Actions récurrentes
 ● Campagne déjà financée mais non diffusée

Enquêtes en face-à-face

Keolis a mené des enquêtes en face-à face en juillet et août 2024, pour recenser les attentes des usagers sur les améliorations à apporter à ces lignes recevant le plus de réclamations : les lignes 1, 12, 13 et 24.

283 usagers ont été interrogés.

Voici les résultats :

• Ligne 1 Résédas <> Frontière :

- 98% des personnes interrogées demandent à augmenter la fréquence des bus.
- 71% des usagers sont moyennement satisfaits ou très insatisfaits des changements d'horaires de la ligne 1 entre la période scolaire et les vacances d'été et 85% dont les actifs suggèrent de conserver les mêmes horaires toute l'année.
- La moitié des personnes demandent des bus plus tôt (45%) et plus tard (48%).

Nombre de questionnaires réalisés	Dates des questionnaires
60 Questionnaires	23/07/2024
90 Questionnaires	30/07/2024
50 Questionnaires	04/08/2024
Un total de 200 questionnaires réalisés	

Fréquentation de la ligne 1	Quantité	%
Tous les jours	134	67,00%
5 fois par semaine	25	12,50%
Entre 1 et 3 fois par semaine	16	8,00%
1 fois par semaine	8	4,00%
Ponctuellement	17	8,50%

Raison de l'utilisation de la ligne 1 (plusieurs réponses possibles)	Quantité	%
Travail	97	48,50%
Ecole/Collège/Lycée	35	17,50%
Loisirs	93	46,50%
Autres (RDV, course, sport)	45	22,50%

Satisfaction du changement des horaires de la ligne 1 - période scolaires et vacances	Quantité	%
Très satisfait	32	16,00%
Moyennement satisfait	35	17,50%
Très insatisfait	108	54,00%
Commentaire libre (pas assez de bus)	25	12,50%

Suggestions pour l'amélioration du service de la ligne 1	Quantité	%
Supprimer les changements d'horaires période scolaire/vacances	170	85,00%
Augmenter la fréquence des bus	196	98,00%
Ajouter des bus plus tôt le matin	90	45,00%
Ajouter des bus plus tard le soir	96	48,00%
Commentaire libre :	103	51,50%
• Climatisation « insuffisante »	26	13,00%
• Tarifs « trop élevé »	9	4,50%
• Retard des bus « fréquent »	47	23,50%
• Conduite des chauffeurs « brusque »	21	10,50%

Fréquence idéale entre 6h et 9h et entre 16h et 19h	Quantité	%
1 bus toutes les 10 minutes	165	82,50%
1 bus toutes les 15 minutes	30	15,00%
1 bus toutes les 20 minutes	5	2,50%



• **Ligne 12 Les Platanes <> Tenao / Ligne 13 Malbousquet <> Tenao / Ligne 24 Menton <> Monaco Pont Ste Dévôte :**

- Sur les raisons de la préférence d'utilisation de la ligne Zou par rapport aux lignes Zest sur le parcours entre Monaco et RCM, 50% des personnes interrogées justifient ce choix par une fréquence plus importante et des services plus tôt et plus tard.

Enquête terrain - usagers lignes 12, 13, 24 depuis Monaco

Lieu de l'enquête : Arrêt de bus - Office de tourisme de Monaco

Date : août 2024

Nombre de questionnaires réalisés	Dates de réalisation des questionnaires
38 Questionnaires	13/08/2024
45 Questionnaires	27/08/2024
83 Questionnaires réalisés	

Utilisation des lignes Zest de Monaco au Tenao	Nombre de personnes	Pourcentages
La 12 seulement	7 personnes	8,43%
La 13 seulement	11 personnes	13,25%
La 24 seulement	23 personnes	27,71%
La 12 et la 13 indifféremment	16 personnes	19,28%
La 12 et la 24 indifféremment	7 personnes	8,43%
La 13 et la 24 indifféremment	1 personne	1,20%
Les 3 lignes indifféremment	18 personnes	21,69%
Commentaires libres :		
• Utilisation de la ligne 18	15 personnes	18,07%
• Retard fréquent	5 personnes	6,02%
• Pas assez de bus	7 personnes	8,43%
• 24 avec correspondance	1 personne	0,12%

Fréquence de l'utilisation de la ligne 12, 13 ou 24 depuis Monaco	Nombre de personnes	Pourcentages
Tous les jours	30 personnes	36,14%
5 fois par semaine	21 personnes	25,30%
Entre 1 et 3 fois par semaine	27 personnes	32,53%
1 fois par semaine	3 personnes	3,61%
Ponctuellement	2 personnes	2,40%

Utilisation de la ligne ZOU ou Zest de Monaco à Roquebrune/Menton	Nombre de personnes	Pourcentages
Ligne Zou 600	4 personnes	4,82%
Ligne Zest	54 personnes	65,06%
Les 2 indifféremment	24 personnes	28,92%

Raison de l'utilisation plus fréquente de la ligne ZOU que les lignes Zest	Nombres de personnes	Pourcentages
Les 3 raisons (+ rapide, + fréquent, + de service soir et matin)	14 personnes	50,00%
Trajet plus rapide	0	0,00%
Des bus plus fréquents	8 personnes	28,57%
Plus de bus le soir et/ou le matin	4 personnes	14,29%
Pas de réponse	2 personnes	7,14%
	BASE = 28 réponses oui à l'utilisation de ZOU	



Les actions de communication et marketing, mois par mois

Janvier

- Campagne anti-fraude avec 6 visuels différents, pour traiter le sujet de la fraude avec humour et rappeler le rôle de sécurité des contrôleurs.



- Souhait des meilleurs vœux pour la nouvelle année.



- Nouvel horaire navette du Marché de Sospel.

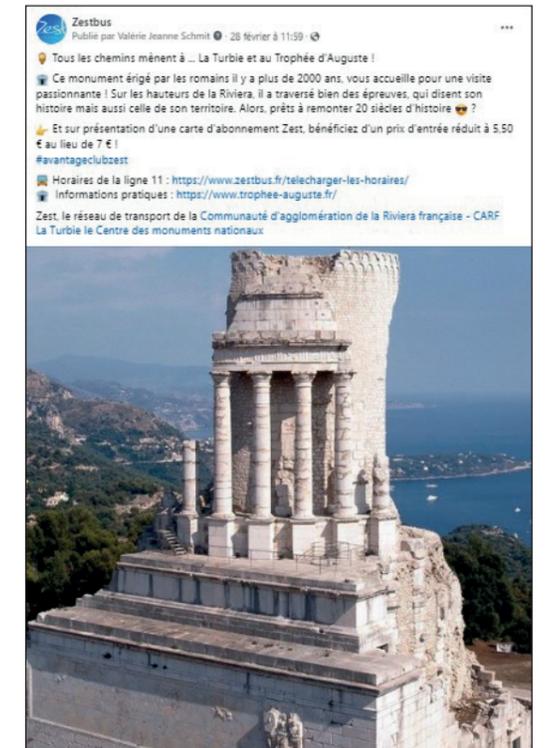


- Adaptation de la desserte du lycée Curie sur la ligne 15.

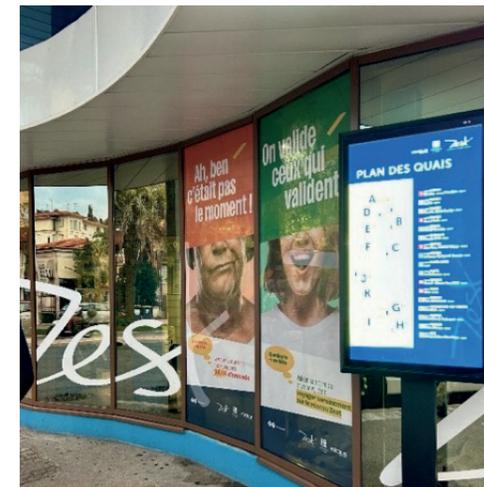


Février

- Mise en avant des partenaires touristiques du Club Zest : le Monastère de Saorge et le Trophée d'Auguste.



- Adhésivage des vitres de la Boutique avec la campagne anti-fraude.



• Information déviations et navettes pour la Fête du Citron.



• Boutique aux couleurs de la Fête du Citron.



Mars

• Communications sur les interruptions de trafic ou déviations du réseau dues aux intempéries (plans de transports adaptés mis en place sur les 3 lignes impactées par les éboulements).



• Relais de la campagne contre les outrages sexistes du département.



• Posts de mise en valeur du territoire et du réseau.



Avril

- Rappel des horaires Jours fériés à l'occasion du week-end de Pâques.



- Communications sur les adaptations de la ligne 25 et sur la mise en place des navettes Vievola-Tende.



- Participation de Zest au Salon du Tourisme avec la mise en place de jeux-concours.



- Mise en avant d'un adhérent du Club Zest, Recycle2D de Breil-sur-Roya.



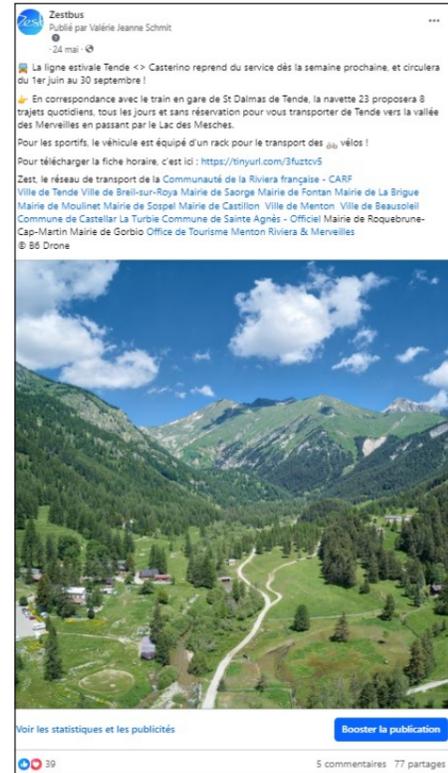
- Publication du joli poème de Michèle, sur les bus de la ligne 15.



- Boutique Zest décorée pour Pâques et le Printemps.

Mai

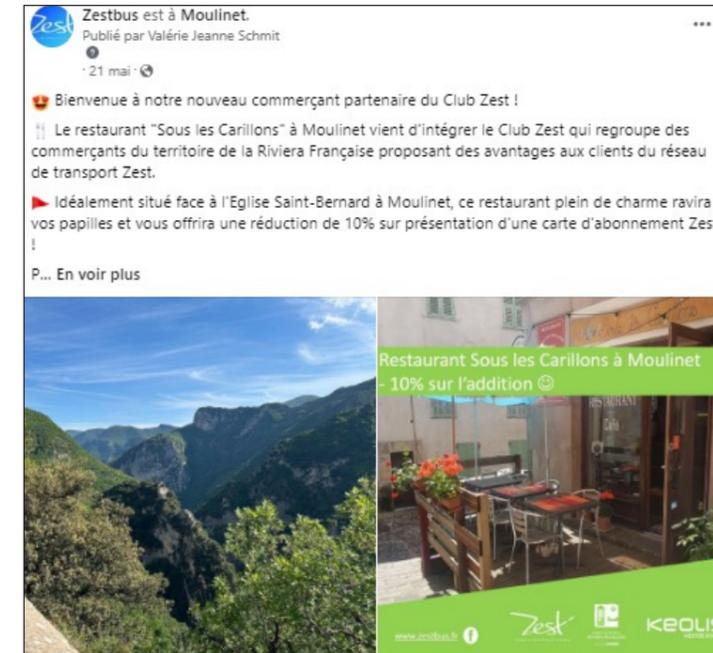
- Communication sur la mise en place de la Navette estivale 23 du 1^{er} juin au 30 septembre qui dessert Tende et Casterino.



- Communication sur la fin de déviation de la ligne 15.

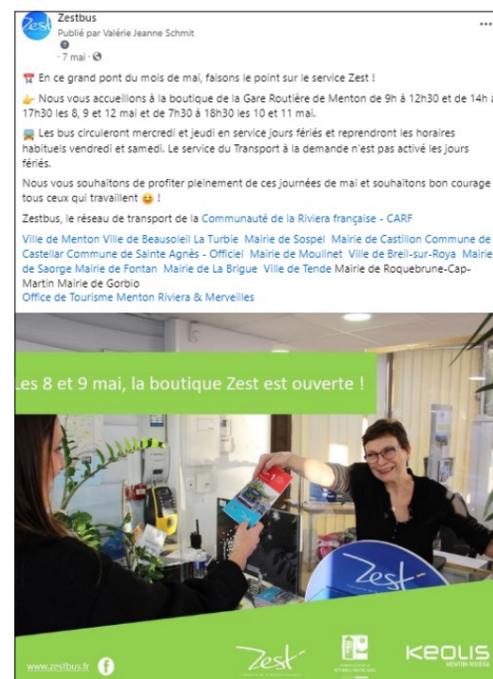


- Mise en avant d'un nouveau partenaire du Club Zest, le Restaurant Les Carillons à Moulinet.

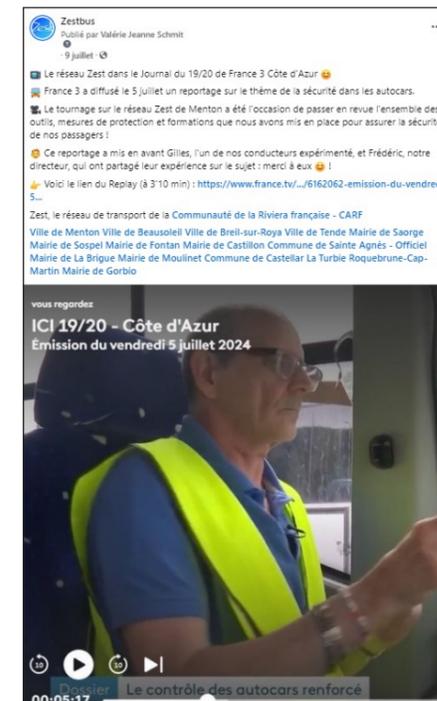


Juin

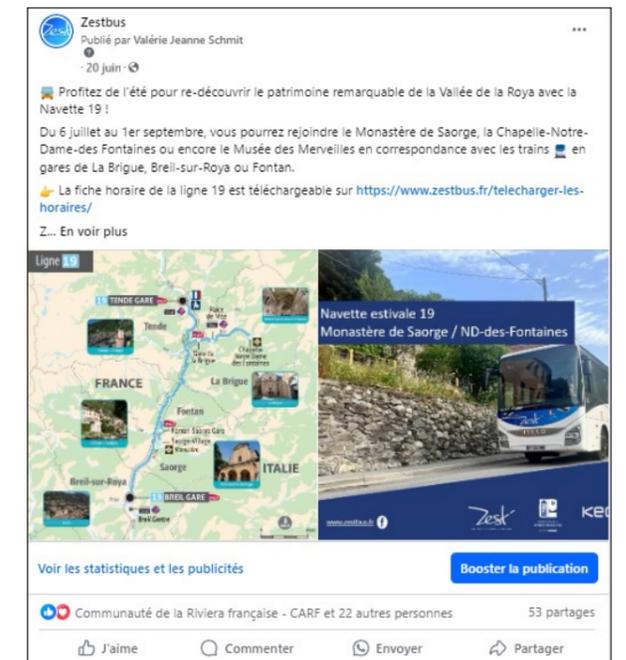
- Rappel des horaires de mai : pas de service le 1^{er} mai ; boutique et services opérationnels tous les autres jours fériés de mai.



- France 3 Côte d'Azur a réalisé un reportage sur la sécurité dans les bus et cars du département, en interviewant le directeur de la filiale, nos conducteurs et les voyageurs. Le reportage a été diffusé le 5 juillet dans le 19/20.



- Promotion de la navette estivale permettant de découvrir le patrimoine remarquable de la Vallée de la Roya.



- Participation à la campagne « CARF vous aide ».



- Partenariat avec le Festival de l'écotourisme de Casterino.



- Relais de communication des événements de la CARF notamment les Escapades Baroques.



- Communication sur le changement d'horaire estival de la ligne 1.



- Accueil d'un nouveau partenaire au sein du Club Zest : Le restaurant l'Ormeau à Castellar.



- Promotion du Pass Sud Azur avant le démarrage de la haute saison touristique.



Juillet



• Diffusion de la campagne estivale de mise en valeur des atouts du territoire de la CARF au travers de l'offre patrimoniale, sportive ou culturelle. La campagne a été déclinée sur tous les supports : réseaux sociaux, affichage bus, flancs de bus, écrans, adhésivage véhicules et boutique Zest.



• Newsletter aux abonnés pour les informer des nouveautés de l'été.



• Boutique Zest décorée aux couleurs de l'été.



• 17 fiches horaires ont été mises à jour en print et en digital (visuels, mises à jour numéro de la ligne 600, etc.).



• A l'occasion du 14 juillet, tous les bus du réseau ont été équipés de petits drapeaux tricolores.



• Partenariat avec le Festival de musique de Menton.

Le réseau a organisé les navettes pour acheminer les spectateurs du Festival sur les lieux de concerts. En échange, le logo Zest était présent sur les supports de communication du Festival avec un relais sur les réseaux sociaux de la Ville de Menton et de l'Office de Tourisme et un jeu-concours avec un lot de 2 places de concerts.



• Communication sur le partenariat avec le Centre des Monuments Nationaux (tarif réduit sur présentation du titre Zest).



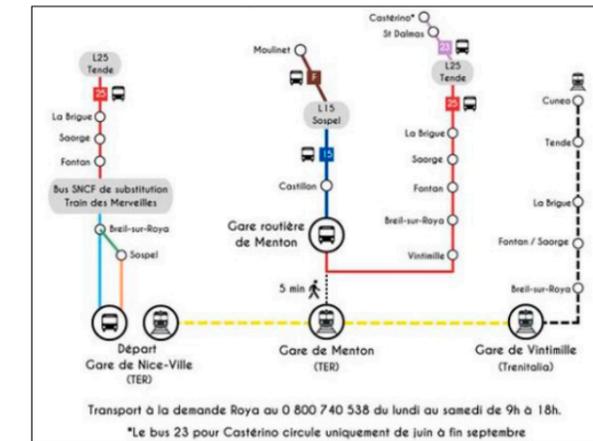
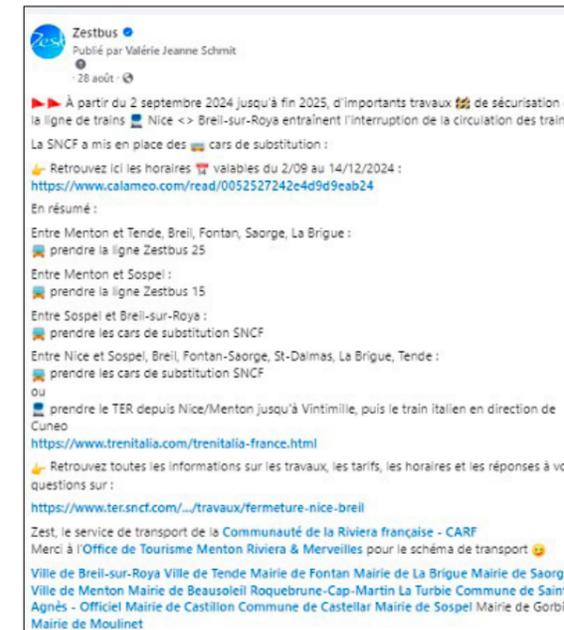
Août

- Nouveaux commerçants partenaires du Club Zest : le chapelier Crochez à Gorbio et Les Anes Maritimes à Castellar.



Septembre

- Communication résumant les différents moyens de substitution, tous opérateurs confondus après l'arrêt des trains entre Nice et Breil pour une durée de 18 mois.



- Communication sur les règles de transport des animaux à bord des bus.



- Campagne de promotion des inscriptions aux services de ramassage scolaire et aux renouvellements d'abonnements jeunes.



- Relais de la communication des Journées de la Mer.



Octobre

- Deux nouveaux dépositaires ont intégré le réseau pour la vente de cartes 10 voyages.



- Information voyageurs lors des alertes météo des 8, 16 et 17 octobre.



- Communication sur l'opération Bus rose.



- Modification des horaires de la ligne 25 pour la Fête de la Brigasque.



Novembre

- Information sur la création de 2 nouveaux arrêts TAD : Maurion et Cianesse.



- Communication sur la journée de sensibilisation sur les violences faites aux femmes.



- Collecte de jouets en partenariat avec la Croix-Rouge.



- Opération Roses de l'Espoir.



- Information sur la modification de la Ligne 10 en raison de travaux routiers.



- Communication sur la mise en place des Navettes de la Toussaint.



- Boutique aux couleurs d'Halloween.



- Visite d'entreprise pour les élèves de 3^e du Collège Vento.



- Journées prévention santé sécurité au dépôt de Castellar.



Décembre

- La Boutique Zest aux couleurs de Noël. Présence du Père Noël à la Boutique et dans le bus de la ligne 1.



- Lancement de l'opération « Calendrier de l'Avent numérique du 1^{er} au 24 décembre



Les lots

Un cadeau par jour était à gagner, avec 10 lots de consolation (goodies Zest) par tirage au sort parmi les participants.

Les lots avaient été collectés chez les commerçants du territoire et en particulier chez les commerçants du Club Zest. 3 abonnements mensuels Zest et 1 abonnement annuel Zest ont été mis en jeu sur la période. Le gros lot, d'une valeur de 370€ était composé d'un panier garni de produits de la Vallée de la Roya.

La **communication** du jeu s'est faite sur les canaux de diffusion suivants :

- Boutique Zest (hôtesses, affiches, écrans)
 - Dans les véhicules (affiches, cintres)
 - Sur la page Facebook Zestbus
- En scannant le QR-code, chacun pouvait participer au jeu.

Les résultats

1406 personnes ont participé au jeu. Un total de 5430 connexions, soit une moyenne de 226 participations par jour. 4400 visites sur la page Facebook, soit +195% par rapport à novembre.

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 avec l'aménagement d'un 3^{ème} poste de vente à la boutique, 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 3400 abonnés au 31/12/2024.

Cette communication digitale permet de toucher un large public, y compris les prospects 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 31/12/2024

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
Office de tourisme	2 Place Detras	La Turbie
Tabac Presse (octobre 2024)	16 place Clémenceau	Menton
Casino Shop	Place Fornari	Menton
Intermarché Careï	45 avenue St Roman	Menton
Intermarché Suillet	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
Presse de la Roya (octobre 2024)	Rue des Métiers	Breil sur Roya
Office du tourisme	Place Saint-Martin	La Brigue
Office du tourisme	103 Avenue du 16 septembre 1947	Tende

En octobre 2024, 2 nouveaux dépositaires ont intégré le réseau de points de vente des cartes 10 voyages : 1 à Menton (Tabac-presse, 16 place Clémenceau) et 1 à Breil-sur-Roya (Tabac-presse proche de la Gare de Breil).

En novembre 2024, le dépositaire « A la Carte Postale » à la Turbie a demandé à ne plus être dépositaire Zest en raison de difficultés de trésorerie. Des démarches ont été entreprises pour le remplacer par le Casino Shop de La Turbie, ouvert 7/7 (février 2025).

Au 31 décembre 2024, le réseau comptait 25 points de vente sur le territoire.

Suivi des réclamations (nombre et motifs)

159 réclamations ont été enregistrées sur l'année 2024. 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 2023. Il s'agit dans la plupart des cas de retards sur le réseau ou de déviations inopinées.

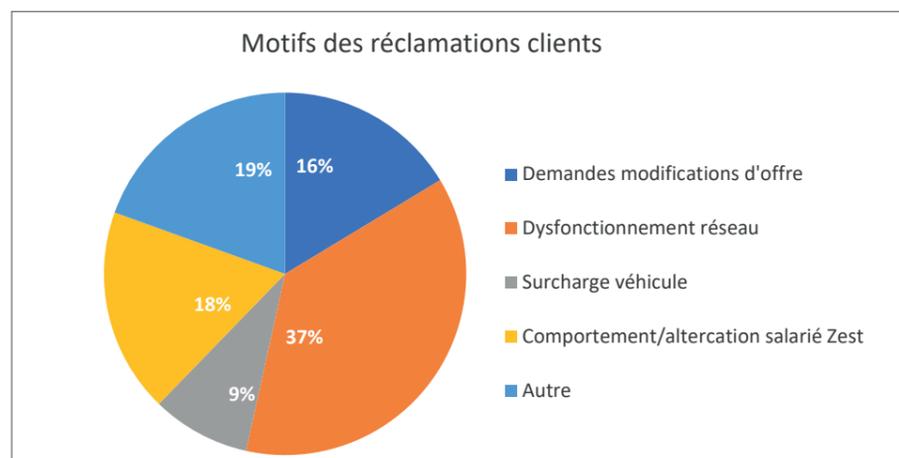
Les réclamations liées aux problèmes de surcharge représentent 9 % des réclamations. Elles sont principalement enregistrées sur les lignes 1, 7, 12, 13, 18, 25.

Les demandes de modifications de l'offre (16 % 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.

18 % sont liés à des comportements de conducteurs. Ce taux est en hausse par rapport à 2023 (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.

Motifs de réclamations	janv-24	févr-24	mars-24	avr-24	mai-24	juin-24
Demandes modifications d'offre	1	1	1	2	3	1
Dysfonctionnement réseau	4	6	6	5	4	4
Surcharge véhicule	2	1	1	2	0	0
Comportement/altercation salarié Zest	1	5	5	2	2	2
Autre	2	3	3	3	2	2
Total	10	16	16	14	11	9

Motifs de réclamations	juil-24	août-24	sept-24	oct-24	nov-24	déc-24	TOTAL	
Demandes modifications d'offre	1	4	8	1	2	1	26	16 %
Dysfonctionnement réseau	4	6	5	6	5	4	59	37 %
Surcharge véhicule	0	0	4	2	2	0	14	9 %
Comportement/altercation salarié Zest	2	1	2	3	2	2	29	18 %
Autre	5	2	3	3	2	1	31	19 %
Total	12	13	22	15	13	8	159	



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.

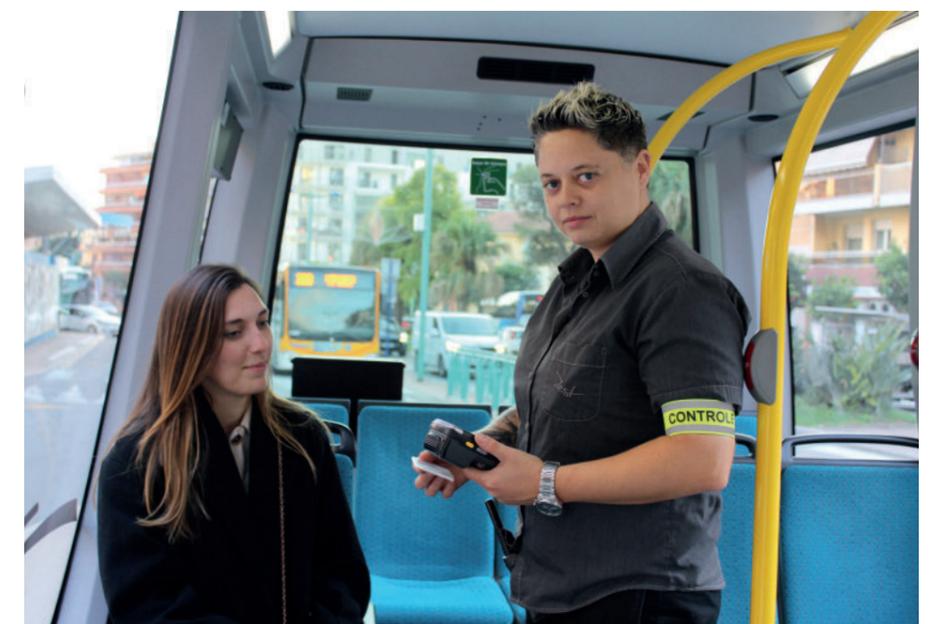
Le taux de contrôle annuel est de 1 %.

407 amendes ont été dressées en 2024.

Le taux de fraude constatée est de 2,3 %.

	janv-24	févr-24	mars-24	avr-24	mai-24	juin-24
Nb validations	145 521	157 624	140 899	145 344	137 038	155 708
Nb de contrôles	1 944	1 875	3 706	1 525	1 267	1 434
Nb de PV dressés	49	32	99	36	29	19
Taux de contrôle	1,3 %	1,2 %	2,6 %	1,0 %	0,9 %	0,9 %
Taux de fraude	2,5 %	1,7 %	2,7 %	2,4 %	2,3 %	1,3 %

	juil-24	août-24	sept-24	oct-24	nov-24	déc-24	Cumul 2024
Nb validations	148 569	136 115	171 968	147 682	143 558	136 122	1 766 148
Nb de contrôles	223	1 202	799	597	822	2 239	17 633
Nb de PV dressés	10	24	39	13	33	24	407
Taux de contrôle	0,2 %	0,9 %	0,5 %	0,4 %	0,6 %	1,6 %	1,0 %
Taux de fraude	4,5 %	2,0 %	4,9 %	2,2 %	4,0 %	1,1 %	2,3 %



8. La gestion du parc de matériel roulant

Inventaire du parc au 31/12/2024

N° PARC	IMMAT	MARQUE	MODELE	DATE ENTREE / SORTIE	PMC	AGE	COMPTEUR AU 31/12/2024
126049	CN-006-DJ	VDL BOVA	FLD	Entrée 10/06/2024	23/11/2012	12,57	233081
139353	DA-464-TA	HEULIEZ	GX 327		26/11/2013	11,56	384127
139354	DA-111-TA	HEULIEZ	GX 327		26/11/2013	11,56	383258
139355	DA-391-TA	HEULIEZ	GX 327		26/11/2013	11,56	346374
139356	DA-299-TA	HEULIEZ	GX 327		26/11/2013	11,56	353074
139357	DA-200-TA	HEULIEZ	GX 327		26/11/2013	11,56	364019
142036	DL-416-VM	OTOKAR	NAVIGO		18/11/2014	10,58	162319
149046	DF-629-KK	MERCEDES	CITARO	Entrée 21/04/2023	30/04/2014	11,13	466860
149051	DF-652-KK	MERCEDES	CITARO	Entrée 14/04/2023	30/04/2014	11,13	444591
172033	EN-363-DD	MERCEDES	CITY 23		09/06/2017	8,02	196914
173152	EL-235-CP	IVECO	CROSSWAY	Entrée 08/02/2023	27/03/2017	8,23	371321
177010	EK-264-PP	HEULIEZ	GX137 C		07/03/2017	8,28	334371
177011	EK-123-PP	HEULIEZ	GX137 C		07/03/2017	8,28	310048
179012	EK-882-PP	HEULIEZ	GX337	Entrée 01/08/2021	07/03/2017	8,28	370882
187031	EX-624-PE	BOLLORE	BLUEBUS		25/05/2018	7,07	135048
197039	FG-345-XP	ISUZU	TURQUOISE		12/06/2019	6,02	91890
197040	FG-885-XM	ISUZU	TURQUOISE		12/06/2019	6,02	78113
197041	FG-015-XP	ISUZU	TURQUOISE		12/06/2019	6,02	103601
197043	FG-100-XP	ISUZU	TURQUOISE		12/06/2019	6,02	90325
197044	FG-209-XP	ISUZU	TURQUOISE		12/06/2019	6,02	100480
197045	FG-212-XN	ISUZU	TURQUOISE		12/06/2019	6,02	82342
197056	FH-540-GZ	MERCEDES	CITY 29		26/06/2019	5,98	244670
197058	FH-495-NA	MERCEDES	SPRINTER CITY 75		01/07/2019	5,97	264047
197059	FH-490-NA	MERCEDES	SPRINTER CITY 75		01/07/2019	5,97	263671
197060	FH-491-NA	MERCEDES	SPRINTER CITY 75		01/07/2019	5,97	257070

N° PARC	IMMAT	MARQUE	MODELE	DATE ENTREE / SORTIE	PMC	AGE	COMPTEUR AU 31/12/2024
197116	FK-959-CF	RENAULT	TRAFIC		13/09/2019	5,76	140451
197129	FK-953-TD	ISUZU	TURQUOISE		10/10/2019	5,69	145263
197130	FK-777-ZN	MERCEDES	CITY 29	Sortie 1/11/ 2024	21/10/2019	5,66	276900
197131	FK-680-ZN	MERCEDES	CITY29	Sortie 1/10/2024	21/10/2019	5,66	248871
197137	FK-619-WA	MERCEDES	CITY 29		14/10/2019	5,68	244840
197138	FL-041-FD	MERCEDES	CITY 29		30/10/2019	5,63	266363
197142	FK-882-WA	MERCEDES	CITY 29		14/10/2019	5,68	224458
197143	FK-782-WA	MERCEDES	CITY 29		14/10/2019	5,68	257300
197144	FK-694-WA	MERCEDES	CITY 29		14/10/2019	5,68	224 680
197145	FL-919-FC	MERCEDES	CITY 29		30/10/2019	5,63	262 038
197146	FL-242-JP	MERCEDES	CITY 29		05/11/2019	5,62	223 792
197147	FL-150-JP	MERCEDES	CITY 29		05/11/2019	5,62	213 916
197162	FL-504-TY	ISUZU	TURQUOISE		25/11/2019	5,56	102966
197163	FL-330-TY	ISUZU	TURQUOISE		25/11/2019	5,56	116551
197164	FL-597-TY	ISUZU	TURQUOISE		25/11/2019	5,56	120159
202003	FN-136-QN	MERCEDES	SPRINTER CITY 75		11/02/2020	5,35	253041
202009	FN-559-WY	MERCEDES	SPRINTER CITY 75		20/02/2020	5,33	243627
202010	FN-575-WY	MERCEDES	SPRINTER CITY 75		20/02/2020	5,33	249427
202011	FN-569-WY	MERCEDES	SPRINTER CITY 75		20/02/2020	5,33	230374
203024	FP-316-ZM	IRISBUS	CROSSWAY 10,70		25/05/2020	5,07	271360
203025	FP-134-ZM	IRISBUS	CROSSWAY 10,70		25/05/2020	5,07	342279
227010	GG-390-JF	ISUZU	GRAND TORO	Entrée 17/06/2022	16/05/2022	3,09	141173
227012	GG-473-JF	ISUZU	GRAND TORO	Entrée 17/06/2022	16/05/2022	3,09	147553
232057	GT-267-FH	TREMONIA MOBILITY	SPRINTER CITY 75	Entrée 02/01/2024	22/12/2023	1,49	58256
242036	GY-415-AB	MERCEDES	CITY 29	Entrée 24/07/2024	01/07/2024	0,96	15633
242037	GY-375-AB	MERCEDES	CITY 29	Entrée 24/07/2024	01/07/2024	0,96	29318

Il y a eu 4 entrées de véhicules sur l'année 2024 :

- 2 Mercedes City 29 en juillet pour remplacer 2 véhicules de modèles identiques à fort kilométrage :
197130 FK-777-ZN MERCEDES CITY 29 Sortie 1/11/ 2024 21/10/2019 5,66 276900
197131 FK-680-ZN MERCEDES CITY29 Sortie 1/10/2024 21/10/2019 5,66 248871
- 1 Sprinter City 75 en janvier
- 1 Bova en juin

Au 31/12/2024, le parc est composé de 49 véhicules.

La moyenne d'âge du parc est de 6,6 ans.

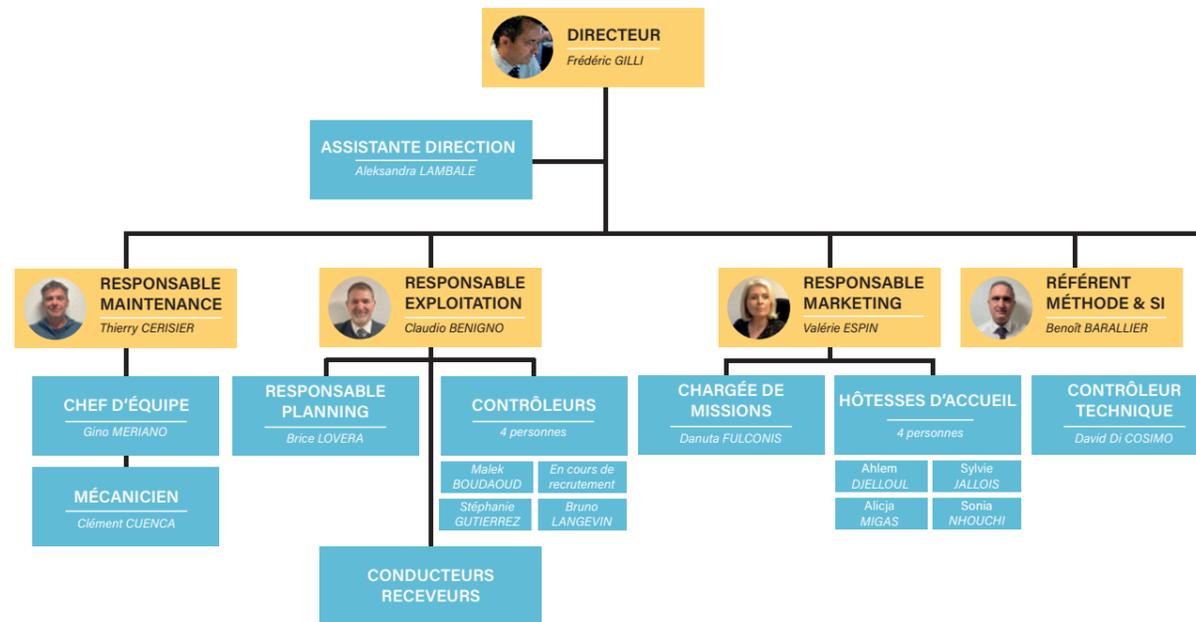
9. Informations concernant les personnels

Nombre de salariés en ETP : 98,23

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



Absentéisme

Le taux d'absentéisme pour la période du 1^{er} janvier au 31 décembre 2024 est réparti comme suit :

2024	Taux d'Absentéisme Maladie	Taux d'Absentéisme AT HORS TRAJET	Taux d'Absentéisme AT TRAJET	Taux d'Absentéisme Maternité
KEOLIS MENTONRIVIERA	5,4 %	27,65 %	6,91 %	1,65 %

Nombre de jours de mouvements sociaux

Aucun mouvement social n'a été constaté sur l'année 2024.

Formation des personnels

Tout au long de l'année, les personnels de Keolis Menton Riviera ont suivi des formations leur permettant de monter en compétences dans leur domaine d'activité respectif, dans le but d'offrir au client un service de qualité.

Formation	Nombre de salariés formés	Nombre d'heures
Amélioration continue de la conduite (ACC)	5	70
Apprivoiser le stress pour faire face aux situations difficiles	9	126
Code de la route et constat amiable	8	56
Connaître le cadre légal et réglementaire du contrôle de titres	4	56
Découvrir les principes de l'éco-conduite	12	84
Développer son assertivité et son affirmation de soi	2	28
Devenir contrôleur des élévateurs pour personnes à mobilité réduite	4	28
Entretien périodique des bus et cars	1	14
Favoriser l'accessibilité dans les bus pour les publics fragils	8	56
FCO Voyageurs	16	560
Formation de formateurs	1	28
Formation formateur FCO	1	21
Habilitation électrique B1XL-B2XL opération batterie et dépannage-remorquage	1	7
Incendie évacuation d'un véhicule et notion de secourisme AGORA	12	84
Maîtriser la conduite préventive et rationnelle	5	70
Maîtriser les techniques et les pratiques de contrôle	4	28
Parcours Gestion de crise	3	21
Parcours transition énergétique	1	2
Positionnement 1 des compétences mécaniques bus et cars (test)	2	7
Positionnement compétence en électricité	3	6
Prévenir le risque incendie en maintenance bus et cars	3	21
Prévenir les risques liés aux équipements de levage en atelier	3	12
Sensibilisation au modèle de Leadership@Keolis	6	84
Suivre le recyclage Sauveteur Secouriste du Travail (SST)	5	35
Total	119	1469

10. Résultats d'exploitation et ratios financiers

Dépenses d'exploitation par km ; dépenses d'exploitation par habitant et dépenses d'exploitation par voyage

Ratios calculés sur l'année 2024

Dépenses/km	Dépenses/habitants	Dépenses/Voyages
6 €	185,70 €	7,67 €

A noter pour le D/V : le nombre de voyageurs transportés correspond à la somme de la fréquentation réelle sur les lignes régulières, la fréquentation calculée sur La Navette électrique et la fréquentation estimée sur les lignes scolaires. N'est pas comptabilisé le nombre de voyageurs transportés dans le cadre des activités du temps scolaire.

Recettes de trafic par km ; recettes de trafic par habitant et recettes de trafic par voyage

Ratios calculés sur l'année 2024

Recettes/km	Recettes/habitants	Recettes/Voyages
1,02 €	31,19 €	1,28 €

Taux de couverture (recettes de trafic/dépenses d'exploitation et produits d'exploitation/dépenses d'exploitation)

Ratios calculés sur l'année 2024, considérant les produits comme le montant de la somme reçue de l'autorité délégante

Recettes/Dépenses	Produits/Dépenses
0,16	0,82

Comptes sociaux de la société

Se référer à la liasse fiscale [jointe au présent rapport](#).

Perspectives 2025

- Fin du contrat de la DSP le 7 septembre 2025.
- Dans le cadre du nouvel appel d'offre :
 - 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 des innovations et un renouveau des outils marketing et commerciaux ;
 - proposer une évolution du parc et des infrastructures.
- 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 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, Olivier Chantreau, Vice-Président de la Commission Transport et Accessibilité, Valérie Prosillico, Directrice Générale des Services, 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 2024.



www.zestbus.fr

