

# 2024

## RAPPORT ANNUEL DU DÉLÉGATAIRE



Syndicat Mixte  
Transport  
du Bassin d'Alès

**ALES'Y**  
À CHACUN SA MOBILITÉ

## Table des matières

|                                                                                                                |           |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>1. Poursuite des ambitions de développement du SMTBA lors de la quatrième année du contrat de DSP .....</b> | <b>4</b>  |
| <b>2. Le cadre contractuel.....</b>                                                                            | <b>5</b>  |
| 2.1. Nature du service délégué .....                                                                           | 5         |
| 2.2. Périmètre d'exploitation .....                                                                            | 5         |
| 2.3. Vie du contrat de délégation .....                                                                        | 6         |
| <b>3. Présentation du délégataire.....</b>                                                                     | <b>7</b>  |
| 3.1. Dénomination.....                                                                                         | 7         |
| 3.2. Siège social .....                                                                                        | 7         |
| 3.3. Organigramme.....                                                                                         | 7         |
| 3.4. Effectif par service .....                                                                                | 8         |
| 3.5. Moyens matériels.....                                                                                     | 8         |
| 3.5.1. Bâtiments .....                                                                                         | 8         |
| 3.5.2. Matériel roulant.....                                                                                   | 9         |
| 3.6. La Sous-traitance.....                                                                                    | 12        |
| <b>4. Evénements majeurs intervenus au cours de l'année.....</b>                                               | <b>13</b> |
| 4.1. Evolution de l'offre de transport .....                                                                   | 13        |
| 4.2. Les temps forts du réseau .....                                                                           | 17        |
| <b>5. L'évolution du réseau en chiffres.....</b>                                                               | <b>19</b> |
| 5.1. L'offre kilométrique 2024.....                                                                            | 19        |
| 5.1.1. Evolution de l'offre proposée .....                                                                     | 19        |
| 5.1.2. La répartition de l'offre kilométrique.....                                                             | 20        |
| 5.2. La fréquentation 2024 .....                                                                               | 20        |
| 5.2.1. Evolution de la fréquentation .....                                                                     | 20        |
| 5.2.2. Evolution de la fréquentation : focus sur les lignes urbaines .....                                     | 22        |
| 5.2.3. Evolution de la fréquentation : focus sur les lignes régulières périurbaines .....                      | 24        |

|           |                                                                              |           |
|-----------|------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| 5.3.      | Les recettes de titres en 2024.....                                          | 25        |
| 5.3.1.    | Évolution.....                                                               | 25        |
| 5.3.2.    | Focus abonnés scolaires.....                                                 | 26        |
| 5.4.      | Bilan du fonctionnement Ales'Y à vélo.....                                   | 27        |
| 5.5.      | Bilan du fonctionnement Ales'Y en covoiturage.....                           | 29        |
| 5.6.      | La sécurité en 2024 .....                                                    | 31        |
| 5.7.      | Les réclamations clients en 2024.....                                        | 35        |
| 5.7.1.    | Mode de réception des réclamations clients.....                              | 35        |
| 5.7.2.    | Répartition des réclamations saisies par mois .....                          | 35        |
| 5.7.3.    | Répartition des réclamations par motif .....                                 | 36        |
| <b>6.</b> | <b>Les actions commerciales, l'information voyageurs et la communication</b> | <b>36</b> |
| 6.1.      | Les actions commerciales.....                                                | 36        |
| 6.2.      | La présence sur les réseaux sociaux : la page Facebook .....                 | 42        |
| 6.3.      | L'information en temps réel.....                                             | 42        |
| <b>7.</b> | <b>Bilan social.....</b>                                                     | <b>43</b> |
| 7.1.      | Accords sociaux.....                                                         | 43        |
| 7.2.      | Formation.....                                                               | 43        |
| 7.3.      | Absentéisme .....                                                            | 44        |
|           | <b>Annexe – Comptes de Keolis Alès .....</b>                                 | <b>45</b> |
|           | Les dépenses 2024 .....                                                      | 45        |
|           | Les produits 2024.....                                                       | 45        |

# 1. Poursuite des ambitions de développement du SMTBA lors de la quatrième année du contrat de DSP

Depuis le démarrage du contrat de Délégation de Service Public (DSP) début 2021, une dynamique forte s'est installée pour moderniser et enrichir l'offre de mobilité sur le territoire, avec une attention particulière portée à l'innovation et à la transition énergétique. Cet élan se traduit par des actions de réalisations concrètes :

- **Diversification et enrichissement du bouquet de mobilités Ales'Y :**

Dans l'optique de proposer une alternative concrète à l'autosolisme, le service s'est enrichi de 10 lignes de covoiturage public dynamique pour une meilleure optimisation des déplacements.

Un effort majeur a été fait pour proposer des solutions décarbonées avec le doublement de la flotte de vélos à assistance électrique (atteignant 200 vélos) et le déploiement de 25 trottinettes à assistance électrique (service arrêté en décembre 2023). L'année 2024 est caractérisée par une expérimentation de consignes sécurisées pour le stationnement vélo, avec 5 stations installées dans le cœur de ville d'Alès.

- **Evolution de l'offre de transport pour une meilleure adéquation aux besoins du territoire :**

Le réseau Ales'Y fait l'objet d'un travail continu d'observation et d'études d'optimisation, permettant un redéploiement ciblé des moyens afin de satisfaire au mieux les besoins des habitants. Ce processus dynamique a conduit ces dernières années, à d'importants renforts et développements d'offre, assurant une couverture et une qualité de service améliorées sur l'ensemble du territoire.

- **Développement de l'accès aux services :**

De nouvelles solutions digitales ont été développées pour faciliter l'expérience usager : application de transport dédiée au réseau Ales'Y, application de mise en relation pour le covoiturage, plateforme de gestion de la location des vélos Ales'Y en ligne...

En 2024, la transformation digitale franchit une nouvelle étape avec la mise en place d'une e-boutique tout public, du M-ticket sur l'application mobile, et de l'information dynamique en temps réel des horaires de passage des bus généralisée sur l'ensemble du réseau.

Des efforts sont également engagés pour améliorer la lisibilité de l'information voyageur, notamment aux points d'arrêt, afin de simplifier et de rendre plus attractive l'expérience des usagers.

- **Engagement marqué dans la transition énergétique du réseau :**

L'engagement du réseau en faveur de la transition énergétique se traduit par une stratégie active de diversification des motorisations. Celle-ci inclut l'expérimentation de la filière hydrogène et l'intégration de la troisième navette électrique pour le centre-ville. En septembre 2023, la décarbonation s'est accélérée sur les lignes urbaines grâce au déploiement du biocarburant HVO, permettant une réduction immédiate et significative des émissions de CO2 et confirmant l'orientation vers des énergies plus propres.

Ces initiatives témoignent de la volonté de faire d'Alès un territoire où la **mobilité est plus accessible, diversifiée et respectueuse de l'environnement.**

## 2. Le cadre contractuel

Le cadre contractuel qui régit l'activité de Keolis Alès est celui de la convention de délégation du service de transport public collectif de voyageurs sur le territoire du SMTBA signée en date du 2 décembre 2020.

La convention est entrée en vigueur le 1<sup>er</sup> janvier 2021 et expirera le 31 août 2030.

### 2.1. *Nature du service délégué*

La nature du service délégué est définie dans le contrat de délégation de service public et ses avenants. En tant que Délégataire Keolis Alès assure notamment les missions :

- D'exploitation du bouquet de mobilité Ales'Y (lignes régulières, scolaires, transport à la demande, vélos et trottinettes à assistance électrique, covoiturage)
- D'exploitation de la Gare routière
- De fourniture et de financement des moyens et équipements nécessaires à l'exploitation du service : matériel roulant, équipements embarqués (à l'exception de la billettique et vidéoprotection), équipements informatiques
- D'administration et de maintenance du système billettique
- D'information et de promotion du réseau Ales'Y
- De contrôle des voyageurs
- De fourniture et pose de poteaux d'arrêt, maintenance des poteaux d'arrêts, entretien et information sur le mobilier urbain

### 2.2. *Périmètre d'exploitation*

Les services publics de mobilité sont délégués sur le territoire des 85 communes du SMTBA :

- Alès, Allègre les Fumades, Anduze, Aujac, Bagard, Bessèges, Boisset et Gaujac, Bonnevaux, Boucoiran Nozières, Bouquet, Branoux Les Taillades, Brignon, Brouzet les Alès, Cardet, Castelnau Valence, Cendras, Chambon, Chamborigaud, Concoules, Corbès, Cruviers Lascours, Deaux, Euzet, Gagnières, Générargues, Génolhac, La Grand Combe, La Vernarède, Lamelouze, Lasalle, Laval Pradel, Le Martinet, Lédignan, Les Mages, Les Plans, Les Salles du Gardon, Lézan, Martignargues, Massanes, Massillargues Attuech, Méjannes les Alès, Meyrannes, Mialet, Molières sur Cèze, Mons, Monteils, Navacelles, Ners, Portes, Ribaute les Tavernes, Robiac Rochessadoules, Rousson, Salindres, Servas, Sénéchas, Seynes, Soustelle, St Ambroix, St Bonnet de Salendrinque, St Césaire de Gauzignan, St Christol les Alès, St Dézéry, St Etienne de l'Olm, St Florent sur Auzonnet, St Hilaire de Brethmas, St Hippolyte de Caton, St Jean de Ceyrargues, St Jean de Serres, St Jean de Valérisclé, St Jean du Gard, St Jean du Pin,



St Julien de Cassagnas, St Julien les Rosiers, St Just et Vacquières, St Martin de Valgalgues, St Maurice de Cazevieille, St Paul la Coste, St Privat des Vieux, St Sébastien d'Aigrefeuille, Ste Cécile d'Andorge, Ste Croix de Caderle, Thoiras, Tornac, Vabres, Vézénobres ;

et, par convention avec la Région Occitanie, de 17 communes adjacentes au SMTBA :

- Aigremont, Bordezac, Canaules et Argentières, Cassagnoles, Cognac, Logrian Florian, Malbosc, Maruejols lès Gardon, Peyremale, Pontails et Brésis, Potelières, Quissac, Saint Bénézet, Saint Théodorit, Sauve, Savignargues, Vallérargues.

### **2.3. Vie du contrat de délégation**

L'avenant 4 du contrat de DSP a été signé le 29 avril 2024 et comprend :

- Les mesures d'adaptations de l'offre transport mises en œuvre sur l'année 4 2023/2024 du contrat et plus spécifiquement les renforts mis en œuvre à compter de septembre 2023,
- La fermeture du service Ales'Y en trottinette au 31 décembre 2023,
- Le remplacement de séries d'indices pour les termes M-matériel roulant et V-vélo dans les formules d'actualisation des prix d'unités d'œuvre.

L'avenant 5 du contrat de DSP a été signé le 23 avril 2025 et comprend :

- Les mesures d'adaptations de l'offre transport mises en œuvre sur l'année 5 2024/2025 du contrat et plus spécifiquement les renforts mis en œuvre à compter de septembre 2024,
- La prolongation de l'expérimentation du biocarburant HVO sur les lignes urbaines,
- L'évolution tarifaire des titres de transport sur les lignes régulières et à la demande à partir du 1<sup>er</sup> septembre 2024,
- L'incidence de la mise en place de la nouvelle billettique,
- La mise en service de stationnements sécurisés pour vélo,
- L'adoption de tarifs complémentaires de location des vélos cargos.

### 3. Présentation du délégataire

#### 3.1. Dénomination

La filiale dédiée exploitante est la société Keolis Alès, société anonyme inscrite au registre du commerce sous le numéro 813 178 498.

#### 3.2. Siège social

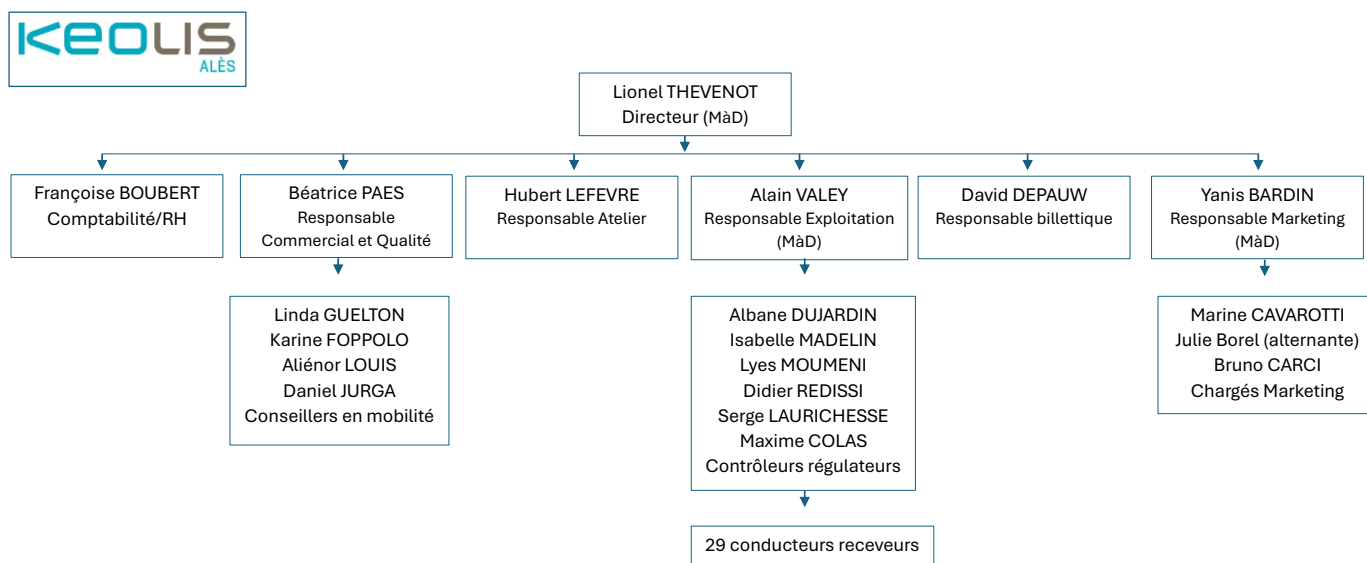
Sans changement depuis l'origine, le siège social de Keolis Alès est situé 389, chemin du Viget, à Alès.



Siège social de Keolis Alès

#### 3.3. Organigramme

Organigramme Keolis Alès au 31 décembre 2024



Au 31 décembre 2024, l'entreprise dispose de 3 cadres mis à disposition par Keolis SA :

- Le Directeur : Lionel THEVENOT
- Le Responsable Marketing : Yanis BARDIN
- Le Responsable Exploitation : Alain VALEY

### 3.4. **Effectif par service**

Au 31 décembre 2024, l'entreprise est composée de 49 personnes avec 65% d'hommes pour 35% de femmes.

Les effectifs physiques au 31 décembre 2024 se décomposent de la manière suivante (y compris personnel mis à disposition et personnel en CDD) :

| Effectif par service                                     | Homme | Femme | 2024 |
|----------------------------------------------------------|-------|-------|------|
| Services support (direction, billettique, administratif) | 2     | 1     | 3    |
| Marketing                                                | 3     | 6     | 9    |
| Encadrement exploitation                                 | 5     | 2     | 7    |
| Conducteurs receveurs                                    | 21    | 8     | 29   |
| Maintenance                                              | 1     | 0     | 1    |
| Total                                                    | 32    | 17    | 49*  |

\*Dont 3 personnes mises à disposition

### 3.5. **Moyens matériels**

#### 3.5.1. **Bâtiments**

Dans le cadre du contrat de délégation de service public, le SMTBA met à disposition de Keolis Alès les installations fixes suivantes :

- Le centre d'exploitation situé au 389 chemin du Viget, à Alès. Siège social de Keolis Alès, il est composé d'un bâtiment administratif, d'un atelier de maintenance, d'un parking autobus, d'une station HVO et d'une station de lavage des autobus.





- La Gare routière : agence commerciale, atelier vélo et sa zone de stockage, local conducteurs et salle d'attente voyageurs



### 3.5.2. Matériel roulant

Au 31 décembre 2024, le parc mis en œuvre pour la réalisation de l'offre commerciale du réseau Ales'Y est composé de 126 véhicules (sans les réserves en sous-traitance) dont :

| Type                     | 2024 |
|--------------------------|------|
| Autobus standard         | 12   |
| Minibus                  | 7    |
| Minibus électrique       | 3    |
| Autocar moyenne capacité | 5    |
| Autocar standard         | 70   |
| Minicar                  | 23   |
| VL                       | 6    |
| Total                    | 126  |

Ces équipements sont fournis par le Délégataire, ses sous-traitants et le SMTBA.

En 2024, le parc a évolué du fait du plan d'investissement de la nouvelle DSP permettant le renouvellement de 12 véhicules neufs au sein des sous-traitants.

L'âge moyen du parc au 31 décembre 2024 est de 6.51 ans pour une moyenne d'âge maximum contractuelle de 7,5 ans :

- 9.68 pour les véhicules du délégataire (investissements non réalisés dans l'attente de la réception de 4 bus électriques en 2025)
- 5,99 ans pour les véhicules en sous-traitance

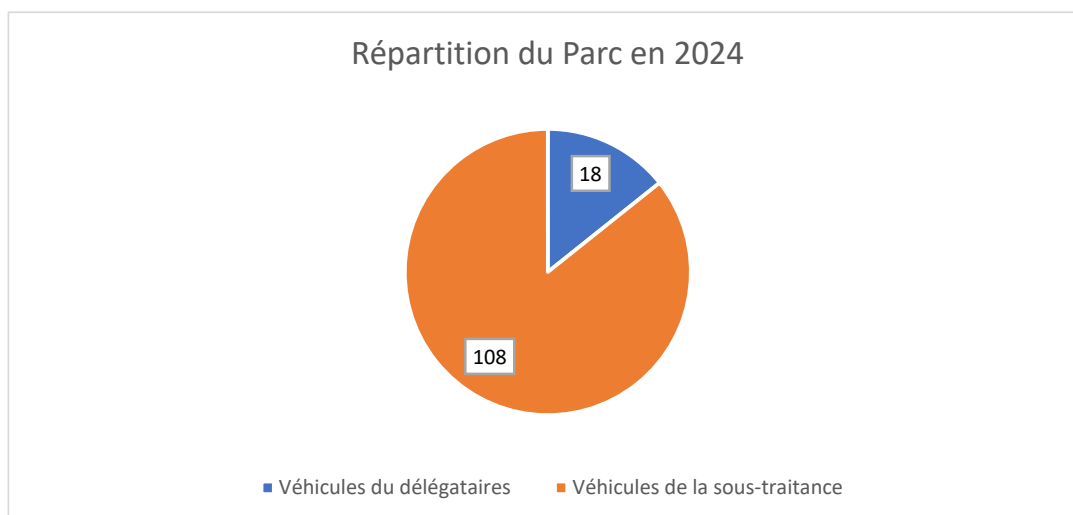
Au 31 décembre 2024, 68 véhicules du réseau Ales'y sont équipés de la vidéo protection.

| Transporteur     | Véhicules équipés en 2024 |
|------------------|---------------------------|
| Keolis Ales      | 18                        |
| Cachon           | 5                         |
| Cars Fort        | 4                         |
| Durand           | 7                         |
| Cévennes Voyages | 10                        |
| Lafont Tourisme  | 7                         |
| Rocanière        | 10                        |
| Soustelle        | 7                         |
| Total            | 68                        |

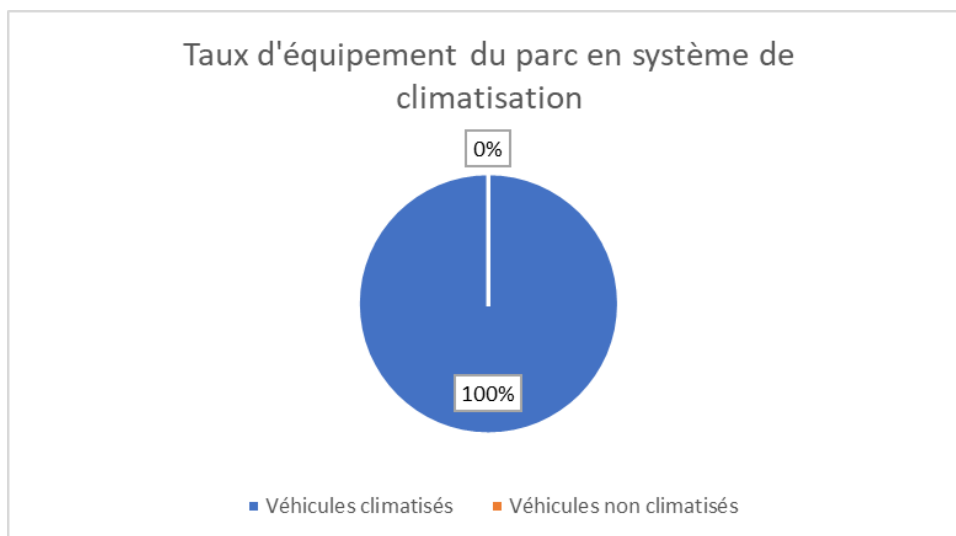
Au fil des années ce dispositif a démontré toute son efficacité pour :

- Aider les enquêtes judiciaires en cas d'agression des salariés et du client **en priorité**. 7 réquisitions demandées en 2024 par les forces de l'ordre.
- Limiter les dégradations dans les véhicules.
- Son effet dissuasif.

En 2024, le délégataire dispose de 18 véhicules dont 12 autobus standards, 3 navettes électriques et 3 navettes thermiques de réserve. 108 véhicules équipent la sous-traitance.

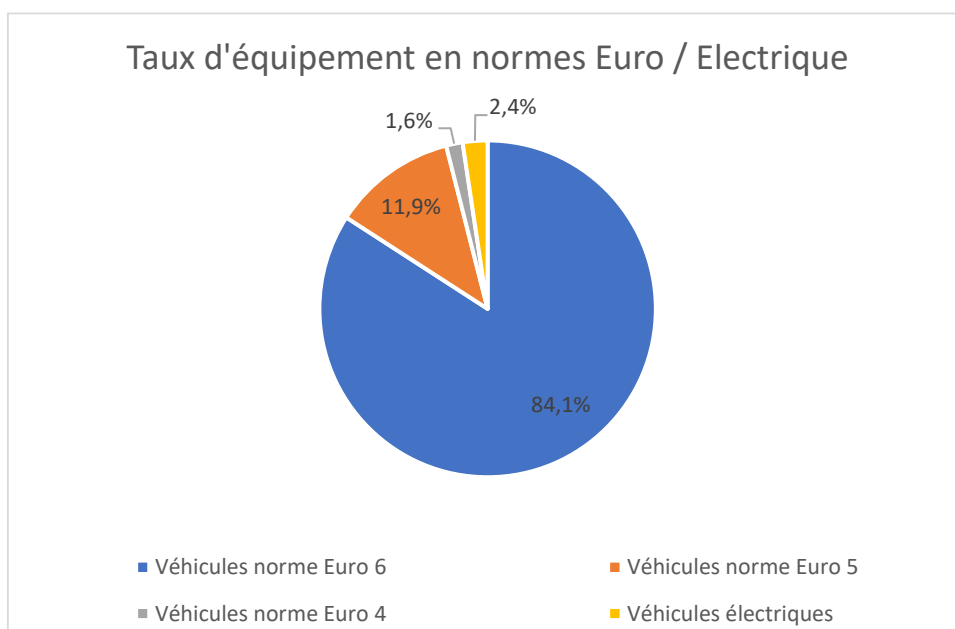


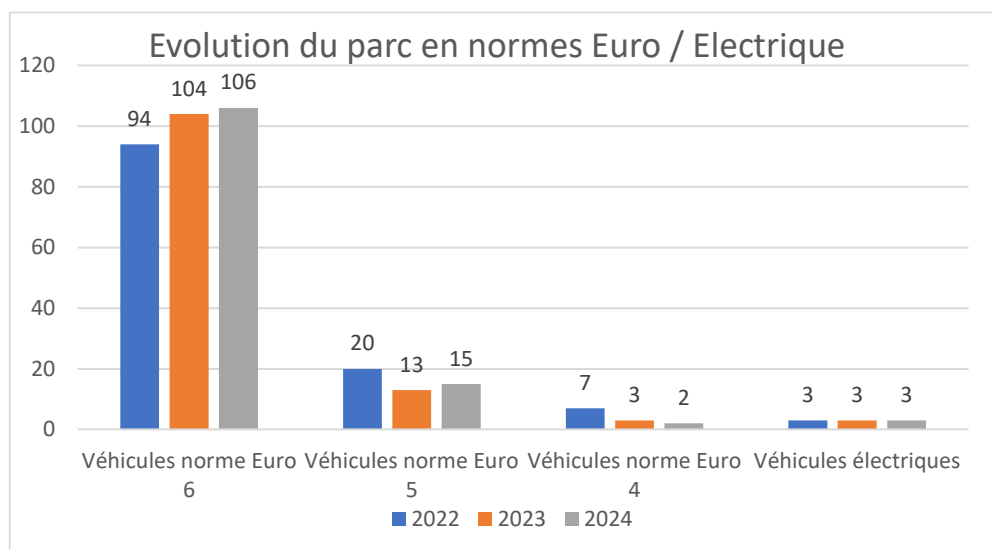
En 2024, 100 % du parc, soit 126 véhicules, est équipé d'un système de climatisation.



84.1% du parc est équipé en véhicules répondant aux exigences de la norme Euro 6 fixant de nouveaux seuils limites de rejet en monoxyde de carbone, hydrocarbures imbrulés, oxydes d'azote et les particules fines.

Les 3 navettes de centre-ville sont quant à elles exploitées avec 3 minibus électriques Bluebus.





### 3.6. La Sous-traitance

En 2024, Keolis Alès fait appel à 3 transporteurs sous-traitants pour réaliser l'ensemble des services qui lui sont confiés dans le cadre de la délégation du service public :

- La Coopérative Voyageurs 30 composée de :
  - Cars Fort
  - Lafont Tourisme
  - Transports Rocanière
  - Voyages Cachon
  - Cévennes Voyages
  - Durand Tourisme
  - Autocars Soustelle
  - Autocars Ginhoux
- Alès Taxis
- Taxis Boyer (le contrat a été stoppé en décembre 2024 en raison d'un nombre important de courses non honorées)

## 4. Evénements majeurs intervenus au cours de l'année

### 4.1. Evolution de l'offre de transport

#### **Suppression du doublage d'après-midi de la ligne 512**

Sur la fin d'année 2023, il a été constaté que le doublage d'après-midi sur la ligne 512 RPI Brignon-Cruviers Lascours n'était plus utilisé. Ce doublage a été supprimé à partir du 8 janvier 2024 au retour des vacances de fin d'année.

#### **Renfort de la ligne 903 pour la desserte du Centre Epide**

La ligne 903 du réseau Ales'Y, créée début 2022, assure une desserte du centre Epide à la Grand Combe avec un départ le lundi à 10h de la gare routière et un retour le vendredi midi à 12h de l'établissement.

Du fait de la montée en puissance progressive de l'établissement, une seconde course a été ajoutée pour les retours du vendredi à partir du 19 janvier 2024.

#### **Extension de la ligne 310 à l'arrêt Vacquières**

Pour des raisons de sécurité et afin que les collégiens du hameau de Vacquières n'aient pas à cheminer le long de la RD 7 pour se rendre à leur arrêt, la commune a aménagé un arrêt à proximité du hameau. Les courses d'intérêt scolaire de la ligne 310 ont été étendues jusqu'à ce nouvel arrêt à compter du 29 février 2024.

#### **Déviation des lignes 121, 122, 123 et 124 à la suite de l'effondrement du pont de Chamborigaud**

L'effondrement du pont de Chamborigaud survenu le lundi 18 mars 2024 a contraint plusieurs lignes du réseau Ales'Y à emprunter une déviation allongeant la distance, le temps de parcours et impliquant l'ajustement de certains horaires afin de desservir les établissements scolaires de Génolhac selon les horaires d'entrée-sortie, jusqu'à ce que la mise en service d'un pont provisoire permette le rétablissement de la desserte nominale à partir du mardi 7 mai 2024.

Les modifications sur les lignes s'établissent du 19 mars au 7 mai 2024 comme suit :

- Déviation empruntée entre le lieu de stationnement du véhicule et le terminus de ligne, ainsi que pour l'entretien hebdomadaire du véhicule à son dépôt à La Grand Combe pour les lignes :

- Ligne 121 Concoules-Génolhac
- Ligne 122 Bonnevaux-Génolhac
- Ligne 123 Sénéchas-Génolhac
- Ligne 124 Portes-Génolhac

- Adaptation des horaires de desserte pour permettre aux usagers des communes de Portes, La Vernarède et Chamborigaud de rejoindre les établissements scolaires de Génolhac par la déviation, ainsi que substitution de l'autocar en ligne par un minicar afin de pouvoir emprunter l'itinéraire avec limitation de tonnage de la déviation par Le Chambon pour la ligne 124 Portes-Génolhac.

### **Desserte estivale dans la vallée des Gardons**

A la demande de la SPL Alès Cévennes Tourisme et des partenaires du territoire, le SMTBA a renouvelé pour l'été 2024 la desserte estivale mise en place depuis l'été 2022 et visant à favoriser la mobilité touristique entre Alès, les communes et à destination des équipements de loisir.

L'offre déployée du lundi au samedi pour la période du 6 juillet au 31 août 2024 comprend :

- La mise en œuvre de la ligne 85 *Navette des Gardons*, exploitée en minicar, avec 3 allers-retours entre Corbès et Saint-Jean du Gard en passant par la grotte de Trabuc
- L'ajout de 3 allers-retours quotidiens entre Alès et Anduze sur les lignes 72 *Alès-st Jean du Gard* et 81 *Alès-st Jean du Gard*.

### **Desserte du hameau Lavabreille par la ligne 11**

A la demande de parents d'élèves de la commune de Saint-Martin-de-Valgalgues, la ligne 11 *St Martin de Valgalgues-Alès* a été modifiée et renforcée afin de permettre une liaison directe entre le hameau de Lavabreille et les collèges/lycées de rattachement situés à Alès, à compter du 2 septembre 2024. L'aller pour la rentrée de 8h ainsi que les retours de 16h et 17h sont ajustés, tandis qu'une course retour supplémentaire est ajoutée le mercredi midi.

### **Réorganisation de la ligne 12**

Dans le cadre de l'étude sur les dessertes scolaires de la commune de Saint Martin de Valgalgues, il s'est avéré que la desserte de l'école Wallon sur la ligne 12 *desserte des écoles de St Martin de Valgalgues* n'était pas utilisée par les usagers. Cette portion de course a donc été supprimée à compter du 2 septembre 2024.

### **Renfort de la desserte du foyer Oustalado par la ligne 30**

A la demande des résidents du foyer de l'Oustalado, la ligne 30 *St Privat des Vieux-Alès* est prolongée jusqu'au Val d'Arias sur certains trajets complémentaires à compter du 2 septembre 2024.

### **Desserte de la route de Vabres par la ligne 77**

A la demande de parents d'élèves de la commune de Vabres, la ligne 77 *desserte de l'école de Thoiras* est modifiée afin d'offrir aux habitants de Vabres une liaison vers l'école de Thoiras à compter du 2 septembre 2024.



### **Desserte du hameau de Paussan par la ligne 83 et optimisation du doublage**

A la demande de parents d'élèves de la commune de Mialet, la ligne 83 *desserte des écoles du RPI Mialet-Généralgues-St Sébastien d'Aigrefeuille* est modifiée afin d'offrir aux habitants du hameau de Paussan une liaison vers les écoles du RPI. Dans le cadre de l'étude sur la desserte de ces écoles, il s'est avéré qu'une partie du doublage entre Généralgues et St Sébastien d'Aigrefeuille n'était pas utilisée par les usagers. Cette portion de course a donc été supprimée. Les deux mesures ont été mises en place à partir du 2 septembre 2024.

### **Réorganisation de la ligne 110**

A la demande de parents d'élèves de la commune de Portes, la dernière course de la ligne 110 *La Jasse de Chamborigaud-Alès* départ 17h55 de la Gare routière d'Alès est prolongée jusqu'au château de Portes, à compter du 2 septembre 2024. Dans le cadre de l'étude sur l'usage de la ligne 110, il s'est avéré qu'une partie de la ligne entre Chamborigaud et La Vernarède n'était pas utilisée par les usagers. Cette portion de course a donc été supprimée en période scolaire dans un premier temps, puis sur l'ensemble des périodes à compter du 4 novembre 2024. Une solution de déclenchement de certains arrêts sur réservation est proposée depuis cette même date.

### **Optimisation de la desserte du collège de la Gardonnenque par les lignes 510 et 511**

A la suite d'une étude sur l'usage des lignes scolaires dans le secteur de Brignon, une nouvelle organisation de la desserte du collège de la Gardonnenque à Brignon par les lignes 510 et 511 est mise en place à compter du 2 septembre 2024.

### **Amélioration de la desserte du lycée Prévert par la ligne 710**

A la demande de parents d'élèves de la commune de Lasalle, la desserte de la ligne 710 *Lasalle-Thoiras-Anduze* est renforcée avec une desserte complémentaire qui propose une arrivée plus adaptée à l'horaire de rentrée de 8h au lycée J. Prévert, à compter du 2 septembre 2024.

### **Recalage horaire de la ligne 918**

Dans le cadre de l'étude sur la réorganisation des lignes 11 et 110, la ligne 918 nécessite un ajustement de l'horaire de départ le matin afin de garantir une correspondance avec la ligne 110 vers les établissements scolaires d'Alès, à compter du 2 septembre 2024.

### **Amélioration de la desserte de Sainte-Cécile d'Andorge par la ligne 933**

A la demande de parents d'élèves, la ligne 933 *Ste Cécile d'Andorge-La Grand Combe* est renforcée afin de proposer 2 courses supplémentaires dédiées aux collégiens de La Grand Combe, le soir à 17h et le mercredi midi. La dernière course au départ de Callon à 18h45 est également prolongée jusqu'à la gare de Ste Cécile d'Andorge afin de répondre au besoin des lycéens rattachés aux établissements d'Alès. Ces mesures sont mises en place à compter du 2 septembre 2024.

### **Réorganisation de la desserte des lignes 122, 123 et 243**

Dans le cadre de l'étude de l'usage des lignes scolaires sur le secteur des Hautes Cévennes, une réorganisation des services des lignes 122 *Bonnevaux-Génolhac*, 123 *Sénéchas-Génolhac* et 243 *Aujac-Bessèges* est mise en place à compter du 2 septembre 2024.

### **Recalage horaire des lignes 72, 84 et 710**

Dans le cadre de l'étude sur la ponctualité de la ligne 73 *Boisset et Gaujac-collège d'Anduze*, sur laquelle des retards récurrents ont été constatés à la rentrée de septembre 2024, les horaires des courses du matin des lignes 72 *St Jean du Gard-Anduze-Alès*, 84 *Anduze-Mialet*, 710 *Lasalle-Anduze* ont été ajustés afin de garantir un meilleur enchaînement avec les services de la ligne 73. Cette mesure est mise en place à compter du 30 septembre 2024.

### **Renfort à 16h de la ligne 410**

Afin de pallier la surcharge récurrente constatée sur la ligne 410 *Alès-Euzet* lors de la sortie du collège Racine à 16h depuis la rentrée de septembre 2024, un doublage est mis en place entre le collège et Saint Hilaire de Brethmas à partir du 3 octobre 2024.

### **Modification de la desserte de la ligne 902 à Soustelle**

Suite à la demande de familles résidents sur la commune de Soustelle, l'itinéraire de la ligne 902 *Lamelouze-La Grand Combe* a été modifié depuis le 9 décembre 2024. Ce changement permet de desservir désormais les hameaux du Sollier et de la Croix des Vents. En contrepartie, une section peu utilisée près de la mairie a été supprimée, optimisant le trajet et offrant un gain de temps grâce à un accès plus direct à Cendras via la RD32.

### **Extension de la ligne 124 entre les gares SNCF d'Alès et de Génolhac**

En réponse à la suppression d'un service TER, la ligne 124 *Portes-Génolhac* a été prolongée pour relier désormais la gare SNCF d'Alès à celle de Génolhac. Opérationnel depuis le 17 décembre 2024, cet ajustement d'itinéraire a une portée particulièrement importante les salariés de l'ESAT La Cézarenque à Concoules, bénéficiant d'une solution de transport alternative pour se rendre quotidiennement sur leur lieu de travail.

## 4.2. Les temps forts du réseau



### **Mars 2024 : homogénéisation de l'information voyageurs sur les abribus**

Au printemps 2024, les cadres d'information voyageurs sur les abribus de l'ensemble du réseau ont été habillés aux couleurs Ales'Y. Cette évolution permet aux usagers de disposer d'une information standardisée et simplifiée.

Cela représente presque 300 abris présents sur notre territoire, en complément des 700 poteaux déjà habillés aux couleurs Ales'Y depuis 2021.

### **Mai 2024 : lancement de la billettique Matawan et nouveaux services associés**

Le SMTBA a décidé du renouvellement de la billettique Conduent devenue obsolète, remplacée par le système billettique de la société Matawan. La mise en œuvre du nouveau système billettique, initialement prévue en octobre 2023, s'est effectuée en avril 2024.

La mise en place de cette nouvelle billettique a permis de proposer de nouveaux services digitaux aux usagers comme le suivi des bus en temps réel, l'achat de titres de transports via l'application mobile Ales'Y grâce au M-Ticket ou encore l'ouverture d'une e-boutique afin de gérer ses abonnements à distance

Depuis le lancement :

- Les recettes liées à la e-boutique représentent 22% des recettes totales.
- 38% des abonnements scolaires ont été souscrits en ligne.
- Plus de 1 300 M-Ticket ont été vendus dont 82% au tarif Z1 et 18% au tarif Z2.



## **Juin 2024 : lancement d'un nouveau service de stationnement vélo sécurisé**

Afin d'encourager la pratique du vélo au quotidien, le SMTBA a souhaité expérimenter de nouvelles solutions de stationnement sécurisé pour vélo.

5 parcs à vélo ont été mis en service en juin 2024, offrant chacun 6 consignes individuelles, soit au total 30 places de stationnement vélo sécurisé avec contrôle d'accès. Ces parcs ont été implantés sur les emplacements suivants en centre-ville d'Alès :

- Place des Martyrs de la résistance
- Place de l'Hôtel de Ville
- Place Henri Barbusse
- Place Gabriel Péri
- Bonnefon



## **Septembre 2024 : évolution tarifaire sur le réseau TC**

Au 1<sup>er</sup> septembre 2024, les tarifs des titres de transports commerciaux ont évolué. Le tarif des abonnements scolaires est quant à lui resté inchangé.

Avec l'augmentation du coût des transport (et notamment des carburants), le SMTBA a dû revoir sa politique de tarification du réseau Ales'Y, qui n'avait pas évolué depuis 2018, afin de maintenir la capacité du réseau Ales'Y à proposer un service de qualité et à investir dans des infrastructures plus modernes et des bus plus propres.

Afin de favoriser la dématérialisation des titres de transport, certains canaux d'achat comme le ticket SMS ou le M-Ticket permettent de bénéficier d'un tarif plus avantageux.



| Zone   | Lors d'un achat à bord | Lors d'un achat dématérialisé |
|--------|------------------------|-------------------------------|
| ZONE 1 | 1,20 €                 | 1,10 €                        |
| ZONE 2 | 2,00 €                 | 1,80 €                        |

Optez pour la dématérialisation !  
SMS M-TICKET E-BOUTIQUE

Retrouvez toutes les infos utiles sur [alesy.fr](http://alesy.fr) et en Maison des Mobilités Ales'Y

## **Septembre 2024 : reconduction de l'expérimentation HVO**

Au terme de l'expérimentation d'un an démarrée en septembre 2023, le SMTBA a décidé de prolonger l'utilisation du biocarburant HVO pour une année supplémentaire, soit jusqu'au 31 Août 2025.

Ce carburant alternatif au gazole a permis de réduire de 460 tonnes les émissions de CO2 tout en diversifiant les sources d'énergie utilisées dans les transports urbains. Il n'a pas été constaté sur la première année d'expérimentation de problèmes mécaniques ou de surconsommation excessive liée à l'utilisation de ce carburant.

## **5. L'évolution du réseau en chiffres**

### **5.1. L'offre kilométrique 2024**

#### **5.1.1. Evolution de l'offre proposée**

En 2024, l'offre kilométrique commerciale atteint 2 570 millions de kms, en augmentation de 1,5% par rapport à l'année 2023.

|                 | 2021      | 2022      | 2023      | 2024      | N / N-1 % |
|-----------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| Kms Commerciaux | 2 407 128 | 2 459 429 | 2 532 000 | 2 570 713 | 1,5%      |
| Kms Totaux      | 3 552 615 | 3 616 688 | 3 599 998 | 3 667 929 | 1,9%      |

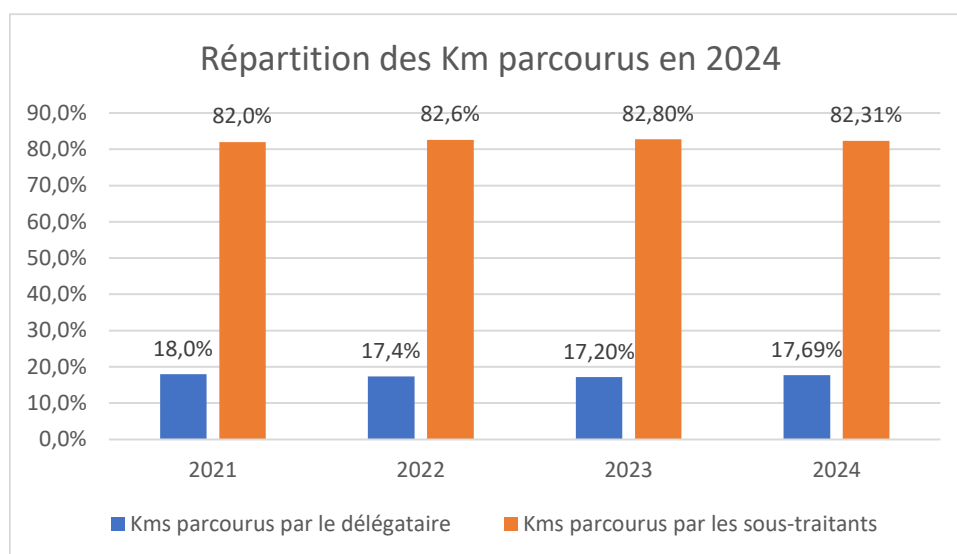
Les kilomètres commerciaux se ventilent ainsi selon les typologies de lignes :

| Kms commerciaux            | 2021      | 2022      | 2023      | 2024      | N / N-1 % |
|----------------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| Lignes urbaines            | 586 564   | 594 538   | 586 587   | 591 629   | 0,9%      |
| Lignes régulières          | 1 371 787 | 1 415 704 | 1 476 749 | 1 512 649 | 2,4%      |
| Lignes à vocation scolaire | 448 776   | 449 186   | 468 664   | 466 435   | -0,5%     |
| Total                      | 2 407 128 | 2 459 429 | 2 532 000 | 2 570 713 | 1,5%      |

| Kms commerciaux        | 2021  | 2022  | 2023  | 2024  | N / N-1 % |
|------------------------|-------|-------|-------|-------|-----------|
| Transport à la Demande | 6 580 | 6 012 | 6 455 | 4 671 | -27,64%   |

### 5.1.2. La répartition de l'offre kilométrique

Le Délégataire réalise 18% des kilomètres totaux produits en 2024, soit 641 802 km.



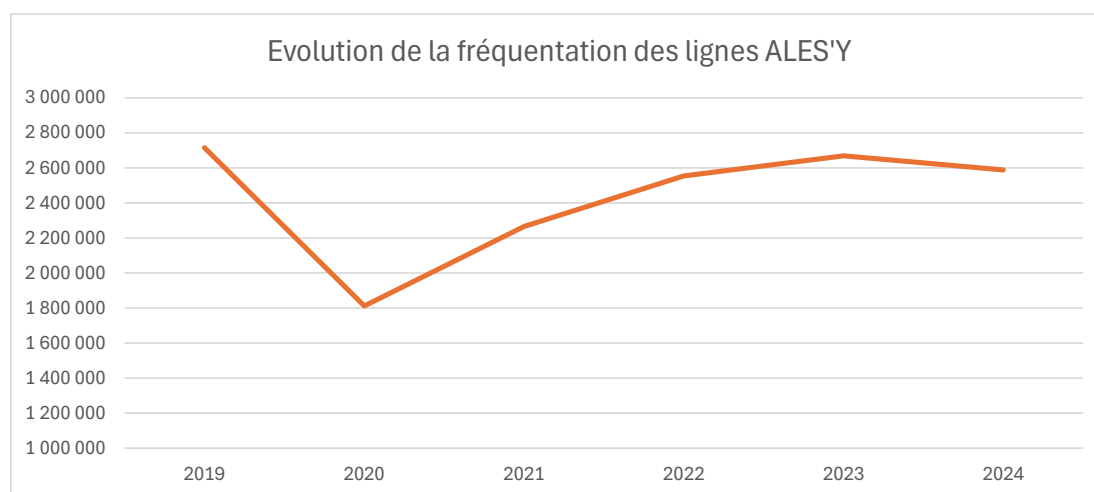
La part des km produits en propre est en légère hausse par rapport à 2023, en lien avec un effet calendaire 2023/2024 favorable ainsi que des renforts d'offre au mois de décembre sur la ligne 1.

## 5.2. La fréquentation 2024

Les données de fréquentation sont issues des validations billettiques enregistrées par les valideurs embarqués à bord des véhicules.

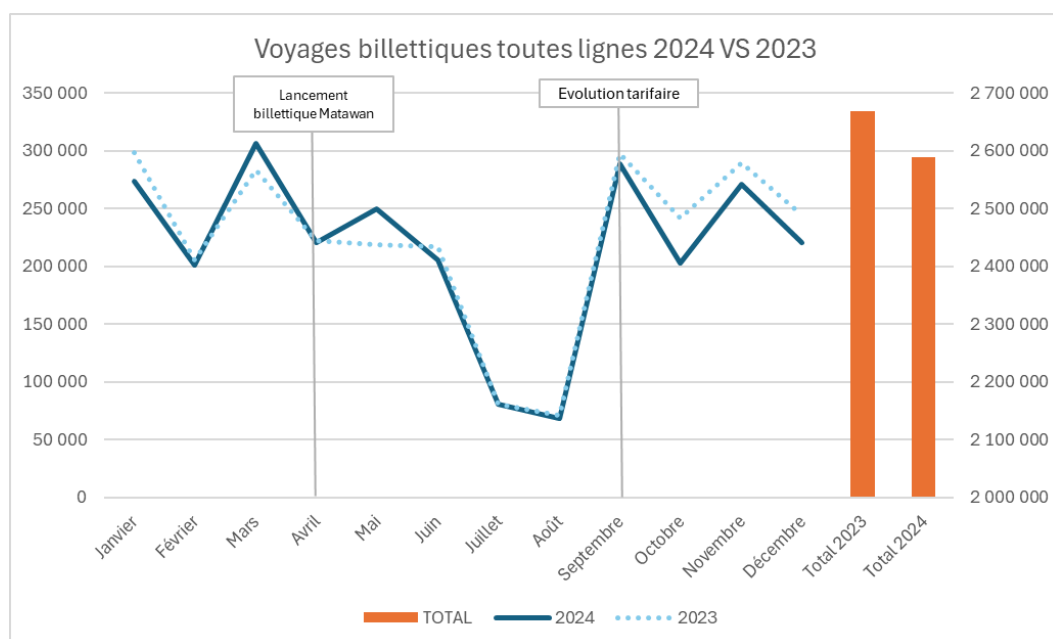
### 5.2.1. Evolution de la fréquentation

En 2024, la fréquentation des lignes Ales'Y décroît pour atteindre 2,589 millions de voyages, soit une baisse de 2,99% par rapport à 2023. Après 3 années de hausses consécutives, l'année 2024 est marquée par une inversion de la tendance sur le volume des voyages.



En comparaison avec l'année précédente, cette baisse de la fréquentation se constate sur l'ensemble de l'année, sauf sur les mois de mars et de mai marqués par des effets calendaires liés aux vacances scolaires. Sur la base du suivi annuel de la fréquentation sur des réseaux d'envergure comparable en France, on observe globalement une diminution progressive sur l'année 2024 par rapport à 2023.

L'évolution tarifaire de septembre 2024 sur le réseau d'Alès marque néanmoins une baisse significative de la fréquentation par rapport à la même période sur l'exercice précédent.



Au global sur l'année, la baisse de fréquentation concerne l'ensemble des types de lignes du réseau :

- – 34 544 validations (-3,96%) sur les lignes urbaines ;
- – 20 287 validations (-1,68%) sur les lignes régulières périurbaines ;
- – 24 865 validations (-4,23%) sur les lignes à vocation scolaire ;

Le transport à la demande quant à lui, en baisse depuis 2022, connaît une baisse encore plus marquée en 2024 (- 152 voyages soit -25,17%).

| Type                                       | 2019             | 2020             | 2021             | 2022             | 2023             | 2024             | N / N-1        | N / N-1%      |
|--------------------------------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|----------------|---------------|
| Lignes urbaines                            | 860 229          | 579 990          | 686 497          | 796 285          | 871 705          | 837 161          | -34 544        | -3,96%        |
| Lignes régulières périurbaines             | 1 299 820        | 858 561          | 1 067 065        | 1 203 475        | 1 210 093        | 1 189 806        | -20 287        | -1,68%        |
| Lignes à vocation scolaire                 | 556 806          | 374 440          | 513 036          | 555 880          | 587 296          | 562 431          | -24 865        | -4,23%        |
| <b>TOTAL (Hors TAD)</b>                    | <b>2 716 855</b> | <b>1 812 991</b> | <b>2 266 598</b> | <b>2 555 640</b> | <b>2 669 094</b> | <b>2 589 398</b> | <b>-79 696</b> | <b>-2,99%</b> |
| Lignes à la demande (y.c. Hautes Cévennes) | 1 554            | 919              | 625              | 618              | 604              | 452              | -152           | -25,17%       |
| <b>TOTAL</b>                               | <b>2 718 409</b> | <b>1 813 910</b> | <b>2 267 223</b> | <b>2 556 258</b> | <b>2 669 698</b> | <b>2 589 850</b> | <b>-79 848</b> | <b>-2,99%</b> |



## 5.2.2. Evolution de la fréquentation : focus sur les lignes urbaines

### Lignes urbaines : 1 à 4

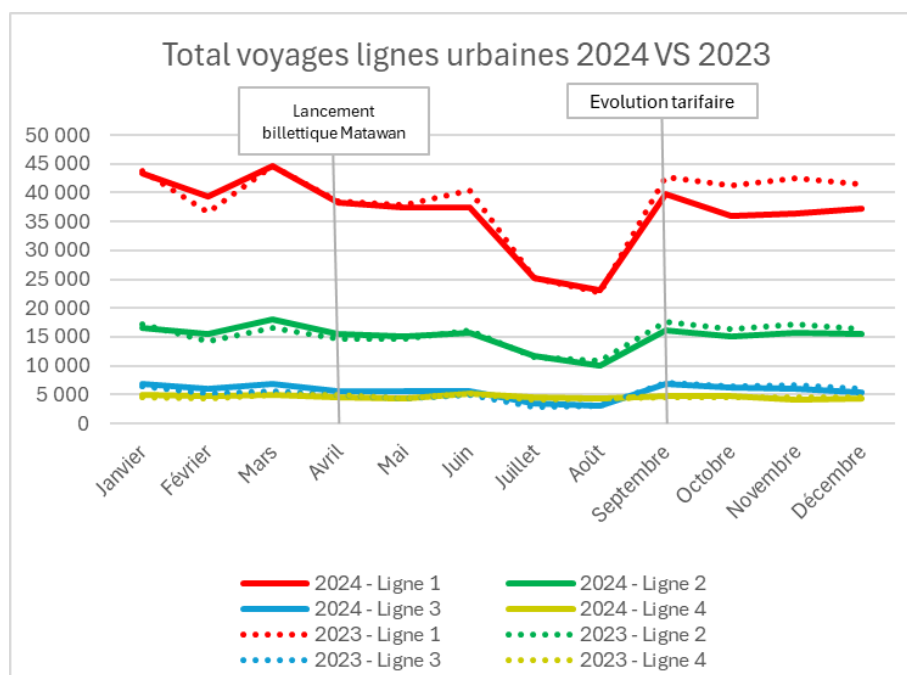
Parmi les lignes urbaines, la ligne 1 enregistre une baisse de fréquentation de 4.24% soit 19 396 validations de moins qu'en 2023. De nombreux usagers témoignent ne plus utiliser cette ligne depuis le changement d'enseigne Cora vers Carrefour en juillet 2024. La ligne 1 demeure la ligne principale du réseau en enregistrant 60% des validations des lignes

| Lignes urbaines | 2019           | 2020           | 2021           | 2022           | 2023           | 2024           | N/ N-1         | N / N-1 %     |
|-----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|---------------|
| <b>Ligne 1</b>  | 421 626        | 306 448        | 370 872        | 419 672        | 457 877        | 438 481        | -19 396        | -4,24%        |
| <b>Ligne 2</b>  | 162 748        | 109 385        | 125 734        | 158 917        | 183 452        | 180 585        | -2 867         | -1,56%        |
| <b>Ligne 3</b>  | 51 530         | 37 162         | 45 588         | 57 595         | 63 582         | 67 527         | 3 945          | 6,20%         |
| <b>Ligne 4</b>  | 60 768         | 38 182         | 43 571         | 49 071         | 54 765         | 55 663         | 898            | 1,64%         |
| <b>TOTAL</b>    | <b>696 672</b> | <b>491 177</b> | <b>585 765</b> | <b>685 255</b> | <b>759 676</b> | <b>742 255</b> | <b>-17 421</b> | <b>-2,29%</b> |

urbaines.

La ligne 2 témoigne également d'une baisse de 1,56% de fréquentation. Au même titre que la ligne 1, cette baisse se distingue à partir du mois de septembre en lien avec l'évolution tarifaire.

A noter cette année, une croissance de +6,2% des validations sur la ligne 3 avec +3 945 voyages. Croissance également de + 1,64% des validations sur la ligne 4 avec + 898 voyages par rapport à l'année 2023.

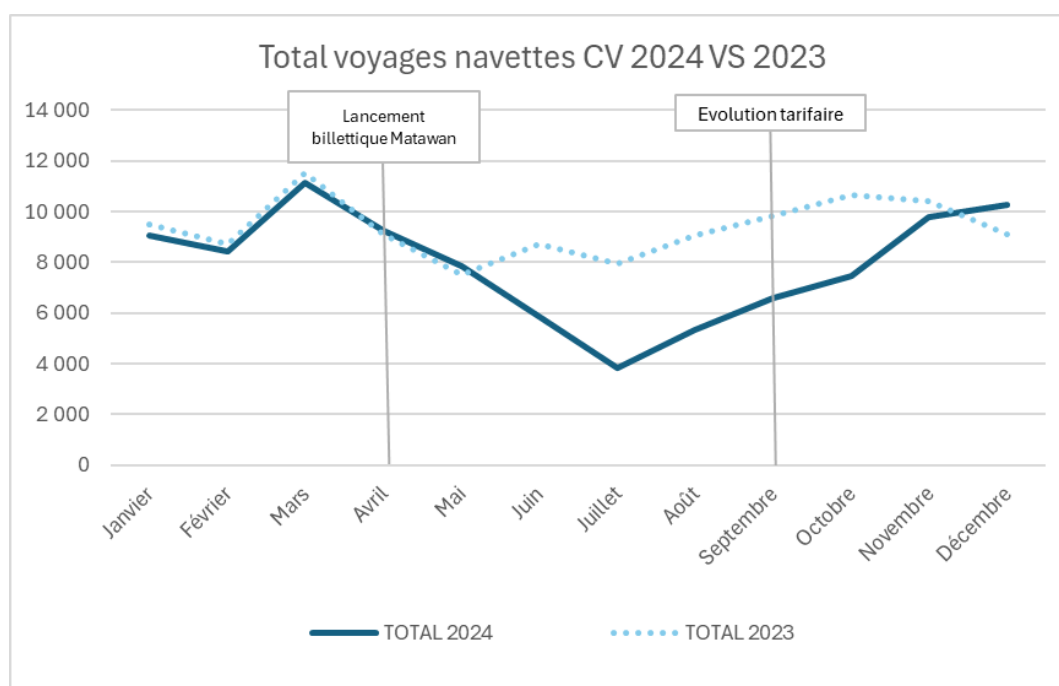


### Lignes urbaines : Navettes de centre-ville Ales'Y

Les navettes de centre-ville ont toutes les trois perdu en fréquentation au cours de l'année 2024. Au total, -15,28% soit 17 123 validations de moins que sur l'exercice précédent.

| Navettes CV | 2019    | 2020   | 2021    | 2022    | 2023    | 2024   | N / N-1 | N / N-1% |
|-------------|---------|--------|---------|---------|---------|--------|---------|----------|
| Bleue       | 51 105  | 23 003 | 23 514  | 31 380  | 29 431  | 26 107 | -3 325  | -11,30%  |
| Verte       | 58 672  | 30 462 | 35 847  | 40 000  | 37 245  | 31 452 | -5 793  | -15,55%  |
| Orange      | 53 780  | 35 348 | 41 371  | 39 651  | 45 353  | 37 348 | -8 006  | -17,65%  |
| Total       | 163 557 | 88 813 | 100 732 | 111 030 | 112 029 | 94 906 | -17 123 | -15,28%  |

En observant l'évolution mensuelle globale par rapport à 2023, on remarque une chute importante sur les mois de juin et juillet, puis une reprise progressive de l'usage jusqu'à un rattrapage en fin d'année.



Dans le détail, les variations sont plus hétérogènes selon les navettes et s'expliquent par plusieurs phénomènes :

- Les itinéraires de déviations notamment liés aux travaux de la Grand Rue Jean Moulin, qui ont contraint la navette Orange à utiliser un parcours moins attractif pour les riverains.
- Les pannes répétées des navettes électriques ont obligé un remplacement par des véhicules thermiques, dont les livrées moins colorées et reconnaissables que celle des minibus électriques ont pu affecter l'usage.
- De fortes chaleurs en été et un constat de désertification du centre-ville en milieu de journée.
- Le changement du système billettique, qui a perturbé les habitudes de remontées de données sans système de validation. L'accompagnement des conducteurs et le suivi

en back office ont été déterminants dans la résolution de cette problématique dès l'été 2024.

### 5.2.3. Evolution de la fréquentation : focus sur les lignes régulières périurbaines

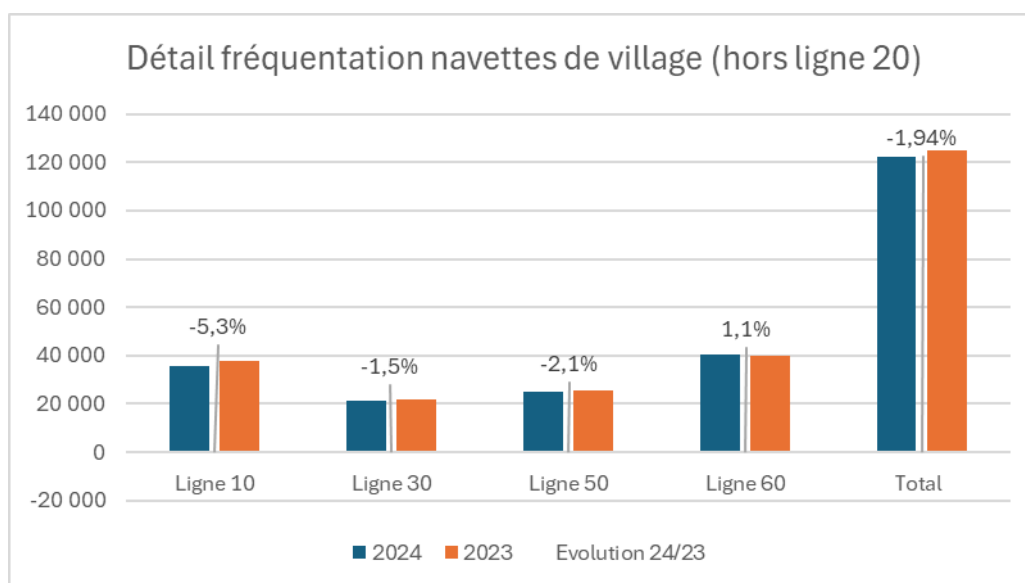
| Lignes régulières              | 2019             | 2020           | 2021             | 2022             | 2023             | 2024             | N / N-1        | N / N-1%      |
|--------------------------------|------------------|----------------|------------------|------------------|------------------|------------------|----------------|---------------|
| Navettes 10 à 60               | 132 856          | 92 263         | 108 330          | 134 958          | 142 757          | 122 269          | -20 488        | -14,35%       |
| Autres lignes régulières       | 1 166 964        | 766 298        | 958 735          | 1 068 517        | 1 067 336        | 1 067 537        | 201            | 0,02%         |
| <b>Total lignes régulières</b> | <b>1 299 820</b> | <b>858 561</b> | <b>1 067 065</b> | <b>1 203 475</b> | <b>1 210 093</b> | <b>1 189 806</b> | <b>-20 287</b> | <b>-1,68%</b> |

\* Fusion des lignes 20 et 21 (suppression de la ligne 21) à compter de septembre 2023. La ligne 20 passe en ligne régulière à partir de sept 2023

Au global, la fréquentation des lignes périurbaines baisse légèrement : -1,68% par rapport à 2023.

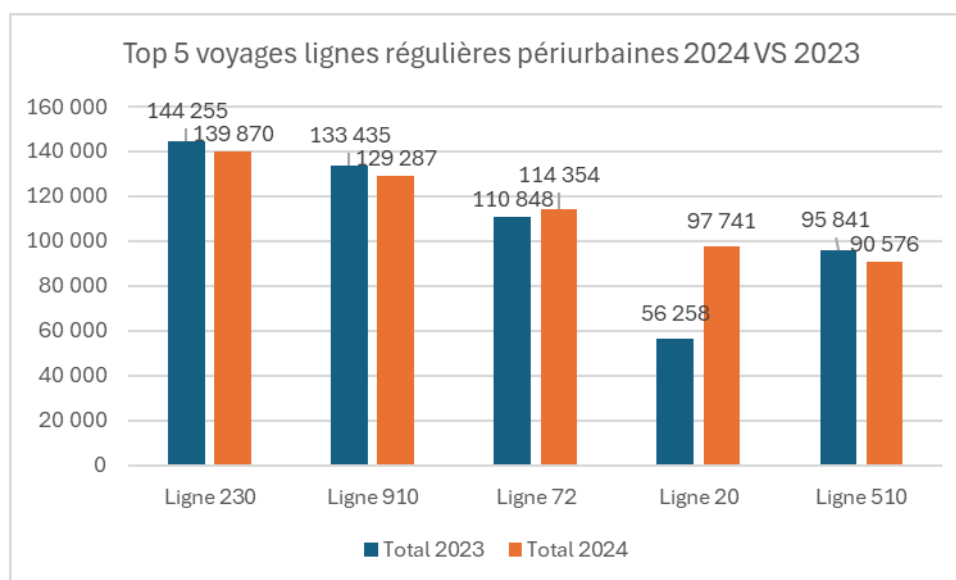
Depuis septembre 2023, la ligne 20 n'est plus comptabilisée avec les navettes de village car son usage a fortement augmenté suite à la fusion avec la ligne 21 et le nombre important d'usagers scolaires sur cette ligne. Ce report justifie en partie la baisse de 14,35% sur l'année 2024. L'intégration des fréquentations scolaires de l'ancienne ligne 21 dans la ligne 20 justifie également en partie la légère hausse des autres lignes régulières, car nous verrons par la suite que cette typologie de ligne a généralement vu son usage baisser si l'on retire les effets de reports liés aux évolutions d'offre.

Cependant la fréquentation des lignes 10, 30 et 50 est aussi en diminution de 3% en moyenne. Seule la ligne 60 enregistre une croissance d'1,1% soit 439 validations supplémentaires par rapport à 2023.



A noter, parmi les lignes structurantes, les lignes 230, 910 et 510 qui enregistrent une baisse de fréquentation moyenne de 4% par rapport à 2023. Cet écart se distingue également à partir du mois de septembre 2024 en lien avec l'évolution tarifaire du réseau.

La hausse constatée sur les lignes 20 et 72 est à nuancer car ces 2 lignes ont connu une fusion en cours d'année (20 et 21 en septembre 2023 et 72 et 710 en septembre 2024).



### 5.3. Les recettes de titres en 2024

Les données des recettes présentées ci-dessous correspondent aux recettes lissées des titres qui ont été utilisés au cours de l'année.

#### 5.3.1. Évolution

En 2024, les recettes de titres continuent leur évolution pour atteindre 1 041 683€ HT et augmentent de 34 k€, soit +3,41% par rapport à 2023.

| Recettes en € HT    | 2019             | 2020             | 2021             | 2022             | 2023               | 2024               | N / N-1         | N / N-1%     |
|---------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|--------------------|--------------------|-----------------|--------------|
| Tickets unitaires   | 304 783 €        | 203 783 €        | 278 021 €        | 323 967 €        | 351 863 €          | 379 611 €          | 27 748 €        | 7,89%        |
| Carnets             | 33 325 €         | 28 526 €         | 27 959 €         | 31 110 €         | 31 302 €           | 36 042 €           | 4 740 €         | 15,14%       |
| Abonnement scolaire | 488 768 €        | 492 232 €        | 480 259 €        | 478 145 €        | 484 109 €          | 481 334 €          | -2 775 €        | -0,57%       |
| Autres abonnements* | 85 255 €         | 68 971 €         | 80 423 €         | 106 847 €        | 108 431 €          | 114 310 €          | 5 880 €         | 5,42%        |
| Recettes diverses   | 32 780 €         | 28 332 €         | 30 386 €         | 30 467 €         | 31 585 €           | 30 386 €           | -1 199 €        | -3,79%       |
| <b>Total</b>        | <b>944 911 €</b> | <b>821 845 €</b> | <b>897 048 €</b> | <b>970 536 €</b> | <b>1 007 290 €</b> | <b>1 041 683 €</b> | <b>34 393 €</b> | <b>3,41%</b> |

L'évolution tarifaire de septembre 2024 a eu un impact positif sur les recettes, bien que le report prévu des titres unitaires vers les carnets se confirme.

### 5.3.2. Focus abonnés scolaires

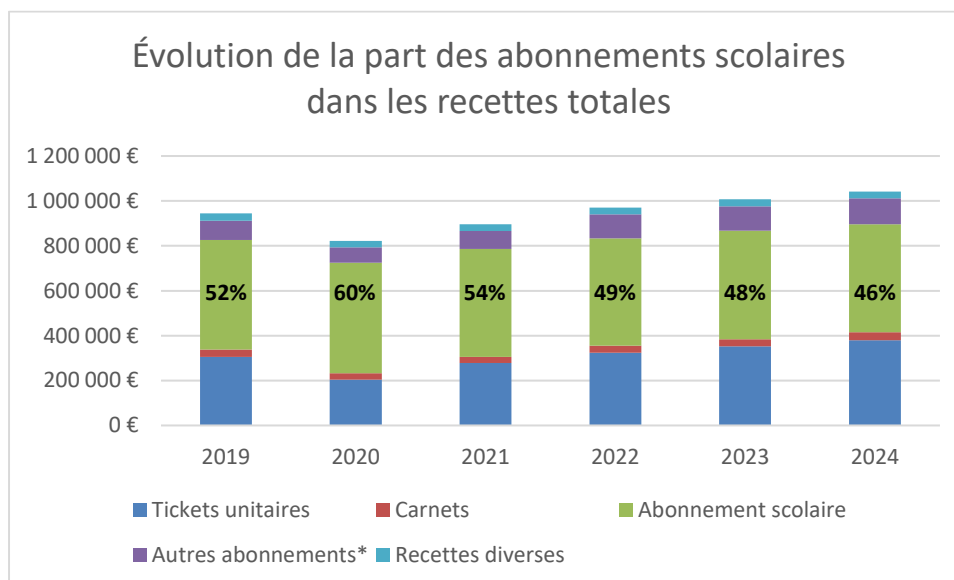
La campagne d'abonnement et de réabonnement scolaire reste un moment fort de l'activité commerciale du réseau Ales'Y.

En 2024, la modernisation du parcours d'inscription en ligne a permis à 2 639 clients, ce qui représente 38 % des dossiers scolaires, de réaliser facilement leur demande ou leur renouvellement d'abonnement scolaire via Internet.

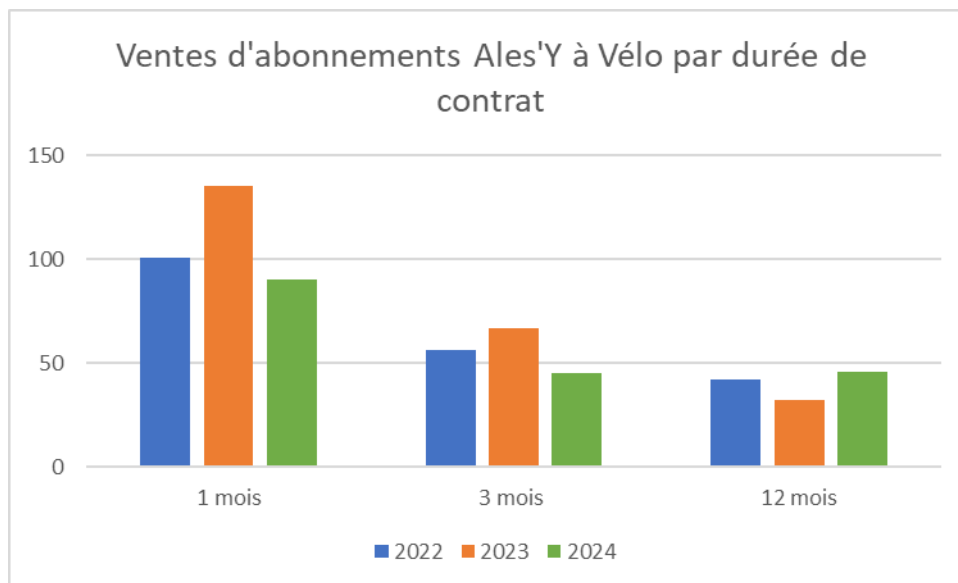
566 nouveaux abonnés (contre 422 en 2023) ont reçu leur première carte directement à leur domicile, sans avoir besoin de se rendre en Maison des Mobilités.

Au cours de l'année scolaire 2023/2024, 7 455 abonnements scolaires ont été distribués. Pour 2024/2025, ce nombre est inférieur avec 7 313 abonnements (-142).

Malgré la hausse progressive des recettes totales depuis la crise du Covid19, il est important de souligner que la part des abonnements scolaires est en retrait depuis 2022 et représente désormais moins de la moitié des recettes.

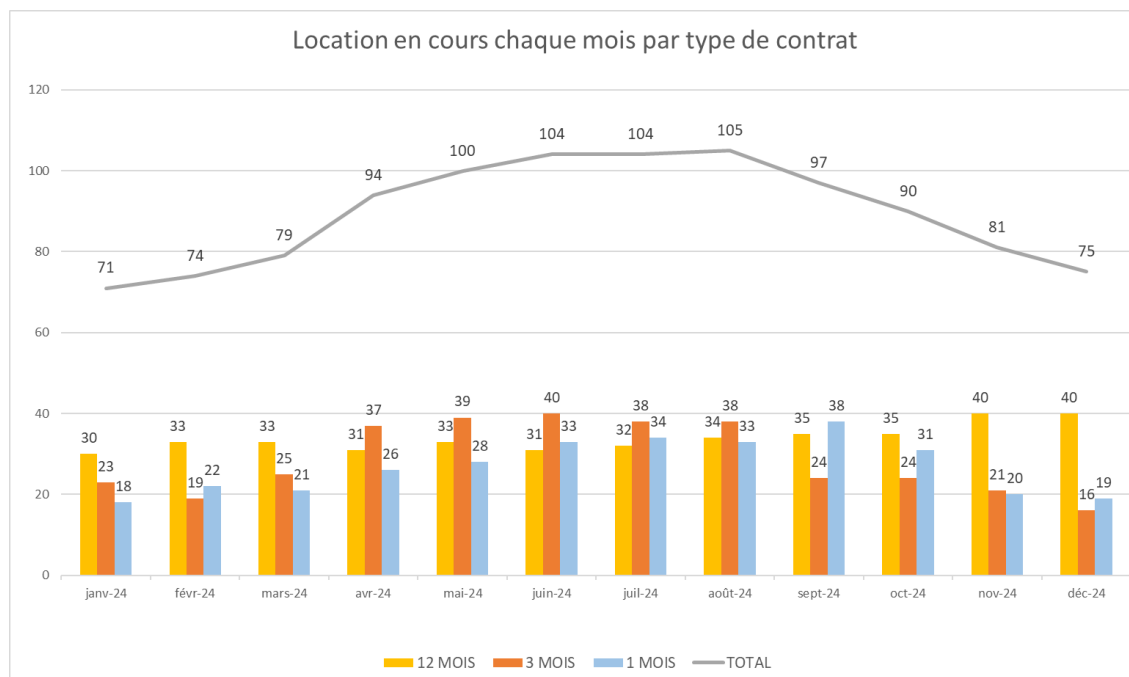


## 5.4. Bilan du fonctionnement Ales'Y à vélo

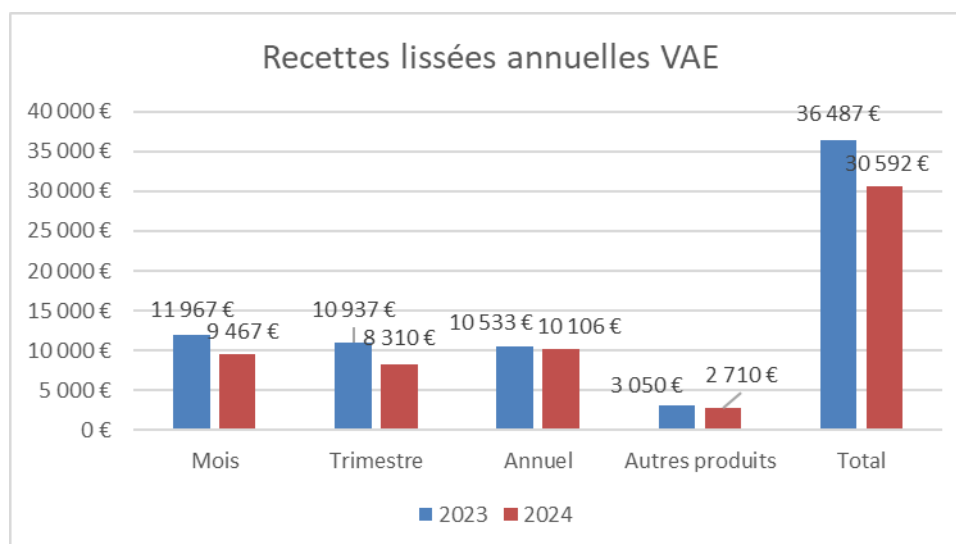


En 2024, l'activité de location des vélos Ales'Y a connu une légère baisse par rapport à l'année précédente (-25%) avec 181 contrats passés sur les formules moyenne et longue durée (243 en 2023). Les abonnements annuels ont en revanche été plus sollicités que sur les 2 exercices précédents. Ainsi, en équivalent mois, 777 mois d'abonnements, toute période confondue, ont été vendus en 2024 (1 087 en 2023).

Une campagne de communication grand public lancée au printemps, accompagnée d'une action commerciale d'envergure dans le cadre de mai à vélo ont servi de pique de rappel aux habitants et ont permis un regain d'intérêt du service à l'été 2024.



Les recettes lissées annuelles pour 2024 s'élèvent à 30 592€ HT, en baisse de 16% par rapport à 2023 (36 487 € HT). Cette baisse s'explique principalement par un repli de l'activité sur les contrats de locations moyennes durées (mensuels et trimestriels), historiquement plus générateurs de chiffre d'affaires. Bien que l'activité de location longue durée progresse légèrement, son poids relatif et son profil de revenus (plus étalé dans le temps) ne suffisent pas à compenser la diminution de la courte durée.



Depuis juin 2024, le service de Ales'Y à vélo s'est enrichi d'une offre de stationnement sécurisé en cœur de ville d'Alès. Cinq stations ont été installées, offrant un total de 30 places pour garer son vélo en toute tranquillité.

Ce nouveau service a suscité un certain intérêt et a attiré la curiosité des usagers durant les mois d'été. L'engouement s'est essoufflé en fin d'année et l'usage des box à vélos reste faible, avec 172 utilisations enregistrées en 2024.

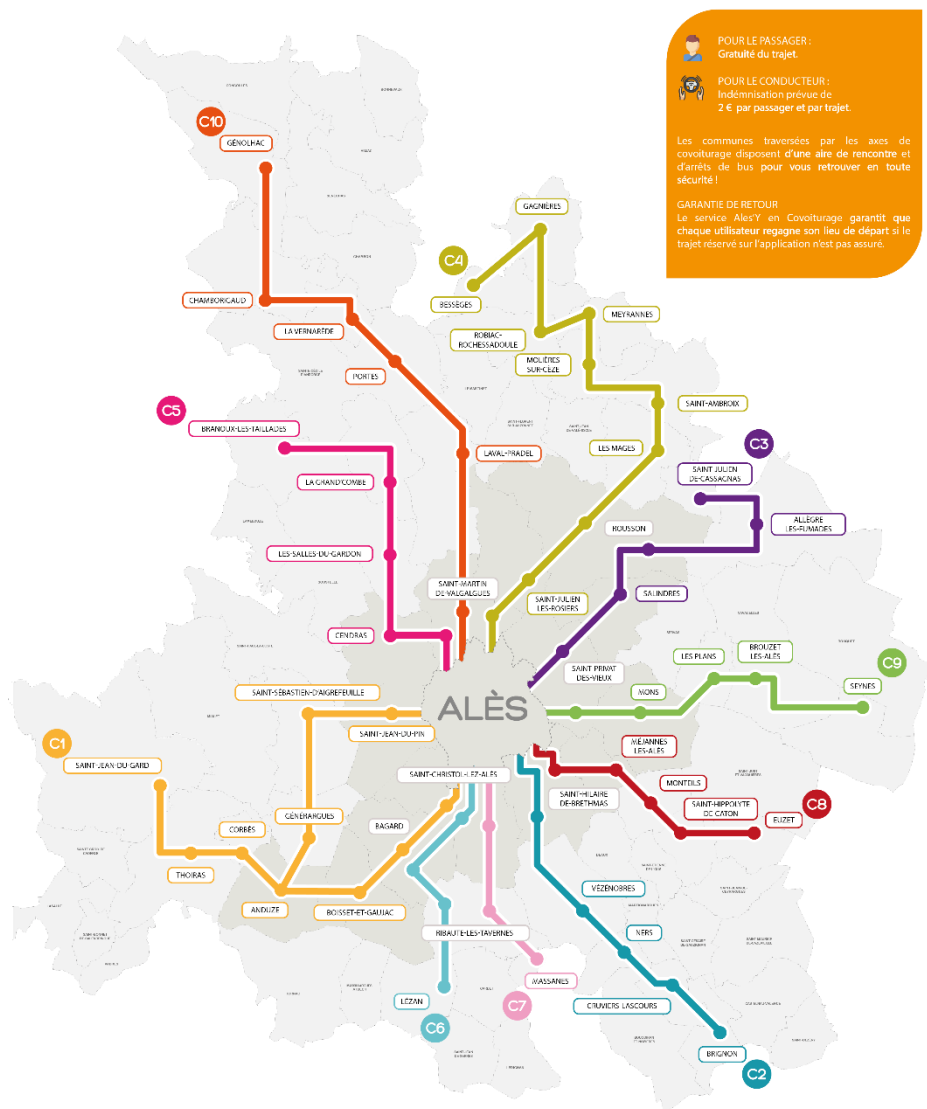
La gratuité des quatre premières heures est une forte incitation à l'usage de courte durée. Sur les 172 utilisations en 2024, seules 15 ont dépassé ce seuil. La recette générée se porte à 15 € TTC.



## 5.5. Bilan du fonctionnement Ales'Y en covoiturage

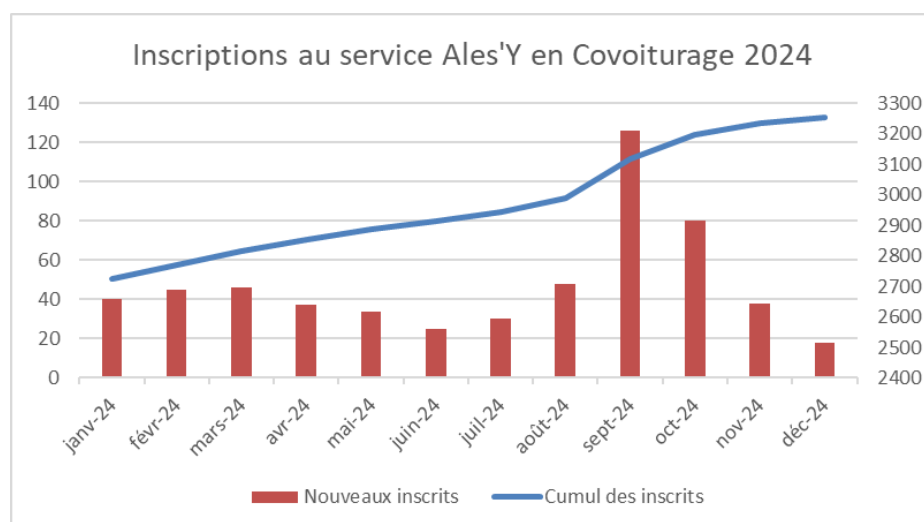
### PLAN DES LIGNES DE COVOITURAGE

**ALES'Y**  
EN COVOITURAGE



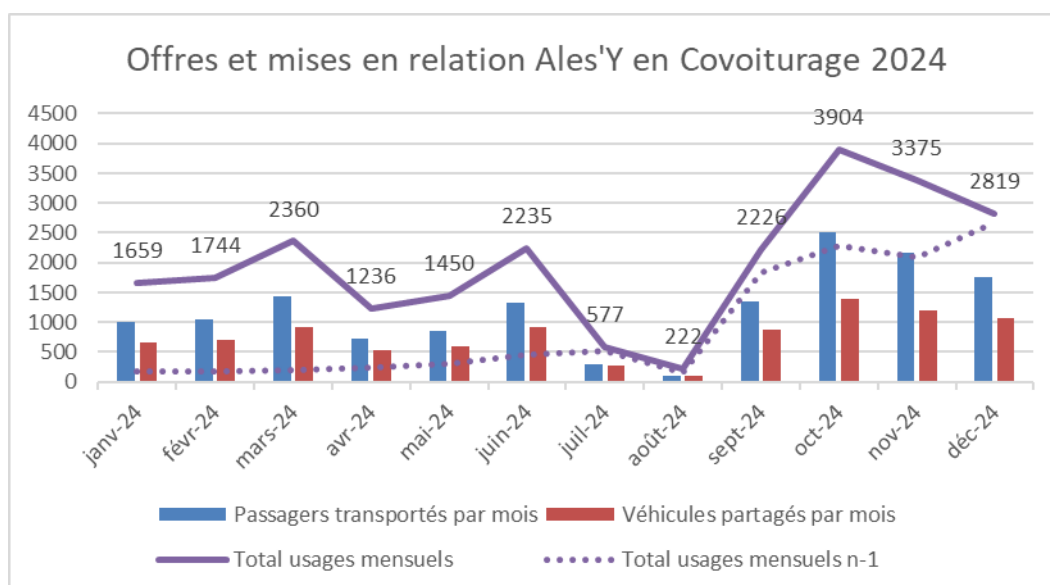
Le service a attiré 567 nouveaux utilisateurs de l'application Ales'Y en covoiturage en 2024, portant le nombre total d'inscrits à 3 252 à fin décembre 2024.

2 192 utilisateurs disposaient de l'application active sur leur smartphone à fin 2024, soit 67% des personnes inscrites.



Des d'actions terrains (street marketing, démarchage des entreprises du territoire, intervention à l'IMT Mines Alès) ont été menées tout au long de l'année 2024.

Au printemps, nous avons lancé le simulateur Ales'Y en Covoiturage. Cet outil disponible en ligne, permet aux habitants qui s'intéressent au service de connaître de manière ludique leurs impacts en covoiturant (indemnisation, économie carburant et CO2...).



En termes de réalisation, 348 usagers uniques en moyenne ont utilisé le service chaque mois entre janvier et décembre 2024. Les étudiants de l'IMT Mines Alès représentent 50% des usagers du service en moyenne sur l'année 2024.

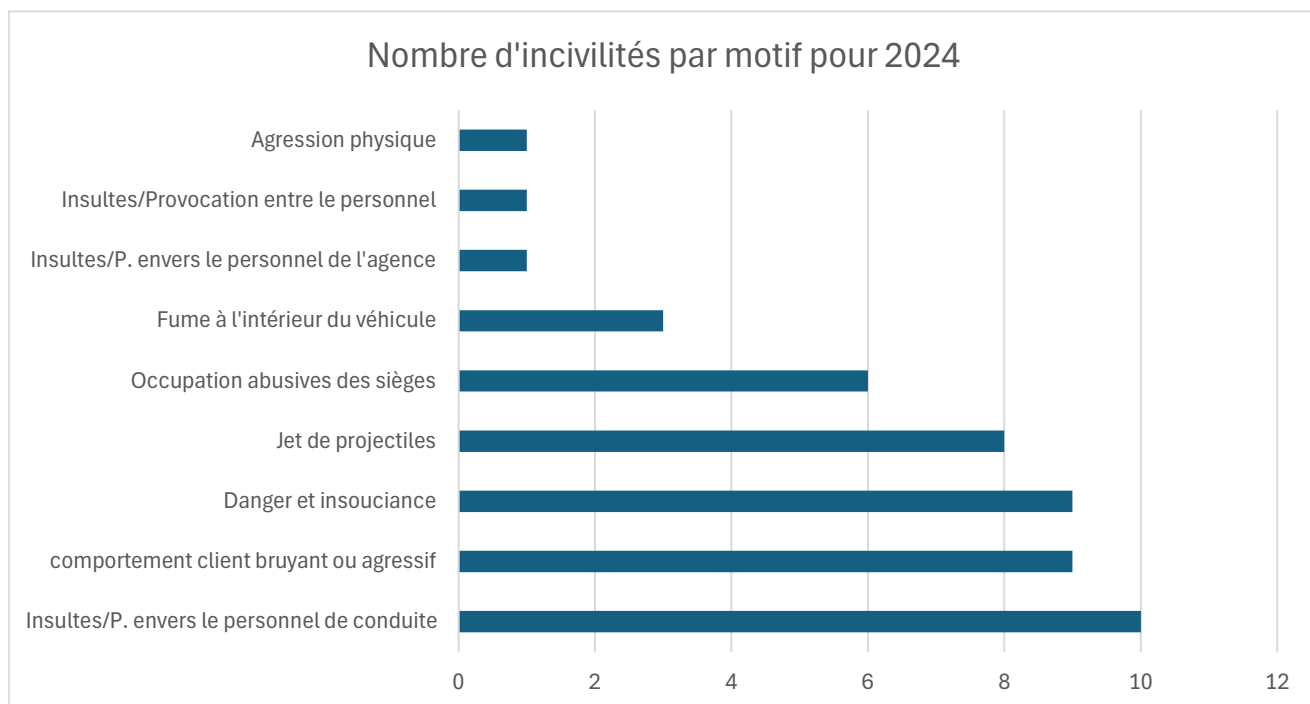
Au total, 14 547 passagers ont été transportés en 2024, pour 9 260 véhicules partagés. Soit un taux d'occupation moyen par véhicule de 2,47 usagers. L'année 2024 est donc marquée par une hausse significative des usages : 23 807 contre 10 969 soit +117%.

Le seul bémol concerne l'outil de mise en relation actuel devenu obsolète et faisant état de nombreux dysfonctionnements. Désireux d'améliorer l'expérience utilisateur et dans

l'optique de s'adapter d'avantage aux usages, nous avons lancé consultation auprès de plusieurs opérateurs de covoiturage porte à porte a été lancée au dernier trimestre 2024. L'offre de BlaBlaCar Daily a été retenue, comptant sur sa notoriété et son coût plus attractif que la concurrence. Le changement d'application est prévu au printemps 2025.

## 5.6. La sécurité en 2024

### Les incivilités en 2024



Le nombre total d'incivilités pour les services Ales'Y en 2024 s'élève à 48, avec une répartition variée parmi les lignes et services.

L'analyse des incivilités révèle que les insultes et provocations envers le personnel de conduite sont les plus fréquentes, avec 10 incidents signalés. Dans l'ensemble, les données appellent à la mise en place de mesures proactives pour améliorer le climat de respect et la sécurité dans les transports.

Il est notable que certaines lignes, comme les lignes Ales'Y 11 et Ales'Y 61, enregistrent le plus grand nombre d'incivilités, chacune comptant 5 occurrences.

La sérénité des voyageurs ne peut être garantie sans une action cohérente et coordonnée contre la fraude et les incivilités. Par son action sur le sentiment d'insécurité, la lutte contre la fraude a en effet un lien direct avec la sécurisation du réseau.

La lutte contre la fraude permet également à Keolis Alès d'améliorer continuellement les recettes commerciales et leur collecte.

Dans le contrat de Délégation de Service Public, Keolis Alès s'est engagé sur un taux de contrôle de 2%.

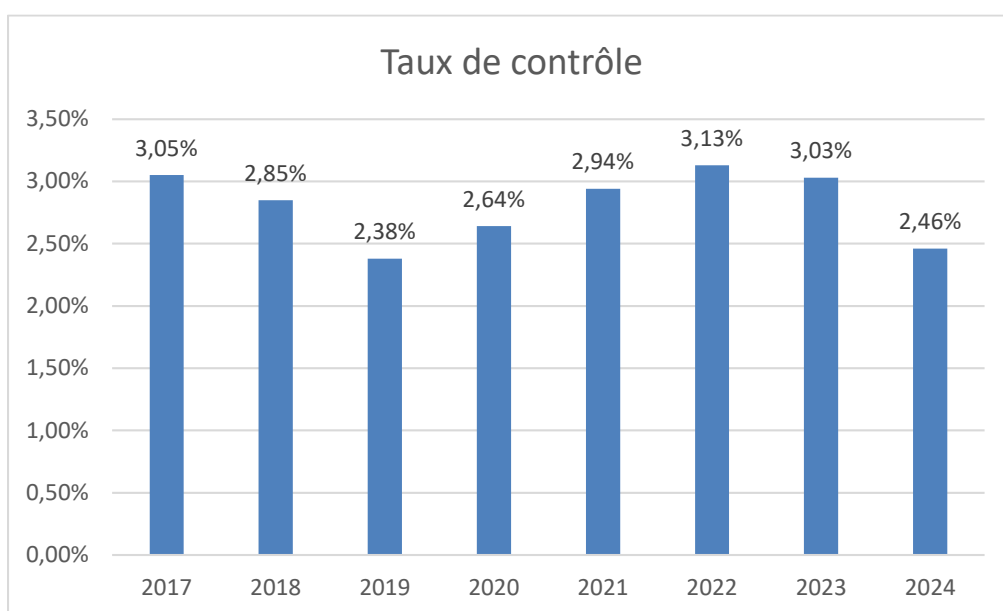
Pour atteindre cet objectif Keolis Alès dispose d'une équipe de six contrôleurs.

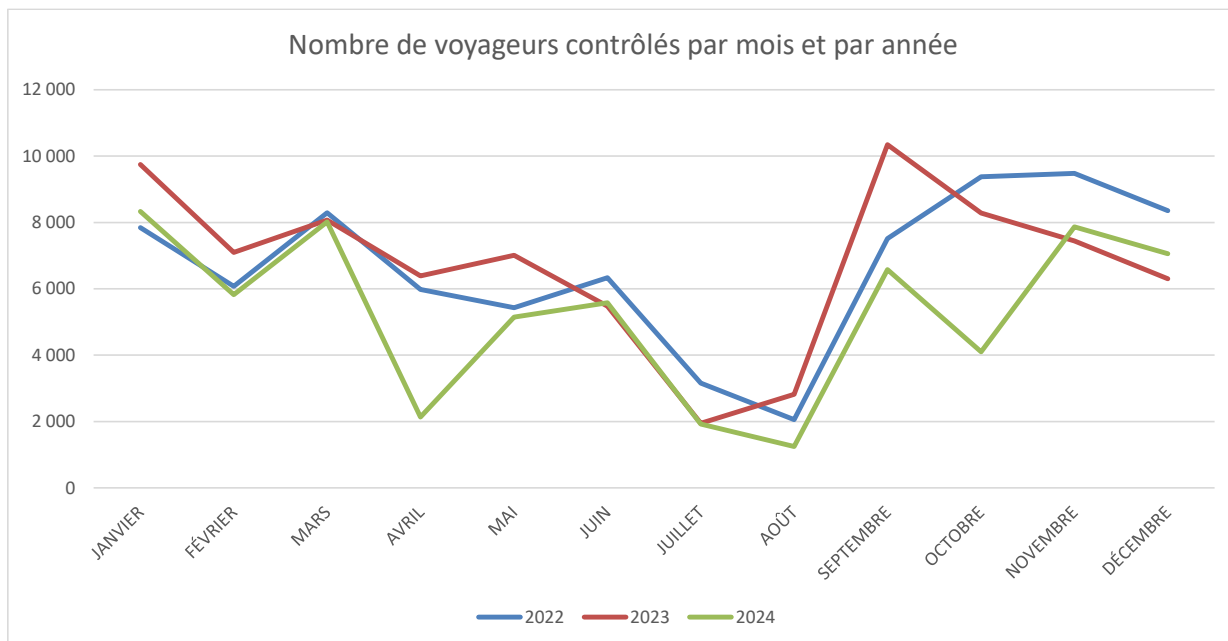
Ces agents interviennent sur l'ensemble des lignes Ales'Y pour veiller au respect du règlement et résoudre des incivilités.

### **Evolution du taux de contrôle**

En 2024, ce sont près de 5 318 contrôles qui sont réalisés en moyenne chaque mois avec des pics de contrôles mensuels lors de la rentrée scolaire ainsi qu'en fin de l'année civile.

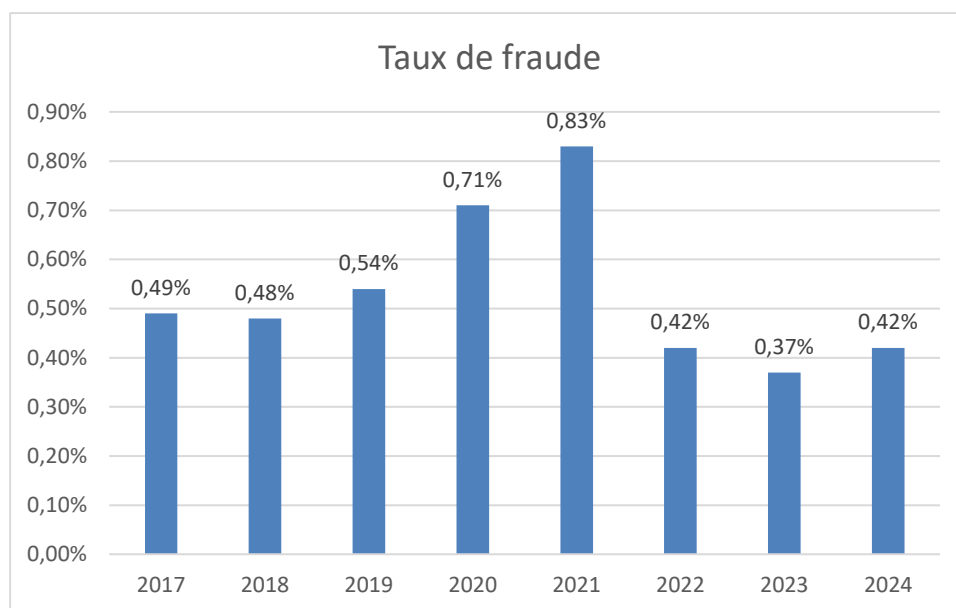
En 2024, le taux de contrôle s'élève à 2,46% (63 818 voyageurs contrôlés) soit un niveau supérieur au seuil contractuel de 2% mais inférieur à l'exercice 2023. Un absentéisme de longue durée important est à l'origine de cette baisse du taux de contrôle.

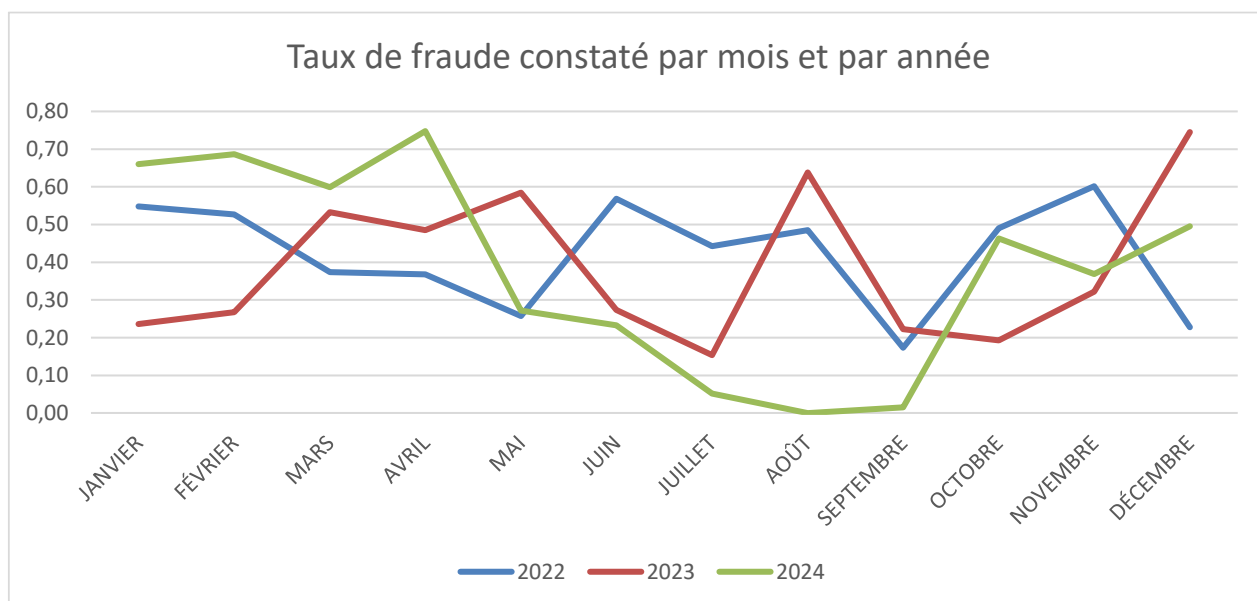




### **Evolution du taux de fraude constaté**

Pour l'année 2024, le taux de fraude constatée (0,42%) est légèrement en hausse par rapport à 2023.

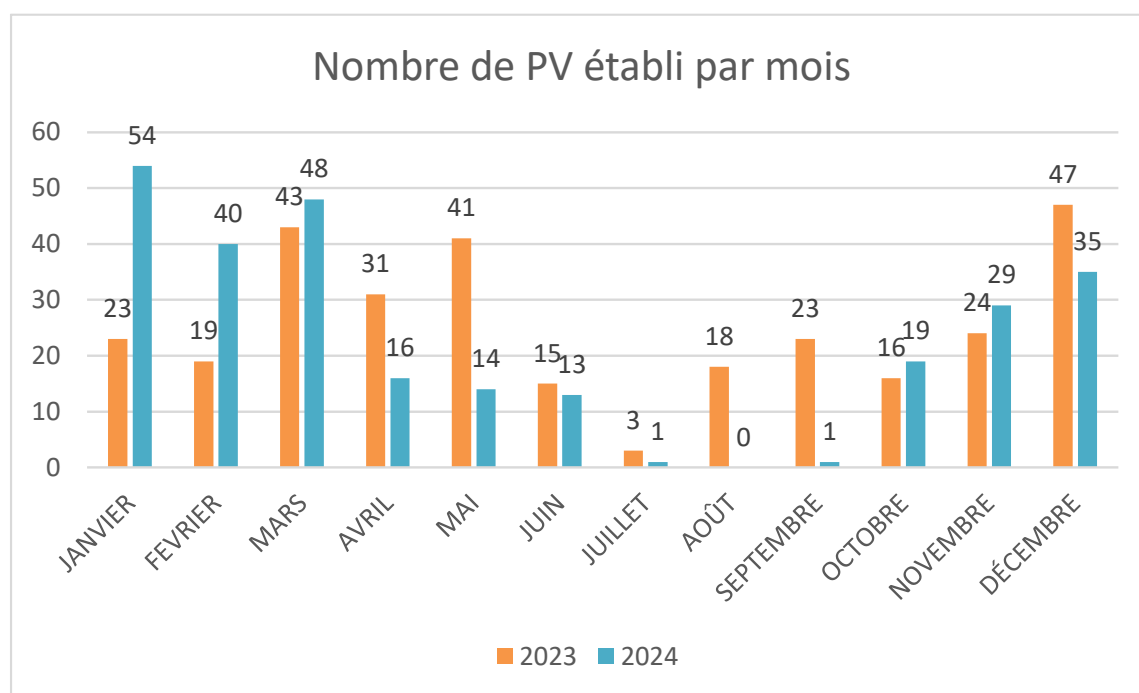




Le taux de fraude constaté en 2024 est en hausse, par rapport à l'année précédente. L'accompagnement et la sensibilisation des usagers dans le changement de billettique au printemps/été ainsi que lors de l'évolution tarifaire en septembre 2024 pourraient conduire à une augmentation du taux de fraude réel sur le réseau. Une enquête fraude sera menée en 2025 afin de confirmer ces résultats.

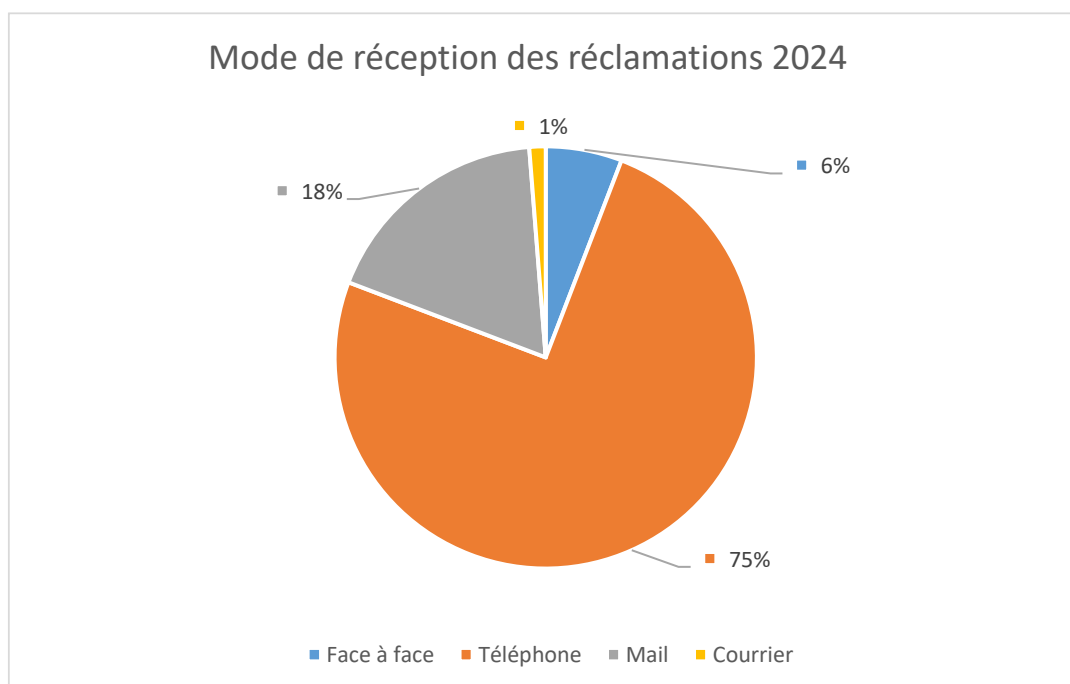
### **Evolution du nombre de procès-verbaux**

En 2024, 270 PV ont été dressés, contre 303 PV en année 2023.



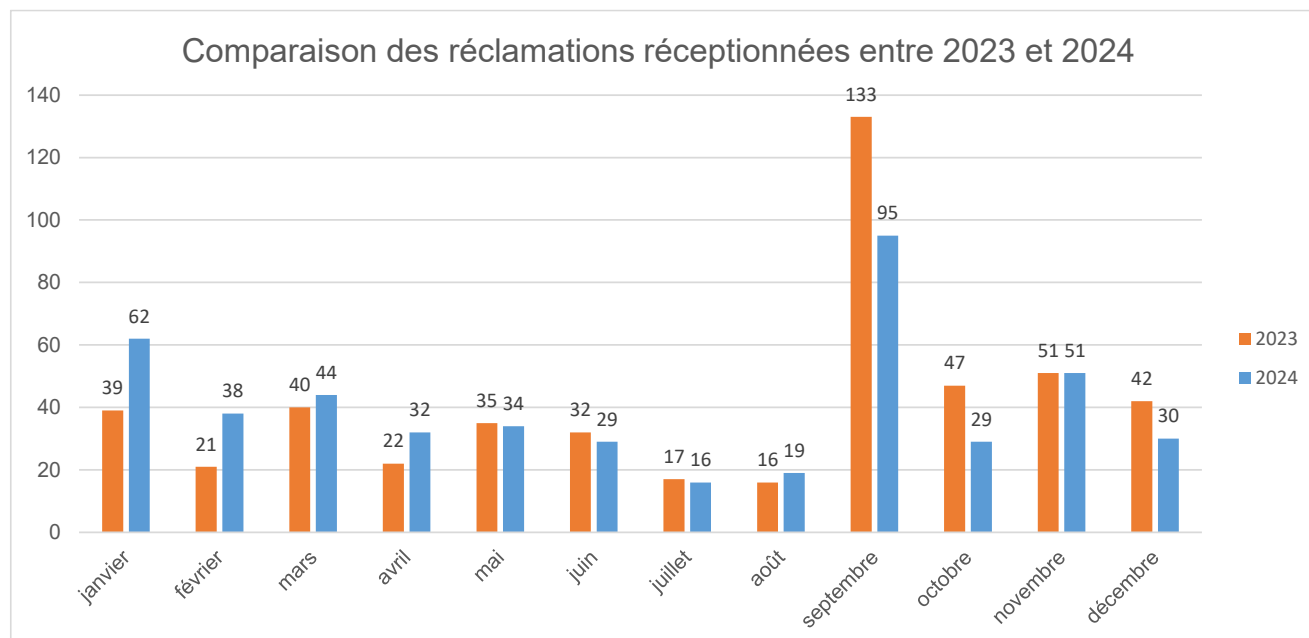
## 5.7. Les réclamations clients en 2024

### 5.7.1. Mode de réception des réclamations clients



L'appel téléphonique/face à face continue d'être le mode privilégié pour formuler une remarque sur le service proposé (81%).

### 5.7.2. Répartition des réclamations saisies par mois

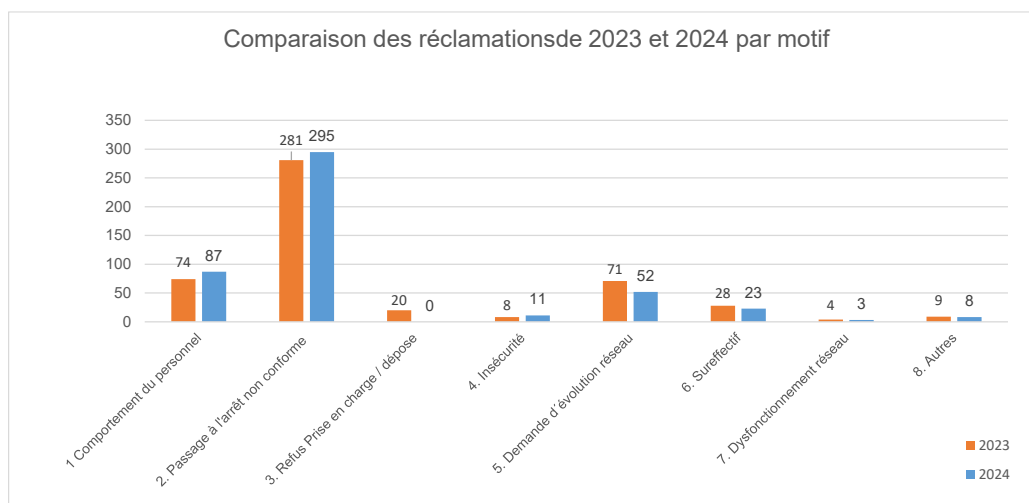


En 2024, la répartition des réclamations est sensiblement la même que pour l'année 2023 avec un pic au moment de la rentrée scolaire.

Toutefois, le nombre de réclamations enregistrés est moins important qu'en 2023. 479 réclamations en 2024 contre 495 en 2023.



### 5.7.3. Répartition des réclamations par motif



En 2024, 61.5% des réclamations concernent un horaire de passage ou une difficulté de prise en charge à l'arrêt (avance / retard/ arrêt non desservi).

Les autres motifs restent dans des proportions sensiblement identiques à l'année dernière.

## 6. Les actions commerciales, l'information voyageurs et la communication

### 6.1. Les actions commerciales

**30 janvier 2024 : Alès Agglomération organise le forum BAC+**

Le Forum Bac+ organisé par Alès Agglomération et le Centre d'Information et d'Orientation (CIO) d'Alès s'est tenu le mardi 30 janvier 2024 à l'Espace Cazot d'Alès. Cet événement a rassemblé près de 1 000 visiteurs, principalement des lycéens de l'agglomération, ainsi que leurs familles, pour les aider à s'orienter vers leurs études supérieures.



Nous avons eu l'opportunité de présenter le bouquet de mobilités du réseau Ales'Y.

Notre présence a permis de mettre en lumière les différentes offres de mobilité (bus, transports à la demande, vélo, covoiturage, etc.), facilitant ainsi l'accessibilité aux établissements de formation et l'autonomie des jeunes dans leurs trajets quotidiens. Ce moment d'échange a été particulièrement apprécié par les visiteurs en quête de solutions concrètes pour concilier études et mobilité.

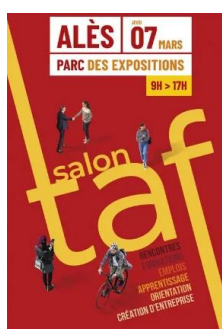
## 04 février 2024 : Course cycliste Etoile de Bessèges



Dimanche 04 février 2024 à l'occasion de l'étape alésienne de la course cycliste Etoile de Bessèges, le réseau Ales'Y propose un service de navettes pour assister à l'épreuve. Les navettes ont assuré des services toutes les 15 minutes de 11h à 13h (avant la course) et de 16h00 à 17h00 (retour de la course).

La mise en place des navettes a permis à un maximum de spectateurs de profiter de la course sans être gênés par le stationnement ou les rues interdites à la circulation.

## 07 mars 2024 : Navettes et participation au salon TAF



Le réseau Ales'Y a assuré le transport entre la gare routière d'Alès et le CAPRA, à l'occasion du salon TAF. Keolis Alès a également été sollicité pour la tenue d'un stand. Ce fut l'occasion de rencontrer et de sensibiliser des personnes en recherche d'emploi, de formation ou d'orientation professionnelle aux métiers de la conduite et du transport de voyageurs. Les agents commerciaux Ales'Y étaient eux aussi présents pour faire connaître les fonctions support souvent peu connues de notre secteur d'activité.

## 05 avril 2024 : Festival de la Meuh Folle



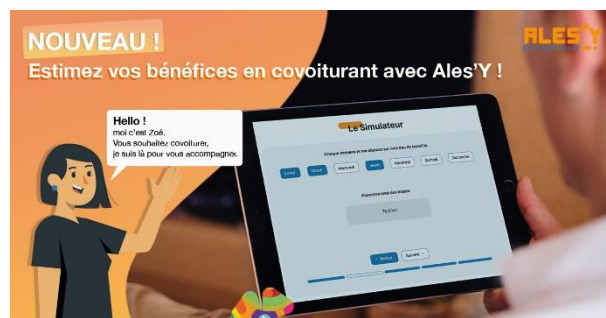
À l'occasion de la 21<sup>ème</sup> édition du Festival de la Meuh Folle, orchestré par les étudiants de l'IMT Mines Alès les 5 et 6 avril 2024 au CAPRA, Ales'Y a mis en place un système de navettes pour faciliter l'accès des festivaliers. Ces liaisons ont permis d'assurer le transport entre la maison des élèves, le centre-ville d'Alès et le site du festival, offrant une solution de mobilité pratique et sécurisée pour les participants désireux de profiter pleinement des concerts sans se soucier du trajet ou du stationnement.

## 17 avril 2024 : Lancement du simulateur Ales'Y en Covoiturage

Dans la continuité de conquête des actifs sur le service Ales'Y en Covoiturage, nous avons lancé au printemps 2024 un outil permettant d'estimer en quelques clics les bénéfices tels que :

- Le montant de l'indemnité que le conducteur peut percevoir en utilisant l'application.
- Les économies financières pour le passager qui ne fait pas usage de son propre véhicule.

La réduction des émissions de CO2 que le conducteur ou le passager pourraient réaliser en pratiquant le covoiturage.



Il suffit pour cela de renseigner ses habitudes de déplacements ainsi que le type de véhicule, un algorithme travaille alors pour produire des chiffres voués à sensibiliser nos usagers.

#### 04 mai 2024 : Journée de la Nature & Ruralité

Lors de la **Journée Nature et Ruralité**, organisée en plein air et dédiée à la découverte de la faune, de la flore et des paysages gardois, le réseau Ales'Y a tenu un stand d'information pour promouvoir ses solutions de mobilité douce et durable.



Nous avons mis l'accent sur le **service de location Ales'Y à vélo et vélo cargo à assistance électrique**, une alternative pratique et écologique pour les déplacements du quotidien, notamment en milieu rural ou semi-urbain. Ce fut également l'occasion de présenter l'ensemble du **bouquet de mobilités** : bus, navettes urbaines, transport à la demande, et **offres de covoiturage**, afin de sensibiliser les visiteurs aux moyens de se déplacer autrement dans le bassin alésien.

Cette journée fut un moment privilégié d'échange avec le public, en synergie avec les associations locales et les services naturalistes du Gard, autour d'une vision commune : **préserver l'environnement tout en facilitant la mobilité de tous**.

#### 4 mai 2024 : Mai à vélo

Dans le cadre de mai à Vélo, journée nationale dédiée à la promotion de la pratique cyclable, le réseau Ales'Y a participé pour la première fois à l'événement, qui s'est tenu à Vézénobres, en partenariat avec l'association Partageons la Route.



À cette occasion, nous avons présenté notre flotte de vélos à assistance électrique (VAE) ainsi que nos vélos cargo, en mettant en avant les différentes formules de location disponibles pour les habitants du bassin alésien. L'événement a permis au public de découvrir et de tester ces moyens de déplacement durables, adaptés aux trajets du quotidien comme aux usages familiaux ou professionnels.

Cette journée a marqué une nouvelle étape dans notre engagement en faveur de la mobilité douce et dans notre volonté de rendre le vélo accessible à tous, tout en collaborant avec les acteurs locaux pour encourager une transition écologique concrète.

Le réseau Ales'Y a assuré une présence simultanée sur deux événements distincts, permettant de présenter à un large public l'ensemble de notre bouquet de mobilités.

Grâce à la mobilisation et à la réactivité de notre équipe marketing, ces deux stands ont permis de toucher des publics variés, en valorisant nos offres de transport durable adaptées aux besoins des habitants du territoire.

## Du 13 au 31 mai 2024 : Jeu concours Mai à Vélo



Dans le cadre de l'opération nationale « Mai à vélo », Ales'Y a proposé du lundi 13 au vendredi 31 mai 2024, un jeu concours visant à recueillir des informations sur les motivations et les freins à l'usage du vélo au quotidien. Afin d'inciter les habitants du bassin Alésien à répondre à ce sondage, de nombreux lots tels qu'un vélo à assistance électrique et plusieurs abonnements mensuels au service « Ales'Y à Vélo » ont été mis en jeu.

Plus de 1 400 répondants nous ont permis de mieux comprendre les attentes en matière d'usage du vélo au quotidien.

## Du 21 mai au 13 juin 2024 : En route vers la Sixième !



Dans le cadre de nos actions de sensibilisation à la sécurité et à la mobilité, nous avons reconduit cette année encore l'opération "En route vers la sixième", destinée aux élèves de CM2 qui s'apprêtent à entrer au collège.

Beaucoup de ces futurs collégiens n'ont encore jamais emprunté les transports scolaires. Cette opération a pour objectif de les préparer à leurs nouveaux trajets quotidiens, en leur apprenant à :

- Lire un plan de ligne et une fiche horaire,
- Identifier leur arrêt de car,
- Repérer les dangers liés aux angles morts,
- Et attacher correctement leur ceinture de sécurité dans le car.

Cette action, à la fois éducative et ludique, a rencontré un vif succès : 437 élèves issus de 18 écoles du territoire y ont participé.

## 19 juin 2024 : Journée Ecocitoyen avec la Maison de la Région



Initialement prévue le 15 mai, mais reportée en raison du mauvais temps, la troisième édition du festival "éco-citoyen en Cévennes" organisée par la Région a eu lieu à Alès le 19 juin.

De 11 h 30 à 18 h, en plein air sur la place des Martyrs-de-la-Résistance, le public de passage a pu découvrir gratuitement toute une série de stands regroupant structures publiques et associations œuvrant pour le mieux vivre ensemble et la préservation des écosystèmes.

Trois espaces d'accueil centrés sur plusieurs thèmes : l'environnement, les mobilités douces, la solidarité.



## A compter du 19 juin 2024 : Lancement de la campagne d'abonnement scolaire 2024/2025



Dans le cadre de l'organisation des transports pour la prochaine rentrée, le réseau Ales'Y a lancé la campagne "Renouvelle ton abonnement de transport scolaire plus".

Cette initiative vise à encourager les élèves et leurs familles à anticiper leur inscription dès le début de l'été, afin de faciliter l'affluence de la rentrée scolaire en septembre. La campagne met également l'accent sur l'inscription en ligne, un mode simple, rapide et sécurisé qui permet de limiter les déplacements et de gagner du temps.

## Été 2024 : Communication sur les modifications d'offre de la rentrée

Afin d'informer les usagers des principales modifications d'offre de la rentrée (lignes 30, 903, 124...), nous avons régulièrement mis à jour l'actualité sur le site internet Ales'Y, listant l'ensemble des évolutions et renvoyant vers les nouvelles fiches horaires. Cette information a été relayée sur nos réseaux sociaux, ainsi que par SMS aux personnes inscrites sur les lignes ayant connu une évolution.

## Octobre 2024 : Lancement de la box nouvel arrivant

Pour accueillir les nouveaux arrivants sur le territoire, le SMTBA a mis en place une box contenant toutes les informations pratiques sur le réseau Ales'Y. Cette box comprend notamment :



- Des guides d'information détaillés sur les différents modes de transport proposés.
- Un plan du réseau pour faciliter l'orientation.
- Une carte préchargée de 10 voyages pour découvrir le réseau en toute liberté.
- Une offre découverte pour encourager l'utilisation du vélo à assistance électrique et la souscription d'un abonnement de location (coupon d'1 mois offert).

Cette initiative vise à faciliter l'intégration des nouveaux habitants emménageant sur le territoire et à les inciter à utiliser les transports en commun.

## Décembre 2024 : La magie de Noël, opérée par Ales'Y



Pour faciliter les déplacements en centre-ville d'Alès et dans les zones commerciales à l'approche des fêtes de fin d'année, le réseau Ales'Y a proposé 4 week-ends de gratuité ainsi que la circulation des navettes électriques de centre-ville le dimanche.

2 vagues de communication sponsorisée sur les réseaux sociaux ainsi que plusieurs publications en presse quotidienne locale ont permis de diffuser l'information aux habitants du territoire !

## Décembre 2024 : La grande collecte de jouet pour le Secours Populaire



À l'approche des fêtes de fin d'année, une mobilisation a été organisée pour offrir un peu de bonheur aux enfants issus de familles défavorisées.

Jusqu'au 23 décembre, une **grande collecte de jouets** s'est opérée grâce à la générosité des clients et salariés du réseau Ales'Y, en déposant des jeux, peluches, livres ou tout autre jouet en bon état en Maison des Mobilités.

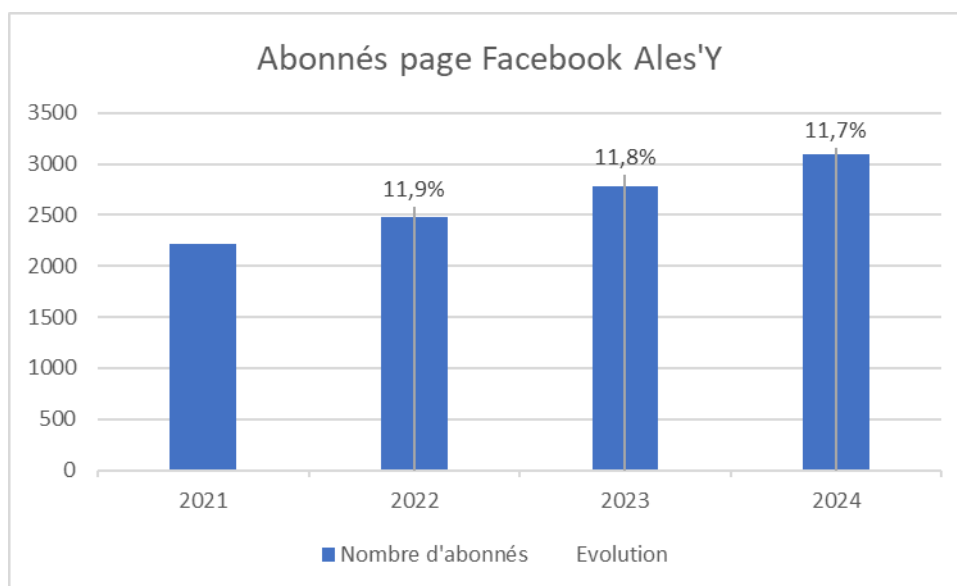
Tous les dons ont été remis au **Secours Populaire**, qui les distribuera à des familles en difficulté, pour que chaque enfant puisse vivre la magie de Noël.

## Du 1<sup>er</sup> au 24 décembre 2024 : L'avent Ales'Y



En attendant les fêtes et pour récompenser nos usagers fidèles, des animations digitales en lien avec les mobilités Ales'Y ont été proposées sous forme de calendrier de l'avent. Ces mini-jeux renouvelés quotidiennement et permettant d'augmenter les chances d'être tiré au sort, ont divertis une centaine de participants tout au long du mois de décembre ! Les gagnants ont remporté des avantages sur nos différents produits (bus, vélo, covoiturage) à utiliser au cours de l'année 2025 !

## 6.2. *La présence sur les réseaux sociaux : la page Facebook*



A la fin d'année 2024, la page comptabilise 3 100 abonnés, soit 324 abonnés de plus qu'en fin d'année 2023 (en progression de +11,7 %). Cette croissance est relativement constante, marquée néanmoins à plusieurs reprises par du contenu sponsorisé (Goodle Ads, Facebook business) diffusé via les réseaux sociaux sur le territoire du SMTBA pour diverses opérations (campagnes vélo février et mai 2024, stationnement vélo juin 2024, simulateur covoiturage avril 2024, navette des gardons juillet et août 2024, campagne abonnement scolaire été 2024, week-ends gratuits et calendrier de l'avent décembre 2024).

Au total, 33 publications ont été diffusées sur la page Facebook Ales'Y en 2024 (52 publications en 2023) pour 127 561 vues par 99 077 personnes uniques. Ces chiffres montrent bien que ce canal de diffusion et de communication est très impactant sur le territoire.

## 6.3. *L'information en temps réel*

Le réseau Ales'Y propose, depuis mars 2018, l'application Zenbus à ses clients voyageurs ainsi que les 9 bornes d'informations voyageurs positionnées dans le centre-ville Alésien.

Suite au déploiement de la nouvelle billettique Matawan en avril 2024, l'application Zenbus, qui assurait le suivi en temps réel des lignes urbaines, a été arrêtée. Ce changement majeur permet d'intégrer désormais cette fonctionnalité essentielle dans l'application réseau Ales'Y, développée par Instant System. Les usagers bénéficient ainsi, pour la première fois, d'une information en temps réel centralisée couvrant l'intégralité du réseau.

## 7. Bilan social

### 7.1. Accords sociaux

En 2024, dans le cadre des négociations annuelles obligatoires (NAO), un accord d'entreprise sur les conditions de travail 2024 a été signé le 4 avril 2024.

A la fin d'année 2024, la valeur du point s'élève à 10.163€, en hausse de 3.5% par rapport à 2023.

Une prime de vacances d'un montant de 200€ sera versée chaque année au mois de mai.

#### Mouvements sociaux

Le réseau Ales'Y n'a pas été impacté en 2024 par d'éventuels mouvements sociaux.

#### Mouvements du personnel

En 2024, l'entreprise a enregistré (hors CDD) :

- 4 départs dont 1 départ à la retraite, 2 inaptitudes et 1 mobilité interne au sein du groupe Keolis
- 1 embauche en CDI (1 conductrice)

Au 31 décembre 2024, parmi les 49 collaborateurs, l'entreprise compte 48 salariés à temps complet et 1 salariée à temps partiel (1 conductrice).

### 7.2. Formation

En 2024 se sont déroulées les formations suivantes :

- Apprivoiser le stress pour faire face aux situations difficiles,
- Billettique Matawan,
- Amélioration continue de la conduite,
- Manipulation d'extincteurs,
- Contexte réglementaire et enjeux du contrôle fraude,
- Conduite et accessibilité PMR,
- FCO (Formation Obligatoire pour les conducteurs),
- Management : formation START,
- OKAPI : Topologie et graphiquage,



- Code de la route et constat amiable,
- Recyclage SST,
- Découvrir les principes de l'Eco-conduite,
- Devenir tuteur en entreprise

En 2024, la formation représente 992 heures pour les salariés de Keolis Alès dont 745 heures des conducteurs.

34 salariés différents ont été formés, soit 74% de l'effectif de Keolis Alès et 23 formations ont été dispensées avec, pour chacune, entre 1 et 8 salariés différents formés (un salarié pouvant avoir suivi plusieurs formations différentes).

### **7.3. Absentéisme**

Le bilan social pour l'année 2024 fait ressortir un taux d'absentéisme pour maladie, maternité et accident du travail de 14.9% contre 16.2% EN 2023, soit une baisse de 8%.

L'absentéisme de plus de 3 mois représente 65% de l'absentéisme total.

6 agents ont été en arrêt plus de 6 mois sur l'année 2024.

Un agent sur deux a été malade au moins une fois au cours de l'année.

## Annexe – Comptes de Keolis Alès

En 2024, les charges s'élèvent à 14 519 739 €, les produits s'élèvent à 14 562 496 €, soit un résultat de 42 757 €.

### Les dépenses 2024

En 2024, les charges s'élèvent à 14 519 739 €. La répartition des charges est la suivante :

| Type de charges                     | 2024                |
|-------------------------------------|---------------------|
| Achats                              | 561 336 €           |
| Services extérieurs                 | 9 970 722 €         |
| Prestations                         | 1 693 227 €         |
| Impôts et taxes                     | 52 931 €            |
| Frais de personnel                  | 1 905 997 €         |
| Autres charges de gestion courantes | 234 538 €           |
| Charges exceptionnelles             | 100 988 €           |
| <b>Total charges</b>                | <b>14 519 739 €</b> |

Les principaux postes sont :

- Services extérieurs : 9 970 722 €. Ce poste représente 68.7% des charges totales de Keolis Alès et correspond principalement aux charges de sous-traitance ;
- Frais de Personnel : 1 905 997 €. Les frais de personnel représentent 13.1% des charges totales de Keolis Alès ;
- Prestations (intérim, informatique, information du public) : 1 693 227 €.

### Les produits 2024

En 2024 les produits s'élèvent à 14 562 496 €. La répartition des produits est la suivante :

| Type de produits        | 2024                |
|-------------------------|---------------------|
| Produits d'exploitation | 14 471 299 €        |
| Produits exceptionnels  | 91 197 €            |
| <b>Total produits</b>   | <b>14 562 496 €</b> |

Les produits d'exploitation sont composés principalement de la Contrepartie Forfaitaire du SMTBA.