

EXTRAIT DES REGISTRES DES DELIBERATIONS DU CONSEIL DU TERRITOIRE DU PAYS D'AUBAGNE ET DE L'ETOILE

Séance du 16 octobre 2017

Le 16 octobre 2017 à 18h00, le Conseil de Territoire du Pays d'Aubagne et de l'Etoile, régulièrement convoqué s'est réuni en nombre prescrit par la loi sous la présidence de Madame Sylvia BARTHELEMY, Présidente, Monsieur Giovanni SCHIPANI a été désigné secrétaire de séance.

Etaient présents Mesdames et Messieurs :

Pascal AGOSTINI ; Philippe AMY ; Patrick ARNOUX ; Sylvia BARTHELEMY ; Alain BOUTBOUL ; Maurice CAPEL ; Laurent COLOMBANI ; Pierre COULOMB ; Bernard DESTROST ; Antoine DI CIACCIO ; Sylvie FANEGO ; Daniel FONTAINE ; Bruno FOTI ; Danièle GARCIA ; Gérard GAZAY ; Sylvia DERAÏ-GIMBERT ; Julie GABRIEL ; Danièle GIRAUD ; Denis GRANDJEAN ; Alain GREGOIRE ; Stéphanie HARKANE ; Muriel HENRY ; André JULLIEN ; Michel LAN ; Jean-Marie LEONARDIS ; Jeannine LEVASSEUR ; Hélène LUNETTA ; Rémi MARCENGO ; Jocelyne MARCON ; David MASCARELLI ; Joëlle MELIN ; Yves MESNARD ; Robert MIECHAMP ; Pierre MINGAUD ; Véronique MIQUELLY ; Geneviève MORFIN ; Léo MOURNAUD ; Christiane PETETIN ; Serge PEROTTINO ; Christine PRETOT ; Raymond ROCCHIA ; Alain ROUSSET ; Vincent RUSCONI ; Giovanni SCHIPANI ; Hélène TRIC ; Madeleine VAICBOURDT.

Etaient représentés Mesdames et Messieurs :

Patrick PIN représenté par Sylvie FANEGO
Patricia PELLEN représentée par Léo MOURNAUD
Patrick BIAVA représenté par Alain BOUTBOUL
Marie-Hélène ARFI-BONGIOVANNI représentée par Giovanni SCHIPANI
Monique RAVEL représentée par Maurice CAPEL
Mohammed SALEM représenté par Jeannine LEVASSEUR
Danielle MENET représentée par Alain ROUSSET
France LEROY représentée par Bernard DESTROST
Magali GIOVANNANGELI représentée par Daniel FONTAINE
Dominique HONETZY représentée par Muriel HENRY
Christophe SZABO DE EDELENYI représenté par Véronique MIQUELLY
Sophie ARTARIA-AMARANTINIS représentée par Vincent RUSCONI

CT4/161017/14

Sur le rapport de Pierre COULOMB

Présentation du rapport annuel 2016 du délégataire de Service Public de transports urbains de voyageurs sur le territoire du Pays d'Aubagne et de l'Etoile

Le 27 août 2007, la Communauté d'agglomération du Pays d'Aubagne et de l'Etoile a confié, au « GIE Autobus Aubagnais », la gestion et l'exploitation des services de transports publics de voyageurs sur son territoire, dans le cadre d'une délégation de service public pour une durée de 10 ans. L'article L.1411-3 du Code Général des Collectivités Territoriales prévoit que tout délégataire d'un service public doit produire, avant le 1er juin, à l'autorité délégante, un rapport comportant, notamment, les comptes retraçant la totalité des opérations afférentes à l'exécution de la délégation de service public et une analyse de la qualité du service.

Ce document est mis à disposition des élus au service des Assemblées et au service transport au siège du Conseil de Territoire, dans les mairies des douze communes du Territoire du Pays d'Aubagne et de l'Etoile et en téléchargement sur le site internet du Conseil de Territoire.

Les faits marquants de cette année 2016, dernière année pleine du contrat, sont résumés ci-après :

- 1 La fréquentation s'élève à 5, 819 millions contre 5,694 millions de voyages en 2015, soit une hausse de 2,2%,
- 2 La ligne de tramway, pour sa deuxième année de mise en service, progresse encore de 4,4%, avec une fréquentation moyenne journalière qui a dépassé les 8000 voyageurs jour sur certains mois forts comme septembre et novembre 2016,
- 3 L'offre kilométrique commerciale est, pour 2016, de 2,355 millions de km parcourus, soit une hausse de 1,5 % par rapport à 2015,
- 4 Les actions du plan Marketing 2016 ont été orientées principalement sur :
 - La réalisation d'une étude sur la satisfaction des usagers, auprès de 900 personnes, en face à face, à bord bus qui a permis une photographie des profils et usages de notre clientèle et révélé une très forte satisfaction vis-à-vis du service, avec une note de 8,10/10, similaire à la précédente enquête de 2012. En complément de cette enquête, une étude spécifique a été réalisée auprès des utilisateurs du service Résa'bus, par téléphone, auprès d'un échantillon représentatif de 176 usagers du service. Le service a obtenu la note de 7,99/10 ;
 - Une présence accrue : sur les réseaux sociaux en recourant au service d'un « community manager » ; sur le terrain, avec la participation à des stands d'information en entreprise, sur les marchés et la réalisation d'une opération de « street marketing » ou encore des actions de sensibilisation dans les écoles (opération CM2 sécurité tram) et les collèges (« théâtre Citoyen »),
 - Une démarche de sensibilisation, en interne à l'entreprise, pour sensibiliser l'ensemble du personnel à la conduite responsable,
 - La réalisation d'exercice de sécurité tramway,
 - La promotion des nouveaux services d'informations voyageurs (SAEIV et dispositif NFC).
- 5 En 2016, le taux de qualité de service de 92% est en recul par rapport à 2015 (94,9%). Ce taux résulte des différents taux de conformité obtenus par critère avec par exemple la ponctualité : 86% (contre 87% en 2015), l'information voyageur aux points d'arrêt (99%) ou le comportement conducteur (93% contre 99%). Parmi les actions correctives mises en œuvre, on peut citer des signalements de dysfonctionnement de girouette par un logiciel pour information systématique de l'atelier, une campagne sur la conduite responsable et sur l'interdiction du téléphone au volant,
- 6 Conformément à l'avenant 4 à la DSP, l'exploitant s'est engagé dans une démarche en faveur de l'insertion professionnelle. En 2016, l'exploitant a proposé un volume de 6752 h d'insertion contre 6 625 heures l'année précédente,
- 7 Sur l'année 2016, seuls 3 procès- verbaux ont été dressés pour perturbation de service dans les bus, à l'occasion d'une intervention sur un bus scolaire contre 2 en 2015.

Au vu de ce qui précède, Madame la Présidente propose au Conseil de Territoire de donner un avis favorable à la délibération ci-après :

Le Conseil de Territoire du Pays d'Aubagne et de l'Etoile,

Vu

- Le Code Général des Collectivités Territoriales ;
- La loi n° 2014-58 du 27 janvier 2014 de modernisation de l'action publique territoriale et d'affirmation des métropoles ;
- La loi n° 2015-991 du 7 août 2015 portant nouvelle organisation territoriale de la République ;
- La saisine du Conseil de la Métropole en date du 3 octobre 2017.

Accusé de réception en préfecture 013-200054807-20171016-CT4-161017-14- DE Date de télétransmission : 26/10/2017 Date de réception préfecture : 26/10/2017
--



Accusé de réception en préfecture
013-200054807-20171016-CT4-161017-14-
DE
Date de télétransmission : 26/10/2017
Date de réception préfecture : 26/10/2017

Où le rapport ci-dessus,

Après en avoir délibéré,

DECIDE

Article unique :

De donner un avis favorable à la Délégation de Service Public de transports urbains de voyageurs sur le territoire du Pays d'Aubagne et de l'Etoile – Présentation du rapport d'activité 2016 du délégataire.

**Ce rapport étant volumineux, un exemplaire est mis à disposition au service des Assemblées, au service Transports, dans les mairies des douze communes du Territoire et téléchargeable sur le site internet du Conseil de Territoire.*

AVIS FAVORABLE

Certifié Conforme
La Présidente du Conseil de Territoire
Sylvia BARTHELEMY



Rapport Annuel 2016

Délégation de service public
du Réseau de transports
du pays d'Aubagne et de l'Etoile

Lignes de l'agglo

DU PAYS D'AUBAGNE ET DE L'ETOILE



Accusé de réception en préfecture
013-200054807-20171016-CT4-161017-14-
DE
Date de télétransmission : 26/10/2017
Date de réception préfecture : 26/10/2017

SOMMAIRE

L'ANNEE 2016, VUE PAR MATHIEU MOLINIER, DIRECTEUR DES LIGNES DE L'AGGLO

L'ESSENTIEL DE 2016

Une équipe à votre service.....	7
Les chiffres clés du réseau.....	9
Plan du réseau.....	10
Les événements clés de 2016.....	14

L'OFFRE DE TRANSPORT EN 2016

Le réseau au 29 août 2016.....	16
Les modifications d'offre.....	21
Les adaptations et dessertes exceptionnelles.....	26
Interruption du tramway.....	31

L'UTILISATION DU RESEAU EN 2016

Bilan de l'utilisation depuis le lancement de la gratuité.....	34
La fréquentation en 2016.....	36
L'offre kilométrique en 2016.....	53



LES ACTIONS MARKETING EN 2016

Mieux connaître les attentes de nos voyageurs.....	58
Renforcer la promotion du réseau.....	65
Développer la politique commerciale.....	75
Poursuivre les actions de prévention et de sécurité.....	80
Impliquer nos conducteurs pour améliorer le transport des voyageurs.....	84
Bilan des dépenses marketing et communication.....	86

LES MESURES D'ACCOMPAGNEMENT EN 2016

Bilan des incidents sur le réseau en 2016.....	88
Bilan des actions d'insertion en 2016.....	91
Bilan des procès-verbaux en 2016.....	93
Analyse de la qualité de service.....	94

LES COMPTES ANALYTIQUES

La fréquentation en 2016.....	102
La contribution forfaitaire financière en 2016.....	106
Le bus à la demande en 2016.....	110
Autres revenus.....	112



L'Année 2016, vue par Mathieu MOLINIER, Directeur des Lignes de l'agglo

“

★ « Un profil de voyageur assez stable, beaucoup d'actifs.

★ Une utilisation très fréquente, surtout pour aller travailler ou étudier, avec la voiture souvent comme alternative

★ Une gratuité plébiscitée, avec un impact gratuité qui augmente

★ Une amélioration de la satisfaction globale fortement liée à la fréquence et à la ponctualité

★ Une forte satisfaction, plus élevée que sur d'autres réseaux : 8,10/10 ”



Voici en guise de préambule, la synthèse de l'enquête de satisfaction réalisée en novembre dernier qui positionne le curseur de l'année écoulée.

Le réseau des Lignes de l'Agglo conserve un vrai pouvoir d'attraction qui se traduit dans les résultats avec une dynamique croissante de sa fréquentation de +2,8% en 2016.

2015 était marquée notamment par une refonte significative d'une partie des dessertes de proximité rendant encore plus accessible, simple et

rapide la mobilité sur le territoire. Dans cette même optique, le maintien du travail constant croisé d'analyse des données de fréquentation par lignes, couplé à l'écoute des usagers, permettent de parfaitement réagir pour aligner l'offre au besoin de déplacement, et ce en pleine cohérence avec l'expression de la collectivité.

En parallèle des actions de dynamisation du réseau, notamment au regard de la campagne gratuité qui mettait en avant les 17 lignes régulières, les 14 circuits à vocation scolaire, les 4 zones Résa'bus (anciennement appelées TAD), la navette de marché, ainsi que le professionnalisme des opérateurs, 2016 a été une année charnière qui a permis de rentrer dans le vif des sujets de préparation aux projets d'évolutions technologiques que vont connaître Les Lignes de l'agglo. Le Système d'Aide d'Exploitation et d'Information Voyageurs (SAEIV), qui augure progressivement l'information horaire en temps réel aux arrêts et embarquée à bord des véhicules, ainsi que l'optimisation de la régulation et la gestion des aléas d'exploitation.



Les premiers travaux d'études pour le Val'Tram et le Chronobus ont démarré sous l'impulsion de l'autorité organisatrice, auxquels le délégataire apporte tout son concours actif.

Parallèlement, le réseau des Lignes de l'agglo a entrepris la poursuite de son programme de maîtrise de la sécurité : entraînements d'exercices tramway, véritable marqueur d'efficacité du délégataire à faire face aux situations d'urgence, la collaboration et la coordination avec les services de secours et de l'ordre pour des conditions toujours plus optimales pour nos voyageurs et nos équipes de terrain, la sensibilisation des plus jeunes avec l'intervention du théâtre citoyen pour rappeler aux collégiens les règles applicables dans les transports scolaires.

Nous sommes clairement mobilisés pour relever avec enthousiasme et performance les défis à venir de développement du réseau de Lignes de L'agglo.



Exercice sécurité tramway – 12 décembre 2016





L'ESSENTIEL DE 2016

Accusé de réception en préfecture
013-200054807-20171016-CT4-161017-14-
DE
Date de télétransmission : 26/10/2017
Date de réception préfecture : 26/10/2017

I. UNE EQUIPE A VOTRE SERVICE



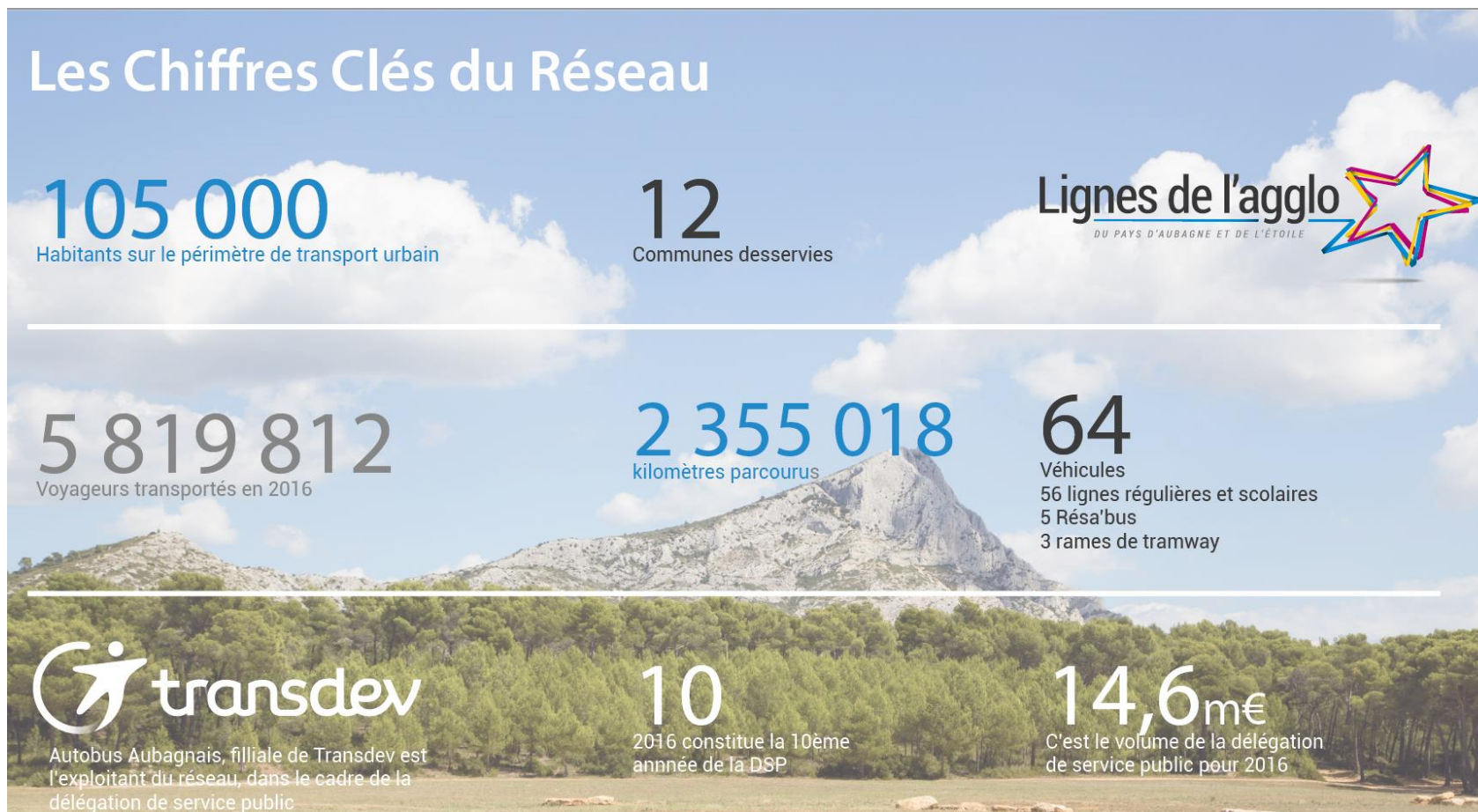
Le comité de direction du réseau des lignes de l'agglo est chargé de piloter la mise en œuvre de la prestation de mobilité, conformément au contrat de délégation de service public. Il encadre, anime les équipes et services, et coordonne les ressources et moyens. Il définit et met en œuvre, un projet d'entreprise propre à assurer l'amélioration continue de la prestation.

Il est composé de :

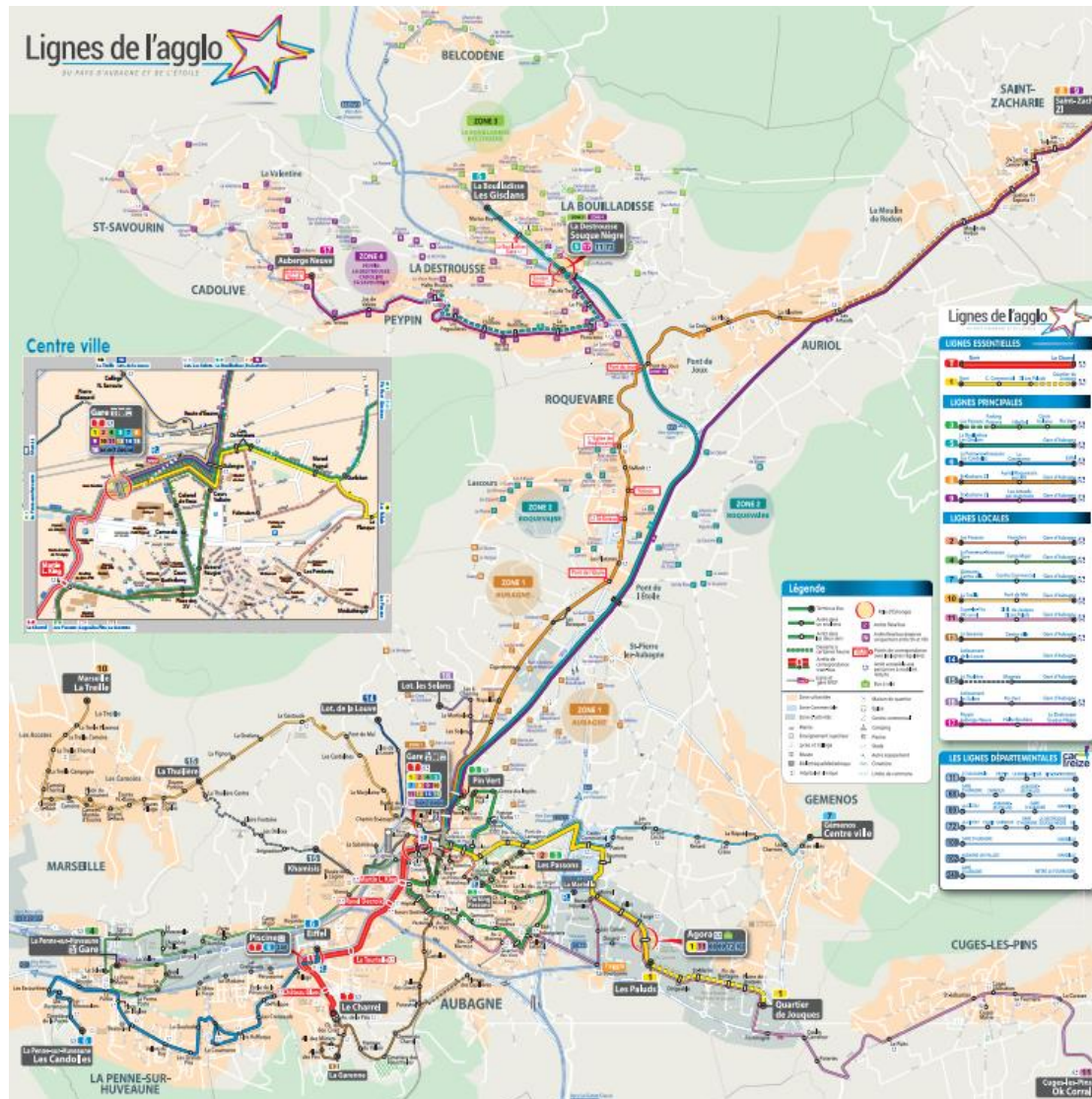
- 1 Mathieu MOLINIER, Directeur du réseau
- 2 Frédéric FERME, Responsable Production Urbain, Exploitation et Maintenance Bus et Tram Aubagne, en charge de l'encadrement des personnels d'exploitation et de conduite et de la maintenance des infrastructures et des matériels roulants
- 3 Aurélie VUAGNAT, Responsable Administratif et Financier
- 4 Véronique POURCHON, Responsable Qualité Sécurité et Environnement, en charge notamment de la réglementation tramway
- 5 Denis NEZAN, Responsable Etudes et Méthodes, en charge de la modélisation de l'offre de transport
- 6 Elodie HUGUES, Responsable Marketing et Communication, en charge du développement de l'attractivité du réseau
- 7 Audrey PUNZO, Chargée de Missions Ressources Humaines
- 8 Stéphanie JACQUET, Assistante de Direction



II. LES CHIFFRES CLES DU RESEAU



III. Plan du Réseau



Le réseau au 29 août 2016.



Accusé de réception en préfecture
013-200054807-20171016-CT4-161017-14-DE
Date de télétransmission : 26/10/2017
Date de réception préfecture : 26/10/2017





2 112 550 voyageurs
ont emprunté la ligne de tramway
— sur l'année 2016 —

+ 4% de fréquentation par rapport à 2015

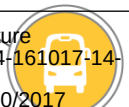


8,1/10

de satisfaction générale vis à vis du réseau

Les deux critères les mieux évalués sont:

- La fiabilité du bus et du tramway (8,65/10)
- La rapidité du trajet (8,54/10)



IV. LES EVENEMENTS CLES DE 2016



2016 : les événements clés





L'OFFRE DE TRANSPORT EN 2016

Accusé de réception en préfecture
010-200004807-20171016-CT4-161017-14-
DE
Date de télétransmission : 26/10/2017
Date de réception préfecture : 26/10/2017

I. LE RESEAU AU 29 AOÛT 2016



14 circuits à vocation scolaire

pour transporter en toute sécurité vos enfants.



1 Pôle d'échange & 1 Parking Relais

4 zones Résa'Bus

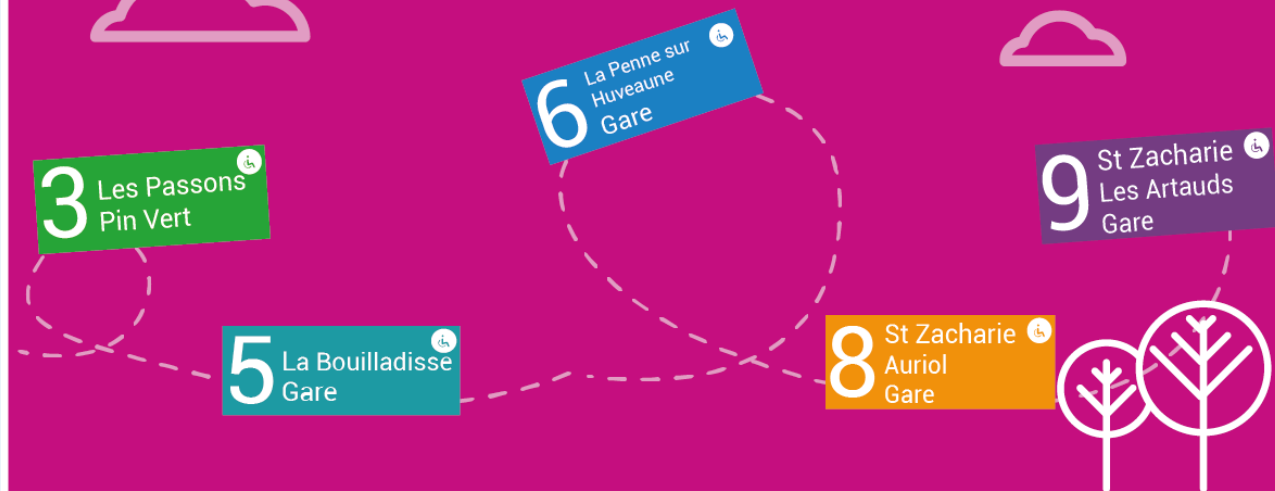
qui s'adaptent à vos besoins en déplacement.



LIGNES ESSENTIELLES



LIGNES PRINCIPALES



LIGNES LOCALES



NAVETTE DU MARCHÉ



LES CIRCUITS SCOLAIRES



Louis Aragon

A La Dorgale
L. Aragon

EF La Bouilladisse
L. Aragon

U La Bouilladisse
Gare
Les Playes

P La Sounce
Lascours
L. Aragon

R La Sounce
Lascours
L. Aragon

B Auriol
St Barthélémy
Ubelka

C Auriol
Mairie
Ubelka

D Auriol
Ham du Moulin de Redon
Ubelka

S La Destrousse
Souque Nègre
Ubelka



Ubelka

I St Pierre
Les Aubagne
Gare

O Roquevaire
Centre-ville
Gare

Y Campagne
Gare



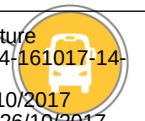
Centre-ville



Lakanal

H Pin Vert
Lakanal

J St Pierre
les Aubagne
Lakanal



LES ZONES RESA'BUS



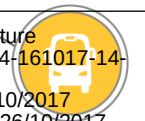
II. LES MODIFICATIONS D'OFFRE

A. MODIFICATIONS AU 08 FEVRIER 2016



OFFRE LIGNES REGULIERES ET CIRCUITS SCOLAIRES

14 Lot la Louve Gare	Suppression d'un départ de 18h10 de la gare et d'un départ de 18h20 du lotissement de la Louve. Création d'un départ à 18h45 de la Gare.
15 La Thuillière Gare	Décalage du départ de 18h35 de la Gare à 18h20. Création d'un départ à 18h30 de Khamisis.



B. MODIFICATIONS AU 22 FEVRIER 2016



OFFRE LIGNES REGULIERES ET CIRCUIT SCOLAIRES

3 Les Passons Pin Vert	Ligne 3S : Suppression du départ de 7h40 du Chemin St Michel.
14 Lot la Louve Gare	Création de départs à 13h15 et 18h45 de la gare et à 13h25 du lotissement de la Louve. Décalage du départ de 18h10 de la gare à 18h15 et du départ de 18h20 du lotissement de la Louve à 18h25.
15 La Thuilière Gare	Suppression des départs de 13h15 et 18h35 de la gare et de 13h25 de Khamisis. Ligne 15S : Création d'un départ à 18h20 de la gare. Suppression du départ de 6h30 des Thuilières et du départ de 6h50 de la gare. Création le mercredi d'un départ à 13h20 de la gare.
O Roquevaire Centre-ville Gare	Modification de la structure de parc, affectation du GX du circuit R.
R La Sounce Lascours L. Aragon	Modification de la structure de parc, affectation du Triano du circuit O.

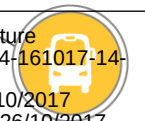


C. MODIFICATIONS AU 11 JUILLET 2016



OFFRE LIGNES REGULIERES ET CIRCUIT SCOLAIRES

4 La Penne sur Huveaune Gare	Modification de la structure de parc, affectation du minibus de la ligne 16.
11 Cuges les Pins Gare	Renforcement de l'offre avec la mise en place d'un véhicule supplémentaire en heures de pointe. Modification de l'offre le dimanche.
16 Les Solans Gare	Modification de la structure de parc, affectation du GX127 de la ligne 4.



D. MODIFICATIONS AU 29 AOUT 2016



OFFRE LIGNES REGULIERES ET CIRCUIT SCOLAIRES

6 La Penne sur Huveaune Gare	Modification de l'offre. Nouvelle desserte : Clinique de la Casamance.
8 St Zacharie Auriol Gare	Décalage du départ de la gare de 12h05 à 12h08. Ligne 8S : Modification de la structure de parc, affectation d'un deuxième GX327. Départ de 12h20 de la Gare le mercredi, prolongement des Artauds à St Zacharie.
9 St Zacharie Les Artauds Gare	Ligne 9S : Suppression du 12h25 le mercredi
11 Cuges les Pins Gare	Modification de l'offre dimanche pour permettre des correspondances avec les lignes Tbus, 03 et 08 (desserte zone des Paluds).
13 La Garenne Gare	Nouvelle desserte : Avenue de la Paix.
H Pin Vert Lakanal	Conversion d'un haut le pied en service commercial départ : « Pint Vert vers Lakanal » à 16h30 afin d'alléger l'exploitation de la ligne 03. Modification de l'itinéraire (sens Lakanal vers Pin Vert) afin de sécuriser la sortie du collège et de faciliter la circulation des transports en commun dans le trafic.



O Roquevaire Centre-ville Gare	Suppression de la desserte le samedi.
P La Sounce Lascours L. Aragon	Modification de l'itinéraire : suppression des arrêts Valcros, StRoch et Eglise sur les 3 départs sens retour.
S La Destrousse Souque Nègre Ubelka	Suppression du doublage de 15h35 au départ du collège d'Ubelka.
U La Bouilladisse Gare Les Playes	Décalages de 10 minutes, des deux départs du soir (16h05 et 17h10) pour assurer les correspondances avec les circuits scolaires EF.



III. LES ADAPTATIONS ET DESSERTES EXCEPTIONNELLES

Au cours de l'année, des adaptations d'offre et des dessertes exceptionnelles ont été réalisées en fonction de l'actualité du territoire.

Journée pédagogique, Collège Louis Aragon, mercredi 24 février 2016

En raison de l'organisation d'une journée pédagogique le mercredi 24 février, la desserte du collège Louis Aragon a été annulée.

Brevet Blanc du Collège Louis Aragon, mercredi 19 et jeudi 20 avril 2016

Les circuits scolaires A, EF et R ont été modifiés pour s'adapter aux horaires de l'épreuve.

Fête de la musique, Aubagne, dimanche 21 juin 2016

Des navettes ont été mises en place pour assurer la desserte de l'événement durant toute la soirée.

Navette Rouge :

The diagram shows a red line representing the Navette Rouge route. It starts at La Garenne and ends at Gare. The stops along the route are: La Garenne, Chemin du Bon Civet, Avenue de la Paix, Château Blanc, Les Cossettes, La Tourtelle, Ravel Decroix, Martin Luther King, and Gare.

Aller				
La Garenne	21:00	21:30	22:40	23:10
Les Cossettes	21:03	21:33	22:43	23:13
La Tourtelle	21:05	21:35	22:45	23:15
Martin Luther King	21:07	21:37	22:47	23:17
Gare	21:08	21:38	22:48	23:18

110 voyageurs dans le sens aller

Retour					
Gare	20:45	21:15	22:25	22:55	00:05
Martin Luther King	20:46	21:16	22:26	22:56	00:06
La Tourtelle	20:49	21:19	22:29	22:59	00:09
Les Cossettes	20:51	21:21	22:31	23:01	00:11
La Garenne	20:55	21:25	22:35	23:05	00:15

65 voyageurs dans le sens retour



Navette verte :



Aller			
Les Passons	20:25	22:05	23:45
Le Verger des Passons	20:29	22:09	23:49
Collège Lakanal	20:32	22:12	23:52
Groupe Provence	20:35	22:15	23:55
Ganteaume	20:36	22:16	23:56
Avenue du 19 Mars	20:38	22:18	23:58
Hôpital	20:39	22:19	23:59
Martin Luther King	20:40	22:20	00:00
Gare	20:42	22:22	00:02

Retour		
Gare	21:45	23:25
Martin Luther King	21:47	23:27
Hôpital	21:49	23:29
Ganteaume	21:52	23:32
Groupe Provence	21:53	23:33
Collège Lakanal	21:57	23:37
Le Verger des Passons	22:00	23:40
Les Passons	22:03	23:43

30 voyageurs dans le sens aller

65 voyageurs dans le sens retour

Navette bleue :



ALLER					
Les Candolles	20:15	21:05	21:55	22:45	23:35
Place de l'Eglise	20:20	21:10	22:00	22:50	23:40
Grands Pins	20:23	21:13	22:03	22:53	23:43
La Casamance	20:26	21:16	22:06	22:56	23:46
Village	20:29	21:19	22:09	22:59	23:49
Eiffel	20:30	21:20	22:10	23:00	23:50
La Tourtelle	20:32	21:22	22:12	23:02	23:52
Martin Luther King	20:34	21:24	22:14	23:04	23:54
Gare	20:35	21:25	22:15	23:05	23:55

153 voyageurs dans le sens aller

RETOUR					
Gare	20:40	21:30	22:20	23:10	00:00
Martin Luther King	20:41	21:31	22:21	23:11	00:01
La Tourtelle	20:44	21:34	22:24	23:14	00:04
Eiffel	20:46	21:36	22:26	23:16	00:06
Village	20:47	21:37	22:27	23:17	00:07
La Casamance	20:50	21:40	22:30	23:20	00:10
Grands Pins	20:52	21:42	22:32	23:22	00:12
Place de l'Eglise	20:54	21:44	22:34	23:24	00:14
Les Candolles	21:00	21:50	22:40	23:30	00:20

151 voyageurs dans le sens retour



Navette jaune :



ALLER			
Les Tuileries	20:20	21:40	23:15
St Zacharie CV	20:21	21:41	23:16
Moulin de Redon	20:24	21:44	23:19
Les Artauds	20:27	21:47	23:22
La Place	20:30	21:50	23:25
Pont de Joux	20:34	21:54	23:29
Eglise Roquevaire	20:37	21:57	23:32
Pont de l'Etoile	20:41	22:01	23:36
Napollon	20:43	22:03	23:38
Pin Vert	20:45	22:05	23:40
Centre des Impôts	20:48	22:08	23:43
Marcel Pagnol	20:50	22:10	23:45
Gare	20:54	22:14	23:49

RETOUR			
Gare	21:00	22:30	00:00
Marcel Pagnol	21:03	22:33	00:03
Centre des Impôts	21:06	22:36	00:06
Pin Vert	21:08	22:38	00:08
Napollon	21:10	22:40	00:10
Pont de l'Etoile	21:12	22:42	00:12
Eglise Roquevaire	21:16	22:46	00:16
Pont de Joux	21:18	22:48	00:18
La Place	21:21	22:51	00:21
Les Artauds	21:24	22:54	00:24
Moulin de Redon	21:26	22:56	00:26
St Zacharie CV	21:29	22:59	00:29
Les Tuileries	21:30	23:00	00:30

45 voyageurs dans le sens aller

89 voyageurs dans le sens retour

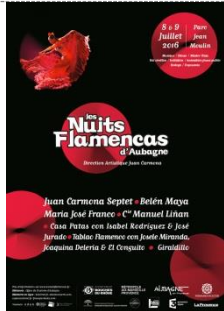
Au total, 708 voyageurs ont utilisé cette desserte spéciale soit 298 personnes en plus par rapport à l'année passée.

Le coût par voyage de cette desserte est de 1,4€ par personne.

Brevet des collèges, jeudi 23 et vendredi 24 juin 2016

Sur ces deux jours les horaires des circuits : A, EF, P, R, U et B,C, D et S ont été adaptés en fonction des horaires de l'épreuve.





Les Nuits Flamencas, vendredi 8 et samedi 9 juillet 2016

Pour permettre aux spectateurs des nuits flamencas de rentrer chez eux après le spectacle une navette a été mise en place entre 23h00 et minuit avec un départ de la gare toutes les 15 minutes en suivant l'itinéraire du Tbus.

Sens Gare – Le Charrel :

Gare	23:00	23:15	23:30	23:45	00:00
Comoedia	23:02	23:17	23:32	23:47	00:02
Martin Luther King	23:04	23:19	23:34	23:49	00:04
La Tourtelle	23:07	23:22	23:37	23:52	00:07
Les Cossettes	23:09	23:24	23:39	23:54	00:09
La Garenne	23:13	23:28	23:43	23:58	00:13

11 voyageurs dans le sens aller.

Sens le Charrel – Gare

La Garenne	23:00	23:15	23:30	23:45	00:00
Les Cossettes	23:03	23:18	23:33	23:48	00:03
La Tourtelle	23:05	23:20	23:35	23:50	00:05
Martin Luther King	23:07	23:22	23:37	23:52	00:07
Place des XV	23:08	23:23	23:38	23:53	00:08
Elzéard Rougier	23:09	23:24	23:39	23:54	00:09
Gare	23:11	23:26	23:41	23:56	00:11

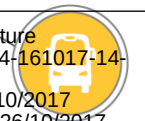
6 voyageurs dans le sens retour.

Au vue de la faible fréquentation observée et au regard des moyens déployés, nous recommandons de ne pas renouveler la desserte de cette manifestation l'année prochaine.



Adaptation rentrée échelonnée, Collège Ubelka et Louis Aragon, les jeudi 1er et vendredi 2 septembre 2016

Pour s'adapter aux horaires de rentrée scolaire de ces établissements, la desserte a été adaptée en conséquence.





Desserte de la Toussaint, Fonctionnement exceptionnel de la ligne 13, mardi 1^{er} novembre 2016

Pour assurer la desserte du cimetière des Fenestrelles, la ligne 13 a fonctionné la matinée du 1^{er} novembre aux horaires suivants :

Aller :

La Garenne	09:15	10:00	10:45	11:31	12:16
Avenue de la Paix	09:17	10:02	10:47	11:33	12:18
Cimetière des Fenestrelles	09:19	10:04	10:49	11:35	12:20
Chemin du Charrel	09:20	10:05	10:50	11:36	12:21
Plateau des Espillières	09:22	10:07	10:52	11:38	12:23
Lou Fenestrel	09:24	10:09	10:54	11:40	12:25
Hôpital	09:27	10:12	10:57	11:43	12:28
Martin Luther King	09:28	10:13	10:58	11:44	12:29
Cours Voltaire	09:32	10:17	11:02	11:47	12:32
Gare	09:35	10:20	11:05	11:50	12:35

59 voyageurs dans le sens La Garenne – Gare.

Retour :

Gare	09:40	10:25	11:10	11:55	12:40
Comoedia	09:43	10:28	11:13	11:58	12:43
Martin Luther King	09:46	10:31	11:16	12:01	12:45
Hôpital	09:48	10:33	11:18	12:03	12:47
Lou Fenestrel	09:50	10:35	11:20	12:05	12:49
Plateau des Espillières	09:51	10:36	11:21	12:06	12:50
Chemin du Charrel	09:53	10:38	11:23	12:08	12:52
Cimetière des Fenestrelles	09:54	10:39	11:24	12:09	12:53
Avenue de la Paix	09:56	10:41	11:26	12:11	12:55
Allée des Pins	09:58	10:43	11:28	12:13	12:57
La Garenne	09:59	10:44	11:29	12:14	12:58

83 voyageurs dans le sens Gare – La Garenne.



Biennale de l'art santonnier, samedi 3 et dimanche 4 décembre 2016

La desserte Tbus a été renforcée le dimanche 4 décembre afin de permettre aux visiteurs de la biennale d'utiliser les parkings relais des Cossettes, de la Tourtelle et de Ravel Decroix et de prendre ensuite le Tbus pour se rendre sur l'événement.



IV. INTERRUPTION DU TRAMWAY

La circulation du tramway a été interrompue pendant la période du **9 mars au 28 avril 2016** pour des raisons de sécurité. Un effondrement sur une canalisation d'assainissement, à la hauteur du Pont de la Californie (Aubagne) à l'immédiate proximité de la plateforme tramway avait été constaté, et sans aucun lien avec l'exploitation du tramway.

Pendant cette période, alors que d'importants travaux de consolidation étaient réalisés, un service de substitution a été mise en place entre la Gare et la Garenne.

A. LES HORAIRES DU SERVICE

Le service de substitution a été immédiatement déclenché lors de l'interruption du tramway. Celui-ci fonctionnait de 5h45 (1^{er} départ Garenne) jusqu'à 20h50 (dernier départ Garenne), avec un départ toutes les 10 minutes environ des deux terminus. Les voyageurs et les conducteurs ne disposaient pas alors d'horaires de passage aux arrêts intermédiaires. Les services de substitution ont donc été graphiqués à partir du 21 mars, afin de permettre aux conducteurs et aux voyageurs de disposer d'une information plus précise.

Des ajustements de temps de parcours ont ensuite été réalisés suite à des relevés terrains et de nouveaux horaires ont été mis en place dès le 25 mars.



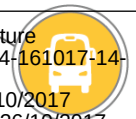
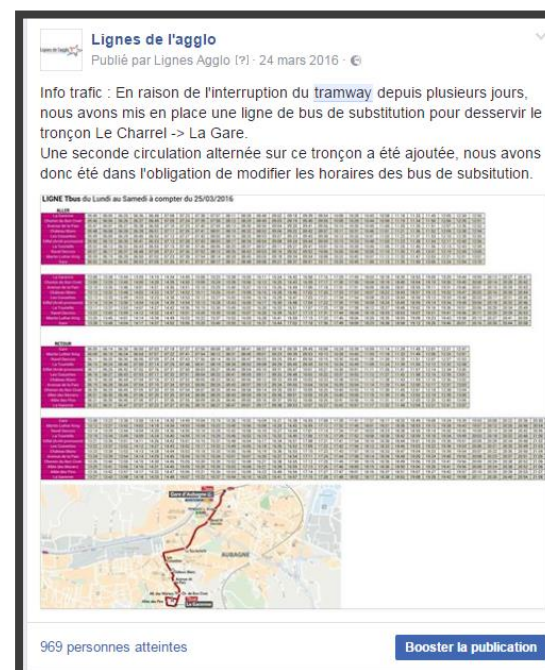
B. LES MOYENS AFFECTES

3 GX 327 (2 véhicules en ligne et la réserve) de la ligne 7 ont été affectés à ce service de substitution. La ligne 7 était réalisée pendant cette période avec deux moyens bus de réserve. En complément deux moyens bus ont été loués pendant la période afin de renforcer la réserve.

C. LA COMMUNICATION VOYAGEUR MISE EN PLACE

Dès l'interruption du tramway un dispositif de communication situation perturbée a été mise en place, celui-ci comprenait notamment ;

- ✧ La mise en place de note d'information dans les stations tramway
- ✧ La diffusion d'annonce sonore dans les stations tramway
- ✧ La diffusion d'un SMS aux voyageurs
- ✧ La publication d'information sur la page Facebook du réseau et sur le site internet



Accusé de réception en préfecture
013-200054807-20171016-CT4-161017-14-DE
Date de télétransmission : 26/10/2017
Date de réception préfecture : 26/10/2017

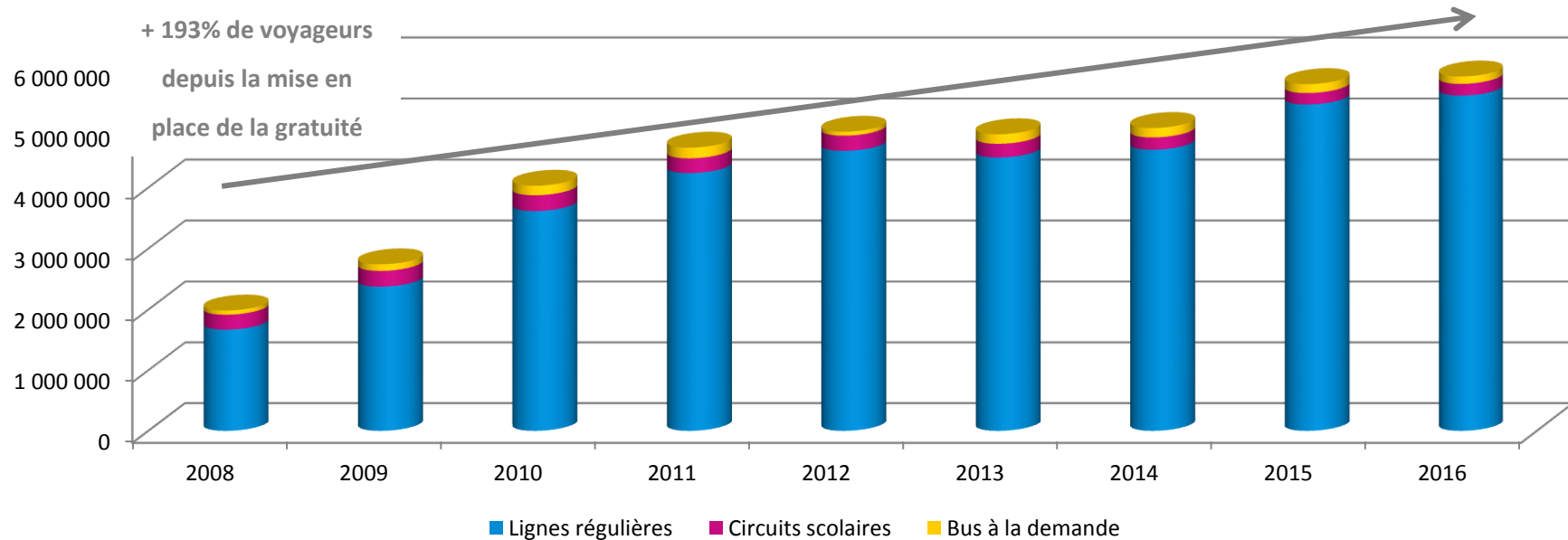


3

L'UTILISATION DU RESEAU EN 2016

Avisé de réception en préfecture
013-200054807-20171016-CT4-161017-14-
DE
Date de télétransmission : 26/10/2017
Date de réception préfecture : 26/10/2017

I. BILAN DE L'UTILISATION DEPUIS LE LANCEMENT DE LA GRATUITE



	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Total Lignes régulières	1 668 529	2 374 708	3 614 587	4 236 554	4 601 023	4 491 571	4 619 586	5 361 088	5 506 529
Total Circuits scolaires	247 050	259 316	258 970	241 877	248 784	224 755	201 592	187 578	192 740
Total Bus à la demande	69 033	107 792	155 874	175 302	64 455	156 851	154 673	145 654	120 543
Total réseau	1 984 612	2 741 816	4 029 431	4 653 733	4 914 262	4 873 177	4 975 852	5 694 320	5 819 812



Depuis le lancement de la gratuité, la fréquentation du réseau a connu une forte augmentation de près de 193% de voyageurs en plus.

Si l'année passée le lancement du tramway avait permis de doper la fréquentation voyageurs (une augmentation de 15% des voyages soit 718 469 voyageurs en plus), la croissance de fréquentation en 2016 est moins marquée de l'ordre de 2,2%.

Le tramway continue à être la ligne moteur du réseau avec 2 112 548 voyageurs transportés sur l'année, soit 36% de la fréquentation totale.



II. LA FREQUENTATION EN 2016

LA FRÉQUENTATION JOURNALIERE



19 960 Voyageurs par jour*

T
6 830 voyageurs

L1
2 170

L8/9
2 410

L3
2 090

Autres lignes
6 460 voyageurs



Le Top 5 des arrêts les plus fréquentés nombre moyen de montées par jour

Salengro - direction Paluds	834
Gare d'Aubagne - ligne 1	621
Centre commercial - direction Gare	595
Gare d'Aubagne - ligne 8	503
Gare d'Aubagne - ligne 2-5-10	374

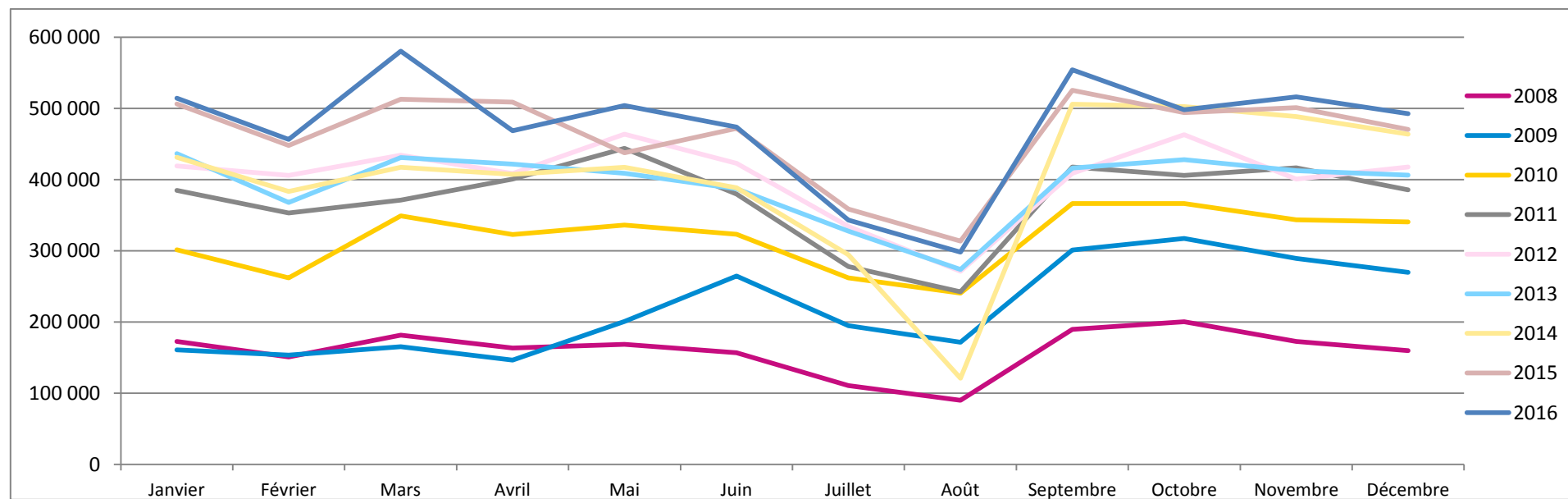
*Hors Résa'bus



A. LA FREQUENTATION MENSUELLE (HORS BUS A LA DEMANDE)

	Janvier	Février	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	Septembre	Octobre	Novembre	Décembre	Total
2008	172 586	150 633	181 334	163 419	168 489	156 856	110 572	89 814	189 455	200 110	172 491	159 820	1 915 579
2009	160 623	153 402	165 115	146 272	200 730	264 437	194 780	171 385	301 029	317 101	289 374	269 776	2 634 024
2010	301 455	261 953	348 866	322 754	336 104	323 245	261 981	240 525	366 438	366 330	343 289	340 445	3 813 387
2011	384 684	352 945	371 005	400 762	443 843	379 670	277 734	242 282	417 580	405 831	416 426	385 668	4 478 430
2012	419 146	405 847	434 095	408 429	463 586	422 658	334 356	271 295	408 930	463 165	400 566	417 734	4 849 807
2013	436 406	367 722	430 879	421 763	408 815	387 086	327 587	273 557	416 020	427 867	412 502	406 122	4 716 325
2014	431 458	383 433	417 289	407 363	417 403	388 542	294 208	121 069	505 685	502 585	488 347	463 798	4 821 179
2015	506 301	448 039	512 849	508 844	437 418	471 943	358 735	313 704	525 411	493 980	500 927	470 514	5 548 666
2016	514 189	456 335	580 438*	468 535*	504 157	473 567	342 967	298 159	554 307	497 945	515 983	492 685	5 699 269

*La fréquentation du tramway pendant la période d'interruption du service (du 09 mars au 28 avril 2016), a été évaluée sur la base de la fréquentation des autres lignes du réseau.

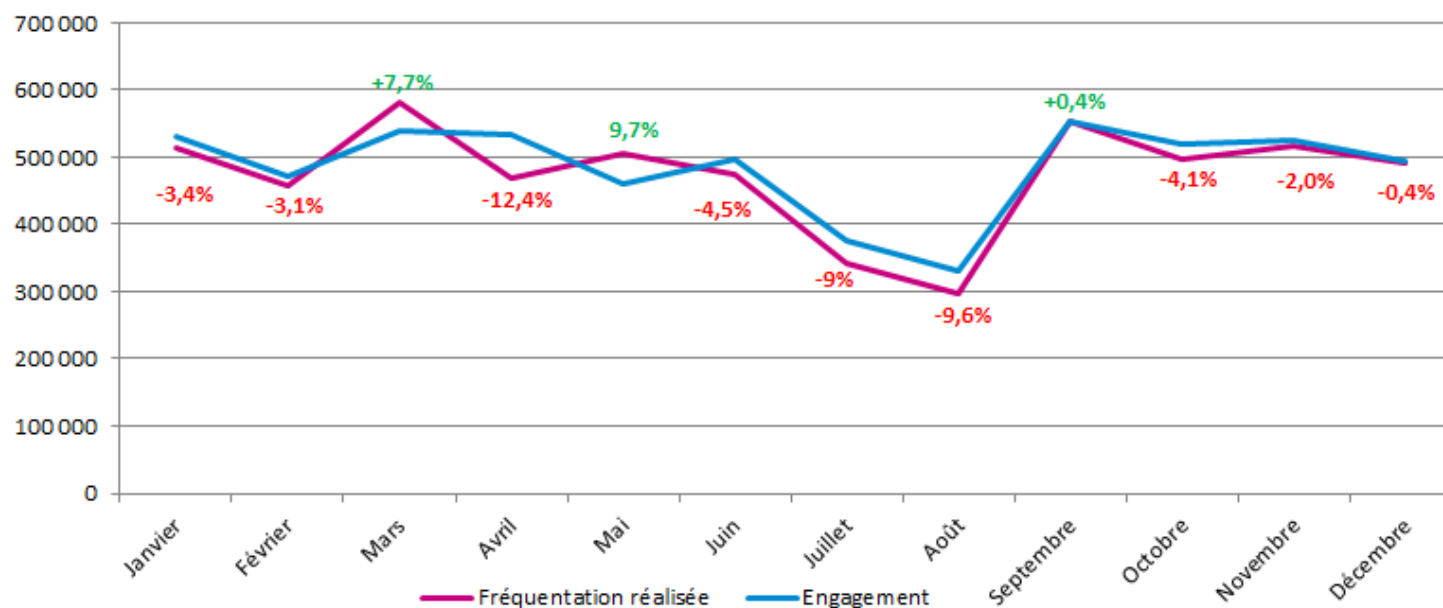


L'année 2016 connaît les mêmes effets de saisonnalité que les années précédentes. On observe cependant une fréquentation exceptionnelle sur le mois de mars, avec 580 438 voyageurs transportés ce qui constitue un record depuis 2008 (+13,2% par rapport à 2015). Cependant ce bon résultat est contre balancé par le mois d'Avril qui lui est en dessous de la fréquentation de l'année précédente (-7,9% par rapport à 2015). Le mois de mai enregistre également un très bon taux de fréquentation : 504 157 voyageurs (+15,3%).

Ces écarts de fréquentation peuvent s'expliquer par le calendrier scolaire. En 2016, le mois de mars ne comptait aucun jour de vacances scolaires et les vacances de Pâques étaient concentrées sur le mois d'Avril alors qu'en 2015, la deuxième semaine des vacances d'Hiver était en mars et les vacances de Pâques étaient à cheval entre les mois d'avril et mai. Il est à noter également que 2 des jours fériés du mois de mai (les 1 et 8 mai) tombaient en 2016 un dimanche et non donc pas eu d'impact sur la fréquentation.



1. La fréquentation réalisée par rapport à l'engagement



	Janvier	Février	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	Septembre	Octobre	Novembre	Décembre	Total
Fréquentation réalisée	514 189	456 335	580 438	468 535	504 157	473 567	342 967	298 159	554 307	497 945	515 983	492 685	5 699 269
Engagement	532 116	470 885	538 996	534 788	459 721	496 005	377 027	329 699	552 202	519 165	526 467	494 504	5 831 575

L'engagement fréquentation pour l'année 2016, s'élève à : 5 831 575 voyageurs soit une augmentation de la fréquentation de près de 5,1% par rapport à l'année passée. Nous finissons l'année 2016, en dessous de l'engagement de 2,3%, soit 132 306 voyageurs en moins. Nous avons observé une tendance similaire sur l'année 2015.

Si on observe par mois, on remarque trois décrochages très marqués sur les mois d'Avril, Juillet et Août. Au cours de ces trois mois, la fréquentation a été en dessous de 131 852 voyageurs par rapport à l'engagement.



2. La fréquentation des lignes régulières

	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	Evolution 2015/2016 Valeur absolue	Evolution 2016/2008
T	-	-	-	-	-	-	692 131	2 023 427	2 112 548	89 121	-
1	602 227	880 847	1 494 491	1 647 579	1 767 029	1 664 676	1 207 720	663 862	658 316	-5 546	9%
T+L1	602 227	880 847	1 494 491	1 647 579	1 767 029	1 664 676	1 899 851	2 687 289	2 770 864	83 575	360%
2	66 636	104 018	107 204	100 537	109 490	94 991	96 237	81 723	65 080	-16 643	-2%
3	154 293	245 712	480 850	641 819	676 419	644 995	646 009	715 658	687 325	-28 332	345%
4	20 493	27 356	40 917	53 951	57 949	53 768	65 269	59 092	51 617	-7 474	152%
5	78 405	96 959	149 485	164 670	203 088	188 404	169 070	164 495	171 021	6 527	118%
6	159 048	256 313	384 557	552 769	569 770	572 901	450 302	321 333	298 106	-23 227	87%
7	132 472	167 366	186 569	191 468	221 069	219 035	229 843	226 415	215 462	-10 953	63%
8	242 687	330 583	438 394	501 403	576 121	583 364	571 322	512 921	513 499	578	112%
9	75 137	91 188	100 341	107 417	118 705	134 208	123 844	121 152	146 472	25 320	95%
10	30 296	48 953	70 021	81 989	96 688	115 285	120 091	116 343	114 928	-1 415	279%
11	91 914	108 131	158 098	187 924	193 419	206 663	208 068	217 493	214 475	-3 018	133%
12	13 683	15 390	2 142	2 897	8 218	10 397	10 335	6 783	-	-	-
13	-	-	-	-	-	-	22 107	77 698	123 162	45 464	-
14	-	-	-	-	-	-	-	13 791	43 581	29 790	-
15	-	-	-	-	-	-	-	6 165	16 951	10 786	-
16	-	-	-	-	-	-	-	19 256	57 689	38 433	-
Marché	1 238	1 643	1 518	2 131	3 058	2 884	3 739	2 154	1 895	-259	53%
Tbus	-	-	-	-	-	-	3 499	11 428	14 401	2 973	-
TOTAL	1 668 529	2 374 459	3 614 587	4 236 554	4 601 023	4 491 571	4 619 586	5 361 188	5 506 529	145 341	230%
Evolution n/n-1		42%	52%	17%	9%	-2%	3%	16%	3%		



Sur l'offre régulière, la fréquentation a augmenté depuis la mise en place de la gratuité de 230%. Certains axes ont connu une augmentation très marquée :

- ✧ **Le Charrel – les Paluds**, la mise en place du tramway a permis d'augmenter de près de 360% la fréquentation.
- ✧ **Les Passons – Pin Vert**, la ligne 3 a augmenté sa fréquentation de 345%, notamment grâce à sa desserte du centre-ville d'Aubagne.
- ✧ **La Treille – Aubagne**, la fréquentation de la ligne 10 a augmenté de 279%, cette croissance s'explique par l'implantation d'un collège en 2012 sur le tracé de la ligne.



Si on observe, à présent, la fréquentation des lignes en 2016 par rapport à l'année passée, on relève les points suivants :

Lignes dont la fréquentation a progressée de manière positive par rapport à l'année passée :

- ✧ **Le tramway (Le Charrel – Gare d'Aubagne)** continue d'enregistrer une forte progression de sa fréquentation : 89 121 voyageurs en plus cette année, il est devenu un axe incontournable du réseau. Son interruption pendant le mois de mars avait suscité beaucoup d'inquiétude de la part des voyageurs, mais elle n'a pas impacté sa fréquentation lors de sa remise en service. Les voyageurs ont repris naturellement ce mode de transport.
- ✧ **Les lignes 8 et 9 (St Zacharie – Auriol – Gare d'Aubagne)**, l'axe Saint Zacharie – Aubagne connaît depuis la mise en place de la gratuité un fort essor, entre 2015 et 2016, les lignes ont augmenté leur fréquentation de 25 898 voyageurs. Ces bons résultats s'expliquent, entre autre, par les moyens déployés (10 véhicules en heures de pointe).
- ✧ **Les nouvelles lignes locales : 14 (Lot. La Louve – Gare d'Aubagne), 15 (La Thuillère – Gare d'Aubagne) et 16 (Les Solans – Gare d'Aubagne)** enregistrent une bonne utilisation. La ligne 16 génère, aujourd'hui, une fréquentation supérieure à celle de la ligne 4 notamment grâce à la desserte d'un quartier en expansion mais aussi la clarté de son offre ; un départ toutes les 30 minutes.



- ✧ **La ligne 13**, dont la fréquentation s'est accrue suite à sa restructuration : + 45 464 voyageurs, a permis de répondre à une réelle demande des habitants d'Aubagne d'avoir une desserte plus fine du centre-ville.
- ✧ **La ligne Tbus (La Garenne – Gare d'Aubagne)**, dont l'offre a été enrichie en septembre 2015, continue de progresser avec 2 973 voyageurs en plus.

Lignes qui connaissent une érosion de leur fréquentation :

- ✧ En revanche la diminution de l'offre commerciale de **la ligne 6 (La Penne-sur-Huveaune – Gare d'Aubagne)**, couplée à la concurrence de la ligne Cartreize 240, a eu un fort impact sur la fréquentation de la ligne 23 227 voyageurs en moins.
- ✧ Malgré une offre constante sur **la ligne 3 (Pin Vert – Les Solans)**, on observe une diminution de sa fréquentation, on peut supposer qu'une partie des voyageurs en centre-ville s'est reportée sur les lignes 2 ou 13.
- ✧ La restructuration de **la ligne 2 (Les Passons – Gare)** a également eu un fort impact sur sa fréquentation, du fait de la réduction de sa desserte. Cependant, depuis sa restructuration en 2015, la fréquentation de la ligne est en progression constante.
- ✧ **La ligne 4 (La Penne-sur-Huveaune – Gare d'Aubagne)**, continue d'enregistrer une baisse de sa fréquentation. Une étude sur cette ligne devrait être envisagée afin d'améliorer son attractivité notamment sur les points suivant : la fréquence relativement faible (50 minutes), la lisibilité de l'itinéraire (terminus en boucle) et la pertinence de la desserte (desserte seulement partielle du Pôle Alpha).
- ✧ **La ligne 7 (Gémenos – Gare d'Aubagne)** enregistre une baisse continue de sa fréquentation depuis l'année passée alors que son offre est restée stable depuis septembre 2014 (-10 953 voyageurs entre 2015 et 2016). Là encore une étude plus poussée devrait être menée pour comprendre cette baisse d'attractivité de la ligne.



La fréquentation des **lignes 1 (Les Paluds – Gare d'Aubagne)**, **5 (Les Gisclans – Gare d'Aubagne)** et **10 (la Treille – Gare d'Aubagne)** est restée stable par rapport à l'année passée.



Le poids des lignes

	Fréquentation	Poids des lignes
LIGNES ESSENTIELLES	2 770 864	50,3%
T - Charrel\Gare	2 112 548	38,4%
1 - Garenne\Pole\Paluds	658 316	12,0%
LIGNES PRINCIPALES	1 816 423	33,0%
3/3S - Pin vertl\LeVerger	687 325	12,5%
5/5S - Bouilladisse\Aubagne	171 021	3,1%
6 - Pen-s-Huv\Pole Echanges	298 106	5,4%
8/8S - Aurio\Roque\Pole	513 499	9,3%
9/9S - St Zach\Artauds\Pole	146 472	2,7%
LIGNES LOCALES	902 946	16,4%
2 - gare SNCF\Passons	65 080	1,2%
4 - Penne\C_Major\Pole	51 617	0,9%
7 - Gémenos\Aubagne	215 462	3,9%
10/10S - LaTreille\Pole Echange	114 928	2,1%
11/11S - Cuges\Les Pins\Aubag	214 475	3,9%
13 - La Garenne\Cimetière des Fenestrelles - La Garenne \Gare	123 162	2,2%
14/14S - Lot. La Louve \Gare	43 581	0,8%
15/15S - La Thuillère\Gare	16 951	0,3%
16 - Lot. Les Solans\Gare	57 689	1,0%
SERVICES SPECIAUX	16 296	0,30%
15/M1 - Marché Auriol	1 895	0,03%
Tbus - La Garenne \Gare	14 401	0,26%
TOTAL	5 506 529	

Les deux lignes essentielles du réseau représentant à elles seules 50% de la fréquentation du réseau.

Les lignes principales assurent un tiers de la fréquentation.



Le tableau ci-dessous pour objectif de rapprocher fréquence et fréquentation.

RESEAU HIVER		RESEAU AU 29 AOUT 2016					
N°	Noms des lignes	Jours de fonctionnement	Amplitude de fonct.	Fréquences en HP et HC	Nombre de trajets/jour	Fréquentation	Poids des lignes
LIGNES ESSENTIELLES							
1	Gare Aubagne - Les Paluds - Quartier de Jouques	L au S	6h00-20h50	15'	110	658 316	12,0%
Tbus	Garenne - Gare Aubagne	D et F	9h00-18h00	35'	24	14 401	0,3%
TRAM	Le Charrel - Gare Aubagne	L au S	5h40-21h05	10'	186	2 112 548	38,4%
LIGNES PRINCIPALES							
3	Pin vert - Comoedia - Collège Lakanal - Les Passons / Pkg	L au S D et F	6h20-19h30 9h00-18h00	25' 60'	66 14	687 325	12,5%
5	Les Giscians - Gare Aubagne (par autoroute)	L au J V S	6h40-19h40 6h40-19h40 6h40-19h30	20' / 60' 20' / 60' 60'	42 42 26	171 021	3,1%
6	La Penne sur Huveaune - Eiffel	L au S	6h00-20h15	20' / 30'	64	298 106	5,4%
8	St Zacharie - Auriol - Roquevaire - Gare Aubagne	L au V S S (VS) D et F	5h50-21h05 6h20- 20h10 6h20- 20h10 6h50-19h30	30' 30' / 60' 30' / 60' 90'	58 40 40 16	513 499	9,3%
9	Saint-Zacharie - A52 - Gare Aubagne	LMJV Mercredi LMJV (VS) Mercredi (VS)	6h30-19h30 6h30-19h30 6h30-19h30 6h30-19h30	25' - Ligne 8 en HC	29 30 29 30	146 472	2,7%
LIGNES LOCALES							
2	Les Passons - Faïrenciers - Gare d'Aubagne	L au S	6h20-19h45	30'	54	65 080	1,2%
4	Gare Aubagne - CD2 - La Penne sur Huveaune	L au S	7h05-18h55	50'	29	51 617	0,9%
7	Gare Aubagne - Centre Commercial - Gémenos C.V.	L au S	6h30-19h55	30' / 60'	41	215 462	3,9%
10	Gare Aubagne - Font de Mai - La Treille	L au S	6h50-19h40	60'	25	114 928	2,1%
11	Cuges les pins - ZI - RN8 - Gare Aubagne	L au V S S (VS) D et F	6h20-20h10 6h00-20h00 6h00-20h00 8h45-19h00	50' 90' / 120' 90' / 120' 75'	34 17 17 14	214 475	3,9%
13	Gare d'Aubagne - Hôpital - Lou Fenestrel - La Garenne	L au S	6h45-19h20	20'	68	123 162	2,2%
14	La Louve - Gare d'Aubagne	L au S L au S (VS)	6h55-18h55 6h55-18h55	25' / 60' 25' / 60'	42 30	43 581	0,8%
15	La Thuillière - Khamisis - Gare d'Aubagne	L au S L au S (VS)	9h05-15h35 7h10- 18h40	60' 60' / 120'	10 18	16 951	0,3%
16	Lotissement les Solans - Gare d'Aubagne	L au S	6h45-19h25	30'	50	57 689	1,0%
Total						5 504 634	100%

On sait que la fréquence est un levier essentiel d'attractivité des lignes. Dans l'Observatoire Transdev des Mobilités réalisé en 2009 sur le territoire : 85% des habitants avaient déclaré être prêt à marcher 5 minutes de plus pour accéder à des lignes deux fois plus fréquentes.

Ainsi sur les nouvelles lignes de dessertes locales, on observe que les lignes 2 et 16 qui sont cadencées à 30 minutes toute la journée enregistrent les fréquentations les plus importantes.



3. La fréquentation des circuits scolaires

	2015	Poids des lignes	2016	Poids des lignes	Evolution 2015 vs 2016
Desserte Collège Louis Aragon					
C-Scolaire A - Roquevaire La Dorgale\Coll. L. Aragon	11 813	6,3%	11 898	6,2%	0,7%
C-Scolaire EF - La Bouilladisse - La Destrousse\Coll. L. Aragon	48 464	25,9%	55 110	28,7%	13,7%
C-Scolaire R - Roquevaire La Sounce\Coll. L. Aragon	6 428	3,4%	6 633	3,4%	3,2%
Desserte Collège Ubelka					
C-Scolaire B - Auriol St Barthélémy \Coll. Ubelka	27 870	14,9%	27 373	14,2%	-1,8%
C-Scolaire C - Auriol Mairie\Coll. Ubelka	10 327	5,5%	11 594	6,0%	12,3%
C-Scolaire D - Auriol Hameau du Moulin de Redon\Coll. Ubelka	13 353	7,1%	14 445	7,5%	8,2%
C-Scolaire S - La Destrousse Souque Nègre\Coll. Ubelka	29 113	15,6%	27 697	14,4%	-4,9%
Collège établissements Aubagne					
C-Scolaire J - Aubagne St Pierre les Aubagne\Coll. Lakanal	24 530	13,1%	23 585	12,3%	-3,9%
C-Scolaire O - Roquevaire CV \Gare d'Aubagne	7 609	4,1%	10 027	5,2%	31,8%
C-Scolaire Y - Aubagne Campagne \Gare d'Aubagne	1 437	0,8%	3 906	2,0%	171,9%
Total scolaire	180 941		192 267		6,3%

Globalement, les circuits scolaires enregistrent une hausse de leur fréquentation de l'ordre de 6,3%. C'est la première année depuis 2013, où l'on observe une augmentation des voyageurs.

Cette hausse s'explique, en partie, par un travail de fond mené par le service exploitation sur l'affectation des véhicules Dilax qui a permis de fiabiliser les données remontées. En effet, aujourd'hui l'affectation et le taux de reconnaissance des courses sont suivis hebdomadairement et par service voiture afin de permettre de rectifier la tendance si un service se révélait être peu enquêté.



Desserte du collège Louis Aragon

Au global sur cet établissement, la fréquentation des circuits scolaires a augmenté de 10,4% (6 937 voyageurs). Près de 75% de la desserte de cet établissement est assurée par les circuits EF.

★ Circuit A : +0,7% (+85 élèves)

La fréquentation de ce circuit est restée stable.

★ Circuit EF : +13,7% (+6 687 voyageurs)

C'est le circuit qui mobilise le plus de moyens (4 véhicules sur la rentrée de 8h et à la sortie de 16h), il est en correspondance avec le circuit U (intégré dans l'offre Résa'bus).

★ Circuit R : +3,2% (+205 scolaires)

La fréquentation de ce circuit est restée stable.



Desserte du collège Ubelka

La fréquentation de cet établissement est restée stable par rapport à l'année passée +0,55% (+447 voyageurs).

La fréquentation est répartie pour : un tiers sur le circuit B, un autre tiers sur le circuit S, 18% sur le circuit D et 14% sur le circuit C.

✧ Circuit B : -1,8% (-497 voyageurs)

La fréquentation du circuit est restée stable.

✧ Circuit C : +12,3% (+1 268 élèves)

Le circuit connaît une légère augmentation de sa fréquentation malgré une offre qui est restée plutôt stable.

✧ Circuit D : +8,2% (+1 092 élèves)

La fréquentation du circuit connaît une légère augmentation, là aussi l'offre est restée stable.

✧ Circuit S : - 4,9% (-1 416 scolaires)

La fréquentation du circuit est en recul. Cette baisse a permis la suppression d'un doublage sur l'offre d'après-midi.

Desserte des établissements d'Aubagne

✧ Circuit J : -3,9% (-945 voyageurs)

La fréquentation du circuit est restée stable.

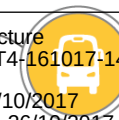
✧ Circuit O : +31,8% (+2 418 voyageurs)

Le changement de véhicule opéré le 30 novembre 2015 (affectation d'un véhicule moyen en remplacement d'un minicar), a permis d'offrir des conditions de transport améliorées et ainsi d'attirer un plus grand nombre d'élèves.

✧ Circuit Y : +171,9% (+2 469 voyageurs)

C'est le circuit qui enregistre la plus faible fréquentation du réseau. Il a été créé pour pallier à l'absence de desserte sur ce secteur aux heures d'entrée et sortie scolaires.

Même si sa fréquentation reste limitée il répond à un réel besoin de déplacement.



4. La fréquentation du bus à la demande

Depuis septembre 2015, l'offre du bus à la demande a été restructurée, aujourd'hui elle comprend ;

- ✧ **4 zones de réservation** : Aubagne, Roquevaire, La Bouilladisse / Belcodène et Peypin/La Destrousse/Cadolive/St Savournin
- ✧ **3 circuits scolaires** opérés par les véhicules du bus à la demande : I (St-Pierre les Aubagne), P (la Cougoulière – Collège L. Aragon) et U (La Bouilladisse Gare – La Bouilladisse les Playes)
- ✧ **la ligne 17** qui a un fonctionnement mixte : circuit fixe et réservations en rabattement

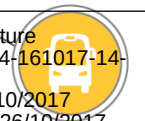
Dans la mesure où la restructuration de l'offre s'est faite en cours d'année dernière afin de comparer la fréquentation sur les deux dernières années, nous étudierons deux périodes distinctes :

- ✧ **janvier à août** où sera comparée l'ancienne offre par rapport à la nouvelle
- ✧ **août à septembre** où l'étude portera sur une offre similaire

Fréquentation de janvier à août

	2015			2016			2016 vs 2015
	Résa	Circuits fixes	Total	Résa	Circuits fixes	Total	
104 + 33% du 103/ Zone 1	8 990	821	9 811	9029	1419	10 448	6,5%
105-106 / Zone 2	2 526	3 873	6 399	7205	2675	9 880	54,4%
107-109 / Zone 3	5 216	5 213	10 429	12276	5696	17 972	72,3%
108-110 / Zone 4	15 866	7 047	22 913	25229	13856	39 085	70,6%
Total	32 598	16 954	49 552	53 739	23 646	77 385	56,2%

*La mise en place de la ligne 16 sur l'ancien secteur 103 a permis un grand report des voyageurs. Nous avons estimé ici que 33% des réservations du secteur 103 étaient réalisées par l'actuelle zone 1.



Comme nous avons pu l'observer au cours des 3 premiers mois de mise en service de la nouvelle offre, celle-ci a permis d'augmenter la fréquentation du service, plus particulièrement sur les réservations (80% de réservations en plus par rapport à 2015 contre 39% de voyageurs sur les circuits fixes).

Ce sont les secteurs du Nord du territoire qui ont le plus augmenté leur fréquentation (23 715 voyageurs en plus, +71%).

On observe une forte augmentation des réservations sur deux secteurs où pourtant l'offre est restée stable entre 2015 et 2016.

La zone 2 : + 4 679 réservations

C'est un secteur en fort développement en termes de fréquentation : les circuits scolaires qui desservent le collège Louis Aragon ont augmenté leur fréquentation de plus de 10%.

Il y a eu demande accrue de desserte du collège en Résa'bus aux horaires d'entrées et sorties intermédiaires. Les hôtesses ont donc créé des circuits virtuels notamment pour la rentrée de 10h et la sortie de 14h40. Ces circuits ont permis d'assurer un meilleur groupage des réservations.

Au global on observe une amélioration du taux de groupage sur ce secteur. A titre d'exemple, en mars 2015, le taux de groupage du secteur 105 s'élevait à 1,03 et sur le 106 il était à 1. En mars 2016, sur la zone 2, il était passé à 1,86.

La zone 3 : + 7 060

Il est probable que la zone 3 ait bénéficié de la réorganisation de la zone 4, qui aujourd'hui arrive à mieux répondre à la demande. En 2015, le véhicule de la zone 3 effectuait régulièrement des déplacements de courtes distances mais qui monopolisait le véhicule uniquement pour une personne (ex : Les Bénézits - > Verrerie ou Marius Boyer -> Destrousse Mairie...). Aujourd'hui ces petits trajets sont réalisés par le véhicule de la ligne 17 entre ses tours.

Sur ce secteur également, on observe une amélioration du taux de groupage. A titre d'exemple, en mars 2015, le taux de groupage du secteur 107 s'élevait à 1,01 et sur le 109 il était à 1,27. En mars 2016, sur la zone 3, il était passé à 1,78.



Fréquentation d'aout à septembre

	2015			2016			2016 vs 2015
	Résa	Circuits fixes	Total	Résa	Circuits fixes	Total	
Zone 1	5 695	996	6 691	4 403	1 066	5 469	-18,3%
Zone 2	5 008	2 253	7 261	3 012	918	3 930	-45,9%
Zone 3	7 499	3 701	11 200	6 470	3 749	10 219	-8,8%
Zone 4	14 740	8 675	23 415	14 298	9 242	23 540	0,5%
Total	32 942	15 625	48 567	28 183	14 975	43 158	-11,1%

Sur le dernier trimestre de l'année on observe une chute de la fréquentation, plus particulièrement sur la zone 2 (-45,9%), seule la zone 4 a su stabiliser sa fréquentation.

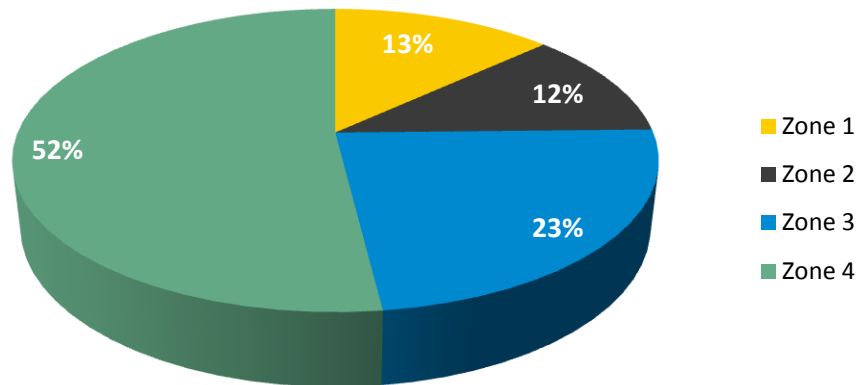
Cette baisse est plus marquée sur la réservation – 14% (- 4759 voyageurs), que sur les circuits fixes -4% (650 voyageurs).

Sur les circuits fixes, c'est uniquement le circuit P qui enregistre une baisse de sa fréquentation (- 1 335 voyageurs). A la rentrée de septembre, le circuit P a connu une modification de son itinéraire avec la suppression des arrêts Valcros, St Roch et Eglise de Roquevaire sur les 3 départs sens retour. Ce changement d'itinéraire a eu un impact direct sur la fréquentation du circuit.

D'autre part, nous avons connu un nombre important de pannes sur les tablettes tactiles conducteurs. Nous avons été contraints de changer l'ensemble du matériel en Mars 2017. Lorsque le service n'avait pas un nombre suffisant de tablettes, elles étaient attribuées en priorité aux secteurs 3 et 4 qui enregistrent le plus grand nombre de réservations. On observe d'ailleurs que c'est les deux secteurs où la baisse de fréquentation est la moins marquée. On peut donc supposer que ces défaillances matérielles ont impacté la qualité des remontées statistiques.



Répartition de la fréquentation par secteur



Les communes de Peypin, La Destrousse, Cadolive et St Savournin représentent plus de la moitié de la fréquentation du service.

C'est un secteur desservi exclusivement en bus à la demande.



	Réservations effectuées	Réservations demandées	Horaire non accepté +15 /- 15mn	Pas de place à proposer	Annulations par le voyageur	Voyageurs absents	Voyageurs absent mais qui a appelé pour s'excuser
Janvier	7 954	8 624		3	532	111	24
Février	7 518	8 120	1	3	453	109	36
Mars	8 623	9 412	15	2	567	182	23
Avril	7 184	8 208			427		597
Mai	7 195	8 246	1	5	596	413	36
Juin	7 302	8 490	8	13	589	527	51
Juillet	4 036	4 691				228	427
Août	3 927	4 434				192	315
Septembre	7 705	8 505	15	15	481	254	35
Octobre	7 374	8 262	28	37	558	235	30
Novembre	7 395	8 225	11	23	489	273	34
Décembre	5 709	6 410	7	22	426	233	13
Total 2016	81 922	91 627	86	123	5 118	2 757	1 621
Total 2015	71 881	86 596	182	116	8 374	5 468	575
2016 vs 2015	14,0%	5,8%	-52,7%	6,0%	-38,9%	-49,6%	181,9%

Le nombre de réservations demandées a augmenté de 5,8% alors que le nombre de réservations effectuées a progressé de 14%, le service a donc gagné en efficacité : 89% des réservations demandées en 2016 ont été satisfaites, contre 83% en 2015.

Le nombre de réservations non réalisées pour les causes : horaires non acceptés (+ ou – 15 min) ou pas de places à proposer reste faible : 209 (0,23% des réservations demandées). En revanche on note une forte augmentation du nombre de voyageurs absents mais qui appellent pour s'excuser : 1 621 en 2016 contre seulement 575 en 2015. Les campagnes d'information ont permis de diviser quasiment par deux le nombre de voyageurs absents, mais cela a eu pour conséquence d'augmenter le nombre d'appels à posteriori pour excuser les absences. Certains voyageurs nous ont signalé qu'il était difficile de joindre le service dans les temps pour signaler leur absence, nous avons donc mis en place un numéro de téléphone portable sur lequel les voyageurs peuvent envoyer un SMS pour annuler leur réservation.



III. L'OFFRE KILOMETRIQUE EN 2016

A. LA REPARTITION DES KMS PAR TYPE DE DESSERTE

Les kilomètres donnés dans ce tableau sont les kilomètres commerciaux hormis pour le service Résa'bus où il n'est pas possible d'isoler les kms hauts le pied.

	Tramway		Lignes régulières		Circuits scolaires		Résa'bus		Total réseau		2016 vs 2015
	2015	2016	2015	2016	2015	2016	2015	2016	2015	2016	
Voyageurs	2 023 427	2 112 548	3 337 661	3 393 981	187 578	192 740	145 654	120 543	5 694 320	5 819 812	2,2%
Km	154 709	156 245	1 711 799	1 836 989	76 875	70 315	376 121	291 468	2 319 504	2 355 018	1,5%
V/K	13,1	13,5	1,9	1,8	2,4	2,7	0,4	0,4	2,5	2,5	0,7%

La fréquentation du réseau tout service confondu a augmenté de 2,2% alors que l'offre kilométrique a progressé de 1,5%. On note donc une légère augmentation du coefficient V/K de 0,7%, en partie liée à l'augmentation du V/K de la ligne de tramway (+0,4).

Si l'on prend en compte l'offre régulière (tramway et lignes régulières), le **v/k s'élève à 2,8**.



1. La répartition des kms par lignes régulières

Lignes régulières	2015			2016		
	Fréquentation	Kms	v/k	Fréquentation	Kms	v/k
1 - Garenne\Pole\Paluds	663 862	204 162	3,3	658 316	206 190	3,2
2 - gare SNCF\Passons	81 723	47 422	1,7	65 080	41 949	1,6
3/3S - Pin vertl\LeVerger	715 658	168 573	4,2	687 325	170 159	4,0
4 - Penne\C_Major\Pole	59 092	59 090	1,0	51 617	59 677	0,9
5/5S - Bouilladisse\Aubagne	164 495	165 810	1,0	171 021	167 101	1,0
6 - Pen-s-Huv\Pole Echanges	321 333	123 349	2,6	298 106	124 343	2,4
7 - Gémenos\Aubagne	226 415	84 130	2,7	215 462	84 883	2,5
8/8S - Aurio\Roque\Pole	512 921	338 425	1,5	513 499	318 825	1,6
9/9S - St Zach\Artauds\Pole	121 152	109 424	1,1	146 472	132 380	1,1
10/10S - LaTreille\Pole Echange	116 343	64 624	1,8	114 928	65 246	1,8
11/11S - Cuges\Les Pins\Aubag	217 493	221 171	1,0	214 475	225 926	0,9
13 - La Garenne \Gare	77 698	75 317	1,0	123 162	130 980	0,9
14/14S - Lot. La Louve \Gare	13 791	9 323	1,5	32 318	28 044	1,2
15/15S - La Thuillère\Gare	6 165	10 043	0,6	12 566	26 039	0,5
16 - Lot. Les Solans\Gare	19 156	16 616	1,2	43 437	49 375	0,9
12 - Navette cimetière des Passons - Cours Voltaire	6 783	2 927	2,3			
M1 - Marché d'Auriol	2 154	7 404	2,3	1 895	3 944	
Tbus - La Garenne \Gare	11 428	3 989	2,9	14 401	5 872	2,5
Total lignes régulières	3 337 661	1 711 799	1,9	3 364 080	1 840 933	1,8

Globalement le coefficient v/k est en léger recul par rapport à l'année passée (2 en 2015 contre 1,8 en 2016).

Les lignes les plus efficaces restent les lignes 3 et 1 (respectivement 4 et 3,2).

Sur l'ensemble des lignes le coefficient est resté relativement stable d'une année sur l'autre hormis la ligne Tbus qui perd 0,4. Son amplitude et donc son offre kilométrique ont été étendues en septembre 2015, l'augmentation de fréquentation générée par cette offre plus attractive n'a pas permis de pallier à cette baisse du coefficient v/K.



2. La répartition des kms par lignes scolaires

	2015			2016		
	Fréquentation	Kms	v/k	Fréquentation	Kms	v/k
C-Scolaire A - Roquevaire La Dorgale\Coll. L. Aragon	11 813	2 846	4,2	11 898	2 829	4,2
C-Scolaire B - Auriol St Barthélémy \Coll. Ubelka	27 870	5 455	5,1	27 373	5 422	5,0
C-Scolaire D - Auriol Hameau du Moulin de Redon\Coll. Ubelka	13 353	3 099	4,3	14 445	2 746	5,3
C-Scolaire C - Auriol Mairie\Coll. Ubelka	10 327	6 176	1,7	11 594	6 139	1,9
C-Scolaire EF - La Bouilladisse - La Destrousse\Coll. L. Aragon	48 464	22 680	2,1	55 110	22 550	2,4
C-Scolaire J - Aubagne St Pierre les Aubagne\Coll. Lakanal	24 530	9 416	2,6	23 585	9 109	2,6
C-Scolaire O - Roquevaire CV \Gare d'Aubagne	7 609	7 066	1,1	10 027	6 777	1,5
C-Scolaire R - Roquevaire La Sounce\Coll. L. Aragon	6 428	3 033	2,1	6 633	3 011	2,2
C-Scolaire S - La Destrousse Souque Nègre\Coll. Ubelka	29 113	8 303	3,5	27 697	7 899	3,5
C-Scolaire Y - Aubagne Campagne \Gare d'Aubagne	1 437	2 187	0,7	3 906	3 547	1,1
Total	180 944	70 261	2,6	192 267	70 028	2,7

Globalement, le coefficient est resté stable entre 2015 et 2016, 2,6 en 2016 contre 2,7 en 2016.

Les trois circuits qui ont connu une modification majeure de leur v/k sont ;

- ✧ **Le circuit D (v/K en 2015 : 4,3 – en 2016 : 5,3)** : la suppression du doublage de 16h40 en septembre 2015 a permis de réduire l'offre kilométrique sans pour autant impacter la fréquentation de ce service.
- ✧ **Le circuit O (v/K en 2015 : 1,1 – en 2016 : 1,5)** : en septembre 2016, l'offre samedi a été supprimée. Là encore l'offre kilométrique a été réduite sans que la fréquentation soit impactée.
- ✧ **Le circuit EF (v/K en 2015 : 2,1 – en 2016 : 2,4)** : l'offre de ce circuit est restée stable sur les deux années, en revanche la fréquentation a connu une augmentation de l'ordre de 13,7%





LES ACTIONS MARKETING EN 2016

Accusé de réception en préfecture
013-200054807-20171016-CT4-161017-14-
DE
Date de télétransmission : 26/10/2017
Date de réception préfecture : 26/10/2017

Les priorités définies dans le cadre du plan marketing 2016 étaient de :

-  Mieux connaître les attentes des voyageurs
-  Renforcer la promotion du réseau
-  Développer une politique commerciale
-  Poursuivre les actions de prévention et de sécurité



I. MIEUX CONNAITRE LES ATTENTES DE NOS VOYAGEURS

Le plan d'actions priorisé

A. LE BAROMETRE SATISFACTION

La dernière enquête voyageurs a été réalisée en juin 2013.

Celle-ci réalisée en perspective de l'arrivée du tramway, avait permis de réaliser un diagnostic Performance – Axes de progrès du réseau.

Les principaux enseignements de cette étude étaient :

- ✧ Un réseau avec un fort **taux de pénétration 46%**, et de nombreux utilisateurs quotidiens et hebdomadaires.
- ✧ La mise en place de la **gratuité** ressort comme **l'un des éléments déclencheur de l'utilisation des transports publics**. Sans que ce soit une finalité en soi (l'adaptation du service aux besoins est également l'un des déclencheurs principaux).
- ✧ Malgré cette forte pénétration du réseau, la **voiture reste le mode privilégiée** de déplacement pour l'ensemble des motifs.
- ✧ Une **très bonne image du réseau 7,5/10** (6,8/10 en moyenne sur les grands réseaux urbains).

Crédible
Priorité 1

Renforcer la crédibilité du service via la desserte, les amplitudes horaires et la rapidité

Visible
Priorité 2

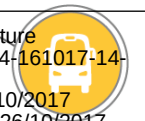
Poursuivre les efforts réalisés sur l'information voyageur.

Attractif
Priorité 3

Maintenir le service proposé en termes de confort et développer la convivialité à bord des bus.

Proactif
Priorité 4

Déclencher le déclic notamment sur la périphérie.



Afin d'affiner notre connaissance clients et d'adapter au mieux les moyens aux besoins de nos clients, nous avons décidé de mettre en place un baromètre satisfaction.

Pour cela nous avons appliqué la méthodologie « Satisf'Act » mise en place par Transdev. Ce programme a été développé en collaboration avec les services marketing et qualité, complété de l'expérience opérationnelle de réseaux dans plusieurs pays.

Il s'appuie sur un « Master Questionnaire », développé à partir de groupes qualitatifs où ont été définis les domaines prioritaires vecteurs de satisfaction ou de frustration.

Cinq domaines ont été retenus, structurés en 26 questions :



L'analyse des réponses permet une mesure objective de la contribution de chaque critère à la satisfaction globale. Elle met en évidence des leviers d'action prioritaires, les domaines d'excellence du réseau et les dimensions à surveiller.

1. La méthodologie

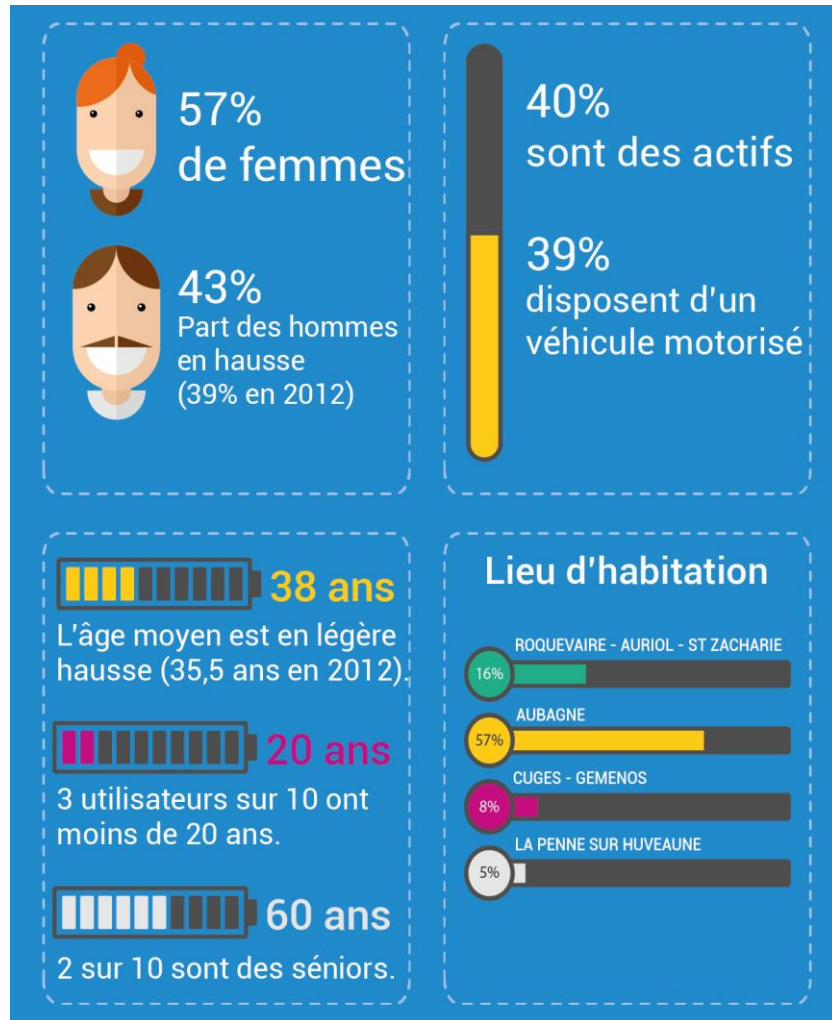
Du mardi 15 au lundi 21 novembre 2016, une enquête a été réalisée auprès d'un échantillon de 913 clients du réseau âgés de 13 ans et plus, représentatif de la fréquentation par ligne et par tranche horaire.

L'étude s'est déroulée en face à face, en embarqué et à quai.



2. Les principaux enseignements

Le profil voyageur

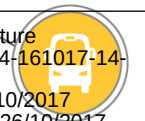


Une utilisation très fréquente, surtout pour aller travailler ou étudier, avec la voiture souvent comme alternative.

- 63% utilisent les lignes de l'agglo tous les jours.
- Les motifs de déplacement sont principalement : « travail » (27%) et « scolaire » (26%).
- 52% des utilisateurs pourraient utiliser un autre moyen de transport : 46% une voiture en tant que conducteur, 19% en tant que passager et 25% aurait pu faire le trajet à pied.



- 31% des voyageurs n'auraient pas fait leur trajet si ça n'était pas gratuit.



Une forte satisfaction, plus élevée que sur d'autres réseaux,

- ★ La **satisfaction générale** vis-à-vis du réseau est très bonne et similaire à celle de 2012, **8,10/10**.



Mention bien à très bien pour la thématique de la performance de service :

- ★ Excellente appréciation de la fiabilité du bus/tramway (8,65) et de la rapidité du trajet (8,54)
- ★ Bon jugement de l'ensemble pour l'aménagement des arrêts (7,90)
- ★ Ponctualité correctement appréciée (7,88) et en amélioration régulière
- ★ Amplitude horaires, assez bien notée (7,74) et également en progression
- ★ La fréquence du bus/tramway obtient une note très correcte (7,56), stable là aussi au-dessus de la moyenne de notre benchmark



L'appréciation à bord est notée le plus souvent au-dessus des standards de la profession :

- ★ La sécurité personnelle a une note excellente (8,69)
- ★ Excellent jugement pour la facilité de montée à bord (8,68)
- ★ Très bien pour la convivialité à bord (8,29) ainsi que le confort (8,27)
- ★ La qualité de conduite est très satisfaisante (8,25)
- ★ La propreté est correctement notée (7,92)



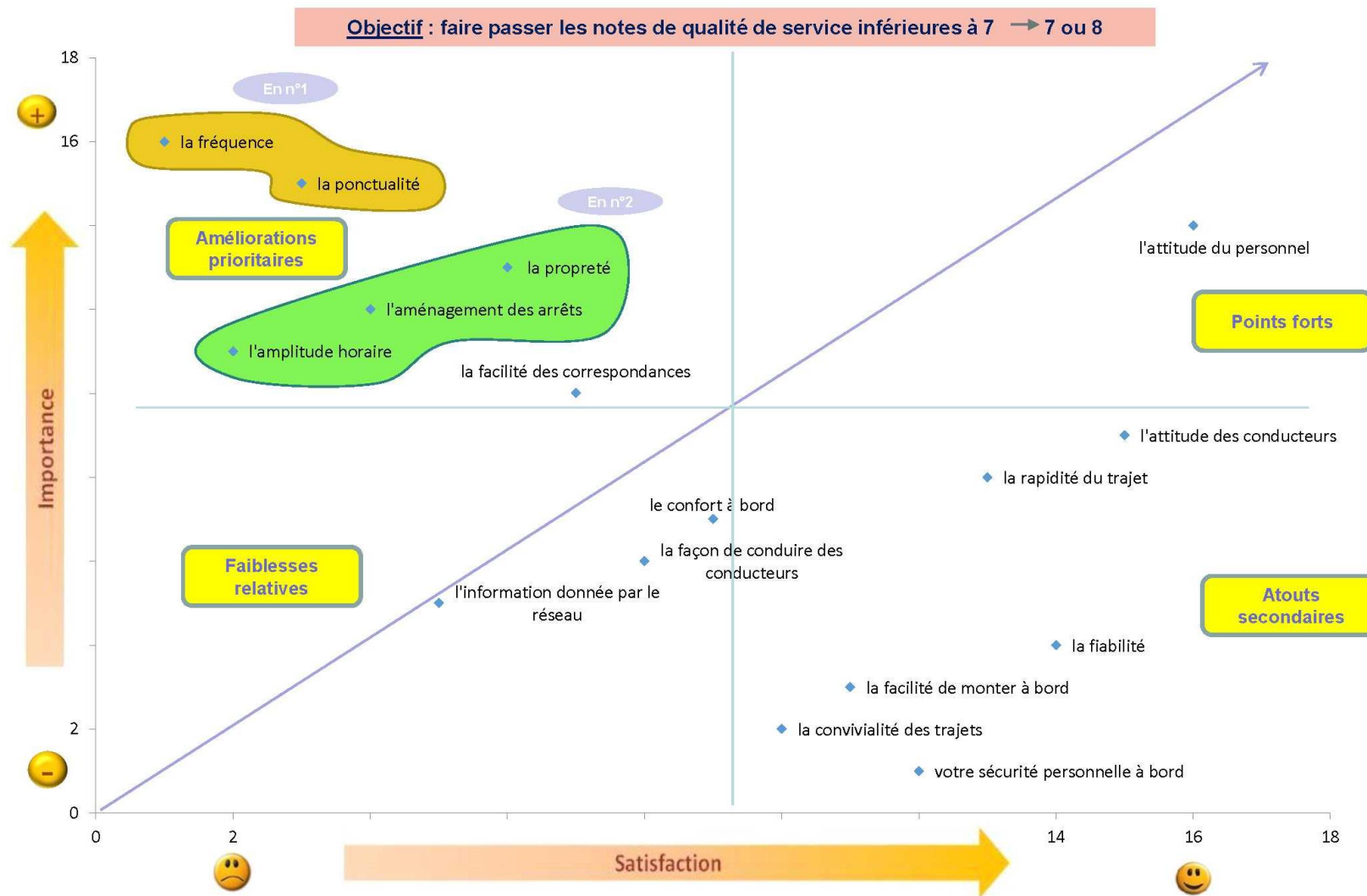
Les autres points sont également très bien jugés :

- ★ L'attitude du conducteur est excellente (8,79)
- ★ L'attitude du personnel est très bien notée (8,73)
- ★ Mention bien aussi pour l'information donnée par le réseau (7,98)
- ★ La facilité à obtenir des correspondances est bien notée (7,87)

L'amélioration de la satisfaction globale passera par :

- ★ Une amélioration de la fréquence et de la ponctualité
- ★ Une amélioration de l'amplitude horaire, de l'aménagement des arrêts et de la propreté
- ★ Une amélioration des correspondances





B. ENQUETE UTILISATEURS RESA'BUS

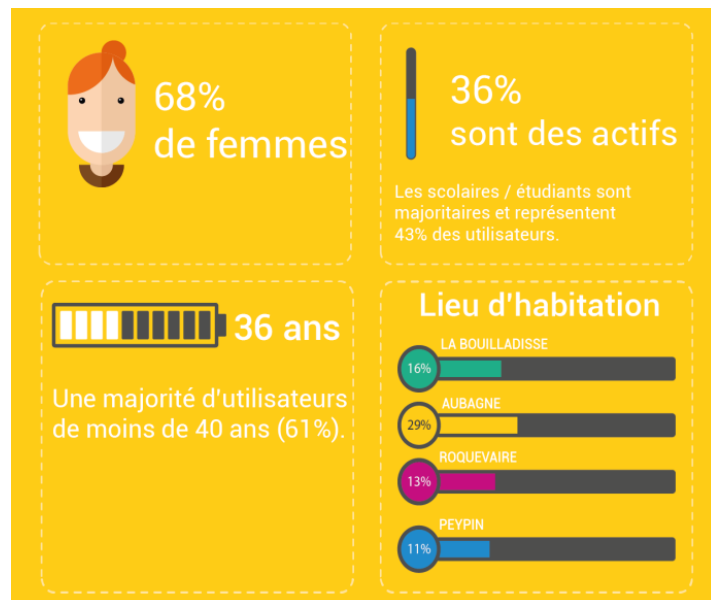
En complément de l'enquête réalisée auprès des voyageurs des lignes régulières du réseau, une étude spécifique a été réalisée auprès des utilisateurs du service Résa'bus.

1. La méthodologie

L'enquête a été réalisée par téléphone du 17 au 24 octobre 2016, selon une méthode de type recensement auprès d'un échantillon représentatif de 176 usagers du service Résa'bus.

2. Les principaux enseignements

Le profil voyageurs



Une utilisation très fréquente,

- 31% voyagent au moins 5 jours par semaine
- 30% 2 à 4 jours par semaine

Les utilisateurs très occasionnels (moins d'une fois par mois sont assez peu nombreux : 11%).

La satisfaction vis-à-vis du service fourni par Résa'bus est bonne, **7,99/10**.



Les résultats sur le domaine « A bord du bus » sont globalement très bons :

- La propreté obtient l'excellente note de 8,58
- Une très bonne convivialité à bord (8,49)
- La conduite des chauffeurs est très bien jugée (8,47)
- 8,23 pour le confort à bord des bus



Mention globalement très bien pour le critère « fiabilité du service) :

- La rapidité du service est le point le mieux noté : 8,73
- Suivie de la fiabilité des bus avec 8,63
- La ponctualité est aussi très bien jugée (8,23)



- ✧ Bonne appréciation pour la facilité avec laquelle les correspondances sont possibles : 8,18
- ✧ Le critère le moins bien noté est l'amplitude horaire avec 7,61, mais il reste tout de même bien jugé



Le personnel est globalement très bien apprécié :

- ✧ L'attitude des conducteurs est très bien notée : 8,65
- ✧ Suivie de l'accueil téléphonique du service de réservation : 8,62
- ✧ Le jugement sur la capacité du personnel à renseigner est très satisfaisant : 8,55
- ✧ La satisfaction baisse légèrement lorsqu'il s'agit de gérer des situations imprévisibles : 7,61, mais cette note demeure bonne.



A REFAIRE

Ce type d'enquête doit être réalisée tous les deux ans ou lors des changements importants d'offre.



A AMELIORER

Pour l'enquête Résa'bus il serait intéressant de se benchmarker avec d'autres réseaux.



BUDGET

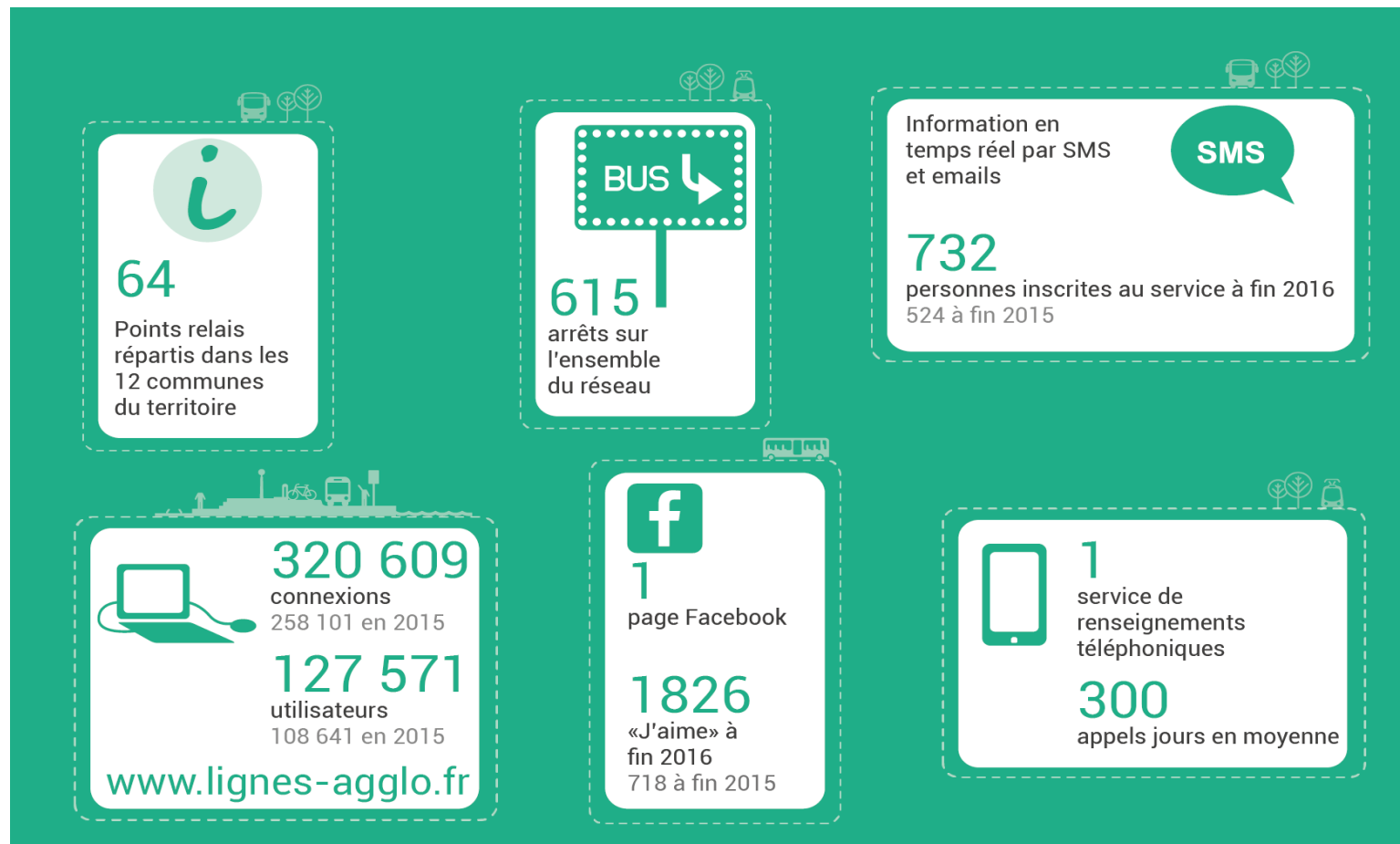
17 850€

pour les deux enquêtes



II. RENFORCER LA PROMOTION DU RESEAU

A. UNE INFORMATION AU SERVICE DES VOYAGEURS



B. UNE INFORMATION AUX ARRÊTS INTERACTIVE

Les Lignes de l'agglo ont été désignées comme réseau pilote pour le déploiement des marguerites Le pilote.com (143 arrêts ont été équipés sur 615).

Ainsi à la rentrée de Septembre les arrêts des lignes 1, 3, 6 et 7 ont été équipés d'une marguerite qui permet soit en flashant le QR code soit en utilisant la technologie NFC d'afficher :

- ✧ L'heure de passage théorique ou réelle, si les lignes sont équipées du SAEIV, des prochains bus à votre arrêt,
- ✧ Les éventuelles perturbations de votre ligne,
- ✧ Les autres lignes et arrêts autour de vous,
- ✧ Les points d'intérêt des alentours,
- ✧ Les événements du jour.



Nombre d'arrêts équipés

1 Gare Les Paluds Quartier de Jouques	36
3 Les Passons Pin Vert	49
6 La Penne sur Huveaune Gare	38
7 Gémenos Gare	20

Statistiques d'utilisation du dispositif

Mois	Pages vues	Connexions
Aout 2016	73	21
Septembre 2016	202	189
Octobre 2016	323	262
Novembre 2016	290	194
Décembre 2016	594	931
Total	1 482	1 597



A noter, ce dispositif est encore en test et aucune communication d'envergure n'a été réalisée.

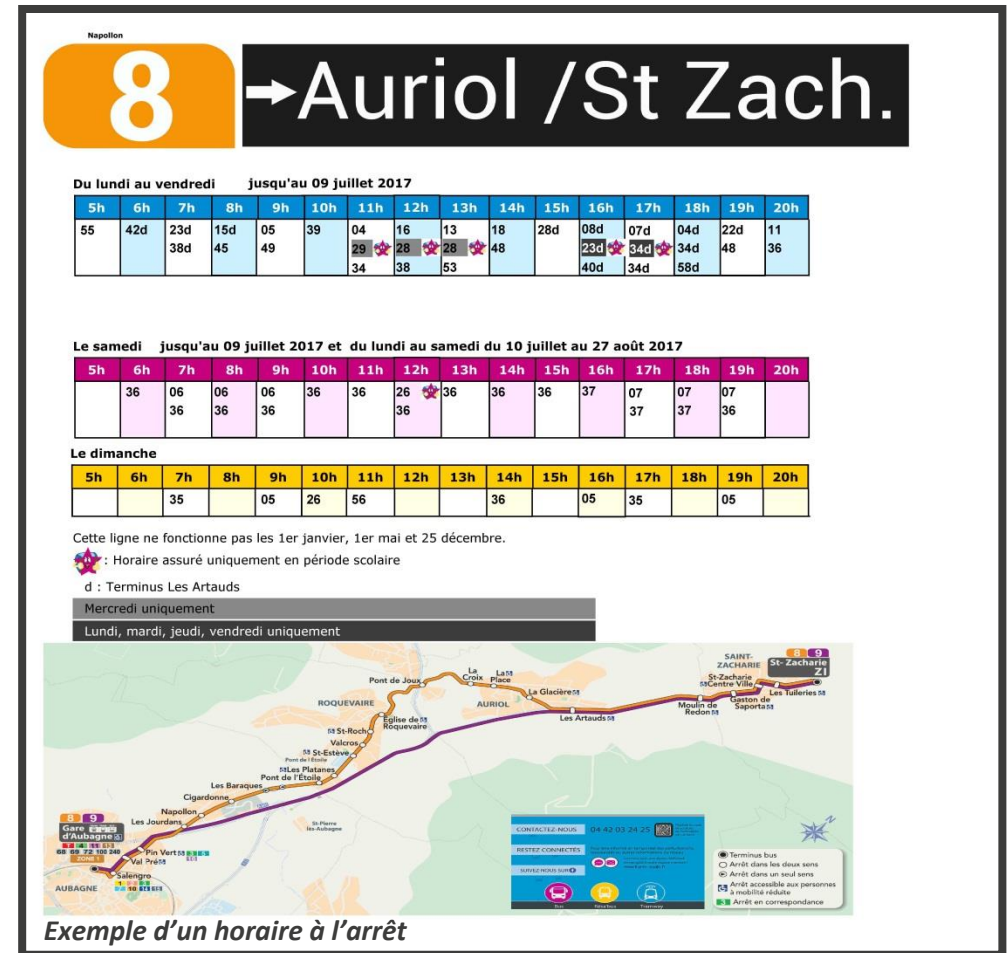
C. UNE INFORMATION AUX ARRETS EFFICACE

Pour la rentrée de septembre 2016, nous avons déployé une nouvelle solution d'édition des horaires à l'arrêt : Hastop.

C'est un module du logiciel Hastus, l'outil de graphiquage du réseau. Ainsi il n'est plus nécessaire d'interfacer la production des horaires avec un logiciel extérieur, le risque d'erreur est donc infime.

Hastop nous a permis d'avoir une information encore plus précise au niveau des arrêts, ainsi à présent :

- Le logo PMR s'insère automatiquement sur les horaires des lignes, aux arrêts équipés.
- Les doublages scolaires sont directement insérés dans le tableau horaire de la ligne régulière ce qui permet de facilement voir l'offre dans son intégralité.



D. UNE PRESENCE SUR LES RESEAUX SOCIAUX ACCRUE

Depuis plusieurs années le réseau dispose d'une page Facebook. Celle-ci était gérée en interne. Elle comptait à fin Mai 2016 : 851 fans. En moyenne, une nouvelle publication était mise en ligne tous les 2/3 jours avec une ligne éditoriale uniquement basée sur l'offre de transport (nouveaux horaires, perturbations,...).

Chaque publication comptait 6 « j'aime » en moyenne avec un nombre limité de commentaires.



Nous avons choisi de renforcer notre communication sur Facebook afin de faciliter la vie de nos clients actuels et de convaincre les autres d'utiliser nos services, pour cela nous avons fait appel à une prestation de « community manager »*.

Nous avons défini la ligne éditoriale suivante :

- ✧ Focus offre : lignes, horaires, services, ...
- ✧ Mise en avant de la gratuité du réseau
- ✧ Coup de projecteur sur les curiosités à proximité des arrêts de bus : lieux physiques, artistes, anecdotes...
- ✧ Proposition de circuits sur le réseau pour rejoindre les différents lieux d'intérêts
- ✧ Paroles de voyageurs, expériences clients
- ✧ Portrait du personnel du réseau
- ✧ Publication de sensibilisation sur le « bien vivre ensemble »

* Animateur de communauté en ligne.



Les statistiques de la page

	Juin	Juillet	Aout	Septembre	Octobre	Novembre	Décembre	Décembre vs Juin
Nombre de fans	1 143	1 150	1 167	1 269	1 463	1 635	1 782	56%
Nombre de personnes touchées (utilisateurs uniques)	23 128	21 543	20 299	116 498	65 925	56 999	71 267	208%
Nombre de publications	30	35	32	45	30	41	38	27%
Interactions et nombre de clic	1 835	1 709	1 157	7 084	2 440	1 414	1 901	4%
Ils parlent de vous*	552	440	391	2 174	550	679	870	58%
Budget publications sponsorisées	100€	0€	0€	250€	200€	262€	378€	-

*Le nombre de personnes partageant des histoires à propos de la page : aimer la page, afficher la chronologie, liker, commenter ou partager une publication, répondre à une question publiée, répondre à un événement, mentionner la page...

Le mois de Septembre se détache par rapport aux autres mois en termes d'audience, 116 498 personnes touchées et 7 084 interactions.

Ces bons résultats sont dus à deux types de publications :

- ✧ La campagne de prévention sur les dangers du tram : 48 355 personnes atteintes avec 5 publications sponsorisées.
- ✧ La mise en ligne d'un avis de disparition d'un jeune homme qui a beaucoup touché la communauté de la page : 1 121 partages de cette publication.



	Publication boostée Terminé	90	2
		Personnes atteintes	Engagements avec la publication
	Votre avis nous intéresse ! Au cours du mois de...		
	Mis en avant par Zoé Stories le 09/30/2016		
	Publication boostée Terminé	8316	149
		Personnes atteintes	Engagements avec la publication
	Likez et partagez, voici le dernier message de n...		
	Mis en avant par Zoé Stories le 09/16/2016		
	Publication boostée Terminé	12 542	302
		Personnes atteintes	Engagements avec la publication
	Jouez c'est bien mais ne risquez pas votre vie p...		
	Mis en avant par Zoé Stories le 09/12/2016		
	Publication boostée Terminé	12 248	163
		Personnes atteintes	Engagements avec la publication
	En cette période de rentrée scolaire il est bon d...		
	Mis en avant par Zoé Stories le 09/09/2016		
	Publication boostée Terminé	7671	151
		Personnes atteintes	Engagements avec la publication
	A proximité d'un tram, soyez toujours prudent !...		
	Mis en avant par Zoé Stories le 09/05/2016		

L'externalisation du community management de la page Facebook nous a permis de créer une réelle communauté qui interagit avec les publications et joue le jeu.

Cette communauté est au cœur de notre cible voyageurs puisqu'à fin décembre on comptait 600 fans qui habitaient Aubagne, 348 Marseille et 594 dans les autres communes du Pays d'Aubagne et de l'Etoile.



A REFAIRE

L'utilisation du community management nous a permis d'augmenter notre communauté de fans et nous offre une ligne éditoriale plus variée.



A AMELIORER

Pour pouvoir augmenter significativement le nombre de nos fans il nous faut augmenter Le budget de sponsoring des publications.



BUDGET

8 560€

Ce budget comprend le community management et la sponsoring des publications.

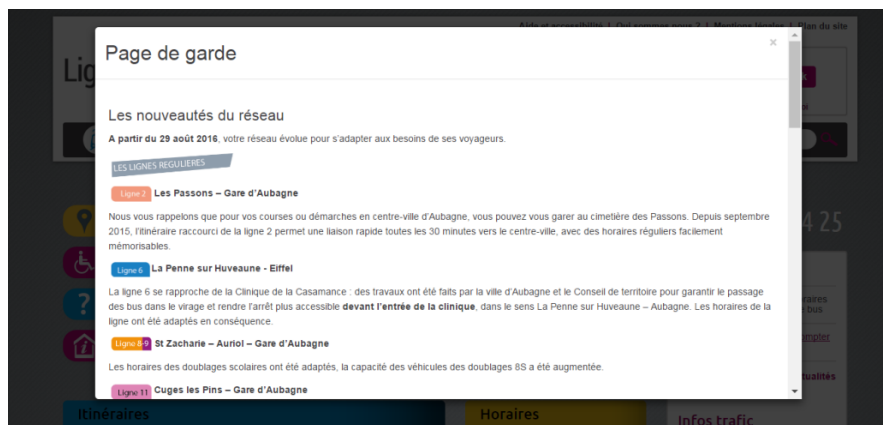


E. LA PROMOTION DU NOUVEAU RESEAU

Même si cette année les modifications de rentrée étaient moins impactantes que l'année passée, nous avons souhaité remettre en place un dispositif d'information varié.

1. La communication digitale

- Mise en ligne de l'ensemble des nouveaux documents d'information sur le site internet.
- Mise en ligne d'une page pop-up sur le site internet : www.lignes-agglo.fr avec le descriptif de toutes les modifications du réseau.

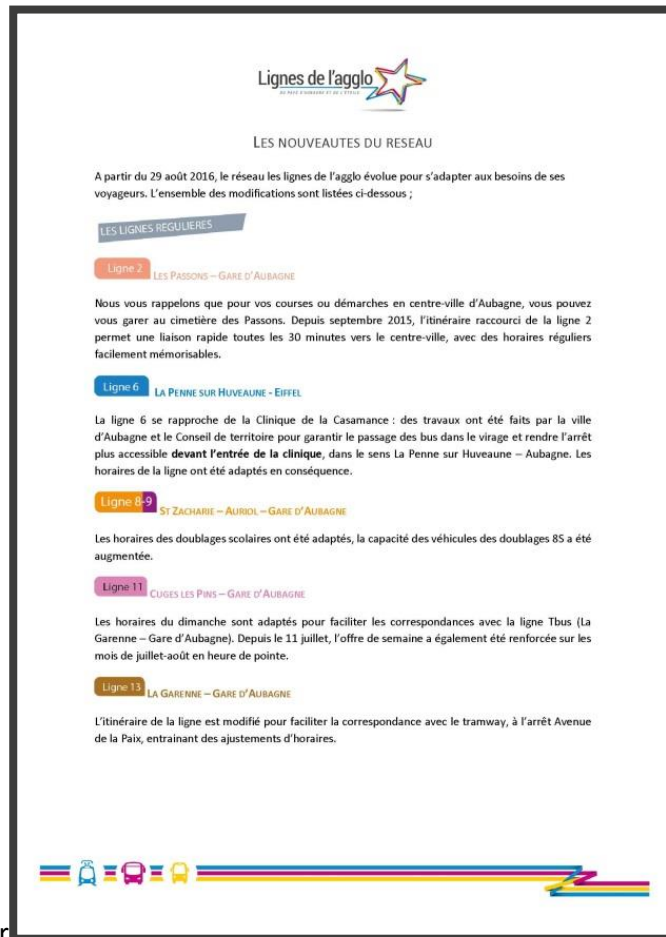


- Publication sur la page Facebook d'information sur les nouveautés de la rentrée



2. La communication presse

Un communiqué de presse a été adressé à la presse locale et à nos partenaires (mairie d'Aubagne pour insertion dans l'AJJ, Association Mobilités...).



3. La présence terrain

Les hôtesses réseau ont été présentes sur les événements suivants afin de répondre au mieux aux demandes des voyageurs :

 **Stand sur le marché d'Aubagne les mardi 30 août et 6 septembre**

Sur les deux matinées les hôtesses ont rencontré une trentaine de personnes. C'est devenu un rendez-vous incontournable de la rentrée car les visiteurs du stand sont en réelle demande d'information. Ils en profitent pour récupérer les nouvelles fiches horaires.

C'est également un bon vecteur pour collecter les éventuelles réclamations suite aux modifications de la rentrée.



★ Réunions rentrées au collège Ubelka (1^{er} Septembre), collège Nathalie Sarraute (1^{er} et 2 septembre) et Lycée Joliot Curie (8 et 9 septembre)

Nous souhaitions profiter des réunions de rentrée pour informer les parents sur les solutions de transport en commun.

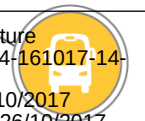
Ces interventions n'ont pas été très utiles car les parents sont d'avantage focalisés sur la rentrée de leurs enfants au collège que sur les transports.

D'autre part, les organisateurs de ces réunions n'avaient pas été avertis de la présence des hôtes. Elles n'étaient donc pas du tout intégrées dans le dispositif d'information.

★ Stand sur le village de la Mobilité le 22 septembre

Dans le cadre de la semaine européenne de la mobilité, l'association Mobilidées en partenariat avec le territoire du Pays d'Aubagne et de l'Etoile a organisé un village de la Mobilité. Celui-ci a présenté les solutions de mobilité du territoire. Les visiteurs ont eu la possibilité de tester des vélos et des véhicules électriques. Il a rassemblé tous les acteurs du plan de déplacement Inter-Entreprises de la zone des Paluds.

C'était la première année que cette manifestation était organisée, la fréquentation du stand a été relativement faible.



4. La communication interne

Afin de s'assurer que l'ensemble du personnel ait toutes les informations sur les nouveautés du réseau, plusieurs actions de communication interne ont été mises en place :

- ✧ Un document récapitulant tous les changements d'offre a été affiché sur l'ensemble des dépôts.
- ✧ Des réunions pré-rentées ont été organisées les 29 et 30 août, l'occasion d'échanger avec les conducteurs et les hôtesses sur les nouveautés du réseau.
- ✧ Un briefing des équipes du point accueil de la gare d'Aubagne a été organisé afin de s'assurer que les hôtesses soient en capacité de répondre aux questions des voyageurs sur le nouveau réseau.



A REFAIRE

Ce dispositif d'information de rentrée doit être renouvelé tous les ans avec des actions dimensionnées en fonction de l'importance des modifications.



A AMELIORER

Les « corners » dans les établissements scolaires n'ont pas connu un grand succès. Il faudrait définir avec les établissements le meilleur média pour informer les familles.



BUDGET

0€

L'ensemble des supports a été réalisé en interne.



III. DEVELOPPER UNE POLITIQUE COMMERCIALE

A. PROMOUVOIR LA GRATUITE POUR INCITER A UTILISER LE RESEAU

Nous avons souhaité développer une campagne de grande ampleur sur l'impact économique de la gratuité et son bénéfice.

La campagne était axée sur les « plus » réseaux et était déclinée sur différents supports :

★ Affichage classique

Réseau impact Aubagne (Exterior média) - 4x3 - 41 faces : 31 août au 6 septembre

Ambition classic Aubagne (Clear Channel) - 4x3 - 27 faces : 5 au 9 septembre

Attraction Pays d'Aubagne (Clear Channel) : 120 x 176 - 16 faces : 7 au 13 septembre



★ Campagne cul de bus du 12 au 30 septembre



75



Accusé de réception en préfecture
013-200054807-20171016-CT4-161017-14-
DE
Date de télétransmission : 26/10/2017
Date de réception préfecture : 26/10/2017

✧ **Création d'un film d'animation** (format 30 secondes)

Diffusé à compter du 23 septembre sur le site internet : www.lignes-agglo.fr et sur la page Facebook.

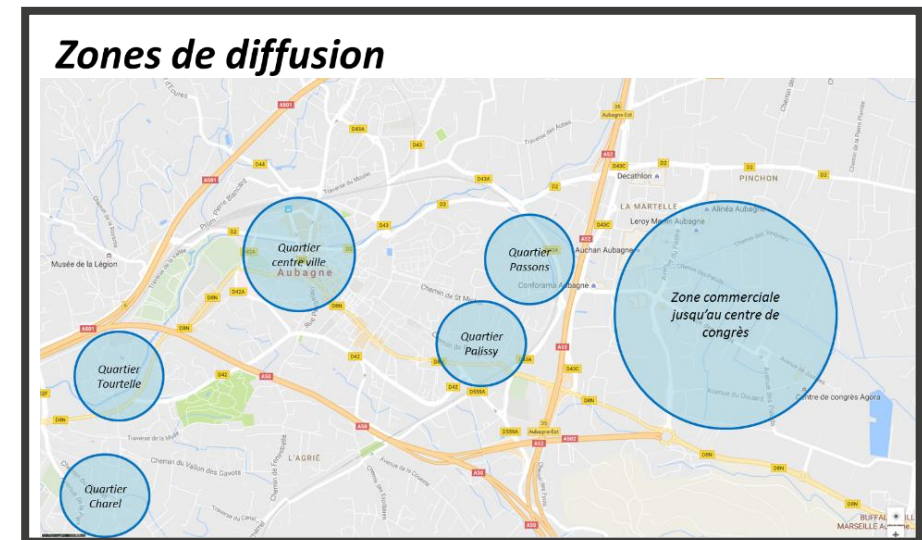


✧ **Campagne de street marketing** 24 septembre 2016

Des secteurs à fort potentiel ont été identifiés.

Au cours de la nuit des flyers et des adhésifs ont été déposés sur les voitures du secteur. Les automobilistes découvraient ainsi les informations lors de leur départ pour le travail.

Le dispositif a été complété par une action menée sur une zone à fort potentiel d'actifs lors de la pause méridienne.



Compte rendu photos



Le matin entre 4h30 et 7h30 dans le centre-ville et les quartiers : beaucoup de véhicules en stationnement, le créneau a été très productif car les espaces de stationnement étaient rapprochés ce qui a permis d'aller vite. 75% de la distribution a été réalisée sur ces lieux.

Le midi entre 12h30 et 14h30 : zone commerciale les Paluds, balayage du secteur autour du centre des congrès.

Le secteur était intéressant à exploiter avec beaucoup de véhicules à l'espace Agora, où il y avait en plus le salon du mariage.

Les espaces de stationnement étaient plus éloignés les uns des autres.



A REFAIRE

La multiplicité des supports a permis de garantir une très bonne visibilité de la campagne.



A AMELIORER

Du fait de la gratuité, il est difficile de quantifier les retours de ce type de campagne.



BUDGET

28 950 €



B. METTRE EN PLACE DES ACTIONS CIBLEES POUR LES SALARIES

1. Stands entreprises

Dans la continuité des actions menées en partenariat avec l'association Mobilidées, nous avons participé à des stands en entreprise :

✧ **Cultura** : le 27 avril entre 12h et 14h

Personne ne s'est présenté à ce stand.

Plusieurs raisons peuvent expliquer l'échec de cette manifestation :

- ✓ Stand sur la pause des salariés : leur temps de pause semblait court, ils n'avaient donc pas de temps à consacrer à ce type d'information
- ✓ La communication a été relativement faible : seulement une affiche en salle de pause

✧ La référente transport de l'entreprise était peu impliquée, elle est passée très rapidement sur le stand et n'a pas fait de promotion de l'opération auprès de ses collègues le jour de l'opération.



Gemalto : 15 septembre entre midi et deux

La fréquentation a été là aussi très faible.

C'est une entreprise dans laquelle nous sommes venus à plusieurs reprises et où le référent transport est très actif.

Les salariés ont donc déjà reçu beaucoup d'informations sur les solutions de transports.

2. Opération de marketing ciblé en partenariat avec l'association Mobilidées

Le réseau a participé à une opération expérimentale de marketing ciblé à l'initiative de l'association Mobilidées. Cette opération a été menée dans les entreprises : Gemalto et Thales.

Elle consistait à :

- ✧ Recueillir un fichier d'adresses anonymes des salariés auprès des référents transports des entreprises partenaires,
- ✧ Définir des critères pour la proposition de déplacement en transport en commun : nombre de correspondances, temps de trajet vs voiture, proximité des arrêts des lieux d'origine et de destination,



- ✧ Saisir les adresses sur LePilote et extraire les solutions de transports qui correspondaient aux critères retenues,
- ✧ Envoyer un courrier ciblé aux salariés avec le descriptif de l'offre,
- ✧ Envoyer un questionnaire de relance
- ✧ Réaliser une synthèse des résultats et envoyer les demandes aux autorités organisatrices de transport

L'opération était pilotée par l'association Mobilidées, nous avons eu un rôle de conseil lors des différentes étapes.

Voici les résultats de l'opération :

Gemalto

69 salariés ciblés (8% des salariés)

25 ont répondu au questionnaire de relance

7 utilisent les TC (4 régulièrement et 3 ponctuellement)

Thales

10 salariés ciblés (salariés qui ont exprimé le souhait de recevoir une information personnalisée)

8 ont répondu au questionnaire de relance

2 utilisent les TC (1 régulièrement et 1 ponctuellement)

Ce que l'on peut retirer de cette expérimentation est ;

- ✧ Il est possible de proposer une solution crédible de déplacement en TC uniquement à une faible partie des salariés.
- ✧ Il faut donc privilégier une communication ciblée à une communication tout azimut dans les entreprises.
- ✧ Un travail sur l'offre et sur les solutions complémentaires aux TC (covoiturage, transport à la demande,...) doit être mené si l'on veut offrir une solution alternative à la voiture individuelle pour la majorité des salariés.



IV. POURSUIVRE LES ACTIONS DE PREVENTION ET DE SECURITE

Depuis plusieurs années le réseau entreprend des actions de préventions et de sécurité en partenariat avec les acteurs locaux : Police municipale, Police nationale, service prévention et sécurité de la ville d'Aubagne, établissements scolaires.

A. INTERVENTION THEATRE CITOYEN

Nous avons fait appel à l'association Paroles en Actes pour animer deux interventions dans le collège Ubelka afin de cibler l'ensemble des élèves en classe de 3^{ème}.

L'objectif de cette animation est d'impliquer les élèves dans une action de sensibilisation au respect d'un comportement responsable citoyen dans les transports scolaires.

L'action se déroule en deux temps :

- ☆ Une pièce de théâtre qui permet aux élèves de mesurer la difficulté d'être conducteur, l'irrespect des voyageurs, les dégradations dans les véhicules et comment le jeu peut conduire à la violence.

☆ A l'issue de la pièce, les élèves sont au cœur d'un débat avec des partenaires locaux de prévention pour échanger librement sur la sécurité, le rôle du conducteur et le comportement responsable citoyen de chacun.

Les objectifs sont :

- ☆ Favoriser l'émergence de la parole et des témoignages
- ☆ Echanger librement sur diverses problématiques
- ☆ Permettre aux élèves de comprendre le fonctionnement des différentes institutions (autorités organisatrices, société de transport, police municipale, professeurs, association de parents d'élèves).



Etaient présents au cours de l'intervention : une hôtesse, un conducteur, un formateur, un contrôleur du réseau, une représentante du conseil de territoire et un représentant des pompiers.

Au total 150 élèves ont participé à cette animation.





A REFAIRE

C'est une animation qui a beaucoup de succès auprès des élèves car très interactive.



A AMELIORER

Cette année nous avons pu l'organiser uniquement dans un établissement. Il serait intéressant de la pérenniser dans le temps et de l'étendre à d'autres établissements.



BUDGET

3 840€



B. OPERATIONS CE2 SECURITE TRAM

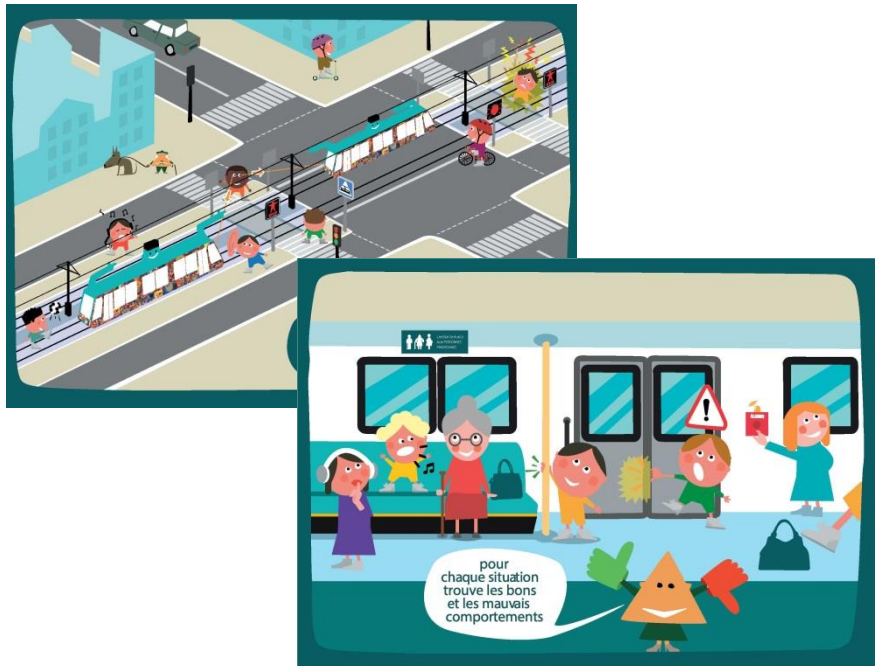
Quelques mois avant le lancement du tramway nous avons fait une opération de sensibilisation dans l'ensemble des écoles de la Ville d'Aubagne de la dernière année de maternelle au CM2.

Cette année, nous avons décidé de renouveler l'opération dans les classes de CE2. Nous avons choisi un format similaire aux interventions précédentes avec une présentation réalisée par les hôteses puis une mise en situation au travers d'un jeu.

Entre le 14 et le 18 novembre, l'opération a été réalisée dans les établissements suivants :

- ✧ Camp Major : 2 classes
- ✧ Antide Boyer : 2 classes
- ✧ La Tourtelle: 1 classe
- ✧ Paul Eluard : 1 classe

Au total environ 150 enfants ont été sensibilisés.



C. OPERATION FOOT PIED D'IMMEUBLE

Afin de renforcer nos liens avec les acteurs locaux, nous avons décidé de participer à l'opération foot pied d'immeuble.

Notre participation s'est faite à plusieurs niveaux.

Une équipe au cours du tournoi portait les couleurs du réseau.



C'était l'occasion pour les contrôleurs d'échanger, lors des rencontres sportives, avec les jeunes, dans un contexte différent.

Nous avons également réalisé une animation « repérer et connaître les angles morts » lors de la journée citoyenne « Foot Pied d'Immeuble » organisée le 3 février à l'espace du Bras d'Or.

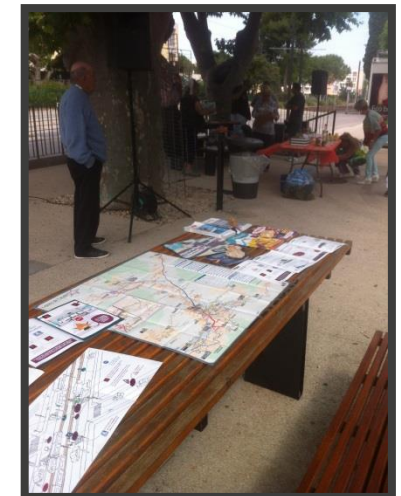
60 jeunes entre 10 et 15 ans ont participé à cette opération. Ceux-ci ont été demandeurs de plus d'activités de ce type-là.

D. STAND SUR LA SEMAINE DU DEVELOPPEMENT DURABLE

Dans le cadre de la semaine européenne du développement durable, un village du développement durable a été organisé au sein du quartier du Charrel.

Nous avons tenu un stand le samedi 4 juin afin d'informer les visiteurs sur le réseau et les sensibiliser aux règles de sécurité tramway.

Ce stand a eu peu de visiteurs, les personnes présentes sur le village n'étaient pas venues pour recevoir des informations sur les transports.



V. IMPLIQUER NOS CONDUCTEURS POUR AMELIORER LE TRANSPORT DES VOYAGEURS

Le cap fixé pour l'année 2016, par le centre d'Aubagne portait sur la fiabilité et l'efficacité des opérations de transport au jour le jour. C'est par "l'excellence opérationnelle" que le réseau souhaite fidéliser ses voyageurs.

C'est pour cela que le réseau a souhaité axer le mois de Mai sur un projet collectif concernant chacun des acteurs de l'entreprise. Tout au long du mois, la thématique de la conduite responsable et la bonne préservation du matériel ont été explorées.

Le mois a débuté par la sélection du conducteur qui a participé au challenge Bus d'or organisé par l'UTP.



Des causeries ont ensuite été organisées selon les thématiques suivantes :

- ✧ utilisation de la rampe PMR
- ✧ tour du véhicule, assurances
- ✧ bonnes/mauvaises pratiques
- ✧ installation poste de conduite
- ✧ conduite responsable
- ✧ utilisation du chronotachygraphe

En complément, des audits de conduite ont été menés avec des auditeurs internes et externes.

Une équipe composée de conducteurs et d'hôtes du réseau a été formée sur la thématique de la conduite responsable ; cette dernière a dispensé tout au long du mois des conseils pratiques auprès de l'ensemble des conducteurs.

Enfin, pour compléter ces actions et afin de recueillir les idées et les avis de l'ensemble de l'entreprise sur cette thématique, une plateforme collaborative Innov Box a été ouverte: "*Quelles sont vos idées pour une meilleure conduite responsable? Partageons nos idées pour faire baisser le risque d'accident, préserver le matériel roulant et augmenter les réflexes de bonne conduite.*"



32 idées ont été récoltées, un comité de sélection a retenu 7 idées qui ont été inscrites au plan d'action du comité de direction.

POUR UNE MAINTENANCE AGILE, ENGAGE-TOI !

Je prends le temps de poser mon diagnostic pour ne pas faire d'erreur technique.

Je joue un rôle essentiel dans la démarche qualité et contribue à l'image du réseau.

Je suis un maillon clé dans le niveau de sécurité des véhicules.

EXPERTISE

REPARATIONS DANS LES REGLES DE L'ART

DIAGNOSTIC FIABILISE

- Arrivée du véhicule à l'atelier
- Diagnostic établi par 1 mécanicien titulaire et si nécessaire avec l'appui du responsable technique
- Etablissement de l'ordre de travail
- Préparation du poste de travail et vérifications de 1^{er} niveau
- Réalisation de la prestation
- Contrôle
- Check-out (nettoyage intérieur-extérieur)

transdev

POUR UNE CONDUITE RESPONSABLE, ENGAGE-TOI !

PLUS DE VEHICULES DISPONIBLES

Conduire de manière adaptée, c'est agir activement pour ma sécurité et celle de mes voyageurs !

MOINS D'ACCIDENTS

Au volant ma ligne de conduite, c'est l'anticipation et la souplesse !

MOINS DE CO2 — PLUS DE CONFORT

Rendre le véhicule qui m'est confié sans dégradation, c'est ma responsabilité de conducteur !

transdev



VI. BILAN DES DEPENSES MARKETING ET COMMUNICATION

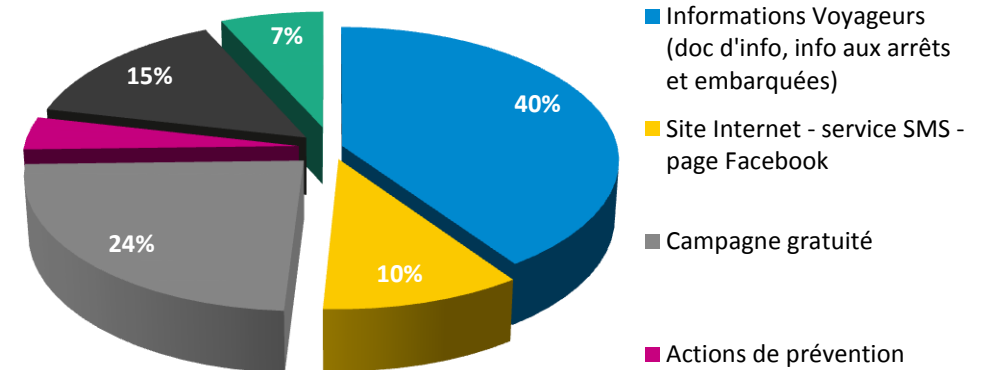
Détail des dépenses Marketing en annexe 5

Conformément à l'article 40 de la délégation de service public, le délégataire est responsable des campagnes de promotion, publicité et actions de relations publiques.

Le budget annuel affecté au programme marketing est, suivant l'avenant 1, fixé à 104 721,14 euros HT (valeur 08/2007).

Pour l'année 2016, le budget disponible indexé, s'élevait à 132 031,88 euros HT. Fin 2015, nous disposions d'un report négatif de budget d'un montant de 3 897,69€ HT.

Budget 2016	132 031,88€ HT
Solde 2015	- 3 897,69€ HT
Total disponible	128 134,18€ HT
Dépense 2016	121 923,77€ HT
	6 210,41€ HT



L'année passée, 84% du budget marketing a été consacrée à l'information voyageurs, cette année nous avons réussi à réduire ce budget et à le passer à 50% (communication numérique et supports d'information traditionnels).

Cette diminution s'explique essentiellement par le nombre de modifications de réseau qui était moins important que l'année passée.

Cela nous a permis de diversifier nos actions de communication.





LES MESURES D'ACCOMPAGNEMENT EN 2016

Admis à la réception en préfecture
01-20095107-20101-C4-1-07-1
DE
Date de télétransmission : 26/10/2017
Date de réception préfecture : 26/10/2017

I. BILAN DES INCIDENTS SUR LE RESEAU EN 2016

A. INCIVILITES

Sur l'année 2016, 293 événements ont été enregistrés dans la main courante JESI (Journal des Evénements et des Signalements) sous le motif : vandalisme, agressions conducteurs, jets de projectiles ou incivilités de la part des voyageurs ou des automobilistes. Un extrait de ces données est transmis mensuellement au service transport du conseil de territoire, à la police nationale et municipale (Ville d'Aubagne et la Penne-sur Huveaune), au service sécurité de la ville d'Aubagne, aux comités de quartier, et aux associations de médiations d'Aubagne.

	2015	2016	2016 vs 2015
Agression voyageur	-	7	-
Incivilité voyageurs	368	98	-73%
Incivilité automobilistes		153	
Jets de projectile	13	9	-31%
Vandalisme	19	16	-16%
Agression conducteurs	16	9	-44%
Total	416	292	-30%

On observe une diminution des signalements par rapport à l'année passée.

Cette baisse s'explique en partie par les actions de prévention menée par le réseau couplée aux actions de répressions menées en partenariat avec la Police Municipale, la police nationale et les responsables d'établissement. Ces actions sont, depuis novembre 2016, mises en place une fois par semaine sur le réseau.



Accusé de réception en préfecture
013-200054807-20171016-CT4-161017-14-DE
Date de télétransmission : 26/10/2017
Date de réception préfecture : 26/10/2017



B. LES ACCIDENTS REPERTORIES SUR LA LIGNES DE TRAMWAY

Une analyse plus fine a été réalisée sur les incidents impactants survenus sur la ligne de tramway.

Date	Lieu	Durée de la perturbation	Détails
04/01/2016	Château Blanc	00h00	Un véhicule léger a grillé le feu et a frotté la rame. Le conducteur a pris la fuite.
27/01/2016	Carrefour Piscine	01h02	Un véhicule léger a grillé le feu et a tapé sur la côté avant gauche de la rame. Un blessé léger dans la voiture.
20/02/2016	Carrefour Piscine	0h35	Un véhicule léger a grillé le feu et a percuté la rame. Deux voyageurs sont blessés, un a été pris en charge par les pompiers, la seconde est partie seule.
22/02/2016	Antide Boyer	0h20	Une voiture a grillé le feu au carrefour d'Antide Boyer, une personne dans la rame a été blessée mais n'a pas voulu l'intervention des pompiers.
01/07/2016	Charrel	00h00	Une cliente est tombée au démarrage de la rame.
06/07/2016	Station piscine		Un voyageur pmr est tombé de la plateforme car il n'a pas vu le décroché du bout de quai. Il a été pris en charge par les pompiers.
21/07/2016	Station gare	00h00	Une personne en fauteuil roulant électrique s'est approchée trop près du tramway quand celui-ci démarrait de la Gare. Le conducteur l'a vu dans la rétrovision et a fait un freinage d'urgence. La roue avant du fauteuil PMR s'est coincée entre le quai et le soufflet du tram. Le voyageur n'a pas été blessé.
23/07/2016	Sortie riverain Rousselot	0h09	Un véhicule en rentrant sur le parking de la résidence Rousselot n'a pas respecté le feu rouge, on constate des dégâts matériels uniquement.
03/09/2016	Carrefour Tourtelle	0h05	Un tiers a grillé le feu rouge du carrefour de la Tourtelle, pas de blessé, ni de dégât matériel sur la rame.
11/10/2016	Ravel Decroix	00h00	Un véhicule léger a grillé le feu au niveau de Ravel Decroix. Le chauffeur a fait un freinage d'urgence. Une personne âgée est tombée dans la rame. Les pompiers sont intervenus et l'ont transporté à l'hôpital.

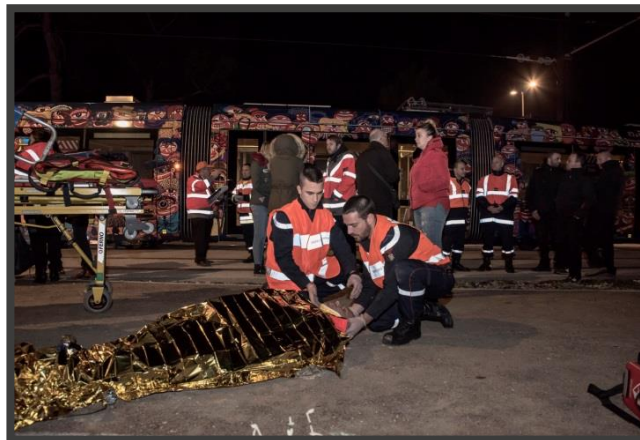


11/10/2016	Carrefour Piscine	00h00	Un véhicule léger a grillé le feu. Le chauffeur a fait un freinage d'urgence. Une voyageuse s'est blessée mais elle a refusé l'intervention des pompiers.
27/10/2016	Carrefour Piscine	00h00	Un véhicule léger a grillé le feu. Il a vu la rame venant du Charrel mais pas celle en provenance de la station Piscine. Le conducteur de la rame qui quittait la station piscine n'a pas vu le véhicule (angle mort dans le virage). Il n'y a aucun blessé, uniquement des dégâts matériels.
07/11/2016	Entrée Topaze	0h15	Un véhicule léger a coupé la route devant la rame, il n'y a aucun blessé, uniquement des dégâts matériels.

Afin de préparer nos équipes ainsi que celles de la police et des pompiers à faire face à des accidents plus importants sur le réseau, nous avons mis en place depuis la mise en service du tramway des exercices de coordination des équipes.

Ainsi le 12 décembre 2016, nous avons simulé la collision d'un tramway avec un bus au niveau du carrefour Manoukian avec un début d'incendie. Le scénario prévoyait un blessé dans chaque véhicule qu'il a fallu évacuer. La rame accidentée a été remorquée jusqu'au centre de maintenance.

Les exercices sont précieux d'enseignements car ils permettent au-delà de tester nos équipes, de remettre en question et d'améliorer nos procédures et les bonnes pratiques. Un débriefing et un retour d'expérience sont systématiquement réalisés en présence de toutes les corporations participantes.



II. BILAN DES ACTIONS D'INSERTION EN 2016

Conformément à l'article 45, de l'avenant 4 de la DSP, le délégataire s'engage à réaliser une action d'insertion qui permette l'accès ou le retour à l'emploi de personnes rencontrant des difficultés sociales ou professionnelles particulières.

Les personnes concernées par cette action sont des personnes sans emploi en difficulté d'insertion sociale et/ou professionnelle et notamment des demandeurs d'emploi de longue durée, des allocataires du RSA, des bénéficiaires de l'allocation spécifique de solidarité, de l'allocation de parent isolé, des travailleurs handicapés, des jeunes ayant un faible niveau de formation ou n'ayant jamais travaillé.

Dans tous les cas, les personnels sont choisis librement et sous la seule responsabilité du délégataire.

Dans le cadre de son engagement plusieurs formes de mises en œuvre sont offertes au délégataire :

- ✧ le recours à la sous-traitance ou à la co-traitance d'une partie des travaux avec une entreprise d'insertion,
- ✧ la mise à disposition de salariés. L'entreprise est en relation avec un organisme extérieur qui met à sa disposition des salariés en insertion durant la durée de la convention. Il peut s'agir d'une entreprise de travail temporaire d'insertion (ETTI), d'un groupement d'employeurs pour l'insertion et la qualification (GEIQ) ou d'une association intermédiaire (AI).

L'embauche directe par le délégataire. Elle peut se traduire par :

- ✧ le recrutement direct de demandeurs d'emplois correspondant aux critères définis,
- ✧ le recrutement dans le cadre de contrats en alternance (apprentissage, contrats de professionnalisation).

La participation à toute action en faveur de l'insertion professionnelle, et notamment l'accueil de stagiaires ou les visites d'entreprise.



PRESTATIONS	Durée en heures
SIGMA FORMATION	
Présentation de l'entreprise dans le cadre de la préparation au métier de conducteur-receveur de car - 12 pers.- Formation qualifiante	4,00
Accueil et suivi des stagiaires en entreprise durant leur formation	
Sous-total	4,00
CONTRAT DE PROFESSIONNALISATION	
LATTIER Emmanuel	1 045,00
BARRIERES Coralie	1 350,00
MASCARO Mélanie	434,00
MAGGIANI Fabien	386,00
Sous-total	3 215,00
ASSOCIATION LA VARAPPE	
Pose des campagnes arrières de bus + entretien et réparation des poteaux	1 170,00
Sous-total	1 170,00
EMBAUCHE D'HOTESSES DE BUS	
SCHIETROMA Céline	1 607,00
En intérim : BOUZIANE Dounia	231,00
Sous-total	1 838,00
FORMATION	
Formation FCO pour les 50 ans et plus = 10 personnes	350,00
Autres formations : 8 personnes	175,00
Sous-total	525,00
TOTAL HEURES 2016	6 752,00



III. BILAN DES PROCES-VERBAUX EN 2016

TYPE D'INFRACTION	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
PERTURBATION DE SERVICE	5	8	1	0	0	1	1	2	3
MENACE SUR LE CONDUCTEUR	-	-	-	-	-	-	2	-	-

Les 3 procès-verbaux ont été dressés lors du même incident survenu à l'école de Beaudinard sur le circuit J. Trois jeunes chahutaient au fond du véhicule.

L'accent est mis sur les actions de prévention et d'information (théâtre Citoyen, opération conjointe exploitant / force de l'ordre).



IV. ANALYSE DE LA QUALITE DE SERVICE

La démarche qualité de service sur le réseau « les lignes de l'agglo » répond à un engagement fort pris dans le cadre de la Délégation de Service Public. Elle constitue un outil de mesure de la qualité du service rendu aux voyageurs, et permet au Délégué de s'engager aux côtés de la Communauté d'agglomération du Pays d'Aubagne et de l'Etoile dans un processus d'amélioration continue de la prestation transport.

La signature de l'avenant 5 à la Convention de DSP a engendré la poursuite du gel de l'évolution de la fréquentation à 400 points. Comme chaque année, les mesures ont été réalisées, régulièrement tout au long de l'année 2014 et portaient sur les critères suivants :

- ★ la conformité de l'information aux points d'arrêt,
- ★ la conformité du bus en ligne,
- ★ le comportement des conducteurs et des hôtesses,
- ★ la qualité du service accueil téléphonique renseignements réseau,
- ★ la qualité de l'accueil et lors de la réservation du bus à la demande,
- ★ le respect de l'horaire au point d'arrêt, lignes régulières et TAD.

La conformité des points d'arrêt et des bus en ligne est mesurée de manière contradictoire par le service transport de l'agglo et les Autobus Aubagnais, alors que les autres critères sont mesurés par un cabinet indépendant, sous la forme de visites « client mystère ». Du fait de la mise en place du nouveau réseau, Il n'y eu aucune mesure contradictoire sur le troisième trimestre 2014. Toutes les mesures contradictoires du quatrième trimestre ont été réalisées sur Novembre et Décembre.

Pour chaque critère, une note est attribuée comme suit :

- ★ **0 si la qualité mesurée est insuffisante** ; à préciser en fonction des éléments manquants ou incorrects.
- ★ **9 si la qualité mesurée est correcte** ; un seul élément manquant.
- ★ **10 si la qualité mesurée est bonne** ; tous les éléments sont exacts, conformes et en bon état.

Les principes de fonctionnement de la démarche qualité sont consignés dans un manuel de procédures qui comprend le référentiel qualité et le manuel de mesures. Ce document est mis à jour régulièrement, et diffusé aux acteurs concernés (CT4, Délégué, Bureau d'études).



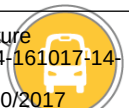
Le Référentiel Qualité précise les sous-critères, les modalités pour la notation et la réalisation des mesures pour chacun des critères.

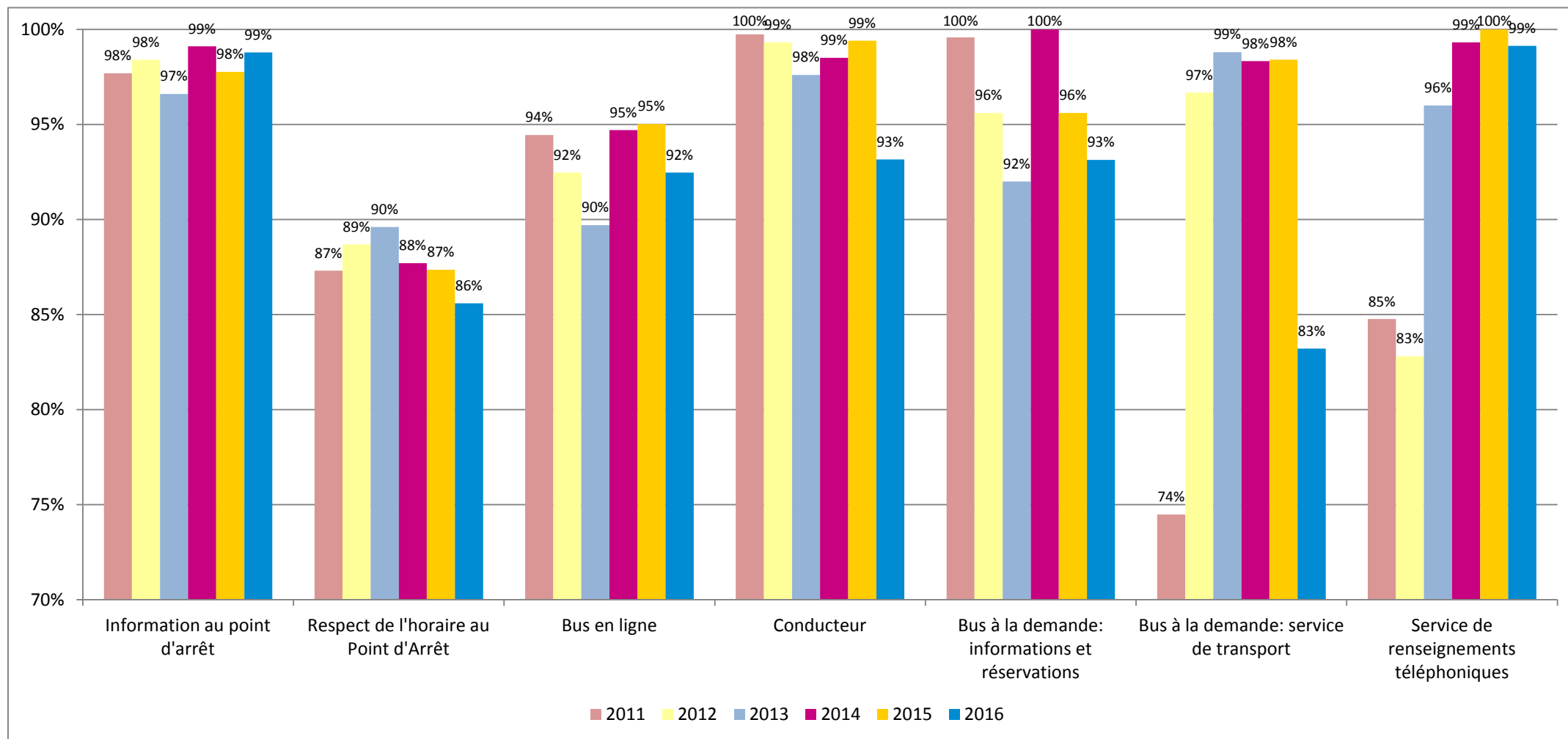
A la fin de l'exercice, les notes sont additionnées par critère, et on obtient alors une note totale observée par critère.

La note totale observée correspondant à chaque critère est positionnée sur une échelle pour chaque critère. Les différentes échelles sont les suivantes :

★ Conformité de l'information au Point d'Arrêt	400 points
★ Respect de l'horaire au Point d'Arrêt	500 points
★ Conformité du Bus en ligne	500 points
★ Comportement conducteur –receveur / hôtesse	400 points
★ Qualité service bus à la demande	100 points
★ Qualité service accueil téléphonique	100 points

Les notes globales pondérées sont additionnées pour obtenir la note pondérée annuelle de mesure de la qualité de service aux voyageurs.





Sur l'année 2016, les résultats de la démarche qualité s'élève à 92%, cette note est la plus faible obtenue par le réseau depuis ces cinq dernières années.



Certains critères ont notamment subi des baisses significatives :

- ✧ L'attitude conducteurs : -6% entre 2015 et 2016
- ✧ Le service de transport bus à la demande : -15% entre 2015 et 2016

Le critère « respect de l'horaire au point d'arrêt » obtient sa plus mauvaise note depuis 2011 (85%).

1. Critère attitude conducteurs

Sur les lignes régulières :

23 non-conformités ont été constatées sur ce critère parmi elles ;

- ✧ 5 sont liées à de l'attitude commerciale
- ✧ 1 à un freinage brutal
- ✧ 5 à un défaut d'affichage de la girouette
- ✧ 5 à l'utilisation du téléphone
- ✧ 8 à la vitesse excessive

Sur le service de bus à la demande :

11 non-conformités ont été constatées sur ce critère parmi elles ;

- ✧ 5 sont liées à la souplesse de conduite
- ✧ 4 à la vitesse excessive
- ✧ 4 à un défaut d'affichage de la girouette
- ✧ 1 à l'utilisation du téléphone
- ✧ 1 au non port de la ceinture de sécurité

Suite à ces mesures des actions correctives ont été mises en place :

Les défauts de girouette sont à présent saisis systématiquement dans la main courante électronique, celle-ci envoie un signal à l'atelier.

Les audits de conduite initiés au cours du mois de la conduite responsable ont été pérennisés avec pour un objectif de **contrôler chaque conducteur au moins une fois par an par le formateur interne**.

L'usage du téléphone au volant a été identifié au niveau national par le groupe Transdev, comme priorité sécurité 2017. Une campagne nationale de sensibilisation va être lancée. **Une politique de tolérance 0** est d'ores et déjà appliquée (déclenchement d'une procédure disciplinaire dès constatation de l'infraction).

Une campagne a été également lancée pour **informer les conducteurs de l'obligation de porter la ceinture** lorsque le véhicule en est équipé (les véhicules urbains ne sont généralement pas équipés de ceinture de sécurité).

Enfin, dans la continuité du mois de la conduite responsable, un mois de la qualité est programmée en Mars 2017 et une **journée de sensibilisation** a été programmée au mois d'Avril 2017 pour sensibiliser le personnel roulant sur les impacts du téléphone au volant, des addictions et des autres perturbateurs.



2. Critère respect de l'horaire au point d'arrêt

Ce critère enregistre 125 non conformités au cours de l'année dont :

- ✧ 55 avances de plus d'une minute
- ✧ 49 retards entre 3 et 5 minutes
- ✧ 19 retards de plus de 5 minutes

Les 3 lignes qui enregistrent le % de non conformités le plus élevés sont : les lignes 7 (33,33%), 11 (30%) et 16 (30%).

La mise en place progressive du SAEIV sur le réseau devrait nous permettre d'obtenir des données plus fines en matière de temps de parcours et ainsi nous pourrions ajuster les horaires en conséquence.

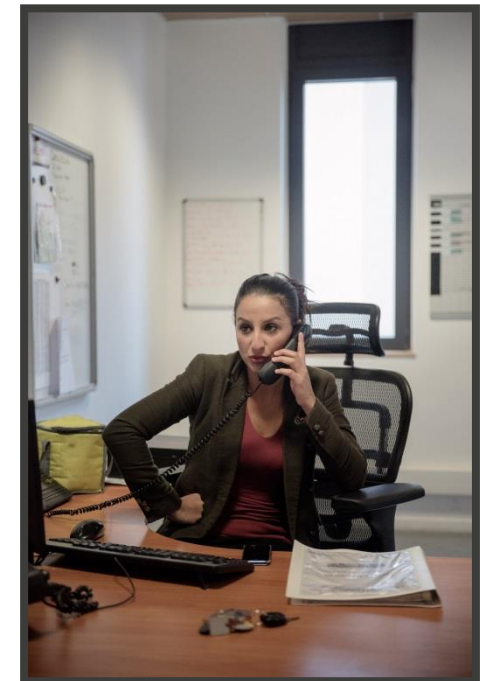
3. Critère information et réservation du bus à la demande

Sur ce critère 4 non conformités ont été constatées.

- ✧ 1 est liée à la mise en service du répondeur pendant les heures de service
- ✧ 1 à une attente trop longue
- ✧ 1 à la communication à un client d'une information erronée
- ✧ 2 à l'absence de reformulation

Pour pallier aux derniers critères, nous avons mis en place la procédure suivante. En cas de non-conformité, l'appel est réécouté par le service marketing afin d'identifier plus finement les problèmes rencontrés. Un point individuel est fait ensuite avec l'hôtesse pour lui rappeler les critères de la démarche qualité.

Des audits aléatoires sont également faits en interne sur les enregistrements et si nécessaire un débrief est ensuite fait avec l'hôtesse qui n'aurait pas respecté les critères de la démarche.



a. Calcul de l'intéressement qualité

1- La note qualité s'inscrit dans une fourchette allant de 0 à 2200 points pour une année pleine. En 2015, nous avons obtenu 1 898 points.

2- L'intéressement à la progression de la fréquentation est calculé à partir de l'engagement du Délégataire sur le niveau annuel de fréquentation. Il permet un intéressement maximal de 700 points, attribués de la façon suivante :

-10% (ou en-dessous) de l'engagement initial	0 points
Respect de l'engagement initial	400 points
+10% (ou plus) par rapport à l'engagement initial	700 points

(Application du prorata entre 0 et +10% de l'engagement).

L'avenant 5 à la convention gèle à 400 points, soit à l'équilibre, le critère fréquentation.

3- La note de progression de la fréquentation est additionnée à la note de qualité de service.

4- De cette note sont déduites les pénalités éventuelles :

Course non- effectuée imputable au Délégataire	2 points
Retard de remise de document contractuel	5 points/ semaine
Défaut de fonctionnement du système de comptage des voyageurs	2 points par Bus

Pas de pénalité en 2016



b. Synthèse des calculs de l'intéressement qualité 2016 :

CRITERES	POINTS
Qualité de service	1 845
Fréquentation voyageurs	400
Pénalités	-
Total des Points - 2016	2 245
En %	22,45%

L'intéressement qualité est plafonné à 2500 points, divisé par 100, et rapportée en pourcentage à la partie variable de la contribution financière forfaitaire, soit 22.45%.

Pour l'année 2016 :

Contribution financière (CF) 2016 indexée du 01/01 au 31/12/16 =
10 691 841€

Partie fixe contractuelle 78% = 8 339 636€ HT

Partie variable contractuelle 22.45 % = 2 400 318€ HT

Contribution financière du 01-01 au 31-12-16 (intéressement inclus) =
10 740 300€ HT

Prime qualité du 01-01 au 31-12 = 10 740 300€ HT – 10 691 841€ HT

La prime qualité 2016 s'établit donc à 48 459€ HT

100



Accusé de réception en préfecture
013-200054807-20171016-CT4-161017-14-
DE
Date de télétransmission : 26/10/2017
Date de réception préfecture : 26/10/2017



LES COMPTES ANALYTIQUES

Accusé de réception en préfecture
013-200054807-20171016-CT4-161017-14-
DE
Date de télétransmission : 26/10/2017
Date de réception préfecture : 26/10/2017

La synthèse des comptes analytiques 2016 (engagement sur la fréquentation et engagement sur les dépenses) et le comparatif par rapport au budget sont présentés en annexe 4, sous le format du compte d'exploitation tel que prévu dans la convention en annexe 7.

I. LA FREQUENTATION 2016

A. LA FREQUENTATION SUR LES LIGNES REGULIERES ET SCOLAIRES

Selon l'avenant 2 de la délégation de service public, l'engagement sur la fréquentation est valorisé sur la base d'une recette au voyage à 0.40€ HT.

La fréquentation pour l'année 2016 s'établit à 5 699 2669 voyageurs.

La rémunération liée à la fréquentation des voyageurs est

Nombre Voyageurs réels (données DILAX)	5 699 269
Prix moyen au voyage	0,40
Engagement sur fréquentation valorisée	2 279 708

La recette 2016 de la fréquentation voyageurs est de 2 279 708€ HT.



L'avenant 2 prévoit, par ailleurs, un tunnel de partage pour l'excédent ou le déficit des recettes.

L'excédent ou le déficit des recettes est le résultat de la différence entre la fréquentation constatée et l'engagement de la fréquentation sur la même période.

Le tunnel de partage se calcule comme suit :

- ✧ Entre + ou – 5% de l'engagement : 100% au délégataire
- ✧ Entre + ou – 5% et + ou – 10% de l'engagement : 75% au délégataire et 25% à l'Autorité Organisatrice
- ✧ Entre + ou – 10% et + ou – 15% de l'engagement : 50% au délégataire et 50% à l'Autorité Organisatrice
- ✧ Entre + ou – 15% et + ou – 20% de l'engagement : 25% au délégataire et 75% à l'Autorité Organisatrice
- ✧ Au-delà de 20% de l'engagement : 100% à l'Autorité Organisatrice

	Réseau urbain - avt 8 du 01-01 au 31-12-2016
Nombre Voyageurs prévus avt 8	5 831 576
Prix moyen au voyage	0,40
Engagement sur fréquentation valorisée	2 332 630
TOTAL contrat arrondi	2 332 630
Nombre Voyageurs réels (données DILAX)	5 699 269
Prix moyen au voyage	0,40
Engagement sur fréquentation valorisée	2 279 708
Ecart recettes réelles / théoriques	- 52 923 -2,3%



Pour l'année 2016, la fréquentation réelle en nombre de voyages est inférieure à 5 % de l'engagement, le tunnel de partage ne s'applique donc pas.

B. LA FREQUENTATION SUR LE BUS A LA DEMANDE

L'annexe 11-8 prévoit un intéressement à la progression de la fréquentation sur les services du bus à la demande.

Cet intéressement prend la forme d'une prime égale au produit de la progression du nombre de voyageurs de l'année par rapport à l'année précédente par 0,48 € 2006 HT.

En 2016, nous constatons sur les évolutions suivantes:

Fréquentation du 01/01/2016 au 31/12/2016			
	2015	2016	
Total freq tad	98 119	120 543	22,9%



Pour la progression constatée, l'intéressement se calcule ainsi :

Evolution freq. 2016/2015	22 424
Montant €HT	0,48

Interessement à la progression de la fréquentation	10 764
--	---------------

Indexation 2016 (terme A-formule ann.7)	1,1818
---	--------

Interessement à la progression de la fréquentation €2016	12 720
---	---------------



II. LA CONTRIBUTION FORFAITAIRE FINANCIERE 2016

L'article 22 de la convention prévoit qu'une contribution financière d'exploitation est versée annuellement au Déléataire par l'Autorité organisatrice.

Son montant est égal à la différence entre l'engagement du Déléataire sur le niveau des charges (engagement dépenses) et l'engagement de ce dernier sur le niveau de la fréquentation (engagement fréquentation).

A. L'ENGAGEMENT DE DEPENSES

L'engagement sur les dépenses à l'avenant 8 est de 11 016 000€.

L'engagement sur les dépenses (dit Dfo) est actualisé tous les ans, selon l'article 21 de la convention, en fonction de l'évolution des 5 termes, qui prennent en compte pour chaque année n, l'évolution des prix et l'évolution de l'offre de service.



- Le terme A est le terme d'actualisation de Dfo en fonction de l'évolution des prix. Les paramètres du terme A ont évolué selon le tableau ci-dessous :

Calcul des termes G,S,C,E,Serv - en valeur 2016

	001764283	1567387		001763660		001653206
	G	S	C	E	FSD2	M
octobre-15	95,83	-		100,28	123,60	107,00
novembre-15	95,23	-		100,21	123,10	106,00
décembre-15	92,85	111,30		100,42	121,60	106,10
janvier-16	88,99	-		100,37	121,00	106,10
février-16	88,21	-		100,35	120,30	107,10
mars-16	91,23	112,00		100,19	120,80	107,30
avril-16	91,91	-		100,09	120,70	106,70
mai-16	96,13	-		100,20	121,00	106,70
juin-16	100,65	112,20		100,25	122,00	107,30
juillet-16	98,31	-		100,59	122,00	107,20
août-16	95,16	-		100,55	121,80	107,40
septembre-16	96,57	112,40		100,55	122,30	107,40
TOTAL	1 131,07	447,90	-	1 204,05	1 460,20	1282,3
Moyenne Mens	94,26		-	100,34	121,68	106,86
Moyenne Trim		111,98				



Le **terme A** du 1er janvier au 31 décembre 2016 s'établit à **1,1818**

- **Le terme B** : est le terme d'actualisation de l'engagement sur dépenses (Dfo) en prenant en compte l'augmentation ou la diminution des heures de conduite. Pour 2016, le nombre d'heures réelles a été de 117 273 (soit 98 193 heures urbaines, 19 080 heures scolaires) pour 117 324 heures prévues, d'où 51 heures de moins. Ainsi le **terme B** s'établit pour 2016 à **- 2 230.09€.**
- Le **terme C** est le terme d'actualisation de l'engagement sur les dépenses prenant en compte l'augmentation ou la diminution de l'offre kilométrique. L'offre kilométrique totale à l'avenant 8 est de 2 196 656 kilomètres. L'offre kilométrique réelle est de 2 230 821 kilomètres, soit 2 829 kilomètres de moins. Ainsi le **terme C** s'établit à **- 2 861 €** pour 2016.
- le **terme D** : est le terme d'actualisation de l'engagement sur les dépenses (Dfo), prenant en compte l'augmentation ou la diminution du matériel de transports. En 2016, un véhicule de type « car » a été remplacé par un véhicule de type « standard ». Ainsi le **terme D** s'établit à **9 709.58 €** pour 2016
- le **terme VCS** : est le terme d'actualisation de l'engagement de dépenses (Dfo) prenant en compte l'augmentation ou la diminution des charges de structure.

Pour la période du 1er janvier au 31 décembre 2016, VCS est égal à **1 154.62€.**

L'engagement sur les dépenses 2016 actualisé est donc de 13 024 471 €.

*Le calcul de la formule d'indexation des prix du 1er janvier au 31 décembre 2016 est décrit en **annexe 5**.*



B. L'ENGAGEMENT SUR LA FREQUENTATION 2016

L'engagement sur la fréquentation à l'avenant 8 est de 2 332 630€.

C. LA CONTRIBUTION FORFAITAIRE 2016

Du 1 ^{er} janvier au 31 décembre 2015	Engagement de dépenses	Engagement de recettes ou de fréquentation valorisée	Contribution forfaitaire définitive
Lignes urbaines et scolaires	13 024 471 €	2 332 630 €	10 691 841 €

La contribution forfaitaire se calcule par différence entre l'engagement des dépenses actualisé et l'engagement de la fréquentation prévu à l'avenant 8 soit 10 691 841€ pour 2016.



III. LE BUS A LA DEMANDE 2016

L'engagement des dépenses du service à la demande est défini en annexe 11 de la DSP.

Le service du transport à la demande est rémunéré en fonction de l'engagement prévisionnel du délégataire, et est régularisé annuellement en fonction de la production réelle du service, de la révision définitive suivant la formule d'actualisation de la DSP.

Sur la période du 01 janvier 2016 au 31 décembre 2016, l'offre contractuelle et réalisée sont les suivantes :

Avt 8 - 01er janvier au 31 dec	Kms co
zone 1	30 000,00
zone 2	30 000,00
zone 3	50 000,00
zone 4	60 645,00
TOTAL	170 645,00

Réel 01er janv au 31 dec 2016	Kms réels
zone 1	46 277,00
zone 2	49 612,00
zone 3	56 535,00
zone 4	139 044,00
TOTAL	291 468,00

En 2016, l'offre kilométrique est supérieure de 120 823 kilomètres.



Les incidences financières de ce dépassement kilométrique sont ajoutées à l'engagement de dépenses sur la base des coûts unitaires ci-après :

$120\,823 \times 0.48$ (terme kilométrique) = **57 995€**

Dépenses annuelles contractuelles (avt 8)	=	1 031 067,00	€.HT (valeur 2006)
Variation de l'offre kilométrique annuelle	=	57 995	€.HT (valeur 2006)
Total Dépenses 01er janvier au 31 decembre 2016		1 089 062,04	€.HT (valeur 2006)
Indexation 2016 (terme A-formule ann.7)		1,1818	
Total Dépenses du 01er septembre au 31 decembre 2016		1 287 052,44	€.HT (valeur 2016)



IV - AUTRES REVENUS 2016

Les autres revenus sont :

A. L'INTERESSEMENT QUALITE

Suivant l'article 24 de la DSP modifié par l'avenant 2, le délégataire perçoit annuellement un intéressement à la qualité de services.

Le montant de l'intéressement de 2016 est de €HT, il est calculé sur la base des 1845 points obtenus de la manière suivante :

CRITERE	TOTAL DES POINTS OBTENU annuel
FREQUENTATION VOYAGEUR	400
QUALITE	1 845
PENALITES	-
TOTAL DES POINTS 2016	2 245
EN %	22,45%
PLAFOND	25%

Contribution Financière 2016 Indexée du 01-01 au 31-12	10 691 840,97
Partie variable 22,45%	2 400 318,30

Calcul CF 2016 du 01-01 au 31-12 - Partie fixe + Partie Vari	10 739 954,25
Interessement 2016	48 113,28

Qualité 2016 - FACTURE A ETABLIR	48 113
---	---------------



B. LES REFACTURATIONS DE TAXE SUR LES SALAIRES, D'ELECTRICITE TRAMWAY ET DE CFE

L'avenant 6 de la Délégation de service public prévoit la gestion en transparence des charges liés à la taxe sur les salaires, de l'électricité tramway et de la Cotisation Foncière des Entreprises (CFE)

Ainsi en 2016,

La taxe sur les salaires est de 242 875€

L'électricité refacturée est de 7 412.85€

La CFE refacturée est de 24 715€

C. L'ARRET DU TRAMWAY

L'arrêt du tramway à compter du 10 mars 2016 et la mise en place d'un service de substitution a engendré des sur coûts.

Unités d'œuvre véhicules : 2 véhicules de type Standard

Unités d'œuvre heures de conduite : nombre de conducteurs inchangé / pas d'impact

- Unités d'œuvre km : Km Tramway : - 519,744 km / jour

Km Tbus : + 511,492 km / jour

Ecart : - 8,252 km / jour

Soit un montant de 14 815 €.



D. LE COMPTE D'EXPLOITATION 2016

Le compte d'exploitation présenté en annexe 3 reprend les comptes prévisionnels comme définis à l'avenant 8 ainsi que les comptes réels liés à la délégation de service public.

Le compte de résultat du GIE Autobus Aubagnais est donc retraité de manière à obtenir le compte d'exploitation lié à la délégation de service public.

La sous-traitance à la Société Varoise de Transports est intégrée pour chaque type de coûts suivant la même répartition que le réalisé dans le compte d'exploitation de la délégation.

Le tableau de passage entre compte de résultat Autobus Aubagnais et compte d'exploitation de la Délégation de Service Public est le suivant :

Résultat net comptable au 31-12-2016		750 900
Reprise remise commerciale	-	130 000
Autres Activités non liées à la DSP		47 300
Amortissements	-	298 200
Autres (produits 2014 constatés en 2015)	-	155 500
Résultat DSP au 31-12-2016		214 500





ANNEXES

Accusé de réception en préfecture
013-200054807-20171016-CT4-161017-14-
DE
Date de télétransmission : 26/10/2017
Date de réception préfecture : 26/10/2017