

2013_A288

OBJET : Aménagement du territoire - Rapport annuel du délégataire pour l'année 2012 du réseau de transport public "Aix en Bus"

Le 19 décembre 2013, le Conseil de la Communauté d'agglomération du Pays d'Aix s'est réuni en session ordinaire à l'espace Aixagone à Saint-Cannat, sur la convocation qui lui a été adressée par Madame le Président de la Communauté d'Agglomération le 13 décembre 2013, conformément à l'article L.5211-1 du Code général des collectivités territoriales.

Étaient Présents : JOISSAINS MASINI Maryse - AGARRAT Henri - ALBERT Guy - AREZKI Alain - ARNAUD Christian - BARRET Guy - BELLUCCI Angélique - BENON Charlotte - BERENGER Patrice - BLAIS Jean-Paul - BONTHOUX Odile - BORDET André - BOULAN Michel - BOYER Michel - BRAMOULLÉ Gérard - BUCCI Dominique - BUCKI Jacques - BURLE Christian - CANAL Jean-Louis - CATELIN Mireille - CHARDON Robert - CHARRIN Philippe - CHAZEAU Maurice - CHEVALIER Eric - CHORRO Jean - CIOT Jean-David - CLAVEL Caroline - CRISTIANI Georges - DAVENNE Chantal - DELAVET Christian - DEMENGE Jean - DESCLOUX Odette - DEVAUX Pierre - DILLINGER Laurent - DUFOUR Jean-Pierre - FERAUD Pierre - FERAUD Jean-Claude - GACHON Loïc - GALLESE Alexandre - GARCIA Daniel - GARÇON Jacques - GASCUEL Jean - GERACI Gérard - GERARD Jacky - GOUIRAND Daniel - GRANIER Michel - GROSSI Jean-Christophe - GUINIERI Frédéric - HAMARD OULMI Nadira - JONES Michèle - LAFON Henri - LAGIER Robert - LECLERC Jean-François - LEGIER Michel - LHEN Hélène - LUVERA Georges - MARTIN Régis - MARTIN Richard - MAURET Jacques - MAURICE Jany - MICHEL Claude - MICHEL Marie-Claude - MOINE Anne - MORBELLI Pascale - MOYA Patrick - MUSSET Alain - NICOLAOU Jean-Claude - ORCIER Annie - PAOLI Stéphane - PATOT Gérard - PERRIN Jean-Claude - PERRIN Jean-Marc - PIN Jacky - ROUSSEL Jacques - SANGLINE Bruno - SANTAMARIA Danielle - SICARD-DESNUELLE Marie-Pierre - SILVESTRE Catherine - SUSINI Jules - TAULAN Francis - VALETA Marie-José - VENEL Gérard - VEYRUNES Bernard - VILLEVIEILLE Robert

Étai(en)t excusé(s) et suppléé(s) : MALLET Raymond suppléé par MAUNIER André - MOUGIN Jacques suppléé par LANFRANCO Anne

Étai(en)t excusé(es) avec pouvoir donné conformément aux dispositions de l'article L. 2121-21 du Code Général des Collectivités

Territoriales : AGOPIAN Jacques donne pouvoir à DAVENNE Chantal - AMAROUCHE Annie donne pouvoir à HAMARD OULMI Nadira - AMIEL Michel donne pouvoir à BUCCI Dominique - BRAMI Héliot donne pouvoir à CHEVALIER Eric - BRUNET Danièle donne pouvoir à GALLESE Alexandre - CASSAN René donne pouvoir à MOYA Patrick - DAGORNE Robert donne pouvoir à PIN Jacky - DELOCHE Gérard donne pouvoir à GROSSI Jean-Christophe - DEVESEA Brigitte donne pouvoir à SILVESTRE Catherine - DI CARO Sylvaine donne pouvoir à GERACI Gérard - DUCATEZ-CHEVILLARD donne pouvoir à CHARRIN Philippe - FENESTRAZ Martine donne pouvoir à SUSINI Jules - GARNIER Eliane donne pouvoir à PATOT Gérard - JOISSAINS Sophie donne pouvoir à JOISSAINS MASINI Maryse - JOUVE Mireille donne pouvoir à DEMENGE Jean - LICCIA Marcel donne pouvoir à MICHEL Claude - LONG Danielle donne pouvoir à MARTIN Régis - MANCEL Joël donne pouvoir à CRISTIANI Georges - MERGER Reine donne pouvoir à DILLINGER Laurent - MONDOLONI Jean-Claude donne pouvoir à MORBELLI Pascale - OLLIVIER Arlette donne pouvoir à SICARD-DESNUELLE Marie-Pierre - PELLENC Roger donne pouvoir à LAFON Henri - PIERRON Liliane donne pouvoir à SANTAMARIA Danielle - RENAUDIN Michel donne pouvoir à DESCLOUX Odette - ROVARINO Isabelle donne pouvoir à AREZKI Alain - SLISSA Monique donne pouvoir à GARCIA Daniel - TERME Françoise donne pouvoir à BRAMOULLÉ Gérard - TONIN Victor donne pouvoir à PERRIN Jean-Marc - TRAN PHUNG CAU Catherine donne pouvoir à AGARRAT Henri

Étai(en)t excusé(es) sans pouvoir : BARBAT-BLANC Odile - BAUTZMANN Marcel - BENNOUR Dabha - BERNARD Christine - BOUTILLOT Guy - CONTE Marie-Ange - CURINIER Erick - DE PERETTI François-Xavier - DECARA Yannick - DUPERREY Lucien - FILIPPI Claude - FOUQUET Robert - GOURNES Jean-Pascal - GUEZ Daniel - GUINDE André - LARNAUDIE Patricia - LOUIT Christian - MATAS Henri - MEDVEDOWSKY Alexandre - MOHAMMEDI Amaria - NELIAS Mireille - PIZOT Roger - PORTE Henri-Michel - POTIE François - RIVET-JOLIN Catherine - RIVORY Olivia - ROUARD Alain - ROUGIER Jacques - TRINQUIER Noëlle

Secrétaire de séance : Stéphane PAOLI

Monsieur Jean CHORRO donne lecture du rapport ci-joint.

CONSEIL DU 19 DECEMBRE 2013

Rapporteur : Jean CHORRO

Thématique : Aménagement du territoire / Déplacements, Transports et Infrastructures

Objet : Rapport annuel du délégataire pour l'année 2012 du réseau de transport public "Aix en Bus"
Information du Conseil

Mes Chers Collègues,

Dans le cadre de la CCSPL qui s'est réunie le 12 décembre 2013, il vous est proposé de prendre connaissance du Rapport annuel d'Activités de la Délégation de Service Public (DSP), afférente à l'exploitation du réseau de transport public Aix en Bus.

Le rapport d'activités du délégataire est articulé autour des référentiels suivants :

- l'offre de transport du réseau
- les matériels roulants
- la fréquentation
- le personnel
- les charges
- les produits
- le commercial et le marketing
- la démarche qualité

Exposé des motifs :

Par convention de délégation de service public en date du 29 juillet 2011, prenant effet au 1er janvier 2012 et arrivant à expiration le 31 décembre 2019, la Communauté du Pays d'Aix a confié à la société KEOLIS PAYS D'AIX la gestion déléguée du réseau de transports publics urbains "AIX EN BUS".:

Cette convention met à la charge du délégataire plusieurs nouvelles prestations précédemment effectuées au travers de marchés publics indépendants. Il s'agit :

- des services scolaires de Luynes, Les Milles, Duranne, Granettes et Puyricard ;
- des lignes de Diablines du centre ville ;
- des lignes régulières reliant Aix à Venelles ;
- de l'exploitation et du gardiennage des parcs-relais existants et à venir.

Le périmètre géographique et les prestations ont été élargis pour comprendre :

- Aix-en-Provence, Le Tholonet, Saint Marc Jaumegarde et l'intégration de Venelles (l'extension à Eguilles est reportée) ;
- 500 000 Kms supplémentaires sont parcourus chaque année avec de nouveaux quartiers mieux reliés entre eux (soit un total de 6.300.000 kilomètres par an) ;
- la vidéosurveillance est installée dans les bus pour une meilleure sécurité des usagers et des conducteurs ;
- le parc de véhicules est considérablement rajeuni (véhicules neufs au 1er janvier 2012 et un âge moyen inférieur à 3 ans, contre 7 ans dans l'ancienne DSP) ;
- une agence commerciale est prévue en centre ville, ainsi qu'une agence mobile pour aller au plus près des habitants de tout le territoire compris dans le périmètre de la D.S.P.;
- en fin de convention, le(s) dépôt(s) construit(s) par le délégataire, accueillant l'ensemble du matériel roulant, des bureaux et des ateliers, doivent revenir en pleine propriété à la CPA. Il s'agit d'un investissement de 12,6 M€ sur la durée du contrat, pesant pour environ 1,5 M€ / an en moyenne ;

La chronologie de mise en place s'est déroulée de la façon suivante :

Du 1er janvier 2012 au 08 juillet 2012, Keolis a exploité le réseau sur la base des lignes de l'ancien délégataire. En parallèle les services de la CPA ont rencontré l'intégralité des CIQ et les maires adjoints.

Du samedi 24 mars au samedi 31 mars, le Délégué a présenté sous un chapiteau le projet de réseau (plan d'une surface de 100 m²) aux usagers et au grand public avec un plan d'une dimension de 100 m² (3000 visites et 250 doléances et suggestions écrites).

Du 26 juin au 15 juillet 2012 a été déployée une phase de communication sur le nouveau réseau auprès du grand public.

Le 09 juillet 2012, Keolis a mis en place le nouveau réseau Aix en Bus.

Le 03 septembre 2012, le délégataire a fait fonctionner le réseau avec les horaires d'hiver et a commencé à apporter des modifications aux services sur la base d'un certain nombre de demandes complémentaires issues des rencontres et ayant pour incidence d'augmenter fortement le kilométrage total (soit 7 302 000 km en année pleine, contre 6 396 000 km).

Dans le cadre du rapport d'activités 2012, le délégataire fait état de :

I – Offre de transport du réseau :

Avec 6 421 000 km parcourus en 2012, le réseau Aix en Bus a augmenté son offre kilométrique de 25.6 % par rapport à 2011 (5 109 000 Kms).

Cette évolution résulte de :

- **de la mise en place du nouveau réseau le 09 juillet 2012,**
- **de la densification des circuits spéciaux scolaires à partir du 03 septembre 2012** (soit 7 302 000 km en année pleine, contre 6 396 000 km),
- **de la restructuration du 10 décembre 2012** (soit 7 506 000 km en année pleine, contre 6 396 000 km).

Dans son rapport d'activité, le délégataire précise par période et ligne par ligne les modifications de l'offre kilométrique commerciale.

L'offre kilométrique commerciale sous-traitée est de 31 %, contre 10 % en 2011.

La vitesse commerciale globale sur le réseau Aix-en-bus est de 18,7 km/h. Sur les lignes régulières uniquement (c'est-à-dire hors Lignes Flexibles et hors Circuits Scolaires) elle est de 18,1 km/h .

Pour l'année 2012, le délégataire fait état de perturbations de services résultant :

- d'actes malveillants : 104
- de droits de retrait : 2 droits de retrait significatifs en 2012 (10 027 km non réalisés)
- de grève : 2 jours de grève (25 500 km non réalisés).

II - Matériels roulants

État du parc de véhicule

Répartition des véhicules	Nombre de véhicules au 31/12/2012	dont véhicules de réserve	Moyenne sur 2012
Exploitation en propre	128	16	111
<i>Standard</i>	57	6	46
<i>Low Entry</i>	30	3	30
<i>Midibus</i>	16	2	15
<i>Minibus</i>	25	5	20
Exploitation par des sous-traitants	38	4	24
<i>Minibus</i>	11	2	11
<i>Midicar</i>	5	1	5
<i>Autocar</i>	22	1	11
Total propriété de Keolis	166	20	135
<i>Low Entry</i>	16	2	14
<i>Minibus</i>	6	2	8
<i>véhicule électrique</i>	21	3	21
Total propriété des sous-traitants	43	7	43
Total général	209	27	178

L'âge moyen du parc est de 1,5 ans au 31 décembre 2012 contre 7.7 ans en 2011. La majorité des véhicules étaient neufs au 1er janvier 2012 (l'âge moyen des véhicules de cette DSP ne peuvent pas excéder 3 ans, contre 7 ans dans l'ancienne DSP) .

Une majorité des véhicules sont aux normes EURO V et utilisent un carburant alternatif type DIESTER, ce qui a pour effet de réduire les émissions polluantes.

Avec 186 accidents en 2012, contre 151 en 2011, **la sinistralité est en hausse de 23 %** :

- 150 accidents matériels
- 36 accidents corporels

(Cette hausse de la sinistralité doit être relativisée par la forte augmentation du parc de véhicule +53 % par rapport à 2011)

III - Fréquentation

Avec 17 445 000 voyages réalisés en 2012, la fréquentation est stable avec une légère hausse par rapport à 2011 (+ 0.58 %), soit 100 000 voyages supplémentaires.

Il y a sur le réseau 4 lignes structurantes (lignes 2 Bouffan/Rotonde, 3 Val St André/Grande Bastide, 4 Val St André/pôle des Milles et 6 Trois Bons Dieux/gare routière) qui comptabilisent à elles seules plus de 7 153 000 voyages soit : **41% de la fréquentation totale.**

La fréquentation par titre de transport laisse apparaître une forte utilisation des abonnements **(72.8% des voyages payés)** ce qui traduit une fidélisation de la clientèle.

La part totale des abonnements scolaires représente **40.2 % des voyages 2012**

Les recettes sont en baisse de 17.3 % en 2012 soit moins 844 000 €. Cette baisse des recettes s'explique :

- par une forte augmentation du taux de fraude
- par l'augmentation du taux de TVA n'ayant pas été répercuté sur les tarifs des usagers.

Les tickets unités représentent une part conséquente des recettes (37%). Les abonnements (mensuel, annuel, jeune et scolaire) représentent 40% des recettes usagers.

IV – Le personnel

Le délégataire dispose d'un effectif total au 31 décembre 2012 de 337 personnes (dont 299 conducteurs), contre 349 personnes (dont 289 conducteurs) en 2011.

Il est à noter que la sous traitance 2012 est de 31 % en 2012 contre 10 % en 2011.

En 2012, les effectifs de conduite des sous-traitants étaient de 110 personnes.

V - Charges

1. Masse salariale

Le délégataire fait état d'une charge de 13 500 000 € (hors sous traitance) pour le personnel.

2. Les Frais Kilométriques

→ Le gasoil : 2 585 000 €
→ Les pneumatiques : 100 000 €
→ L'entretien du parc de véhicules : 96 000 €
Soit un total pour l'année 2012 de : **2 781 000 €**

3. Frais généraux

En pratique cette notion recouvre l'ensemble des dépenses qui n'ont pas pour contrepartie l'entrée d'un nouvel élément dans l'actif de l'entreprise.

Ils s'élevaient à 3 520 000 € en 2012 alors qu'ils étaient de 3 299 000 € en 2011.

4. Impôts et taxe

	En 2012	En 2011
Impôts sur les sociétés :	0 €	55 400 €
Taxe professionnelle (CFE + CVAE) :	288 989 €	209 335 €
Taxe sur les salaires :	576 650 €	481 873 €

VI - Produits

1 - Recettes de trafic

En 2012 : 3 764 487 €

Soit une baisse de 18.8 % par rapport à 2011 (4 637 000 €).

2 - Recettes de publicité

En 2012 : 161 000 €

Soit une baisse de 21 % par rapport à 2011 (204 000 €).

3 - Produits des amendes

Recettes des amendes : 16 158 €

Soit une baisse de 51 % par rapport à 2011 (32 968 €).

4 - Autres produits

- Compensation de la tarification Cartreize (clients du Conseil Général 13 bénéficiant d'une correspondance sur le réseau) : 87 517 €
- Compensation de la tarification combinée TER/CPA (clients du Conseil Régional bénéficiant d'une correspondance sur le réseau) : 3 112 €
- Compensation de la tarification C.P.A. (usagers scolaires de la C.P.A. bénéficiant d'une correspondance sur le réseau) : 769 599 €

5 - Évolution de la tarification

- Passage du taux de TVA de 5.5 % à 7 % sans répercutions sur le montant des titres de transports
- Mise à disposition gratuite à destination des écoles primaires de 5 tickets par an et par élève.
- Rétablissement de la gratuité pour les seniors imposables.
- Augmentation du coût du duplicata, passant de 10 à 20 €.

VII - Commercial et Marketing

Le taux de fraude constaté pour 2012 a été de 27 % (donnée issue d'une enquête spécifique).

Le nombre de voyageurs contrôlés pour 2012 est de 25 489.

VIII - Démarche qualité

Les actions qualité suivantes ont été mises en place ponctuellement en 2012 :

- contrôle qualité de l'information au point d'arrêt, signalétique, fiche horaire et plans,
- vérification qualité de l'information sur et dans les véhicules,
- évaluation qualité de l'accueil commercial et de la conduite,
- contrôle propreté du véhicule.

La démarche globale sur la qualité prévue (art 22 de la convention), a été reportée pour 2013.

IX - Conclusion - Perspectives

L'augmentation globale de l'offre issue des problèmes techniques et des choix réalisés en 2012 doit, à partir de 2013, faire l'objet :

- d'une stabilisation et d'améliorations du réseau (aménagement, dépôt...),
- d'actions marketing et communication pour faire connaître la performance du réseau et gagner de la clientèle,
- d'une stabilisation juridique et financière (protocole transactionnel et avenants),
- d'adaptations permanentes de l'offre pour correspondre au mieux aux attentes des voyageurs,
- Faire l'objet d'une démarche qualité pour assurer un service public optimisé.

Compte tenu du volume du rapport d'activités et de ses annexes, l'ensemble des documents « annexes » est disponible sur demande auprès du Secrétariat Général de la C.P.A.

Visas :

VU l'exposé des motifs ;

VU le Code général des collectivités territoriales et notamment les articles L1411-3 et L1413-1 ;

VU la délibération n°2011_A121 du Conseil communautaire du 13 juillet 2011 relative à l'approbation du délégataire ;

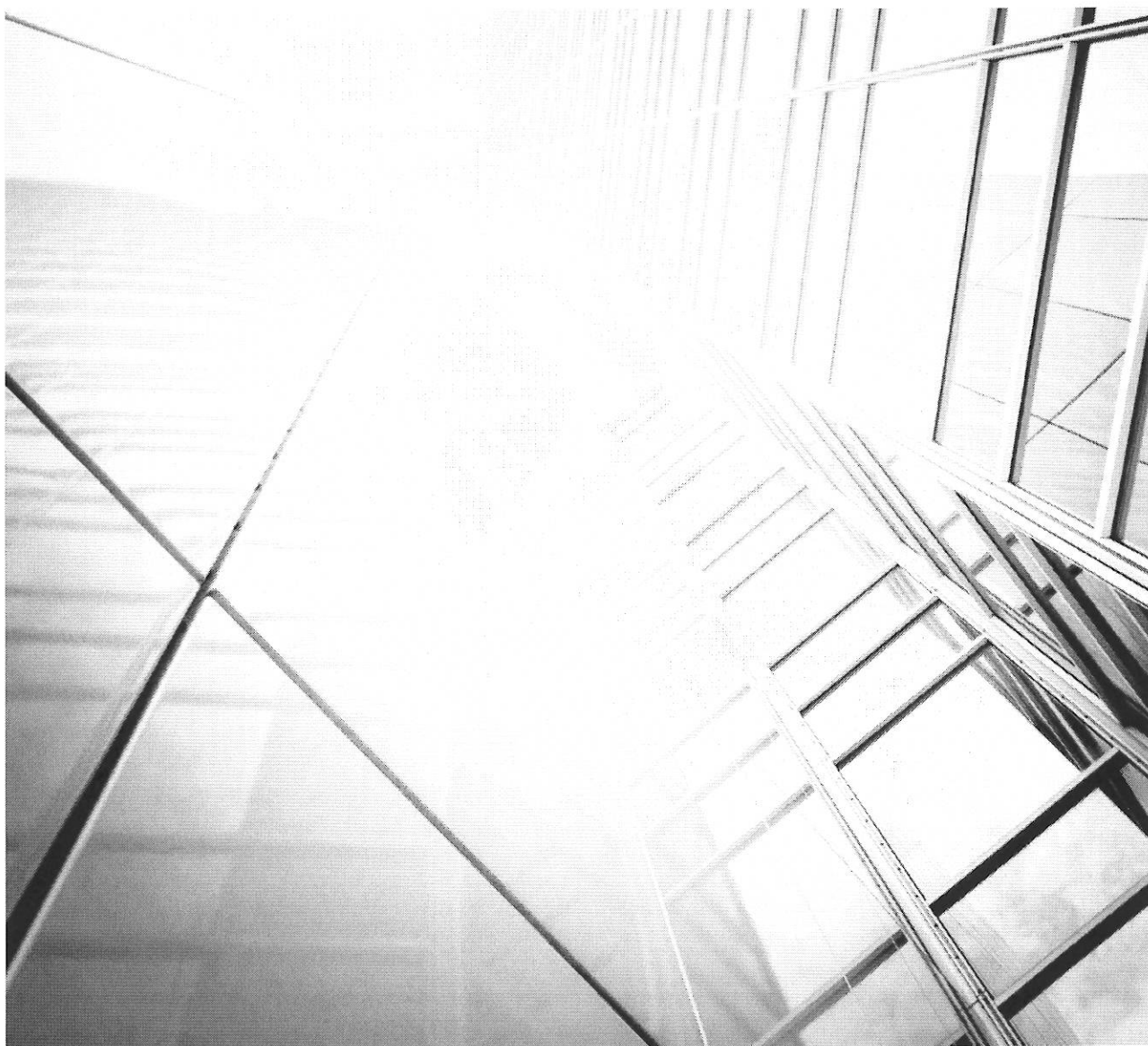
VU l'avis de la Commission Consultative des Services Publics Locaux du 12 décembre 2013 ;

VU l'avis de la commission Transports, Parcs de Stationnement et Réseaux Routiers du 12 décembre 2013,

Dispositif :

Au vu de ce qui précède, je vous demande, Mes Chers Collègues, de bien vouloir :

- **PRENDRE ACTE** du Rapport d'Activités annuel pour l'exercice 2012 de la Délégation de Service Public inhérente à l'exploitation du réseau de transport public « Aix en Bus ».



RAPPORT
ANNUEL
2012

Keolis
Pays d'Aix

Keolis Pays d'Aix – 770 Rue Georges Claude – CS 90590 – 13594 AIX-EN-PROVENCE Cedex 3
SARL au Capital de 624 370 € - RCS 533 545 794 AIX EN PROVENCE
SIRET: 533 545 794 00026 – APE: 4939B

SOMMAIRE

Table des matières

Préambule	1
1/ Le cadre juridique d'exploitation.....	4
2/ Le cadre organisationnel de l'exploitation	12
2.1/ Organisation générale de l'entreprise et évolutions au cours de l'exercice.....	12
2.2/ Evolution des effectifs.....	14
2.3/ Absentéisme.....	15
2.4/ Accords d'entreprise intervenus avec le personnel.....	16
2.5/ Organisation du contrôle et activité exercée à ce titre.....	16
2.6/ Compte-rendu d'exécution du programme de formation	18
2.7/ Evolution des outils de gestion et d'exploitation.....	19
2.8/ Opérations d'entretiens et de maintenance – faits marquants de l'année.....	20
3/ Le service offert	21
3.1/ Cumul de l'offre kilométrique réalisée	21
3.2/ Evolution de l'offre kilométrique.....	22
3.3/ Répartition de l'offre kilométrique	25
3.4/ Offre kilométrique réalisée sur les lignes de transport à la demande.....	27
3.5/ Gamme tarifaire	29
3.6/ Affectation du parc de véhicules par ligne.....	31
3.7/ Principaux incidents de fonctionnement du réseau	33
4/ Le matériel	36
4.1/ Evolution du parc.....	36
4.2/ Evolution de l'âge moyen et de l'âge maximum	38
4.3/ Compte-rendu de l'activité maintenance et entretien du par cet des équipements	38
4.4/ Sinistralité	40
4.5/ Nombre et nature des pannes.....	41

SOMMAIRE

5/ L'activité marketing	42
5.1/ Campagne de sensibilisation et d'informations réalisées.....	42
5.2/ Tarification	45
5.3/ Compte-rendu d'enquêtes réalisées.....	46
6/ La fréquentation	49
6.1/ Fréquentation enregistrée en 2012.....	49
7/ Les éléments comptables et financiers	53
7.1/ Compte d'exploitation	53
7.2/ Détail de la contribution forfaitaire.....	60
7.3/ Investissements	60
7.4/ Ratios d'offre	61
8/ La qualité	62
8.1/ Taux de régularité.....	64
8.2/ Qualité de l'information des voyageurs.....	65

RAPPORT ANNUEL A LA COMMUNAUTE DU PAYS D'AIX

À notre Autorité Organisatrice

FAITS MARQUANTS

Keolis Pays d'Aix est titulaire d'un contrat de Délégation de Service Public conclu avec la Communauté du Pays d'Aix pour la gestion de son réseau de transport public urbain de voyageurs depuis le 1^{er} janvier 2012.

Le périmètre de ce contrat est élargi par rapport au précédent et comprend désormais en plus du réseau urbain :

- les navettes électriques de centre-ville ;
- les circuits scolaires pour le quartier Les Granettes et les villages de Luynes, Les Milles et Puyricard ;
- les Parcs-Relais Hauts de Brunet, Krypton et Route des Alpes.

Ce premier exercice pour Keolis Pays d'Aix a notamment été marqué par :

- le changement de la gamme tarifaire : suppression de la gratuité pour les seniors et les scolaires au 1^{er} janvier 2012, comme prévu contractuellement, puis retour à ces gratuités le 1^{er} avril 2012.
- la création et l'ouverture d'une agence commerciale propre au réseau Aix-en-bus, suivie par sa fermeture dix mois après, compensée pour la clientèle par une installation de comptoirs de vente au sein de l'Office de Tourisme.
- la mise en place de quatre réseaux différents comme indiqué ci-après.

Conformément au contrat, il était prévu que la nouvelle configuration du réseau délégué fasse l'objet d'une mise en œuvre au plus tard dans les six mois suivant le début de l'exécution de la convention, soit le lundi 9 juillet 2012.

Du 1^{er} janvier au 8 juillet 2012, le réseau de l'ancien délégataire étant reconduit, avec quelques ajustements qui font l'objet de l'Avenant n° 1.

Pour le nouveau réseau, différentes réunions de présentation organisées par la Communauté du Pays d'Aix ont entraîné des demandes d'ajustements d'offres significatives générant des besoins tant en heures de production qu'en kilomètres, véhicules et frais généraux, modifiant les projections de trafic et de recettes chiffrées initialement par Keolis Pays d'Aix.

Préalablement à son lancement programmé pour le lundi 9 juillet 2012, le projet de nouveau réseau a été présenté par Keolis Pays d'Aix :

- aux Élus et Techniciens de la Communauté du Pays d'Aix ;
- aux Élus et Techniciens de la Ville d'Aix-en-Provence ;
- aux Élus des autres Communes concernées ;
- à la Fédération des Comités d'Intérêts de Quartiers ;
- à la population via une exposition du projet, pendant huit jours sous chapiteau, avec possibilité pour les usagers de faire part de leurs remarques.

Après le lancement du 9 juillet 2012, d'autres réunions entre Keolis Pays d'Aix, les Élus et Techniciens de la Communauté du Pays d'Aix ont eu lieu, pour convenir de nouveaux ajustements d'offre à la rentrée de septembre, afin de tenir compte des premières remarques des usagers.

Après la mise en place de cette offre ajustée le 3 septembre 2012, la Communauté du Pays d'Aix a décidé le 11 septembre 2012, d'apporter d'autres ajustements au réseau à mettre en place le 10 décembre 2012 ; ajustements tenant compte à la fois des remarques des usagers et de celles des 58 Comités d'Intérêts de Quartiers de la Ville d'Aix-en-Provence.

RAPPORT ANNUEL A LA COMMUNAUTE DU PAYS D'AIX

FAITS FINANCIERS SAILLANTS

Afin d'adapter le service pour accompagner la mise en place du nouveau réseau dans ses différentes versions, Keolis Pays d'Aix a accepté de mettre en place les prestations supplémentaires.

Par ailleurs, Keolis Pays d'Aix a mis en œuvre les autres décisions de la Communauté du Pays d'Aix ayant des incidences financières :

- non répercussion de la hausse de T.V.A. à 7 % au lieu de 5.5 % sur tous les titres de transport depuis le 1^{er} janvier 2012, soit 94 092 euros en moyenne par an ;
- retour à la gratuité pour les seniors soit 249 481 euros en moyenne par an ;
- retour à la gratuité pour les scolaires soit 18 400 euros en 2012 ;

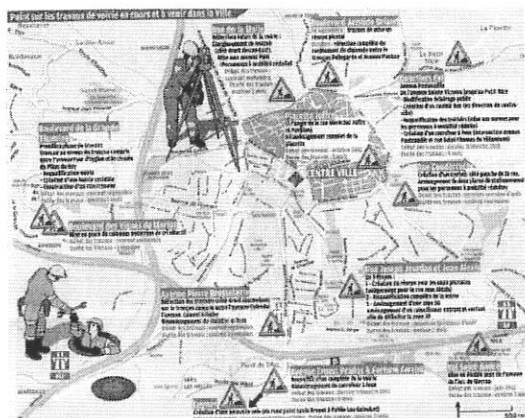
Soit au total pour l'année 2012, avec les ajustements d'offre pour le nouveau réseau, un surcoût de 3 612 187 euros en valeur avril 2011.

FAITS NOTABLES D'EXPLOITATION

Un mouvement de grève, initié par les trois organisations syndicales de l'entreprise, a eu lieu les 10 et 11 décembre 2012, avec comme motif de revendication, la mise en œuvre des différentes versions du nouveau réseau au cours du second semestre 2012 et la nécessité d'informer et de renseigner les usagers à chacun de ces changements.

Par ailleurs, l'exploitation du réseau Aix-en-bus s'est trouvée fortement perturbée de juillet à décembre 2012, par deux facteurs ayant entraîné des dysfonctionnements et des retards très importants sur la majorité des lignes, à savoir :

- les grands travaux qui se sont déroulés sur la Commune d'Aix-en-Provence de juillet à fin septembre 2012 ;
- le changement de système de gestion des feux tricolores et le réglage de ces derniers entre octobre et décembre 2012.



Travaux de voirie : les chantiers aixois à venir



Enfin, comme prévu au Contrat de Délégation de Service Public, Keolis Pays d'Aix s'est attachée à proposer des projets d'acquisitions foncières pour la construction d'un nouveau site d'exploitation, sachant que ce dernier sera un bien de

RAPPORT ANNUEL A LA COMMUNAUTE DU PAYS D'AIX

retour pour la Communauté du Pays d'Aix. Cinq projets ont été envisagés, mais ils ne réunissaient pas toutes les conditions requises en termes d'urbanisme notamment pour être davantage approfondis.

Un sixième situé sur le Pôle d'Activités Aix – Les Milles semble convenir, mais nécessite une étude complémentaire par un cabinet spécialisé sur les risques d'inondations de la parcelle.

PERSPECTIVES

Avec le concours de la Communauté du Pays d'Aix, Keolis Pays d'Aix devra s'employer à stabiliser l'offre de transport dans sa nouvelle version qui sera mise en place le 18 février 2013.

Parallèlement, Keolis Pays d'Aix aura pour objectif de se concentrer sur la qualité de service, notamment avec les formations de tous les conducteurs :

- à l'accueil commercial ;
- à la conduite préventive.

Ces formations prévues au contrat n'ont pu être menées en 2012, compte tenu que la moitié des conducteurs repris des effectifs de l'ancien délégataire n'était pas à jour de la Formation Continue Obligatoire et que le budget "Formation" a donc été utilisé à cette remise à niveau réglementaire.

Ces formations à la qualité de service devront être dispensées de mars 2013 à juin 2014, avec le concours du Cabinet Longitudes.

A noter : l'année 2012 a été une année toute particulière pour trois raisons essentielles :

- il s'agissait de la première année d'existence de Keolis Pays d'Aix ;
- c'était le premier exercice du nouveau périmètre du contrat de Délégation de Service Public, étendu aux circuits scolaires, aux navettes électriques de centre-ville et à la gestion des Parcs-Relais ;
- quatre réseaux différents ont été mis en place au cours de ces douze mois.

De ce fait, il a été difficile au travers de ce rapport annuel d'activités de pouvoir faire des comparatifs avec les années précédentes et de pouvoir dégager pour cette année 2012 des tendances en termes d'évolution des différents ratios économiques liées à l'activité.

Keolis Pays d'Aix veillera dans ses prochains rapports annuels d'activités à réserver une part importante à ces analyses comparatives et tendanciennes.

1/ Le cadre juridique d'exploitation

1.1/ EVENEMENTS CONCERNANT LA SOCIETE

Pour mémoire, le Groupe Keolis a créé le 28 juillet 2011, une société dédiée pour la gestion du contrat de Délégation de Service Public : Keolis Pays d'Aix.

L'Assemblée Générale de Keolis Pays d'Aix en date du 27 juin 2012 a acté :

- une augmentation de capital, celui-ci étant porté de 10 000€ à 624 370€ ;
- un changement de Gérant : Monsieur Frédéric RABIER étant remplacé par Monsieur Hervé LEFÈVRE.

1.2/ MODIFICATIONS DES ACCORDS DE SOUS-TRAITANCE

Au contrat, seuls deux transporteurs locaux intervenaient en sous-traitance dans le cadre de la gestion du contrat de Délégation de Service Public, à savoir :

- S.A.P., pour l'exploitation des circuits scolaires à partir de septembre 2012 ;
- SUMA, pour l'exploitation des lignes de Transport À la Demande (T.A.D.).

Les services qui leur étaient confiés représentaient environ 10% de l'activité globale.

En accord avec la Communauté du Pays d'Aix, cette sous-traitance a été étendue à deux autres transporteurs dès le 1^{er} janvier 2012 :

- RDT 13, pour l'exploitation de certaines lignes régulières de manière à conserver via le recours à ce sous-traitant un objectif de volume d'offre et de qualité de service rendu à l'utilisateur équivalent à la performance globale constatée avec le contrat de D.S.P. précédent ;
- GIE Diablines, pour l'exploitation des navettes électriques du centre-ville afin de garantir la reconduction à l'identique de ce service.

Ainsi, les services confiés en sous-traitance représentaient 30% de l'activité globale.

La répartition des services entre Keolis Pays d'Aix et ses sous-traitants est présentée en pages suivantes.

RAPPORT ANNUEL A LA COMMUNAUTE DU PAYS D'AIX

Du 1er janvier au 8 juillet 2012

	K. P. A.	RDT 13	S.A.P.	SUMA	G.I.E. Diablines
L1 La Figuière / P+R Hauts de Brunet					
L2 Pont des Corneilles / Pont de l'Arc					
L3 Centre Aéré / Four d'Eyglun / Val St. André / Le Tholonet					
L4 La Mayanelle / Parking 3 Bons Dieux					
L5 Rotonde O.T. / Moulin de Testas					
L6 Margueride / Val de l'Arc					
L9 P+R Hauts de Brunet / P+R Krypton					
L10 C.C.al Ouest / Val St. André					
L13 Country / La Torse					
L14 Célon / Gare Routière					
L15 Rotonde / Pôle d'Activités					
L16 Rotonde / Pôle d'Activités					
L17 Rotonde / Duranne					
L18 Rotonde / C.C.al Les Milles					
L18B Rotonde / Luynes					
L19 Gare Routière / Luynes					
L20 Rotonde / Puyricard Les Palombes					
L21 Gare Routière / Couteron					
L22 Notre Dame / Village du Soleil					
L23 Gare Routière / Parc Rigaud					
L24 Gare Routière / Grand St. Jean					
M1 Cité du Livre / Parking Carcassonne					
M2 La Chevallière / Beauvallon / Cuques					
M3 P+R Route des Alpes / Parking Carcassonne					
TAD Secteur A					
TAD Secteur B					
TAD Secteur C					
TAD Secteur D					
TAD Secteur E					
TAD Secteur J					
NCV Navettes électriques du centre-ville					

RAPPORT ANNUEL A LA COMMUNAUTE DU PAYS D'AIX

Du 9 juillet au 2 septembre 2012

		K. P. A.	RDT 13	S.A.P.	SUMA	G.I.E. Diablines
L1	Tour de Ville					
L2	C.C.al Ouest / C.C.al Ouest via Rotonde					
L3	La Mayanelle / Val de l'Arc					
L4	Val St. André / Pôle d'Activités					
L5	P+R Hauts de Brunet / Rotonde Victor Hugo					
L6	Parking 3 Bons Dieux / Rotonde Victor Hugo					
L7	Feuillades Sibourg - P+R Hauts de Brunet / Rotonde					
L8	L'Armelière / P+R Krypton					
L9	St. Mitre des Champs / Val St. André					
L10	Centre Aéré - Grande Bastide / Aqueduc - Parc Rigaud					
L11	Puyricard Centre / Luynes Lycée					
L12	Couteron - Puyricard / Anouar El Sadate					
L13	Route d'Eguilles / Palette - Le Tholonet					
L14	Anouar El Sadate / Luynes / C.C.al Les Milles					
L15	Rotonde Belges / Parc Club Golf ou La Duranne					
L16	Puyricard / Eguilles / Les Milles / La Duranne					
L17	Venelles / Puyricard					
L18	Duranne Europôle / Puyricard					
L19	Mauriat / Piboule / Hôpital					
L20	Piscine Y. Blanc / Hôpital					
L21	St. André / Cité du Livre					
L22	Cuques / Hôpital					
L24	Anouar El Sadate / Cimetière Grand St. Jean					
NCA	Navette Pôle d'Activités					
L30	Granettes / C.C.al Ouest / Bouenhoure					
L31	La Calade / C.C.al Bouffan					
L32	Célony / Country					
L33	Bosque d'Antonelle / P+R Hauts de Brunet					
L34	Grand St. Jean / Lignane / Puyricard					
L35	Puyricard / St. Donat / Loubassane					
L36	Petite Mignarde / Parc Rigaud / Route des Alpes					
L37	St. Marc Jaumegarde / Parking 3 Bons Dieux					
L38	Petit Nice / Plateau de Bibémus					
L39	Pont de l'Arc / Albertin					
L40	Acacias / Valladets					
L41	Puyricard / Chemin Grand St. Jean					
L42	Micocouliers / Val de Tourame					
NCV	Navettes électriques du centre-ville					

RAPPORT ANNUEL A LA COMMUNAUTE DU PAYS D'AIX

Du 3 septembre au 9 décembre 2012

		K. P. A.	RD 13	S.A.P.	SUMA	G.I.E. Diablines
L 1	Tour de Ville					
L 2	C.C.al Ouest / C.C.al Ouest via Rotonde					
L 3	La Mayanelle / Val de l'Arc					
L 4	Val St. André / Pôle d'Activités					
L 5	P+R Hauts de Brunet / Rotonde Victor Hugo					
L 6	Parking 3 Bons Dieux / Anouar El Sadate					
L 7	P+R Hauts de Brunet / Rotonde					
L 8	L'Armelière / P+R Krypton					
L 9	St. Mitre des Champs / Val St. André					
L 10	Centre Aéré - Grande Bastide / Aqueduc - Parc Rigaud					
L 11	Puyricard Centre / Luynes Lycée					
L 12	Couteron - Puyricard / Anouar El Sadate					
L 13	Feuillades - Sibourg / Palette - Le Tholonet					
L 14	Anouar El Sadate / Luynes / C.C.al Les Milles					
L 15	Rotonde Belges / Parc Club Golf ou La Duranne					
L 16	Puyricard / Eguilles / Les Milles / La Duranne					
L 17	Venelles / Puyricard					
L 18	Duranne Europôle / Puyricard					
L 19	Val St. André / Piboule / Hôpital					
L 20	Piscine Y. Blanc / Hôpital					
L 21	Val St. André / Cité du Livre					
L 22	Cuques / Hôpital					
L 24	Anouar El Sadate / Cimetière Grand St. Jean					
L 30	Granettes / C.C.al Ouest / Bouenhoure					
L 31	La Calade / C.C. al Bouffan					
L 32	Célony / Country					
L 33	Bosque d'Antonelle / P+R Hauts de Brunet					
L 34	Grand St. Jean / Lignane / Puyricard					
L 35	Puyricard / St. Donat / Loubassane					
L 36	Petite Mignarde / Parc Rigaud / Route des Alpes					
L 37	St. Marc Jaumegarde / Parking 3 Bons Dieux					
L 38	Petit Nice / Plateau de Bibémus					
L 39	Pont de l'Arc / Albertin					
L 40	Acacias / Valladets					
L 41	Puyricard / Chemin Grand St. Jean					
L 42	Micocouliers / Val de Tourame					
NCV	Navettes électriques du centre-ville					
CS	40 Circuits Scolaires (Granettes, Les Milles, Luynes et Puyricard)					

RAPPORT ANNUEL A LA COMMUNAUTE DU PAYS D'AIX

Du 10 au 31 décembre 2012

	K. P. A.	RDT 13	S.A.P.	SUMA	G.I.E. Diablines
L1	Tour de Ville				
L2	La Mayanelle / Rotonde				
L3	Val St. André / Grande Bastide				
L4	Val St. André / Pôle d'Activités				
L5	P+R Hauts de Brunet / Club Hippique				
L6	Parking 3 Bons Dieux / Anouar El Sadate				
L7	P+R Hauts de Brunet / P+R Krypton				
L8	Margueride / Val de l'Arc				
L9	St. Mitre des Champs / Val St. André / Paul Julien				
L10	Mairie Pont de l'Arc / Aqueduc				
L11	Puyricard Palombes / Luynes Lycée				
L12	Couteron - Puyricard / Rotonde				
L13	Célony/ Palette - Le Tholonet				
L14	Anouar El Sadate / Luynes / C.C.al Les Milles				
L15	Rotonde Belges / Duranne Europôle				
L16	Puyricard / Eguilles / Les Milles / La Duranne				
L17	Venelles / Puyricard				
L18	Duranne Europôle / Puyricard Centre				
L19	Centre Aéré / Parking Carcassonne				
L20	Gare Routière / Pôle d'Activités				
L21	Bonfillons / La Chevalière				
L22	Célony / Rotonde				
L23	Parc Rigaud / Bellegarde				
L24	Anouar El Sadate / Cimetière Grand St. Jean				
M1	La Torse / Moreau				
M2	Cuques / Hôpital				
M3	Piscine Y. Blanc / Hôpital				
M4	Luynes / Beauvallon - Koenig				
NCA	Navette Pôle d'Activités				
L30	Souque / C.C.al Ouest / La Chevalière				
L31	La Calade / C.C. al Bouffan				
L32	La Calade / Bosque d'Antonelle / P+R Hauts de Brunet				
L33	Puyricard / St. Donat / Loubassane / Solari				
L34	Petite Mignarde / Parc Rigaud / Route des Alpes				
L35	Petit Nice / Plateau de Bibémus				
L36	Acacias / Valladets				
L37	Puyricard / Chemin Grand St. Jean				
L38	Sycomores / Val de Tourame				
NCV	Navettes électriques du centre-ville				
CS	40 Circuits Scolaires (Granettes, Les Milles, Luynes et Puyricard)				

RAPPORT ANNUEL A LA COMMUNAUTE DU PAYS D'AIX

1.3/ ELEMENTS MODIFICATIFS DANS LE CONTENU DE LA CONVENTION DE D.S.P.

L'Avenant N°1 signé le 02 octobre 2012 a eu pour objet :

- l'intégration de modifications d'offre réalisées à la demande de la CPA du 1^{er} janvier au 8 juillet 2012 :
 - lignes n° 20, 21 et 22 pour améliorer la desserte du village de Puyricard ;
 - ligne Mini 3 reconfigurée pour desservir le Parc-Relais Route des Alpes ;
 - services spéciaux supplémentaires, notamment pour la desserte du CREPS.

Soit 47 614 kilomètres commerciaux.

- la mise en œuvre de services spéciaux occasionnels assurés par les navettes électriques Diablins à compter du 1er juillet 2012, tels que les mariages à l'Hôtel de Ville d'Aix-en-Provence.

Soit 4 500 kilomètres commerciaux par an.



RAPPORT ANNUEL A LA COMMUNAUTE DU PAYS D'AIX

1.4/ INVENTAIRE A

Comme prévu au contrat de Délégation de Service Public, Keolis Pays d'Aix restituera à la Communauté du Pays d'Aix, les biens suivants :

- le site d'exploitation construit par Keolis Pays d'Aix et son assiette foncière, ainsi que l'ensemble des biens accessoires nécessaires à l'utilisation de ce site, à savoir :
 - installations de stockage et de distribution du carburant
 - installations de stockage et de distribution des huiles
 - équipements lourds des ateliers, notamment les matériels d'élévation (ponts élévateurs, chandelles, etc.)
 - installations de lavage des véhicules
- l'ensemble des équipements (bandeaux d'informations voyageurs dynamiques à bord des bus) du Système d'Aide à l'Exploitation et à l'Information Voyageurs (S.A.E.I.V.) Luciol
- l'ensemble des équipements billettiques mis à disposition par la Collectivité.

En revanche, la Communauté du Pays d'Aix ayant décidé au cours de l'année 2012 que l'agence commerciale ne soit plus indépendante mais hébergée au sein de l'Office de Tourisme de la Ville d'Aix-en-Provence, cette dernière ne sera plus un bien de retour.

RAPPORT ANNUEL A LA COMMUNAUTE DU PAYS D'AIX

1.4/ INVENTAIRE B

Comme prévu au contrat de Délégation de Service Public, les biens listés ci-après resteront la propriété de Keolis Pays d'Aix au terme du contrat de Délégation de Service Public :

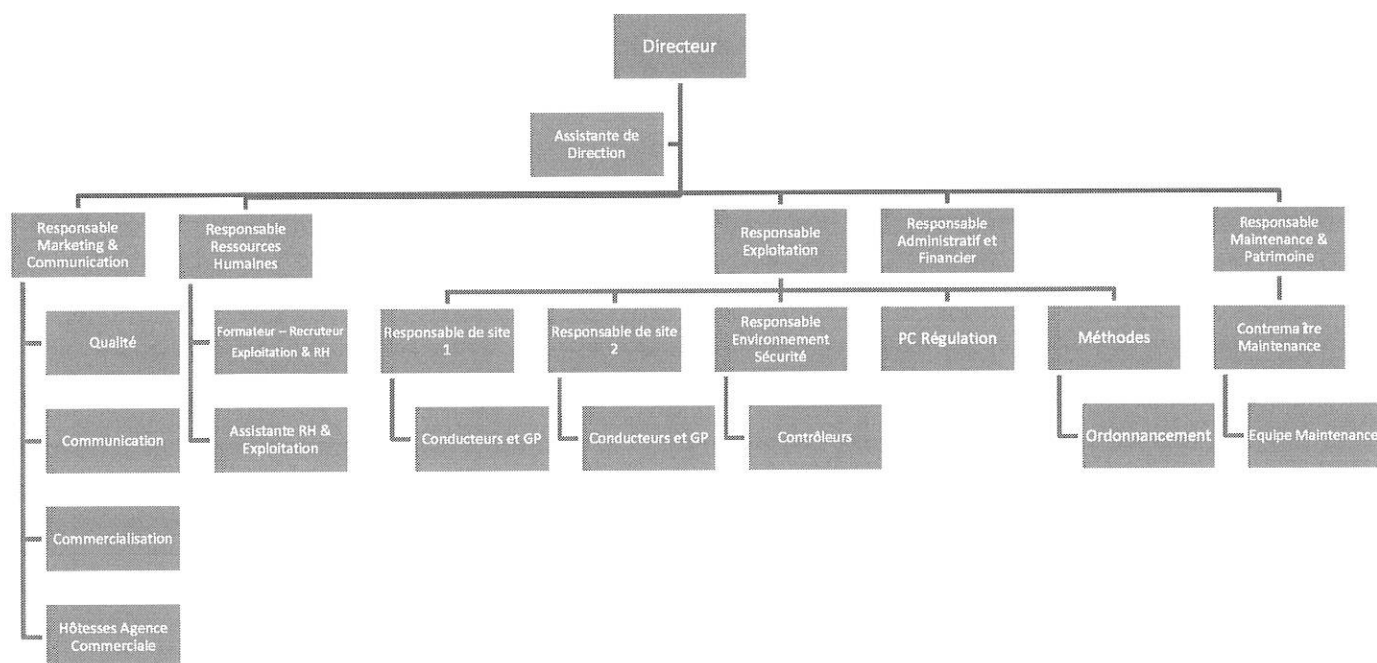
- équipements agence commerciale
- mobiltanks
- stations services mobiles
- alarmes – sécurisation
- matériels et outillages ateliers, carrosserie, électricité, soudure, gros outillage, lavage, levage organes, postes de travail, etc.
- système central de gestion et logiciels Luciol
- bornes d'informations voyageurs aux arrêts
- phonie conducteurs
- informatique
- téléphonie
- postes de travail
- serveurs
- site Internet
- logiciels et licences : Hastus, Flexago, Keorisk, Okapi, Sage, Celtic, Wincarb, etc.
- mobilier et matériel de bureau services administratifs
- mobilier et matériel salles de prises de services et vestiaires conducteurs
- mobilier et matériel bureaux et vestiaires ateliers
- etc.

2/ Le cadre organisationnel de l'exploitation

2.1/ ORGANISATION GENERALE DE L'ENTREPRISE ET EVOLUTIONS AU COURS DE L'EXERCICE

Pour répondre à l'augmentation du niveau d'offre entre le premier et le deuxième semestre de l'année, mais également pour optimiser le bon fonctionnement de l'exploitation du réseau Aix-en-bus, Keolis Pays d'Aix a adapté ses ressources humaines. Sachant que pour les sous-traitants, Keolis Pays d'Aix a veillé à leur confier le même volume d'activités, de manière à ce qu'ils n'enregistrent pas de variations d'effectifs.

Organigramme de Keolis Pays d'Aix – Janvier 2012

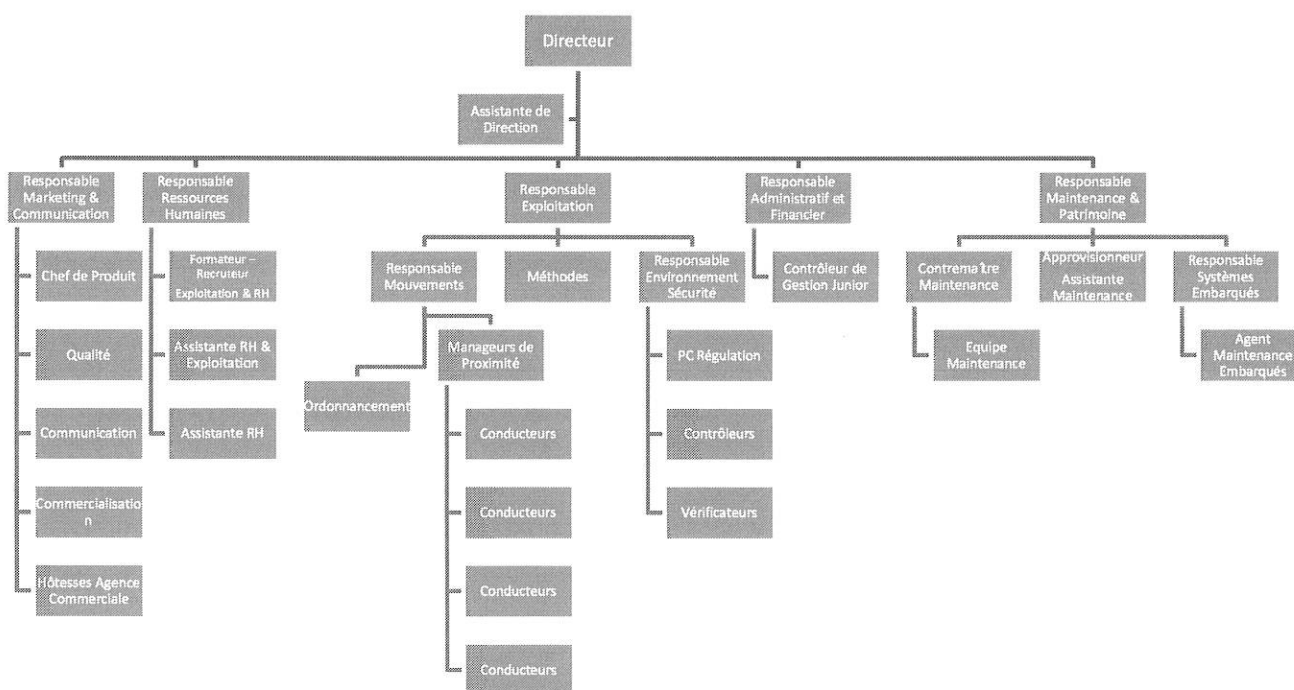


RAPPORT ANNUEL A LA COMMUNAUTE DU PAYS D'AIX

Les recrutements (externes ou promotions internes) suivants sont intervenus en cours d'année :

- Service Ressources Humaines :
 - 1 Formateur / Assistant RH en juin
 - 1 Chargée de Mission RH en octobre
- Service Administratif et financier :
 - 1 Contrôleur de Gestion en septembre
- Service Maintenance & Patrimoine :
 - 1 Responsable des équipements embarqués en mars
 - 1 Approvisionneur / Assistant Maintenance en octobre
- Service Exploitation :
 - 0,5 Agent au PC Régulation en septembre
 - 4 Vérificateurs de Titres en octobre
 - 4 Managers de Proximité en novembre

Organigramme de Keolis Pays d'Aix – Décembre 2012



RAPPORT ANNUEL A LA COMMUNAUTE DU PAYS D'AIX

2.2/ EVOLUTION DES EFFECTIFS DE KEOLIS PAYS D'AIX

Evolutions des effectifs 2012 par service

Mois / Services	Janvier	Février	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	Septembre	Octobre	Novembre	Décembre	Moyenne annuelle
Conducteur hors intérim	236	240	241	241	241	242	261	284	292	299	294	294	263,8
<i>Intérimaires</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>1</i>	<i>3</i>	<i>3</i>	<i>2</i>	<i>5</i>	<i>1,2</i>
Exploitation hors intérim	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	10	7	7,3
Contrôle fraude hors intérim	10	10	13	12	12	12	12	11	11	11	11	15	11,7
Marketing hors intérim	6	6	6	6	6	5	7	7	7	7	7	8	6,5
<i>Intérimaires</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>10</i>	<i>13</i>	<i>4</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>2,3</i>
Maintenance hors intérim	6	7	7	8	8	8	7	7	7	8	8	8	7,4
Administratif hors intérim	1	1	1	1	1	2	2	2	3	4	4	5	2,3
<i>Intérimaires</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>1</i>	<i>1</i>	<i>1</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>0,3</i>
Total hors intérim	266	271	275	275	275	276	296	318	327	336	334	337	298,8
<i>Total Intérimaires</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>12</i>	<i>17</i>	<i>8</i>	<i>2</i>	<i>5</i>	<i>3,7</i>

Les effectifs de conduite au sein de Keolis Pays d'Aix ont fortement évolué entre le premier et le second semestre 2012 pour répondre aux modifications d'offres. Ainsi le nombre de conducteurs a augmenté de 24,5% entre janvier et décembre. Cette évolution du personnel de conduite a entraîné une augmentation du personnel de structure au sein de Keolis Pays d'Aix, afin de répondre aux nouvelles exigences liées à la taille de l'entreprise (recrutement, formation, encadrement, contrôle, etc.).

Il ressort un effectif annuel moyen de 299 personnes dont 264 conducteurs.

Concernant les sous-traitants de Keolis Pays d'Aix, eu égard au volume d'activités qui leur est confié, leurs effectifs de conduite sont de :

- 56.9 E.T.P. pour la RDT 13
- 11.4 E.T.P. pour la S.A.P.
- 23.7 E.T.P. pour SUMA
- 18.0 E.T.P. pour le G.I.E. Diablines

RAPPORT ANNUEL A LA COMMUNAUTE DU PAYS D'AIX

2.3/ ABSENTEISME AU SEIN DE KEOLIS PAYS D'AIX

	Absentéisme 2012											
	Janvier	Février	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	Septembre	Octobre	Novembre	Décembre
Maladie	5,3%	6,4%	6,7%	7,1%	7,4%	7,6%	7,6%	7,6%	7,6%	7,6%	7,5%	7,6%
Maternité		0,1%	0,2%	0,2%	0,3%	0,3%	0,3%	0,3%	0,3%	0,4%	0,4%	0,4%
Accident du travail / autres	1,4%	1,9%	2,1%	2,3%	2,4%	2,5%	2,7%	2,9%	3,0%	3,0%	3,1%	3,0%
Total	6,7%	8,4%	9,0%	9,6%	10,0%	10,4%	10,7%	10,9%	10,9%	11,0%	10,9%	10,9%

Le taux d'absentéisme est le rapport entre le nombre total de jours d'arrêts de travail (maladie, accident, maternité...) par rapport au potentiel de jours de travail de l'effectif global.

Le taux d'absentéisme de 10.9% à fin décembre 2012 est similaire à celui enregistré chez le délégataire précédent (source : personnel d'encadrement repris), mais bien supérieur à celui indiqué dans le cahier des charges de l'appel d'offre (5,4%).

En tout état de cause, il est supérieur à celui recensé dans des réseaux urbains de taille similaire :

- Brest : 6.14 %
- Dijon : 7.91 %
- Lens : 7.75 %
- Lorient : 10.04 %
- Nîmes : 7.55 %
- Orléans : 7.35 %

Au-delà d'un constat local qui semble ancré dans les habitudes, les changements successifs de réseaux impliquant des modifications importantes dans le travail des conducteurs (itinéraires, fréquences, roulements, etc.) peuvent expliquer ce taux d'absentéisme élevé.

D'ores et déjà, Keolis Pays d'Aix a veillé à infléchir cette tendance en améliorant les temps de parcours avec la mise en place du nouveau réseau, afin que les conducteurs ne soient pas sous la pression horaire et conduisent les voyageurs en toute sérénité.

Puis dès lors que le réseau Aix-en-bus sera stabilisé, la lutte contre l'absentéisme restera une priorité pour Keolis Pays d'Aix en agissant notamment sur :

- les conditions de travail (infrastructures et encadrement) ;
- l'analyse des accidents du travail en identifiant les mesures correctrices tels que les aménagements de voirie à solliciter en ce sens auprès de l'Autorité Organisatrice ;
- le contrôle des arrêts maladie de courte durée.

RAPPORT ANNUEL A LA COMMUNAUTE DU PAYS D'AIX

2.4/ ACCORDS D'ENTREPRISE KEOLIS PAYS D'AIX INTERVENUS AVEC LE PERSONNEL

Les accords d'entreprise Keolis Pays d'Aix intervenus avec le personnel dans le cadre de l'exercice 2012 sont les suivants :

- Protocole d'accord préélectoral pour les élections des Délégués du Personnel, du Comité d'Entreprise et des Membres du Conseil de Discipline, signé le 27/01/2012
- Accord sur la durée des mandats, signé le 27/01/2012
- Accord N.A.O. (Négociation Annuelle Obligatoire) 2012, signé le 15/05/2012
- Accord d'Intéressement 2012-2014, signé le 29 juin 2012
- Protocole d'accord de fin de conflit, signé le 11/12/2012

2.5/ ORGANISATION DU CONTROLE ET ACTIVITE EXERCEE A CE TITRE

Démarches administratives

Keolis Pays d'Aix a dans un premier temps dû engager toutes les démarches administratives obligatoires pour le fonctionnement du Service Environnement – Fraude – Sécurité :

- autorisation pour installer le système de vidéosurveillance embarqué à bord de tous les bus par arrêté préfectoral du 10 avril 2012.
- agrément des modalités de formation et d'organisation des transmissions mises en œuvre garantissant le bon déroulement des relevés d'identité des voyageurs dépourvus de titre de transport par arrêté préfectoral du 6 septembre 2012.

Effectifs

En janvier 2012, l'équipe dédiée au contrôle et à la sécurité était composée de neuf agents E.T.P. (Equivalent Temps Plein). Afin d'assurer une continuité de service avec l'offre de l'ancien délégataire, ces neuf contrôleurs, tous agents de maîtrise, ont prioritairement été affectés à l'encadrement terrain des conducteurs et ont participé à la mise en place des « prémices » du PC Régulation, fonction inexistante dans l'organisation de l'exploitation de l'ancien délégataire. Pour renforcer le service, quatre conducteurs ont été promus Vérificateurs de Titres en octobre 2012.

RAPPORT ANNUEL A LA COMMUNAUTE DU PAYS D'AIX

Lutte contre la Fraude

En 2012, la lutte contre la fraude s'est concentrée sur le premier semestre avec 20 390 contrôles réalisés sur les 25 489 en année pleine. A partir du 9 juillet, avec le lancement de la nouvelle offre, les contrôleurs ont accompagné le changement sur le terrain en encadrant les conducteurs et en assistant les voyageurs à bord des bus et aux principaux arrêts. Ils ont également été affectés à un important dispositif de régulation terrain. A noter par ailleurs que l'offre ayant connu de nombreux changements entre juillet et décembre 2012, l'accompagnement commercial des voyageurs et le contrôle de qualité de service ont été les principales missions des contrôleurs, partiellement au détriment de la lutte contre la fraude.



Statistiques fraude – Année 2012

Voyageurs contrôlés	25 489
Procès-verbaux	2 133
Alternatives Abonnements	568
PV réglés	848
Recettes PV	16 518.50 €
Taux de recouvrement	39.76%
Taux de fraude constaté	8.37%
ETP théorique	9
ETP réel	11,7

A noter : la faiblesse du taux de recouvrement des PV est due au fait que Keolis Pays d'Aix a une approche pédagogique du contrôle fraude plutôt que répressive : ainsi, lorsqu'une personne est en situation irrégulière, le contrôleur lui explique qu'elle peut ne pas payer son PV sous réserve qu'elle aille souscrire dans les 48h, un abonnement auprès de l'agence commerciale.

En 2012, sur 2 133 PV émis, 568 se sont transformés en abonnement, soit plus d'un quart.

RAPPORT ANNUEL A LA COMMUNAUTE DU PAYS D'AIX

2.6/ COMPTE-RENDU D'EXECUTION DU PROGRAMME DE FORMATION

Les axes du plan de formation 2012 ont été les suivants :

- Actions de formation obligatoires :
 - FCO (Formation Continue Obligatoire) pour un grand nombre d'agents repris de l'ancien délégataire
 - FCO pour les conducteurs de retour d'arrêt de travail ou de maladie
 - FCO Passerelle Marchandises pour le déplacement de l'agence commerciale itinérante
- Formation à la mise en place des nouveaux réseaux pour tous les salariés
- Formation renouvellement Sauveteurs Secouristes du Travail
- Formation marketing : FLEXAGO (logiciel de réservation et de planification des services de Transport À la Demande)
- Formation Assistante de Direction : valoriser ses Savoir-Faire
- Formation Ressources Humaines : gestion des Accidents du Travail
- Période de Professionnalisation :
 - Cursus Manager
 - Permis D + FIMO (Formation Initiale Minimale Obligatoire)
- Formation Contrôleurs et Vérificateurs : cadre légal
- Développement des compétences en maintenance
 - Test GNFA (compétences en matière de maintenance par le Groupement National Formation Automobiles)
 - Formations directes des constructeurs (Mercedes, Irisbus, Heuliez et Dietrich)
- Demandes de DIF (Droit Individuel à la Formation)
 - Droit Social
 - Recrutement
 - Stage de Récupération de points

Le bilan du programme de formation est détaillé dans le tableau ci-dessous :

	Nombre de personnes formées	Nombre d'heures de formation
FCO	64	2240
FCO Passerelle Marchandises	2	70
Flexago	7	24,5
Période de Professionnalisation	3	224
Cadre Légal	13	147
SST	4	24
Valoriser ses savoir-faire	1	7
Ressources Humaines	2	14
DIF	3	51
Maintenance	5	195
Total	104	2996,5

Ce programme représente un coût global de formation de 136 359€ soit 1,72% de la masse salariale brute de l'entreprise, contre 1,6% prévu au contrat, sachant que le tableau ci-dessus n'intègre pas les coûts des formations des salariés de Keolis Pays d'Aix à chaque changement de réseau (740 jours de formation pour 140 000 Euros).

RAPPORT ANNUEL A LA COMMUNAUTE DU PAYS D'AIX

2.7/ EVOLUTION DES OUTILS DE GESTION ET D'EXPLOITATION

Les outils suivants ont été mis en place :

- Flexago :

Outil de réservation et d'exploitation des services de Transport À la Demande.

- Luciol :

Système d'Aide à l'Exploitation et d'Information des Voyageurs (S.A.E.I.V.) ; système qui permet d'annoncer de façon visuelle et sonore :

- la destination de la ligne
- le nom des arrêts desservis
- le nom des arrêts à venir

De plus cet outil est utilisé pour favoriser le bon fonctionnement du réseau, notamment pour la régulation. Luciol devrait également être décliné sur des bornes interactives aux principaux points d'arrêts, notamment Place de la Rotonde.

- Okapi :

Ce logiciel permet notamment d'assurer le suivi quotidien de l'activité des salariés, la gestion des roulements de travail,...

- Hastus :

Outil permettant de mettre en place la partie théorique de l'exploitation (graphicage et habillage).

- Qualiac :

Qualiac est un système Groupe centralisé de gestion financière utilisé pour la comptabilité, les prévisions budgétaires mais également les achats à travers son module e-Procurement.

- Sage :

La paie et la gestion des ressources humaines sont assurées par le logiciel Sage.

- Celtic

Logiciel de traitement et de suivi des procès-verbaux établis par les contrôleurs.

- WinCarb

Logiciel de gestion du carburant.

- Keorisk

Outil ayant pour but le signalement des accidents.

RAPPORT ANNUEL A LA COMMUNAUTE DU PAYS D'AIX

2.8/ Opérations d'entretiens et de maintenance – faits marquants de l'année

Du fait de l'absence de locaux adaptés sur les dépôts provisoires permettant de réaliser dans des conditions acceptables l'ensemble des opérations d'entretien et de maintenance des véhicules, Keolis Pays d'Aix a mis en place une organisation spécifique, à savoir :

- Constitution d'une équipe de trois mécaniciens encadrés par un contremaître d'atelier. Ceux-ci constituent le relais technique auprès des conducteurs et du PC Régulation. Ils interviennent à la prise de service afin de s'assurer du bon état des véhicules avant le départ et d'effectuer toutes les opérations de maintenance de premier niveau : niveau huile, eau, lave glace, contrôles éclairage, contrôle du fonctionnement des rampes PMR, accompagnement technique des conducteurs. Ils interviennent ensuite en journée pour effectuer des interventions nécessaires au retour des véhicules sur les dépôts ou en ligne sur le réseau. Ils effectuent les opérations de diagnostic de panne afin de pouvoir engager les demandes de prise en charge dans le cadre de la garantie constructeur et effectuer les petits dépannages pour gagner en réactivité. Ils réalisent les convoyages de véhicules auprès de nos partenaires, concessionnaires, garagistes poids-lourds et carrossiers.
- Constitution du Service « matériels embarqués » composé d'un agent de maintenance et d'un responsable. Outre l'équipement de l'ensemble des véhicules neufs du parc avec le système billettique de la Communauté du Pays d'Aix, l'année 2012 a été marquée par la mise en service de nouveaux équipements, à savoir : caméras de vidéosurveillance, S.A.E.I.V. Luciol, cellules compteuses, radiotéléphones numériques ayant nécessité la mise en place de nouveaux process au sein de Keolis Pays d'Aix et un accompagnement des conducteurs à l'utilisation de ceux-ci. Les évolutions constantes du réseau en cours d'année ont nécessité de nombreux paramétrages et une grande coordination avec le Service Exploitation et le Service Marketing.
- Contractualisation d'accords avec les concessionnaires des différentes marques de matériels roulant pour l'entretien des véhicules. Mise en place de visites périodiques tous les trois mois ou 20 000 kms avec analyses d'huiles moteurs, boîtes de vitesses et ponts systématiques lors de chacune de ces visites afin d'anticiper toute usures anormales et adapter au mieux les intervalles de vidange. La qualité des opérations réalisées a permis à Keolis Pays d'Aix d'obtenir 100% de réussite lors des contrôles techniques semestriels obligatoires.
- Mise en place de réunions périodiques avec les représentants après-vente des différentes marques de véhicules afin d'analyser les dysfonctionnements, les pannes et proposer des évolutions pour améliorer le confort, la sécurité et la fiabilité des véhicules.
- Contractualisation avec Goodyear/Dunlop (de janvier à septembre) puis avec Michelin pour la fourniture et le suivi de l'état des pneumatiques.
- Contractualisation avec ONET pour la réalisation du nettoyage intérieur des véhicules et des sites d'exploitations.
- Création à partir du mois d'octobre d'un poste d'approvisionneur – assistant service maintenance, afin d'accompagner la mise en place d'un ERP permettant à Keolis Pays d'Aix d'être plus efficace pour les commandes (recherches des meilleurs fournisseurs) et le traitement des factures ou des litiges et afin d'être l'interlocuteur pour tout ce qui concerne la sinistralité (ouverture des dossiers d'assurance, suivi des expertises et des remboursements).

Les sous-traitants de Keolis Pays d'Aix disposent de leurs propres ateliers de maintenance, leur permettant d'assurer l'ensemble des opérations préventives et correctives.

3/ Le service offert

3.1/ CUMUL DE L'OFFRE KILOMETRIQUE REALISEE

Les données kilométriques des tableaux ci-après correspondent aux kilomètres commerciaux réalisés. L'année est décomposée en deux parties, la première du 1^{er} janvier au 8 juillet et la seconde, du 9 juillet au 31 décembre, afin de faciliter la lecture et refléter l'évolution du réseau. Sachant que la seconde période correspond à la mise en place des différentes versions du nouveau réseau :

- du 9 juillet au 2 septembre : sur la base du nouveau réseau contractuel, mise en place d'une nouvelle offre de transport, amendée par la Communauté du Pays d'Aix, avec les horaires « été » ;
- du 3 septembre au 9 décembre : ajustements de cette nouvelle offre de transport pour tenir compte des premières remarques des usagers et mise en place des horaires « hiver » ;
- du 10 au 31 décembre : évolution de cette offre de transport pour tenir compte des demandes des 58 Comités d'Intérêts de Quartier de la Ville d'Aix-en-Provence.



3.2/ EVOLUTION DE L'OFFRE DU 9 JUILLET AU 10 DECEMBRE

Les différentes adaptations d'offre du réseau Aix-en-bus du 9 juillet 2012 au 10 décembre 2012 sont les suivantes :

- Au 9 juillet 2012

Avec la mise en place du nouveau réseau, des ajustements d'itinéraires, prolongements de lignes et modifications de fréquences ont été nécessaires.

Ces modifications portaient sur des changements d'itinéraires (Lignes 3, 4, 8, 9, 11, 12 et 15) ou des prolongements de lignes (Lignes 6, 7, 8, 9, 10 et 21) et ont généré une augmentation importante de l'offre du réseau (Cf. tableau descriptif en Annexe 1-A).

- Au 3 septembre 2012

Les circuits spéciaux scolaires ont été densifiés, et peu de modifications d'itinéraires sont intervenues sur les lignes régulières. En revanche, il a été fait application des horaires « hiver » avec des fréquences parfois plus élevées que ce qui avait été prévu initialement, ce qui a nécessité des moyens supplémentaires (Cf. tableau descriptif en Annexe 1-B).

- Au 10 décembre 2012

L'offre de transport a subi des modifications avec une augmentation globale du nombre de lignes régulières (Cf. tableau descriptif en Annexe 1-C).

Cette augmentation du nombre de lignes a pour effet immédiat d'augmenter le nombre de terminus de lignes et par voie de conséquence, à nouveau le volume des unités d'œuvres (véhicules, kilomètres haut-le-pied, heures de conduite, effectifs...).

Ces évolutions sont détaillées en Annexe n° 1.

RAPPORT ANNUEL A LA COMMUNAUTE DU PAYS D'AIX

Kilomètres commerciaux effectués lors du 1^{er} semestre 2012

	Janvier	Février	Mars	Avril	Mai	Juin	1er - 8 Juillet	1er semestre
Lignes	KMS	KMS	KMS	KMS	KMS	KMS	KMS	KMS
Ligne 1	30 812	29 209	30 527	27 712	27 059	30 855	6 982	183 155
Ligne 2	17 549	17 041	18 322	16 239	15 681	17 736	4 045	106 613
Ligne 3	37 616	35 715	38 588	35 198	34 072	37 251	8 988	227 428
Ligne 4	49 168	46 208	48 385	43 957	43 493	48 705	11 472	291 388
Ligne 5	11 674	11 051	11 274	10 111	10 000	11 727	2 374	68 212
Ligne 6	32 250	30 329	31 696	28 541	28 076	32 117	7 282	190 291
Ligne 9	26 321	25 284	27 257	24 235	23 252	26 327	6 634	159 310
Ligne 10	14 095	13 061	12 937	11 699	11 831	14 267	2 942	80 832
Ligne 13	18 131	17 269	18 556	16 944	16 486	17 959	4 331	109 676
Ligne 14	7 686	7 334	7 875	7 248	7 115	7 601	1 873	46 732
Ligne 15	29 441	28 065	29 313	29 313	27 213	30 140	7 170	180 655
Ligne 16	14 613	14 613	15 753	15 753	13 430	14 877	3 506	92 545
Ligne 17	34 906	34 902	37 230	37 230	31 893	35 321	8 349	219 831
Ligne 18	12 273	12 273	13 254	13 254	11 291	12 505	2 945	77 795
Ligne 18b	3 461	3 461	3 626	3 626	3 132	3 464	824	21 594
Ligne 19	2 919	2 919	3 058	3 058	2 641	2 928	695	18 218
Ligne 20	13 736	13 148	14 275	12 686	12 147	13 736	3 169	82 896
Ligne 21	18 907	18 072	19 623	17 453	16 726	18 907	4 363	114 051
Ligne 20/21	956	764	764	1 147	1 338	765	382	6 115
Ligne 22	6 719	6 249	6 719	5 897	5 803	5 873	1 527	38 786
Ligne 23	11 676	11 221	12 102	10 760	10 320	11 679	2 689	70 447
Ligne 24	439	495	497	441	495	495	110	2 972
Mini 1	13 172	12 843	13 869	12 305	11 793	13 263	3 001	80 246
Mini 2	18 450	17 746	19 151	16 992	16 257	18 408	4 248	111 252
Mini 3	6 320	6 025	6 685	5 887	5 639	6 383	1 481	38 421
Secteur A	2 679	2 698	2 954	2 733	3 305	3 342	679	18 390
Secteur B	4 648	4 587	4 296	4 172	4 130	4 261	1 083	27 177
Secteur C	4 921	5 127	4 565	4 460	4 956	4 982	1 228	30 239
Secteur D	5 195	4 857	5 370	5 754	5 507	5 564	1 290	33 537
Secteur E	2 242	2 159	1 879	2 014	1 928	1 964	557	12 743
Secteur J	8 066	7 556	7 787	9 639	7 710	7 860	1 952	50 570
Doublage scolaire	3 756	2 898	2 529	2 342	2 914	3 438	51	17 928
CREPS	307	267	225	210	234	289	14	1 546
Diablines	19 227	17 326	18 964	16 842	16 167	18 247	4 717	111 490
Navette Marché NME	200	200	200	184	200	200	46	1 230
Navette Marché NMP	173	173	216	173	173	173	43	1 124
Total	484 705	463 145	490 321	456 209	434 405	483 609	113 042	2 925 435

RAPPORT ANNUEL A LA COMMUNAUTE DU PAYS D'AIX

Kilomètres commerciaux effectués lors du 2ème semestre 2012

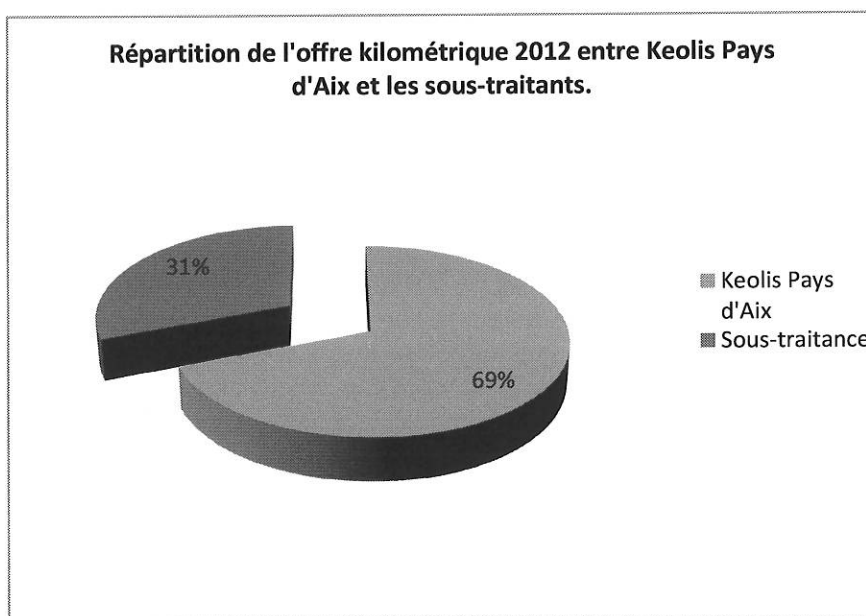
	9 - 31 Juillet	Août	Septembre	Octobre	Novembre	Décembre	2ème semestre
Lignes	KMS	KMS	KMS	KMS	KMS	KMS	KMS
Ligne 1	6 861	7 499	9 974	11 071	9 887	7 110	52 402
Ligne 2	16 133	21 994	39 395	40 820	39 878	26 848	185 068
Ligne 2 S	0	0	160	145	143	962	1 410
Ligne 3	23 135	31 485	39 409	40 959	38 727	28 473	202 188
Ligne 3 S	0	0	100	102	106	44	352
Ligne 4	46 163	59 069	55 714	56 312	56 337	33 774	307 369
Ligne 5	14 804	20 225	22 971	24 632	22 019	27 891	132 542
Ligne 6	9 053	12 273	15 832	15 855	15 151	13 302	81 466
Ligne 7	11 085	14 927	10 817	11 246	10 487	18 158	76 720
Ligne 8	14 642	19 049	26 558	27 332	27 022	24 717	139 320
Ligne 8 S	0	0	42	48	70	485	645
Ligne 9	11 515	15 892	25 021	28 141	23 690	16 857	121 116
Ligne 9 S	0	0	126	131	134	3 720	4 111
Ligne 10	17 766	24 214	32 349	33 881	32 879	21 122	162 211
Ligne 10 S	0	0	229	220	218	423	1 090
Ligne 11	10 807	14 919	22 669	24 802	23 106	22 554	118 857
Ligne 12	9 291	12 672	23 532	25 743	24 115	17 801	113 154
Ligne 12 S	0	0	0	0	0	1 614	1 614
Ligne 13	13 207	17 908	20 465	20 071	20 507	25 654	117 812
Ligne 13 S	0	0	188	148	152	63	551
Ligne 14	11 062	15 138	23 574	26 084	24 020	25 788	125 666
Ligne 15	29 808	40 908	46 741	51 237	47 045	40 619	256 358
Ligne 16	3 212	4 156	3 780	4 695	3 967	4 017	23 827
Ligne 17	6 689	9 153	8 307	8 799	8 286	8 962	50 196
Ligne 18	38 961	52 281	40 389	38 555	39 902	37 298	247 386
Ligne 19	20 121	27 429	23 375	22 442	23 282	19 093	135 742
Ligne 19 S	0	0	0	0	0	748	748
Ligne 20	11 137	15 167	19 840	21 883	20 061	5 446	93 534
Ligne 21	14 267	19 523	21 773	25 110	22 188	13 372	116 233
Ligne 21 S	0	0	0	0	0	252	252
Ligne 22	7 754	10 632	14 817	15 925	14 921	9 299	73 348
Ligne 22 S	0	0	429	461	432	269	1 590
Ligne 23	0	0	0	0	0	8 212	8 212
Ligne 23 S	0	0	0	0	0	803	803
Ligne 24	0	0	0	0	0	330	330
M1	0	0	0	0	0	9 337	9 337
M2	0	0	0	0	0	8 232	8 232
M3	0	0	0	0	0	8 923	8 923
M4	0	0	0	0	0	5 793	5 793
Ligne 30	4 631	4 615	6 027	4 498	5 975	4 991	30 737
Ligne 31	3 154	3 042	4 837	2 106	4 935	4 825	22 899
Ligne 32	1 729	1 794	2 473	2 496	2 648	651	11 791
Ligne 33	912	884	1 432	1 638	1 567	2 738	9 171
Ligne 34	2 850	3 172	3 966	1 820	3 893	1 120	16 821
Ligne 35	5 786	4 628	6 127	4 732	6 385	1 127	28 785
Ligne 36	3 154	2 860	3 953	0	4 147	931	15 045
Ligne 37	4 199	4 498	6 344	18 280	6 222	1 316	40 859
Ligne 38	836	2 106	2 638	0	3 007	3 410	11 997
Ligne 39	2 793	2 496	3 532	0	3 043	854	12 718
Ligne 40	1 900	1 638	1 760	0	1 956	480	7 734
Ligne 41	1 976	1 820	1 833	0	2 038	609	8 276
Ligne 42	6 840	4 732	5 652	0	5 836	1 176	24 236
Ligne 32-36-37	0	0	0	0	0	4 770	4 770
Ligne 34-35	0	0	0	0	0	3 060	3 060
NCA	9 925	13 418	11 680	13 418	13 148	10 729	72 318
CREPS	0	0	294	262	440	200	1 196
Diablines	13 563	18 280	17 511	18 280	18 755	17 587	103 976
Scolaires	0	0	22 026	23 916	18 003	18 279	82 224
Total	411 721	536 496	650 661	668 296	650 730	577 218	3 495 121

RAPPORT ANNUEL A LA COMMUNAUTE DU PAYS D'AIX

3.3/ REPARTITION DE L'OFFRE KILOMETRIQUE

Répartition de l'offre kilométrique 2012 entre Keolis Pays d'Aix et les sous-traitants.

Offre Kilométrique 2012	Janvier	Février	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	Septembre	Octobre	Novembre	Décembre	Année 2012
Keolis Pays d'Aix	340 114	322 602	342 272	308 361	301 102	338 154	363 942	382 239	443 799	461 495	442 748	404 435	4 451 262
Sous-traitance	144 591	140 543	148 049	147 848	133 303	145 455	160 821	154 257	206 862	206 801	207 982	172 783	1 969 295
Total	484 705	463 145	490 321	456 209	434 405	483 609	524 763	536 496	650 661	668 296	650 730	577 218	6 420 557



Keolis Pays d'Aix a confié en sous-traitance des services pour l'exploitation du réseau Aix-en-bus.

Au total, 31% des kilomètres commerciaux ont été réalisés par ces sous-traitants.

Comme évoqué précédemment, ce taux supérieur à celui de 10% prévu au contrat est lié au recours à deux partenaires supplémentaires et ce, en accord avec la Communauté du Pays d'Aix, à savoir RDT 13 et G.I.E. Diablins.

Ainsi, pour rappel, Keolis Pays d'Aix a collaboré en 2012 avec les quatre sociétés suivantes pour l'exploitation du réseau de la Communauté du Pays d'Aix :

- SAP : exploitation de la Ligne 24 et des 40 circuits scolaires ;
- SUMA : exploitation des lignes virtuelles de Transport À la Demande ;
- RDT 13 : exploitation de certaines lignes régulières ;
- G.I.E. Diablins : exploitation des navettes électriques du centre-ville.

RAPPORT ANNUEL A LA COMMUNAUTE DU PAYS D'AIX

Kilomètres commerciaux effectués par les sous-traitants lors du 1^{er} semestre 2012

	Janvier	Février	Mars	Avril	Mai	Juin	1er - 8 Juillet	1er semestre
Lignes	KMS	KMS	KMS	KMS	KMS	KMS	KMS	KMS
Ligne 15	29 441	28 065	29 313	29 313	27 213	30 140	7 170	180 655
Ligne 16	14 613	14 613	15 753	15 753	13 430	14 877	3 506	92 545
Ligne 17	34 906	34 902	37 230	37 230	31 893	35 321	8 349	219 831
Ligne 18	12 273	12 273	13 254	13 254	11 291	12 505	2 945	77 795
Ligne 18b	3 461	3 461	3 626	3 626	3 132	3 464	824	21 594
Ligne 19	2 919	2 919	3 058	3 058	2 641	2 928	695	18 218
Secteur A	2 679	2 698	2 954	2 733	3 305	3 342	679	18 390
Secteur B	4 648	4 587	4 296	4 172	4 130	4 261	1 083	27 177
Secteur C	4 921	5 127	4 565	4 460	4 956	4 982	1 228	30 239
Secteur D	5 195	4 857	5 370	5 754	5 507	5 564	1 290	33 537
Secteur E	2 242	2 159	1 879	2 014	1 928	1 964	557	12 743
Secteur J	8 066	7 556	7 787	9 639	7 710	7 860	1 952	50 570
Diablines	19 227	17 326	18 964	16 842	16 167	18 247	4 717	111 490
Total	144 591	140 543	148 049	147 848	133 303	145 455	34 995	894 784

Kilomètres commerciaux effectués par les sous-traitants lors du 2ème semestre 2012

RAPPORT ANNUEL A LA COMMUNAUTE DU PAYS D'AIX

	9 - 31 Juillet	Août	Septembre	Octobre	Novembre	Décembre	2ème semestre
Lignes	KMS	KMS	KMS	KMS	KMS	KMS	KMS
Ligne 11	10 807	14 919	22 669	24 802	23 106	22 554	118 857
Ligne 14	11 062	15 138	23 574	26 084	24 020	25 788	125 666
Ligne 15	29 808	40 908	46 741	51 237	47 045	40 619	256 358
Ligne 16	3 212	4 156	3 780	4 695	3 967	4 017	23 827
Ligne 17	6 689	9 153	8 307	8 799	8 286	8 962	50 196
Ligne 30	4 631	4 615	6 027	4 498	5 975	4 991	30 737
Ligne 31	3 154	3 042	4 837	2 106	4 935	4 825	22 899
Ligne 32	1 729	1 794	2 473	2 496	2 648	651	11 791
Ligne 33	912	884	1 432	1 638	1 567	2 738	9 171
Ligne 34	2 850	3 172	3 966	1 820	3 893	1 120	16 821
Ligne 35	5 786	4 628	6 127	4 732	6 385	1 127	28 785
Ligne 36	3 154	2 860	3 953	0	4 147	931	15 045
Ligne 37	4 199	4 498	6 344	18 280	6 222	1 316	40 859
Ligne 38	836	2 106	2 638	0	3 007	3 410	11 997
Ligne 39	2 793	2 496	3 532	0	3 043	854	12 718
Ligne 40	1 900	1 638	1 760	0	1 956	480	7 734
Ligne 41	1 976	1 820	1 833	0	2 038	609	8 276
Ligne 42	6 840	4 732	5 652	0	5 836	1 176	24 236
Ligne 32-36-37	0	0	0	0	0	4 770	4 770
Ligne 34-35	0	0	0	0	0	3 060	3 060
NCA	9 925	13 418	11 680	13 418	13 148	2 919	64 508
Diablines	13 563	18 280	17 511	18 280	18 755	17 587	103 976
Scolaires	0	0	22 026	23 916	18 003	18 279	82 224
Total	125 826	154 257	206 862	206 801	207 982	172 783	1 074 511

3.4/ OFFRE KILOMETRIQUE REALISEE SUR LES LIGNES DE TRANSPORT A LA DEMANDE

Kilomètres commerciaux effectués sur les lignes du TAD lors du 1^{er} semestre 2012

	Janvier	Février	Mars	Avril	Mai	Juin	1er - 8 Juillet	1er semestre
Lignes	KMS	KMS	KMS	KMS	KMS	KMS	KMS	KMS
Secteur A	2 679	2 698	2 954	2 733	3 305	3 342	679	18 390
Secteur B	4 648	4 587	4 296	4 172	4 130	4 261	1 083	27 177
Secteur C	4 921	5 127	4 565	4 460	4 956	4 982	1 228	30 239
Secteur D	5 195	4 857	5 370	5 754	5 507	5 564	1 290	33 537
Secteur E	2 242	2 159	1 879	2 014	1 928	1 964	557	12 743
Secteur J	8 066	7 556	7 787	9 639	7 710	7 860	1 952	50 570
Total	27 751	26 984	26 851	28 772	27 536	27 973	6 789	172 656

A noter : au cours de cette période, il s'agissait d'un service de Transport À la Demande (T.A.D.) zonal, sur réservation uniquement.

RAPPORT ANNUEL A LA COMMUNAUTE DU PAYS D'AIX

Plus de la moitié des réservations enregistrées étaient des réservations permanentes, c'est-à-dire que les voyageurs réservaient leurs courses pour deux mois, avec renouvellement tous les deux mois.

Le caractère à la demande de la prestation perdait donc de son sens, avec des moyens mobilisés sur des flux bien identifiés, notamment en heures de pointe.

C'est pourquoi, comme cela était prévu au contrat, à compter du 9 juillet 2012, ont été mises en place pour remplacer ce T.A.D. zonal, des lignes virtuelles appelées Lignes Flexibles, qui fonctionnaient de la façon suivante :

- passages réguliers en heures de pointe sans besoin de réserver ;
- passages sur réservation préalable en heures creuses.

Treize Lignes Flexibles ont ainsi mises en œuvre dès le 9 juillet ; leur nombre a été réduit à neuf à compter du 10 décembre, pour deux raisons essentielles :

- transformation de Lignes Flexibles en Lignes Régulières (exemples des dessertes de Saint-Marc-Jaumegarde et de Luynes) ;
- fusion de Lignes Flexibles entre elles.

Kilomètres commerciaux effectués sur les lignes du TAD lors du 2ème semestre 2012

	9 - 31 Juillet	Août	Septembre	Octobre	Novembre	Décembre	2ème semestre
Lignes	KMS	KMS	KMS	KMS	KMS	KMS	KMS
Ligne 30	4 631	4 615	6 027	4 498	5 975	4 991	30 737
Ligne 31	3 154	3 042	4 837	2 106	4 935	4 825	22 899
Ligne 32	1 729	1 794	2 473	2 496	2 648	651	11 791
Ligne 33	912	884	1 432	1 638	1 567	2 738	9 171
Ligne 34	2 850	3 172	3 966	1 820	3 893	1 120	16 821
Ligne 35	5 786	4 628	6 127	4 732	6 385	1 127	28 785
Ligne 36	3 154	2 860	3 953	0	4 147	931	15 045
Ligne 37	4 199	4 498	6 344	18 280	6 222	1 316	40 859
Ligne 38	836	2 106	2 638	0	3 007	3 410	11 997
Ligne 39	2 793	2 496	3 532	0	3 043	854	12 718
Ligne 40	1 900	1 638	1 760	0	1 956	480	7 734
Ligne 41	1 976	1 820	1 833	0	2 038	609	8 276
Ligne 42	6 840	4 732	5 652	0	5 836	1 176	24 236
Ligne 32-36-37	0	0	0	0	0	4 770	4 770
Ligne 34-35	0	0	0	0	0	3 060	3 060
Total	40 760	38 285	50 574	35 570	51 652	32 058	248 899

A noter : le nombre de kilomètres réalisés pour les services de T.A.D. au cours du second semestre est supérieur à celui du premier semestre compte tenu que :

- l'offre est plus importante : 13 lignes virtuelles contre 6 secteurs auparavant ;
- le fonctionnement est différent : passages réguliers systématiques en heures de pointe et sur réservation en heures creuses, contre un système sur réservation uniquement au cours du premier semestre.

Une analyse approfondie devra être menée pour voir quel est le principe de fonctionnement le plus adapté aux besoins de la clientèle concernée par ces services, à savoir les zones d'habitat peu denses et difficiles d'accès.

RAPPORT ANNUEL A LA COMMUNAUTE DU PAYS D'AIX

3.5/ gamme tarifaire pour bénéficier de cette offre de transport

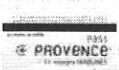
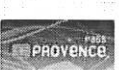
Pour voyager sur le réseau Aix-en-bus, les titres de transport et leurs tarifs, définis par l'Autorité Délégante, sont restés inchangés en 2012, la Communauté du Pays d'Aix ayant fait le choix de ne pas répercuter la hausse de T.V.A.

VOYAGES OCCASIONNELS	TYPES DE TARIFS	PRIX	CONDITIONS
 Ticket unité	Tarif normal	1€	Voyageurs occasionnels
 Ticket unité Diablins	Tarif normal	0.50€	Voyageurs occasionnels
 Ticket partenaire	Tarif normal	0.70€	Voyageurs occasionnels
 Ticket trois jours	Tarif normal	5€	Voyageurs occasionnels
 Ticket journée P+R	Tarif normal	Gratuit	Voyageurs occasionnels
 Ticket journée Diablins	Tarif normal	1€	Voyageurs occasionnels

TITRES SCOLAIRES	TYPES DE TARIFS	PRIX	CONDITIONS
 Carte Jeune +	Carte annuelle	100€	Elèves des collèges et lycées Etudiants -26 ans
 Carte scolaire	Carte annuelle	50€	Elèves du primaires et secondaires

CONDITIONS PARTICULIÈRES	TYPES DE TARIFS	PRIX	CONDITIONS
 Titre groupe	Tarif normal	0.50€ par personne / par jour	Groupe de 20 à 30 voyageurs

RAPPORT ANNUEL A LA COMMUNAUTE DU PAYS D'AIX

VOYAGES RÉGULIERS	TYPES DE TARIFS	PRIX	CONDITIONS
 Ticket abonnement mensuel P+R	Tarif normal	24€	Voyageurs réguliers
 Abonnement mensuel	Tarif normal	24€	Voyageurs réguliers
 Abonnement annuel	Tarif normal	230€	Voyageurs réguliers
 Ticket 10 voyages	Tarif normal	7€	Voyageurs réguliers
 10 voyages	Tarif réduit	5€	Voyageurs réguliers invalides de guerre et accidentés du travail
 10 voyages Diablines	Tarif normal	4€	Voyageurs réguliers
 X voyages	Tarif normal	0,70€ par voyage	Voyageurs réguliers
 Abonnement Merveil	Tarif normal	Gratuit	Voyageurs âgés de plus de 70 ans
 20 voyages Prioribus	Tarif réduit	Gratuit	Voyageurs handicapés et âgés entre 65 et 70 ans
 Mensuel Prioribus R	Tarif réduit	Gratuit	Voyageurs allocataires du RSA bénéficiaires d'un Contrat d'Insertion
 Mensuel Prioribus C	Tarif réduit	Gratuit	Voyageurs chômeurs bénéficiaires de l'Allocation Spécifique de Solidarité

RAPPORT ANNUEL A LA COMMUNAUTE DU PAYS D'AIX

3.6/ AFFECTATION DU PARC DE VEHICULES PAR LIGNE

L'affectation du parc a été découpée en quatre périodes, chacune correspondant à un réseau spécifique.

Les tableaux ci-dessous ne tiennent pas compte des véhicules de réserve.

Affectation du parc par ligne - Du 1er janvier au 8 juillet 2012		
Ligne	Type	Nombre
1	Autobus Standard	9
2	Autobus Standard	4
3	Autobus Standard	8
4	Autobus Standard	10
5	Autobus Standard	3
6	Autobus Standard	8
9	Midibus	5
10	Autobus Standard	5
13	Autobus Standard	4
14	Midibus	2
15	Autobus Low Entry	5
16	Autobus Low Entry	3
17	Autobus Low Entry	7
18	Minibus	1
18b	Minibus	1
19	Autobus Low Entry	1
20	Autobus Standard	2
21	Autobus Standard	4
22	Autobus Standard	1
23	Midibus	3
24	Autobus Standard	0
Scol Puyricard	Autobus Standard	5
Mini 1	Minibus	3
Mini 2	Minibus	5
Mini 3	Minibus	2
Flexibles	Minibus	7
NME	Minibus	1
NMP	Minibus	1
Total		110

Affectation du parc par ligne - Du 9 juillet au 2 septembre		
Ligne	Type	Nombre
1	Autobus Standard	8
2	Autobus Low Entry	4
3	Autobus Standard	5
4	Autobus Standard	13
5	Autobus Low Entry	4
6	Autobus Standard	8
7	Autobus Low Entry	6
8	Midibus	2
9	Midibus	6
10	Autobus Low Entry	6
11	Autobus Low Entry	4
12	Autobus Low Entry	3
13	Minibus	3
14	Autobus Low Entry	4
15	Autobus Low Entry	4
16	Minibus	2
17	Minibus	1
18	Midibus	5
19	Minibus	4
20	Minibus	4
21	Minibus	4
22	Minibus	4
30 à 42	Minibus	10
Scol	Autocar Standard	24
Scol	Minibus	1
CREPS	Autobus Low Entry	1
Total		140

RAPPORT ANNUEL A LA COMMUNAUTE DU PAYS D'AIX

Affectation du parc par ligne - Du 3 septembre au 9 décembre		
Ligne	Type	Nombre
1	Midibus	3
2	Autobus Standard	8
2s	Autobus Low Entry	1
3	Autobus Standard	10
3s	Autobus Low Entry	1
4	Autobus Low Entry	12
5	Autobus Standard	6
6	Autobus Standard	4
7	Midibus	3
8	Autobus Standard	7
8s	Autobus Low Entry	1
9	Autobus Standard	6
9s	Autobus Low Entry	1
10	Autobus Low Entry	6
10s	Autobus Low Entry	1
11	Autobus Low Entry	4
12	Autobus Standard	3
13	Midibus	3
13s	Autobus Low Entry	1
14	Autobus Low Entry	3
	Minibus	1
15	Autobus Low Entry	6
16	Minibus	2
17	Minibus	1
18	Autobus Low Entry	5
19	Minibus	4
20	Minibus	5
21	Minibus	5
22	Minibus	4
CREPS	Midibus	1
Flexibles	Minibus	11
NCA	Minibus	1
NCV	véhicule électrique	18
Primaires	Autocar Standard	1
	Midicar	4
scol Iuynes	Autocar Standard	6
scol milles	Autocar Standard	8
scol Puyricard	Autocar Standard	6
Total		173

Affectation du parc par ligne - Du 10 décembre au 31 décembre		
Ligne	Type	Nombre
1	Midibus	2
2	Autobus Standard	7
2s	Autobus Standard	1
3	Autobus Low Entry	7
4	Autobus Standard	4
5	Autobus Standard	11
6	Autobus Standard	4
7	Autobus Standard	8
8	Autobus Standard	8
8s	Autobus Standard	1
9	Autobus Standard	4
9s	Autobus Standard	1
10	Autobus Low Entry	5
10s	Autobus Low Entry	1
11	Autobus Low Entry	3
12	Autobus Low Entry	4
12s	Autobus Low Entry	2
13	Midibus	5
14	Minibus	4
15	Autobus Low Entry	6
16	Minibus	1
17	Minibus	1
18	Autobus Low Entry	4
18s	Autobus Low Entry	2
19	Midibus	3
19s	Midibus	1
20	Autobus Low Entry	2
21	Minibus	2
21s	Minibus	1
22	Midibus	3
23	Autobus Low Entry	2
23s	Autobus Low Entry	1
24	Autobus Low Entry	1
Mini 1	Minibus	4
Mini 2	Minibus	4
Mini 3	Minibus	4
Mini 4	Minibus	2
CREPS	Autobus Standard	2
Flexibles	Minibus	9
NCA	Minibus	2
NCV	véhicule électrique	18
Primaire	Autocar Standard	1
Primaire	Midicar	4
scol Iuynes	Autocar Standard	6
scol milles	Autocar Standard	8
scol Puyricard	Autocar Standard	6
Total		182

RAPPORT ANNUEL A LA COMMUNAUTE DU PAYS D'AIX

3.7/ PRINCIPAUX INCIDENTS DE FONCTIONNEMENT DU RESEAU

Sécurité

Force est de constater que le transport public est directement impacté par les problématiques d'insécurité sur la voie publique. Le groupe Keolis encourage donc auprès de ses filiales la mise en place de partenariats de qualité avec les forces de sécurité intérieure.

Ainsi, en début d'année, Keolis Pays d'Aix a entrepris un partenariat avec la Police Nationale. Ce partenariat, mis en œuvre par le Responsable du service Environnement Sécurité, consiste à :

- La transmission hebdomadaire d'un relevé des incidents sur le réseau
- L'échange d'informations utiles à la sécurité du réseau par l'organisation de réunions avec les services de police et la Communauté du Pays d'Aix
- La mise à disposition au commissariat d'un accès (lien internet) au système de géolocalisation du réseau
- La transmission des bandes de vidéo-protection du réseau dans le cadre d'enquêtes judiciaires dans le respect des dispositions législatives et réglementaires
- La facilitation de l'accueil des personnels de transport, par la prise de rendez-vous pour les dépôts de plainte des agents

Des échanges réguliers avec les services de l'Officier du Ministère Public afin d'assurer le suivi des dossiers transmis sur les infractions constatées à la police des transports.

Incidents relevés sur le réseau - Année 2012	au préjudice du personnel	
	violences avec ITT	4
	violences sans ITT	3
	menaces, altercations	15
	incivilités, insultes	12
	au préjudice de la clientèle	
	violences	11
	incivilités, insultes	4
	vols	2
	Vandalisme matériel roulant	
	jets projectiles avec dégâts	17
	jets projectiles sans dégâts	30
	dégradations	4
	perturbation d'exploitation	
	décompression des portes	2
	Nombre total d'incidents	104
	Réunions coordination et information sécurité KPA/services Polices/CPA	2
	Extractions bandes vidéoprotection	45

Le partenariat entre Keolis Pays d'Aix et la Police Nationale s'est avéré de plus efficace au fil des mois et ce, à deux niveaux :

- Lutte contre la fraude : les opérations de contrôle combinées entre les équipes de Keolis Pays d'Aix et de la Police Nationale ont permis de constater dès le mois de juin, des hausses des ventes de tickets unité et des abonnements ;
- Sécurité : - 24 % d'actes d'incivilités et - 47 % de préjudices à l'égard des conducteurs ; de plus, grâce aux caméras de vidéosurveillance, sur 23 agressions ayant fait l'objet de plainte, 7 personnes ont pu être interpellées, jugées puis condamnées à des peines de prison ou à un versement de dommages et intérêts.

RAPPORT ANNUEL A LA COMMUNAUTE DU PAYS D'AIX

Droits de retrait

Deux droits de retrait significatifs ont eu lieu en 2012 :

- Le 3 octobre, huit conducteurs exercent leur droit de retrait après l'agression de l'un d'entre eux. 360 kilomètres n'ont pu être effectués :

Ligne 3	20
Ligne 5	18
Ligne 9	237
Ligne 10	25
Ligne 12	61
Total	360

- Le 9 octobre, droit de retrait général des conducteurs de Keolis Pays d'Aix, de leurs prises de service le matin jusqu'à 14h00, suite à la violente agression de l'un d'entre eux la veille au soir par un individu cagoulé et armé. Les kilomètres non effectués sont récapitulés dans le tableau suivant :

Ligne 1	204
Ligne 2	795
Ligne 3	869
Ligne 4	1 162
Ligne 5	489
Ligne 6	332
Ligne 7	216
Ligne 8	502
Ligne 9	618
Ligne 10	771
Ligne 12	505
Ligne 13	437
Ligne 18	1 005
Ligne 19	467
Ligne 20	430
Ligne 21	544
Ligne 22	312
CREP	10
Total	9 667

RAPPORT ANNUEL A LA COMMUNAUTE DU PAYS D'AIX

Grève

Les 10 et 11 décembre, un mouvement de grève a perturbé le fonctionnement du réseau.

- Le 10 décembre, bien que toutes les mesures nécessaires à la mise en place d'un service minimum aient été mises en place, ce dernier n'a pu être assuré puisque les deux dépôts ont été bloqués par une partie des salariés grévistes. Seuls les services effectués par les sous-traitants ont pu être réalisés ce jour. Les usagers ont été avertis grâce aux réseaux sociaux (Facebook, Tweeter), à l'information embarquée et par l'envoi de SMS.
- Le 11 décembre, le Plan de Transport Adapté a pu être assuré après le déblocage des dépôts par le personnel gréviste dans la matinée. Le réseau a circulé normalement dès le lendemain.

Les kilomètres non effectués sont détaillés dans le tableau suivant :

Ligne 1	361
Ligne 2	1 555
Ligne 3	1 588
Ligne 4	1 587
Ligne 5	2 089
Ligne 6	836
Ligne 7	1 403
Ligne 8	1 603
Ligne 9	1 101
Ligne 10	1 115
Ligne 12	1 023
Ligne 13	1 766
Ligne 18	2 116
Ligne 19	1 008
Ligne 21	696
Ligne 22	421
Ligne 23	846
M1	841
M2	763
M3	842
M4	505
CREP	25
NCA	891
Ligne 2 S	74
Ligne 8 S	60
Ligne 9 S	54
Ligne 10 S	47
Ligne 12 S	81
Ligne 19 S	87
Ligne 21 S	41
Ligne 23 S	75
Total	25 500

4/ Le matériel

4.1/ EVOLUTION DU PARC

Véhicules neufs (171) :

- 49 autobus standard de type Mercedes Citaro (37 mis en service en janvier, 1 mis en service en août, 11 mis en service en décembre)
- 46 autobus low entry de type Irisbus Crosslay LE (40 mis en service en janvier, 2 mis en service en mai)
- 14 midibus de type Heuliez GX127C (12 mis en service en janvier, 1 mis en service en mars, 1 mis en service en décembre)
- 35 minibus de type Dietrich City 21 (3 mis en service en janvier, 4 mis en service en février, 16 mis en service en mars, 2 mis en service en juin, 6 mis en service en juillet, 4 mis en service en décembre)
- 22 autocars de type Mercedes Intouro ME (tous mis en service en septembre)
- 5 midicars de type Fast Otokar Navigo SH (tous mis en service en septembre)

Véhicules d'occasions (31) :

- 1 autobus standard de type Mercedes Citaro (année 2000)
- 1 autobus standard de type Irisbus Agora Line (année 2000)
- 2 midibus de Type Heuliez GX127C (année 2007)
- 6 minibus de type Vehixel Cytios 30 (année 2007)
- 21 navettes électriques

Par ailleurs, de nombreuses locations temporaires de véhicules ont été réalisées, particulièrement :

- pour la reprise de la DSP en janvier (en attendant la livraison retardée des minibus et pour réaliser certains services complémentaires non prévus initialement dans la DSP)
- pour le lancement du réseau de septembre qui comportait une augmentation importante du besoin en véhicule à l'heure de pointe (en attendant la livraison des véhicules neufs).
- pour le lancement du réseau de décembre qui comportait également une évolution significative du nombre de véhicules nécessaires.

Soit l'équivalent en année pleine de 7 véhicules, dont les locations ont été réalisées auprès de constructeurs, de sociétés de location d'autocars et d'autres filiales du groupe Keolis.

Les navettes cœurs de ville exploitées par le G.I.E. Diablins, ont été réalisées avec les véhicules déjà affectés sur le précédent contrat. Celles-ci ont fait l'objet de remise à niveau complète, afin de pouvoir allonger leur durée de vie et améliorer leur fiabilité et leur confort.

A noter : cet accroissement de la flotte non prévu initialement, lié aux augmentations d'offre en septembre puis en décembre 2012, soit 24 bus, n'a pas permis d'équiper ces véhicules de caméras de vidéosurveillance et de cellules compteuses ; ce dernier équipement étant déterminant pour connaître la fréquentation réelle.

RAPPORT ANNUEL A LA COMMUNAUTE DU PAYS D'AIX

Répartition des véhicules	Nombre de véhicules au 31/12/2012	dont véhicules de réserve	Moyenne sur 2012
Exploitation en propre	128	16	111
<i>Standard</i>	57	6	46
<i>Low Entry</i>	30	3	30
<i>Midibus</i>	16	2	15
<i>Minibus</i>	25	5	20
Exploitation par des sous-traitants	38	4	24
<i>Minibus</i>	11	2	11
<i>Midicar</i>	5	1	5
<i>Autocar</i>	22	1	11
Total propriété de Keolis	166	20	135
<i>Low Entry</i>	16	2	14
<i>Minibus</i>	6	2	8
<i>véhicule électrique</i>	21	3	21
Total propriété des sous-traitants	43	7	43
Total général	209	27	178

RAPPORT ANNUEL A LA COMMUNAUTE DU PAYS D'AIX

4.2/ EVOLUTION DE L'AGE MOYEN ET DE L'AGE MAXIMUM AU 31 DECEMBRE 2012

Cette évolution pour le parc global (hors navettes électriques de centre-ville) est détaillée dans le tableau ci-dessous :

	Age moyen	Age maximum
Autobus standard et Low Entry	1,5	12,97
Midibus	1,5	5,5
Minibus	1,4	5,5
Autocar et Midicar	0,5	0,6

L'âge maximum élevé de certains véhicules provient de l'achat de véhicules d'occasion permettant de répondre à l'accroissement de l'offre de septembre.

4.3/ COMPTE-RENDU DE L'ACTIVITE MAINTENANCE ET ENTRETIEN DU PARC ET DES EQUIPEMENTS

Maintenance préventive et entretien du parc

Entretiens préventifs kilométriques :

Ceux-ci sont réalisés tous les 20 000 kms sur l'ensemble des bus par les concessionnaires de chacune des marques de véhicule et comprennent un contrôle de l'ensemble des points de sécurités des véhicules (freinage, direction, ...). Ils comprennent également la vidange des moteurs et les remplacements de la filtration. A l'occasion de ces visites sont effectuées la reprise de toutes les anomalies constatées dans le cadre de la garantie constructeur ainsi qu'une remise en état de la carrosserie.

Par ailleurs, un échantillon d'huile moteur, d'huile de boîte de vitesse et d'huile de pont est systématiquement prélevé et envoyé par nos soins à un laboratoire indépendant afin de surveiller l'usure des organes et adapter les intervalles d'entretien. Ces analyses ont permis de mettre en avant :

- Une dégradation plus rapide que prévu de l'huile moteur et de l'huile de boîte de vitesse des minibus liée aux conditions d'utilisation de ces véhicules (centre-ville, vitesse commerciale faible, ...) ainsi qu'une usure prématurée des plaquettes de freins. Aussi nous avons revu l'intervalle de ces entretiens à 18 000 kms et réalisons en plus des opérations habituelles, une vidange de l'huile de boîte de vitesse et le remplacement des plaquettes de frein.
- L'utilisation par Iveco d'une huile moteur inadaptée entraînant une usure prématurée du moteur. Une huile différente a pu être mise en œuvre depuis.
- La nécessité de vidanger prématurément les boîtes de vitesses et les ponts des Crossway (rodage, ...).

RAPPORT ANNUEL A LA COMMUNAUTE DU PAYS D'AIX

Contrôles techniques :

Afin d'étaler les contrôles techniques obligatoires semestriels des bus, ceux-ci ont été étalés de manière à ne pas nécessiter de véhicules de réserve complémentaires. La préparation des véhicules réalisée conjointement entre notre personnel de maintenance pour toutes les opérations de contrôle à réaliser à l'extérieur ou à l'intérieur du véhicule (éclairage, fonctionnement des dispositifs de sécurité et de secours, ...) et les concessionnaires pour les contrôles des points sous le châssis (freinage, suspension, ...).

Anomalies en cours de service :

Les anomalies rencontrées par les conducteurs lors de la prise de service ou en cours de journée sont transmis au PC Régulation qui les saisit dans l'outil informatique « signalement » afin d'avoir un suivi de leur traitement. Ceux-ci sont ensuite pris en compte par le Service Maintenance, qui les traite dans un délai en rapport avec leur gravité et peut décider de l'immobilisation des véhicules.

Maintenance curative et évolution des matériels

Suite à la mise en exploitation de l'ensemble des véhicules neufs en janvier 2012, un certain nombre d'évènements (dysfonctionnements, pannes, ...) et de retours de la part des conducteurs ou de la clientèle ont nécessité des reprises techniques et des évolutions matériels. Voici les principales actions menées par type de véhicule :

Autobus standard Mercedes Citaro :

- Remplacement du pare soleil conducteur ½ par un pare-soleil ¾ afin de limiter l'éblouissement des conducteurs.
- Ajout d'un indicateur visuel au tableau de bord pour alerter les conducteurs des arrêts demandés.
- Suite à un départ d'incendie le 31 mars 2012, expertise de l'ensemble du parc de véhicules dès le 2 avril et reprise de 4 véhicules par Evobus. La cause était une fuite sur un tuyau de retour gasoil due à une série de joints défectueux.
- Suite à des accrochages fréquents au niveau des rampes PMR, mise en place de rampes encastrées dans les Citaros mis en service en octobre et référencement d'une rampe plus fine comme pièce de rechange.

Autobus Low Entry Irisbus Crossway LE :

- Suppression de la commande de rampe handicapée au niveau de la porte arrière qui engendrait des utilisations abusives de la part de certains usagers.
- Remplacement par le constructeur des rétroviseurs intérieurs qui ne garantissaient pas une visibilité suffisante au conducteur.
- Sécurisation des cadres publicité avec l'installation de cadres avec batteuses pour éviter de perdre des cadres sur la route.
- Formation des conducteurs à l'utilisation des rampes pour les PMR plus difficiles à utiliser que pour les autres véhicules.

RAPPORT ANNUEL A LA COMMUNAUTE DU PAYS D'AIX

Midibus Heuliez GX 127 C :

- Remplacement du réservoir à carburant et de l'ensemble des canalisations d'alimentation gazoil afin de fiabiliser les véhicules (adaptation d'un kit spécifique diester).
- Ajout d'un appui-tête sur les sièges conducteurs pour améliorer leur confort de conduite.

Minibus Dietrich City 21 :

- Suite à des pannes à répétition au niveau de l'ouverture/fermeture de la porte passager, reprise des installation par l'équipementier et réalisation d'une formation à l'entretien de celles-ci pour le personnel de maintenance.
- Suite à des pannes d'injection fréquentes, reprise intégrale par Fiat du parc de véhicules afin de remplacer un injecteur et améliorer l'étanchéité des puits d'injecteur.
- Suite à des pannes fréquentes de boîtes de vitesse (surchauffe excessive) et des usures prématurées d'embrayage, instrumentalisation par Fiat d'un véhicule afin de relever précisément les conditions d'utilisation des véhicules et la topographie du réseau pour adapter au mieux la programmation de la boîte de vitesse robotisée et redimensionner l'embrayage.

4.4/ SINISTRALITE

En 2012, 186 sinistres ont été déclarés à notre Compagnie d'assurances, dont 150 pour accidents matériel et 36 pour corporel.

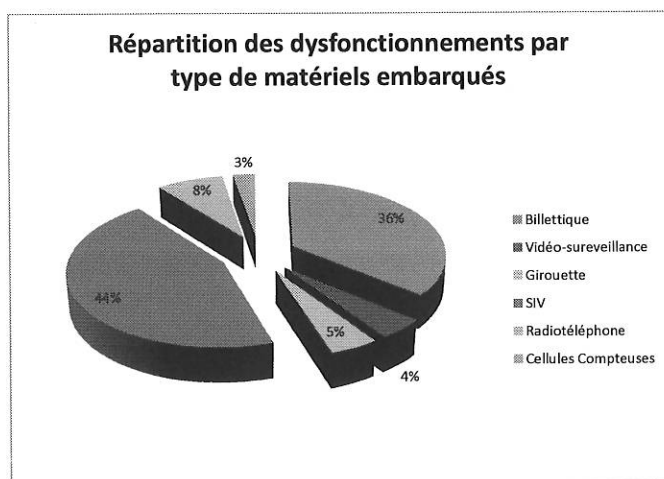
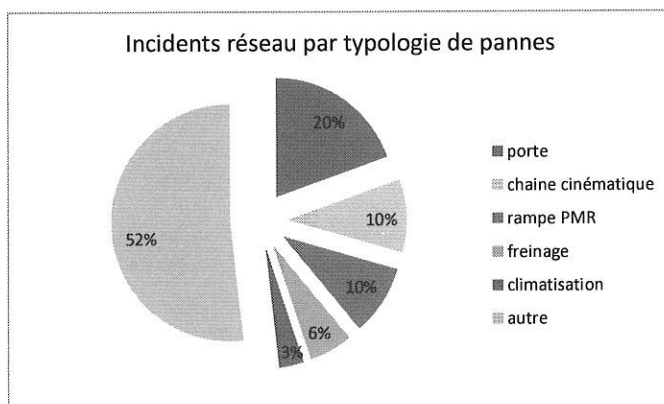
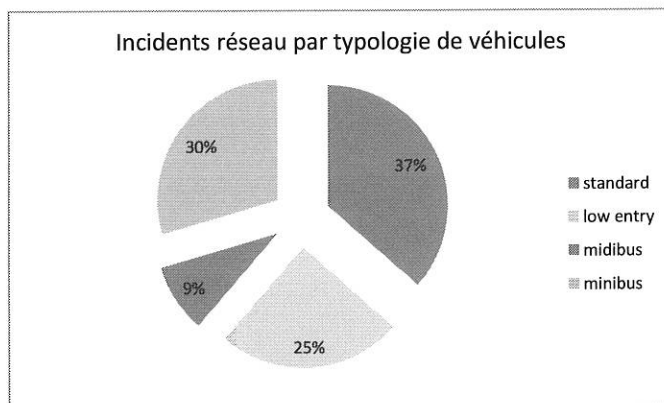
La responsabilité de ces sinistres se décompose ainsi :

- 0% = 78 accidents
- 50% = 31 accidents
- 100% = 77 accidents

RAPPORT ANNUEL A LA COMMUNAUTE DU PAYS D'AIX

4.5/ Nombre et nature des pannes

Concernant les véhicules exploités par Keolis Pays d'Aix, la répartition des incidents par types de véhicules est très proche de leur répartition dans le parc.



5/ L'activité marketing

L'année 2012 fut également une année particulière au niveau marketing :

- reprise de l'activité par Keolis Pays d'Aix, avec nouveaux véhicules, nouvelle livrée pour ces véhicules, nouveau logo, nouvelle tenue des agents en contact avec le public, nouvelle agence commerciale, etc. ;
- lancement de quatre offres différentes au cours du second semestre.

5.1/ LES CAMPAGNES DE SENSIBILISATION ET D'INFORMATION DU PUBLIC

L'année 2012 fut l'année des changements pour le réseau Aix-en-bus ; changements dont il a fallu faire part au public, grâce notamment aux documents d'information et aux plans de communication présentés en Annexe n° 6.

Ci-dessous, chronologie des événements de communication relatifs à l'année 2012

6 décembre 2011

- Inauguration de la nouvelle livrée et du nouveau logo Aix-en-bus

La nouvelle identité visuelle du réseau Aix-en-bus (logo, livrée des véhicules, tenue des agents, etc.) a été sélectionnée par la Communauté du Pays d'Aix à partir des propositions présentées par Keolis Pays d'Aix.

Ces propositions avaient pour but de :

- rester dans l'univers colorimétrique du logo de la Communauté du Pays d'Aix pour que son service de transport lui soit plus facilement attribué ;
 - moderniser le graphisme pour qu'il contribue à l'image jeune et dynamique dont bénéficie la ville centre de l'agglomération, Aix-en-Provence.
- Inauguration officielle des nouveaux bus et de la nouvelle agence commerciale (Rue des Cordeliers) aux nouvelles couleurs du réseau Aix-en-bus.

1^{er} janvier 2012

Reprise du réseau Aix-en-bus par Keolis Pays d'Aix, avec que des nouveautés dès le premier jour de la reprise :

- un parc de véhicules entièrement neufs, aux nouvelles couleurs et logo choisi par la Communauté du Pays d'Aix ;
- des bus tous équipés de vidéosurveillance (pour la sécurité des conducteurs comme celle des voyageurs) et de cellules compteuses pour suivre au plus près la fréquentation ;
- une information dynamique à bord des véhicules avec annonces sonores et visuelles du prochain arrêt desservi, de la ligne et de sa direction.
- un nouveau site internet ;

RAPPORT ANNUEL A LA COMMUNAUTE DU PAYS D'AIX

- le réseau Aix-en-Bus présent sur les réseaux sociaux : Facebook et Twitter

Ce lancement du 1^{er} janvier a été bien perçu : la presse locale s'est faite l'écho de la satisfaction des usagers ayant découvert les nouveaux bus, aux nouvelles couleurs et équipés d'un système d'informations dynamique à bord.

Avril 2012

- Campagne de communication « Je monte – Je valide »

8 Juin 2012

- inauguration de l'agence itinérante du réseau Aix-en-bus. L'agence itinérante Aix-en-Bus se déplace sur le territoire au plus près des habitants pour délivrer de l'information sur le réseau et des titres de transport. Un planning a été élaboré pour les fins et débuts de mois afin d'être présent sur les marchés dans les quartiers et communes desservis par le réseau.

L'autre temps fort de cette année 2012 devait être le lancement du nouveau réseau programmé pour le 9 juillet

Préalablement à ce lancement, la phase de concertation a été organisée afin de présenter le projet par Keolis Pays d'Aix :

- le 13 septembre 2011 : à Madame le Maire et aux maires concernés
- le 3 novembre et le 9 décembre 2011 : aux Agents de la Communauté du Pays d'Aix
- le 16 et 23 novembre 2011 : aux groupes de la Majorité de la ville Aix-en-Provence
- le 22 novembre 2011 : à l'ensemble des futurs salariés Keolis Pays d'Aix
- le 1^{er} décembre 2011 : à la Fédération des Comités d'intérêt de Quartier
- le 19 décembre 2011 : au conseil municipal de Venelles
- le 28 décembre 2011 : à Monsieur le Maire d'Eguilles
- le 26 janvier 2012 : aux membres de l'association Mobipôle
- les 5 et 7 mars 2012 : aux maires adjoints des quartiers
- le 16 mars 2012 : aux Agents d'encadrement des Services techniques de la ville d'Aix-en-Provence
- le 23 mars 2012 : aux Directeurs généraux des Services de la Ville d'Aix-en-Provence
- du 24 au 31 mars 2012 : exposition sous chapiteau, Place Jeanne d'Arc, avec représentation au sol du plan du nouveau réseau en grande dimension (8 m x 8 m) pour permettre aux visiteurs de repérer leurs arrêts et marcher sur leur ligne de bus : 2 800 visiteurs et 280 suggestions ont été déposés sur ce projet.

En revanche, compte tenu de la campagne pour les élections présidentielles puis législatives, Keolis Pays d'Aix n'a pas pu déployer la campagne de communication telle que prévue au contrat, afin de sensibiliser et d'informer le plus grand nombre d'habitants à ce changement de réseau.

La campagne pour le lancement du 9 juillet s'est déroulée sur les dix jours préalables seulement.

RAPPORT ANNUEL A LA COMMUNAUTE DU PAYS D'AIX

Puis comme évoqué dans les pages précédentes, ce nouveau réseau a fait l'objet de modifications, mises en œuvre respectivement les 3 septembre et 10 décembre.

Pour ces trois lancements d'offre, les plans de communication ont consisté à diffuser l'information de base sur les changements à venir et comprenaient à chaque fois, un volet interne et un volet externe :

- volet interne : information et formation du personnel aux nouveaux tracés, fréquences, etc.
- volet externe
 - la période où la Collectivité affirme sa volonté et les raisons du changement ;
 - la période « technique » où les modalités de fonctionnement du réseau sont communiquées, expliquées avec pédagogie. L'objectif étant de faciliter le changement, d'offrir tous les outils pour que les voyageurs s'approprient rapidement le nouveau réseau ;
 - la campagne publicitaire d'envergure comportant une première vague pour annoncer la naissance du nouveau réseau, une seconde vague pour sensibiliser les habitants sur les possibilités offertes par le nouveau réseau ;
 - réunions d'informations auprès de cibles privilégiées : collèges, lycées, universités, foyers de personnes du 3ème âge et associations de personnes handicapées ;
 - réunions publiques par commune et pour chaque quartier et village d'Aix-en-Provence, afin de présenter les dessertes proposées aux habitants secteur par secteur ;
 - mise à disposition des documents d'information, dans les halls d'accueil des établissements publics et parapublics, des établissements scolaires, de la gare SnCF, de l'Office de Tourisme... : guide bus, plan du nouveau réseau et fiches argumentaire par quartier.

Les différentes campagnes de communication pour les lancements de réseaux des 9 juillet, 3 septembre et 10 décembre n'ont pas été suffisamment longues. Par expérience au sein du Groupe Keolis, de tels changements concernant les tracés, les numéros de ligne et les fonctionnements auraient nécessités plusieurs mois de communication générale et ciblé, en amont, auprès des différentes cibles. Cela n'a pu être possible, les retombées et les impacts de ces campagnes déployées à chaque fois sur une dizaine de jours seulement n'ont pu permettre une adhésion forte et massive du public à ces changements ; la fréquentation sur le réseau s'en est ressentie.

20 Novembre 2012

- l'agence commerciale Aix-en-Bus aménagé à l'office de Tourisme d'Aix-en-Provence, à proximité du point nodal du réseau, la Rotonde.

Fort des enseignements de l'année 2012 en termes de communication, la charte graphique et le ton employé pour les différentes campagnes à venir en 2013, devront être modifiés, afin de marquer la rupture avec ces changements successifs d'offre et susciter la curiosité puis le plébiscite des habitants du Pays d'Aix pour le réseau Aix-en-bus.

De plus, des opérations d'animation et de promotion du réseau devront être réalisées afin de dynamiser, fidéliser les clients et en conquérir de nouveaux

RAPPORT ANNUEL A LA COMMUNAUTE DU PAYS D'AIX

5.2/ LA TARIFICATION

LE TITRE MERVEIL

- **A partir du 1^{er} Janvier 2012** : introduction d'une condition de ressources pour l'obtention du titre « Merveil » Aix-en-bus (délibération du 15 décembre 2011)
Le titre « Merveil » est un abonnement annuel pour des voyages illimités, destiné aux personnes âgées de plus de 70 ans, non imposable et habitant l'une des communes du réseau délégué.
- **A partir du 1^{er} Avril 2012**: suppression de la condition de ressources pour l'obtention du titre « Merveil » Aix-en-bus
Le titre « Merveil » est un abonnement annuel pour des voyages illimités, destiné aux personnes âgées de plus de 70 ans, habitant l'une des communes du réseau délégué.

CREATION D'UN TITRE GROUPE

- **A partir du 1^{er} Janvier 2012** : création d'un titre groupe, destiné aux groupes composés de 20 à 30 personnes (sans condition d'âge), au tarif de 0.50€ par jour et par personne.
Ce titre doit permettre de voyager de façon illimitée :
 - en dehors des heures de pointe, soit entre 9h00 et 16h00, du lundi au vendredi
 - sans restriction horaire, les samedis, dimanches et jours fériés

Ce titre est chargé sur une carte à puce pour l'ensemble des membres du groupe. Afin de s'assurer de la disponibilité des places à bord des véhicules, le groupe doit réserver ses déplacements auprès de l'agence commerciale Aix-en-bus
- A partir du 7 mai 2012 : les écoles bénéficient d'une gratuité limitée à 5 voyages par an et par enfant. Cette gratuité ne concerne que les écoles primaires et maternelles. Les autres groupes de voyageurs continuent à bénéficier du tarif groupe.

A noter : le passage de la T.V.A. de 5.5 % à 7 % n'a pas été répercuté sur les voyageurs du réseau Aix-en-bus, les tarifs n'ont pas augmenté.

RAPPORT ANNUEL A LA COMMUNAUTE DU PAYS D'AIX

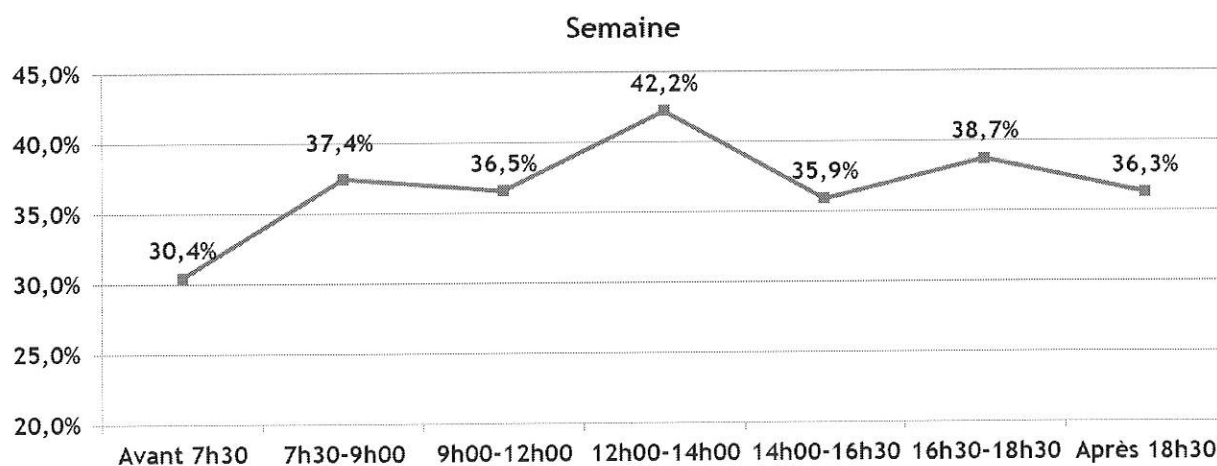
5.3/ COMPTE-RENDU D'ENQUETES REALISEES

En raison des nombreux changements intervenus sur le réseau Aix-en-bus en 2012, l'enquête « Attente/Besoins » prévue au contrat n'a pu être réalisée.

Le calendrier d'enquêtes a dû être adapté à l'actualité du réseau : ainsi deux enquêtes non prévues ont été réalisées tout début 2013, à savoir :

- Enquête "Montées / Descentes" aux arrêts sur l'ensemble du réseau
- Enquête "Fraude"

Cette enquête révélera un taux de fraude très élevé : 40 %, dont 20 % de fraude pure (absence de titre de transport) et 20 % de fraude par omission (titre de transport non validé) et ce, toutes catégories de clientèle confondues et à tout moment de la journée.



A noter : le Rapport Annuel 2013 détaillera les résultats de ces enquêtes.

5.4/ COMPTE-RENDU DE L'ACTIVITE « AFFICHAGE PUBLICITAIRE » SUR LE MATERIEL ROULANT

La vente des emplacements publicitaires sur le matériel roulant du réseau Aix-en-bus est confiée à la régie publicitaire Métrobus.

Les annonceurs sont nationaux mais aussi locaux ; tous les secteurs d'activités sont représentés.

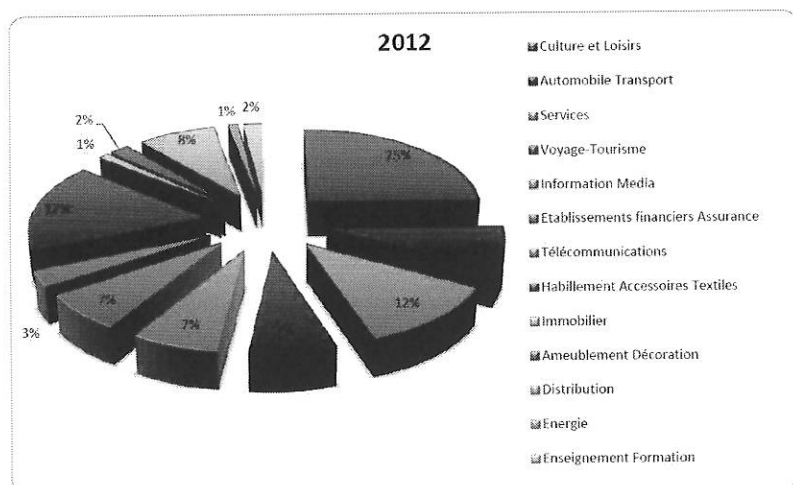
La majorité du chiffre d'affaire est réalisé par la vente des emplacements arrière sur les bus : 55% des recettes publicitaires.

Ceci peut s'expliquer par la forte visibilité de ces emplacements notamment par les automobilistes.

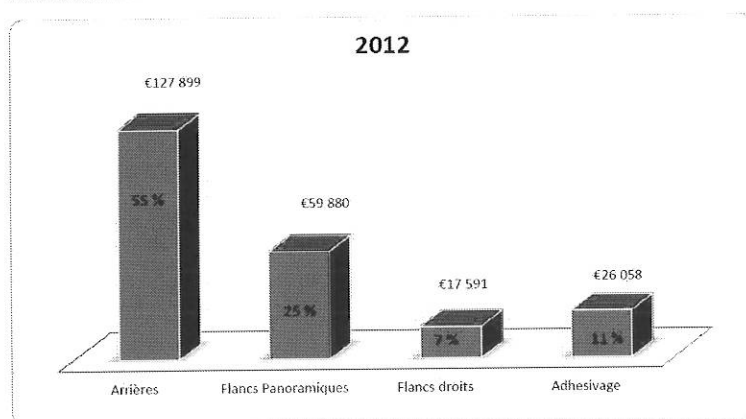
RAPPORT ANNUEL A LA COMMUNAUTE DU PAYS D'AIX

Lors des trois lancements de réseau en 2012, les campagnes de communication ont été affichées sur les bus à un prix préférentiels défini dans le cadre du contrat avec la société Métrobus.

Répartition du chiffre d'affaires 2012 par secteurs d'activité



Répartition du chiffre d'affaires 2012 par produit



Annonceurs 2012 d'Aix-en-Provence – national / local

RAPPORT ANNUEL A LA COMMUNAUTE DU PAYS D'AIX

Aix en Provence – Top 10 – Annonceurs Nationaux		Aix en Provence – Top 10 – Annonceurs Locaux	
	Annonceurs		Annonceurs
1	PORT AVENTURA SA	1	CRAMP CHANGE
2	CASINO FRANCE	2	RENAULT AIX EN PROVENCE
3	PATHE	3	CONSEIL GAL BOUCHES DU RHONE
4	RENAULT SAS	4	SOCIETE GENERALE DE BANQUE
5	VACANCES TRANSAT	5	KOALA VOYAGES
6	LAGARDERE ACTIVE	6	DIR REG FINANCES PUBLIQUES
7	SND - METROPOLE TELEVISION	7	FRANCE BLEU PROVENCE
8	THE WALT DISNEY COMPANY	8	RENAULT SAS
9	FT/OPF/DCCS	9	MATMUT MARSEILLE
10	STUDIO CANAL	10	CITY EVENTS

6/ La fréquentation

6.1/ FREQUENTATION ENREGISTREE EN 2012

Afin de connaître la fréquentation réelle sur le réseau Aix-en-bus, Keolis Pays d'Aix a équipé ses véhicules de cellules compteuses, excepté sur les 27 cars affectés aux circuits scolaires.

Ces cellules avec faisceau laser en bas de chacune des portes des véhicules permettent d'enregistrer les montées et les descentes des voyageurs.

Jusqu'au 2 septembre 2012, les relevés des cellules compteuses indiquent bien ces mouvements de voyageurs et donc la fréquentation.

En revanche, comme expliqué dans le Chapitre 4.1, l'augmentation de l'offre le 3 septembre puis le 10 décembre 2012 a contraint à mettre en service 24 bus supplémentaires (soit 13 % du nombre de bus en ligne en heures de pointe) sans qu'ils puissent être équipés au préalable de cellules compteuses. Problème qui ne subsistera pas en 2013.

Par conséquent, les relevés des cellules compteuses à compter du 3 septembre 2012 sont donc minorés par rapport à la réalité.

Aussi, pour définir le plus précisément possible la fréquentation enregistrée sur le réseau Aix-en-bus en 2012, la méthode retenue est la suivante :

- cumul des quantités de titres vendus
- application du taux de mobilité contractuel par titre afin de connaître le nombre de voyages réalisés
- majoration du résultat trouvé par le taux de fraude

Keolis a fait réaliser par l'Institut B.V.A. une enquête fraude début 2013. Il en ressort un taux de fraude de 40 %, dont la moitié pour absence de titre et l'autre moitié pour non validation du titre.

Partant de cet enseignement et en corrélation avec les différents contrôles effectués par les agents de surveillance du réseau et les résultats des enquêtes à ce sujet, le taux de fraude retenu par Keolis Pays d'Aix, en lien avec la Communauté du Pays d'Aix, pour redresser le nombre de voyages pour l'année 2012 est de 27 %.

Ainsi, sur la base des ventes de titres, le nombre de voyages réalisés en 2012 a été de 12 124 366, auxquels s'ajoutent les voyages issus des titres C.P.A. acceptés sur le réseau Aix-en-bus : 1 612 178.

Avec la correction du taux de fraude à 27 %, la fréquentation a donc été de 17 445 411 voyages en 2012 (Cf. tableau page suivante).

RAPPORT ANNUEL A LA COMMUNAUTE DU PAYS D'AIX

FREQUENTATION 2012 ISSUE DES VENTES DE TITRES				
TITRES	TARIFS	Mobilité contractuelle	2012	
Recettes commerciales sur usagers Y compris tarifs sociaux réduits	Payé par l'utilisateur en € TTC		Qtté	Voyages
Ticket unité	1,0	1,0732	1 498 041	1 607 698
Ticket un jour P+R	2,0	2,7950	9 448	26 406
Ticket Parc Relais accepté (du 1er janvier au 31 octobre 2012)	0,0	2,7950	-	253 232
Ticket partenaire	0,7	1,0732	9 658	10 365
X voyages	0,7	1,0732	159 223	170 878
Ticket 3 jours	5,0	11,8052	894	10 554
Ticket 10 voyages	7,0	10,7320	75 025	805 168
Ticket 10 voyages tarif réduit	5,0	10,7320	59	633
Abonnement mensuel	24,0	59,9000	26 745	1 602 029
Ticket abonnement mensuel P+R	24,0	50,3100	539	27 107
Abonnement annuel	230,0	658,9000	752	495 196
Ticket abonnement annuel P+R	230,0	553,4100	-	-
Carte annuelle - de 26 ans	100,0	557,6000	5 528	3 082 386
Carte annuelle - de 26 ans FN	80,0	557,6000	50	28 027
Carte scolaire annuelle	50,0	350,0000	4 773	1 670 480
Carte scolaire annuelle FN	30,0	350,0000	288	100 790
Ticket unité réseau de proximité	0,5	1,0000	60 065	60 065
Ticket 10 voyages réseau de proximité	4,0	10,0000	1 993	19 930
Ticket journée réseau de proximité	1,0	4,0000	819	3 276
Abonnement mensuel réseau de proximité	15,0	45,0000	-	-
Pass Group	0,5	2,0000	23 831	47 662
Ticket 20 voyages CCAS	11,2	21,4640	12 798	274 696
Titre combiné TER mensuel	15,0	59,9000	222	13 298
Titre combiné TER annuel	132,0	658,9000	3	1 977
Sous-total recettes commerciales sur usagers				10 311 851
Compensations sociales au titre des tarifs réduits & gratuits	Tarifs Publics en € TTC	Mobilité	Nb de titres distribués	Voyages
Ticket 10 voyages tarif réduit	2,0	10,7320	57	
Cartes annuelles gratuites	230,0	312,0000	3 130	976 560
Cartes mensuelles gratuites	24,0	31,9000	10 878	347 008
50 Tickets Merveil	35	53,6600	3 488	187 166
Titres hebdomadaires CARTREIZE	3,18	10,7320		286 506
Titre combiné TER mensuel	5,00	59,9000	222	13 298
Titre combiné TER annuel	50,00	658,9000	3	1 977
Sous-total compensations sociales				1 812 515
Total titres payés				12 124 366
Validations titres C.P.A acceptés sur le réseau			-	1 612 178
Voyages estimés liés à la fraude			-	3 708 867
Total Fréquentation				17 445 411

RAPPORT ANNUEL A LA COMMUNAUTE DU PAYS D'AIX

Fréquentation mensuelle ligne par ligne en 2012

Ligne	Total	Poids / Fréquentation totale
1	1 126 381	6,46%
2	1 507 606	8,64%
3	1 853 419	10,62%
4	2 367 517	13,57%
5	829 421	4,75%
6	1 424 767	8,17%
7	259 293	1,49%
8	855 846	4,91%
9	880 010	5,04%
10	486 983	2,79%
11	285 627	1,64%
12	101 293	0,58%
13	493 311	2,83%
14	118 232	0,68%
15	990 119	5,68%
16	262 400	1,50%
17	407 931	2,34%
18	419 234	2,40%
18b	35 439	0,20%
19	246 300	1,41%
20	270 978	1,55%
21	480 414	2,75%
22	289 489	1,66%
23	94 202	0,54%
24	3 953	0,02%
30	2 089	0,01%
31	495	0,00%
32	495	0,00%
33	273	0,00%
34	106	0,00%
35	765	0,00%
36	482	0,00%
37	1 823	0,01%
38	198	0,00%
39	2 470	0,01%
40	148	0,00%
41	963	0,01%
42	256	0,00%
NCA	5 844	0,03%
Ligne Mini 1	172 216	0,99%
Ligne Mini 2	347 834	1,99%
Ligne Mini 3	42 804	0,25%
Ligne M1	705	0,00%
Ligne M2	395	0,00%
Ligne M3	254	0,00%
Ligne M4	135	0,00%
Diabines A	105 923	0,61%
Diabines B	65 964	0,38%
Diabines C	72 632	0,42%
Proxibus A	1 534	0,01%
Proxibus B	1 979	0,01%
Proxibus C	3 401	0,02%
Proxibus D	3 495	0,02%
Proxibus E	1 042	0,01%
Proxibus F	27	0,00%
Proxibus J	4 629	0,03%
Doublages	140 320	0,80%
Autonome	351 524	2,01%
Délocalisé	22 029	0,13%
Total	17 445 411	100,00%

RAPPORT ANNUEL A LA COMMUNAUTE DU PAYS D'AIX

Ratio V/K (Voyages par Kilomètre commercial)

17 445 411 / 6 420 556 = 2.71

Ce ratio est inférieur à celui de 2011 communiqué par l'ancien délégataire (3.39) et ce, pour la raison essentielle suivante : une moindre concentration de l'offre sur le secteur urbain d'Aix-en-Provence au profit de zones plus éloignées comme par exemple le Pôle d'Activités Aix – Les Milles ou La Duranne, situés à plus de 10 kilomètres du centre-ville d'Aix-en-Provence.

Ceci étant, comme le montre le tableau ci-dessous, un comparatif des ratios professionnels avec des réseaux de taille équivalente montre les atouts de l'offre et la bonne performance du réseau Aix-en-bus, à savoir :

- des dépenses au kilomètre inférieures à la moyenne
- des dépenses au voyage inférieures à la moyenne
- une offre supérieure à la moyenne
- une fréquentation supérieure à la moyenne

	Population desservie en milliers d'habitants	Kilomètres totaux par an en milliers	Voyages par an en milliers	Recettes en milliers d'Euros	Dépenses de fonctionnement en milliers d'Euros	Kilomètres par habitant	Voyages par habitant	Recettes par voyage	Dépense par voyage	Dépense par kilomètre
Aix-en-Pce	165	7 478	17 445	4 031	32 056	45,3	106	0,23 €	1,84 €	4,29 €
Amiens	179	5 864	11 570	5 097	30 891	32,8	65	0,44 €	2,67 €	5,27 €
Angoulême	109	4 484	9 528	4 127	14 696	41,1	87	0,43 €	1,54 €	3,28 €
Annecy	142	4 563	15 073	7 254	18 202	32,1	106	0,48 €	1,21 €	3,99 €
Avignon	179	4 925	9 855	4 742	27 368	27,5	55	0,48 €	2,78 €	5,56 €
Bayonne	142	5 364	7 576	5 286	22 105	37,8	53	0,70 €	2,92 €	4,12 €
Belfort	146	4 360	7 954	5 784	15 858	29,9	54	0,73 €	1,99 €	3,64 €
Besançon	183	6 766	23 921	9 009	30 751	37,0	131	0,38 €	1,29 €	4,54 €
Brest	214	7 827	18 760	9 370	36 443	36,6	88	0,50 €	1,94 €	4,66 €
Caen (Tram)	222	9 106	28 526	18 246	45 807	41,0	128	0,64 €	1,61 €	5,03 €
Cannes	139	3 079	9 913	6 663	17 293	22,2	71	0,67 €	1,74 €	5,62 €
Le Mans (Tram)	188	7 134	25 414	11 990	41 353	37,9	135	0,47 €	1,63 €	5,80 €
Metz	224	7 874	15 643	11 779	34 098	35,2	70	0,75 €	2,18 €	4,33 €
Nîmes	236	8 584	16 700	5 798	47 505	36,4	71	0,35 €	2,84 €	5,53 €
Poitiers	140	5 641	14 848	5 306	20 917	40,3	106	0,36 €	1,41 €	3,71 €
Reims (Tram)	214	7 322	31 991	13 993	54 387	34,2	149	0,44 €	1,70 €	7,43 €
Thionville	185	6 416	8 325	3 445	19 445	34,7	45	0,41 €	2,34 €	3,03 €
Vannes	135	2 763	8 403	3 226	11 591	20,5	62	0,38 €	1,38 €	4,20 €
Moyenne	174	6 088	15 537	7 573	29 211	34,6	87	0,49 €	1,88 €	4,80 €

RAPPORT ANNUEL A LA COMMUNAUTE DU PAYS D'AIX

7/ Les éléments comptables et financiers

7.1/ COMPTE D'EXPLOITATION

7.1.1/ Compte annuel de résultat de l'exploitation

AVENANT N° 1		Contrat	Contat actualisé 2012	Réel 2012	Réel vs Contrat actualisé
RECETTES - R (R1+R2+C)		28 317 319	29 329 129	31 696 932	2 367 803
Recettes commerciales sur usagers	R1a	4 808 546	4 808 546	3 764 487	-1 044 059
Compensations sociales de la CPA	R1b	884 116	884 116	884 116	0
<i>Sous-total recettes du trafic (R1a + R1b)</i>	<i>R1</i>	5 692 662	5 692 662	4 648 603	-1 044 059
Recettes annexes/accessoires	R2	487 601	487 601	266 868	-220 733
<i>Sous-total recettes directes (R1a + R2)</i>		5 296 148	5 296 148	4 031 355	-1 264 792
Contribution forfaitaire	C	22 137 056	23 148 866	26 781 461	3 632 595
CHARGES - D (D1+D2+D3)		27 609 248	28 633 018	32 055 654	3 422 636
Charges variables	D1	21 260 676	22 182 232	25 570 970	3 388 738
<i>Dont coûts de roulage</i>		3 765 822	4 158 088	3 721 469	-436 618
<i>Dont charges variables de personnel</i>		12 474 571	12 936 567	12 120 964	-815 602
<i>Dont charges de matériel roulant</i>		2 943 535	2 939 647	3 192 552	252 905
<i>Dont autres charges variables</i>		2 076 748	2 147 931	6 535 984	4 388 053
Charges de structure	D2	6 020 239	6 122 453	6 100 417	-22 035
<i>Dont achats</i>		386 443	396 996	228 567	-168 429
<i>Dont services extérieurs</i>		2 707 869	2 745 276	3 065 773	320 498
<i>Dont impôts, taxes et versements assimilés</i>		1 242 923	1 242 923	1 020 506	-222 417
<i>Dont charges de personnel de structure</i>		1 505 296	1 559 550	1 542 187	-17 362
<i>Dont charges financières</i>		45 651	45 651	11 732	-33 919
<i>Dont charges exceptionnelles</i>		0	0	97 026	97 026
<i>Dont autres charges de structure</i>		132 057	132 057	134 625	2 568
Charges liées au dépôt	D3	328 333	328 333	384 266	55 933
Résultat avant aléas		708 071	696 111	-358 722	-1 054 833
Aléas		141 254	156 081		-156 081
RÉSULTAT AVANT IMPOT SUR LES SOCIETES		566 817	540 030	-358 722	-898 752
Coût global pour l'AO (Contribution + compensations)		23 021 172	24 032 981	27 665 577	3 632 595
dont CET		385 267	385 267	288 989	-96 278
dont Taxe sur les salaires (TS)		644 429	644 429	576 650	-67 778
Coût global pour l'AO hors CET & TS		21 991 476	23 003 286	26 799 937	3 796 651
Contribution forfaitaire hors CET & TS		21 107 361	22 119 170	25 915 822	3 796 651

Le calcul de la Contribution Forfaitaire Financière est détaillé au paragraphe 7.2.

RAPPORT ANNUEL A LA COMMUNAUTE DU PAYS D'AIX

Le niveau de recettes atteint à fin 2012 est inférieur à l'engagement contractuel initial et ce, pour les trois raisons essentielles suivantes :

- la non mise en place du réseau contractuel et du plan de communication prévus en amont ;
- la succession des changements de réseau qui a perturbé la clientèle voyageurs
- l'augmentation du taux de fraude liée à ces changements successifs et l'insatisfaction du public qui en a découlé

On constate une évolution importante de l'ensemble des charges qui s'explique par une variation importante des unités d'œuvres d'exploitation comparativement au contrat, du fait des modifications d'offre intervenues en cours d'année :

- Kilomètres totaux : + 636 339
- Heures de production : + 48 828
- Nombre de véhicules : + 30

Le transfert d'une partie de l'exploitation de certaines lignes aux sous-traitants par rapport au contrat initial entraîne :

- une augmentation du poste « Autres charges variables » qui concerne uniquement les coûts de sous-traitance
- une diminution des postes « coûts de roulage » et « charges variables de personnel » qui sont des charges propres à Keolis Pays d'Aix.

Le contrat a été actualisé grâce à la formule d'indexation contractuelle :

$$R = 0,10 + (0,0) E/E0 + (0,0790) G/G0 + (0,756) M/M0 + (0,1174) P/P0 + (0,0179) R/R0 + (0,6101) S/S0$$

L'évolution de la valeur des indices a été la suivante :

évolution des indices			
	Valeur 0	Valeur n estimative	évolution
Partie fixe			
E			
G	192,73	221,21	14,78%
M	107,24	107,10	-0,13%
P	133,59	136,45	2,14%
R	158,26	165,67	4,68%
S	103,28	107,03	3,63%
Evolution moyenne			3,708%

RAPPORT ANNUEL A LA COMMUNAUTE DU PAYS D'AIX

7.1.2/ Décomposition des postes de charges

Charges variables en € HT	Contrat	Contat actualisé 2012	Réel 2012	Réel vs Contrat actualisé
Coûts de roulage	3 765 822	4 158 088	3 721 469	-436 618
Charges variables de personnel	12 474 571	12 936 567	12 120 964	-815 602
Annuités matériel roulant	2 943 535	2 939 647	3 192 552	252 905
Autres charges variables	2 076 748	2 147 931	6 535 984	4 388 053
<i>Sous-traitance</i>	<i>2 076 748</i>	<i>2 147 931</i>	<i>6 535 984</i>	<i>4 388 053</i>
TOTAL	21 260 676	22 182 232	25 570 970	3 388 738

Le recours à la sous-traitance a été plus important que les prévisions contractuelles. Ainsi, moins de kilomètres en propre ont été réalisés et moins de véhicules ont été acquis et entretenus par Keolis. Ceci a eu pour conséquence, d'une part des coûts de roulage et de personnel de conduite moins importants et d'autre part des annuités de matériel roulant moins élevées. En contrepartie, le poste sous-traitance est bien supérieur au contrat.

SOUS - TRAITANCE	Contrat	Contrat actualisé 2012	Réel 2012	Réel vs Contrat actualisé
Kilomètres				
<i>kilomètres totaux</i>	<i>693 591</i>	<i>693 591</i>	<i>2 136 694</i>	<i>1 443 104</i>
<i>dont HLP</i>	<i>109 674</i>	<i>109 674</i>	<i>167 399</i>	<i>57 725</i>
<i>kilomètres commerciaux</i>	<i>583 917</i>	<i>583 917</i>	<i>1 969 295</i>	<i>1 385 378</i>
Véhicules				
<i>Charges de financement</i>	<i>401 732</i>	<i>401 201</i>	<i>900 300</i>	<i>499 099</i>
Conduite				
<i>Heures de production</i>	<i>40 606</i>	<i>40 606</i>	<i>125 193</i>	<i>84 587</i>
<i>Coût de conduite</i>	<i>974 546</i>	<i>1 009 933</i>	<i>3 409 374</i>	<i>2 399 441</i>
Carburant	102 407	117 543	597 452	479 909
Entretien véhicules	131 184	143 286	654 631	511 345
Pneumatiques	5 936	6 214	37 945	31 731
Lubrifiants	594	621	62 308	61 687
Assurances	45 000	45 963	47 737	1 775
Frais de structure	365 508	373 328	772 155	398 827
Marge et aléas	49 842	49 842	54 081	4 239
TOTAL	2 076 748	2 147 931	6 535 984	4 388 053

Au total les charges variables sont en dépassement de 3,4M€, notamment du fait des différentes offres mises en place à partir du 9 juillet.

RAPPORT ANNUEL A LA COMMUNAUTE DU PAYS D'AIX

Charges de structure - POSTES	Contrat		Contat actualisé		Réal 2012		Réal vs Contrat actualisé	
	Quantité	Total	Quantité	Total	Quantité	Total	Quantité	Total
Achats		386 443		396 996		228 567		-168 429
Services extérieurs		2 707 869		2 745 276		3 065 773		320 498
Impôts, taxes et versements assimilés		1 242 923		1 242 923		1 020 506		-222 417
Divers								
Charges de personnel de structure	21,5	1 505 296	21,5	1 559 550	22,13	1 542 187	0,6	-17 362
Charges financières		45 651		45 651		11 732		-33 919
Charges exceptionnelles						97 026		97 026
Autres charges de structure		132 057		132 057		134 625		2 568
TOTAL		6 020 239		6 122 453		6 100 417		-22 035

Les charges de structure sont très proches des charges prévues au contrat. Toutefois, on constate des écarts entre les différents postes. Ainsi des économies ont été réalisées sur les achats (fournitures matériel immobilier et supports billetterie) mais le poste services extérieurs est en dépassement. Il s'agit principalement de charges liées au lancement des réseaux (frais marketing, imprimés,...).

Annuité liée au dépôt	Contrat	Contat actualisé	Réal 2012	Réal vs Contrat actualisé
Dépôt temporaire location	250 000	250 000	326 263	76 263
Dépôt temporaire amortissement agencements	78 333	78 333	58 003	-20 330
Coût dépôts 1 et 2		0		0
Annuité	328 333	328 333	384 266	55 933

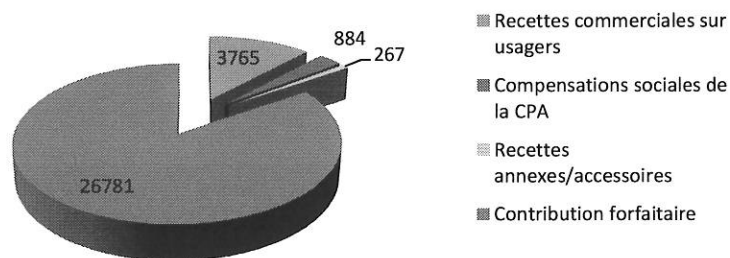
7.1.3/ Facturation intra-groupe

L'ensemble des factures se trouve en Annexe n° 4.

RAPPORT ANNUEL A LA COMMUNAUTE DU PAYS D'AIX

7.1.4/ Décomposition des postes de recettes

Répartition du chiffre d'affaires en milliers d'euros



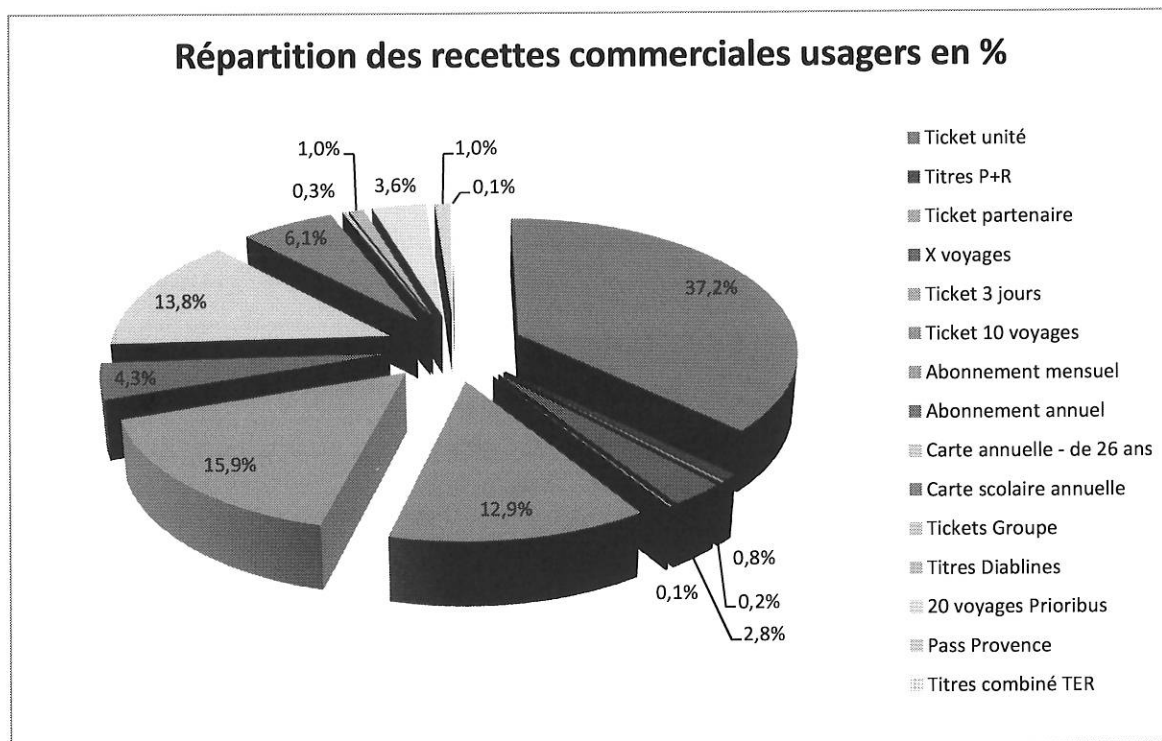
La part de la contribution forfaitaire dans le chiffre d'affaires de Keolis Pays d'Aix est d'autant plus importante du fait de l'augmentation de la contribution (avenant 1, dépassement du 3 septembre au 9 décembre et nouveau réseau du 10 décembre) et d'un niveau de recettes commerciales et annexes moins important que le contrat.

Le détail des recettes commerciales est le suivant :

Mois	2012 - Données mensuelles											
	Janvier	Février	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	Septembre	Octobre	Novembre	TOTAL
Recettes commerciales sur usagers												
Y compris tarifs sociaux réduits												
Ticket unité	98 505	236 377	363 148	484 368	611 815	748 448	872 162	958 909	1 108 194	1 214 467	1 331 152	1 400 038
Titres P+R	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	29 745
Ticket partenaire	170	392	2 329	2 892	3 154	4 331	4 527	4 605	5 606	6 031	6 056	6 318
X voyages	11 790	21 859	32 311	40 981	50 146	59 591	67 288	73 034	81 985	89 996	97 592	104 165
Ticket 3 jours	154	271	481	645	879	1 173	1 678	2 225	3 066	3 673	3 958	4 178
Ticket 10 voyages	38 357	75 070	126 889	171 434	206 231	259 418	300 605	329 744	379 352	415 759	454 043	484 810
Abonnement mensuel	50 759	100 913	156 876	211 874	264 494	321 017	366 594	401 719	450 392	503 057	552 694	599 889
Abonnement annuel	24 746	26 900	41 159	55 235	70 338	84 888	99 136	111 710	123 784	135 786	148 486	161 548
Cartes annuelle - de 26 ans	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	550 150
Carte scolaire annuelle	48 811	101 382	152 356	202 863	253 394	303 788	354 245	404 701	455 357	468 474	183 207	201 340
Ticket Groupe	977	3 006	5 093	7 176	7 487	7 850	9 229	9 497	9 653	10 675	10 964	11 136
Titres Diablines	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	36 284
20 Voyages Prioribus	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	123 504	133 960
Pass Provence	0	0	0	0	8 893	8 893	8 893	8 893	8 893	8 893	8 893	37 813
Titre combiné TER mensuel	0	0	0	0	0	1 560	1 823	2 075	2 075	2 075	2 462	3 112
Titre combiné TER annuel	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total recettes commerciales	274 269	566 169	880 642	1 177 468	1 476 831	1 800 957	2 086 180	2 307 113	2 628 358	2 858 886	2 923 012	3 764 487

RAPPORT ANNUEL A LA COMMUNAUTE DU PAYS D'AIX

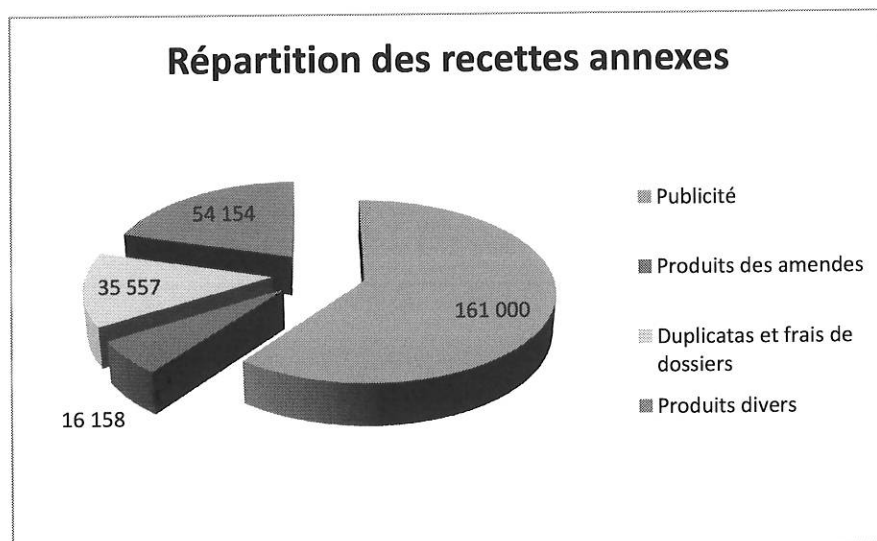
En termes de pourcentage la répartition des recettes est présentée sous le graphique ci-dessous :



On constate que les tickets unités représentent une part conséquente des recettes (37%). Les abonnements (mensuel, annuel, jeune et scolaire) représentent 40% des recettes usagers. Les titres à utilisation multiples (X voyages, 10 voyages, et 20 voyages Prioribus) correspondent quant à eux à 19% des recettes commerciales dégagées.

Les compensations sociales versées par la Communauté du Pays d'Aix correspondent au montant contractuel, le nombre de titres distribués ayant été supérieur au contrat.

Compensations sociales des titres gratuits et à tarif réduit de l'année 2012						
Désignation des titres	Tarifs Publics en € TTC	Mobilité	Nb de titres distribués	Voyages	Compensations suivant nb de titres distribués en € HT	Compensations versées par la CPA en € HT pour l'année 2012
Ticket 10 voyages tarif réduit	2,0	10,73	57		107	87
Cartes annuelles gratuites	230,0	312,00	3 130	976 560	672 804	571 185
Cartes mensuelles gratuites	24,0	31,90	10 878	347 008	243 993	225 327
50 Tickets Merveil	35	53,66	3 488	187 166	114 093	0
Titres hebdomadaires CARTREIZE				286 506	86 000	86 000
Titre combiné TER mensuel	5,00	59,90	222	13 298	1 037	948
Titre combiné TER annuel	50,00	658,90	3	1 977	140	569
TOTAL				1 812 515	1 118 174 €	884 116 €



Les recettes annexes sont principalement dues à la publicité (Cf point 5.4)

7.1.5/ Liasse fiscale et balance comptable

L'ensemble des éléments est fourni en Annexe n° 2 et Annexe n° 3.

RAPPORT ANNUEL A LA COMMUNAUTE DU PAYS D'AIX

7.2/ Détail de la contribution forfaitaire

Décomposition de la Contribution Financière au 31 Décembre 2012	
Contribution Financière Contractuelle Valeur € Avril 2011	20 902 590
Avenant n° 1 signé le 02/10/2012	204 771
Provision Avenant n° 2	236 610
Provision Offre Supplémentaire du 9 Juillet au 31 Décembre	3 436 932
Actualisation estimative 2012	1 134 919
Refacturation CET	288 989
Refacturation Taxe sur les salaires	576 650
Total	26 781 461

7.3/ INVESTISSEMENTS

7.3.1/ Variations du patrimoine immobilier

Keolis Pays d'Aix s'est attachée activement à la recherche d'un terrain constructible en vue de la construction du futur dépôt. Malheureusement, aucune des cinq propositions n'a pu être retenue comme précisé dans le préambule.

7.3.3/ Détail des investissements réalisés au cours de l'année

Immobilisations incorporelles	693 491
<i>Concession, Brevets</i>	<i>205 440</i>
<i>Droit au bail</i>	<i>115 218</i>
<i>Autres immobilisations incorporelles</i>	<i>372 832</i>
Immobilisations corporelles	3 248 851
<i>Agencement et aménagement pour autrui</i>	<i>589 019</i>
<i>Matériel et outillage industrielle</i>	<i>36 862</i>
<i>Installations spécifiques</i>	<i>134 066</i>
<i>Matériel de transport de voyageurs</i>	<i>496 614</i>
<i>Véhicules de service</i>	<i>118 849</i>
<i>Matériel embarqué</i>	<i>1 644 199</i>
<i>Matériel et mobilier de bureau</i>	<i>163 667</i>
<i>Matériel informatique</i>	<i>65 576</i>
Immobilisations en cours	176 017
<i>Immobilisations corporelles en cours</i>	<i>94 713</i>
<i>Immobilisations incorporelles en cours</i>	<i>81 303</i>

RAPPORT ANNUEL A LA COMMUNAUTE DU PAYS D'AIX

7.4/ Ratios d'offre

	Contrat - Avenant 1	Réalisé 2012	Ecart Réalisé - Contrat
Rappel des principales données techniques et financières			
Kilomètres commerciaux	5 847 886	6 420 557	572 671
Kilomètres haut-le-pied	860 614	988 926	128 312
Kilomètres techniques	132 870	68 226	-64 644
Kilomètres totaux	6 841 370	7 477 709	636 339
Heures de conduite commerciales	301 401	335 206	33 805
Heures de conduite totales	400 371	445 277	44 906
Heures productives	450 040	498 868	48 828
Heures improductives	127 958	158 583	30 625
Heures totales	577 997	657 451	79 454
Nombre de conducteurs	317,6	361,2	43,7
Nombre de véhicules	148,0	178,0	30,0
Nombre de voyages	18 033 911	17 445 411	-588 500
Nombre d'habitants	163 686	163 686	0
Recettes directes	5 296 148	4 031 776	-1 264 372
Coûts de conduite	12 808 238	14 433 416	1 625 177
Coûts totaux	28 633 018	32 055 654	3 422 636
Contribution forfaitaire	23 148 866	26 781 461	3 632 595
Compensations sociales	884 116	884 116	0
Ratios			
Ratios d'exploitation			
Kilomètres haut-le-pied/kilomètres totaux	12,6%	13,2%	0,6%
Heures de conduite commerciales/kilomètres commerciaux	5,2%	5,2%	0,1%
Heures improductives/heures totales	22,1%	24,1%	2,0%
Kilomètres commerciaux/conducteur	18 414	17 774	-640
Kilomètres commerciaux/véhicule	39 503	36 071	-3 432
Ratios d'offre et de fréquentation			
Kilomètres commerciaux/habitant	35,73	39,22	3,50
Voyages/habitant	110,17	106,58	-3,60
Voyages/kilomètre commercial	3,08	2,72	-0,37
Ratios financiers			
Recettes directes/dépenses totales	18,5%	12,6%	-5,9%
Recettes directes/voyage	0,294	0,231	-0,063
Coût/ETP conduite	40 331	39 956	-375
Contribution forfaitaire/kilomètre commercial	3,959	4,171	0,213
Contribution forfaitaire+compensation /kilomètre commercial	4,110	4,309	0,199
Contribution forfaitaire/voyage	1,28	1,54	0,25
Contribution forfaitaire+compensation /voyage	1,33	1,59	0,25
Contribution forfaitaire/habitant	141,42	163,61	22,19
Contribution forfaitaire+compensation /habitant	146,82	169,02	22,19

8/ La qualité

L'année 2012 fut une année exceptionnelle, tant pour les salariés que pour les usagers, avec notamment :

- le transfert des salariés de leur ancien employeur vers Keolis Pays d'Aix
- la mise en place de trois réseaux différents en cinq mois

De ce fait, la démarche qualité telle que prévue en Annexe 8 du contrat n'a pu être déployée totalement sur chacun de ses items, à savoir :

- ponctualité : réalisation du service et passage à l'heure aux arrêts
- confort des véhicules : état et propreté à l'extérieur comme à l'intérieur, information à bord et bon fonctionnement des équipements à bord
- accueil : accueil physique et téléphonique en agence commerciale et chez les déposataires ; réponse aux réclamations
- pertinence de l'information : qualité des renseignements et propreté aux points d'arrêts, qualité des renseignements à l'agence commerciale, sur le site Internet et sur les réseaux sociaux

Néanmoins, Keolis Pays d'Aix a veillé à respecter ses engagements en la matière :

- ponctualité : création du Service PC Régulation au sein de l'entreprise avec mise en place du Système d'Aide à l'Exploitation et à l'Information Voyageurs (S.A.E.I.V. Luciol) en même temps que quatre salariés ont été promus au poste de Régulateurs et formés au S.A.E.I.V. Luciol.

A noter : ce service PC Régulation n'existait pas du temps du précédent délégataire. Par ailleurs, la mission des Régulateurs de Keolis Pays d'Aix n'a pas été facilitée au cours du second semestre 2012 pour trois raisons essentielles :

- temps perdu par les conducteurs à renseigner la clientèle lors des changements successifs de réseau
 - déviations importantes lors des grands travaux réalisés de juillet à octobre
 - perturbations importantes lors du changement du système de gestion des feux tricolores
-
- confort des véhicules : lavage quotidien extérieur grâce à la station de lavage sur l'un des sites de Keolis Pays d'Aix et nettoyage intérieur quotidien confié en sous-traitance
 - accueil : formation des conducteurs et des hôtesses de l'agence commerciale à chaque changement de réseau
 - pertinence de l'information : mise à jour systématique de l'information aux mille points d'arrêts à chaque changement de réseau, ainsi que sur le site Internet et via les réseaux sociaux

RAPPORT ANNUEL A LA COMMUNAUTE DU PAYS D'AIX

Parallèlement, la démarche qualité de Keolis Pays d'Aix pour son premier exercice quelque peu particulier s'est attachée à :

- intégrer les salariés de l'ancien délégataire au sein de Keolis Pays d'Aix et les former aux nouveaux outils et à la culture du Groupe Keolis
- préparer au mieux les lancements de réseaux

Ainsi, le premier semestre fut consacré à l'accueil et à la formation des salariés, avec notamment des services et des outils indispensables qui n'existaient pas chez l'ancien délégataire :

- un PC Régulation équipé d'un Système d'Aide à l'Exploitation et à l'Information Voyageurs
- la vidéosurveillance dans tous les bus
- les rampes d'accès pour les Personnes à Mobilité Réduite à bord de tous les véhicules
- une centrale de réservations avec outil de gestion des commandes de Transports A la Demande
- de nouveaux outils d'information et de communication : information embarquée visuelle et sonore à bord des bus, réseaux sociaux, agence commerciale itinérante...
- le contrôle fraude pédagogique plutôt que répressif

Par ailleurs, Keolis Pays d'Aix a veillé au respect de l'équité entre les salariés issus de cinq sociétés différentes de l'ancien délégataire :

- rémunérations selon la convention collective urbaine et non interurbaine
- cohérence des coefficients de rémunération selon les responsabilités et les liens hiérarchiques
- harmonisation des avantages salariaux en déclinant des accords d'entreprise communs à tous les salariés
- mise en place de l'ascenseur social, avec des critères de sélection objectifs et impartiaux
- etc.

De ce fait, le climat social a été serein au cours du premier semestre qui a suivi leur changement d'employeur.

Les premières Négociations Annuelles Obligatoires se sont déroulées dans un climat constructif, permettant une revalorisation de la masse salariale de +2.8 %.

Au cours du second semestre, avec la mise en place de trois offres de transport différentes, l'attention des équipes de Keolis Pays d'Aix s'est davantage concentrée sur ces mises en œuvre successives de réseau que sur la démarche qualité en tant que telle et ce, selon deux axes majeurs :

- la formation des conducteurs et des hôtesses de l'agence commerciale aux différents tracés et niveau d'offre sur les lignes pour les trois différents réseaux lancés entre juillet et décembre 2012 ;
- l'information auprès des usagers :
 - mise à jour de la signalétique des mille points d'arrêts
 - mise à jour de l'information à ces points d'arrêts
 - mise à jour du site Internet et des actualités sur les réseaux sociaux Facebook et Twitter
 - présence sur le terrain de salariés Keolis Pays d'Aix secondés par des « Gilets Rouges » aux principaux points d'arrêts du réseau pour chaque lancement : trois jours avant, jour « J » et quatre jours après

RAPPORT ANNUEL A LA COMMUNAUTE DU PAYS D'AIX

8.1/ TAUX DE REGULARITE

La régularité a été mise à mal sur le réseau, notamment au cours du second semestre, en raison de la combinaison de trois facteurs perturbants :

- le temps perdu par les conducteurs à renseigner les usagers lors des changements de réseaux successifs
- les grands travaux effectués sur le territoire d'Aix-en-Provence de début juillet à fin septembre, engendrant des déviations importantes et des embouteillages conséquents : des lignes ont enregistré jusqu'à 30 minutes de retard
- le changement du système de gestion des feux tricolores de la ville, dont les phases de test entre octobre et décembre ont engendré de très nombreuses congestions de la circulation générale.

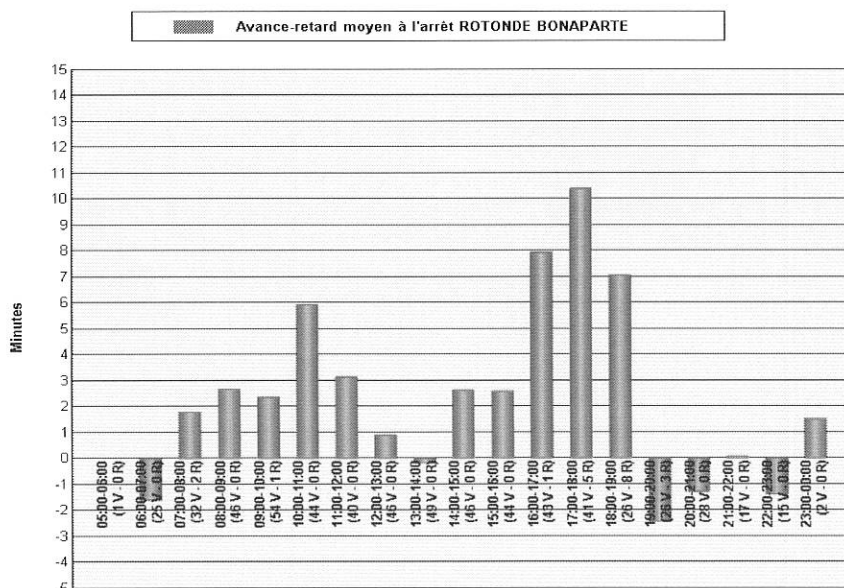
Le Système d'Aide à l'Exploitation et à l'Information Voyageur Luciol mis en place par Keolis Pays d'Aix, permet d'assurer le contrôle de la qualité du service rendu sur la régularité et la ponctualité.

Les éléments statistiques ainsi produits peuvent être analysés de manière contradictoire avec les données du système billettique appartenant à la Communauté du Pays d'Aix.

Dans le cadre de la démarche qualité contractuelle le thème 1 définit 100 points de mesure par tirage aléatoire. Le S.A.E.I.V. Luciol permet d'établir par points d'arrêt ces mesures ponctualité et d'affiner les mesures par créneaux horaires et jours type.

Voici un exemple de graphique illustrant la régularité à l'arrêt "Ronde Bonaparte" sur la journée du mardi 10 janvier 2012 et du jeudi 13 septembre 2012.

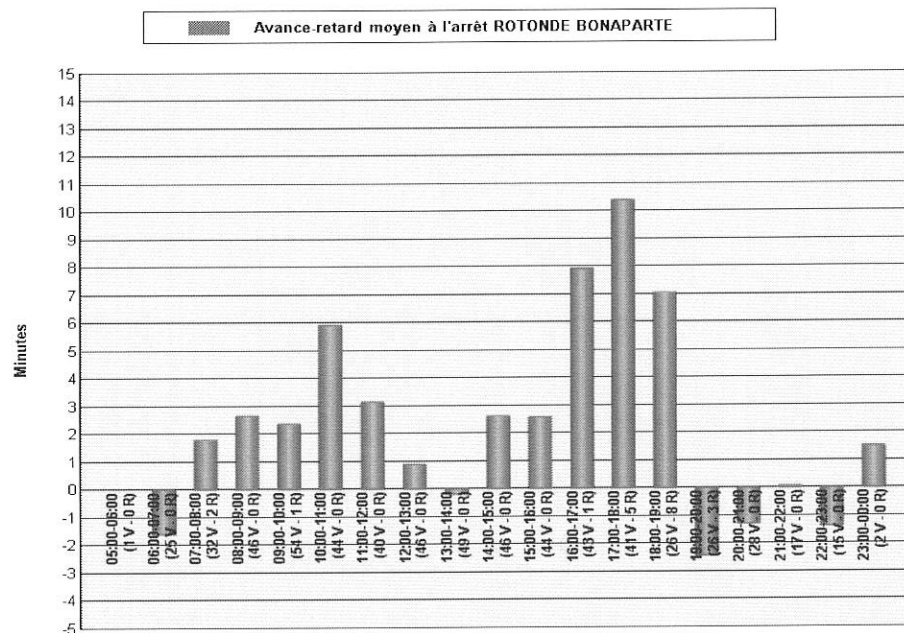
Avance retard moyen à l'arrêt "Ronde Bonaparte" le mardi 10 janvier 2012



Des retards sont constatés entre 10h00 et 11h00 puis en heures de pointe l'après-midi de 16 à 19h00, ainsi que des avances en soirée entre 19h00 et 20h00.

Avance retard moyen à l'arrêt "Ronde Bonaparte" le jeudi 13 septembre 2012

RAPPORT ANNUEL A LA COMMUNAUTE DU PAYS D'AIX



Les créneaux concernés par les retards et les avances sont les mêmes qu'en Janvier et ce, quelle que soit la nature de l'offre du réseau mise en place.

Ces extractions permettent d'établir des taux moyens de régularité qui peuvent être étayés de contrôles terrains aléatoires combinés.

RAPPORT ANNUEL A LA COMMUNAUTE DU PAYS D'AIX

Dès le 1^{er} janvier, l'affichage à l'intérieur des bus était à jour : le règlement de transport et les tarifs étaient affichés dans tous les bus.

Concernant l'affichage de l'information voyageurs, il faut savoir qu'à la reprise du réseau par Keolis Pays d'Aix, 75% des arrêts présentaient des défaillances graves sur l'information de base que tout un chacun doit trouver à un point d'arrêt.

C'est pourquoi Keolis Pays d'Aix a privilégié cette mise en conformité : tous les arrêts ont été mis aux couleurs du réseau et la sérigraphie a été intégralement revue.

Cette sérigraphie, intègre les lignes desservant l'arrêt et leurs directions, mais aussi le logo du réseau et l'adresse du site internet.

A chaque point d'arrêt ont été affichés :

- un plan réseau dans les abris-voyageurs
- un plan schématique dans les poteaux d'arrêt,
- les horaires de passage de chaque ligne
- les tarifs en vigueur
- les conformités voyageurs

Par ailleurs, Keolis Pays d'Aix a amélioré le plan général du réseau Aix-en-bus en symbolisant sur ce dernier les administrations, lieux publics, hôpitaux et établissements scolaires, afin de faciliter le repérage du public sur ce plan.

De plus, Keolis Pays d'Aix a créé un livret spécifique à destination des scolaires, qui regroupe sur un même document toute l'offre qui leur est proposée.

Le S.A.E.I.V. Luciol a également permis d'informer en temps réel les voyageurs : chaque perturbation fait l'objet d'une information sonore et visuelle, soit uniquement sur une ligne soit sur un groupe de ligne, soit sur tout le réseau

Le site internet www.aixenbus.fr et www.lepilote.com, ainsi que la page Facebook du réseau Aix-en-bus ont contribué à améliorer l'information voyageurs.

Puis, dans un souci d'amélioration constante de l'information, pour le lancement du 3 septembre 2012, un guide rassemblant l'intégralité des lignes, puis des fiches horaires par quartier, par commune ont été éditées

Parallèlement à cette démarche d'écoute et d'adaptation de l'information voyageurs, des journées d'audit qualité ont été mises en place.

Lors de ces contrôles les items contrôlés sont les suivants :

- qualité de l'information au point d'arrêt, signalétique, fiche horaire et plans
- qualité d l'information sur et dans les véhicules
- qualité de l'accueil commercial et de la conduite
- propreté du véhicule

Ces journées font ensuite l'objet d'une analyse et d'une communication interne, pour mesures correctrices éventuelles.

Tous les éléments visuels relatif à la démarche Qualité sont présentés en Annexe n° 7.

Table des Annexes

Annexe n° 1 : Evolutions d'offre

Annexe n° 2 : Liasse Fiscale

Annexe n° 3 : Balance comptable

Annexe n° 4 : Factures intra-groupes

Annexe n° 5 : CEP Annexe 20 contractuelle

Annexe n° 6 : Eléments de communication

Annexe n° 7 : Eléments de la démarche Qualité

Annexe n° 1

Evolutions d'offre

RAPPORT ANNUEL A LA COMMUNAUTE DU PAYS D'AIX

- Evolutions d'offre au 9 juillet par rapport à l'offre prévue initialement au contrat

Réseau contractuel				Réseau au 9 juillet 2012	
			Fréquences		Itinéraires
			H.P.	H.C.	Modifications par rapport au réseau contractuel
L1	Circulaire Tour de Ville		8'	8'	Itinéraire inchangé
L2	Circulaire C.C. Jas de Bouffan / C.C. Jas de Bouffan		10' dans chaque sens		Itinéraire inchangé
L2 S	C.C. Jas de Bouffan / C.C. Jas de Bouffan + Tour de Ville		1 Aller /jour en P.S.		Itinéraire inchangé
L3	La Mayanelle	Val de l'Arc	10'	15'	Passage par Bd Roi René plutôt que par Ave Blondel Passage par Ave Armées d'Afrique plutôt que par Ave Schumann
L3S					
L4	Val St. André	Pôle d'Activités	10'	20'	Passage par Ave de la Cible plutôt que par Ave Gambetta Passage par Ave 8 Mai plutôt que par Ave Schweitzer
L5	P+R Hauts de Brunet	Rotonde	10'	15'	Itinéraire inchangé
L6	Parking 3 Bons Dieux	Rotonde	15'	20'	Prolongement à Anouard El Sadate et passages par Roquefavour
L7	P+R Hauts de Brunet	Rotonde	15'	15'	Prolongement à Feuillades
L8	Circulaire P+R Krypton / P+R Krypton		15' dans chaque sens		Circulaire coupée en ligne et prolongement à l'Armelière Passage par Ave Schumann plutôt que par Ave de la Cible
L8 S	P+R Krypton / P+R Krypton + Tour de Ville		1 Aller /jour en P.S.		Idem Ligne 8
L9	St. Mître des Champs	Val St. André	15'	15'	Crochet par rond-point route d'Eguilles
L9S					
L10	Château Galice - St. John Perse	Les Platanes	15'	30'	Prolongement Terminus St John Perse à Grande Bastide Prolongement Terminus Platanes à Parc Rigaud
L10S					
L11	Puyricard Centre	Luyne Lycée	30'	60'	Passage par Ave Solari plutôt que par RN 296
L12	Couteron - Puyricard	Rotonde	30'	60'	Passage par Ave Cézanne plutôt que par Célongy et Pont Rout
L12S					
L13	Rond-point d'Eguilles	Palette - Le Tholonet	30'	30'	Itinéraire inchangé
L13 S	Rond-point d'Eguilles / Le Tholonet + Tour de Ville		1 Aller /jour en P.S.		Itinéraire inchangé
L14	Rotonde	C.C. Les Milles via Luyne	30'	60'	Itinéraire inchangé
L15	Rotonde	La Duranne via Pôle d'Activités	15'	15'	Création d'antennes : Parc Club Golf et Duranne Ecole
L16	Puyricard - Eguilles	Les Milles - Duranne Europôle	3 A/R par jour		Itinéraire inchangé
L17	Venelles	Puyricard	60'	60'	Itinéraire inchangé
L18	Duranne Ecole	Célongy	30'	30'	Prolongée jusqu'à Puyricard
L19	Piscine Y. Blanc	Club Hippique - Hôpital	30'	30'	Terminus ramené à Mauriat et passage systématique à Club Hippique
L19S					
L20	Parking Carcassonne	Hôpital	15'	15'	Terminus Parking Carcassonne prolongé à Piscine Y. Blanc Passage au Nord par Beisson
L21	Parking Carcassonne	Cité du Livre	15'	15'	Terminus Parking Carcassonne prolongé à Val St. André
L22	Cuques	Hôpital	12'	12'	Itinéraire inchangé
L23					
L23S					
L24					
L25					
LM1					
LM2					
LM3					
LM4					
NCA	Circulaire dans le Pôle d'Activités		30'	30'	Circulaire coupée au profit d'une ligne ENSOPS / La Duranne
L30	Granettes	Bouenhoure via C.C. Bouffan	3 A/R + T.A.D.		Itinéraire inchangé
L31	La Calade	Célongy	3 A/R + T.A.D.		La Calade - C.C. Bouffan
L32	Célongy	Country	3 A/R + T.A.D.		Itinéraire inchangé
L33	Bosque d'Antonelle	P+R Hauts de Brunet	3 A/R + T.A.D.		Itinéraire inchangé
L34	Grand St. Jean	Lignane via Puyricard	3 A/R + T.A.D.		Itinéraire inchangé
L35	Puyricard	Loubassane via St. Donat	3 A/R + T.A.D.		Itinéraire inchangé
L36	Petite Mignarde	P+R Route des Alpes	3 A/R + T.A.D.		Itinéraire inchangé
L37	St. Marc Jaumegarde	Parking 3 Bons Dieux	3 A/R + T.A.D.		Itinéraire inchangé
L38	Petit Nice	Chemin de Bibémus	3 A/R + T.A.D.		Itinéraire inchangé
L39	Luyne le Mail	Pont de l'Arc	3 A/R + T.A.D.		Pont de l'Arc - Albertin (changement de terminus)
L40	Acacias	Valladets	3 A/R + T.A.D.		Itinéraire inchangé
L41	Puyricard Centre	Chemin Grand St. Jean	3 A/R + T.A.D.		Itinéraire inchangé
L42	Micocouliers	Val de Touraine	3 A/R + T.A.D.		Itinéraire inchangé

RAPPORT ANNUEL A LA COMMUNAUTE DU PAYS D'AIX

• Evolutions d'offre au 3 septembre par rapport à l'offre du 9 juillet

	Réseau au 9 juillet 2012	Réseau au 3 septembre 2012	
	Itinéraires	Itinéraires	Fréquences
	Modifications par rapport au réseau contractuel	Modifications par rapport au réseau du 9 juillet	H.P. H.C.
L 1	Itinéraire inchangé	Itinéraire inchangé	Inchangées
L 2	Itinéraire inchangé	Itinéraire inchangé	Inchangées
L 2 S	Itinéraire inchangé	Itinéraire inchangé	1 Retour en + /jour
L 3	Passage par Bd Roi René plutôt que par Ave Blondel	Itinéraire inchangé	Inchangées
L 3 S	Passage par Ave Armées d'Afrique plutôt que par Ave Schumann		
L 4	Passage par Ave de la Cible plutôt que par Ave Gambetta Passage par Ave 8 Mai plutôt que par Ave Schweitzer	Passage par RD 9 plutôt que par Chemin La Valette	Inchangées
L 5	Itinéraire inchangé	Itinéraire inchangé	Inchangées
L 6	Prolongement à Anouard El Sadate et passages par Roquefavour	Itinéraire inchangé	Inchangées
L 7	Prolongement à Feuillades	Itinéraire inchangé	Inchangées
L 8	Circulaire coupée en ligne et prolongement à l'Armelière	Itinéraire inchangé mais hausse de la fréquence en HP par rapport au contrat pour compenser l'abandon de la circulaire en double sens	10' 15'
L 8 S	Passage par Ave Schumann plutôt que par Ave de la Cible		
L 8 S	Idem Ligne 8	Idem Ligne 8	1 Retour en + /jour
L 9	Crochet par rond-point route d'Eguilles	Itinéraire inchangé	Inchangées
L 9 S			
L 10	Prolongement Terminus St John Perse à Grande Bastide	Itinéraire inchangé	Inchangées
L 10 S	Prolongement Terminus Platanes à Parc Rigaud		
L 11	Passage par Ave Solari plutôt que par RN 296	Itinéraire inchangé mais hausse de la fréquence en HC et meilleure amplitude en soirée par rapport au contrat pour contenter CIQ	30' 30'
L 12	Passage par Ave Cézanne plutôt que par Célon et Pont Rout	Itinéraire inchangé mais hausse de la fréquence en HC par rapport au contrat pour contenter CIQ	30' 30'
L 12 S			
L 13	Itinéraire inchangé	Itinéraire inchangé	Inchangées
L 13 S	Itinéraire inchangé	Itinéraire inchangé	1 Retour en + /jour
L 14	Itinéraire inchangé	Tiroir pour desservir St. Hilaire et hausse de la fréquence en HC par rapport au contrat pour contenter CIQ	30' 30'
L 15	Création d'antennes : Parc Club Golf et Duranne Ecole	Retour au tracé unique	Inchangées
L 16	Itinéraire inchangé	Itinéraire inchangé	Inchangées
L 17	Itinéraire inchangé	Itinéraire inchangé	Inchangées
L 18	Prolongée jusqu'à Puyriscard	Suppression du passage dans le Pôle d'Activités	Inchangées
L 19	Terminus ramené à Mauriat et passage systématique à Club Hippique	Terminus prolongé à Val St. André et suppression passage Ave Mont Fleuri	Inchangées
L 19 S			
L 20	Terminus Parking Carcassonne prolongé à Piscine Y. Blanc	Itinéraire inchangé mais hausse de la fréquence en HP par rapport au contrat pour contenter CIQ	12' 15'
L 21	Passage au Nord par Beisson	Itinéraire inchangé mais hausse de la fréquence par rapport au contrat pour contenter CIQ	10' 10'
L 21	Terminus Parking Carcassonne prolongé à Val St. André		
L 22	Itinéraire inchangé	Itinéraire inchangé mais hausse de la fréquence en HP par rapport au contrat pour contenter CIQ	10' 12'
L 23			
L 23 S			
L 24			
L 25			
L M1			
L M2			
L M3			
L M4			
NCA	Circulaire coupée au profit d'une ligne ENSOPS / La Duranne	Itinéraire inchangé	Inchangées
L 30	Itinéraire inchangé	A7 granettes - Ccial Ouest - La Chevalière changement de terminus (chemin p	
L 31	La Calade - C.Cial Bouffan	Itinéraire inchangé	
L 32	Itinéraire inchangé	Itinéraire inchangé	
L 33	Itinéraire inchangé	Itinéraire inchangé	
L 34	Itinéraire inchangé	Itinéraire inchangé	
L 35	Itinéraire inchangé	Itinéraire inchangé	
L 36	Itinéraire inchangé	Itinéraire inchangé	
L 37	Itinéraire inchangé	Saint marc jaumegarde - petit Nice (Changement de terminus)	
L 38	Itinéraire inchangé	Itinéraire inchangé	
L 39	Pont de l'Arc - Albertin (changement de terminus)	Itinéraire inchangé	
L 40	Itinéraire inchangé	Itinéraire inchangé	
L 41	Itinéraire inchangé	Itinéraire inchangé	
L 42	Itinéraire inchangé	Itinéraire inchangé	

RAPPORT ANNUEL A LA COMMUNAUTE DU PAYS D'AIX

• Evolutions d'offre au 10 décembre par rapport à l'offre du 3 septembre

	Réseau au 3 septembre 2012			Réseau au 10 décembre 2012		
	Itinéraires	Fréquences		Itinéraires	Fréquences	
	Modifications par rapport au réseau du 9 juillet	H.P.	H.C.	Modifications par rapport au réseau du 3 septembre	H.P.	H.C.
L 1	Itinéraire inchangé	Inchangées		Itinéraire inchangé	Inchangées	
L 2	Itinéraire inchangé	Inchangées		Ligne circulaire coupée pour devenir une radiale La Mayanelle / Rotonde avec prolongement du Terminus à La Mayanelle au lieu de C.C. Jas de Bouffan, puis augmentation de la fréquence pour compenser l'abandon de la circulaire en double sens.	7,5	10
L 2 S	Itinéraire inchangé	1 Retour en + / jour		Rajout de la boucle Sacré Cœur	2 A et 3 R / jour	
L 3	Itinéraire inchangé	Inchangées		Transformée en une diamétrale Grande Bastide / Val St. André avec baisse de la fréquence en HP compte tenu de la ligne 4 sur Val St. André.	15'	15'
L 3 S				Création d'une ligne 3 S	2 A et 3 R / jour	
L 4	Passage par RD 9 plutôt que par Chemin La Valette	Inchangées		Itinéraire modifié avec passage par Brossolette et baisse de fréquence compte tenu de la nouvelle ligne 3 sur le Val St. André.	30'	30'
L 5	Itinéraire inchangé	Inchangées		Ligne prolongée jusqu'à Club Hippique et baisse de fréquence en H.P.	15'	15'
L 6	Itinéraire inchangé	Inchangées		Suppression du passage par Petit Roquefavour compte tenu création L 21	Inchangées	
L 7	Itinéraire inchangé	Inchangées		Ligne prolongée jusqu'à P+R Krypton et augmentation de fréquence en HP pour P+R Krypton.	10'	15'
L 8	Itinéraire inchangé mais hausse de la fréquence en HP par rapport au contrat pour compenser l'abandon de la circulaire en double sens	10'	15'	Ligne remplacée par la liaison Marguerite / Val de l'Arc	10'	15'
L 8 S	Idem Ligne 8	1 Retour en + / jour		Idem nouvelle Ligne 8	2 A et 3 R / jour	
L 9	Itinéraire inchangé	Inchangées		Prolongement du Terminus principal à Paul Julien avec baisse de fréquence.	20'	20'
L 9 S				Création d'une ligne 9 S	2 A et 3 R / jour	
L 10	Itinéraire inchangé	Inchangées		Remplacer par la liaison Platanes / Mairie Annexe Pont de l'Arc	20'	20'
L 10 S				Création d'une ligne 10 S Mairie Annexe / Rotonde + Tour de Ville	2 A et 3 R / jour	
L 11	Itinéraire inchangé mais hausse de la fréquence en HC et meilleure amplitude en soirée par rapport au contrat pour contenter CIQ	30'	30'	Passage par autoroute et baisse de fréquence	40'	40'
L 12	Itinéraire inchangé mais hausse de la fréquence en HC par rapport au contrat pour contenter CIQ	30'	30'	Changement d'itinéraire dans Puycard, avec desserte des palombes 5 fois par jour et baisse de fréquence.	35'	35'
L 12 S				Création d'une ligne 12 S Couteron-Puycard / Rotonde + Tour de Ville	2 A et 3 R / jour	
L 13	Itinéraire inchangé	Inchangées		Ligne remplacée par liaison Le Tholonet / Célony	20'	20'
L 13 S	Itinéraire inchangé	1 Retour en + / jour				
L 14	Tirol pour desservir St. Hilaire et hausse de la fréquence en HC par rapport au contrat pour contenter CIQ	30'	30'	Itinéraire inchangé	30'	30'
L 15	Retour au tracé unique	Inchangées		Itinéraire inchangé mais baisse de fréquence en HC	15'	30'
L 16	Itinéraire inchangé	Inchangées		Itinéraire inchangé	Inchangées	
L 17	Itinéraire inchangé	Inchangées		Rajout de la boucle par Couteron	Inchangées	
L 18	Suppression du passage dans le Pôle d'Activités	Inchangées		Itinéraire inchangé	Inchangées	
L 19	Terminus prolongé à Val St. André et suppression passage Ave Mont Fleuri	Inchangées		Ligne remplacée par liaison Centre aéré / Parking Carcassonne	30'	30'
L 19 S				Création ligne 19 S	2 A et 3 R / jour	
L 20	Itinéraire inchangé mais hausse de la fréquence en HP par rapport au contrat pour contenter CIQ	12'	15'	Ligne remplacée par liaison Gare Routière / Pôle d'Activités via Jas de Bouffan	90'	90'
L 21	Itinéraire inchangé mais hausse de la fréquence par rapport au contrat pour contenter CIQ	10'	10'	Ligne remplacée par liaison Bonfillons / La Chevalière	60'	60'
L 22	Itinéraire inchangé mais hausse de la fréquence en HP par rapport au contrat pour contenter CIQ	10'	12'	Création d'une ligne 21 S La Chevalière / Rotonde + Tour de Ville	2 A et 3 R / jour	
L 23				Ligne remplacée par liaison Célony / Rotonde	30'	30'
L 23 S				Création ligne 23 assurant la liaison Parc Rigaud / Rotonde	30'	30'
L 24				Création de la ligne 23 S par Jean Moulin et Tour de Ville	2 A et 3 R / jour	
L 25				Création ligne 24 assurant la liaison entre Gare Routière et Cimetière Grand St. Jean les mercredis et samedis		
L M1				Création de la ligne M1 en remplacement de la ligne 21 et prolongement du terminus à Moreau	17'	17'
L M2				Création de la ligne M2 en remplacement de la ligne 22 avec baisse de fréquence	17'	17'
L M3				Création de la ligne M3 en remplacement de la ligne 20 avec baisse de fréquence	20'	20'
L M4				Création de la ligne M4 en remplacement de la ligne 39 et de la branche nord de la ligne 21	60'	60'
NCA	Itinéraire inchangé	Inchangées		Itinéraire inchangé	Inchangées	
L 30	A7 granettes - Ccial Ouest - La Chevalière changement de terminus (chemin p			Souque la Chevalière	3 ARjour en régulier 7 ARjour à la demande	
L 31	Itinéraire inchangé			La calade - Parc relais Brunet	3 ARjour en régulier 3ARjour à la demande	
L 32	Itinéraire inchangé			Grand Saint Jean - Lignane - Puycard centre	3 ARjour en régulier 3ARjour à la demande	
L 33	Itinéraire inchangé			Puycard - St donat Solarl	3 ARjour en régulier 6ARjour à la demande	
L 34	Itinéraire inchangé			Petite Mignarde - Parc Rigaud - Route des Alpes	3 ARjour en régulier 4ARjour à la demande	
L 35	Itinéraire inchangé			Patit Nice - Plateau de bibémus	3 ARjour en régulier 3ABjour à la demande	
L 36	Itinéraire inchangé			Les Acacias - les valladets	1 ARjour en régulier 3ABjour à la demande	
L 37	Saint marc Jaumegarde - petit Nice (Changement de terminus)			Puycard centre - Ch du Grand st Jean - puycard centre	3 ARjour en régulier 2ABjour à la demande	
L 38	Itinéraire inchangé			Sycomores - Val de Tourame	3 ARjour en régulier 8ABjour à la demande	
L 39	Itinéraire inchangé			L4ex ligne 19 est devenue la Ligne régulière 14		
L 40	Itinéraire inchangé			changement de N° est devenue la ligne 36		
L 41	Itinéraire inchangé			changement de N° est devenue la ligne 37		
L 42	Itinéraire inchangé			changement de N° est devenue la ligne 38		

La ligne 37 passe en régulier et devient la ligne 21
La ligne 39 passe en régulier et devient la ligne M4
Les lignes 31-32-33 sont fusionnées en une seule ligne

Annexe n° 2

Liasse fiscale

Annexe n° 3
Balance comptable

Annexe n° 4

Factures intra-groupe

Annexe n° 5

C.E.P. Annexe 20 contractuelle

RAPPORT ANNUEL A LA COMMUNAUTE DU PAYS D'AIX

• C. E. P. synthétique

AVENANT N° 1		Contrat	Contat actualisé 2012	Réel 2012	Réel vs Contrat actualisé
RECETTES - R (R1+R2+C)		28 317 319	29 329 129	31 697 352	2 501 241
Recettes commerciales sur usagers	R1a	4 808 546	4 808 546	3 764 908	-1 043 639
Compensations sociales de la CPA	R1b	884 116	884 116	884 116	133 018
<i>Sous-total recettes du trafic (R1a + R1b)</i>	<i>R1</i>	5 692 662	5 692 662	4 649 024	-910 621
Recettes annexes/accessoires	R2	487 601	487 601	266 868	-220 733
<i>Sous-total recettes directes (R1a + R2)</i>		5 296 148	5 296 148	4 031 776	-1 264 372
Contribution forfaitaire	C	22 137 056	23 148 866	26 781 461	3 632 595
CHARGES - D (D1+D2+D3)		27 609 248	28 633 018	32 055 654	3 422 636
Charges variables	D1	21 260 676	22 182 232	25 570 970	3 388 738
<i>Dont coûts de roulage</i>		3 765 822	4 158 088	3 721 469	-436 618
<i>Dont charges variables de personnel</i>		12 474 571	12 936 567	12 120 964	-815 602
<i>Dont charges de matériel roulant</i>		2 943 535	2 939 647	3 192 552	252 905
<i>Dont autres charges variables</i>		2 076 748	2 147 931	6 535 984	4 388 053
Charges de structure	D2	6 020 239	6 122 453	6 100 417	-22 035
<i>Dont achats</i>		386 443	396 996	228 567	-168 429
<i>Dont services extérieurs</i>		2 707 869	2 745 276	3 065 773	320 498
<i>Dont impôts, taxes et versements assimilés</i>		1 242 923	1 242 923	1 020 506	-222 417
<i>Dont charges de personnel de structure</i>		1 505 296	1 559 550	1 542 187	-17 362
<i>Dont charges financières</i>		45 651	45 651	11 732	-33 919
<i>Dont charges exceptionnelles</i>		0	0	97 026	97 026
<i>Dont autres charges de structure</i>		132 057	132 057	134 625	2 568
Charges liées au dépôt	D3	328 333	328 333	384 266	55 933
Résultat avant aléas		708 071	696 111	-358 301	-1 054 412
Aléas		141 254	156 081		-156 081
RESULTAT AVANT IMPOT SUR LES SOCIETES		566 817	540 030	-358 301	-898 331
Coût global pour l'AO (Contribution + compensations)		23 021 172	24 032 981	27 665 577	3 765 613
dont CET		385 267	385 267	288 989	-96 278
dont Taxe sur les salaires (TS)		644 429	644 429	576 650	-67 778
Coût global pour l'AO hors CET & TS		21 991 476	23 003 286	26 799 937	3 929 669
Contribution forfaitaire hors CET & TS		21 107 361	22 119 170	25 915 822	3 796 651

RAPPORT ANNUEL A LA COMMUNAUTE DU PAYS D'AIX

Recettes commerciales

TITRES	Tarifs Payé par l'usager en € TTC	Mobilité	Contrat		Réal 2012		Réal vs Contrat actualisé	
			Qté	Voyages	CA (€HT)	Qté	Voyages	CA (€HT)
Recettes commerciales sur usagers								
Y compris tarifs sociaux réduits								
Ticket unité	1,0	1,0732	1 679 079	1 801 988	1 591 544	1 498 041	1 607 697	1 400 038
Ticket un jour P+R	2,0	2,795	9 660	27 000	18 313	9 447	26 406	17 659
Ticket Parc Relais accepté (du 1er janvier au 31 oct)	0,0	2,795	76 900	214 936	0	-	253 232	0
Ticket partenaire	0,7	1,0732	18 500	19 854	12 275	9 658	10 365	6 318
X voyages	0,7	1,0732	403 830	433 390	267 944	159 223	170 878	104 165
Ticket 3 jours	5,0	11,8052	1 722	20 329	8 161	894	10 554	4 178
Ticket 10 voyages	7,0	10,732	88 364	948 322	586 301	74 065	805 168	484 535
Ticket 10 voyages tarif réduit	5,0	10,732	46	494	218	59	633	276
Abonnement mensuel	24,0	59,9	30 888	1 850 191	702 665	26 745	1 602 027	599 889
Ticket abonnement mensuel P+R	24,0	50,31	550	27 671	12 512	539	27 109	12 086
Abonnement annuel	230,0	658,9	1 222	805 176	266 408	752	495 196	161 548
Ticket abonnement annuel P+R	230,0	553,41	-	-	0	-	-	0
Carte annuelle - de 26 ans	100,0	557,6	8 336	4 648 154	790 142	5 528	3 082 385	516 631
Carte annuelle - de 26 ans familles nombreuses	80,0	557,6	-	-	0	50	28 029	3 758
Carte scolaire annuelle	50,0	350	4 880	1 708 000	231 280	4 773	1 670 482	223 028
Carte scolaire annuelle familles nombreuses	30,0	350	-	-	0	288	100 791	8 074
Tickets Groupe	0,5	2	-	-	0	23 831	47 662	11 136
Ticket unité réseau de proximité	0,5	1	347 031	347 031	164 470	60 065	60 065	28 066
Ticket 10 voyages réseau de proximité	4,0	10	14 269	142 690	54 100	1 993	19 930	7 450
Ticket journée réseau de proximité	1,0	4	8 895	35 580	8 431	819	3 276	765
Abonnement mensuel réseau de proximité	15,0	45	6 276	282 420	89 232	255 960	274 696	133 960
20 voyages Prioribus	0,6	1,0732	-	-	0	8 092	-	37 813
Pass Provence	5,0	59,9	200	11 980	2 844	222	13 298	3 112
Titre combiné TER mensuel	15,0	658,9	12	7 907	1 706	3	1 977	421
Titre combiné TER annuel	150,0	-	2 700 660	13 333 111	4 808 546	2 141 046	10 311 857	3 764 908
Sous-total recettes commerciales sur usagers								
Compensations sociales	Payé par la Collectivité en € TTC							
Versées par la Collectivité au titre des tarifs réduits								
Ticket 10 voyages tarif réduit	2,0	10,732	46	-	87	57	976 560	571 185
Cartes annuelles gratuites	230,0	312	2 620	817 440	571 185	3 130	347 008	225 327
Cartes mensuelles gratuites	24,0	31,9	9 905	315 970	225 327	10 878	187 166	86 000
50 Tickets Merveil		53,66	-	286 506	86 000	222	13 298	948
Titres hebdomadaires CARTREIZE			200	-	948	3	1 977	569
Titre combiné TER mensuel	5,00	59,9	12	-	569	17 778	1 812 515	884 116
Titre combiné TER annuel	50,00	658,9	12 783	1 419 916	884 116	-	-	-
Sous-total compensations sociales								
Total titres payés			2 713 443	14 753 026	5 692 662	2 158 824	12 124 371	4 649 024
voyages estimés des titres C.P.A. acceptés sur le réseau			-	1 612 178	0	-	1 612 178	0
Total titres Payés et voyages C.P.A. acceptés dur le réseau			2 713 443	16 365 204	5 692 662	2 158 824	13 736 549	4 649 024
Voyages estimés liés à la fraude			-	1 668 707	0	-	3 708 867	2 040 160
Total titres payés, titres C.P.A et fraude			2 713 443	18 033 911	5 692 662	2 158 824	17 445 416	4 649 024
								790 936
								-910 621

RAPPORT ANNUEL A LA COMMUNAUTE DU PAYS D'AIX

- Recettes annexes et accessoires

POSTES	Contrat	Réel 2012	Réel vs Contrat actualisé
Publicité	320 000	161 000	-159 000
	320 000	161 000	-159 000
Produits des amendes	117 601	16 158	-101 444
	117 601	16 158	-101 444
Duplicatas et frais de dossiers	0	35 557	35 557
		35 557	35 557
Produits divers	0	54 154	54 154
		54 154	54 154
Produits financiers	50 000	0	-50 000
	50 000	0	-50 000
TOTAL	487 601	266 868	-220 733

RAPPORT ANNUEL A LA COMMUNAUTE DU PAYS D'AIX

- Charges variables

Charges variables en € HT	Contrat	Contat actualisé 2012	Réel 2012	Réel vs Contrat actualisé
Coûts de roulage	3 765 822	4 158 088	3 721 469	-436 618
Charges variables de personnel	12 474 571	12 936 567	12 120 964	-815 602
Annuités matériel roulant	2 943 535	2 939 647	3 192 552	252 905
Autres charges variables	2 076 748	2 147 931	6 535 984	4 388 053
<i>Sous-traitance</i>	<i>2 076 748</i>	<i>2 147 931</i>	<i>6 535 984</i>	<i>4 388 053</i>
TOTAL	21 260 676	22 182 232	25 570 970	3 388 738

Autres charges variables

SOUS - TRAITANCE	Contrat	Contat actualisé 2012	Réel 2012	Réel vs Contrat actualisé
Kilomètres				
<i>kilomètres totaux</i>	<i>693 591</i>	<i>693 591</i>	<i>2 204 918</i>	<i>1 511 327</i>
<i>dont HLP</i>	<i>109 674</i>	<i>109 674</i>	<i>235 623</i>	<i>125 949</i>
<i>kilomètres commerciaux</i>	<i>583 917</i>	<i>583 917</i>	<i>1 969 295</i>	<i>1 385 378</i>
Véhicules				
<i>Charges de financement</i>	<i>401 732</i>	<i>401 201</i>	<i>900 300</i>	<i>499 099</i>
Conduite				
<i>Heures de conduite commerciale</i>	<i>30 062</i>	<i>30 062</i>	<i>33 579</i>	<i>3 517</i>
<i>Heures de production</i>	<i>40 606</i>	<i>40 606</i>	<i>85 415</i>	<i>44 809</i>
<i>Coût de conduite</i>	<i>974 546</i>	<i>1 009 933</i>	<i>3 409 374</i>	<i>2 399 441</i>
Carburant	<i>102 407</i>	<i>117 543</i>	<i>597 452</i>	<i>479 909</i>
Entretien véhicules	<i>131 184</i>	<i>143 286</i>	<i>654 631</i>	<i>511 345</i>
<i>main d'œuvre</i>	<i>59 033</i>	<i>67 758</i>		<i>-67 758</i>
<i>pièces - travaux extérieurs</i>	<i>72 151</i>	<i>75 528</i>		<i>-75 528</i>
Pneumatiques	<i>5 936</i>	<i>6 214</i>	<i>37 945</i>	<i>31 731</i>
Lubrifiants	<i>594</i>	<i>621</i>	<i>62 308</i>	<i>61 687</i>
Assurances	<i>45 000</i>	<i>45 963</i>	<i>47 737</i>	<i>1 775</i>
Frais de structure	<i>365 508</i>	<i>373 328</i>	<i>772 155</i>	<i>398 827</i>
Marge et aléas	<i>49 842</i>	<i>49 842</i>	<i>54 081</i>	<i>4 239</i>
TOTAL	2 076 748	2 147 931	6 535 984	4 388 053

RAPPORT ANNUEL A LA COMMUNAUTE DU PAYS D'AIX

• Coûts de roulage bus

CARBURANT		Contrat		Contat actualisé 2012		Réel 2012		Réel vs Contrat actualisé	
	Coût au L	Km	Consommation (L/100 km)	Coût total	Km	Consommation (L/100 km)	Coût total	Km	Consommation (L/100 km)
Autobus Standard (diester)	1,012	3 301 320	44,88	1 499 175	3 301 320	44,88	1 720 755	2 224 154	48,25
Autobus Low Entry (diester)	1,012	1 115 789	37,74	426 085	1 115 789	37,74	489 060	1 643 373	43,56
Midibus	0,992	641 053	37,00	235 292	641 053	37,00	270 068	633 858	40,69
Minibus	0,992	788 215	13,00	101 648	788 215	13,00	116 672	771 406	19,25
Véhicule électrique		236 085	0,00	0	236 085	0,00	0	0	0,00
Autocar	0,992	65 319	32,00	20 735	65 319	32,00	23 799	0	0,00
Restitution TIPP				-89 129	0	0	-102 302		
TOTAL		6 147 780		2 193 806	6 147 780		2 518 053	5 272 791	
LUBRIFIANTS		Contrat		Contat actualisé 2012		Réel 2012		Réel vs Contrat actualisé	
	Coût au km	Km	Consommation	Coût total	Km	Consommation	Coût total	Km	Consommation
Autobus Standard	0,006	3 301 320		18 579	3 301 320		19 449	2 224 154	
Autobus Low Entry	0,005	1 115 789		5 595	1 115 789		5 857	1 643 373	
Midibus	0,006	641 053		4 035	641 053		4 224	633 858	
Minibus	0,003	788 215		2 653	788 215		2 777	771 406	
Véhicule électrique		236 085		0	236 085		0	0	
Autocar	0,004	65 319		293	65 319		307	0	
TOTAL	0,005	6 147 780		31 155	6 147 780		32 613	5 272 791	
PIECES DETACHEES		Contrat		Contat actualisé 2012		Réel 2012		Réel vs Contrat actualisé	
	Coût au km	Km		Coût total	Km		Coût total	Km	
Autobus Standard	0,0431	3 301 320		142 441	3 301 320		149 109	2 224 154	
Autobus Low Entry	0,0384	1 115 789		42 893	1 115 789		44 900	1 643 373	
Midibus	0,0483	641 053		30 936	641 053		32 384	633 858	
Minibus	0,0258	788 215		20 341	788 215		21 293	771 406	
Véhicule électrique		236 085		0	236 085		0	0	
Autocar	0,0344	65 319		2 245	65 319		2 350	0	
TOTAL	0,039	6 147 780		238 856	6 147 780		250 037	5 272 791	
PNEUMATIQUES		Contrat		Contat actualisé 2012		Réel 2012		Réel vs Contrat actualisé	
	Coût/véhicule	Nb de véhicules		Coût total	Nb de véhicules		Coût total	Nb de véhicules	
Autobus Standard	1 457	44		64 104	44		67 105	47	
Autobus Low Entry	504	37		18 649	37		19 522	30	
Midibus	1 228	13		15 347	13		16 065	15	
Minibus	595	16		9 221	16		9 652	20	
Véhicule électrique				0	0		0	0	
Autocar	195	5		976	5		1 022	0	
TOTAL	950,0	114		108 297	114		113 366	112	
ENTRETIEN-MAINTENANCE		Contrat		Contat actualisé 2012		Réel 2012		Réel vs Contrat actualisé	
	Coût au km	Km		Coût total	Km		Coût total	Km	
Travaux extérieurs									
Autobus Standard	0,051	3 301 320		167 189	3 301 320		175 015	2 224 154	
Autobus Low Entry	0,047	1 115 789		52 170	1 115 789		54 612	1 643 373	
Midibus	0,055	641 053		35 172	641 053		36 818	633 858	
Minibus	0,031	788 215		24 685	788 215		25 841	771 406	
Véhicule électrique	0,116	236 085		27 386	236 085		28 668	0	
Autocar	0,043	65 319		2 834	65 319		2 967	0	
Accidents - Vandalisme									
Autobus Standard	0,035	3 301 320		115 546	3 301 320		120 955	2 224 154	
Autobus Low Entry	0,035	1 115 789		39 053	1 115 789		40 881	1 643 373	
Midibus	0,035	641 053		22 437	641 053		23 487	633 858	
Minibus	0,035	788 215		27 588	788 215		28 879	771 406	
Véhicule électrique	0,035	236 085		8 263	236 085		8 650	0	
Autocar	0,035	65 319		2 286	65 319		2 393	0	
Nettoyage									
Autobus Standard	0,053	3 301 320		175 659	3 301 320		183 882	2 224 154	
Autobus Low Entry	0,134	1 115 789		149 499	1 115 789		156 497	1 643 373	
Midibus	0,080	641 053		51 349	641 053		53 752	633 858	
Minibus	0,052	788 215		41 121	788 215		43 046	771 406	
Véhicule électrique	0,051	236 085		12 115	236 085		12 683	0	
Autocar	0,309	65 319		20 203	65 319		21 148	0	
TOTAL	0,159	6 147 780		974 553	6 147 780		1 020 174	5 272 791	
ASSURANCES VEHICULES		Contrat		Contat actualisé 2012		Réel 2012		Réel vs Contrat actualisé	
	Coût/véhicule	Nb de véhicules		Coût total	Nb de véhicules		Coût total	Nb de véhicules	
Autobus Standard	1 804	44		79 365	44		81 063	47	
Autobus Low Entry	1 804	37		66 739	37		68 167	30	
Midibus	1 948	13		24 351	13		24 872	15	
Minibus	1 862	16		28 860	16		29 477	20	
Véhicule électrique	1 804	6		10 823	6		11 054	0	
Autocar	1 804	5		9 019	5		9 212	0	
TOTAL	1 826	120		219 156	120		223 845	112	
TOTAL Coûts de roulage		3 765 822		4 158 088		3 721 469		-436 618	

RAPPORT ANNUEL A LA COMMUNAUTE DU PAYS D'AIX

• Coûts de personnel variables

FONCTIONS	Contrat			Contat actualisé 2012			Réal 2012			Réal vs Contrat actualisé		
	Heures	ETP	Coût	Heures	ETP	Coût	Heures	ETP	Coût	Heures	ETP	Coût
Personnel de conduite												
Conducteurs receveurs	420 357	274	11 376 473	420 357	274	11 798 306	373 675	262	11 024 042	-46 682	-12	-774 264
Salaire de base			5 668 734			5 874 571			6 185 131			310 560
Majoration ancienneté			776 371			804 562			622 650			-181 911
Primes et indemnités			1 121 413			1 162 132			808 942			-353 191
IJSS			-64 451			-66 791			-325 688			-258 896
Charges sociales			3 490 785			3 617 538			3 402 722			-214 815
Réductions charges sociales			-30 493			-31 601			-70 082			-38 482
Charges fiscales			414 114			429 151			347 367			-81 784
Intérim									53 000			53 000
Personnel d'atelier	13 095	9	352 123	13 095	9	365 180	10 767	7	340 173	-2 328	-1,6	-25 007
Chefs d'équipe	2 910	2,0	81 964	2 910	2,0	85 003			0	-2 910	-2,0	-85 003
Salaire de base			41 202			42 698			0			-42 698
Majoration ancienneté			4 944			5 124			0			-5 124
Primes et indemnités			7 802			8 085			0			-8 085
Charges sociales			25 038			25 947			0			-25 947
Réductions charges sociales			0			0			0			0
Charges fiscales			2 978			3 086			0			-3 086
Ouvriers	10 185	7,0	270 159	10 185	7,0	280 177	10 767	7,4	340 173	582	0,4	59 996
Salaire de base			140 774			145 885			201 712			55 826
Majoration ancienneté			13 491			13 981			12 602			-1 379
Primes et indemnités			26 701			27 671			15 981			-11 690
IJSS									-3 409			
Charges sociales			84 231			87 289			109 074			21 785
Réductions charges sociales			-5 027			-5 210			-5 390			-181
Charges fiscales			9 989			10 352			9 603			-749
Intérim			25 000			25 927			0			-25 927
Personnel de contrôle												
Contrôleurs fraude	16 733	12	494 426	16 733	12	512 379	17 024	12	616 888	291	0	104 510
Salaire de base			248 193			257 206			352 695			95 490
Majoration ancienneté			34 100			35 338			19 323			-16 015
Primes et indemnités			46 271			47 952			44 973			-2 979
IJSS			-2 823			-2 925			-6 374			-3 448
Charges sociales			150 703			156 175			185 460			29 284
Réductions charges sociales			0			0			1 253			1 253
Charges fiscales			17 981			18 634			19 558			924
Personnel de surveillance des parcs-relais												
Prestation sous-traitée												
Autre coûts variables de personnel			102 217			105 929			139 861			33 932
Vêtements de travail			90 629			93 920			95 953			2 033
Visites permis			2 342			2 427			0			-2 427
Médecine du travail			9 246			9 582			43 908			34 326
Participation concernant les personnels entrant dans les charges variables			124 332			128 847			0			-128 847
Participation - Intéressement			124 332			128 847			0			-128 847
TOTAL/MOYENNE	460 370	301,502	12 474 571	460 370	301,502	12 936 567	412 233	288,544	12 120 964	-48 137	-12,958	-815 602

RAPPORT ANNUEL A LA COMMUNAUTE DU PAYS D'AIX

- Annuités liées au matériel roulant

FONCTIONS Location longue durée : Véhicules en propre	Contrat			Contat actualisé 2012			Réal 2012			Réal vs Contrat actualisé		
	Quantité	Coût unitaire	Coût	Quantité	Coût unitaire	Coût	Quantité	Coût unitaire	Coût	Quantité	Coût unitaire	Coût
Autobus standard												
location temporaire 6 mois	1,5	26 447	39 670	1,5		39 617						
location LD 8 ans a/c du 01/01/2012	38	26 447	1 005 981	38,0383	26 412	1 004 653	46,7	26 851	1 253 961	8,7	28 783	249 308
Autobus low entry												
location LD 8 ans a/c du 01/01/2012	44	24 366	1 072 106	44	24 334	1 070 689	30	25 672	770 154	-14	21 467	-300 535
location LD 8 ans a/c du 01/09/2013												
Midibus												
location temporaire 6 mois	1	28 334	28 334			28 297						
location LD 8 ans a/c du 01/01/2012	10	28 334	283 342	10	28 297	282 968	14,8	25 268	373 967	4,8	18 958	90 999
location LD 8 ans a/c du 01/07/2012	1,5	28 334	42 501	1,5	28 297	42 445				-1,5	28 297	-42 445
Minibus												
location LD 4 ans a/c du 01/01/2012	14	20 087	281 212	14	20 060	280 841	20,1	18 683	375 526			
location LD 4 ans a/c du 01/07/2012	0,5	20 087	10 043	0,5	20 060	10 030				-0,5	20 060	-10 030
location LD 4 ans a/c du 01/09/2013												
location LD 4 ans a/c du 01/01/2016												
location LD 4 ans a/c du 01/07/2016												
location LD 4 ans a/c du 01/09/2017												
Véhicule électrique												
location LD 4 ans a/c du 01/01/2012	14	6 345	88 830	14	6 337	88 713				-14	6 337	-88 713
location LD 4 ans a/c du 01/01/2016												
Autocar												
location LD 7 ans a/c du 01/07/2012	5	18 303	91 515	5	18 279	91 394				-5	18 279	-91 394
location LD 7 ans a/c du 01/07/2019												
TOTAL/MOYENNE	129,538	22 723	2 943 535	129	22 870	2 939 647	111,6	24 853	2 773 608	-21,5	8 952	-192 810

Location longue durée : Véhicules des affrétés	Contrat			Contat actualisé 2012			Réal 2012			Réal vs Contrat actualisé		
	Quantité	Coût unitaire	Coût	Quantité	Coût unitaire	Coût	Quantité	Coût unitaire	Coût	Quantité	Coût unitaire	Coût
Autocar (location LD 8 ans)												
location 8 ans a/c du 01/07/2012	8	20 087	160 693	8	20 060	160 480	11	18 683	205 512	3	15 010	45 031
location LD 4 ans a/c du 01/01/2012	10	20 087	200 866	10	20 060	200 601	11	16 899	185 890			
location LD 4 ans a/c du 01/07/2012	2	20 087	40 173	2	20 060	40 120	1,7	16 201	27 542	-0,3	41 927	-12 578
location LD 4 ans a/c du 01/01/2016												
location LD 4 ans a/c du 01/07/2016												
TOTAL/MOYENNE	20	20 087	401 732	20	20 060	401 201	23,7	17 677	418 944	2,7	12 020	32 453

RAPPORT ANNUEL A LA COMMUNAUTE DU PAYS D'AIX

Charges de structure

POSTES	Contrat			Contrat actualisé 2012			Réal 2012			Réal vs Contrat actualisé		
	Coût unitaire	Quantité	Total	Coût unitaire	Quantité	Total	Coût unitaire	Quantité	Total	Coût unitaire	Quantité	Total
Adats			386 443			396 996			228 567			-158 429
Carburant véhicules de service			16 070			18 446			39 672			21 227
Fournitures matériel immobilier			100 000			100 140			21 800			-80 337
Consommations locaux			51 330			52 428			22 715			-29 714
Fournitures outillage atelier			10 000			10 468			27 803			17 335
Supports billettique			94 000			96 011			67 169			-26 842
Supports magnétiques			65 042			66 434			0			-66 434
Fournitures, imprimés			40 000			40 856			42 172			1 317
Fournitures informatique			10 000			10 214			7 233			-2 981
Services extérieurs			2 707 869			2 745 276			3 065 773			320 498
Entretien réparations												
véhicules de service			12 600			12 836			28 979			16 143
immobilier para relais			7 000			7 131			0			-7 131
contrats entretien immobilier			91 516			93 231			90 972			-2 259
visites des mines			21 242			21 640			0			-21 640
Locations												
véhicules de service			64 000			65 369			63 968			-1 401
agence commerciale			20 000			20 428			18 132			-2 235
matériel de bureau			20 000			20 428			53 003			32 575
Assurances												
véhicules de service			3 600			3 677			13 869			10 192
dommage RC Exploitation Environnement			117 500			120 014			15 553			-104 461
Gardiennage dépôt									89 509			89 509
Sous-traitance Parcs Relais			342 780			350 114			57 653			-292 461
Honoraires												
recrutement			35 000			35 799			19 263			-16 486
RH			20 000			20 428			65 999			45 571
commissaires aux comptes			35 000			35 749			0			-35 749
expert comptable CE, avocats etc.			40 000			40 856			11 334			-29 521
Redevances maintenance Informatique									0			
production			11 239			11 479			30 638			19 158
support			102 390			104 581			4 933			-99 648
SIV			0			0			133 783			133 783
reprise base de données			20 000			20 428			0			-20 428
Prestations externes marketing												
Conception Signalétique cartographie			63 000			64 348			0			-64 348
Communication externe - Information voyageurs			271 000			276 798			877 797			600 999
Manifestations internes			40 000			40 856			0			-40 856
Actions commerciales			61 500			62 816			41 215			-21 601
Etudes - Enquêtes			117 500			120 014			0			-120 014
Journal interne			5 000			5 107			0			-5 107
Assistance technique siège			433 301			433 301			477 816			44 515
Frais de direction déléguée			509 813			509 813			602 076			92 263
Autres												
Voyages - déplacements			40 000			40 856			113 520			72 665
Séminaires, conférences			10 000			10 214			18 358			8 144
Téléphone fixe et mobile, frais de PTT			80 000			81 712			38 792			-42 919
Documentation			10 000			10 214			713			-9 501
Commissions dépositaires			47 689			48 913			23 503			-25 411
Frais et commissions bancaires			15 000			15 407			10 323			-9 083
Cotisations professionnelles			30 000			30 642			47 454			16 812
Frais d'actes et contentieux			1 000			1 021			3 337			2 315
Annonces Insertions			5 000			5 107			112 697			107 590
Divers									522			522
Impôts, taxes et versements assimilés			1 242 923			1 242 923			1 000 506			-222 417
Divers												
Taxe sur véhicules de tourisme			5 600			5 600			8 364			2 764
Taxe radio			10 000			10 000			0			-10 000
Redevance SACEM			10 000			10 000			21 450			11 450
Impôts locaux			60 000			60 000			46 626			-13 374
Organic			9 808			9 808			10 068			260
Imposition Forfaitaire Annuelle			20 500			20 500			0			-20 500
Cartes grises			97 320			97 320			68 359			-28 960
Contribution Economique Territoriale			385 267			385 267			288 989			-96 278
Taxe sur les salaires			644 429			644 429			576 650			-67 778
Charges de personnel de structure	21,5	1 505 296		21,5	1 559 550		22,13	1 542 187		0,6		-17 362
Secrétariat - Administration - Comptabilité	54 426	4,00	217 705	56 403	4,00	225 619	45 026	2,26	101 705	71 161	-1,74	-123 905
Salaire de base			103 005			106 745			59 169			-47 576
Majoration ancienneté			22 951			23 784			3 380			-20 404
Primes et indemnités			18 408			19 017			5 099			-13 917
IJSS			0			0			0			0
Charges sociales			65 880			68 212			32 335			-35 907
Réductions charges sociales			507			526			1 576			1 050
Charges fiscales			7 969			8 258			3 297			-4 961
Marketing et commercial	38 958	6,00	233 737	40 371	6,00	244 224	31 715	6,58	208 543	-58 524	0,6	-33 682
Salaire de base			120 663			125 045			133 355			8 110
Majoration ancienneté			11 252			11 661			5 112			-6 549
Primes et indemnités			22 881			23 691			12 323			-11 369
IJSS			0			0			1 928			1 928
Charges sociales			21 051			24 668			68 364			6 304
Réductions charges sociales			-1 634			-1 693			-15 465			-13 772
Charges fiscales			8 544			8 854			6 983			-1 871
Intérim			30 000			31 089			84 633			53 561
Structure et management d'exploitation	69 371	8,50	589 652	71 890	8,50	611 063	63 408	7,30	462 877	133 489	-1,2	-148 186
Salaire de base			264 870			274 408			238 067			-36 421
Majoration ancienneté			75 886			78 620			19 723			-58 897
Primes et indemnités			51 001			52 853			67 099			14 246
IJSS			0			0			-1 020			-1 020
Charges sociales			178 809			183 229			122 171			-61 058
Réductions charges sociales			507			526			174			351
Charges fiscales			21 623			22 409			12 557			-9 862
Intérim									4 433			4 433
Personnel extérieur	3,00	397 900		3,00	412 949		6,00	688 704		3,00	276 864	
Personnel mis à disposition	3,00	397 900		3,00	412 949		6,00	688 704		3,00	276 864	
Formation professionnelle			27 144			27 727			-6 205			-33 932
Coûts externes de formation			131 658			134 475			67 082			-67 393
Remboursements OPCA			-104 512			-106 748			-73 287			-33 461
Autre coûts de personnel			9 155			9 487			1 813			-7 574
Vêtements de travail			1 200			1 244			0			-1 244
Médecine du travail			555			575			1 913			1 338
Participation - Intéressement			7 400			7 469			0			-7 469
Charges financières			45 651			45 651			11 732			-33 919
sur investissements			45 651			45 651			11 732			-33 919
Charges exceptionnelles									97 026			97 026
Autres charges de structure			132 057			132 057			134 625			2 568
Amortissements			132 057			132 057			134 625			2 568
agencements agence commerciale			7 500			7 500			26 403			18 903
matériel outillage atelier			9 366			9 366			0			-9 366
informatique production			14 088			14 088			21 104			6 417
informatique support			24 635			24 635			17 981			-6 655
SIV			72 860			72 860			0			-72 860
mobiliier matériel de bureau			3 008			3 008			56 759			53 751
Autres									12 379			12 379
TOTAL			6 020 239			6 122 453			6 100 417			-22 035

RAPPORT ANNUEL A LA COMMUNAUTE DU PAYS D'AIX

- Annuités liées à la construction du dépôt

	Contrat	Contat actualisé 2012	Réel 2012	Réel vs Contrat actualisé
Dépôt temporaire location	250 000	250 000	326 263	76 263
Dépôt temporaire amortissement agencements	78 333	78 333	58 003	-20 330
Coût dépôts 1 et 2		0		0
Annuité	328 333	328 333	384 266	55 933

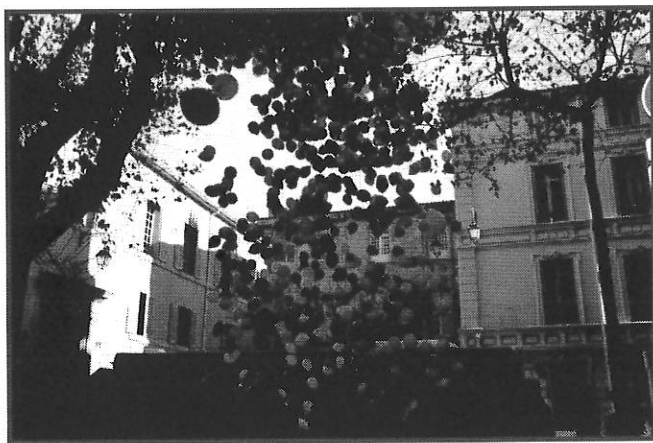
Annexe n° 6

Eléments de communication

RAPPORT ANNUEL A LA COMMUNAUTE DU PAYS D'AIX

CAMPAGNES DE SENSIBILISATION ET D'INFORMATIONS REALISEES

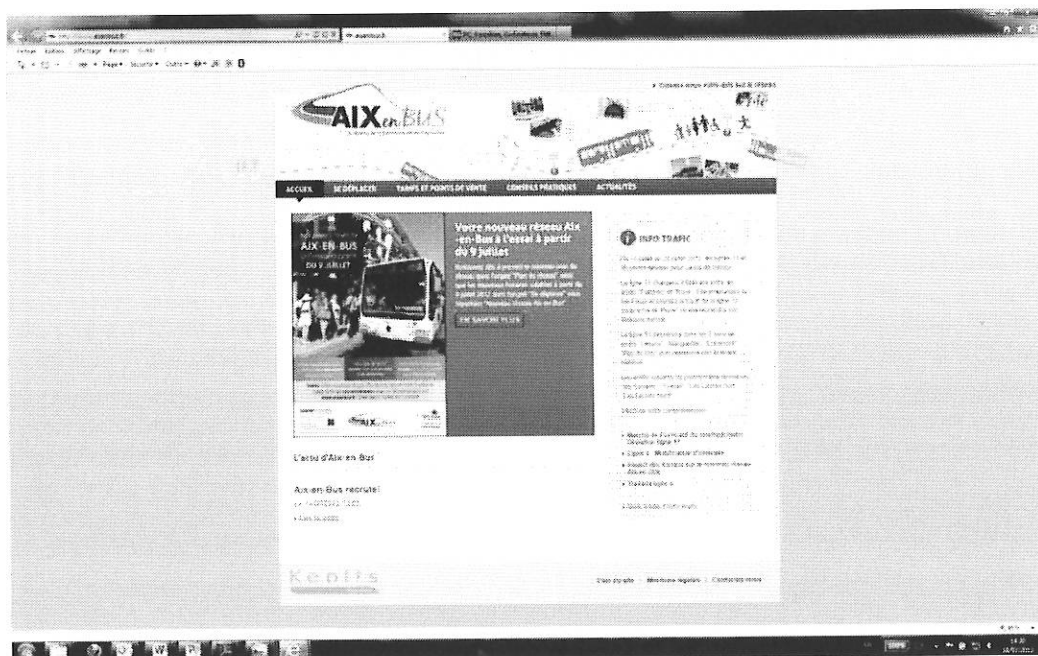
- 6 décembre 2011 : inauguration de la nouvelle livrée et de la nouvelle agence commerciale



RAPPORT ANNUEL A LA COMMUNAUTE DU PAYS D'AIX

- 1er janvier 2012 :

Reprise du Réseau Aix-en-Bus par Keolis Pays d'Aix, nouveaux véhicules, nouvelle livrée, vidéosurveillance, cellules compteuses, système d'information voyageurs, nouvelle agence commerciale et site internet aux nouvelles couleurs



RAPPORT ANNUEL A LA COMMUNAUTE DU PAYS D'AIX

Flyers distribués à l'agence et dans les bus. Présentation des nouveautés du réseau Aix-en-bus



The flyer is a circular graphic with a dark background and light-colored text. It features a large '2012' in the center, surrounded by the text 'une année en mouvements'. There are several images of buses and a person walking. The layout is divided into sections with bold headings and descriptive text. The overall design is modern and informative.

2012
une année en mouvements

Depuis le 1^{er} janvier,
Aix en Bus, le réseau de bus de la Communauté du Pays d'Aix, dévoile ses nouvelles couleurs. Et ce changement s'accompagne de nombreuses nouveautés...

Agence commerciale
27 rue des Cordeliers
tél. 09.70.80.90.13
www.aixenbus.fr

Une nouvelle agence à Aix
La nouvelle agence commerciale Aix en Bus a ouvert ses portes au public à Aix-en-Provence au 27 rue des Cordeliers, à 40 mètres de l'Hôtel de Ville. Elle remplace la précédente, située en gare routière. Entièrement accessible aux personnes à mobilité réduite, elle est ouverte de 8h30 à 19h non stop du lundi au samedi au numéro de téléphone : 09.70.80.90.13

Des bus neufs de dernière génération
Depuis le 1^{er} janvier, 140 bus flamant neufs, sillonnent Aix, le Tholonet et St-Març. Tous ces véhicules circulent au diesel (un carburant issu de l'agriculture française) et sont entièrement accessibles aux personnes à mobilité réduite. Ils sont, en outre, tous équipés de la vidéo surveillance, de l'information en temps réel et de la climatisation.

Un nouveau site Internet
En janvier, le site Internet d'Aix en Bus fait peau neuve, avec les nouvelles couleurs du réseau bien sûr, mais aussi toutes les infos pratiques pour voyager sans souci : www.aixenbus.fr

CE QUI CHANGE :
→ Nouvelle image
→ Nouveaux véhicules
→ Nouvelle agence commerciale
→ Nouveau site Internet

CE QUI NE CHANGE PAS :
→ Les tarifs et abonnements
→ Les lignes
→ Le personnel
→ Les points de vente

AIX en BUS
Le réseau de la Communauté du Pays d'Aix

AIX en BUS
Le réseau de la Communauté du Pays d'Aix

RAPPORT ANNUEL A LA COMMUNAUTE DU PAYS D'AIX

6 février 2012 : lancement de deux lignes à la demande sur les Communes d' Eguilles et Venelles. Edition de Cart'Com et diffusion sur les marchés par des hôtesses

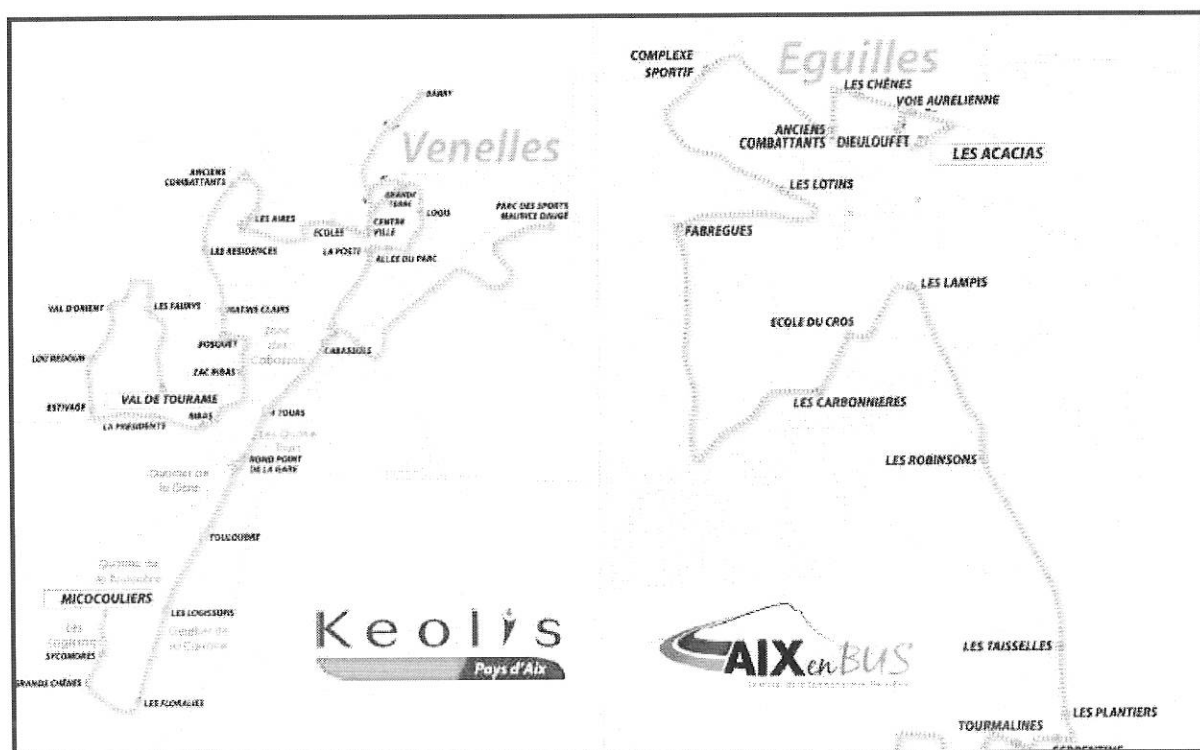
A partir du 6 février 2012
Une ligne de bus à la demande sur votre commune
 Gratuite jusqu'au 9 juillet 2012

Comment réserver ?
 Appel au 09.70.80.90.13 (coût d'appel local depuis un poste fixe)
 Du lundi au samedi de 8h30 à 19h00
 Délai de réservation 1h00 au minimum avant votre voyage

Quand et comment fonctionne ce service ?
 Du lundi au samedi de 6h30 à 20h30
 Présentez vous au point de rendez-vous matérialisé par un poteau d'arrêt
 (voir plan au verso)

+ d'infos au 09.70.80.90.13 ou sur www.aixenbus.fr

AIX en BUS
 Le réseau de la Communauté du Pays d'Aix

Pays d'Aix Transports en commun

Nouveau ! Se déplacer à la demande sur Eguilles et Venelles

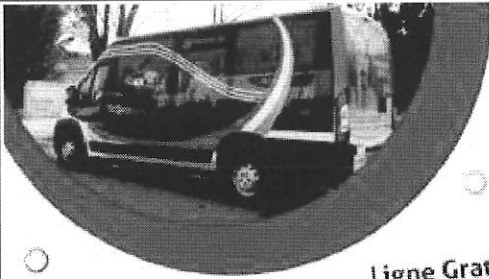
Malin et simple comme un coup de téléphone, un nouveau service de transport à la demande est accessible à tous les habitants de Venelles et d'Eguilles, abonnés ou non au réseau de bus. Le principe ? Réservez, jusqu'à une heure avant l'heure du départ souhaitée, un transport d'un lieu à un autre sur ces communes. Il suffit d'appeler l'agent de réservation entre 8h30 et 19h, tous les jours (sauf les dimanches et jours fériés) et le chauffeur vient vous chercher au point d'arrêt le plus proche de chez vous. Sur Eguilles le service à la demande desservira le pôle d'activité d'Eguilles, les commerces et les lieux publics. Sur Venelles, le service à la demande desservira la zone des Cabassols, le stade de Venelles, les commerces et les lieux publics. Ces services de transports à la demande, fonctionnent de 06h30 à 20h30 sans interruption et sont gratuits jusqu'au 9 juillet ! Cette nouvelle offre sur les communes d'Eguilles et Venelles offrira aux habitants une possibilité de se déplacer rapidement sans contrainte.

AIX EN BUS
Agent de réservation disponible entre 8h30 et 19h, tous les jours sauf le dimanche et les jours fériés au 09 70 80 90 13 (appel gratuit depuis un poste fixe).
Réservation 1 heure au minimum avant votre voyage.
Service à la demande du lundi au samedi de 6h30 à 20h30, sauf les dimanches et les jours fériés.



La course gratuite jusqu'au 9 juillet

Publicité sur ce nouveau service dans le Journal des Aixois.



Ligne Gratuite jusqu'au 09 juillet 2012

NOUVEAU Lancement d'une ligne de bus à la demande à Venelles

Essayez-là !
Informations & Réservations jusqu'à 1h avant votre voyage

N°Cristal 0 970 80 90 13
APPEL NON SURTAXÉ

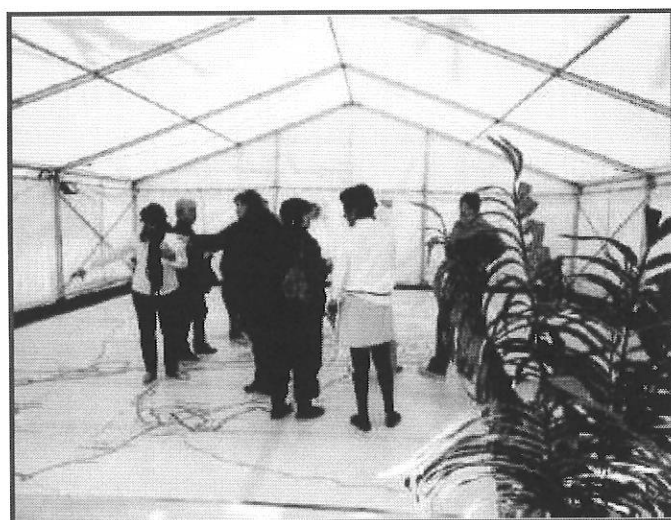
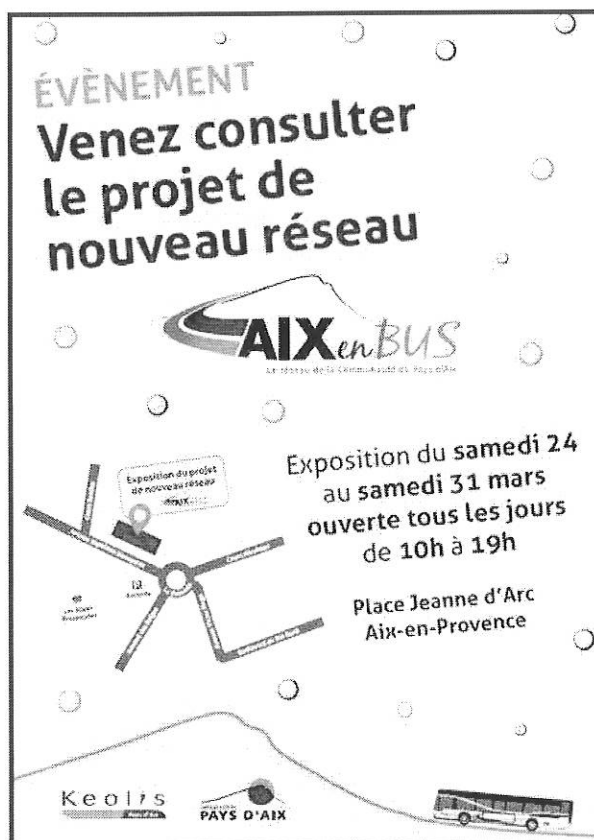
AIX en BUS
+ d'informations sur www.aixenbus.fr



Campagne d'affichage à Venelles sur cette nouvelle offre de transport

RAPPORT ANNUEL A LA COMMUNAUTE DU PAYS D'AIX

Du 24 au 31 Mars 2012 : Exposition au sol (64m²) du projet de plan du réseau contractuel Aix-en-bus



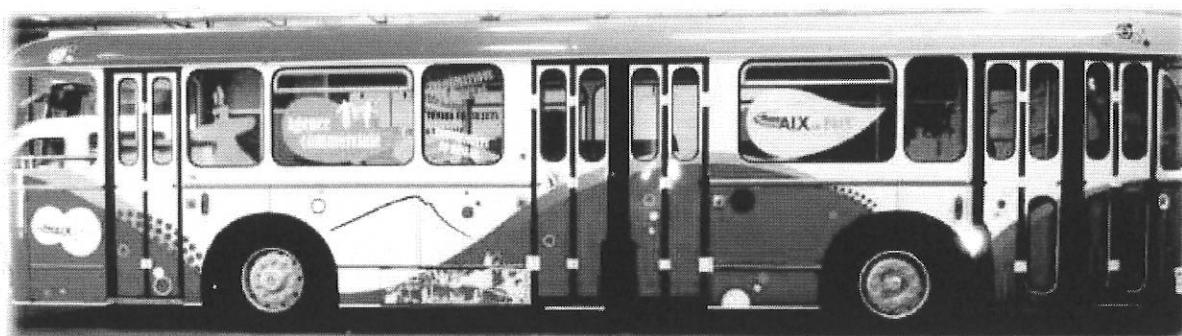
Près de 2800 visiteurs et 280 suggestions sur ce projet

RAPPORT ANNUEL A LA COMMUNAUTE DU PAYS D'AIX

Avril 2012 : Campagne « Je Monte – Je valide » : à bord de tous les véhicules, sur les portes, au sol et sur les valdieurs



- 8 juin 2012 : l'inauguration de l'agence commerciale itinérante Aix-en-bus devant la mairie de Puyricard.



RAPPORT ANNUEL A LA COMMUNAUTE DU PAYS D'AIX

- Lancement nouveau réseau 9 juillet 2012

CAMPAGNE PRESSE

Affiche 4m x 3 m

Affichage sur les bus du réseau

Insertion dans les journaux Metro,
Direct Aix – La Provence

Edition Spéciale de la Provence : 8
pages

SPOTS RADIO

Virgin radio

RFM

RTL2

France Bleu Provence



Votre
nouveau réseau
AIX-EN-BUS
à l'essai à partir
DU 9 JUILLET

Des liaisons **plus directes** pour se déplacer **plus rapidement** entre les quartiers.

Avec **plus de bus en journée**, mais aussi **en soirée** et **les dimanches**.

Avec plus de bus pour aller travailler en toute tranquillité sur le **Pôle d'Activités**.

Testez votre nouveau réseau Aix-en-bus dès le lundi 9 juillet et faites part de vos **remarques** jusqu'au 30 septembre sur www.aixenbus.fr ! Elles seront prises en compte.



AIX en BUS
L'142 000 de la Communauté du Pays d'Aix

Information par secteur de la nouvelle desserte avec un ticket d'essai offert

95

Campagne de street marketing

Communication sur le lancement et information sur le réseau par l'édition de sacs à pain, de set de table, et cart'com.

Nouveau réseau Aix-en-Bus

À PARTIR DU
9 JUILLET 2012

La desserte Spéciale de POLY d'ACTIVITÉS
Nouveautés du réseau Aix-en-Bus

- 1 COEUR D'ACTIVITÉS** - Faire les courses pour qu'elle continue
Une activité d'effort accessible pour tous. 1000 m de parcours à travers la ville d'Aix.
- 2 REVENIR** - PARC COUR DU COEUR en ROTONDE - LA SERRAINE
Ligne à distance express entre la gare d'Aix en Provence (Boulevard de la République) et la gare de la Serraine (Boulevard de la République).
- 3 VAL SAINT ANNE - LES MILLES - PÔLE D'ACTIVITÉS**
Ligne à distance express entre la gare d'Aix en Provence (Boulevard de la République) et la gare de la Serraine (Boulevard de la République).
- 4 DURANNE ÉCOLE - PUYEGRANGE CENTRE**
Ligne à distance express entre la gare d'Aix en Provence (Boulevard de la République) et la gare de la Serraine (Boulevard de la République).
- 5 ÉTOIRADE - LUNÈVE - LES CHAUSSEES MÉDIOCRÈMES**
Ligne à distance express entre la gare d'Aix en Provence (Boulevard de la République) et la gare de la Serraine (Boulevard de la République).
- 6 PUYEGRANGE CENTRE - LES MILLES - PÔLE D'ACTIVITÉS**
Ligne à distance express entre la gare d'Aix en Provence (Boulevard de la République) et la gare de la Serraine (Boulevard de la République).

Des liaisons plus directes pour se déplacer plus rapidement entre les quartiers.

Avec plus de bus en journée, mais aussi les dimanches.

Avec plus de bus pour aller travailler en toute tranquillité sur la Piste d'Activités.

Nouveautés à la Rotonde

Des liaisons plus directes pour se déplacer plus rapidement entre les quartiers.

Conversion de bus en station

Des liaisons plus directes pour se déplacer plus rapidement entre les quartiers.

Testez votre nouveau réseau Aix-en-Bus dès le lundi 9 juillet et faites part de vos remarques jusqu'au 20 septembre sur www.aixenbus.fr ! Elles seront prises en compte.

[illegible]

**Votre nouveau réseau
AIX-EN-BUS
à l'essai à partir
DU 9 JUILLET**

Lignes plus directes pour les déplacements plus rapidement entre les quartiers

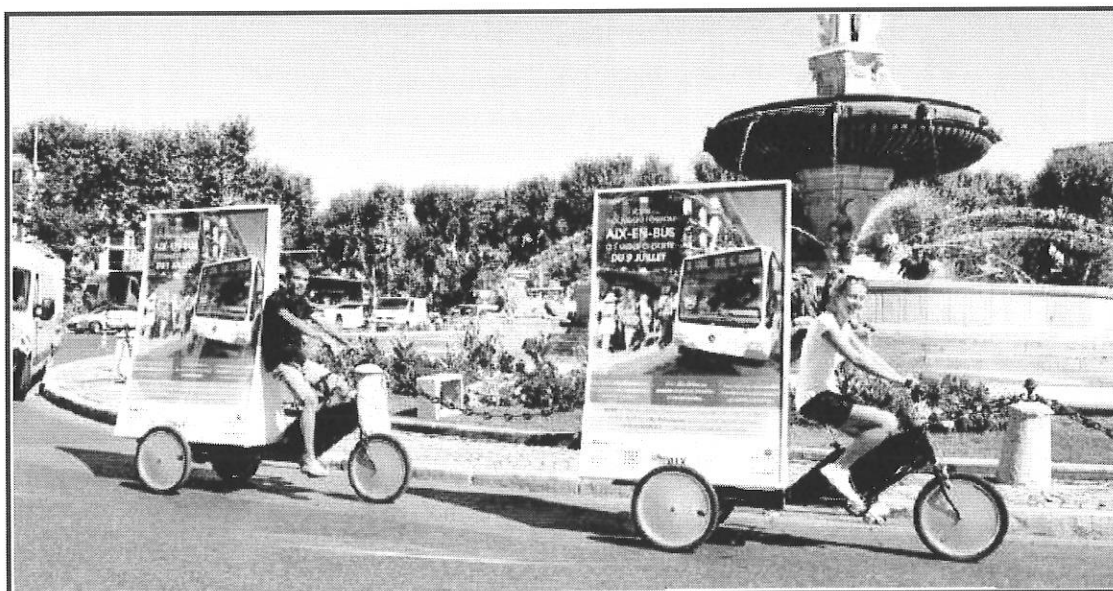
Avec plus de bus en journée, mais aussi en soirée et les dimanches.

Avec plus de bus pour aller travailler en toute tranquillité sur le Pôle d'Activités.

Testez votre nouveau réseau Aix-en-bus dès le lundi 9 juillet et faites part de vos remarques jusqu'au 30 septembre sur www.aixenbus.fr Elles seront prises en compte.

RAPPORT ANNUEL A LA COMMUNAUTE DU PAYS D'AIX

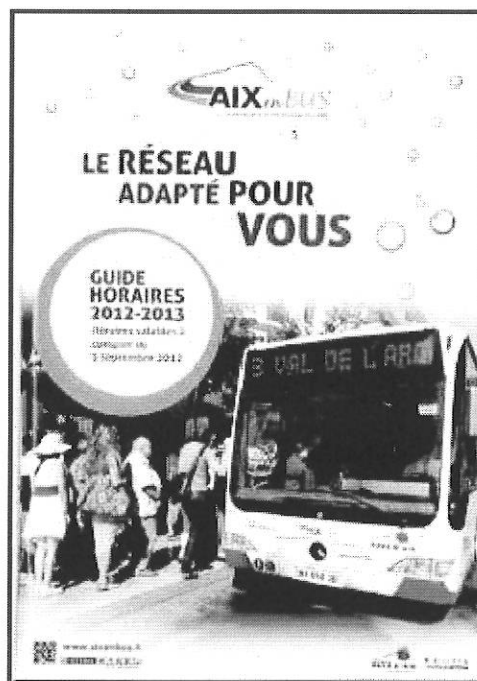
Hôtes et hôtesse présents sur le réseau pour guider et accompagner les voyageurs



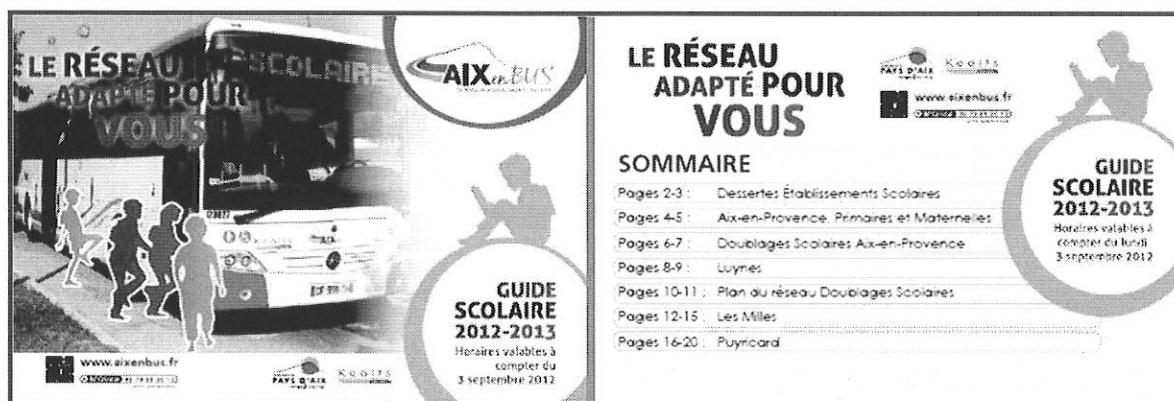
RAPPORT ANNUEL A LA COMMUNAUTE DU PAYS D'AIX

- **Lancement réseau 3 Septembre 2012**

Guides Horaires valables de Septembre 2012 à juin 2013 : diffusés dans les véhicules, à l'agence commerciale et en téléchargement sur le site Internet.



Guides Horaires Scolaire valables de Septembre 2012 à juin 2013



RAPPORT ANNUEL A LA COMMUNAUTE DU PAYS D'AIX

Deux affiches pour annoncer le réseau mis en place le 3 septembre



A black and white photograph of a large crowd of people seen from behind, looking towards a bright horizon. Several small circles of varying sizes are scattered above the crowd, with the largest one containing the text 'MERCI POUR VOTRE PARTICIPATION'.

**MERCI
POUR VOTRE
PARTICIPATION**

Nous avons étudié vos remarques pour
un ajustement du réseau le **3 septembre**
lors du passage aux **horaires d'hiver**.

www.aixenbus.fr
01 75 33 33 33

AIXenBUS
LE PAYS D'AIX EN COMMUNE

Keolis
PAYS D'AIX



A black and white photograph of a bus stopped at a bus stop. Several people are waiting, and one person is boarding the bus. The bus has 'VAL DE L'AR' visible on its destination sign.

AIXenBUS
LE PAYS D'AIX EN COMMUNE

ADAPTÉ POUR VOUS

Lundi **3 SEPTEMBRE**,
retrouvez le **nouveau réseau**
ajusté grâce à vos remarques :
nouveaux horaires et lignes modifiées.

www.aixenbus.fr
01 75 33 33 33

PAYS D'AIX **Keolis**

RAPPORT ANNUEL A LA COMMUNAUTE DU PAYS D'AIX

Résumé des actions menées

RADIO	Virgin	Spot de 20s	Du 20 août au 14 septembre
	RFM	Spot de 20s	
AFFICHAGE	JC DECAUX	Abribus - 67 faces	Du 22 août au 28 août
	Affiche +	3 panneaux dans des parkings différents: Mignet, Bellegarde et La Rotonde (1 dans chaque parking)	du 1 au 31 septembre
BUS	Vitrophanies	ensemble du parc	fin août/début septembre
	Affichage dans les bus	ensemble du parc	fin août/début septembre
	Cul de bus	49 faces au format 100X 83 cm	Du 28/08/12 au 03/09/12
	Plan réseau	Affichage sur les vitres	à partir du 3 septembre
PRESSE	Journal des aixois	1 page	Parution du 19/09/12
INFORMATION CLIENT	Guide Bus	Toutes les fiches horaires des lignes régulières dans un seul document avec les plans de lignes	Distribution dans les bus - les lieux publics - et dans les boîtes aux lettres à partir du 24 août
	Guide Bus Scolaires	Toutes les horaires des spéciaux et doublages scolaires dans un seul document	Distribution à l'agence et dans les bus -et les établissements scolaire à partir du 24 août
	Site internet	Téléchargement des horaires et des contrats d'abonnement	à partir du 24 août
	Agence itinérante	Présence à la rotonde devant l'ancien Office de Tourisme	à partir du 4 septembre

RAPPORT ANNUEL A LA COMMUNAUTE DU PAYS D'AIX

- 20 novembre : L'agence Aix-en-bus emménage à l'Office de Tourisme d'Aix-en-Provence



l'agence Aix-en-Bus déménage

A partir du **20 novembre**,
nous vous accueillerons
à l'**Office de Tourisme**
situé aux **Allées Provençales**
du lundi au samedi de 8h30 à 18h30

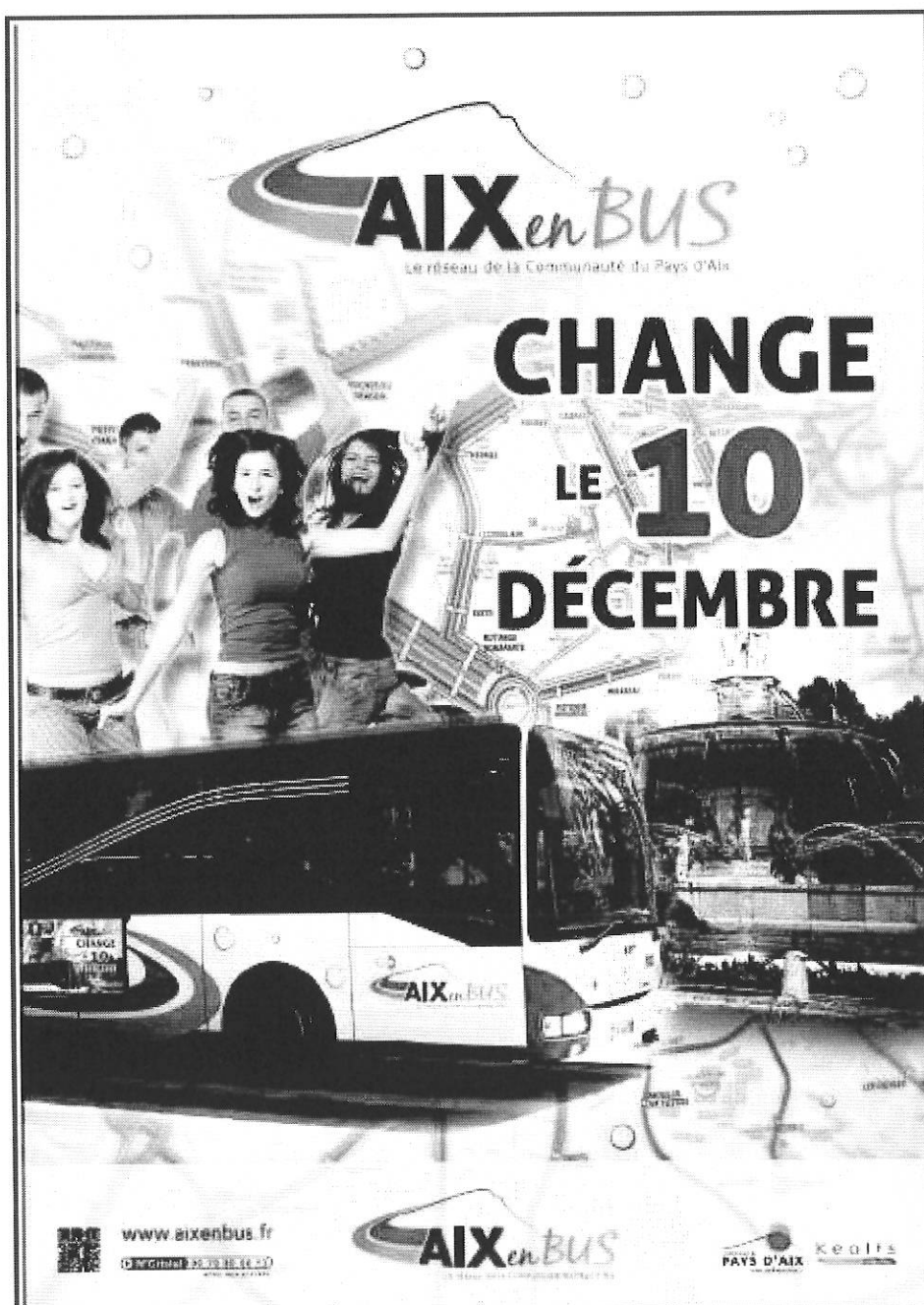
Présence exceptionnelle de l'agence commerciale itinérante
sur la **Place de Rotonde** le **19 novembre** de 8h30 à 18h30

*Fermeture définitive de notre agence rue des Cordeliers
le samedi 17 novembre à 19h*



RAPPORT ANNUEL A LA COMMUNAUTE DU PAYS D'AIX

- Lancement réseau 10 Décembre 2012





Plan de communication
Lancement nouveau réseau
Décembre 2012

RAPPORT ANNUEL A LA COMMUNAUTE DU PAYS D'AIX



Plan de communication
Lancement nouveau réseau
Décembre 2012

Radio



○ France Bleu Provence	Spot de 20 secondes	5 fois par jour
○ RTL2	Spot de 20 secondes	5 fois par jour
○ Virgin	Spot de 20 secondes	5 fois par jour
○ RFM	Spot de 20 secondes	5 fois par jour

Date : Du 19 novembre au 16 décembre 2012

Cible : Tout public

Contenu :

- Reprise du slogan des affiches
- Rappel des coordonnées Aix-en-Bus internet et téléphone



Keolis

Le réseau de
PAYS D'AIX
Aix-en-Bus

RAPPORT ANNUEL A LA COMMUNAUTE DU PAYS D'AIX



Plan de communication
Lancement nouveau réseau
Décembre 2012



● Affichage sur l'ensemble des véhicules Aix en Bus

- Affiches A2
- Distribution de flyers
- Accroches-poteaux (PLV Cintres)

Date : Fin novembre / début décembre

Cible : Les usagers occasionnels et réguliers du réseau Aix-en-Bus

Contenu :

- Le visuel de la communication est repris sur tous les supports, le réseau est aux couleurs du lancement

● Vitrophanie sur l'ensemble des véhicules Aix en Bus

Positionné sur la vitre du milieu, ce texte visible reprend les axes de communication, la date de lancement

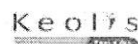
Date : Fin novembre / début décembre

Cible : Toutes les personnes circulant sur le réseau Aix-en-Bus, en bus, en voiture ou à pieds

Objectif : Visible par tous pour informer et inciter à l'utilisation des transports en commun

Contenu :

- Reprise du slogan des affiches
- Rappel des coordonnées Aix-en-Bus internet et téléphone



RAPPORT ANNUEL A LA COMMUNAUTE DU PAYS D'AIX



Plan de communication
Lancement nouveau réseau
Décembre 2012

Presse



Le journal des Aixoïses (1 page)

Date : 1 semaine après validation du visuel

Cible : Les habitants de la communauté du Pays d'Aix

Metro (5 insertions pleine page)

- 1 par semaine jusqu'au lancement du réseau et 1 après le lancement du réseau

Aix City News

- Reprise du visuel de la communication et information sur les changements

Presse quotidienne

- Insertion dans la presse quotidienne pour informer sur les changements et la date du lancement

Date : Fin novembre / début décembre

Cible : Avec ces 4 parutions un large public est touché avec des titres de presse gratuits et grands publics : étudiants, actifs, chômeurs

Objectif :

- Effectuer plusieurs insertions nous permettra de communiquer différemment tout au long de la campagne et/ou d'accentuer la communication sur certains points

Keolis



RAPPORT ANNUEL A LA COMMUNAUTE DU PAYS D'AIX



Plan de communication
Lancement nouveau réseau
Décembre 2012

Affichage



■ JC Decaux

- Réseau 12m2 (4x3), 40 faces

Date : Fin décembre

Cible : Tout public

- Réseau V8M2 (déroulant)

Date : Fin décembre

Cible : Tout public

Contenu :

- Reprise du visuel de la campagne de communication
- Visible de partout et par tous dans Aix-en-Provence et la Communauté du Pays d'Aix

Sous réserve de disponibilités et de validation du visuel 7 jours avant le début de l'affichage

Keolis
PROVENCE



RAPPORT ANNUEL A LA COMMUNAUTE DU PAYS D'AIX



Plan de communication
Lancement nouveau réseau
Décembre 2012

Affichage (suite)

☐ Mediatransport

- ☐ Arrière bus : ½ parc soit 49 faces

Date : Du 27 novembre au 3 décembre 2012

Cible : Tout public

- ☐ Flancs gauches : ½ parc soit 49 faces

Date : Du 22 novembre au 28 novembre

Cible : Tout public

Contenu :

- ☐ Reprise du visuel de la campagne de lancement
- ☐ Visible sur tout le réseau Aix-en-Bus

Sous réserve de disponibilités et de validation du visuel 7 jours avant le début de l'affichage

☐ Street marketing

☐ Vélos avec affiches :

1 ou 2 vélos équipés chacun de 2 affiches 2m2 qui circulent en centre-ville (parcours autour du Cours Mirabeau), de 10h à 14h et de 16h à 18h et qui distribue des flyers.

Photo : Christophe Duranti



Keolis
Le Réseau

Communauté du
PAYS D'AIX
Association

RAPPORT ANNUEL A LA COMMUNAUTE DU PAYS D'AIX



Plan de communication
Lancement nouveau réseau
Décembre 2012

Affichage (suite)

- **Hôtesse** : réparties en centre-ville distribuant des flyers aux feux tricolores, avenue N. Bonaparte, à l'Office du Tourisme, avenue des Belges, au départ du Cours Mirabeau et avenue Victor Hugo (2 hôtesse par secteur)

Date : Fin novembre - début décembre

Cible : Les Aixois ou les personnes de passages résidents dans la CPA, les touristes et les étudiants

Objectif : Animer le réseau Aix-en-Bus par la proximité

- **Camion publicitaire** : Il circulera sur tout le réseau Aix-en-Bus avec un circuit prédéfini. Il sera accompagné d'une hôtesse qui distribuera et informera les usagers. Des lieux de stationnement seront fixés pour que le camion y stationne avec l'hôtesse (Exemple : sur les parkings des centre commerciaux)

Date : Fin novembre - début décembre

Cible : Les Aixois ou les personnes de passages résidents dans la CPA, les touristes et les étudiants
Animer le réseau Aix-en-Bus par la proximité et aller au-devant des habitants et des voyageurs

- **Affiche A4** : Distribution pour affichage dans les lieux publics, dans les mairies

Date : Fin novembre - début décembre

Cible : Les Aixois ou les personnes de passages résidents dans la CPA, les touristes et les étudiants

Contenu : Reprise du visuel de la campagne de lancement

- **Thermomètres de lignes sur les abribus** : Affichage des thermomètres des lignes qui passent par un arrêt de La Rotonde, sur les abribus aux alentours de La Rotonde : Rotonde Bonaparte, Rotonde Poste, Rotonde Belges et Rotonde Victor Hugo.

Date : Dès le lancement du réseau

Cible : Les usagers occasionnels et réguliers du réseau Aix-en-Bus



RAPPORT ANNUEL A LA COMMUNAUTE DU PAYS D'AIX



Plan de communication
Lancement nouveau réseau
Décembre 2012



- Fiches Horaires
Impression de fiches horaires par ligne avec plan de la ligne et horaires pour toutes les lignes d'Aix-en-Provence
- Fiches horaires par secteur
Pour les communes d'Aix-en-Provence : Puyricard - Luynes - Les Milles - La Duranne, ainsi que pour les communes du Tholonet - Eguilles - Venelles et St Marc Jaumegarde des dépliants avec pour chaque secteur le plan de toutes les lignes desservant ce secteur et les horaires de chacune
- Plans de réseau général
Plan de réseau général avec en recto le plan général et en verso un zoom centre-ville + index des rues + index des « institutions » + institutions en relief ou couleur + fréquence par lignes.
Cible : Les Aixois ou les personnes de passages résidants dans la CPA, les touristes
- Plan du réseau Scolaire
Les établissements scolaires mis en relief sur le plan avec toutes les lignes qui passent par ces établissements scolaires. Avec au verso les horaires.
Cible : Tous les usagers Aix-en-Bus principalement les utilisateurs des transports scolaires
- Site internet aixenbus.fr
Consultation et téléchargements des fiches horaires, plans de lignes et plans de réseau



RAPPORT ANNUEL A LA COMMUNAUTE DU PAYS D'AIX



Plan de communication
Lancement nouveau réseau
Décembre 2012

Informations voyageurs (suite)

- ❑ Site internet tepilote.com
Consultation des horaires, plans de lignes et plan de réseau
+ Encart publicitaire déroulant sur la page de garde
- ❑ Espaces publicitaires
Présence de pavé ou bandeau publicitaire sur des sites internet commerciaux
afin de promouvoir le réseau sur des sites avec une possibilité de géolocalisation
afin de toucher précisément les habitants de la communauté du pays d'Aix
- Date : Fin novembre/début décembre, pendant une période de 15 jours
- ❑ Agence commerciale itinérante
Animations et renseignements sur les différents marchés présents sur les communes
desservies par le réseau Aix-en-Bus
- Date : 1 semaine avant le lancement du réseau + 1 semaine à partir du lancement du réseau
- Cible : Les Aixois ou les personnes de passages résidents dans la CPA
Aller à la rencontre des habitants d'Aix-en-Provence, Luynes, Les Milles... et leur donner
toutes les informations nécessaires pour le nouveau réseau Aix-en-Bus
- ❑ Réunion d'information par quartier / communes ou secteurs
Présentation aux habitants du futur réseau Aix-en-Bus.
- ❑ Réunion d'information auprès des clubs du 3ème âge
- Date : d'ici fin Novembre
- Cible : Les personnes âgées d'Aix et des communes alentours pour les accompagner au changement
en leur fournissant tous les documents d'informations, en leurs expliquant tous les
changements... Communication de proximité

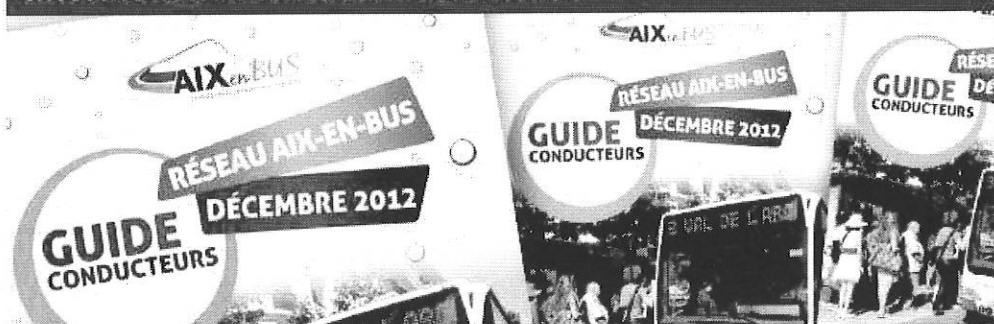


RAPPORT ANNUEL A LA COMMUNAUTE DU PAYS D'AIX



Plan de communication
Lancement nouveau réseau
Décembre 2012

Information / Formation conducteurs



- Guides conducteurs distribué dès la mi-novembre
- Formation Théorique sur le futur réseau et formation pratique sur le réseau
- Fléchage des circuits aux principaux carrefour pour les guider
- Présence sur le terrain des équipes Aix-en-Bus pour les aider et guider les voyageurs



Annexe n° 6

Eléments de la démarche Qualité

RAPPORT ANNUEL A LA COMMUNAUTE DU PAYS D'AIX

Information aux points d'arrêts

Tous les points d'arrêts du réseau Aix-en-Bus ont été mis aux nouvelles couleurs du réseau.



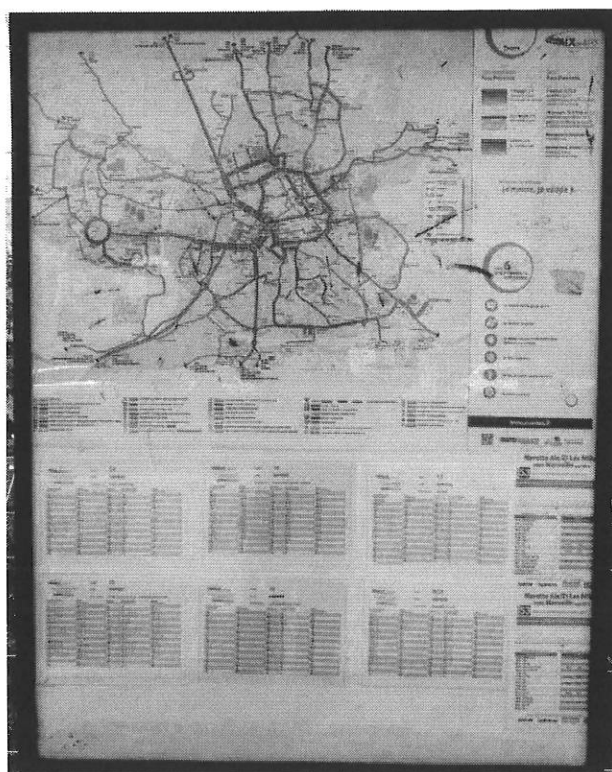
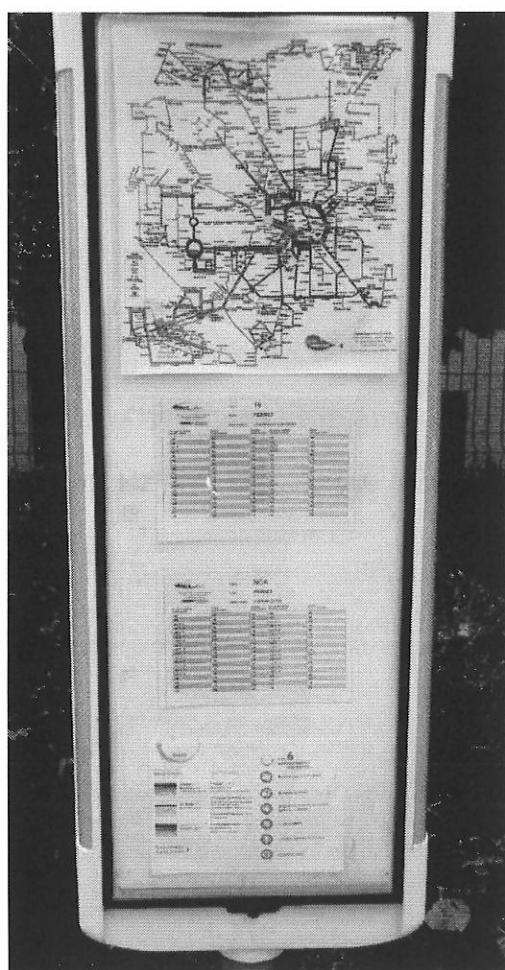
La sérigraphie des poteaux informe les voyageurs sur les lignes desservant l'arrêt et leurs directions

Au verso le logo du réseau et l'adresse du site internet sont mentionnés.



RAPPORT ANNUEL A LA COMMUNAUTE DU PAYS D'AIX

A chaque point d'arrêt, un plan du réseau, les horaires de passage des lignes desservant l'arrêt et une information sur les tarifs du réseau Aix-en-bus.



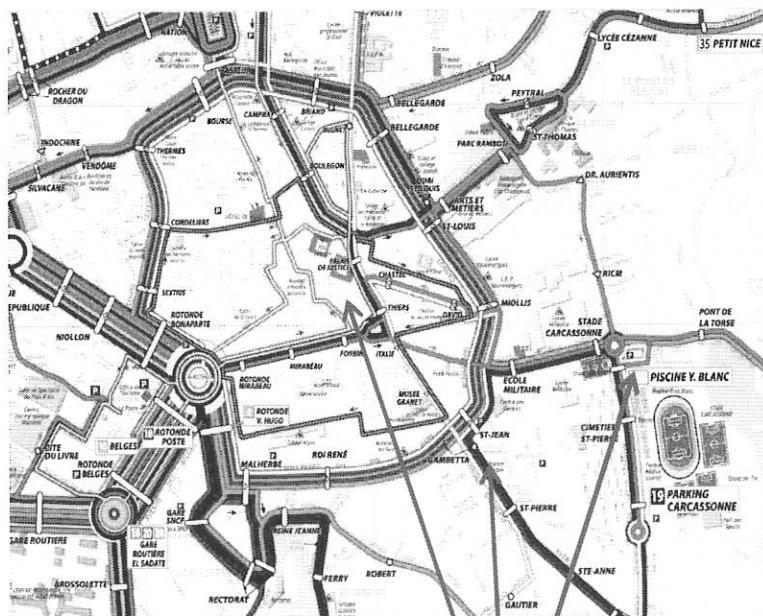
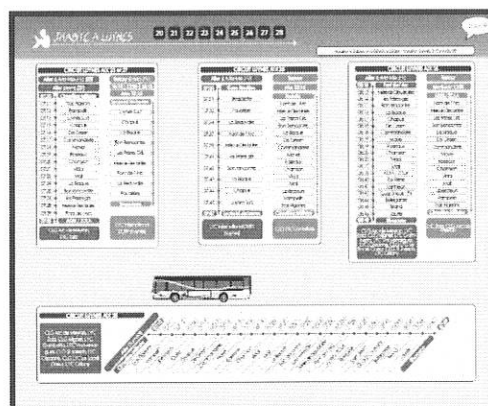
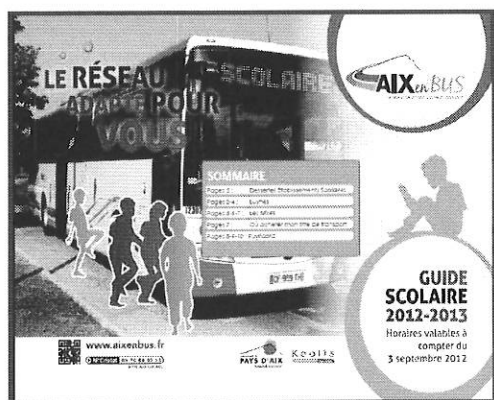
RAPPORT ANNUEL A LA COMMUNAUTE DU PAYS D'AIX

Les documents d'information voyageurs

Les fiches horaires et plans réseau ont été mis à jour à chaque changement d'itinéraire ou de fréquence

Des améliorations ont été apportées pour une meilleure lisibilité tant sur les fiches horaires que sur le plan réseau.

- Les administrations – lieux publics – hôpitaux et établissement scolaires figurent sur le plan du réseau Aix-en-bus afin de faciliter les déplacements.
- Un livret scolaire a été créé en septembre 2012 regroupant par commune tous les spéciaux scolaires.



Zoom sur les monuments, lycées, musées, administrations, complexe sportif, etc...

RAPPORT ANNUEL A LA COMMUNAUTE DU PAYS D'AIX

Information voyageurs en temps réel via Luciol (information sonore et visuelle à bord des véhicules)

Tous les événements de la vie du réseau font l'objet d'une communication à bord des véhicules, via des bandeaux lumineux et une diffusion sonore de ces informations.

Information voyageurs en temps réel via internet sur les sites aixenbus.fr et lepilote.com

The image displays two screenshots of websites providing real-time traffic information for Aix-en-Bus.

Left Screenshot (aixenbus.fr): Shows a page titled "Travaux Place Jeanne d'Arc" with a map and text detailing road works and bus route deviations. The text mentions that the network will be affected by road works on Place Jeanne d'Arc, with specific deviations for lines 4 and 8.

Right Screenshot (lepilote.com): Shows the "Infos trafic" section of the website, titled "Arrêt La Figuière non desservi - Déviations lignes 4 et 8". It provides details about the closure of the La Figuière stop and the resulting route changes for lines 4 and 8, including specific stops and directions.

Information perturbation sur les réseaux sociaux : Facebook

This screenshot shows a Facebook post from the official Aix-en-Bus page, dated December 20, 2012. The post is titled "Fêtes de fin d'année :" and contains the following text:

À l'occasion des réveillons des fêtes de fin d'année le réseau Aix-en-Bus cessera ses services à 21h30, les 24 et 31 décembre.

L'agence commerciale Aix-en-Bus fermera ses portes à 17h, les 24 et 31 décembre.

Bonnes Fêtes !

The post has 9 likes and 1 comment.

Afficher plus

This screenshot shows another Facebook post from the official Aix-en-Bus page, dated December 3, 2012. The post is titled "Travaux rue de La Molle - Déviations lignes 7-10-11 et 12 :" and contains the following text:

La rue de La Molle sera fermée à la circulation les nuits du 4 décembre au 7 décembre 2012, entre 20h et 6h du matin. Toutes les lignes seront déviées par le cours Sextius sur ces créneaux horaires. Veuillez-vous reporter aux arrêts Thermes, Cordeliers et Sextius.

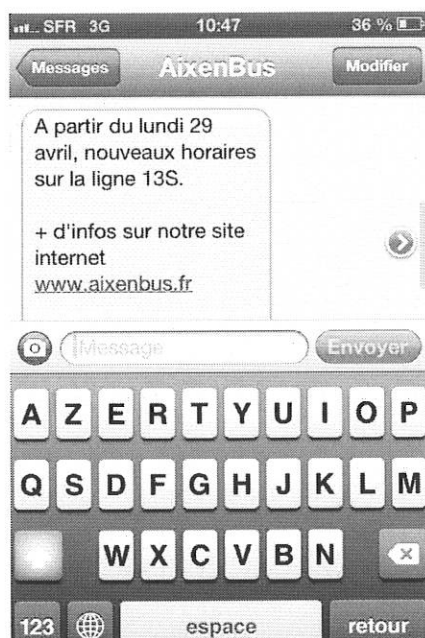
Merci de votre compréhension.

The post has 1 like and 1 comment.

Afficher plus

RAPPORT ANNUEL A LA COMMUNAUTE DU PAYS D'AIX

Information voyageurs en temps réel par SMS



RAPPORT ANNUEL A LA COMMUNAUTE DU PAYS D'AIX

Mesure de la qualité de l'information voyageurs

Des journées d'audit qualité sont régulièrement organisées. Par binôme les agents du réseau (sédataires – managers) se déplacent sur les lignes du réseau et remplissent les fiches de contrôle ci-après :

FICHE CONTROLE QUALITE

Contrôleur :

Date :

Arrêt :

Conducteur :

Modèle Véhicule :

Ligne :

Direction :

NOMBRE DE VOYAGEURS (à la montée)

PONCTUALITE AU DEPART (heure fiche horaires)

A L'ARRIVEE

(Prendre l'heure au valideur)



POINT D'ARRET de montée

Nom de l'arrêt et numéro de lignes

Plan du réseau et fiches horaires

C ☺	NC ☹

SIGNALISATION

COMMERCIALE

Girouette frontale N° et destination

Girouette arrière

Règlement intérieur et Tarifs

LUCIOL Sonore et Visuel

Fonctionnement Billettique

C ☺	NC ☹	PROPRETE VEHICULE	C ☺	NC ☹
		Carrosseries		
		Couloirs		
		Siège		
		Absence de détériorations		
		Absence de tag		

CONDUCTEUR

Accueil clientèle / vente de titres

Port de la tenue

Conduite souple

Comportement vis-à-vis des autres usagers de la route

C ☺	NC ☹

Un audit complet de l'information voyageurs et de la qualité de service est ainsi réalisé régulièrement.

Les résultats font l'objet d'une communication interne (Cf. compte rendu de la journée qualité du 02 avril 2012)



Démarche Qualité Journée du 02 Avril 2012

Signalisation Commerciale :

Les points suivants ont été vérifiés :

- Girouette frontale : conforme à 100%
- Girouette arrière : conforme à 100%
- Les plans de lignes et de réseau ne sont pas affichés
- L'info tarif est affichée et lisible dans 65,38% des cas
- Le règlement intérieur est affiché à 84,62%
- Les infos temporaires sont affichées
- Le signal sonore LUCIOL est audible la plupart du temps. Petit bémol dans certains bus, où le volume est à peine audible, voir coupé.
- Le signal visuel LUCIOL est bien visible et lisible. Dans certains cas le signal n'est pas en fonction...
- Les valideurs billettique fonctionnent correctement dans la majorité des véhicules.
- Les demandes d'arrêt fonctionnent correctement dans tous les véhicules contrôlés.

Actions Qualité : L'affichage intérieur dans les véhicules sera intégralement changé dans les jours qui viennent. Chaque véhicule aura dans les voussoirs, le règlement intérieur, les tarifs commerciaux et amendes ainsi que l'information légale sur la vidéosurveillance. La campagne « Je monte/je valide » vient d'être installée sur les portes avant des véhicules et les valideurs, cette affichage sera prochainement complété par un autocollant au sol



RAPPORT ANNUEL A LA COMMUNAUTE DU PAYS D'AIX



Démarche Qualité Journée du 02 Avril 2012

Points d'arrêt de montée :

Les informations suivantes apparaissent sur la plupart des points d'arrêts ou de montées :

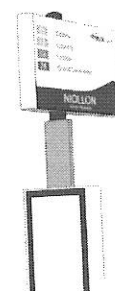
- Le logo Aix-en-Bus ancienne version
- Le nom de l'arrêt
- Le plan du réseau
- Les numéros de lignes
- Les destinations
- Les horaires de passages
- Les tarifs sont affichés seulement dans 53,85% des cas.

69,23% des surfaces d'informations sont propres.

Affichage aux points d'arrêts :

Petit à petit les affichages sont remis dès lors que l'état du poteau le permet.

Actions Qualité : La totalité de l'affichage sera conforme pour la mise en place du nouveau réseau. Les travaux de peinture poteaux ont commencés depuis le 03 Avril par la société CARAMEL, et devrait si la météo le permet être fini dans la majorité pour le 30 Juin. Les poteaux seront alors aux couleurs du réseau.



Conducteur :

Les contrôles suivants ont été effectués pour le comportement en général des conducteurs :

- L'accueil clientèle est respecté dans 96,15% des cas. Les conducteurs répondent bonjour aux clients.
- La vente de titre se fait correctement
- Le contrôle fraude est effectué que dans 34,62% des cas



Démarche Qualité Journée du 02 Avril 2012

- Le port de la chemise est respecté dans la plupart des cas.
- 96,15% des conducteurs adoptent une conduite souple, mais ceci ne reflète en rien la réalité quotidienne, car on sait tous que lors des contrôles les conducteurs font plus attention à leur conduite.
- Le comportement routier, vis-à-vis des autres usagers de la route est conforme dans la grande majorité des cas contrôlés.



Propreté du véhicule :

- Les carrosseries extérieures étaient propres dans 92,31% des cas
- Les couloirs étaient propres le matin, et beaucoup moins le soir ce qui est logique
- Les sièges sont conformes
- Détériorations et tags rares

Le nettoyage intérieur des véhicules est assuré par la société ONET. Des contrôles réguliers contradictoires sont organisés afin d'améliorer les prestations.

Depuis le 30 Mars les voitures de services des 2 dépôts sont également nettoyées à raisons d'une fois par mois, par la société SERMANET.

RAPPORT ANNUEL A LA COMMUNAUTE DU PAYS D'AIX

Fiche qualité pour la propreté des véhicules :

DATE :
BUS N°:
DEPOT :

Keolis

Prestations hebdomadaires effectuées	Commentaires	Coefficient	Conforme	Non conforme
ZONE POSTE DE CONDUITE				
Nettoyage du pare-brise intérieur		3		
Nettoyage des vitres de séparation		2		
Nettoyage humide des éléments sous le volant		2		
Nettoyage du tableau de bord et aspiration		3		
Aspiration des sols		3		
Lavage des sols		3		
Aspiration du siège conducteur		1		
Aspiration du pédalier		3		
Coffre au dessus poste de conduite		1		
Enlèvement et évacuation des déchets / détritus		3		
ZONE PASSAGER				
Dépoussiérage des sièges passagers et dessous de sièges		4		
Coffre derrière poste de conduite		3		
Dépoussiérage des passages de roues		3		
Dépoussiérage humide des panneaux d'information		4		
Lavage des parties basses des portes		4		
Nettoyage de la face intérieure des baies vitrées		5		
Nettoyage de la face intérieure des cloisons vitrées		5		
Nettoyage approfondi des équipements embarqués		3		
Lavage manuel des sols		5		
Lavage manuel des parois verticales		5		
Enlèvement et évacuation des déchets / détritus		5		
Total des notes				
Résultat %				

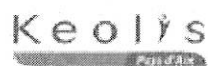
Conforme : NOTE 1	Non conforme : NOTE 0
Aspect propre et respect du cahier des charges	Nettoyage non effectué ou non satisfaisant

Représentant du client (Nom / Signature)	Représentant du contrôle (Nom / Signature)

RAPPORT ANNUEL A LA COMMUNAUTE DU PAYS D'AIX

Les contrôleurs utilisent quant à eux les fiches qualité suivantes :

RAPPORT ANNUEL A LA COMMUNAUTE DU PAYS D'AIX



CONTROLE QUALITE DE SERVICE N° KPA 0001

Contrôleur :

Conducteur :

Date : Heure :

Ligne : Lieu :

N° Bus : N° service : Nbre voyageurs :

	Conforme	Non conforme
Respect de l'arrêt demandé		
Fonctionnement de l'information embarquée (Lucial)		
Fonctionnement des valideurs		
Information girouettes		
Port de la tenue		
Politesse à l'égard des voyageurs		
Renseignements délivrés aux voyageurs		
Qualité de Conduite (souple et sans accoup)		
Respect du Code de la Route		

Autres constats :

Départ non effectué	
Départ du terminus ou passage à un arrêt en retard de + de 10 mn <i>Mentionner le retard constaté (heure théorique - heure valideur)</i>	
Départ du terminus ou passage à un arrêt en avance de + de 2 mn <i>Mentionner l'avance constatée (heure théorique - heure valideur)</i>	
Téléphone au volant /SMS/ oreillettes	
Cigarette au volant	

Ces fiches qualité sont remplies par les contrôleurs et tout constat de non-conformité est notifié au conducteur concerné qui signe alors la fiche.

Cette fiche est ensuite enregistrée et transmise au Manager pour action corrective.

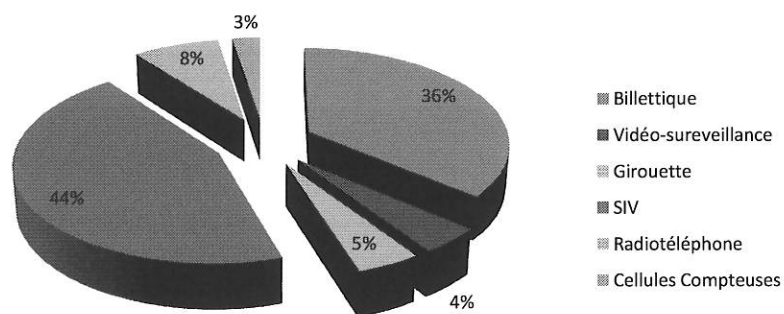
Visa contrôleur :

Visa conducteur :

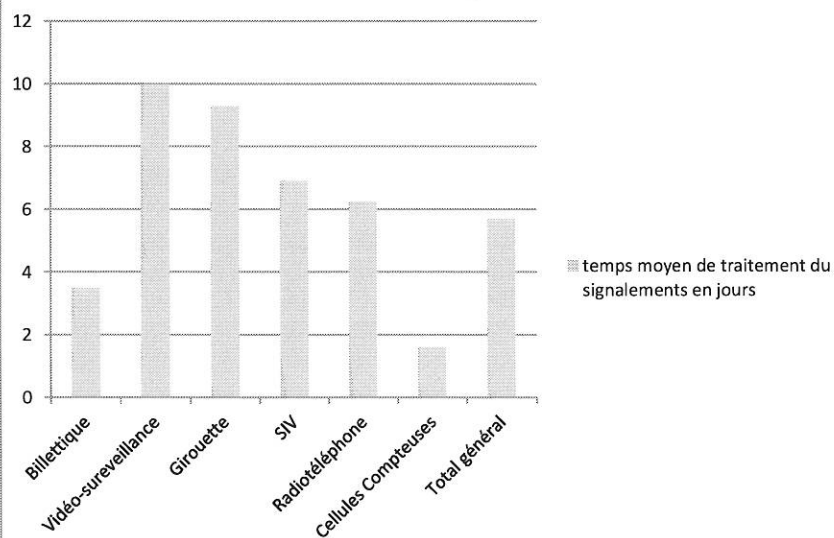
RAPPORT ANNUEL A LA COMMUNAUTE DU PAYS D'AIX

8.3/ TAUX DE PANNE DES EQUIPEMENTS ET DELAI DE REMISE EN SERVICE

Répartition des dysfonctionnements par type de matériels embarqués



Traitement des signalements



OBJET : Aménagement du territoire - Rapport annuel du délégataire pour l'année 2012 du réseau de transport public "Aix en Bus"

Après avoir pris connaissance du rapport, le Conseil de Communauté en prend acte et le transforme en délibération.

Ont signé le Président et les membres du Conseil présents
Maryse JOISSAINS MASINI



23 DEC. 2013