

Acte rendu exécutoire  
Par transmission en  
Sous-préfecture d'Aix-en-Provence

Le 10 JUIL. 2014



communauté du  
**PAYS D'AIX**

EXTRAIT DU REGISTRE DES DELIBERATIONS  
DU CONSEIL COMMUNAUTAIRE  
SEANCE DU 3 JUILLET 2014  
PRESIDENCE DE MADAME MARYSE JOISSAINS MASINI

**2014\_A147**

**OBJET : Aménagement du territoire - Déplacements, mobilité, transports et infrastructures - Rapport annuel du délégataire pour l'année 2013 du réseau de transport public « Aix-en-Bus »**

Le 3 juillet 2014, le Conseil de la Communauté d'agglomération du Pays d'Aix s'est réuni en session ordinaire à la salle Tino Rossi aux Pennes-Mirabeau, sur la convocation qui lui a été adressée par Madame le Président de la Communauté d'Agglomération le 27 juin 2014, conformément à l'article L.5211-1 du Code général des collectivités territoriales

**Etaient Présents** : JOISSAINS MASINI Maryse - ALBERT Guy - ALLIOTTE Sophie - AMAROCHE Annie - AMEN Mireille - AMIEL Michel - ARDHUIN Philippe - AUGÉY Dominique - BARRET Guy - BASTIDE Bernard - BENKACI Moussa - BONTHOUX Odile - BORELLI Christian - BOUDON Jacques - BOULAN Michel - BOUVET Jean-Pierre - BOYER Raoul - BRAMOULLÉ Gérard - BUCCI Dominique - CALAFAT Roxane - CANAL Jean-Louis - CASTRONOVO Lucien-Alexandre - CESARI Martine - CHARDON Robert - CHARRIN Philippe - CICCOLINI-JOUFFRET Noëlle - CIOT Jean-David - CORNO Jean-François - CRISTIANI Georges - de BUSSCHERE Charlotte - de SAINTDO Philippe - DELAVET Christian - DEVESA Brigitte - DI CARO Sylvaine - FABRE AUBRESPY Hervé - FREGEAC Olivier - GACHON Loïc - GALLESE Alexandre - GARELLA Jean-Brice - GERARD Jacky - GOUIRAND Daniel - GROSSI Jean-Christophe - GUINIERI Frédéric - HOUEIX Roger - JOISSAINS Sophie - LAFON Henri - LAGIER Robert - LEGIER Michel - LENFANT Gaëlle - LHEN Hélène - MALAUZAT Irène - MANCEL Joël - MARTIN Régis - MÉÏ Roger - MICHEL Marie-Claude - MONDOLONI Jean-Claude - MORBELLI Pascale - NERINI Nathalie - PAOLI Stéphane - PELLENC Roger - PERRIN Jean-Marc - POLITANO Jean-Jacques - PRIMO Yveline - RAMOND Bernard - RENAUDIN Michel - ROUVIER Catherine - SALOMON Monique - SERRUS Jean-Pierre - SICARD-DESNUELLE Marie-Pierre - SLISSA Monique - TALASSINOS Luc - TAULAN Francis - TERME Françoise - YDE Marcel - ZERKANI Karima

**Etai(en)t excusé(s) et suppléé(s)** : PIZOT Roger suppléé par BUCHAUT Romain

**Etai(en)t excusé(es) avec pouvoir donné conformément aux dispositions de l'article L. 2121-21 du Code Général des Collectivités Territoriales** : BACHI Abassia donne pouvoir à BOUDON Jacques - BALDO Edouard donne pouvoir à CICCOLINI-JOUFFRET Noëlle - BERNARD Christine donne pouvoir à GROSSI Jean-Christophe - BURLE Christian donne pouvoir à BRAMOULLÉ Gérard - DAGORNE Robert donne pouvoir à MANCEL Joël - JOUVE Mireille donne pouvoir à ALBERT Guy - MALLIE Richard donne pouvoir à SALOMON Monique - MERGER Reine donne pouvoir à AUGÉY Dominique - ROLANDO Christian donne pouvoir à SICARD-DESNUELLE Marie-Pierre - SUSINI Jules donne pouvoir à TAULAN Francis - TRAINAR Nadia donne pouvoir à FABRE AUBRESPY Hervé

**Etai(en)t excusé(es) sans pouvoir** : CHAZEAU Maurice - FERAUD Jean-Claude - FILIPPI Claude - PEREZ Fabien - PROVITINA-JABET Valérie

**Secrétaire de séance** : Roxane CALAFAT

Monsieur Guy BARRET donne lecture du rapport ci-joint.

**03\_2\_02**

**CONSEIL DU 3 JUILLET 2014**

Rapporteur : Guy BARRET

**Politique publique : Aménagement du territoire**

**Thématique : Déplacements, mobilité, transports et infrastructures**

**Objet : Rapport annuel du délégataire pour l'année 2013 du réseau de transport public « Aix-en-Bus »**

**Information du Conseil**

Mes Chers Collègues,

Suite à la Commission Consultative des Services Publics Locaux (CCSPL) qui s'est réunie le 20 juin 2014, 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 fait état de :

- 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".

Dans le cadre du rapport d'activités 2013, le délégataire fait état de :

#### **I – Offre de transport du réseau :**

Avec 6 506 000 km parcourus en 2013, le réseau Aix en Bus a légèrement augmenté son offre kilométrique de 1,3 % par rapport à 2012 (6 421 000 Kms).

Cette évolution résulte de réajustements faits le 18 février 2013 et le 26 août 2013, pour répondre à différentes demandes d'adaptation des lignes.

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

L'offre kilométrique commerciale sous-traitée est de 30 %, contre 31 % en 2012.

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

- de manifestations (culturels, sportives....) : 17 journées
- de droits de retrait : 1 droit de retrait sur la ligne 5 durant une demi-journée.
- d'aménagements de voirie

Aucune grève n'est à déplorer en 2013.

#### **II - Matériels roulants**

##### **État du parc de véhicule**

Le parc de véhicule du délégataire était constitué de 207 véhicules au 31 décembre 2013, contre 209 véhicules au 31 décembre 2012.

L'âge moyen du parc (standard, low entry et midibus) est de 1,9 ans au 31 décembre 2013 contre 1,5 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 DIESELER, ce qui a pour effet de réduire les émissions polluantes.

Avec 223 accidents en 2013 contre 186 en 2012, la sinistralité est en hausse de 19,9 % :

- 178 accidents matériels
- 45 accidents corporels

### **III - Fréquentation**

Dans la continuité de la précédente DSP, le délégataire actuel calcule la fréquentation sur la base du nombre de titres vendus multipliés par la mobilité contractuelle par titre (élément théorique) redressé du taux de fraude.

Avec l'arrivée de nouveaux outils (la billettique en 2011 et les cellules compteuses en 2012) le délégataire est en mesure de calculer la fréquentation de manière beaucoup plus précise en s'appuyant sur l'extraction de données informatiques brutes.

Il est donc présenté dans ce rapport d'activités la fréquentation selon les deux méthodes de calcul.

- La fréquentation issue d'un calcul théorique (dans la continuité de l'ancien contrat) : 17 831 000 voyages en 2013.

- La fréquentation issue des cellules compteuses : 12 313 512 voyages en 2013.

La première méthode de calcul fait ressortir une évolution de 2,3 % entre 2012 et 2013.

La deuxième méthode de calcul, confirme cette tendance d'évolution à la hausse (Cependant ne disposant pas de données exhaustives issues des cellules compteuses en 2012, le calcul du taux d'évolution entre 2012 et 2013 ne paraît pas suffisamment fiable).

L'évolution de la fréquentation s'explique par la stabilisation du réseau, et démontre une certaine cohérence entre l'offre et les attentes des usagers.

La mise en place d'un plan de fraude offensif dont les premiers effets ont été constatés dès le mois de septembre 2013, participe à l'augmentation de la fréquentation en fin d'année.

La fréquentation par titre de transport laisse apparaître une forte utilisation des abonnements (68,3% des voyages payés) ce qui traduit une fidélisation de la clientèle.

Toutefois ce taux est en baisse de 4 points par rapport à 2012.

La part totale des abonnements scolaires représente 44.2 % des voyages 2013 (40,2 % en 2012).

## **IV – Le personnel**

Le délégataire dispose d'un effectif total au 31 décembre 2013 de 332 personnes (dont 281 conducteurs). En 2012 les effectifs étaient composés de 337 personnes (dont 294 conducteurs).

## **V - Charges**

### **1. Masse salariale**

Le délégataire fait état d'une charge de 13 200 000 € (hors sous traitance) pour le personnel.

### **2. Les Frais Kilométriques**

Les frais kilométriques composés du gasoil, des pneumatiques et de l'entretien du parc de véhicules s'élevaient pour l'année 2013 à 3 875 000 € contre 3 721 000 € en 2012, soit une hausse de 4,38 %. Cette augmentation correspondant à une hausse de l'offre kilométrique et de l'âge des véhicules ainsi que de l'évolution des coûts du carburant et de l'entretien du parc.

### **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 4 630 000 € en 2013 alors qu'ils étaient de 3 520 000 € en 2012. L'écart entre les deux années s'explique principalement par le recours au personnel intérimaire.

### **4. Impôts et taxes**

Impôts sur les Sociétés : 1 560 €, contre 0 € en 2012.

Contribution économique territoriale (CET) : 322 283 € contre 288 989 € en 2012

Taxe sur les salaires : 734 852 €, contre 576 650 € en 2012

Kéolis Pays d'Aix n'a pas payé d'impôt sur les bénéfices (I.S.) en 2012 car la société a présenté un résultat déficitaire de 353 065€.

La Contribution Economique Territoriale, qui a remplacé la Taxe Professionnelle en 2010, est composée principalement de la Cotisation Foncière des Entreprises et de la Cotisation

sur la Valeur Ajoutée des Entreprises. C'est cette dernière qui constitue l'essentiel de la Contribution puisqu'elle est assise sur le Chiffres d'affaires réalisé par l'entreprise.

La taxe sur les salaires est payée par les entreprises non soumises à la TVA sur le Chiffre d'Affaires et assise sur la masse salariale qui était de 13 200 000 € en 2013.

## **VI - Produits**

### **1 - Recettes de trafic**

**En 2013 : 3 954 891 €**

Soit une hausse de 4,8 % par rapport à 2012 (3 850 212 €) soit plus 190 000 €. Cette hausse des recettes s'explique par une augmentation de la fréquentation et la mise en place d'un plan fraude renforcé dont les premiers effets ont été constatés dès le mois de septembre.

Les tickets unités représentent une part conséquente des recettes (37,1% contre 37,2 % en 2012). Les abonnements (mensuel, annuel, jeune et scolaire) représentent 41,1% des recettes usagers.

### **2 - Recettes de publicité**

**En 2013 : 168 295 €**

Soit une hausse de 4,5 % par rapport à 2012 (7 300 €), expliquée par le délégataire par l'événement « Marseille Provence 2013 ».

### **3 - Produits des amendes**

Recettes des amendes : 50 173 €

Contre 16 158 € en 2012

Soit une hausse de 210 % par rapport à 2012 (soit + 34 000 €), qui s'explique par une forte augmentation des contrôles fraudes.

### **4 - Autres produits**

- Compensation de la tarification Cartreize (clients du Conseil Général 13 bénéficiant d'une correspondance sur le réseau) : 84 794 €
- Compensation de la tarification combinée TER/CPA (clients du Conseil Régional bénéficiant d'une correspondance sur le réseau) : 1 607 €
- Compensations sociales : 877 464 € HT

## **5 - Évolution de la tarification**

Les principales évolutions de la tarification en 2013 concernent :

- La mise à disposition gratuite à destination des centres sociaux de 20 000 tickets journée.
- L'augmentation du coût du duplicata, passant de 10 à 20 €.

## **VII - Commercial et Marketing**

### 1 – Taux de fraude :

L'enquête de mars 2013 fait état d'un taux de fraude de 40 %. L'absence de titre avérée concerne 18 % des voyages, soit près de la moitié des situations irrégulières relevées lors de l'enquête. L'autre moitié concerne des voyageurs qui disposent d'un titre de transport à jour mais qui se retrouvent en situation irrégulière du fait de la non-validation de leur abonnement ou de leur titre lors d'une correspondance.

Au regard de ces données le délégataire a lancé un plan fraude basé sur cette enquête, a associé la police nationale aux contrôles et réalisé une campagne de communication pédagogique sur la validation et les risques encourus.

Les premiers effets de ce plan fraude ont été constatés dès le mois de septembre 2013, et les premiers chiffres de l'année 2014 montrent une baisse significative du taux de fraude.

### 2 – Actions marketing réalisées en 2013:

- janvier : création d'un visuel de bonne année (affichage et spot radio)
- février : Campagne liée à l'adaptation du réseau (spot radio, insertion presse, affichage, SMS, mailling, information embarqués...)
- avril : animation du réseau de dépositaires
- juillet : mise en place des horaires d'été (affichage et spot radio)
- août : mise en place des horaires d'hiver (spot radio, insertion presse, affichage, SMS, mailling, information embarqués...)
- novembre : campagne de communication « je monte, je valide » (spot radio, insertion presse, affichage, information embarqués)

## **VIII - Démarche qualité**

Le référentiel de la démarche qualité prévue (art 22 de la convention), a été élaboré en 2013, avec un démarrage des contrôles à partir du 1<sup>er</sup> janvier 2014.

## **IX - Conclusion - Perspectives**

Cette année 2013 se caractérise par :

- une stabilisation et l'amélioration du réseau,
- une augmentation des fréquentations et des recettes,
- une stabilisation juridique et financière (protocole transactionnel et avenants),

L'année 2014 sera axée :

- sur la démarche qualité pour assurer un service public optimisé.
- sur une réduction du taux de fraude
- sur l'adaptations permanentes de l'offre et des infrastructures pour correspondre au mieux aux attentes des voyageurs,

#### **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 Aménagement de l'espace et mobilité en date du 4 juin 2014 ;

VU l'avis de la Commission Consultative des Services Publics Locaux en date du 20 juin 2014 ;

VU l'information au Bureau communautaire du 19 juin 2014 ;

#### **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 2013 de la Délégation de Service Public inhérente à l'exploitation du réseau de transport public « Aix-en-Bus ».



RAPPORT  
ANNUEL  
2013

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

# RAPPORT ANNUEL A LA COMMUNAUTE DU PAYS D'AIX

À notre Autorité Organisatrice	2
1/ Le cadre juridique d'exploitation	4
2/ Le cadre organisationnel de l'exploitation	5
3/ Le service offert	17
4/ Le materiel	30
5/ L'activité marketing	36
6/ La fréquentation	47
7/ Les éléments comptables et financiers	52
8/ La qualité	63

## À notre Autorité Organisatrice

### FAITS MARQUANTS

#### **2013 : concertation et stabilisation**

Suite à la mise en place de la nouvelle offre de transport en 2012, la volonté partagée par la Communauté du Pays d'Aix et son Délégué a été de stabiliser le réseau Aix-en-bus et ce, dans l'épure du contrat de Délégation de Service Public initial.

Des aménagements ont été apportés en ce sens à compter du lundi 18 février, puis à compter du lundi 26 août 2013. Sachant que les 58 Comités d'Intérêts de Quartier de la Ville d'Aix-en-Provence et les trois autres communes desservies ont été préalablement consultés pour la mise en place de ces deux phases de mesures destinées à peaufiner l'offre.

Cette stabilisation du réseau Aix-en-bus à la rentrée scolaire 2013 s'est traduite au cours du dernier trimestre par une augmentation significative de la fréquentation et des recettes, respectivement de 2,3 % et de 4,8 %.

### FAITS FINANCIERS SAILLANTS

Pour tenir compte des incidences financières des modifications d'offres entre le lundi 9 juillet 2012 et le dimanche 25 août 2013, un protocole transactionnel a été approuvé par le Conseil Communautaire le 10 octobre 2013.

Au cours de cette même séance, les Élus de la Communauté du Pays d'Aix ont adopté un troisième Avenant au contrat de Délégation de Service Public prenant en compte les évolutions des aspects financiers liés à l'offre de transports mise en place depuis le 26 août 2013.

## FAITS NOTABLES D'EXPLOITATION

Parallèlement à cette stabilisation de l'offre du réseau Aix-en-bus, le Délégué de la Communauté du Pays d'Aix a concentré ses moyens autour de deux axes :

- la lutte contre la fraude ;
- la qualité de service.

Pour enrayer la fraude mesurée par une enquête en mars 2013 à un taux de 40 % (20 % de fraude pure et 20 % de non validation), Keolis Pays d'Aix a mis en place deux actions concomitantes dès le mois d'avril 2013 :

- le renfort des effectifs du Pôle Environnement – Fraude – Sécurité avec le recrutement d'un manager opérationnel expérimenté en provenance du réseau de Lille ;
- la mise en œuvre d'un partenariat avec la Police Nationale pour réaliser des opérations de contrôles combinées avec leurs propres effectifs et ce, à raison d'une fois par semaine.

Concernant la qualité de service, une fois les modifications de réseau passées, Keolis Pays d'Aix a décidé de sensibiliser l'ensemble de ses trois cents salariés à la qualité de l'accueil commercial et ce, grâce à un vaste plan de formation baptisé « Tous clients » ; un plan lancé en mars 2013 et qui s'achèvera en juin 2014, avec des sessions organisées tous les quinze jours. Toutes les catégories de salariés suivent ces modules de formation à raison de deux jours pour le personnel en contact avec le public (Conducteurs, Hôtesse de l'agence commerciale, Contrôleurs...) et d'une journée pour les agents des services administratifs et de maintenance qui n'ont pas de contact direct avec le public.

## PERSPECTIVES

Ce plan de formation « Tous clients » sera la clé de voûte de la démarche Qualité que Keolis Pays d'Aix s'est engagée à déployer dès le mois de janvier 2014, selon un référentiel élaboré en pleine concertation avec la Communauté du Pays d'Aix.

Cette démarche pour laquelle tous les salariés de l'entreprise seront des acteurs, sera animée par un nouveau cadre que le Groupe Keolis détachera auprès de sa filiale en 2014.

## 1/ Le cadre juridique d'exploitation

### 1.1/ EVENEMENTS CONCERNANT LA SOCIETE

Suite à une modification de la Loi portant sur la capacité financière des entreprises de transport, le capital de Keolis Pays d'Aix a été porté à 624 370 € contre 10 000 € auparavant.

### 1.2/ MODIFICATIONS DES ACCORDS DE SOUS-TRAITANCE

Aucune modification significative n'est intervenu dans les accords avec les sous-traitants.

## 2/ Le cadre organisationnel de l'exploitation

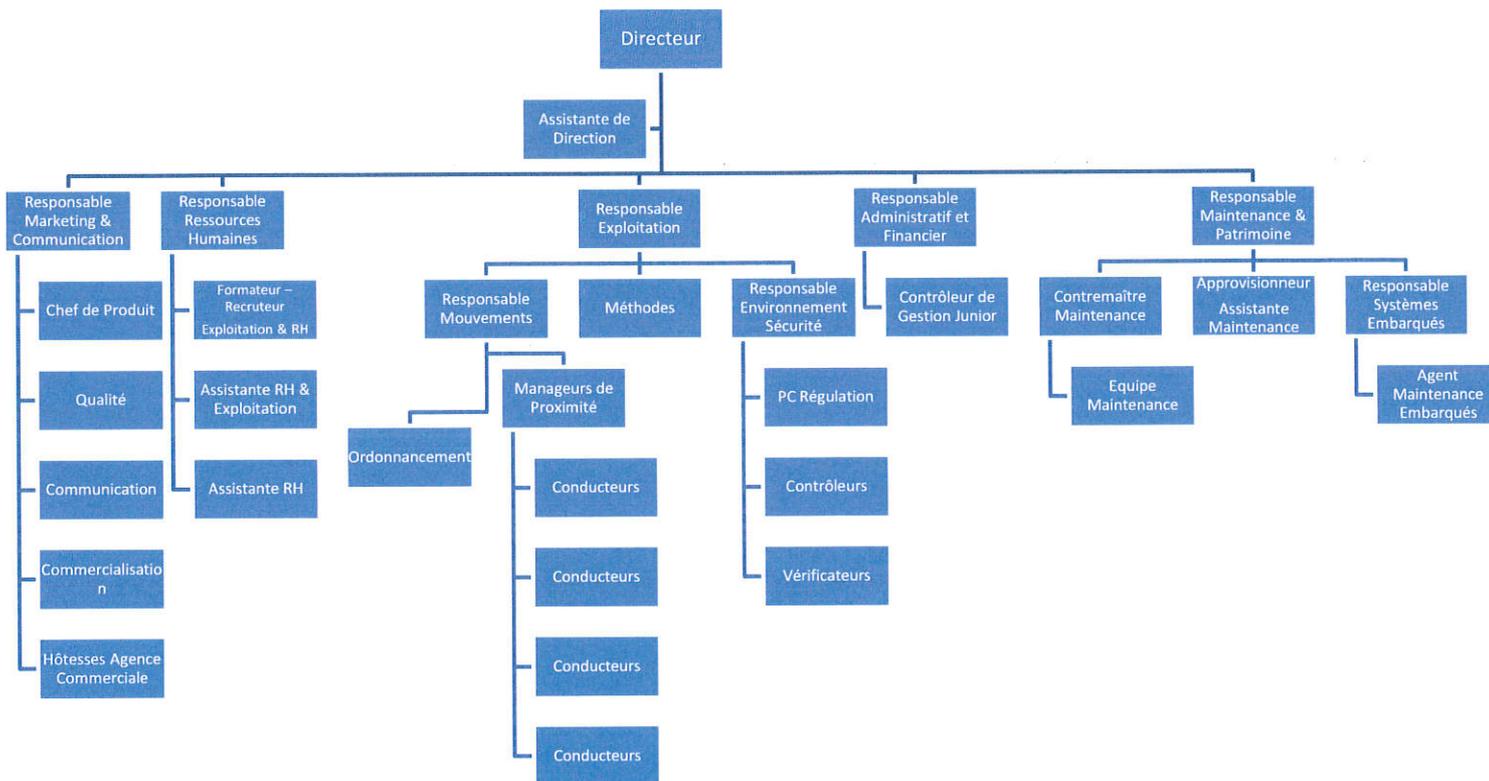
### 2.1/ ORGANISATION GENERALE DE L'ENTREPRISE ET EVOLUTIONS AU COURS DE L'EXERCICE

Keolis Pays d'Aix a adapté sa structure aux problématiques rencontrées, notamment :

- renfort du Service Exploitation pour une meilleure qualité de service et une intensification de la lutte contre la fraude ;
- renfort du Service Marketing pour améliorer l'information des voyageurs grâce aux nouvelles technologies de l'information ;
- renfort du Service Ressources Humaines pour gérer les pics de recrutement tout en privilégiant des embauches qualitatives.

# RAPPORT ANNUEL A LA COMMUNAUTE DU PAYS D'AIX

Organigramme de Keolis Pays d'Aix Janvier 2013

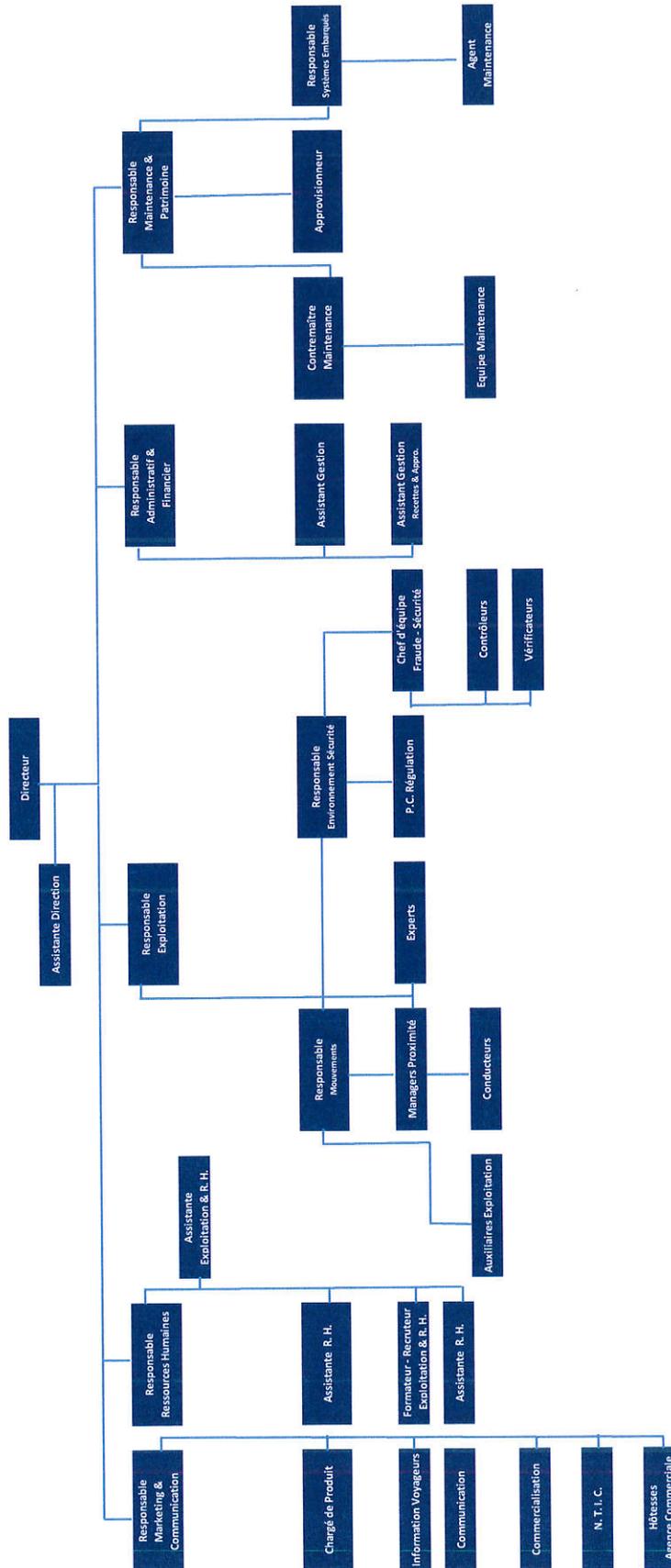


Les recrutements (externes ou promotions internes) suivants sont intervenus en cours d'année :

- Service RH :
  - Un assistant RH en contrat de professionnalisation (1 an) en septembre
- Service Administratif et financier :
  - Un assistant comptable (recettes et approvisionnement) en mars
- Service Marketing et Communication :
  - Un chargé de missions NTIC en contrat de professionnalisation (1 an) en septembre
- Service Exploitation :
  - 8 coordinateurs d'exploitation en avril
  - 1 manager fraude et sécurité en juin

# RAPPORT ANNUEL A LA COMMUNAUTE DU PAYS D'AIX

## Organigramme de Keolis Pays d'Aix fin décembre 2013



# RAPPORT ANNUEL A LA COMMUNAUTE DU PAYS D'AIX

## 2.2/ EVOLUTION DES EFFECTIFS

Evolution des effectifs 2013 par service													
	Janvier	Février	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	Septembre	Octobre	Novembre	Décembre	Moyenne Annuelle
Conducteur hors intérim	281	279	274	271	268	272	269	269	263	269	277	276	272
<i>Intérimaires</i>	17	21	24	24	33	40	45	53	35	22	6	5	27
<b>Sous-total conduite</b>	<b>298</b>	<b>300</b>	<b>298</b>	<b>295</b>	<b>301</b>	<b>312</b>	<b>314</b>	<b>322</b>	<b>298</b>	<b>291</b>	<b>283</b>	<b>281</b>	<b>300</b>
Exploitation hors intérim	10	10	10	14	18	16	16	18	18	18	18	18	15
Contrôle fraude hors intérim	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13
Marketing hors intérim	9	8	8	8	8	10	9	9	10	10	10	10	9
Maintenance hors intérim	8	8	8	9	9	9	9	9	9	9	9	8	9
Administratif hors intérim	5	5	5	6	6	7	7	8	7	7	7	7	6
<b>Total hors intérim</b>	<b>326</b>	<b>323</b>	<b>318</b>	<b>321</b>	<b>322</b>	<b>327</b>	<b>323</b>	<b>326</b>	<b>320</b>	<b>326</b>	<b>334</b>	<b>332</b>	<b>325</b>
<i>Total Intérimaires</i>	17	21	24	24	33	40	45	53	35	22	6	5	27
<b>Total y compris intérimaires</b>	<b>343</b>	<b>344</b>	<b>342</b>	<b>345</b>	<b>355</b>	<b>367</b>	<b>368</b>	<b>379</b>	<b>355</b>	<b>348</b>	<b>340</b>	<b>337</b>	<b>352</b>

Evolution des effectifs par service			
	Moyenne 2012	Moyenne 2013	2013 vs 2012
Conducteur hors intérim	263.8	272.3	8.6
<i>Intérimaires</i>	1.2	27.2	26.0
<b>Sous-total conduite</b>	<b>265</b>	<b>300</b>	<b>35</b>
<b>Exploitation</b>	<b>7.3</b>	<b>15.4</b>	<b>8.1</b>
<b>Contrôle fraude</b>	<b>11.7</b>	<b>13.0</b>	<b>1.3</b>
Marketing hors intérim	6.5	9.1	2.6
<i>Intérimaires</i>	2.3	0.0	-2.3
<b>Sous-total marketing</b>	<b>9</b>	<b>9</b>	<b>0</b>
<b>Maintenance</b>	<b>7.4</b>	<b>8.7</b>	<b>1.3</b>
Administratif hors intérim	2.3	6.4	4.2
<i>Intérimaires</i>	0.3	0.0	-0.3
<b>Sous-total administratif</b>	<b>3</b>	<b>6</b>	<b>4</b>
Total hors intérim	298.8	324.8	26.0
<i>Total Intérimaires</i>	3.7	27.2	23.5
<b>Total y compris intérimaires</b>	<b>302.5</b>	<b>352.0</b>	<b>49.5</b>

# RAPPORT ANNUEL A LA COMMUNAUTE DU PAYS D'AIX

## 2.3/ ABSENTEISME

Evolution du taux d'absentéisme 2013 - Keolis Pays d'Aix - Mois

	Janvier	Février	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	Septembre	Octobre	Novembre	Décembre
<b>Maladie</b>	10,2%	8,4%	5,8%	8,0%	6,6%	7,8%	7,3%	5,5%	6,7%	7,0%	5,9%	6,3
<b>AT</b>	1,6%	3,5%	4,0%	3,3%	4,3%	3,9%	4,0%	5,3%	4,3%	3,3%	3,4%	3,4
<b>Maternité</b>	0,5%	0,3%	0,3%	0,2%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0
<b>Total</b>	<b>12,3%</b>	<b>12,2%</b>	<b>10,2%</b>	<b>11,5%</b>	<b>11,0%</b>	<b>11,7%</b>	<b>11,3%</b>	<b>10,8%</b>	<b>11,0%</b>	<b>10,3%</b>	<b>9,3%</b>	<b>9,6</b>

Taux d'absentéisme - Keolis Pays d'Aix

	Cumul annuel		
	2012	2013	2013 vs 2012
<b>Maladie</b>	7.6%	7.1%	-5.9%
<b>AT</b>	3.0%	3.7%	22.6%
<b>Maternité</b>	0.4%	0.1%	-70.7%
<b>Total</b>	<b>10.9%</b>	<b>10.9%</b>	<b>0.3%</b>

Le taux d'absentéisme est équivalent à celui de 2012 avec une tendance à la baisse plus marquée en fin d'année (à partir de novembre), le taux d'absentéisme passant en dessous de 10% pour la première fois depuis la reprise du réseau.

Cette évolution coïncide avec la mise en place d'un comité de pilotage de l'absentéisme qui réunit les services exploitation et ressources humaines une fois par mois. Ce comité a pour objectif de trouver des solutions au cas par cas pour limiter l'absentéisme.

La longue maladie (non indemnisée) représente 1,6% du taux de maladie sur l'année.

## 2.4/ ACCORDS D'ENTREPRISE INTERVENUS AVEC LE PERSONNEL

Les accords d'entreprise intervenus avec le personnel dans le cadre de l'exercice 2013 sont les suivants :

- Accord sur le régime de frais de santé signé le 06/03/2013 pour offrir aux salariés cadres et assimilés une couverture sociale complémentaire
- Accord sur la prévoyance complémentaire signé le 06/03/2013 pour couvrir les risques invalidité, incapacité et décès des salariés cadres et assimilés
- Accord sur le régime de prévoyance IPRIAC 2 signé le 06/03/2013 pour garantir le maintien de la protection sociale complémentaire en place au sein d'Autobus Aixois
- Mise en place d'un Plan Epargne Entreprise le 06/03/2013 pour permettre aux salariés de l'entreprise de participer à la constitution d'un portefeuille collectif de valeur mobilière et bénéficier d'avantages fiscaux et sociaux
- Accord de Participation signé le 06/03/2013 pour faire participer les salariés aux résultats de l'entreprise
- Avenant à l'accord IPRIAC 2 signé le 26/03/2013 pour acter la majoration de la cotisation du régime
- Accord NAO (négociation annuelle obligatoire) 2013 signé le 25/04/2013
- Accord sur le déroulement de carrière des conducteurs signé le 25/04/2013 pour adapter le dispositif en place chez Autobus Aixois et permettre aux conducteurs une progression professionnelle en fonction de l'atteinte d'objectifs en matière de qualité de service (port tenue, ponctualité, respect outil de travail et sinistralité, connaissance de l'offre commerciale, gestion de la billetterie et sens commercial).
- Accord sur le Contrat de génération signé le 19/12/2013 pour favoriser l'insertion des jeunes dans l'emploi, leur accès à un contrat à durée indéterminée, favoriser l'embauche et le maintien dans l'emploi des salariés âgés et assurer la transmission des savoirs et des compétences dans l'entreprise
- Accord sur l'Egalité Homme Femme signé le 19/12/2013 pour veiller à l'égalité professionnelle entre les hommes et les femmes dans l'entreprise avec la mise en place de différentes mesures (actions d'accompagnement, mesures en faveur de l'embauche, de la formation professionnelle, de l'amélioration des conditions de travail...)
- Accord sur le versement d'une Prime exceptionnelle signé le 19/12/2013 pour compenser les conditions de travail liées à la mise en place successive de modifications d'offre.

## 2.5/ ORGANISATION DU CONTROLE ET ACTIVITE EXERCEE A CE TITRE

### PLAN FRAUDE

L'enquête Fraude réalisée en début d'année a orienté le plan d'actions prioritaires à mettre en œuvre sur le réseau afin de lutter contre la fraude :

- Sectorisation du réseau :
  - secteur 1 (centre ville+ quartiers EST)
  - secteur 2 (quartiers OUEST)
  - secteur 3 (Puyricard/Couteron/Venelles/ Eguilles)
  - secteur 4 (Luynes/Les Milles/La Duranne/Pole d'Activités)
  
- Fiabilisation des effectifs par l'intégration à temps plein de 4 conducteurs/vérificateurs
- Nouveaux roulements pour constituer des équipes de 3 agents par vacation en semaine
- Planification de contrôles mutualisés avec l'équipe fraude RDT 13 (sous-traitant) 2 jours/semaine
- Planification de contrôles combinés avec la Police Nationale
- Nomination d'un Manager fraude afin d'encadrer et de coordonner le travail de l'équipe fraude sur le terrain.

Ainsi en 2013, l'équipe dédiée au contrôle et à la sécurité était composée de 13 agents ETP :

- 7 contrôleurs
- 1 manager
- 4 verificateurs
- 1 responsable

## STATISTIQUES DE LUTTE CONTRE LA FRAUDE

Statistiques fraude – Année 2013	Voyageurs contrôlés	126 489
	Procès-verbaux	8 851
	Alternatives Abonnements	2 411
	PV réglés	3 633
	Recettes PV	50 173 €
	Taux de recouvrement	40,97%
	Effectif fraude ETP réel	13
	Taux de contrôle	1,02%

### Bilan contrôles combinés KPA et Police Nationale Année 2013

	Bus contrôlés	PV
Juin	150	243
Juillet	189	307
Août	227	253
Septembre	240	281
Octobre	232	402
Novembre	192	264
Décembre	224	215
<b>Total</b>	<b>1 454</b>	<b>1 965</b>

Une enquête "Fraude" réalisée en mars 2013 indiquait un taux de fraudes global enquêté de près de 40 % (Cf. pages 36 à 39) au moment de cette enquête.

Mais le taux de fraude constaté, qui correspond à une vision partielle de la situation puisqu'il n'est le reflet que des infractions constatées auprès des personnes contrôlées à bord des véhicules, est de l'ordre de 9 % en moyenne sur l'année 2013.

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

Les axes du plan de formation 2013 ont été les suivants :

- Démarche Qualité : formation Tous Clients pour l'ensemble des salariés de l'entreprise
- Formation à la gestion de la relation client en situation de contrôle
- Formation à la mise en place des évolutions du réseau (Février et Août)
- Formation en Communication interne au service de la performance
- Formation Coursus Management
- Formation Sauveteurs Secouristes du Travail
- Formation Continue Obligatoire (conduite économique et code de la route)
- Formation initiale à la conduite de transport en commun (FIMO)
- 2 Contrats de Professionnalisation (RH et Marketing)
- Formation pour l'obtention de l'habilitation électrique
- Formation à la rédaction du Constat Amiable
- Formation de développement des compétences en maintenance (climatisation, évaluation des compétences électroniques, ...)
- Formations individuelles (DIF) : langues Etrangères, Excel, Word, Bilan de compétences, récupération de points, ...

# RAPPORT ANNUEL A LA COMMUNAUTE DU PAYS D'AIX

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

Intitulé de la Formation	Public concerné	CSP	Nombre de Stagiaires	Nombre d'heures	Objectifs Pédagogiques
<b>Formation Continue Obligatoire</b>	Conducteurs	Conducteur	27	945	Actualiser ses connaissances réglementaires en matière de conduite économique et rationnelle. Améliorer sa pratique professionnelle en matière de conduite routière et les conditions de sécurité des conducteurs.
<b>SST (Sauveteur et Secouriste du Travail)</b>	Tous les Salariés	Toutes catégories	33	462	Maîtriser les gestes de premiers secours. Situer le rôle du SST dans l'entreprise et identifier les risques pertinents pour protéger. Examiner une victime, savoir alerter les secours compétents.
<b>Démarche Qualité Tous Client</b>	Tous les Salariés	Ensemble de L'entreprise	141	2017	Etre convaincu de l'importance et de l'intérêt d'une bonne relation avec ses clients. Savoir se mettre à la place du client pour mieux comprendre ses attentes et ses besoins. Connaître et s'approprier les fondamentaux du service KEOLIS : s'Engager, Créer une Rencontre et Accompagner le client. Savoir gérer les situations et les clients difficiles. Prévenir et désamorcer un conflit.
<b>Cursus Management</b>	Maintenance Exploitation	Maîtrise Haute Maîtrise	8	245	Maîtriser les techniques de management de proximité. Gérer des situations managériales concrètes. Acquérir des outils pour optimiser le potentiel managérial de ses équipes.
<b>Période de Professionnalisation (FIMO)</b>	Maintenance	Ouvrier	1	140	Permet d'acquérir la qualification professionnelle de conducteur-receveur, dans le cadre d'une évolution professionnelle.
<b>Contrats de Professionnalisation (RH et Marketing)</b>	Stagiaires	Employé	2	921	Permet d'acquérir une qualification professionnelle, par l'alternance d'une action de formation et de période de travail en entreprise.
<b>Habilitations Electriques</b>	Maintenance Exploitation	Ouvrier Maîtrise Haute Maîtrise	7	94,5	Préparer l'obtention de l'habilitation électrique : connaître le risque électrique et savoir s'en protéger, effectuer des opérations de manœuvres d'exploitation sur des installations).
<b>Gérer la relation client en situation de contrôle</b>	Fraude	Maîtrise Haute Maîtrise	7	98	Sensibiliser à la nécessité de véhiculer une image positive du contrôle fraude. Sensibiliser les équipes à leur rôle dans la structuration de l'image du réseau et au final à leur impact sur la fréquentation.
<b>Constat Amiable</b>	Maintenance Exploitation	Employé Maîtrise	2	6	Apprendre à remplir un constat amiable et comprendre les pièges à éviter lors de sa rédaction. Comprendre le fonctionnement d'une assurance automobile et le barème des responsabilités.
<b>Communication interne au service de la performance</b>	Marketing	Employé	3	18	Développer les compétences pour une communication interne Efficace.
<b>DIF (Word, Excel, langues étrangères, bilan de compétences)</b>	Tous les Salariés	Conducteur Maîtrise	11	227	Les heures acquises sont utilisables à l'initiative du salarié avec l'accord de son entreprise sur le choix de l'action de formation.
<b>Maintenance</b>	Maintenance	Ouvrier	4	63	Maintenance des systèmes de Climatisation. Tests évaluation des compétences GNFA.

Ce programme représente un coût global de formation de 178 766 € soit 2 % de la masse salariale brute de l'entreprise (contre 1,6% prévu au contrat).

### 2.7/ OPERATIONS D'ENTRETIENS ET DE MAINTENANCE – FAITS MARQUANTS DE L'ANNEE

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 maintenu et amélioré l'organisation spécifique mise en place, à savoir :

- Une équipe de 4 mécaniciens encadrés par un contremaître d'atelier. Une embauche d'un mécanicien a eu lieu en 2013. Un convoyeur vient renforcer le dispositif afin de libérer plus de temps aux mécaniciens. 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 effectuer les opérations de maintenance de premier niveau (niveau huile, liquide de refroidissement, lave glace, contrôles éclairage, contrôle fonctionnement rampe 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 convoys de véhicules auprès de nos partenaires, concessionnaires, garagistes poids-lourds et carrossiers.
- Un service « matériel embarqué » composé d'un agent de maintenance et d'un responsable.
- Un poste d'approvisionneur – assistant service maintenance créé en 2012, permettant plus d'efficacité pour les commandes (recherches des meilleurs fournisseurs) et le traitement des dossiers concernant la sinistralité (ouverture des dossiers d'assurance, suivi des expertises et des remboursements).

#### Actions menées :

- En août 2013, les Mercedes Sprinter City 65 ont été équipés en SIV Luciol, vidéosurveillance, cellules de comptage, radiotéléphones numérique et billettique.
- Depuis le premier semestre 2013, le relevé des comptages voyageurs issu des cellules compteuses est remonté au PC par un système de transmission sans fil à la rentrée des véhicules sur le site de garage. Ce système a été mis en place afin de fiabiliser le relevé effectué précédemment à la main.

- Poursuite des visites périodiques tous les 3 mois ou 18000 Kms ou 20000 Kms en fonction des véhicules chez les concessionnaires 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 nous a permis d'obtenir 100% de réussite lors des contrôles techniques semestriels obligatoires.
- Fourniture et suivi de l'état des pneumatiques par la société Michelin qui est la sous-traitante pour cette partie. Le technicien en charge du parc gère le préventif (remplacement des pneumatiques en fonction de l'usure) et les avaries (chocs flancs, roulage à plat).
- Signature d'un contrat d'entretien des bâtiments et du matériel roulant avec la société SUD SERVICE pour la réalisation du nettoyage intérieur des véhicules et des sites d'exploitations.
- En ce qui concerne l'état de propreté extérieur des véhicules, le nettoyage de la carrosserie est réalisé 3 fois par semaine lors du passage dans le tunnel de lavage et ce dispositif est complété par un nettoyage manuel effectué par la société LHP 1 fois par mois pour l'ensemble du parc.

Les sous-traitants de Keolis Pays d'Aix disposent par ailleurs tous d'ateliers de maintenance intégrés leur permettant d'assurer l'ensemble des opérations préventives et correctives.

## 3/ Le service offert

### 3.1/ CUMUL DE L'OFFRE KILOMETRIQUE REALISEE

L'ensemble des kilomètres réalisés est détaillé ligne par ligne et mois par mois dans le tableau ci-après.

Les kilomètres commerciaux 2012 étaient de 6 420 557, soit une progression de +1.3% en 2013.

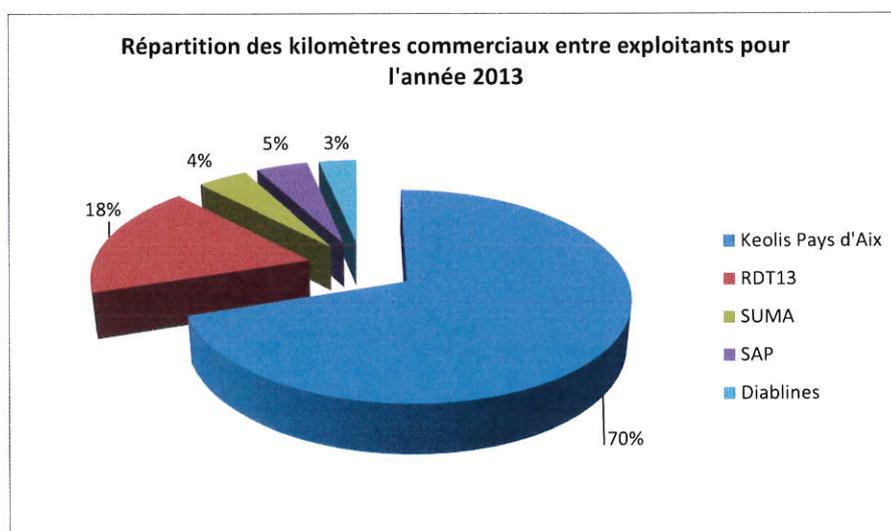
Le comparatif par ligne entre 2012 et 2013 n'est pas pertinent du fait des modifications intervenues sur l'offre de transport entre le mois de juillet 2012 et le mois d'août 2013.

# RAPPORT ANNUEL A LA COMMUNAUTE DU PAYS D'AIX

KILOMETRES COMMERCIAUX PAR LIGNE													
Ligne	Janvier	Février	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	Septembre	Octobre	Novembre	Décembre	ANNEE 2013
Ligne 1	6 805	5 317	5 407	4 765	5 010	5 295	3 611	3 442	5 006	5 407	4 806	5 006	59 876
Ligne 2	26 409	21 141	25 123	22 198	23 105	24 470	17 389	15 346	23 162	25 054	23 778	23 243	270 417
Ligne 2S	1 365	1 267	1 390	1 330	1 220	1 340	320	-	1 092	1 173	1 023	1 112	12 631
Ligne 3	27 956	24 356	24 749	23 809	22 327	23 835	22 670	20 871	24 654	26 518	23 568	24 780	290 091
Ligne 3S	-	-	1 108	597	1 056	1 160	277	-	941	855	742	673	7 410
Ligne 4	29 335	30 383	38 499	37 149	35 063	37 077	38 399	36 130	39 871	43 191	37 803	39 871	442 771
Ligne 5	35 744	30 246	34 597	32 854	31 663	33 603	24 411	22 148	34 429	35 877	32 832	32 789	381 194
Ligne 5S	-	-	-	-	-	-	-	94	524	545	479	502	2 144
Ligne 6	14 462	12 191	14 298	14 809	13 133	13 852	10 292	9 373	14 263	14 838	13 206	13 593	158 309
Ligne 7	24 160	21 984	23 608	22 835	21 274	22 699	18 661	16 218	18 662	20 154	17 915	18 662	246 832
Ligne 8	28 403	24 967	27 448	25 505	25 281	26 712	22 978	21 429	28 962	30 694	28 449	28 561	319 388
Ligne 8S	932	598	1 022	551	974	1 070	256	-	871	791	688	624	8 378
Ligne 9	17 561	13 971	16 086	14 996	14 664	15 939	12 064	10 270	13 462	13 710	12 302	12 219	167 243
Ligne 9S	851	546	932	502	888	975	233	-	788	716	622	564	7 617
Ligne 10	19 618	16 748	19 431	18 549	17 773	18 821	17 376	15 313	14 294	15 043	14 294	13 611	200 870
Ligne 10S	740	474	832	448	793	871	208	-	711	646	561	509	6 793
Ligne 11	23 586	21 895	24 222	23 631	22 289	23 276	26 004	25 050	24 017	25 571	23 372	22 527	285 440
Ligne 12	17 264	15 465	16 718	16 116	15 426	16 179	16 350	15 567	14 542	15 706	13 961	14 542	187 837
Ligne 12S	2 521	2 199	2 200	2 106	1 931	2 121	507	-	1 612	1 731	1 510	1 640	20 078
Ligne 13	31 026	27 348	29 535	28 502	27 508	28 502	30 033	31 024	34 131	36 272	34 351	34 552	372 782
Ligne 13S	-	-	2 397	1 299	2 297	2 497	3 102	2 816	1 956	2 099	1 830	1 992	22 284
Ligne 14	28 273	20 981	16 168	16 168	14 303	15 547	16 790	17 232	21 424	22 784	20 796	21 652	232 119
Ligne 15	39 838	34 398	34 133	34 133	30 336	32 755	35 041	33 194	32 148	34 813	30 523	30 815	402 126
Ligne 16	4 506	4 095	4 300	4 300	3 891	4 095	1 024	-	-	-	-	-	26 212
Ligne 17	9 594	8 241	7 995	7 995	7 073	7 688	8 303	6 150	-	-	-	-	63 039
Ligne 18	39 413	29 718	22 445	21 646	20 708	21 646	22 914	23 548	25 824	27 624	24 823	25 994	306 303
Ligne 18S	1 138	729	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1 867
Ligne 19	18 509	16 527	17 393	16 765	15 925	16 765	19 909	19 864	17 483	18 881	17 483	17 483	212 987
Ligne 19S	1 367	876	1 499	808	1 428	1 569	375	-	1 269	1 153	1 001	908	12 254
Ligne 20	8 523	8 470	9 881	9 881	8 797	9 476	10 417	9 881	9 604	10 414	9 069	8 794	113 207
Ligne 21	12 064	11 247	11 950	11 950	10 571	11 491	12 410	12 043	11 877	12 827	11 402	11 165	140 998
Ligne 21S	634	406	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1 040
Ligne 22	7 957	7 093	7 429	7 162	6 820	7 162	7 698	7 526	7 281	7 727	7 107	7 050	88 013
Ligne 23	13 420	10 985	10 059	9 807	8 969	9 639	10 646	10 821	13 843	14 778	12 911	13 672	139 550
Ligne 23S	1 378	1 276	1 395	1 335	1 225	1 345	1 493	1 083	-	-	-	-	10 530
Ligne 24	495	439	437	437	382	491	491	491	437	491	491	382	5 465
Ligne 25	-	-	-	-	-	-	-	1 220	6 883	8 415	7 747	8 047	32 313
Ligne 30	4 321	2 361	2 654	2 854	2 881	2 727	2 745	2 854	2 299	2 573	3 274	2 286	33 829
Ligne 31	4 821	2 824	3 175	3 027	3 069	3 127	2 547	2 897	2 389	2 451	3 467	2 824	36 618
Ligne 32	3 201	2 708	3 045	2 856	2 789	2 577	2 478	3 645	3 756	3 761	3 489	3 624	37 929
Ligne 33	2 904	3 580	4 025	3 985	3 864	4 027	3 998	3 548	3 488	3 500	3 152	3 576	43 647
Ligne 34	2 860	2 124	2 388	2 394	2 400	2 977	2 875	3 648	3 630	3 794	3 655	3 358	36 103
Ligne 35	920	1 727	1 942	1 856	1 666	1 127	1 373	1 578	1 698	1 965	2 544	1 110	19 506
Ligne 36	3 856	3 726	4 189	4 099	3 852	4 477	2 789	3 622	3 645	3 868	3 652	3 488	45 263
Ligne 37	0	2 266	2 548	2 727	2 549	2 527	2 945	3 247	3 465	3 649	3 569	2 734	32 226
Ligne 38	3 654	2 677	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6 331
Ligne M1	14 585	13 229	14 122	13 518	12 503	13 590	9 549	7 293	10 872	11 723	10 423	10 843	142 248
Ligne M2	13 225	11 854	12 305	11 832	10 885	11 832	8 289	6 308	9 317	10 062	9 328	9 317	124 552
Ligne M3	14 599	12 358	11 691	11 241	10 342	11 241	16 511	14 891	11 241	12 140	10 792	11 241	148 288
Ligne M4	8 848	7 481	7 189	6 912	6 359	6 912	7 635	5 691	-	-	-	-	57 028
Ligne M4S	-	-	732	395	698	766	183	-	-	-	-	-	2 774
Ligne NCA	13 066	12 213	13 253	13 253	11 991	12 622	3 156	-	-	-	-	-	79 553
Navettes CV	18 291	16 884	18 291	18 291	16 181	17 587	18 995	18 291	17 587	18 995	16 884	17 587	213 864
Ligne CREPS	283	166	300	166	291	300	75	-	366	264	358	283	2 851
Circuits scolaires	20 293	12 669	21 682	12 327	20 968	20 591	5 221	-	20 834	14 523	20 174	15 626	184 907
<b>TOTAL</b>	<b>625 572</b>	<b>537 423</b>	<b>578 217</b>	<b>546 672</b>	<b>527 388</b>	<b>558 972</b>	<b>504 015</b>	<b>465 655</b>	<b>540 610</b>	<b>569 764</b>	<b>526 205</b>	<b>525 431</b>	<b>6 505 923</b>

## 3.2/ REPARTITION DE L'OFFRE KILOMETRIQUE

Répartition des kilomètres commerciaux réalisés entre exploitants en 2013													
	Janvier	Février	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	Septembre	Octobre	Novembre	Décembre	Année 2013
Keolis Pays d'Aix	444 994	382 151	409 491	388 060	372 767	395 860	347 893	320 877	370 079	395 326	358 523	365 847	4 551 868
RDT13	114 320	100 834	104 350	103 758	93 368	100 233	108 965	100 385	84 927	91 352	81 473	80 351	1 164 316
SUMA	27 675	24 722	23 966	23 798	23 070	23 566	21 750	25 039	24 370	25 561	26 802	23 000	293 319
SAP	20 293	12 832	22 119	12 764	22 002	21 726	6 413	1 063	43 646	38 530	42 522	38 646	282 557
Diablins	18 291	16 884	18 291	18 291	16 181	17 587	18 995	18 291	17 587	18 995	16 884	17 587	213 864
<b>Total</b>	<b>625 572</b>	<b>537 423</b>	<b>578 217</b>	<b>546 672</b>	<b>527 388</b>	<b>558 972</b>	<b>504 015</b>	<b>465 655</b>	<b>540 610</b>	<b>569 764</b>	<b>526 205</b>	<b>525 431</b>	<b>6 505 923</b>



Keolis Pays d'Aix réalise 70% des kilomètres commerciaux totaux nécessaires à l'exploitation du réseau Aix en Bus.

Comme en 2012, Keolis Pays d'Aix a fait appel à quatre sous-traitants :

- La RDT13
- L'UTP SUMA
- La SAP
- GIE Diablins

L'offre confiée à ses sous-traitants est détaillée dans le tableau ci-après.

# RAPPORT ANNUEL A LA COMMUNAUTE DU PAYS D'AIX

Détail de l'offre kilométrique commerciale réalisée par les sous-traitants en 2013													
	Janvier	Février	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	Septembre	Octobre	Novembre	Décembre	Année 2013
RDT13	114 320	100 834	104 350	103 758	93 368	100 233	108 965	100 385	84 927	91 352	81 473	80 351	1 164 316
L11	23 586	21 895	24 222	23 631	22 289	23 276	26 004	25 050	24 017	25 571	23 372	22 527	285 440
L14	28 273	20 981	16 168	16 168	14 303	15 547	16 790	12 437	0	0	0	0	140 667
L15	39 838	34 398	34 133	34 133	30 336	32 755	35 041	33 194	32 148	34 813	30 523	30 815	402 126
L16	4 506	2 253	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6 759
L17	9 594	8 241	7 995	7 995	7 073	7 688	8 303	6 150	0	0	0	0	63 039
L20	8 523	8 470	9 881	9 881	8 797	9 476	10 417	9 881	9 604	10 414	9 069	8 794	113 207
L21	0	4 596	11 950	11 950	10 571	11 491	12 410	12 043	11 877	12 827	11 402	11 165	122 283
L22	0	0	0	0	0	0	0	1 630	7 281	7 727	7 107	7 050	30 795
SUMA	27 675	24 722	23 966	23 798	23 070	23 566	21 750	25 039	24 370	25 561	26 802	23 000	293 319
L185	1 138	729	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1 867
L30	4 321	2 361	2 654	2 854	2 881	2 727	2 745	2 854	2 299	2 573	3 274	2 286	33 829
L31	4 821	2 824	3 175	3 027	3 069	3 127	2 547	2 897	2 389	2 451	3 467	2 824	36 618
L32	3 201	2 708	3 045	2 856	2 789	2 577	2 478	3 645	3 756	3 761	3 489	3 624	37 929
L33	2 904	3 580	4 025	3 985	3 864	4 027	3 998	3 548	3 488	3 500	3 152	3 576	43 647
L34	2 860	2 124	2 388	2 394	2 400	2 977	2 875	3 648	3 630	3 794	3 655	3 358	36 103
L35	920	1 727	1 942	1 856	1 666	1 127	1 373	1 578	1 698	1 965	2 544	1 110	19 506
L36	3 856	3 726	4 189	4 099	3 852	4 477	2 789	3 622	3 645	3 868	3 652	3 488	45 263
L37	0	2 266	2 548	2 727	2 549	2 527	2 945	3 247	3 465	3 649	3 569	2 734	32 226
L38	3 654	2 677	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6 331
SAP	20 293	12 832	22 119	12 764	22 002	21 726	6 413	1 063	43 646	38 530	42 522	38 646	282 557
L135	0	0	0	0	651	644	701	572	0	0	0	0	2 568
L14	0	0	0	0	0	0	0	0	21 424	22 784	20 796	21 652	86 657
L24	0	164	437	437	382	491	491	491	437	491	491	382	4 695
L25 Dimanche	0	0	0	0	0	0	0	0	586	468	703	703	2 459
Scolaires	20 293	12 669	21 682	12 327	20 968	20 591	5 221	0	20 834	14 523	20 174	15 626	184 907
CREPS	0	0	0	0	0	0	0	0	366	264	358	283	1 271
Diablines	18 291	16 884	18 291	18 291	16 181	17 587	18 995	18 291	17 587	18 995	16 884	17 587	213 864
<b>Total</b>	<b>180 578</b>	<b>155 272</b>	<b>168 726</b>	<b>158 611</b>	<b>154 620</b>	<b>163 112</b>	<b>156 122</b>	<b>144 778</b>	<b>170 531</b>	<b>174 438</b>	<b>167 681</b>	<b>159 585</b>	<b>1 954 055</b>

# RAPPORT ANNUEL A LA COMMUNAUTE DU PAYS D'AIX

## 3.3/ OFFRE REALISEE SUR LES LIGNES DE TRANSPORT A LA DEMANDE

Détail des kilomètres réalisés sur les lignes du Transport à la Demande en 2013													
	Janvier	Février	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	Septembre	Octobre	Novembre	Décembre	Année 2013
L30	4 321	2 361	2 654	2 854	2 881	2 727	2 745	2 854	2 299	2 573	3 274	2 286	33 829
L31	4 821	2 824	3 175	3 027	3 069	3 127	2 547	2 897	2 389	2 451	3 467	2 824	36 618
L32	3 201	2 708	3 045	2 856	2 789	2 577	2 478	3 645	3 756	3 761	3 489	3 624	37 929
L33	2 904	3 580	4 025	3 985	3 864	4 027	3 998	3 548	3 488	3 500	3 152	3 576	43 647
L34	2 860	2 124	2 388	2 394	2 400	2 977	2 875	3 648	3 630	3 794	3 655	3 358	36 103
L35	920	1 727	1 942	1 856	1 666	1 127	1 373	1 578	1 698	1 965	2 544	1 110	19 506
L36	3 856	3 726	4 189	4 099	3 852	4 477	2 789	3 622	3 645	3 868	3 652	3 488	45 263
L37	0	2 266	2 548	2 727	2 549	2 527	2 945	3 247	3 465	3 649	3 569	2 734	32 226
L38	3 654	2 677	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6 331
<b>Total</b>	<b>26 537</b>	<b>23 993</b>	<b>23 966</b>	<b>23 798</b>	<b>23 070</b>	<b>23 566</b>	<b>21 750</b>	<b>25 039</b>	<b>24 370</b>	<b>25 561</b>	<b>26 802</b>	<b>23 000</b>	<b>291 452</b>

Le transport à la demande est intégralement confié à l'UTP SUMA

Détail de la fréquentation sur les lignes du Transport à la Demande en 2013													
LIGNE	Janvier	Février	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	Septembre	Octobre	Novembre	Décembre	Année 2013
L30	188	119	127	197	164	179	16	9	158	238	174	136	1 705
L31	118	101	79	67	49	26	17	17	17	66	57	52	666
L32	1	37	77	70	80	79	28	25	21	20	50	70	558
L33	12	20	59	121	106	106	50	57	317	338	321	283	1 790
L34	31	16	71	74	77	92	52	16	274	223	295	279	1 500
L35	17	14	40	57	67	98	47	40	19	63	21	25	508
L36	24	7	183	111	184	63	133	43	315	239	297	206	1 805
L37	99	49	13	58	3	23	45	23	131	130	103	104	781
L38	17	15	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	32
<b>Total</b>	<b>507</b>	<b>378</b>	<b>649</b>	<b>755</b>	<b>730</b>	<b>666</b>	<b>388</b>	<b>230</b>	<b>1252</b>	<b>1317</b>	<b>1318</b>	<b>1155</b>	<b>9345</b>

A partir du 26 août 2013, la centrale de réservation du TAD a été sous-traitée à Effia Synergie. Les réservations à compter de cette date sont réparties de la manière suivante :

Détail des réservations de TAD enregistrées par la centrale d'appel à partir du 26 août 2013						
	du 26/8 au 31/8/13	sept-13	oct-13	nov-13	déc-13	TOTAL
Ligne 30	6	46	56	58	75	<b>241</b>
Ligne 31	1	7	59	63	60	<b>190</b>
Ligne 32	3	34	94	69	61	<b>261</b>
Ligne 33	6	69	84	52	58	<b>269</b>
Ligne 34	10	87	89	111	105	<b>402</b>
Ligne 35	6	33	39	35	17	<b>130</b>
Ligne 36	27	131	103	129	141	<b>531</b>
Ligne 37	9	152	148	163	130	<b>602</b>
<b>TOTAL</b>	<b>68</b>	<b>559</b>	<b>672</b>	<b>680</b>	<b>647</b>	<b>2626</b>

# RAPPORT ANNUEL A LA COMMUNAUTE DU PAYS D'AIX

## 3.4/ AFFECTATION DU PARC DE VEHICULES PAR LIGNE

Ligne	Affectation du parc par ligne au 1er Janvier 2013		Affectation du parc par ligne au 18 Février 2013		Affectation du parc par ligne au 26 Aout 2013	
	Type	Nbre	Type	Nbre Max	Type	Nbre Max
1	Midibus	2	Autobus Standard	2	Autobus Standard	2
2s	Autobus Standard	1	Autobus Standard	1	Autobus Standard	1
2	Autobus Standard	7	Autobus Standard	8	Autobus Standard	6
3	Autobus Low Entry	7	Autobus Standard	6	Autobus Standard	7
3s			Autobus Standard	1	Autobus Standard	1
4	Autobus Standard	4	Autobus Low Entry	8	Autobus Low Entry	8
5	Autobus Standard	11	Autobus Standard	11	Autobus Standard	9
5s					Autobus Standard	1
6	Autobus Standard	4	Autobus Standard	4	Autobus Standard	4
7	Autobus Standard	8	Autobus Low Entry	8	Autobus Standard	6
8	Autobus Standard	8	Autobus Standard	9	Autobus Standard	8
8s	Autobus Standard	1	Autobus Standard	1	Autobus Standard	1
9	Autobus Standard	4	Autobus Standard	4	Autobus Standard	3
9s	Autobus Standard	1	Autobus Standard	1	Autobus Standard	1
10	Autobus Low Entry	5	Autobus Standard	6	Autobus Low Entry	5
10s	Autobus Low Entry	1	Autobus Standard	1	Autobus Low Entry	1
11	Autobus Low Entry	3	Autobus Low Entry	4	Autobus Low Entry	4
12	Autobus Low Entry	4	Autobus Low Entry	3	Autobus Low Entry	2
12s	Autobus Low Entry	2	Autobus Low Entry	2	Autobus Low Entry	2
13	Midibus	5	Midibus	7	Midibus	8
13s			Midibus	2	Minibus +	2
14	Minibus	4	Minibus	2	Minibus	3
15	Autobus Low Entry	6	Autobus Low Entry	6	Autobus Low Entry	6
16	Minibus	1	Minibus	1		
17	Minibus	1	Minibus	1		
18	Autobus Low Entry	4	Autobus Low Entry	3	Autobus Low Entry	3
18s	Autobus Low Entry	2				
19	Midibus	3	Midibus	3	Midibus	4
19s	Midibus	1	Midibus	1	Midibus	1
20	Autobus Low Entry	2	Autobus Low Entry	3	Autobus Low Entry	3
21	Minibus	2	Minibus	2	Minibus	2
21s	Minibus	1				
22	Midibus	3	Minibus	2	Minibus	2
23	Autobus Low Entry	2	Autobus Low Entry	2	Autobus Low Entry	1
23s	Autobus Low Entry	1	Autobus Low Entry	1	Autobus Low Entry	
25					Autobus Low Entry	3
24	Autobus Low Entry	1	Autocar Standard	1	Autocar Standard	1
Mini 1	Minibus	4	Minibus	4	Minibus	3
Mini 2	Minibus	4	Minibus	4	Minibus +	3
Mini 3	Minibus	4	Minibus	3	Minibus	3
Mini 4	Minibus	2	Minibus	2		
Mini 4s			Minibus	1		
TAD	Minibus	9	Minibus	9	Minibus	8
NCA	Minibus	2	Minibus	2		
NCV	véhicule électrique	18	véhicule électrique	18	véhicule électrique	18
CREPS	Autobus Standard	2	Autobus Standard	2	Autocar Standard	0
Primaire	Autocar Standard	1	Autocar Standard	1	Autocar Standard	1
Primaire	Midicar	4	Midicar	4	Midicar	4
scol Iyynes	Autocar Standard	6	Autocar Standard	6	Autocar Standard	6
scol milles	Autocar Standard	9	Autocar Standard	8	Autocar Standard	8
scol Puyricard	Autocar Standard	6	Autocar Standard	6	Autocar Standard	6
		183		187		171

## 3.5/ EVOLUTION DE L'OFFRE EN COURS D'ANNEE

# RAPPORT ANNUEL A LA COMMUNAUTE DU PAYS D'AIX

Réseau au 18 février 2013			
	Itinéraires	Fréquences	
		H.P.	H.C.
	<b>Modifications par rapport au réseau du 10 décembre 2012</b>		
L 1	Itinéraire inchangé mais baisse de fréquence et donc perte de productivité	15'	
L 2	Itinéraire inchangé	Inchangées	
L 2 S	Itinéraire inchangé	Inchangées	
L 3	Itinéraire inchangé mais baisse de la fréquence en HC	15'	20'
L 3S	Itinéraire inchangé	Inchangées	
L 4	Tiroir pour desservir Angenot et hausse de la fréquence en HP	15'	30'
L 5	Passage par Jules Isaac une fois par heure après 8h30 et hausse fréquence en HP	10'	15'
L 6	Itinéraire inchangé	Inchangées	
L 7	Passage par Ave H. Pontier dans les 2 sens et passage par Ave W. Churchill plutôt que par Bd Roi René	10'	15'
L 8	Itinéraire inchangé	Inchangées	
L 8 S	Itinéraire inchangé	Inchangées	
L 9	Terminus principal à Val St. André et terminus secondaire à Palette uniquement en HP avec baisse de fréquence	25'	25'
L 9S	Ligne 9 S inchangée	Inchangées	
L 10	Itinéraire inchangé mais baisse de fréquence en HC	20'	30'
L 10 S	Ligne 10 S inchangée	Inchangées	
L 11	Passage par Route M. Bellec plutôt que par Ave Bessi et hausse de fréquence en HP	30'	40'
L 12	Itinéraire inchangé - les deux derniers tours d'arrêtent à Puyricard	Inchangées	
L 12S	Suppression du passage par Les Palombes, trajet direct vers Aix	Inchangées	
L 13	Prolongée jusqu'à Puyricard et baisse de fréquence en HC - Passage par le BD des Poilus en aller retour	20'	60'
L 13 S	Ligne 13 S - Passage par Célony et Tir à L'Arc	Inchangées	
L 14	Itinéraire inchangé mais baisse de fréquence	60'	60'
L 15	Itinéraire inchangé mais modifications de fréquence	14'	36'
L 16	Itinéraire inchangé	Inchangées	
L 17	Itinéraire inchangé	Inchangées	
L 18	Ligne coupée et transformée en radiale La Duranne / Rotonde	Inchangées	
L 19	Passage par le Bd des poilus une fois sur deux	Inchangées	
L 19S	Ligne 19 S inchangée	Inchangées	
L 20	Tiroir pour desservir Angenot et modifications des fréquences	35'	75'
L 21	Itinéraire modifié : terminus Beauvallon et non La Chevalière	Inchangées	
L 21S	Ligne 21 S supprimée		
L 22	Itinéraire inchangé mais baisse de fréquence en HC et service diminué le dimanche	30'	60'
L 23	Itinéraire inchangé	Inchangées	
L 23S	Itinéraire inchangé	Inchangées	
L 24	Itinéraire inchangé	Inchangées	
L M1	Itinéraire modifié : tiroir dans les 2 sens à Parking Carcassonne-passage par Pasino-desserte de la clinique rambot	Inchangées	
L M2	Itinéraire inchangé	Inchangées	
L M3	Itinéraire modifié : passage par Violette plutôt que par Beisson, mais tiroir pour desservir 3 Moulins dans le sens Sud/Nord	Inchangées	
L M4	Itinéraire modifié : terminus La Chevalière et non Beauvallon	Inchangées	
L M4S	Création d'une ligne M 4 S : La Chevalière / Rotonde + Tour de Ville	A et 3 R / jour	
NCA	Itinéraire inchangé	Inchangées	
L 30	A7 Souque - Pasteur Lamorte changement de terminus	inchangées	
L 31	la calade - Célony - Bosque d'Antonelle B3	3 ARjour en régulier	
L 32	Tir à l'Arc - Parc relais brunet	3 ARjour en régulier	
L 33	Puyricard - St donat - Loubassane - Solari	3 ARjour en régulier	
L 34	Petite Mignarde - Parc Rigaud - Route des Alpes	3 ARjour en régulier	
L 35	Petit Nice -Plateau de Bibémus	3 ARjour en régulier	
L 36	Puyricard centre - Chamin du Grand St Jean	3 ARjour en régulier	
L 37	Sycomores-Val de Tourame	3 ARjour en régulier	
Suppression des lignes 32 et 36 La ligne 31 est scindée en 2 et devient 31 et 32			

# RAPPORT ANNUEL A LA COMMUNAUTE DU PAYS D'AIX

Réseau au 8 juillet 2013			
Itinéraires		Fréquences	
Modifications par rapport au réseau du 18 février		H.P.	H.C.
L 1	Itinéraire inchangé	30	
L 2	Itinéraire inchangé	20	20
L 2 S			
L 3	Itinéraire inchangé	20	20
L 3 S			
L 4	Suppression de la boucle dans le Pôle d'Activités	15	30
L 5	Itinéraire inchangé	20	30
L 6	Itinéraire inchangé	30	
L 7	Itinéraire inchangé	20	20
L 8	Itinéraire inchangé	20	20
L 8 S			
L 9	Itinéraire inchangé	40	40
L 9 S			
L 10	Itinéraire inchangé	30	30
L 10 S			
L 11	Itinéraire inchangé	30	40
L 12	Itinéraire inchangé	40	40
L 12 S			
L 13	Itinéraire inchangé	20	60
L 13 S			
L 14	Itinéraire inchangé	60	60
L 15	Desserte du terminus Duranne - Ecole en plus.	15	30
L 16	Ligne supprimée		
L 17	Ligne supprimée		
L 18	Itinéraire inchangé	30	
L 19	Passage par Avenue Arc de Meyran et Allée des Cigales	30	30
L 19 S			
L 20	Itinéraire inchangé	36	80
L 21	Itinéraire inchangé	60	60
L 21 S			
L 22	Itinéraire inchangé	30	60
L 23	Itinéraire inchangé	30	30
L 23 S			
L 24	Itinéraire inchangé	2 A/R les Merc. Et Sam.	
L M1	Itinéraire modifié : passage par Rue Portalis	30	30
L M2	Itinéraire modifié : passage par Rue Mignet	30	30
L M3	Itinéraire modifié : passage par Beisson les matins des jours de marché	24	24
L M4	Ligne supprimée		
L M4 S	Ligne supprimée		
NCA	Ligne supprimée		
L 30	Itinéraire inchangé		
L 31	Itinéraire inchangé		
L 32	Itinéraire inchangé		
L 33	Itinéraire inchangé		
L 34	Itinéraire inchangé		
L 35	Itinéraire inchangé		
L 36	Itinéraire inchangé		
L 37	Itinéraire inchangé		
Lignes 30 à 37 : fonctionnement en T.A.D. traditionnel en heures creuses.			

# RAPPORT ANNUEL A LA COMMUNAUTE DU PAYS D'AIX

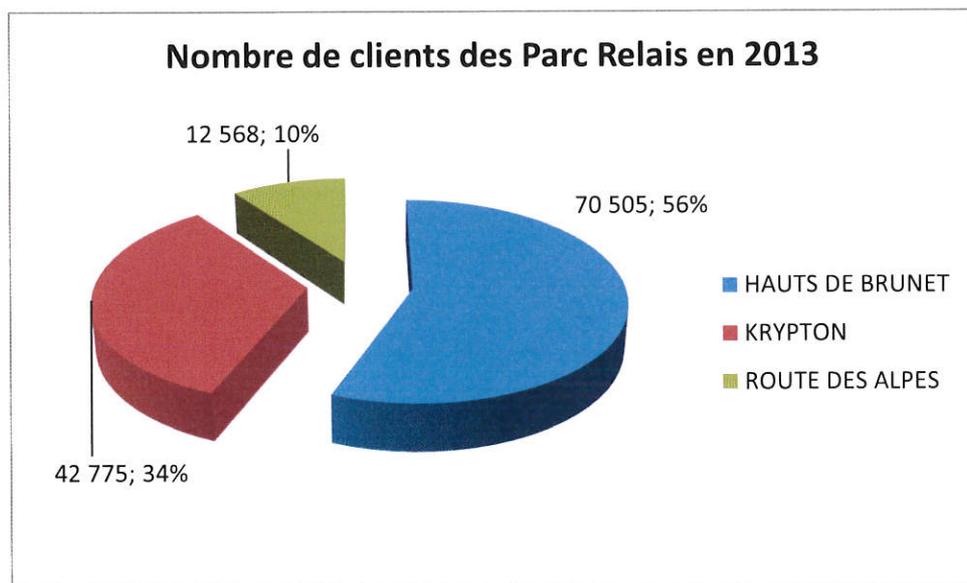
Réseau au 26 août 2013			
	Itinéraires	Fréquences	
		H.P.	H.C.
	<b>Modifications par rapport au réseau du 8 juillet</b>		
L 1	Itinéraire inchangé	15	
L 2	Ligne raccourcie à l'arrêt "Bouffan"	8	8
L 2 S	Ligne raccourcie à l'arrêt "Bouffan"		
L 3	Tiroir supplémentaire pour desservir l'arrêt "La Mayanelle"	15	15
L 3S	Tiroir supplémentaire pour desservir l'arrêt "La Mayanelle"		
L 4	Itinéraire inchangé	15	30
L 5	Itinéraire simplifié en passant par Avenue J. Isaac. Création en parallèle de la Ligne 5 S passant par Avenue Jean Moulin.	10	10
L 6	Prolongation fréquence jusqu'à 19h45	15	
L 7	Itinéraire inchangé	15	15
L 8	Itinéraire inchangé	10	10
L 8 S	Itinéraire inchangé		
L 9	Ligne raccourcie à l'arrêt "Val St. André"	25	25
L 9S	Itinéraire inchangé		
L 10	Ligne raccourcie à l'arrêt "Pont des Corneilles"	20	20
L 10 S	Itinéraire inchangé		
L 11	Itinéraire modifié sur Puyricard avec nouveau terminus à l'arrêt "C22". Prolongée les dimanches et jours fériés à Couteron.	40	40
L 12	Itinéraire inchangée	40	40
L 12S	Itinéraire inchangé		
L 13	Itinéraire simplifié sur Puyricard avec terminus à Puyricard - Centre et passage par Chemin du Val St. André	20	30
L 13 S	Itinéraire inchangé		
L 14	Itinéraire prolongé jusqu'à La Chevalière. Passage les dimanches et jours fériés par l'Avenue Ernet Prados.	60	60
L 15	Desserte du terminus Duranne - Ecole en plus.	15	30
L 16	Ligne supprimée		
L 17	Ligne supprimée		
L 18	Passage les dimanches et jours fériés par Les Milles	30	
L 19	Passage par Avenues Arc de Meyran et Lucien Gauthier	30	30
L 19S	Passage par Avenues Arc de Meyran et Malacrida		
L 20	Itinéraire inchangé	36	80
L 21	Itinéraire inchangé	60	60
L 21S			
L 22	Itinéraire inchangé	30	60
L 23	Itinéraire prolongé à Rotonde + Tour de Ville	60	60
L 23S	Ligne supprimée		
L 24	Itinéraire inchangé	2 A/R les Merc. Et Sam.	
L 25	Ligne créée pour la desserte de Venelles	30	30
L M1	Itinéraire inchangé	20	20
L M2	Itinéraire inchangé	20	20
L M3	Itinéraire inchangé	20	20
L 30			
L 31	Itinéraire modifié : boucle		
L 32	Itinéraire modifié : boucle		
L 33	Itinéraire inchangé		
L 34	Itinéraire inchangé		
L 35	Itinéraire prolongé au terminus "Parking 3 Bons Dieux"		
L 36	Itinéraire modifié : boucle		
L 37	Itinéraire inchangé		

## 3.6/ BILAN DE L'EXPLOITATION DES PARCS RELAIS

# RAPPORT ANNUEL A LA COMMUNAUTE DU PAYS D'AIX

La gestion des Parc relais est réalisée en sous-traitance par Effia Stationnement.

PARC RELAIS	HAUTS DE BRUNET			KRYPTON			ROUTE DES ALPES			ENSEMBLE DES 3 PARCS		
	Nombre de voitures	Nombre de clients	Nombre de clients / Voiture	Nombre de voitures	Nombre de clients	Nombre de clients / Voiture	Nombre de voitures	Nombre de clients	Nombre de clients / Voiture	Nombre de voitures	Nombre de clients	Nombre de clients / Voiture
Janvier	4 262	5 404	1,3	2 404	3 209	1,3	1 028	1 264	1,2	7 694	9 877	1,3
Février	3 741	4 856	1,3	2 250	3 015	1,3	835	1 036	1,2	6 826	8 907	1,3
Mars	4 038	5 268	1,3	2 492	3 170	1,3	899	1 109	1,2	7 429	9 547	1,3
Avril	4 129	5 445	1,3	2 334	3 279	1,4	839	1 023	1,2	7 302	9 747	1,3
Mai	4 066	5 451	1,3	2 273	3 144	1,4	802	1 027	1,3	7 141	9 622	1,3
Juin	4 282	5 898	1,4	2 403	3 473	1,4	791	1 033	1,3	7 476	10 404	1,4
Juillet	3 826	5 810	1,5	2 232	3 702	1,7	692	1 114	1,6	6 750	10 626	1,6
Août	2 806	4 825	1,7	1 778	3 212	1,8	460	756	1,6	5 044	8 793	1,7
Septembre	4 792	6 354	1,3	2 881	3 932	1,4	1 003	1 135	1,1	8 676	11 421	1,3
Octobre	5 515	7 118	1,3	3 275	4 523	1,4	915	1 087	1,2	9 705	12 728	1,3
Novembre	5 010	6 316	1,3	2 720	3 662	1,3	926	953	1,0	8 656	10 931	1,3
Décembre	5 286	7 760	1,5	2 914	4 454	1,5	828	1 031	1,2	9 028	13 245	1,5
Année 2013	51 753	70 505	1,4	29 956	42 775	1,4	10 018	12 568	1,3	91 727	125 848	1,4

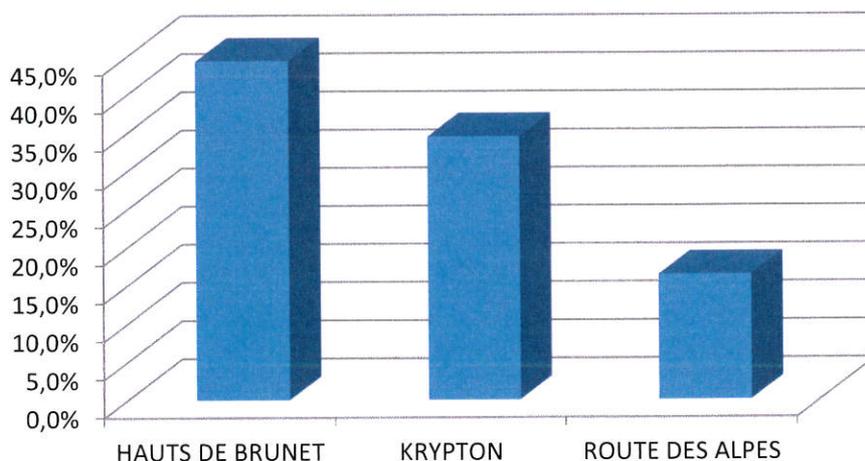


# RAPPORT ANNUEL A LA COMMUNAUTE DU PAYS D'AIX

## Répartition par jour de la semaine

	HAUTS DE BRUNET			KRYPTON			ROUTE DES ALPES			ENSEMBLE DES 3 PARCS		
Nombre de places de stationnement	366			300			200			866		
	Nombre moyen de clients	Nombre moyen de véhicules	Taux de remplissage	Nombre moyen de clients	Nombre moyen de véhicules	Taux de remplissage	Nombre moyen de clients	Nombre moyen de véhicules	Taux de remplissage	Nombre moyen de clients	Nombre moyen de véhicules	Taux de remplissage
LUNDI	209	161	44,0%	124	94	31,3%	35	27	13,4%	368	282	32,5%
MARDI	244	187	51,0%	152	111	36,9%	44	38	19,2%	439	336	38,8%
MERCREDI	223	172	47,1%	144	105	35,0%	42	37	18,4%	409	314	36,3%
JEUDI	256	189	51,6%	150	114	37,8%	48	38	19,1%	453	341	39,3%
VENDREDI	195	152	41,5%	141	105	34,8%	40	33	16,7%	377	290	33,5%
SAMEDI	208	115	31,5%	170	93	31,1%	37	23	11,3%	415	231	26,7%
Taux de remplissage moyen			44,5%			34,5%			16,3%			34,5%

### Taux de remplissage des Parc Relais en 2013



# RAPPORT ANNUEL A LA COMMUNAUTE DU PAYS D'AIX

## 3.7/ PRINCIPAUX INCIDENTS DE FONCTIONNEMENT DU RESEAU

Principaux évènements ayant entraîné des déviations sur le réseau :

Date	Objet	Lignes impactées
le 12 janvier	Inauguration MPM	1,2,3,4,5,6,7,8,9,10,11,12,13,15,17,18,20, 21,22,23,M1, M2, M3, M4
du vendredi 31/05 à 05h au 01/06 à 00h00	Concerto Celeste	1,2,3,4,5,6,7,8,9,10,11,12,13,15,17,18,20, 21,22,23,M1, M2, M3, M4
le 02/06 de 04h à 20h	Vide Greniers 2013	1,3,5,6
du 10/06 au 31/07 du lundi au vendredi de 09h à 16h30	Aménagement de voirie	6
de janvier à juin	Réfection Voirie	9
du 21/06 à 18h00 au 22/06 à 02h00	Fête de la Musique 2013	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, M1, M2, M3, M4
Le 23 juin	Feu de la St Jean - Edition 2013	1, 10
Du Vendredi 28 Juin 2013 au Lundi 1er 06h00	Parades 2013	M1, M2,
le 29/06 et les 2,4,6,9,12,16,19,21,24,26/07 de 20h30 à 01h ainsi que le 14/07 de 21h30 à 01h30 puis les 1,3,5,8,10,13,15,18,20,23/07 de 20h30 à 01h	Festival d'Aix en Provence 2013	M2
Le 29 Juin de 17h à 22h	Course Pédestre "La Nocturne de Puyricard"-2013	11, 12, 13, 17, 33, 36
Du Dimanche 30 Juin 19h00 au Lundi 1er Juillet 06h00	Parades 2013	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 10, 11, 12, 13, 14, 16, 20 etc ...
le 4 juillet	Tour de France	1,2,3,4,5,6,7,8,9,10,11,12,13,15,17,18,20, 21,22,23,M1, M2, M3, M4
du 01/07 au 02/08 de 08h30 à 17h00 du Lundi au Vendredi	Branchement AEP et EU	12
Du 08/07 au 02/08 de 07h30 à 16h30 (du lundi au vendredi)	Aménagements voirie	M4
le 13, 14, 20, 22 Juillet	Fête Votive	4, 14, 20
du 19/07 au 22/07	5ème Festival des Rencontres des Provinces Françaises	M1 et M2
du 30 août au 28 octobre	Réfection Voirie	5
du 21 Septembre 06h au 22 Septembre à 23h50	Iron Man 70.3 du Pays d'Aix 2013	2, 3, 5, 6, 8, 11, 13, 14, 18, 22, 25 et M1
le Samedi 21 Septembre de 14h00 à 20h00	Course des Vendanges 2013 de Puyricard	11, 12 et 13
le Dimanche 06 Octobre	Manifestation vide grenier	3, 5, 6, 11, 13, 14, 18, 25,
Le Samedi 28 Septembre	Manifestation l'EnDuranne, Course Pédestre, Quartier de la Duranne	15, 18
le 1er décembre	Inauguration de la Foire aux santons 2013	2,3,5,6,8,11,13,14,18,22,25

## Sécurité

L'équipe Fraude est en charge de la sécurité sur le réseau.

Le plan Fraude mis en place en 2013 intègre un volet sécurité avec une présence terrain des contrôleurs et un relais du PC régulation sur l'amplitude du service.

En 2013, il a été relevé 123 agressions/incivilités dont 18 qui ont généré des perturbations. Parmi ces 18 agressions, une a déclenché un droit de retrait :

Vendredi 15 mars, sur la ligne 5, les conducteurs de cette ligne ont exercé leur droit de retrait individuel l'après-midi ce qui a généré un kilométrage non réalisé de 820 kms.

Communication faite aux voyageurs à cette occasion :

- Information sonore et visuelle dans les véhicules
- Envoi d'un SMS aux abonnés
- Information sur les sites Internet Aix En Bus et le Pilote
- Information sur les réseaux sociaux
- Envoi d'un communiqué aux médias (presse et radio).

## Grève

Aucune grève n'est à déplorer en 2013.

## 4/ Le materiel

### 4.1/ EVOLUTION DU PARC

Répartition des véhicules	Contrat Annexe 21	Nombre de véhicules sur parc au 31/12/2013	dont véhicules de réserve	Moyenne sur 2013	Nombre de véhicules sur parc au 31/12/2012
Exploitation en propre	118	125	26	130	128
<i>Standard</i>	55	56	6	60,9	57
<i>Low Entry</i>	30	30	5	30,0	30
<i>Midibus</i>	15	16	3	16,0	16
<i>Minibus</i>	12	17	11	21,5	25
<i>Minibus +</i>	6	6	1	2,0	0
Exploitation par des sous-traitants	37	41	5	39	38
<i>Minibus</i>	10	14	3	11,6	11
<i>Midicar</i>	5	5	1	5,0	5
<i>Autocar</i>	22	22	1	22,0	22
Total propriété de Keolis	155	166	31	169	166
<i>Low Entry</i>	15	15	2	15,7	16
<i>Minibus</i>	5	5	1	5,0	6
<i>véhicule électrique</i>	21	21	3	21	21
Total propriété des sous-traitants	41	41	6	42	43
Total général	196	207	37	210,7	209

#### Achat :

##### *Véhicules neufs :*

6 minibus de type Mercedes Sprinter City 65 mis en service en août 2013.

##### *Véhicules d'occasions :*

6 autobus standard de type SETRA S415NF dont 4 de décembre 2006, 1 de octobre 2007 et 1 de décembre 2007.

## Vente :

Un véhicule standard MERCEDES Citaro a été vendu à STCN (réseau de Nîmes).

Un véhicule mini bus MERCEDES VEHIXEL Cityos 3/23 a été vendu à Keolis Gironde.

Par ailleurs, pour faire face aux besoins des différentes offres mises en place, des locations de véhicules ont été réalisées, particulièrement 13 Setra loués à la société Evobus jusqu'à fin septembre 2013.

## 4.2/ EVOLUTION DE L'AGE MOYEN ET DE L'AGE MAXIMUM

Evolution de l'âge du parc				
Type de véhicule	Age Moyen		Age Maximum	
	2012	2013	2012	2013
Autobus Standard, Low Entry et Midibus	1,5	1,9	13,0	2,1
Minibus	1,4	1,5	5,5	2,0
Autocar et Midicar	0,5	2,2	0,6	7,1
Navettes électriques	6,5	7,5	10,8	11,8

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

#### Maintenance préventive et entretien du parc

##### ENTRETIENS PREVENTIFS KILOMETRIQUES :

Ceux-ci sont réalisés tous les 20000 Kms sur les MERCEDES Citaro, IVECO BUS Crossway Low Entry, HEULIEZ GX 127, SETRA S415NF, MERCEDES City 65 et tous les 18000 Kms sur les FIAT DUCATO City 21. Ces entretiens comprennent un contrôle de l'ensemble des points de sécurités des véhicules (freinage, direction, ...) réalisé par les concessionnaires de chacune des marques de véhicule. 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.

##### CONTROLES TECHNIQUES :

Les contrôles techniques obligatoires semestriels des autobus, sont étalés sur l'année pour l'ensemble du parc. La préparation des véhicules est 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 transmises au PC Régulation qui les saisies 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

Afin d'améliorer le confort de conduite des conducteurs et la qualité du service rendu à notre clientèle, certaines améliorations ont été apportées aux véhicules :

### AUTOBUS STANDARD MERCEDES CITARO :

- Suite à des accrochages fréquents au niveau des rampes PMR, mise en place de rampes encastrées plus fines.

### AUTOBUS LOW ENTRY IRISBUS CROSSWAY LE :

- Remplacement des sièges conducteurs identiques à ceux des Citaro sur l'ensemble des véhicules.
- Pose de silentblocs de fixation de vitre derrière le conducteur en lieu et place des fixations rigides.

### MIDIBUS HEULIEZ GX 127 C :

- Pas d'opération particulière en 2013.

### MINIBUS DIETRICH CITY 21:

Suite à des pannes fréquentes pour usures prématurées d'embrayage, un véhicule a été repris par FIAT, conduit à l'usine en Italie et modifié. La modification porte sur la mise en place d'un Hill Hodler (frein immobilisant le véhicule lors d'un démarrage en cote afin de limiter le patinage de l'embrayage), l'adaptation de la programmation de la boîte de vitesse robotisée et du soft moteur.

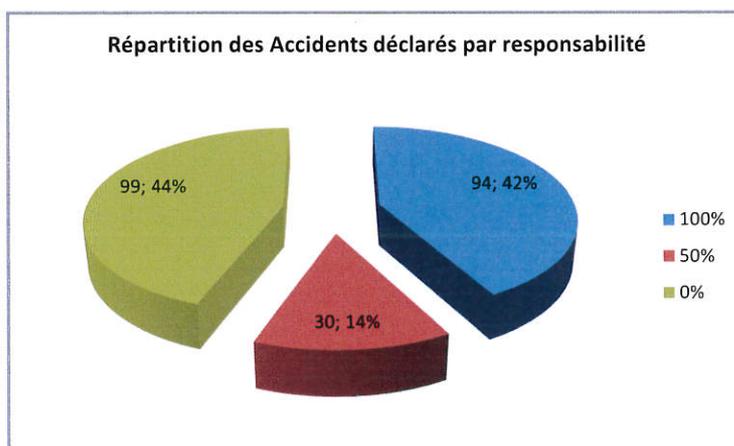
# RAPPORT ANNUEL A LA COMMUNAUTE DU PAYS D'AIX

## 4.4/ SINISTRALITE

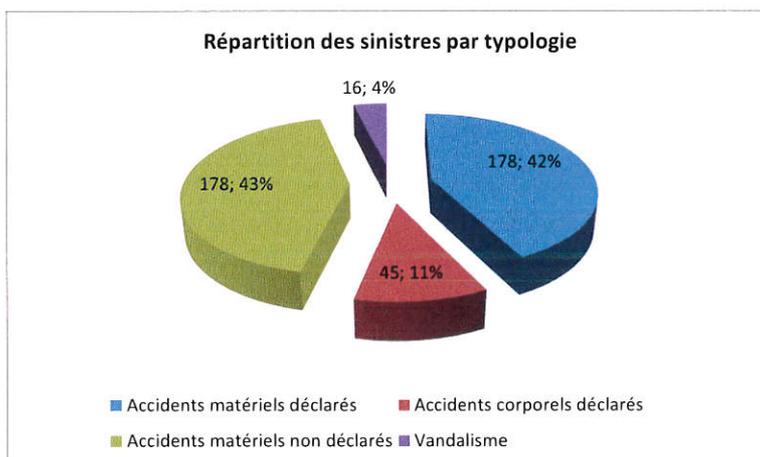
Le détail des sinistres est présenté mensuellement ci-dessous :

Sinistralité 2013													
	Janvier	Février	Mars	Avril	Mai	juin	juillet	août	septembre	octobre	novembre	décembre	Total
Nombre d'accidents déclarés	22	13	15	11	19	28	16	14	21	25	20	19	223
- dont accidents matériels	18	12	15	10	16	23	13	10	16	15	13	17	178
- dont responsabilité 100%	7	6	5	6	3	9	6	6	7	6	3	4	68
- dont responsabilité 50%	3	1	2	1	1	6	4	2	6	1	2	1	30
- dont responsabilité 0%	8	5	8	3	12	8	3	2	3	8	8	12	80
- dont accidents corporels	4	1	0	1	3	5	3	4	5	10	7	2	45
- dont responsabilité 100%	3	1	0	1	2	3	2	3	3	3	4	1	26
- dont responsabilité 0%	1	0	0	0	1	2	1	1	2	7	3	1	19
Nombre d'accidents non déclarés	11	16	15	11	14	17	13	16	23	16	12	14	178
- dont accidents matériels	11	16	15	11	14	17	13	16	23	16	12	14	178
Vandalisme	0	1	1	1	0	0	0	3	2	3	4	1	16
<b>TOTAL</b>	<b>33</b>	<b>30</b>	<b>31</b>	<b>23</b>	<b>33</b>	<b>45</b>	<b>29</b>	<b>33</b>	<b>46</b>	<b>44</b>	<b>36</b>	<b>34</b>	<b>417</b>
Kilomètres totaux	548 576	470 906	499 166	484 012	489 997	505 707	420 311	424 620	479 283	471 635	471 225	450 662	5 716 099
Moyenne de kilomètres parcourus entre chaque sinistre	16 624	15 697	16 102	21 044	14 848	11 238	14 493	12 867	10 419	10 719	13 090	13 255	13 708

Depuis la mise en place des coordinateurs d'exploitation, les accidents, particulièrement ceux non déclarés, font l'objet d'un suivi beaucoup plus strict. Ceci permet également de déclencher les réparations plus rapidement afin d'améliorer la qualité de service.

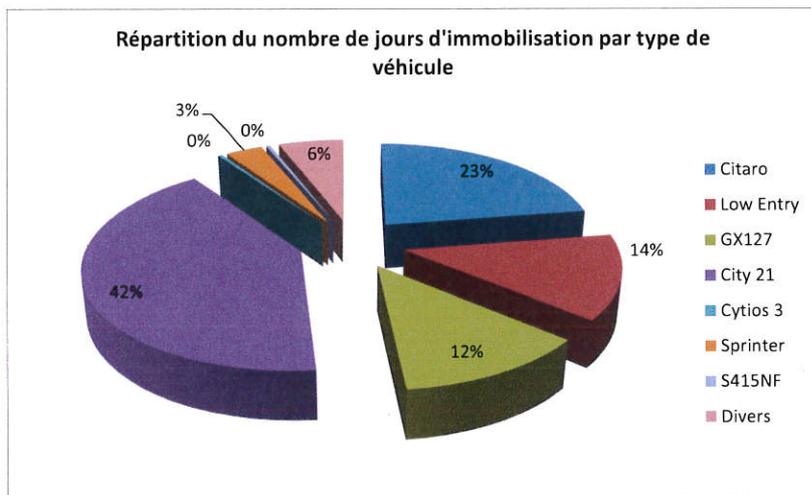


Sur 223 accidents déclarés, 42% sont de notre entière responsabilité, contre 44% de non responsabilité.

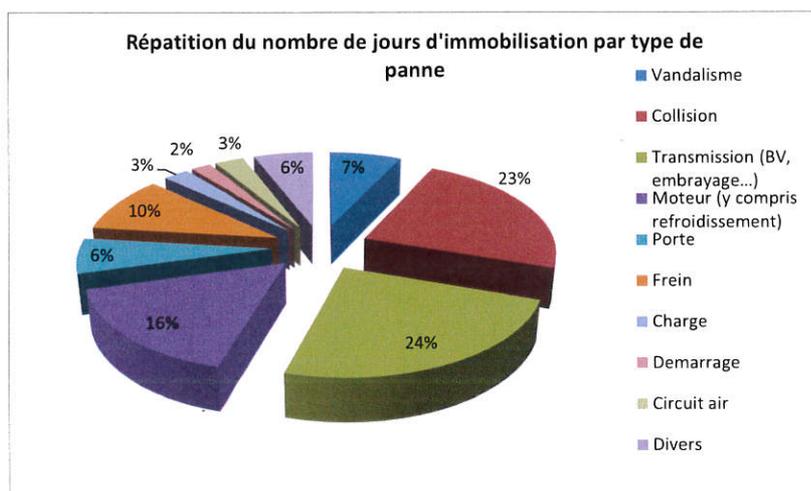


## 4.5/ Nombre et nature des pannes

### Immobilisations du matériel roulant :

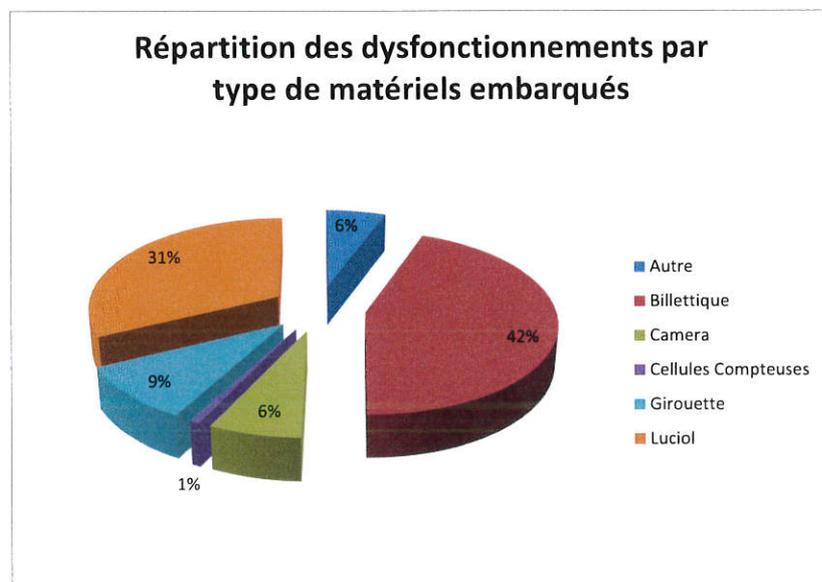


Les immobilisations des City 21 représentent 42% du total des immobilisations liées à des pannes alors qu'ils correspondent seulement à 17% du parc total de véhicules exploités en propre.



Les trois motifs les plus importants d'immobilisations sont les problèmes liés à la transmission, les collisions (suite accidents) et les pannes moteur.

### Dysfonctionnement du matériel embarqué :



La billettique et Luciol représentent à eux deux 73% des dysfonctionnements du matériel embarqué.

## 5/ L'activité marketing

### 5.1/ LA TARIFICATION

2 mai 2013 : Augmentation tarifaire du duplicata Pass-Provence (20€) en cas de perte/vol/ou détérioration de carte Pass-Provence.

Avenant 2 : Création d'un Pass groupe centre sociaux (20 000 voyages par an). Ce titre est distribué par la Mairie d'Aix-en-Provence

### 5.2/ COMPTE-RENDU D'ENQUETES REALISEES

L'annexe 10 prévoyait en 2013 une enquête image. Le calendrier d'enquête a dû être adapté à l'actualité du réseau, ainsi deux enquêtes non prévues ont été réalisées sur le 1<sup>er</sup> trimestre 2013.

- Une enquête Fraude réalisée en mars – avril 2013
- Une enquête montée – descente réalisée en mars 2013

#### L'enquête fraude

Précision méthodologique :

- Construction de l'échantillon

- Le principe méthodologique s'appuie sur une enquête par sondage, effectuée les jours forts de semaine (lundi après-midi/mardi/jeudi/vendredi matin).

- L'échantillon de courses des lignes régulières a été réalisé selon la méthode du tirage aléatoire (d'un service véhicule) et est représentatif de l'offre sur le réseau Aix en Bus.

- Organisation de l'enquête

Les enquêtes ont été réalisées « en embarqué », c'est-à-dire à l'intérieur des Bus.

L'investigation repose sur les deux principes suivants :

- Dénombrement exhaustif des usagers montant dans le bus,

- Interrogation, dans la mesure du possible, de tous les voyageurs à bord notamment sur le titre de transport utilisé (avec visualisation et contrôle du titre avec un lecteur mis à disposition par Keolis Pays d'Aix), le motif du déplacement, la correspondance, l'âge, la CSP et la fréquence.

- Dates d'enquête

Les enquêtes ont été réalisées du 11 mars au 2 avril 2013 (en lundi après-midi, mardi, jeudi et vendredi matin).

- Questionnaires exploitables

7 870 clients ont été approchés mais parmi eux 251 ont refusé de répondre au questionnaire. La moitié des refus catégoriques ont été affectés en fraude sur la base d'un tirage aléatoire.

- Redressements

Le redressement des informations collectées s'effectue par comparaison avec les données de la phase de dénombrement réalisée en avril 2013 :

- Au niveau de la ligne : les enquêtes ont été extrapolées au trafic par tranche horaire.
- Rappelons que les lignes suivantes ont fait l'objet de l'enquête : lignes 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 15, 18, 19, 21 et 22
- Au total, après redressement, les résultats portent donc sur 45 082 voyages.

### La Fraude sur le réseau Bus

**Le taux de fraude en mars 2013 s'élève à 37,3% en semaine, une marge d'erreur de 2.7 % ramène ce taux à 40%**

- L'absence de titre, cas de situation irrégulière généralement considéré comme le plus grave, représente quasiment la moitié des situations irrégulières rencontrées sur le réseau.
- De manière générale, les cas de situations irrégulières sont dans près de 90% des cas de la fraude « dure », au sens où elle occasionne une perte de recettes pour l'exploitant.

#### Fraude par tranche horaire

- Le niveau de la fraude est élevé tout au long de la journée.
- La fraude est homogène durant les périodes de pointe du matin et du soir (autour de 38%), et elle atteint son maximum entre 12h et 14h, période durant laquelle prédominent des déplacements courts, pour des courses, de la restauration...

## **Fraude et âge des clients**

- Le lien entre âge des clients et fraude est évident : plus de la moitié des clients de moins de 18 ans sont en situation irrégulière, et ce taux tombe à 19% chez les seniors (ce qui reste élevé).
- Quelle que soit la tranche d'âge, la fraude est de la fraude dure, avec autour de 90% pour l'absence de titre ou la non validation. La répartition entre ces deux types de situations irrégulières varie en particulier en fonction des types de titres de transport auxquels chacun peut prétendre.

## **Fraude et CSP des Clients**

- La différence entre les actifs et les autres catégories de clientèles est évident, avec des taux de fraude plutôt réduits pour les premiers, et des taux supérieurs à 40% pour les scolaires, les personnes sans activité ou les demandeurs d'emploi. Compte tenu de leur poids dans le trafic, la situation des scolaires (collégiens, lycéens) est de fait la plus préoccupante, d'autant plus que ce sont les clients « de demain ».
- Les étudiants se situent à un niveau intermédiaire, proche de la moyenne.

## **Fraude et motif du déplacement**

- Deux cas de fraude sur cinq se concentrent sur les liaisons entre domicile et école (collège ou lycée), mais les déplacements non obligatoires sont aussi à risque, et notamment les déplacements de loisirs.
- Sur les liaisons domicile / école (réalisés dans près des deux tiers des cas avec des cartes Jeune+ ou des cartes Scolaire), 45% des cas de situations irrégulières correspondent à des la non validation, et 41% à de l'absence de titre pure et dure.

## **Fraude et fréquence de voyage**

- La fréquentation du réseau est le fait de clients intensifs et réguliers, puisque plus des trois quarts des voyages sont réalisés par des clients quotidiens.
- Le niveau de la fraude est relativement homogène quelle que soit la catégorie.

## **Fraude et correspondance**

- Le taux de correspondance sur le réseau Aix en Bus est faible, mais le fait de prendre plusieurs bus (et donc généralement d'allonger le parcours) est un frein à la situation irrégulière.

## Fraude et titre de transport

- Hors absence de titre, les 5 principaux titres concentrent près des deux tiers du trafic : les tickets Unité et 10 voyages d'une part (23% du trafic), et les abonnements Mensuel, Merveil et la Carte Jeune+ (42% du trafic).
- Parmi ces 5 titres, la fraude est particulièrement élevée sur la Carte Jeune+.
- En dehors de ces titres, c'est sur la Carte Scolaire que le phénomène de fraude est le plus présent, puisque près de la moitié des clients qui ont présenté ce type de titre n'étaient pas en règle.
- Globalement, la non validation est un phénomène très présent sur l'ensemble des titres.

## En synthèse

En mars 2013, le taux de fraude sur le réseau Aix en Bus s'élève à 40% en semaine.

Le phénomène de fraude est très répandu sur le réseau, et est ancré dans les pratiques dès le plus jeune âge puisque la propension à frauder est maximale sur les moins de 18 ans et les liaisons entre domicile et lieu d'études.

L'absence de titre avérée concerne 18% du trafic, soit près de la moitié des situations irrégulières relevées lors de l'enquête.

Géographiquement, la ligne 5 mérite une attention particulière dans la mesure où elle est à la fois associée à un trafic élevé et à un taux de fraude très supérieur à la moyenne (46%).

En particulier sur les plus jeunes (les moins de 18 ans) :

- **44% sont porteurs d'une Carte Jeune+**, mais 40% d'entre eux sont en situation irrégulière, quasi exclusivement pour une absence de validation.
- **17% sont porteurs d'une Carte Scolaire**, mais 51% d'entre eux sont en situation irrégulière, quasi exclusivement pour une absence de validation.
- **6% voyagent avec un Ticket Unité**, dont un tiers qui ne l'a pas validé.
- **27% déclarent voyager sans titre de transport.**

## Les mesures prises pour lutter contre la fraude en 2013

- Mise en place d'un plan fraude basé sur cette enquête.
- Mise en place de contrôle combiné avec la police nationale.
- Campagne de communication pédagogique sur la validation et les risques encourus.

## L'enquête montée – descente

Cette enquête a été réalisée en Mars-Avril 2013.

### **Enjeux et objectifs**

La fréquentation et les habitudes de déplacements sont en perpétuelle évolution. La connaissance précise et la mise à jour de l'usage des lignes et des services du Aix-en-Bus sont nécessaires et essentielles à :

- l'enrichissement des données statistiques,
- l'affinage des études et des projets d'adaptation, de modification et d'amélioration de la desserte en transports publics, permettant ainsi de satisfaire au mieux les attentes des voyageurs.

### **Précision méthodologique :**

Processus de comptage : l'agent à bord dénombre à chaque arrêt le nombre de montants et de descendants, mais aussi le nombre de clients présents à bord entre chaque arrêt. Ceci permet de valider les données de montées / descentes si nous constatons des écarts.

## Nombre des courses enquêtées par ligne :

Ligne	Nbre de courses enquêtées	% de courses enquêtées
01	59	100%
02	183	100%
03	106	100%
04	95	100%
05	140	100%
06	111	100%
07	134	100%
08	129	100%
09	41	60%
10	48	65%
11	48	100%
12	49	100%
13	54	100%
14	15	52%
15	89	100%
16	6	100%
17	20	100%
18	27	47%
19	56	100%
20	22	71%
21	14	50%
22	26	68%
23	28	51%
M1	100	100%
M2	98	100%
M3	82	100%
M4	26	100%
NCA	25	50%
	1831	

- Comptage exhaustif ou par échantillon selon les lignes
- Bilan des courses comptées : 1 831 courses

## Les résultats de cette enquête

Les 1831 courses enquêtées ont permis d'établir par ligne tous sens confondus une hiérarchie des arrêts en fonction des montées et descentes.

Le réseau du 26 août 2013 a été conçu en intégrant les résultats de l'enquête montée – descente.

### 5.3/ CAMPAGNES DE SENSIBILISATION ET D'INFORMATIONS REALISEES

L'année 2013 a été une année en mouvement pour le réseau Aix-en-Bus. L'intégralité des documents d'information, des plans de communication réalisés en 2013 sont visibles en annexe.

Ci-après la chronologie des évènements de communication de l'année 2013 :

**Janvier 2013** : meilleurs vœux pour 2013 - création d'un visuel de bonne année

- Campagne d'affichage dans les véhicules et les lieux publics
- Spot radio sur Virgin

**18 février 2013** : Lancement Réseau

Le 18 février des simplifications des lignes et ajustements des fréquences ont été mis en service.

Ces aménagements ont fait l'objet d'une communication ciblée par ligne, imprimés sur des flyers et affiches, distribués et visible dans les véhicules des lignes concernés.

Parallèlement ces changements ont été annoncés

- à la radio (spots sur Virgin et RFM)
- Sur internet via le site aixenbus.fr et lepilote.com
- Sur les réseaux sociaux via Facebook et Twitter
- Insertion dans Metro et City local News
- Une affiche annonçant le changement est diffusé dans la presse, à la radio, sur internet et dans les véhicules
- SMS aux abonnés
- Mailing aux établissements scolaires
- Mailing aux mairies et mairies annexes du territoire Aix-en-Bus
- Distribution des documents d'information chez nos dépositaires et lieux publics du Pays d'Aix
- Information embarquée sonore et visuelle

## **Avril 2013 : animation du réseau dépositaires**

Les dépositaires ont été contactés et un rendez-vous a été pris avec chacun d'eux, afin d'échanger avec sur le réseau Aix-en-bus, les informer des nouveautés et les écouter sur le fonctionnement de notre partenariat et leur satisfaction.

## **8 juillet 2013 : Mise en place des horaires été, du 8 juillet au 25 août 2013**

Modification d'offre sur la ligne 15 : desserte de la Duranne Ecole 1 tour sur 2

Modification d'offre sur les lignes Minis :

- M1 : passage par la rue Portalis
- M2 : passage par la rue Mignet
- M3 : desserte du Quartier Beisson les jours de marché
- M4 : desserte du nouveau quartier montaignet

Ces modifications ont été annoncés par une communication ciblée ; flyers et affiches dans les lignes concernées.

Les horaires d'été sont annoncés globalement par sport radio et information sonore et visuelle embarquée.

## **26 août 2013 : Lancement réseau**

Le 26 août 2013, les horaires d'hiver sont mis en place ainsi des ajustements d'offre et de fréquence.

- Insertions presse dans la Provence : 18-19-21-25-26-28-29-30 août et les 1-2-4-8 Septembre 2013
- Metro : 28 août et les 3-6-9-12 septembre
- 20 minutes : 28-29-30 août 2013 et les 2-4 septembre
- Spots radio sur Virgin et RFM du 22 août au 11 septembre
- Affichage des visuels sur les arrières de bus du 27 août au 2 septembre et sur les flancs panoramiques du 25 août au 28.
- Affiches et flyers des visuels de communication

- Communication ciblée par quartier, création de flyers pour les quartiers suivants :
  - Luynes et la chevalière
  - La Duranne
  - Puyricard
  - Palette et le Tholonet
  - La Mayanelle
  - Beisson
  - Venelles
- Distribution toutes boîtes aux lettres de la fiche horaire de Venelles
- SMS aux abonnés
- Mailing aux établissements scolaires
- Mailing aux Mairies et Mairies annexes du territoire Aix-en-Bus
- Distribution des documents d'information chez nos dépositaires et lieux publics du Pays d'Aix
- Information embarquée sonore et visuelle
- Sur internet via le site [aixenbus.fr](http://aixenbus.fr) et [lepilote.com](http://lepilote.com)
- Sur les réseaux sociaux via Facebook et Twitter

**Novembre 2013** : Campagne de communication « Je monte – Je valide »

### Objectifs :

- Inciter de façon positive à valider sa carte ou son ticket de bus
- Capter l'attention sur la démarche civique et sur les risques encourus en cas de fraude
- Intégrer cette première action dans une démarche plus globale de gestion des incivilités, installation du « Bien Vivre en Bus » thème générique de la campagne de lutte contre les incivilités. Création d'un logotype souriant et avenant pour valoriser le bien-vivre ensemble.

Les supports de communication choisis sont les suivants :

- Sticker sol
- Affichage Bus
- Parution presse
- Radio
- Internet
- Supports papier

Cette campagne a été accompagnée d'une animation autour d'un jeu concours. Un simple questionnaire et beaucoup de gagnants !

**A partir de Novembre 2013** : animation de la page Facebook. Le nombre de J'Aime passe de 2507 en novembre à plus de 7000 en décembre.

**Noël 2013 : Jeu Facebook**

**Objectif :**

- **Animer la page Facebook du réseau Aix-en-Bus**
- **Augmenter la notoriété de la page Aix-en-Bus**

Un calendrier de l'Avent à gratter, chaque jour un cadeau, une clé USB, un titre de transport et le 24 décembre, un iPad mini à gagner.

Cette opération a rempli ses objectifs, le nombre de « J'Aime » a plus que triplé en quelques jours.

## **PARTICIPATION A LA VIE LOCALE**

### **Les partenariats du réseau Aix-en-Bus**

- Partenaire du festival de BD (avril 2013)
- Partenaire du festival d'Art Lyrique d'Aix-en-Provence (juillet-août 2013)
- Partenaire du festival tous Court (décembre 2013)
- Partenaire de l'Ironman d'Aix-en-Provence

### **La participation aux évènements d'information**

- Tenue d'un stand d'information à l'Hôpital d'Aix-en-Provence (septembre 2013)
- Tenue d'un stand d'information à la maison des entreprises (septembre 2013)

### **La participation aux évènements culturels et sportifs locaux en 2013 :**

- **12 janvier 2013** : inauguration de Marseille Provence 2013, gratuité du réseau et des parcs relais,
- **21 juin 2013** : Fête de la musique : navettes supplémentaires
- **4 juillet 2013** : Tour de France à Aix-en-Provence, gratuité du réseau.

Pour chacun de ces évènements, il y a eu neutralisation de la circulation en centre-ville, le réseau aix-en-bus a été dévié et son personnel mobilisé pour accompagner les voyageurs et les conducteurs.

L'information des voyageurs et des conducteurs a été faite par affichage, par visibilité sur internet et sur les réseaux sociaux ainsi que par SMS.

### 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 Metrobus.

Le chiffre d'affaire 2013 a été amélioré par l'évènement « Marseille Provence 2013 ».

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

Les plus représentés en affichage publicitaire sont les suivants :

- Culture et loisirs : 28%
- Services : 17%
- Voyage tourisme : 8%
- Automobile Transports : 7%

La majorité du chiffre d'affaires est réalisée par la vente des emplacements arrière sur les bus. Ceux-ci représentent 46% des recettes publicitaires, ce qui peut s'expliquer par la forte visibilité de ces emplacements notamment par les automobilistes.

Les flancs représentent 43% des recettes publicitaires, les 11% restants sont réalisés en adhésivage.

Lors des lancements de réseau en 2013, nos campagnes de communication ont été affichées sur nos véhicules à un prix préférentiel défini dans notre contrat avec la Société Metrobus.

## 6/ La fréquentation

### 6.1/ FREQUENTATION ENREGISTREE EN 2013 PAR LIGNE

En 2012, la fréquentation était de 17 430 137 voyages. Elle a évolué de 2.3% en 2013.

Cette évolution peut s'expliquer par la stabilisation de l'offre et la mise en place d'un plan fraude offensif dont les premiers effets ont été constatés dès le mois de Septembre.

Le comparatif par ligne entre 2012 et 2013 n'est pas pertinent du fait des modifications intervenues sur l'offre de transport entre le mois de juillet 2012 et le mois d'août 2013.

Il existe deux méthodes de calcul de la fréquentation :

- Fréquentation issue des ventes de titres
- Fréquentation issue des relevés des cellules compteuses

Ces deux méthodes donnant des résultats différents sont présentées ci-après.

# RAPPORT ANNUEL A LA COMMUNAUTE DU PAYS D'AIX

## 6.1.1/ Fréquentation par ligne issue des ventes de titres.

Ce calcul est le produit du nombre de titres vendus multiplié par la mobilité contractuelle par titre, corrigé d'un taux de fraude de 20% (taux d'irrégularités enquêté, hors non validations). La répartition par ligne est faite suivant les données des cellules compteuses pour les lignes dont les véhicules en sont équipés et suivant les validations billettiques, ou comptages manuels pour les autres.

Détail de la fréquentation 2013 par lignes et par mois													
LIGNE	Janvier	Février	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	Septembre	Octobre	Novembre	Décembre	Année 2013
Ligne 1	31 731	24 296	16 395	15 670	9 362	8 417	14 950	14 759	38 834	38 954	41 663	35 305	290 335
Ligne 2	104 965	86 741	188 236	154 119	166 304	157 708	139 489	123 921	185 561	205 945	200 629	196 846	1 910 464
Ligne 3	85 112	77 950	136 892	122 355	123 529	125 918	106 423	95 639	136 645	142 950	144 226	143 728	1 441 369
Ligne 4	86 965	83 331	116 077	104 856	102 349	104 575	101 012	82 818	141 301	157 810	160 872	152 298	1 394 262
Ligne 5	121 994	121 944	240 974	204 210	226 400	211 090	152 825	126 938	215 164	230 020	264 233	250 664	2 366 457
Ligne 6	46 378	45 185	91 784	83 896	87 816	83 910	65 368	60 947	122 684	117 550	133 439	124 465	1 063 421
Ligne 7	76 752	73 766	105 934	93 654	89 019	96 869	75 170	62 039	99 431	116 734	120 472	114 428	1 124 268
Ligne 8	139 285	119 113	218 982	169 465	164 828	167 358	136 800	111 383	222 052	231 603	246 198	217 706	2 144 774
Ligne 9	28 490	23 256	19 821	29 807	36 889	34 665	24 815	18 855	43 832	49 708	57 630	48 508	416 277
Ligne 10	33 380	34 982	54 316	47 778	45 519	50 466	46 479	39 433	54 593	67 645	70 271	64 623	609 485
Ligne 11	23 108	23 745	36 152	32 615	29 957	24 697	26 990	20 248	35 092	36 923	40 684	39 507	369 718
Ligne 12	17 048	12 618	23 721	17 370	19 447	21 211	16 034	14 586	22 442	21 084	23 649	21 298	230 507
Ligne 13	33 623	33 226	56 985	46 694	45 952	49 733	45 906	38 796	71 361	82 574	81 017	83 690	669 558
Ligne 14	13 027	10 283	9 211	7 045	6 784	4 526	5 889	4 730	4 784	6 226	9 048	11 978	93 531
Ligne 15	56 469	50 898	55 636	46 619	41 005	34 761	46 192	30 869	35 118	48 780	47 062	40 646	534 054
Ligne 16	383	311	304	288	792	335	67						2 482
Ligne 17	399	510	433	472	404	411	259	73					2 960
Ligne 18	39 574	36 562	26 395	31 465	32 598	32 630	32 180	26 183	33 591	40 597	47 373	45 228	424 376
Ligne 19	25 163	23 386	51 458	43 226	45 394	37 261	46 664	32 091	39 284	54 805	56 282	50 620	505 634
Ligne 20	8 511	9 280	12 427	11 087	9 330	13 138	18 384	14 328	13 738	16 238	16 617	15 648	158 726
Ligne 21	3 570	3 081	5 774	6 007	5 492	4 698	4 329	2 596	9 933	5 649	9 895	6 921	67 946
Ligne 22	5 047	6 944	11 247	9 385	11 537	9 723	7 260	7 020	9 540	6 312	7 013	6 721	97 750
Ligne 23	3 557	3 007	8 328	6 672	7 971	9 678	6 137	4 543	6 010	6 915	7 983	6 766	77 568
Ligne 24	299	370	315	329	329	497	421	437	342	1 021	369	369	5 097
Ligne 25								10 252	33 341	35 793	57 592	55 009	191 987
Ligne 30	188	119	127	197	164	179	16	9	158	238	174	136	1 705
Ligne 31	118	101	79	67	49	26	17	17	17	66	57	52	666
Ligne 32	1	37	77	70	80	79	28	25	21	20	50	70	558
Ligne 33	12	20	59	121	106	106	50	57	317	338	321	283	1 790
Ligne 34	31	16	71	74	77	92	52	16	274	223	295	279	1 500
Ligne 35	17	14	40	57	67	98	47	40	19	63	21	25	508
Ligne 36	24	7	183	111	184	63	133	43	315	239	297	206	1 805
Ligne 37	99	49	13	58	3	23	45	23	131	130	103	104	781
Ligne 38	17	15											32
M1	14 748	14 468	36 280	32 273	33 841	27 759	19 310	16 305	23 622	26 459	26 443	19 998	291 505
M2	34 151	33 904	56 553	44 195	42 910	36 601	23 003	18 756	37 972	44 715	43 267	34 678	450 704
M3	13 454	11 728	16 909	14 156	15 192	14 082	10 632	9 916	9 933	9 097	13 980	8 887	147 967
M4	5 996	6 106	11 343	8 545	10 220	7 460	8 077	5 034					62 781
M4S	0	0	1 122	540	2 256	471	29						4 418
NCA	1 544	1 294	2 277	3 151	5 537	3 291	776						17 870
2S	2 264	2 743	1 760	2 529	755	908	341	310	3 993	5 352	5 257	4 500	30 710
3S	1 012	1 039	3 849	2 618	2 986	2 910	977	169	883	1 952	3 206	855	22 457
5S									1 097	781	1 139	749	3 766
8S	1 455	308	7 489	3 331	4 902	4 688	816	1 082	513	2 462	5 221	1 046	33 313
9S	1 079	641	3 345	2 683	2 951	2 157	360	92	1 049	1 585	2 446	2 425	20 814
10S	1 130	810	150	283	900	536	44	135	2 459	1 605	3 065	2 806	13 923
12S	1 409	351	1 460	1 097	1 959	670	90	251	2 456	3 279	4 970	3 216	21 208
13S		904	2 374	1 251	3 001	1 875	843	1 433	5 308	1 280	2 306	1 563	22 140
19S	1 091	146	3 404	4 937	2 223	2 854	561	223	2 444	2 641	4 271	2 482	27 277
23S	223	550	1 438	1 359	1 971	728	514						7 305
NCV	15 822	14 152	17 822	18 248	16 209	19 520	20 701	20 381	20 478	21 350	17 871	18 308	220 862
CREPS	144	201	2 144	1 214	3 576	1 192			2 144	1 214	3 576	1 192	16 597
Circuits Scolaires	22 067	19 982	21 566	10 301	19 896	11 837	21		28 065	24 591	31 025	24 102	213 450
<b>TOTAL</b>	<b>1 102 928</b>	<b>1 014 488</b>	<b>1 679 729</b>	<b>1 438 549</b>	<b>1 481 020</b>	<b>1 424 478</b>	<b>1 207 534</b>	<b>1 018 317</b>	<b>1 718 342</b>	<b>1 871 515</b>	<b>2 013 577</b>	<b>1 860 935</b>	<b>17 831 415</b>

# RAPPORT ANNUEL A LA COMMUNAUTE DU PAYS D'AIX

## 6.1.2/ Fréquentation par ligne issue des cellules compteuses :

Le tableau ci-dessous correspond aux montées dans les bus enregistrées par les cellules compteuses.

FREQUENTATION 2013 ISSUE DES CELLULES COMTEUSES													
	Janvier	Février	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	Septembre	Octobre	Novembre	Décembre	2 013
Ligne 1	21 783	16 679	11 255	10 757	6 427	5 778	10 263	10 132	26 659	26 741	28 601	24 236	199 311
Ligne 2	72 057	59 546	129 221	105 800	114 165	108 264	95 757	85 070	127 385	141 378	137 729	135 132	1 311 504
Ligne 3	58 428	53 512	93 974	83 995	84 801	86 441	73 058	65 655	93 805	98 133	99 009	98 667	989 478
Ligne 4	59 700	57 205	79 685	71 982	70 261	71 789	69 343	56 853	97 001	108 334	110 436	104 550	957 139
Ligne 5	83 747	83 713	165 425	140 187	155 420	144 910	104 912	87 141	147 707	157 905	181 392	172 077	1 624 536
Ligne 6	31 838	31 019	63 008	57 593	60 284	57 603	44 874	41 839	84 221	80 696	91 604	85 443	730 022
Ligne 7	52 689	50 639	72 722	64 292	61 110	66 499	51 603	42 589	68 258	80 136	82 702	78 553	771 792
Ligne 8	95 617	81 769	150 328	116 335	113 152	114 889	93 911	76 463	152 435	158 992	169 011	149 452	1 472 354
Ligne 9	19 558	15 965	13 607	20 462	25 324	23 797	17 035	12 944	30 090	34 124	39 562	33 300	285 768
Ligne 10	22 915	24 015	37 287	32 799	31 248	34 644	31 907	27 070	37 477	46 437	48 240	44 363	418 402
Ligne 11	15 863	16 301	24 818	22 390	20 565	16 954	18 528	13 900	24 090	25 347	27 929	27 121	253 806
Ligne 12	11 703	8 662	16 284	11 924	13 350	14 561	11 007	10 013	15 406	14 474	16 235	14 621	158 240
Ligne 13	23 082	22 809	39 119	32 055	31 545	34 141	31 514	26 633	48 988	56 686	55 617	57 452	459 641
Ligne 14	8 943	7 059	6 323	4 836	4 657	3 107	4 043	3 247	3 284	4 274	6 211	8 223	64 207
Ligne 15	38 765	34 940	38 193	32 003	28 149	23 863	31 710	21 191	24 108	33 487	32 307	27 903	366 619
Ligne 16	263	214	209	198	544	230	46						1 704
Ligne 17	274	350	297	324	277	282	178	50					2 032
Ligne 18	27 167	25 099	18 120	21 600	22 378	22 400	22 091	17 974	23 060	27 869	32 521	31 048	291 327
Ligne 19	17 274	16 054	35 325	29 674	31 162	25 579	32 034	22 030	26 968	37 623	38 637	34 750	347 110
Ligne 20	5 843	6 371	8 531	7 611	6 405	9 019	12 620	9 836	9 431	11 147	11 407	10 742	108 963
Ligne 21	2 451	2 115	3 964	4 124	3 770	3 225	2 972	1 782	6 819	3 878	6 793	4 751	46 644
Ligne 22	3 465	4 767	7 721	6 443	7 920	6 675	4 984	4 819	6 549	4 333	4 814	4 614	67 104
Ligne 23	2 442	2 064	5 717	4 580	5 472	6 644	4 213	3 119	4 126	4 747	5 480	4 645	53 249
Ligne 24	205	254	216	226	226	341	289	300	235	701	253	253	3 499
Ligne 25								7 038	22 888	24 571	39 536	37 763	131 796
M1	10 124	9 932	24 906	22 155	23 231	19 056	13 256	11 193	16 216	18 164	18 153	13 728	200 114
M2	23 444	23 274	38 823	30 339	29 457	25 126	15 791	12 876	26 067	30 696	29 702	23 806	309 401
M3	9 236	8 051	11 608	9 718	10 429	9 667	7 299	6 807	6 819	6 245	9 597	6 101	101 577
M4	4 116	4 192	7 787	5 866	7 016	5 121	5 545	3 456					43 099
NCA	1 060	888	1 563	2 163	3 801	2 259	533						12 267
CREPS	144	201	2 144	1 214	3 576	1 192							8 471
2S	1 554	1 883	1 208	1 736	518	623	234	213	2 741	3 674	3 609	3 089	21 082
3S	695	713	2 642	1 797	2 050	1 998	671	116	606	1 340	2 201	587	15 416
5S									254	387	652	228	1 521
8S	999	212	5 141	2 287	3 365	3 218	560	743	352	1 690	3 584	718	22 869
9S	741	440	2 296	1 842	2 026	1 481	247	63	720	1 088	1 679	1 665	14 288
10S	776	556	103	194	618	368	30	93	1 688	1 102	2 104	1 926	9 558
12S	967	241	1 002	753	1 345	460	62	172	1 686	2 251	3 412	2 208	14 559
13S		621	1 630	859	2 060	1 287	579	984	3 644	879	1 583	1 073	15 199
19S	749	100	2 337	3 389	1 526	1 959	385	153	1 678	1 813	2 932	1 704	18 725
23S	153	378	987	933	1 353	500	358	353					5 015
M4S			770	371	1 549	323	20						3 033
Ligne 30	188	119	127	197	164	179	16	9	158	238	174	136	1 705
Ligne 31	118	101	79	67	49	26	17	17	17	66	57	52	666
Ligne 32	1	37	77	70	80	79	28	25	21	20	50	70	558
Ligne 33	12	20	59	121	106	106	50	57	317	338	321	283	1 790
Ligne 34	31	16	71	74	77	92	52	16	274	223	295	279	1 500
Ligne 35	17	14	40	57	67	98	47	40	19	63	21	25	508
Ligne 36	24	7	183	111	184	63	133	43	315	239	297	206	1 805
Ligne 37	99	49	131	58	3	23	45	23	131	130	103	104	781
Ligne 38	17	15											32
Diabline A	5 694	4 896	6 309	6 424	5 730	7 049	7 570	7 689	7 065	7 696	6 020	6 528	78 670
Diabline B	2 999	2 874	3 472	3 774	3 298	4 234	4 727	4 854	4 527	4 542	3 599	3 660	46 560
Diabline C	7 129	6 382	8 041	8 050	7 181	8 237	8 404	7 838	8 886	9 112	8 252	8 120	95 632
Circuits Scolaires	15 115	13 718	15 892	8 160	14 744	9 215	14		19 271	16 886	21 299	16 550	150 865
<b>TOTAL</b>	<b>762 274</b>	<b>701 049</b>	<b>1 160 659</b>	<b>994 969</b>	<b>1 024 215</b>	<b>985 674</b>	<b>835 565</b>	<b>705 521</b>	<b>1 184 462</b>	<b>1 290 895</b>	<b>1 385 722</b>	<b>1 282 505</b>	<b>12 313 512</b>

# RAPPORT ANNUEL A LA COMMUNAUTE DU PAYS D'AIX

## 6.2/ DECOMPOSITION DE LA FREQUENTATION PAR TITRES DE TRANSPORT

FREQUENTATION 2013 ISSUE DES VENTES DE TITRES ET DE LA MOBILITE CONTRACTUELLE						
TITRES	Mobilité contractuelle	2013		RAPPEL 2012		Variation du nombre de voyages 2013 vs 2012
		Quantité	Voyages	Quantité	Voyages	
Ticket unité	1.0732	1 569 641	1 684 538	1 498 041	1 607 698	76 841
Ticket un jour P+R	2.7950	54 237	151 594	9 448	26 406	125 188
Ticket Parc Relais accepté (du 1er janvier au 31 octobre 2012)				-	253 232	- 253 232
Ticket partenaire	1.0732	7 325	7 861	9 658	10 365	- 2 504
X voyages	1.0732	152 851	164 040	159 223	170 878	- 6 838
Ticket 3 jours	11.8052	1 713	20 222	894	10 554	9 668
Ticket 10 voyages	10.7320	76 579	821 846	75 025	805 168	16 678
Ticket 10 voyages tarif réduit	10.7320	47	504	59	633	- 129
Abonnement mensuel	59.9000	29 012	1 737 819	26 745	1 602 029	135 790
Ticket abonnement mensuel P+R	50.3100	3 151	158 538	539	27 107	131 431
Abonnement annuel	658.9000	754	496 758	752	495 196	1 562
Carte annuelle - de 26 ans	557.6000	5 129	2 859 667	5 528	3 082 386	- 222 719
Carte annuelle - de 26 ans FN	557.6000	249	138 744	50	28 027	110 718
Carte scolaire annuelle	350.0000	3 695	1 293 190	4 773	1 670 480	- 377 290
Carte scolaire annuelle FN	350.0000	462	161 819	288	100 790	61 029
Ticket unité réseau de proximité	1.0000	50 162	50 162	60 065	60 065	- 9 903
Ticket 10 voyages réseau de proximité	10.0000	1 715	17 150	1 993	19 930	- 2 780
Ticket journée réseau de proximité	4.0000	3 619	14 476	819	3 276	11 200
Abonnement mensuel réseau de proximité	45.0000	-	-	-	-	-
Pass Group	2.0000	10 294	20 588	23 831	47 662	- 27 074
Ticket 20 voyages CCAS	21.4640	12 051	258 663	12 798	274 696	- 16 033
Titre combiné TER mensuel	59.9000	207	12 369	222	13 298	- 928
Titre combiné TER annuel	658.9000	3	1 739	3	1 977	- 237
<b>Sous-total Voyages Payants</b>			<b>10 072 287</b>		<b>10 311 851</b>	<b>- 239 564</b>
Ticket 10 voyages tarif réduit	10.7320	47		57		
Cartes annuelles gratuites MERVEIL	312.0000	8 001	2 496 312	3 130	976 560	1 519 752
50 Tickets Merveil				3 488	187 166	- 187 166
Cartes mensuelles gratuites RSA	31.9000	8 303	264 866			- 82 143
Cartes mensuelles gratuites CHOMEURS	31.9000	1 827	58 281	10 878	347 008	58 281
Titres hebdomadaires CARTREIZE			286 506		286 506	-
Titre combiné TER mensuel	59.9000	207		222	13 298	- 13 298
Titre combiné TER annuel	658.9000	3		3	1 977	- 1 977
<b>Sous-total Voyages compensés</b>			<b>3 105 965</b>		<b>1 812 515</b>	<b>1 293 450</b>
<b>Total voyages payés</b>			<b>13 178 252</b>		<b>12 124 366</b>	<b>1 053 886</b>
Voyages titres C.P.A acceptés sur le réseau		-	1 628 300		1 612 178	16 122
Voyages écoles et centre sociaux			63 552			63 552
Voyages estimés liés à la fraude		-	2 961 310		3 708 867	-747 556
<b>Total Fréquentation</b>			<b>17 831 415</b>		<b>17 445 411</b>	<b>386 004</b>

# RAPPORT ANNUEL A LA COMMUNAUTE DU PAYS D'AIX

## 6.3/ VOYAGES PAR KILOMETRE (V/K)

Le calcul de ce ratio est effectué à partir des voyages issus de la vente de titres.

Ratio Voyage/Kilomètre en 2013			
	Voyages 2013	Kilomètres 2013	V/K 2013
Ligne 1	290 335	59 876	4.85
Ligne 2	1 910 464	270 417	7.06
Ligne 2S	30 710	12 631	2.43
Ligne 3	1 441 369	290 091	4.97
Ligne 3S	22 457	7 410	3.03
Ligne 4	1 394 262	442 771	3.15
Ligne 5	2 366 457	381 194	6.21
Ligne 5S	3 766	2 144	1.76
Ligne 6	1 063 421	158 309	6.72
Ligne 7	1 124 268	246 832	4.55
Ligne 8	2 144 774	319 388	6.72
Ligne 8S	33 313	8 378	3.98
Ligne 9	416 277	167 243	2.49
Ligne 9S	20 814	7 617	2.73
Ligne 10	609 485	200 870	3.03
Ligne 10S	13 923	6 793	2.05
Ligne 11	369 718	285 440	1.30
Ligne 12	230 507	187 837	1.23
Ligne 12S	21 208	20 078	1.06
Ligne 13	669 558	372 782	1.80
Ligne 13S	22 140	22 284	0.99
Ligne 14	93 531	232 119	0.40
Ligne 15	534 054	402 126	1.33
Ligne 16	2 482	26 212	0.09
Ligne 17	2 960	63 039	0.05
Ligne 18	424 376	306 303	1.39
Ligne 19	505 634	212 987	2.37
Ligne 19S	27 277	12 254	2.23
Ligne 20	158 726	113 207	1.40
Ligne 21	67 946	140 998	0.48
Ligne 22	97 750	88 013	1.11
Ligne 23	77 568	139 550	0.56
Ligne 23S	7 305	10 530	0.69
Ligne 24	5 097	5 465	0.93
Ligne 25	191 987	32 313	5.94
Ligne 30	1 705	33 829	0.05
Ligne 31	666	36 618	0.02
Ligne 32	558	37 929	0.01
Ligne 33	1 790	43 647	0.04
Ligne 34	1 500	36 103	0.04
Ligne 35	508	19 506	0.03
Ligne 36	1 805	45 263	0.04
Ligne 37	781	32 226	0.02
Ligne 38	32	6 331	0.01
Ligne M1	291 505	142 248	2.05
Ligne M2	450 704	124 552	3.62
Ligne M3	147 967	148 288	1.00
Ligne M4	62 781	57 028	1.10
Ligne M4S	4 418	2 774	1.59
Ligne NCA	17 870	79 553	0.22
Navettes CV	220 862	213 864	1.03
Ligne CREPS	16 597	2 851	5.82
Circuits scolaires	213 450	184 907	1.15
<b>TOTAL</b>	<b>17 831 415</b>	<b>6 505 923</b>	<b>2.74</b>

Le V/K global calculé avec les voyages issus des cellules comptées est de 1,89.

## 7/ Les éléments comptables et financiers

### 7.1/ COMPTE D'EXPLOITATION

#### 7.1.1/ Compte annuel de résultat de l'exploitation

Comparaison entre le réalisé 2013 et le contrat (avenant n°3 + protocole transactionnel).

<b>AVENANT N° 3 + Protocole Transactionnel</b>	Contrat	Contat actualisé 2013	Réel 2013	Réel vs Contrat actualisé
<b>RECETTES - R (R1+R2+C)</b>	<b>35 948 237</b>	<b>37 693 562</b>	<b>36 371 808</b>	<b>-1 321 753</b>
Recettes commerciales sur usagers	3 850 212	3 850 212	3 954 890	104 678
Compensations sociales de la CPA	877 465	877 465	877 465	0
<i>Sous-total recettes du trafic (R1a + R1b)</i>	<i>4 727 677</i>	<i>4 727 677</i>	<i>4 832 355</i>	<i>104 678</i>
Recettes annexes/accessoires	542 325	542 325	360 555	-181 770
<i>Sous-total recettes directes (R1a + R2)</i>	<i>4 392 537</i>	<i>4 392 537</i>	<i>4 315 445</i>	<i>-77 092</i>
Contribution forfaitaire	30 678 234	32 423 559	31 178 898	-1 244 662
<b>CHARGES - D (D1+D2+D3)</b>	<b>35 201 821</b>	<b>36 962 955</b>	<b>37 382 021</b>	<b>419 066</b>
Charges variables	27 188 684	28 732 962	29 342 793	609 831
<i>Dont coûts de roulage</i>	3 591 871	3 929 325	4 182 939	253 615
<i>Dont charges variables de personnel</i>	13 071 532	13 781 705	13 579 576	-202 129
<i>Dont charges de matériel roulant</i>	3 283 765	3 416 232	3 397 672	-18 560
<i>Dont autres charges variables</i>	7 241 516	7 605 699	8 182 605	576 906
Charges de structure	6 687 126	6 896 247	7 420 752	524 505
<i>Dont achats</i>	241 944	252 977	248 202	-4 774
<i>Dont services extérieurs</i>	3 099 157	3 192 145	3 340 491	148 346
<i>Dont impôts, taxes et versements assimilés</i>	1 279 276	1 282 383	1 186 024	-96 359
<i>Dont charges de personnel de structure</i>	1 884 577	1 986 570	2 233 473	246 903
<i>Dont charges financières</i>	48 855	48 855	11 500	-37 355
<i>Dont charges exceptionnelles</i>	0	0	49 901	49 901
<i>Dont autres charges de structure</i>	133 317	133 317	351 161	217 844
Charges liées au dépôt	1 326 011	1 333 746	618 476	-715 270
Résultat avant aléas	746 416	730 607	-1 010 213	-1 740 820
Aléas	149 122	156 081		-156 081
<b>RESULTAT AVANT IMPOT SUR LES SOCIETES</b>	<b>597 294</b>	<b>574 526</b>	<b>-1 010 213</b>	<b>-1 584 739</b>
<b>Coût global pour l'AO (Contribution + compensations)</b>	<b>31 555 700</b>	<b>33 301 025</b>	<b>32 056 363</b>	<b>-1 244 662</b>
dont CET	494 931	494 931	322 283	-172 648
dont Taxe sur les salaires (TS)	652 641	652 641	734 852	82 211
<b>Coût global pour l'AO hors CET &amp; TS</b>	<b>30 408 127</b>	<b>32 153 452</b>	<b>30 999 228</b>	<b>-1 154 225</b>
<b>Contribution forfaitaire hors CET &amp; TS</b>	<b>29 530 662</b>	<b>31 275 987</b>	<b>30 121 762</b>	<b>-1 154 225</b>

Le niveau des recettes directes est légèrement inférieur à l'objectif contractuel mais évolue de 7% par rapport à 2012.

Le résultat avant impôts inférieur de 1 584 K€ à l'objectif s'explique principalement par la prise en charge par Keolis de certains couts (tels que définis dans l'avenant 3) , de loyers supplémentaires du second dépôt et de surcouts de frais de structure notamment liés à la perte du droit de bail de l'agence commerciale.

# RAPPORT ANNUEL A LA COMMUNAUTE DU PAYS D'AIX

## Comparaison entre le réalisé 2013 et le réalisé 2012

<b>AVENANT N° 3 + Protocole Transactionnel</b>	Réel 2013	Réel 2012	2013 vs 2012
<b>RECETTES - R (R1+R2+C)</b>	<b>36 371 808</b>	<b>31 697 352</b>	<b>4 674 456</b>
Recettes commerciales sur usagers	3 954 890	3 764 908	189 982
Compensations sociales de la CPA	877 465	884 116	-6 650
<i>Sous-total recettes du trafic (R1a + R1b)</i>	<i>4 832 355</i>	<i>4 649 024</i>	<i>183 332</i>
Recettes annexes/accessoires	360 555	266 868	93 687
<i>Sous-total recettes directes (R1a + R2)</i>	<i>4 315 445</i>	<i>4 031 776</i>	<i>283 669</i>
Contribution forfaitaire	31 178 898	26 781 461	4 397 437
<b>CHARGES - D (D1+D2+D3)</b>	<b>37 382 021</b>	<b>32 055 654</b>	<b>5 326 368</b>
Charges variables	29 342 793	25 570 970	3 771 823
<i>Dont coûts de roulage</i>	<i>4 182 939</i>	<i>3 721 469</i>	<i>461 470</i>
<i>Dont charges variables de personnel</i>	<i>13 579 576</i>	<i>12 120 964</i>	<i>1 458 612</i>
<i>Dont charges de matériel roulant</i>	<i>3 397 672</i>	<i>3 192 552</i>	<i>205 120</i>
<i>Dont autres charges variables</i>	<i>8 182 605</i>	<i>6 535 984</i>	<i>1 646 621</i>
Charges de structure	7 420 752	6 100 417	1 320 335
<i>Dont achats</i>	<i>248 202</i>	<i>228 567</i>	<i>19 635</i>
<i>Dont services extérieurs</i>	<i>3 340 491</i>	<i>3 065 773</i>	<i>274 717</i>
<i>Dont impôts, taxes et versements assimilés</i>	<i>1 186 024</i>	<i>1 020 506</i>	<i>165 518</i>
<i>Dont charges de personnel de structure</i>	<i>2 233 473</i>	<i>1 542 187</i>	<i>691 285</i>
<i>Dont charges financières</i>	<i>11 500</i>	<i>11 732</i>	<i>-232</i>
<i>Dont charges exceptionnelles</i>	<i>49 901</i>	<i>97 026</i>	<i>-47 125</i>
<i>Dont autres charges de structure</i>	<i>351 161</i>	<i>134 625</i>	<i>216 536</i>
Charges liées au dépôt	618 476	384 266	234 210
Résultat avant aléas	-1 010 213	-358 301	-651 912
Aléas			
<b>RESULTAT AVANT IMPOT SUR LES SOCIETES</b>	<b>-1 010 213</b>	<b>-358 301</b>	<b>-651 912</b>
<b>Coût global pour l'AO (Contribution + compensations)</b>	<b>32 056 363</b>	<b>27 665 577</b>	<b>4 390 787</b>
dont CET	322 283	288 989	33 294
dont Taxe sur les salaires (TS)	734 852	576 650	158 202
<b>Coût global pour l'AO hors CET &amp; TS</b>	<b>30 999 228</b>	<b>26 799 937</b>	<b>4 199 290</b>
<b>Contribution forfaitaire hors CET &amp; TS</b>	<b>30 121 762</b>	<b>25 915 822</b>	<b>4 205 941</b>

## RAPPORT ANNUEL A LA COMMUNAUTE DU PAYS D'AIX

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

$$R = 0,10 + (0,0) E/E0 + (0,0790) G/G0 + (0,756) M/M0 + (0,1174) P/P0 + (0,0179) R/R0 + (0,611) S/S0$$

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

Evolution des indices			
	Valeur 0	Valeur n	évolution
<b>Partie fixe</b>			
E			
G	192,73	214,37	11,23%
M	99,87	103,90	4,03%
P	133,59	137,73	3,09%
R	158,26	170,34	7,63%
S	103,28	108,90	5,45%
<b>Evolution moyenne</b>			<b>5,015%</b>

### Calcul de l'Intéressement aux Recettes

#### INTERESSEMENT AUX RECETTES (article 38 du contrat et article 3 de l'avenant 3)

	Engagement Recettes Avenant 3	Engagement Recettes Protocole	Total Engagement Recettes 2013	Recettes réelles 2013	Ecart en €	Ecart en %
Recettes commerciales sur usagers	4 620 755	-770 543	3 850 212	3 954 890	104 678	2.7%
Compensations sociales de la CPA	877 465		877 465	877 465	0	0.0%
Recettes annexes/accessoires	542 325		542 325	360 555	-181 770	-33.5%
<b>Total Recettes</b>	<b>6 040 545</b>	<b>-770 543</b>	<b>5 270 002</b>	<b>5 192 911</b>	<b>-77 091 €</b>	<b>-1.5%</b>

Les recettes totales réelles étant inférieures à l'engagement contractuel, aucun intéressement n'est reversé à la CPA.

Par ailleurs, les conditions de révision prévues à l'article 3 de l'Avenant 3 ne sont pas applicables, puisque l'écart constaté sur les recettes commerciales est compris dans la fourchette +/- 5%.

# RAPPORT ANNUEL A LA COMMUNAUTE DU PAYS D'AIX

## 7.1.2/ Décomposition des postes de charges

### Charges variables

Charges variables en € HT	Contrat	Contat actualisé 2013	Réel 2013	Réel vs Contrat actualisé
Coûts de roulage	3 591 871	3 929 325	4 182 939	253 615
Charges variables de personnel	13 071 532	13 781 705	13 579 576	-202 129
Annuités matériel roulant	3 283 765	3 416 232	3 397 672	-18 560
Autres charges variables	7 241 516	7 605 699	8 182 605	576 906
<i>Sous-traitance</i>	<i>7 241 516</i>	<i>7 605 699</i>	<i>8 182 605</i>	<i>576 906</i>
<b>TOTAL</b>	<b>27 188 684</b>	<b>28 732 962</b>	<b>29 342 793</b>	<b>609 831</b>

### Détail de la sous-traitance

Détail par sous-traitant	RDT13	SUMA	SAP	DIABLINES
<b>Kilomètres</b>				
<i>kilomètres totaux</i>	1289918	310 303	591 998	231 578
<i>dont HLP</i>	126629	16 984	320 576	17 714
<i>kilomètres commerciaux</i>	1164316	293 319	271 421	213 864
<b>Véhicules</b>				
<i>Charges de financement véhicules mis à disposition par Keolis</i>		231 430	484 482	
<i>Charges de financement véhicules mis à disposition par Sous Traitants</i>	521 491		12 847	371 948
<b>Conduite</b>				
<i>Heures de conduite commerciale</i>				
<i>Heures de production</i>	66 117	32 898	22 643	31 867
<i>Coût de conduite</i>	1 780 187	796 132	637 772	701 074
<b>Carburant</b>	540 137	48 398	201 672	2 120
<b>Entretien véhicules</b>	149 189	35 198	172 557	144 606
<i>main d'œuvre</i>				
<i>pièces - travaux extérieurs</i>	149 189	35 198	172 557	144 606
<b>Pneumatiques</b>	35 277	5 866	12 131	
<b>Lubrifiants</b>	54 925	2 933	0	
<b>Assurances</b>	34 929	17 000	41 040	6 828
<b>Frais de structure</b>	299 958	352 193	95 151	225 837
<b>Marge et aléas</b>	132 788	34 508	0	
<b>TOTAL</b>	<b>3 548 880</b>	<b>1 523 658</b>	<b>1 657 653</b>	<b>1 452 413</b>

## Charges de structure

POSTES	Contrat		Contat actualisé 2013		Réal 2013		Réal vs Contrat actualisé	
	Quantité	Total	Quantité	Total	Quantité	Total	Quantité	Total
Achats		241 944		252 977		248 202		-4 774
Services extérieurs		3 099 157		3 192 145		3 340 491		148 346
Impôts, taxes et versements assimilés		1 279 276		1 282 383		1 186 024		-96 359
Charges de personnel de structure	37,25	1 884 577	37,25	1 986 570	37,30	2 233 473	0,1	246 903
Charges financières		48 855		48 855		11 500		-37 355
Charges exceptionnelles		0				49 901		49 901
Autres charges de structure		133 317		133 317		351 161		217 844
<b>TOTAL</b>		<b>6 687 126</b>		<b>6 896 247</b>		<b>7 420 752</b>		<b>524 505</b>

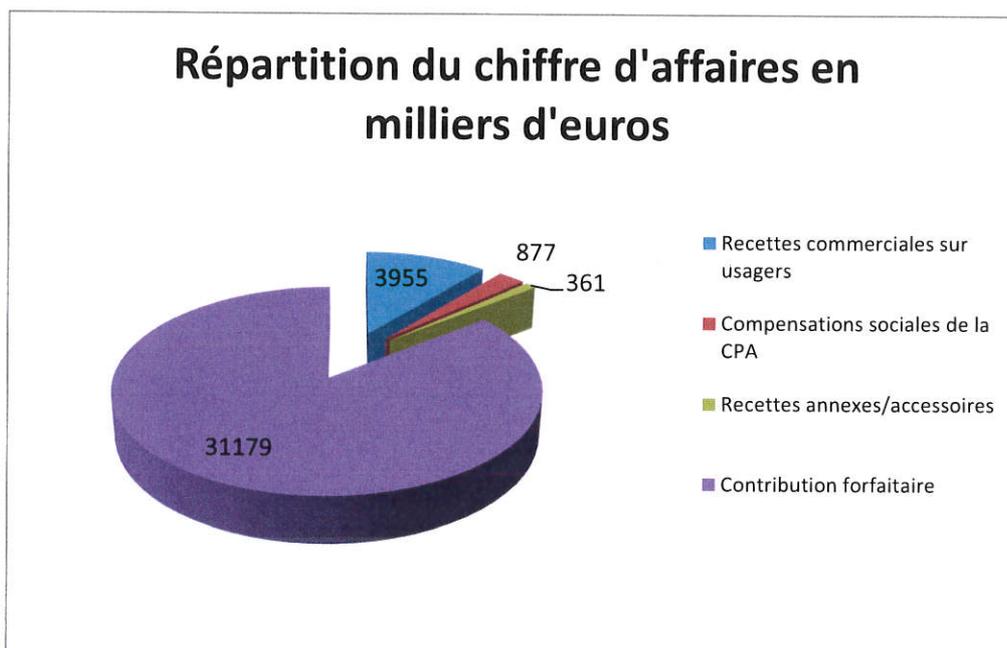
## Annuités dépôts

	Contrat	Contat actualisé 2013	Réal 2013	Réal vs Contrat actualisé
Dépôt temporaire location	250 000	257 735	519 246	261 512
Dépôt temporaire amortissement agencements	78 333	78 333	99 230	20 896
Coût dépôts 1 et 2	997 678	997 678	0	-997 678
<b>Annuité</b>	<b>1 326 011</b>	<b>1 333 746</b>	<b>618 476</b>	<b>-715 270</b>

### 7.1.3/ Facturation intra-groupe

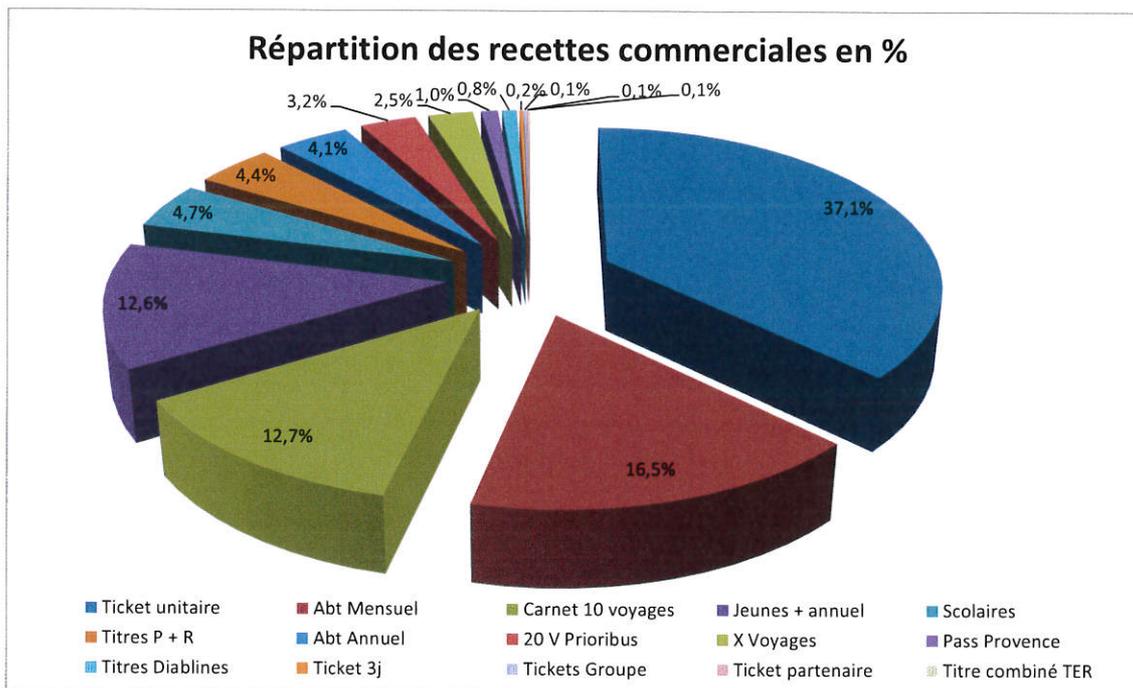
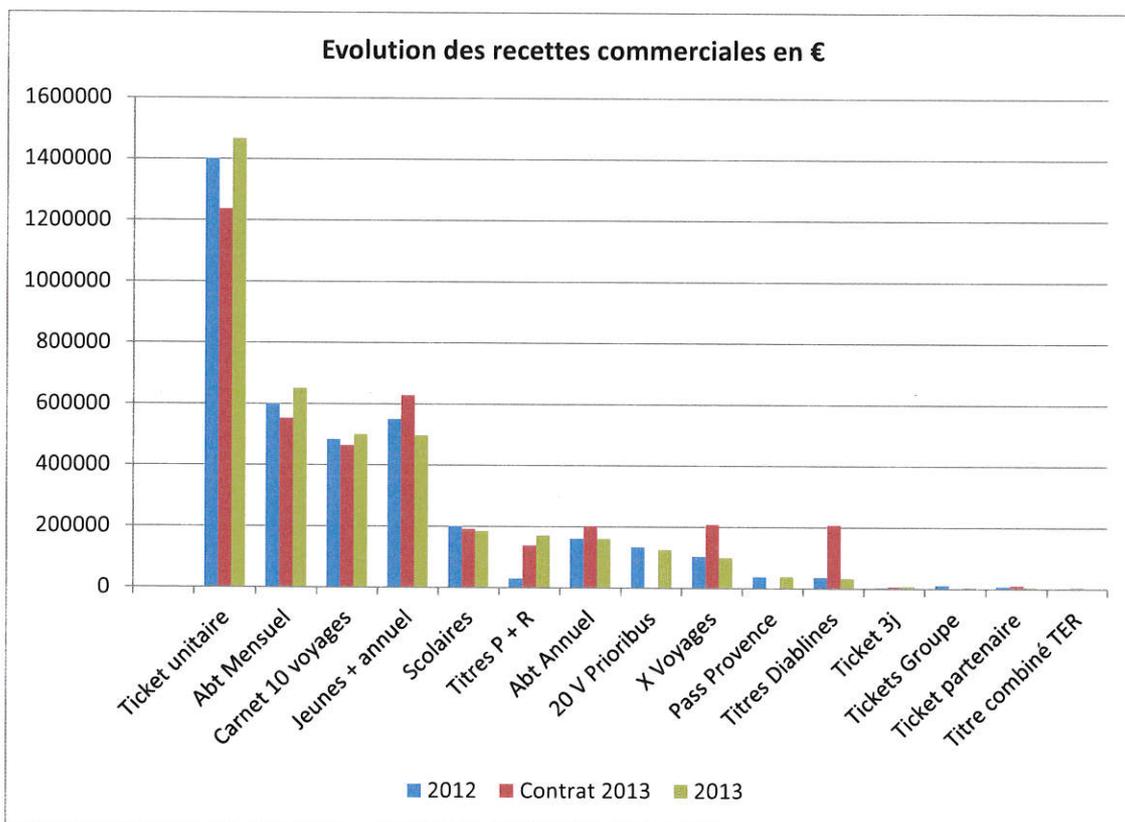
L'ensemble des factures se trouve en annexe.

## 7.1.4/ Décomposition des postes de recettes

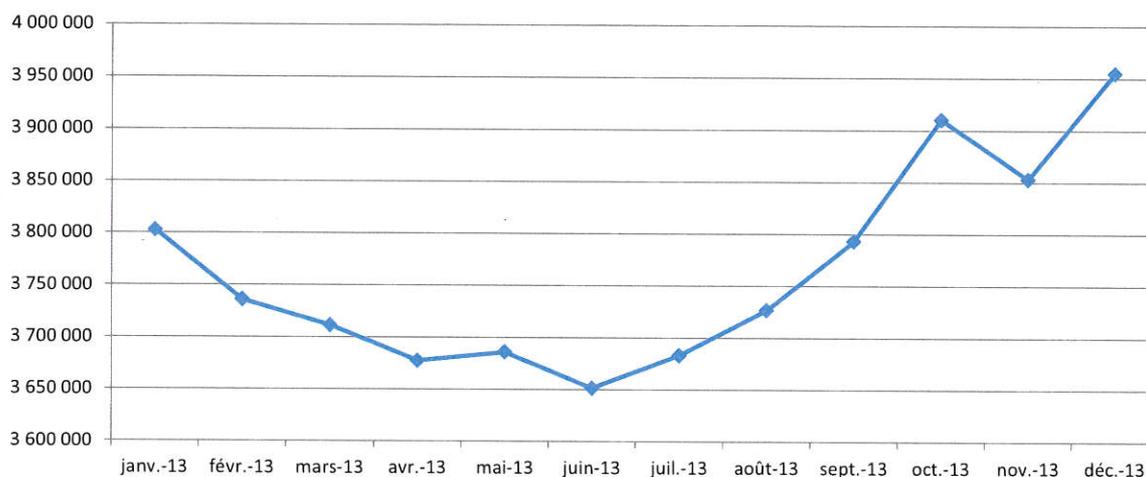


Le détail des recettes commerciales est le suivant :

Recettes Commerciales					
Type de titre	Contrat	2013	2013 vs Contrat	2012	2013 vs 2012
	Montant HT en €				
Ticket unitaire	1 236 587	1 466 954	230 367	1 400 038	66 916
Abt Mensuel	553 353	650 736	97 383	599 889	50 847
Carnet 10 voyages	464 334	501 204	36 870	484 810	16 394
Jeunes + annuel	628 165	497 905	-130 260	550 150	-52 245
Scolaires	190 957	185 618	-5 339	201 340	-15 722
Titres P + R	138 399	172 060	33 661	29 745	142 315
Abt Annuel	202 454	162 057	-40 397	161 548	509
20 V Prioribus	0	126 141	126 141	133 960	-7 819
X Voyages	208 852	99 996	-108 856	104 165	-4 169
Pass Provence	0	38 112	38 112	37 813	299
Titres Diablines	208 040	33 234	-174 806	36 284	-3 050
Ticket 3j	6 221	8 005	1 784	4 178	3 827
Tickets Groupe	0	4 810	4 810	11 136	-6 326
Ticket partenaire	9 358	4 792	-4 566	6 318	-1 526
Titre combiné TER	3 492	3 265	-227	3 112	153
<b>Total hors compensations</b>	<b>3 850 212</b>	<b>3 954 891</b>	<b>104 679</b>	<b>3 764 486</b>	<b>190 405</b>
Evolution en %			2,7%		4,8%



## Evolution des recettes 2013 (12 mois glissants)

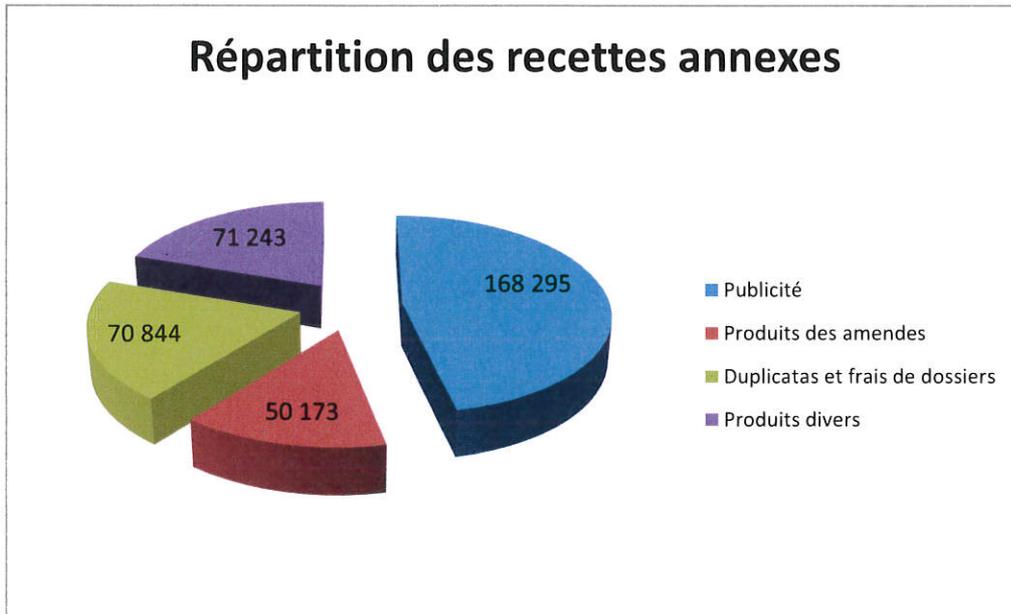


### Les compensations sociales versées par la Communauté du Pays d'Aix :

#### Compensations sociales des titres gratuits et à tarif réduit de l'année 2013

Désignation des titres	Tarifs Publics en € TTC	Mobilité	Nb de titres distribués	Voyages	Compensations suivant nombre de titres distribués en € HT	Compensations versées par la CPA en € HT pour l'année 2013
Ticket 10 voyages tarif réduit	2,0	10,73	47		88	86
Cartes annuelles gratuites MERVEIL	230,0	312,0000	8 001	2 496 312	1 719 841	568 809
Cartes mensuelles gratuites RSA	24,0	31,9000	8 303	264 866	186 236	222 168
Cartes mensuelles gratuites CHOMEURS	24,0	31,9000	1 827	58 281	40 979	0
Titres hebdomadaires CARTREIZE			-	286 506	84 794	84 794
Titre combiné TER mensuel	5,00	59,90	207	-	965	1 000
Titre combiné TER annuel	50,00	658,90	3	-	123	607
<b>TOTAL</b>				<b>3 105 965</b>	<b>2 033 027 €</b>	<b>877 465 €</b>

La répartition des recettes annexes :



7.1.5/ Liasse fiscale et balance comptable

L'ensemble des éléments est fourni en annexe N°1 et 2.

## 7.2/ DETAIL DE LA CONTRIBUTION FORFAITAIRE

Décomposition de la Contribution Financière comptabilisée au 31 Décembre 2013	
Contribution Financière Avenant 3 valeur € Avril 2011	23 828 454
Protocole transactionnel valeur € Avril 2011	5 702 208
Annuité Dépôt perçue d'avance valeur € Avril 2011	-997 678
Pénalités	-39 200
Régularisation CF 2012	-72 326
Actualisation estimative 2013	1 700 304
Refacturation CET	322 283
Refacturation Taxe sur les salaires	734 852
<b>Total</b>	<b>31 178 898</b>

## 7.3/ INVESTISSEMENTS

Le détail des investissements réalisés au cours de l'année est récapitulé dans le tableau suivant :

Investissements 2013	Montant
Logiciels	54 278
Aménagements, Agencements	55 802
Matériel & outillage	1 725
Installations agencements	4 992
Matériel et Mobilier de bureau	49 999
Matériel Informatique	7 270
<b>Total</b>	<b>174 065</b>

# RAPPORT ANNUEL A LA COMMUNAUTE DU PAYS D'AIX

## 7.4/ RATIOS D'OFFRE

	Contrat	Réalisé 2013	Ecart Réalisé - Contrat	Réalisé 2012	2013 VS 2012
<b>Rappel des principales données techniques et financières</b>					
Kilomètres commerciaux	6 552 490	6 505 923	-46 567	6 420 557	85 366
Kilomètres haut-le-pied	1 516 188	1 487 490	-28 699	988 926	498 564
Kilomètres techniques	161 374	160 051	-1 323	68 226	91 825
Kilomètres totaux	8 230 052	8 153 464	-76 588	7 477 709	675 755
					0
Heures de conduite commerciales	374 590	379 822	5 232	335 206	44 616
Heures de conduite totales	500 338	507 326	6 988	445 277	62 049
Heures productives	565 230	573 125	7 895	498 868	74 257
Heures improductives	161 022	157 488	-3 535	158 583	-1 095
Heures totales	726 252	730 612	4 360	657 451	73 161
					0
Nombre de conducteurs	399.0	401.4	2.4	361.2	40.2
Nombre de véhicules	207.2	210.7	3.5	178.0	32.7
					0
Nombre de voyages	15 465 660	17 831 415	2 365 755	17 445 411	386 004
Nombre d'habitants	164 509	164 509	0	163 686	823
					0
Recettes directes	4 392 537	4 315 445	-77 092	4 031 776	283 669
Coûts de conduite	16 074 422	16 089 399	14 977	14 433 416	1 655 984
Coûts totaux	36 962 955	37 382 021	419 066	32 055 654	5 326 368
Contribution forfaitaire	32 423 559	31 178 898	-1 244 662	26 781 461	4 397 437
Compensations sociales	877 465	877 465	0	884 116	-6 651
<b>Ratios</b>					
<b>Ratios d'exploitation</b>					
Kilomètres haut-le-pied/kilomètres totaux	18.4%	18.2%	-0.2%	13.2%	5.0%
Heures de conduite commerciales/kilomètres commerciaux	5.7%	5.8%	0.1%	5.2%	0.6%
Heures improductives/heures totales	22.2%	21.6%	-0.6%	24.1%	-2.6%
Kilomètres commerciaux/conducteur	16 421	16 207	-214	17 774	-1 567
Kilomètres commerciaux/véhicule	31 630	30 884	-746	36 071	-5 187
Vitesse Commerciale	17.49	17.13	-0.36	19.15	-2.03
<b>Ratios d'offre et de fréquentation</b>					
Kilomètres commerciaux/habitant	39.83	39.55	-0.28	39.22	0.32
Voyages/habitant	94.01	108.39	14.38	106.58	1.81
Voyages/kilomètre commercial	2.36	2.74	0.38	2.72	0.02
<b>Ratios financiers</b>					
Recettes directes/dépenses totales	11.9%	11.5%	-0.3%	12.6%	-1.0%
Recettes directes/voyage	0.284	0.242	-0.042	0.231	0.011
Coût/ETP conduite	40 283	40 080	-203	39 956	124
Contribution forfaitaire/kilomètre commercial	4.948	4.792	-0.156	4.171	0.621
Contribution forfaitaire+compensation /kilomètre commercial	5.082	4.927	-0.155	4.309	0.618
Contribution forfaitaire/voyage	2.10	1.75	-0.35	1.54	0.21
Contribution forfaitaire+compensation /voyage	2.15	1.80	-0.36	1.59	0.21
Contribution forfaitaire/habitant	197.09	189.53	-7.57	163.61	25.91
Contribution forfaitaire+compensation /habitant	202.43	194.86	-7.57	169.02	25.84

## 8/ La qualité

Conformément à l'Article 22 et à l'Annexe 6 de la Convention de Délégation de Service Public pour l'exploitation du réseau de transport public Aix-en-Bus, Keolis Pays d'Aix exploitant, doit mettre en œuvre une démarche Qualité en accord avec La Communauté du Pays d'Aix, l'Autorité Délégante, et rechercher un niveau de qualité de service le plus élevé possible.

Pour déployer la démarche Qualité, la Communauté du Pays d'Aix et son Délégué ont travaillé de concert pour élaborer le référentiel de cette démarche.

Démarche qui concerne à la fois Keolis Pays d'Aix et ses sous-traitants, avec le même niveau d'exigence et de contrôle.

Cette démarche a comme objectifs :

- de garantir un service de qualité homogène et cohérent sur l'ensemble du périmètre de transport du réseau Aix-en-Bus
- de constituer une démarche partenariale basée sur la transparence impliquant :
  - la Communauté du Pays d'Aix
  - Keolis Pays d'Aix
  - les clients Voyageurs
- de proposer une mise en œuvre et un déploiement opérationnel au plus près des caractéristiques et de l'environnement actuel du réseau :
  - niveau actuel de la qualité de service
  - accompagnement au changement
  - rythme d'évolution
- de mettre en place un dispositif souple et évolutif pour :
  - être au plus près des attentes de la Collectivité
  - répondre efficacement aux besoins des clients voyageurs

Cette démarche inclue un système d'intéressement (modalités décrite dans l'Article 22 du contrat de Délégation de Service Public) pour le Déléataire, basé sur l'application d'un barème permettant de mesurer les indicateurs de qualité de service rendu au public et de calculer les valeurs du système bonus/malus, décrit en Annexe 6, que l'Autorité Organisatrice souhaite mettre en place.

Les principaux critères sont les suivants :

- niveau d'offre
- régularité
- formation du personnel
- information des voyageurs
- lutte contre la fraude
- âge du matériel roulant
- propreté des installations

Cet intéressement est plafonné à +/- 200.000 € HT. Chaque année, le Déléataire établit le rapport de synthèse des mesures effectuées tout au long de l'année précédente et le transmet à l'Autorité Délégante.

La démarche Qualité s'articule ainsi autour de :

- la qualité produite par Keolis Pays d'Aix
- la qualité perçue par le client voyageur

Et aborde trois thèmes principaux :

- Thème 1 : qualité du service offert
  - niveau d'offre
  - régularité
  - formation des salariés Keolis Pays d'Aix
- Thème 2 : informations à destination des voyageurs
  - information des voyageurs
  - enquête de satisfaction
  - lutte contre la fraude
- Thème 3 : qualité du matériel
  - âge du matériel roulant
  - disponibilité du matériel roulant
  - propreté des installations

OBJET : Aménagement du territoire - Déplacements, mobilité, transports et infrastructures - Rapport annuel du délégataire pour l'année 2013 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**



08 JUIL. 2014