

2017_CT2_259

OBJET : Aménagement du territoire - Déplacements, mobilité transports et infrastructures - Rapport d'activités annuel 2016 du délégataire du réseau de transports urbains "Aix en Bus"

Le 6 juillet 2017, le Conseil de Territoire du Pays d'Aix, s'est réuni en session ordinaire à l'espace Aixagone à Saint-Cannat, sur la convocation qui lui a été adressée par Madame le Président du Territoire le 30 juin 2017, conformément à l'article L.5211-1 du Code Général des Collectivités Territoriales.

Etaient Présents : JOISSAINS MASINI Maryse – ALBERT Guy – ARDHUIN Philippe – BACHI Abbassia – BALDO Edouard – BARRET Guy – BONTHOUX Odile – BOUDON Jacques – BOULAN Michel – BOUVET Jean-Pierre – BRAMOULLÉ Gérard – CALAFAT Roxane – CANAL Jean-Louis – CASTRONOVO Lucien-Alexandre – CESARI Martine – CHAZEAU Maurice – CICCOLINI-JOUFFRET Noëlle – CORNO Jean-François – CRISTIANI Georges – de SAINTDO Philippe – DELAVET Christian – FABRE-AUBRESPY Hervé – FREGEAC Olivier – GACHON Loïc – GERARD Jacky – GOUIRAND Daniel – GROSSI Jean-Christophe – HOUEIX Roger – LAFON Henri – LENFANT Gaëlle – LHEN Hélène – MANCEL Joël – MARTIN Régis – MENFI Jeannot – MONDOLONI Jean-Claude – MORBELLI Pascale – NERINI Nathalie – PELLENC Roger – PERRIN Jean-Marc – PIZOT Roger – POLITANO Jean-Jacques – PRIMO Yveline – SERRUS Jean-Pierre – SICARD-DESNUELLE Marie-Pierre – SLISSA Monique – TALASSINOS Luc – TAULAN Francis – TERME Françoise – YDE Marcel

Etai(en)t excusé(es) avec pouvoir donné conformément aux dispositions de l'article L. 2121-20 du Code Général des Collectivités Territoriales : AMAROUCHE Annie donne pouvoir à LAFON Henri – AMIEL Michel donne pouvoir à SLISSA Monique – AUGÉY Dominique donne pouvoir à BRAMOULLÉ Gérard – BENKACI Moussa donne pouvoir à BACHI Abbassia – BUCCI Dominique donne pouvoir à CALAFAT Roxane – DEVESA Brigitte donne pouvoir à PERRIN Jean-Marc – DI CARO Sylvaine donne pouvoir à JOISSAINS MASINI Maryse – GUINIERI Frédéric donne pouvoir à PELLENC Roger – MALAUZAT Irène donne pouvoir à de SAINTDO Philippe – MALLIÉ Richard donne pouvoir à HOUEIX Roger – MEÏ Roger donne pouvoir à PRIMO Yveline – MERCIER Arnaud donne pouvoir à FREGEAC Olivier – MERGER Reine donne pouvoir à CHAZEAU Maurice – MICHEL Marie-Claude donne pouvoir à MONDOLONI Jean-Claude – PAOLI Stéphane donne pouvoir à BOUDON Jacques – RAMOND Bernard donne pouvoir à MANCEL Joël – ROLANDO Christian donne pouvoir à GROSSI Jean-Christophe – SALOMON Monique donne pouvoir à SICARD-DESNUELLE Marie-Pierre – TRAINAR Nadia donne pouvoir à FABRE-AUBRESPY Hervé – ZERKANI-RAYNAL Karima donne pouvoir à TERME Françoise

Etai(en)t excusé(es) sans pouvoir : ALLIOTTE Sophie – AMEN Mireille – BORELLI Christian – BOYER Raoul – BURLE Christian – CHARRIN Philippe – CIOT Jean-David – DAGORNE Robert – de BUSSCHERE Charlotte – FERAUD Jean-Claude – FILIPPI Claude – GALLESSE Alexandre – GARELLA Jean-Brice – JOISSAINS Sophie – JOUVE Mireille – LAGIER Robert – LEGIER Michel – PEREZ Fabien – PROVITINA-JABET Valérie – RENAUDIN Michel – ROUVIER Catherine – SUSINI Jules

Secrétaire de séance : Roxane CALAFAT

Monsieur Guy BARRET donne lecture du rapport ci-joint.

RAPPORT AU CONSEIL DE TERRITOIRE DU PAYS D'AIX

**Aménagement du territoire
Déplacements, mobilité, transports et infrastructures**

■ Séance du 6 juillet 2017

03_2_00

■ **Rapport d'activités annuel 2016 du délégataire du réseau de transports urbains « Aix en Bus »**

Madame le Président soumet pour information au Conseil de Territoire le rapport suivant :

RAPPORT AU CONSEIL DE LA METROPOLE

Transports, Déplacements et Accessibilité

■ Séance du 21 septembre 2017

3971

■ Rapport d'activités annuel 2016 du délégataire du réseau de transports urbains « Aix en Bus »

Monsieur le Président de la Métropole Aix-Marseille-Provence sur proposition du Commissaire Rapporteur soumet au Conseil de la Métropole le rapport suivant :

Par convention de délégation de service public du 29 juillet 2011, prenant effet au 1^{er} janvier 2012 et arrivant à expiration le 31 décembre 2019, l'Autorité Organisatrice de la Mobilité Durable dite l'AOMD a confié à la Société KEOLIS PAYS D'AIX, dite « Le Délégataire », la gestion déléguée du réseau de transports publics « Aix en Bus ».

En application de l'article L 1411-3 du Code Général des Collectivités Territoriales, il est proposé de prendre connaissance du Rapport Annuel du Délégataire établi en respect de l'article 52 de l'ordonnance n° 2016-65 du 29 janvier 2016, remis le 15 avril 2017 tel que prévu contractuellement et présenté dans sa version finalisée le 5 mai 2017.

Ce rapport retrace pour l'année 2016 l'exécution des services mis à la charge du délégataire par voie de convention, ces services recouvrent les prestations suivantes :

- Exploitation du réseau urbain constitué au 31 décembre 2016 de 24 lignes régulières comportant 8 doublages scolaires et de 4 mini lignes de proximité desservant l'hyper centre.
- Exploitation de services spéciaux constitués de 3 circuits de l'hyper centre desservis par des navettes électriques, les Diablins, de navettes desservant depuis le parking des trois Bons Dieux le site remarquable des Carrières de Bibemus, de 7 secteurs de transport à la demande et de 2 zones de bus de nuit au départ du centre-ville les vendredis et samedis soirs jusqu'à 23h et minuit.
- Exploitation et le gardiennage de 2 parkings-relais en surface et d'un parking relais en ouvrage.

Le rapport annuel du délégataire introduit l'année 2016 par 3 faits marquants :

- La mise en place de la Métropole Aix-Marseille-Provence depuis le 1er janvier 2016 impliquant le transfert du contrat de DSP auparavant sous l'autorité de la Communauté du Pays d'Aix.
- Les travaux au centre-ville qui ont impacté l'offre de transport et les conditions de circulation des bus ainsi que la ré-ouverture du parking-relais du Krypton, ouvrage structurant d'une capacité de 900 places de parkings en silo, comportant un pôle d'échange, une gare routière de 12 quais.
- Le projet d'entreprise Keolife dont l'objectif est de se concentrer sur la performance opérationnelle de la filiale et d'améliorer la qualité de service, dans un contexte perturbé par 3 mouvements sociaux.

Le rapport annuel 2016 rénove la présentation du service délégué en donnant la priorité à l'exploitation de tous les services délégués au travers de l'offre de transport dans son aspect quantitatif en kilomètres produits ainsi qu'en fréquentation.

Le rapport poursuit sur l'aspect qualitatif de l'offre en retraçant les résultats obtenus en terme de recettes commerciales et de voyages pour déboucher sur les constats et perspectives tirés de l'enquête fraude menée en 2016.

Le délégataire donne une photographie au 31 décembre 2016 des moyens humains et matériels affectés au service et fait le bilan des actions de marketing et de communication menées en direction des usagers, enfin est traitée la qualité du service au travers de la première mise en œuvre complète du référentiel accepté par les parties.

Le rapport présente en dernier lieu les comptes de la délégation au 31 décembre 2016, y compris les régularisations prévues à la date l'arrêté des comptes fixée au 31 mars de N+1.

Les différents chapitres du rapport sont illustrés par une table des annexes.

I – Offre de transport du réseau Aix en Bus

L'offre de transport en 2016 a été marquée par l'ouverture du parking relais du Krypton, nouvel équipement structurant, sa répartition par ligne, les adaptations opérées pour répondre aux besoins des usagers et aux déviations temporaires nécessitées par le réaménagement des trois places du centre-ville, Madeleine, Prêcheurs, Verdun et les travaux de la ZAC de Lenfant :

- Avec 6 179 736 km commerciaux exécutés en 2016, le réseau Aix en Bus a augmenté son offre kilométrique de 174 363 kms (+2,82%) par rapport à 2015 (6 005 376 kms). Ce niveau est supérieur de 34 745 kms au niveau d'offre issue de l'avenant n°3 toutes choses égales par ailleurs (*hors 165 260 kms de services spéciaux scolaires repris en 2015 par le réseau interurbain et hors autres services spéciaux*).
L'offre 2016 se trouvant ainsi quasi équivalente à l'offre de référence prévisionnelle de l'avenant 3 (+34 000kms).

En 2016, dans le cadre de l'avenant 7, les lignes modifiées par les adjonctions les plus significatives étaient les suivantes :

- Parmi ces lignes, celles visées par les travaux étaient les suivantes : M1, M2, M3, M4, 13, 6.

22	M1	5	M2	13	7	6	M3	M4
54 881kms	58 017kms	25 963kms	23 493kms	22 074kms	18 902kms	18 632kms	17 592kms	14 503kms

En 2016, des modifications d'itinéraire pour l'évitement du Cours Sextius ont visé les lignes 3,5,6,13, 25 à titre d'exemple :

- La Ligne 5 visée par les travaux, évitant le cours Sextius, était prolongée à l'Ouest jusqu'au centre commercial des Milles afin d'offrir aux habitants des quartiers nord d'Aix et d'Encagnane une liaison avec cette zone d'activités très importante. La fréquence est de 20mn environ en heure de pointe et 30 mn environ le reste de la journée. Son prolongement passe par Avenue du Camp de Menthe / chemin de la Pioline / avenue Guillaume du Vair (D9A), pour atteindre le terminus Centre Commercial les Milles. Les arrêts desservis seront L'Ensoleillé / Aubépines / Camp de Menthe / Valcros / Beauvoisin / Château / La Pioline et Centre Commercial les Milles,

En 2016, des renforts ont été nécessaires pour les lignes 7,8,10,11,12,21,23, à titre d'exemple :

- La Ligne 7 a été renforcée dans le cadre de l'ouverture du Parking Relais du Krypton, en heure de pointe avec la mise en place d'un bus supplémentaire entre le Parking Relais et la Gare Routière. Ce renfort permet d'offrir une fréquence de 7 à 8 minutes en heure de pointe au lieu des 15 mn le reste de la journée,

En 2016, au titre de ses renforts, la mini 4 a notamment été créée :

- La Mini 4 : il s'agissait d'une création d'itinéraire qui durant la période des travaux, permet de relier les parkings du quartier Carcassonne au centre-ville en passant par la clinique Rambot avec terminus à l'arrêt Bellegarde. Cette ligne effectuée avec un véhicule 9 places effectuera son terminus à la piscine Yves Blanc pour desservir les arrêts Parking Carcassonne / Cimetière Saint Pierre / RICM / Docteur Aurientis / Parc Rambot / Arts et Métiers / Bellegarde. Elle effectuera son retournement et reprendra la desserte en sens retour dès l'arrêt Parc Rambot. Son itinéraire est Avenue des Déportés de la Résistance Aixoise / Rue du RICM / Avenue du Dr Aurientis / Cours des Arts et Métiers / Cours Saint Louis / Boulevard François et Emile Zola / Rue Pétrarque / Rue Nostradamus / Avenue du Dr Aurientis pour retour sur le trajet identique à l'aller. (Pendant la durée des travaux soit jusqu'au 1er juillet 2018).

C'est dans le cadre de l'avenant 7 que 14 lignes ont été concernées par des diminutions d'offres dont les plus significatives sont les suivantes :

23	16	12s
-41 732kms	-16 803kms	-2 062kms

Enfin dans le cadre de l'optimisation des lignes, des dessertes ont été supprimées :

- Ligne 20 (limitée au Bois de l'Aune), ligne 25 (boucle de l'Agnel)

A noter que l'offre kilométrique commerciale sous-traitée avec un taux de 29% est toujours très proche du maximum contractuel fixé à 30%, cette offre sous traitée diminue car l'offre exécutée en propre d'une part, augmente de 5,26% et parce que d'autre part les services sous traités enregistrent une baisse de 57 560kms due en grande partie à la sortie des services spéciaux scolaires de la DSP entre 2015 et 2016.

Au 31 décembre 2016 le réseau Aix en Bus est composé de 23 lignes régulières, de 4 mini lignes desservant l'hyper-centre, de 3 circuits de Diablins, navettes électriques réservées au centre ville ancien et de 7 secteurs de transport à la demande.

A l'instar de 2014 et 2015, le réseau a été perturbé par des mouvements totalisant une perte totale de 41 466 kms commerciaux (soit l'équivalent de 2 jours et demi de service):

- Mouvements de grève 2016 : du 17 mai au 17 juin 2016 en heures de pointe, du 1^{er} au 30 septembre 2016 en heures de pointe, un mouvement national le 31 mars 2016 affectant les lignes sous traitées, 11, 15, 20 et 21
- **Au 31 décembre 2016 le réseau produit un total de 7 478 123kms contre 7 435 967kms en 2015 répartis comme suit :**

	KPA	RDT 13	SUMA	SAP	Diablins	Total
2015	5 110 726	1 226 723	320 445	555 355	222 718	7 435 967
2016	5 235 581	1 245 893	293 105	467 560	235 984	7 478 123

II- La fréquentation du réseau Aix en Bus

La fréquentation du réseau a été pénalisée malgré le plan d'information des voyageurs, par 200 jours de déviation liée à des événements locaux, des manifestations et à des zones de travaux mais également par trois mouvements sociaux, de niveau national en mars 2016 puis en mai-juin et en septembre 2016 au niveau de Kéolis Pays d'Aix,

Après avoir augmenté de 22.93 % entre 2013 et 2014, la tendance à la baisse relevée en 2015 à hauteur de -4%, se confirme avec un taux constaté de **- 3,6%** en 2016.

La fréquentation est établie sur la base des cellules compteuses installées par le délégataire dans les bus desservant le réseau, en 2016 ce système de comptage a été perturbé sur une période s'étalant du juin à août principalement, en raison du remplacement du SIV Luciol du délégataire par un équipement plus performant et plus complet de l'autorité déléguée, le SAEIV Opéryo.

Durant cette période, les comptages n'ont pu être opérés sur les bus déséquipés. La baisse de 3.7% sur ces trois mois peut être pondérée à hauteur de **- 2,4%** en considération du poids moyen constaté antérieurement sur ces trois mois d'activité par rapport à la fréquentation totale annuelle :

JUIN	2013	2014	2015	2016	JUILLET	2013	2014	2015	2016
RAD relevé	1 271 488	970 204	815 580	1 244 746	RAD relevé	1 271 488	970 204	815 580	1 244 746
Poids/ Total	8%	8,2%	8,7%	8,8%	Poids/ Total	6,7%	6,6%	6,7%	5,9%
AOÛT	2013	2014	2015	2016					
RAD relevé	1 271 488	970 204	815 580	1 244 746					
Poids/ Total	5,7%	5,4%	5,6%	4,9%					

L'évolution du nombre de voyages relevés par les cellules compteuses est la suivante :

Nbre voyages	2012	2013	2014	2015	2016
Cellules compteuses	NC	12 313 512	15 136 111	14 540 627	14 013 646
Evolution	NC	NC	+22,93%	-4%	-3,7%

Il est à noter que les données de fréquentation issues des cellules compteuses sont obérées par les modalités d'équipement des véhicules puisque sont exclus de cet équipement tous les services spéciaux soit, les véhicules assurant le transport à la demande, les diablins assurant les navettes centre ville et antérieurement les autocars qui assuraient les services spéciaux scolaires

- **La fréquentation via les données de billetterie**

Lignes	total 2016	total 2015	Ecart	Lignes	total 2016	total 2015	Ecart
1	205 957	204 892	0,52%	25	477 835	435 697	9,67%
2	1 482 554	1 502 188	-2,02%	02S	15 897	27 233	
3	1 101 093	1 154 521	-5,32%	03S	18 427	27 880	
4	1 285 294	1 257 724	2,19%	05S	6 654	6 657	
5	1 869 018	1 910 960	-2,19%	08S	18 510	35 630	
6	643 504	762 953	-15,66%	09S	16 014	23 885	
7	873 724	824 397	5,98%	10S	12 172	16 356	
8	1 635 147	1 763 665	-8,09%	12S	11 032	21 731	
9	360 585	379 381	-6,61%	19S	10 964	16 750	
10	566 917	580 402	-2,96%	M1	167 474	150 750	11,09%
11	289 512	313 529	-7,66%	M2	326 121	269 667	20,93%
12	122 128	175 793	-32,59%	M3	99 635	95 934	3,86%
13	633 804	642 424	-1,34%	M4	3 699	-	
14	48 993	49 780	-1,58%	Scolaires	92 126	158 723	-41,96%
15	292 415	329 213	-11,18%	Diab A	90 316	91 202	-0,97%
16	-	4 987		Diab B	59 659	56 264	6,03%
18	359 313	377 070	-4,71%	Diab C	115 316	100 700	14,51%
19	398 773	407 134	-3,34%	Bus nuit	818	309	164,72%
20	107 423	133 802	-19,71%	Flexi	8 926	13 864	-35,61%
21	39 992	42 689	-6,32%	Total général	14 013 647	14 540 627	-3,62%
22	72 351	25 792	180,52%				
23	69 686	138 872	-49,82%				
24	3 868	9 230	-58,10%				

- La fréquentation des services spéciaux est en progression : Diablines, Navettes Bibemus, Bus de nuit à l'exception des Transports à la demande.

(La baisse de la fréquentation des services spéciaux scolaires correspond au retrait de ces services de la DSP après le 30 juin 2016).

- **La fréquentation par titres validés :**

La ventilation par famille de titres évolue peu entre 2015 et 2016, on relève néanmoins une hausse des abonnements tous publics, au détriment des tickets unitaires, marquant une timide fidélisation.

La part des abonnements tous publics est croissante de 19 % en 2015 à 21% en 2016, tandis que celle des titre « à décompte de voyages » baisse de 32% en 2015 à 31% en 2016.

- **La fréquentation des services spéciaux :**

- Les services spéciaux non équipés de cellules compteuses présentent en terme de fréquentation les caractéristiques suivantes pour 2016 :

Les Diablines

3 circuits dans l'hyper centre-ville sont réalisés en petits bus électriques. La fréquentation est en hausse de 6.46%, en particulier sur le circuit C.

Les navettes Bibémus

L'office de Tourisme organise des visites guidées des Carrières de Bibémus et Keolis Pays d'Aix organise le transport des visiteurs depuis le parking des Trois Bons Dieux. En 2016, 2705 visiteurs ont été transportés contre 2772 en 2015.

Les services Bus de nuit

Lancé en septembre 2015, ce service est réalisé tous les vendredis et samedis soir au départ du centre-ville (Ronde, Bellegarde, De Lesseps Mairie) à 23h et Minuit. En 2016, 818 voyages ont été réalisés.

Les services Flexibus

Les données 2016 relatives au transport à la demande n'ont pas encore pu être analysées faute d'avoir été livrées.

- **Le ratio voyages kilomètres V/K :**

Il s'agit d'un ratio qui permet de mesurer le nombre de voyages effectués par kilomètre parcouru (kms cciaux + kms Hlp). Il s'agit d'un ratio de rendement et d'efficacité, fortement dépendant de la densité et de la morphologie urbaine, le territoire Aixois étant étendu.

Selon les données du RAD 2015 le réseau urbain d'Aix en Provence obtient un ratio V/K de 1,98* en 2016, en baisse par rapport à 2015 (2,09) étant précisé que ce ratio est calculé sur les kms commerciaux et non totaux.

Pour mémoire le V/K était en 2015 (sur kms totaux) le suivant ** :

Aix en bus	1,99
Amiens	2,44
Pau	2,26
Avignon	1,69
Bayonne	1,1
Ville de 100 000 à 250 000 hbts	2,25

Moyenne d'un panel de 10 réseaux comparables = 1,93

*Ce ratio correspond également en 2016 à 93 voyages / habitant

** Référence : données UTP 2015

IV– La fréquentation des parkings relais



La DSP intègre la gestion des Parkings Relais de stationnement HAUTS DE BRUNET – MALACRIDA et ROUTE DES ALPES donnant droit à l'utilisation du réseau Aix en Bus, ouverts de 6h30 à 21h00 (sortie au-delà laissée libre).

Cette gestion est sous-traitée à la société Kisio filiale Effia.

En 2016 la fréquentation des parcs relais est marquée par la ré-ouverture du parking Krypton et la mise en place de l'accompagnement des travaux du parking de l'Hôpital, entraînant une utilisation des P+R par ses salariés, notamment du parking relais de Hauts de Brunet. L'impact de ce dernier élément doit cependant être relativisé compte-tenu du fait que les salariés de l'hôpital utilisent des abonnements et non des tickets journaliers.

On note une fréquentation à la hausse des P+R Aixois par rapport à 2015 avec 80 862 tickets délivrés en 2016 contre 52 654 en 2015 générant une recette de 240 906€ contre 198 787 € en 2015 et 171 625€ en 2014 (soit +21,2%).

Dans le cadre de l'avenant 7, la gratuité d'accès aux PMR instaurée en 2015, a fait l'objet d'une compensation établie sur la base de 3% des ventes. Le bilan 2016 de la vente des tickets aux PMR, n'ayant pas été tenu par le sous-traitant, il ne peut être établi si ce taux est confirmé ou non.

V- Les recettes

- Les recettes totales:

Avec un total de **36 027 569 € en 2016** contre **34 397 875€** en 2015, les recettes totales sont en hausse de 4,5 % (contre une baisse de - 4,46 % entre 2015 et 2014). Cette hausse est portée principalement par le périmètre contractuel (Contribution forfaitaire et compensations tarifaires).

A noter que l'engagement prévisionnel issu de l'avenant 7 fixait les recettes totales à 35 950 009 € (montant actualisé issu de l'avenant 7) soit un écart de 0,21% entre contrat et réalisé.

Les recettes de trafic indirectes (compensations de l'autorité délégante) étaient prévues en 2015 à l'issue de l'avenant 6 à hauteur de 987 287€, elles ont été réalisées à hauteur de 1 022 462€, soit +3,5%.

- Les recettes liées au trafic

Avec un total de **5 129 000 € en 2016** contre **4 988 506€** en 2015 et **4 478 333 €** en 2014, les recettes commerciales sont en hausse de 2,7 %. (contre 11,4% en 2015).

Le poids des recettes commerciales et annexes est fixé en 2016 à 15%, pour des compensations sociales de 3% et contre 82% pour la contribution financière. L'autorité délégante donc prend en charge 85 % des produits de la délégation contre 84% en 2015.

Avec un engagement prévisionnel pour les recettes commerciales directes de 5 505 975€ en 2016 à l'issue de l'avenant 7, l'objectif contractuel bien que proche en ce qui concerne les recettes commerciales directement tirées du trafic, n'est cependant pas atteint contrairement à 2015 et 2014, ce qui révèle une difficulté relative à l'engagement de recettes.

Les perturbations liées au trafic, l'augmentation et le glissement tarifaire qui lui est associé pèsent de manière plus aigue en 2016 que les années passées, sur l'engagement de recettes.

Les recettes commerciales ont connu en 2016 une hausse tarifaire de 10 centimes au 1^{er} septembre 2016 pratiquées sur le Ticket unitaire et le Ticket deux voyages. Le constat est fait d'une baisse des recettes commerciales issues des tickets unitaires au profit des titres deux voyages et de la plupart des formules d'abonnements qui progressent.

Les abonnements (mensuel, annuel, jeune et scolaire) représentent une part conséquente des recettes 38,6%. Les tickets unités et 2 voyages représentent 38 % des recettes usagers.

L'évolution des recettes commerciales en euros est principalement porté par :

- L'abonnement annuel tout public (+19%)
- L'abonnement mensuel tout public (+6%),
- Les Jeunes Plus (+ 4.7%)
- Les tickets 10 voyages (+3%) et
- Les ventes P+R (+21%).

Il faut noter le recul de -1% des titres 1 et 2 voyages visés par une augmentation tarifaire de +10% au 01/09/2016. Ceci met en évidence un effet d'élasticité et de migration tarifaire au profit d'un développement de la fidélisation faible cependant.

Au bilan, il est à noter que la part des recettes commerciales demeure faible en comparaison des réseaux de taille comparable, même si depuis la signature du contrat en 2012 les recettes commerciales ont progressé de 27% passant de 3,764M€ à 5,129M€.

- **Le ratio recettes /voyages :**

Le réseau Aix en Bus obtient pour 2016 un ratio Recettes par voyage (R/V), y compris les compensations, de 0,54 €.

Les recettes de billetterie par voyage s'élèvent à 0,45€ en 2016 contre 0,43€ en 2015.

Après un repli généralisé ces dernières années, le ratio recette au voyage est en progression à l'instar des moyens et grands réseaux nationaux, démonstration que l'optimisation tarifaire porte ses fruits.

VI- La fraude et la sécurité

- **La fraude :**

Les résultats de l'enquête fraude d'avril 2016 constatant une baisse d'un point du taux de fraude global (11,9% contre 11,1%) issue de la baisse de la non validation mais freinée par une hausse des voyageurs sans titre qui représentent 40 % des irrégularités constatées, impliquant un plan de contrôle ciblé.

L'enquête fraude 2016 présente une hausse des voyageurs sans titre : 7.6 % en 2016 pour 6.9 % (enquête Fraude 2014), (+0.7 point) en cohérence avec les résultats des contrôles inopinés.

Le taux de fraude constaté (contrôles quotidiens) est passé de 2.8% en 2015 à 3.3% en 2016 (+0.5 point).

Le nombre de voyageurs contrôlés pour 2016 est de 270 644, contre 297 957 en 2015 soit une baisse de 9 %. Le taux de contrôle a cependant augmenté de 11 % en lien avec la politique de contrôles ciblés : Focus sur les lignes à taux de fraude élevé identifiées grâce à l'enquête fraude 2016.

Les lignes où le taux d'irrégularité global est le plus élevé sont les lignes : 9,1,12 avec des taux de 30) 22% puis les lignes 2,5,19 et 25.avec des taux bien au dessus de la moyenne globale.

Le taux de recouvrement était en 2015 de 45,5%, il est en 2016 de 40,4 %, malgré une hausse de 5% des procès verbaux dressés, les facteurs de cette baisse sont les suivants :

- Baisse de l'alternative Trok'it
- Recrudescence des adresses erronées
- Suppression des échéanciers en faveur des contrevenants en difficulté

- **La sécurité sur le réseau :**

Le délégataire assure la sécurité de son réseau selon une politique qui articule prévention, médiation et dissuasion, laquelle s'exerce au travers des actions de contrôle préventive ou répressive, contribuant au sentiment de sécurité de l'usager, ce sont 12 agents ETP (équivalent temps plein), soit 3,5% de l'effectif qui y sont consacrés. A titre de comparaison, en 2015, 5,4% des effectifs de la branche interurbaine (source UTP) étaient consacrés à la sécurité.

Sur le réseau Aix en Bus ce sont les invectives et les outrages qui représentent la plus grande part des incidents suivis de très près des jets de projectiles, les secteurs les plus concernés sont , le centre ville, Encagnane et le Jas de Bouffan (sites à risque : Rond point de Galice – Arrêt Saint Exupéry – Arrêt Tubingen – Arrêt les Belges.

En 2016, ces faits ont occasionné 36 dépôts de plainte contre 12 en 2015. Keolis Pays d'Aix participe aux veilles du CLSPD.

VI- Les moyens humains affectés au service en 2016

Les moyens humains sont relativement stables quantitativement et qualitativement (CDD/CDI) avec un turn-over des conducteurs accentué, justifié par la recherche d'un service de qualité, avec un absentéisme en légère baisse et un budget formation toujours au-dessus du taux légal.

Il est à noter que l'organigramme a été étoffé en 2016 avec :

En janvier, la création d'un poste de manager de proximité, la création du poste de Responsable Méthodes et Ordonnancement, en avril avec la création du poste de Responsable Produits et Informations Voyageurs, puis en Juin avec le renforcement temporaire du pôle Administratif et financier par la création d'un poste d'assistant de gestion pour 12 mois.

La fonction Qualité Hygiène Sécurité et Environnement est répartie, suite au départ du responsable, sur 2 agents de maîtrise du service RH et sur un cadre du Comité de Direction.

Depuis Septembre 2016, l'organisation s'est dotée d'un poste d'assistant- Exploitation, occupé par un manager de proximité promu à cette nouvelle fonction ainsi que d'un pôle Management Opérationnel et d'un pôle Suivi Temps Réel.

Les effectifs : Le délégataire dispose d'un effectif total au 31 décembre 2016 de **344** personnes (dont 277 conducteurs), contre 347 personnes en 2015 (dont 283 conducteurs). Les effectifs conducteurs sont en baisse apparente, cependant il convient de préciser qu'en 2015 des contrats à durée déterminée étaient destinés à pallier à l'absentéisme des conducteurs en hausse de 3 points.

L'effectif total reste donc relativement stable d'une année sur l'autre.

Il est à noter que la majorité des mouvements entrants de personnel se fait sur la population conducteurs en compensation des fins de contrats (fin de CDD, retraite, licenciement, inaptitude). Le renforcement des exigences en matière de qualité explique le fort turn-over sur la population conduite.

Le service maintenance a connu la plus forte variation d'effectif avec la poursuite des recrutements de mécaniciens suite à l'internalisation de la maintenance opérée en 2015.

Il est à noter également que la part du personnel féminin n'évolue pas en 2016 (14% de l'effectif).

L'absentéisme : Il convient de rappeler que cette donnée est susceptible de peser significativement dans les coûts variables du service dès que l'effectif de conduite est touché (augmentation du coût unitaire de l'heure de conduite).

La filiale Keolis Pays d'Aix reste marquée en 2016 par un absentéisme quasi 1,5 fois supérieur à celui du secteur d'activité.

Pour mémoire entre 2014 et 2015, le taux d'absentéisme avait augmenté de 31%. Après avoir atteint 12,26% en 2015, de nombreuses actions ont été entreprises afin de réduire ce taux, avec pour objectif de passer durablement en dessous des 10%.

En 2016, le taux d'absentéisme de l'ensemble du personnel est passé de 12,26 % en 2015 à 11,81 % en 2016, ce qui constitue une optimisation des coûts d'exploitation.

Particularisme du réseau : En comparant les données de la filiale avec celles du groupe, on constate que l'absentéisme pour maladie est dans la moyenne alors que l'absentéisme pour accident du travail est trois fois plus élevé.

La formation : Le coût de la formation déjà très élevé en 2015 passe de 218 95€ à 325 690€ en raison des efforts de formation exigés par l'internalisation de la maintenance (atelier)

Le plan de formation demeure au dessus du taux légal prévu au contrat soit 1.6 % (ce taux est de 3,5% de la masse salariale brute de l'entreprise en 2016).

VII- Les moyens matériels affectés au service en 2016

- **Le parc de matériel roulant**

La convention de délégation de service public met le matériel roulant à la charge du délégataire qui satisfait cette obligation principalement via des contrats de location longue durée, assurant ainsi le maintien de l'exigence de véhicules peu âgés. La majorité des véhicules étaient neufs au 1er janvier 2012. La majorité des véhicules sont aux normes EURO V et utilisent un carburant alternatif type DIESTER, ce qui a pour effet de réduire les émissions polluantes.

L'âge moyen du parc est de 4,4 ans au 31 décembre 2015 contre 3,81 ans en 2014. La majorité des véhicules étaient neufs au 1er janvier 2012 et aux normes EURO V utilisant un carburant alternatif type DIESTER, de nature à réduire les émissions polluantes.

Aspects quantitatifs : Le parc passe de 185 véhicules en 2015, à 164 en 2016 dont 126 fournis par le délégataire (exploités en propre et affrétés à l'usage des sous-traitants), avec un taux de réserve en baisse qui passe de 17,8 % à 14,7 %.

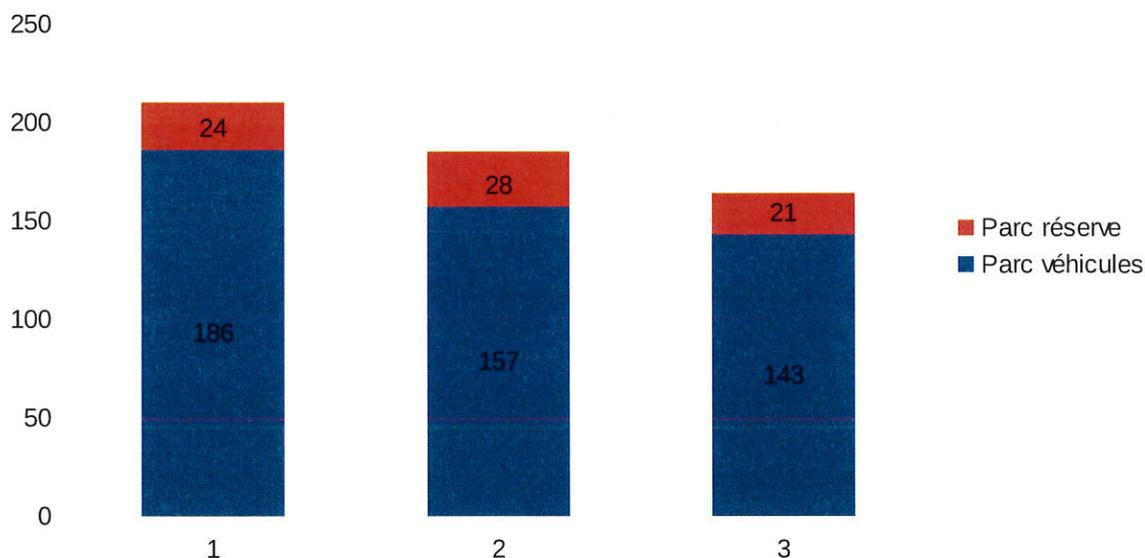
	Parc véhicules	Parc réserve
2014	186	24
2015	157	28
2016	143	21

Cette évolution s'explique pour partie par la baisse de la part des véhicules Keolis utilisée par les sous-traitants (de 25 % en 2015 à 12% en 2016).

La diminution du parc est liée en grande partie au transfert de l'activité des services scolaires à la société SAP titulaire du marché de transport interurbain correspondant au besoin.

Quant à la diminution du taux de réserve elle est liée au transfert différé des véhicules retirés du parc exploité mais toujours sur le parc physique (véhicules Autocars sortis de l'offre en 2015 et transférés en 2016).

Evolution parc de 2014 à 2016



Un autre facteur induisant également une baisse du taux de réserve est l'internalisation de la maintenance ; ce facteur devrait peser de manière progressive.

Le taux de réserve global est de 14,7%, ce qui est élevé selon les standards de la profession établissant la fourchette basse à hauteur de 10%. Un taux de réserve élevé traduit des difficultés dans la gestion des « pointes » qui pèsent dans le prix du service délégué payé par l'Autorité déléguée.

Il convient de relever que le taux de réserve des véhicules standards et Low Entry (les plus nombreux) est inférieur à 10%.

C'est le taux de réserve des Minibus qui est élevé compte-tenu de la petite quantité de véhicules mis à disposition des services concernés.

Répartition des véhicules	Nombre de véhicules au 31/12/2016	Véhicules de réserve 2016	Total 2016	Nombre de véhicules au 31/12/2015	Véhicules de réserve 2015	Total 2015
Exploitation en propre	100	11	111	97	12	109
Standard	50	3	53	49	5	54
Low Entry	29	3	32	27	3	30
Midibus	8	2	10	7	2	9
Minibus	3	1	4	3	1	4
Minibus +	10	2	12	11	1	12
Exploitation par des sous-traitants	11	4	15	27	10	37
Standard	0	1	1	0	0	0
Midibus	4	0	4	2	1	3
Minibus	7	3	10	7	3	10
Midicar	0	0	0	4	1	5
Autocar	0	0	0	14	5	19
Total propriété de Keolis	111	15	126	124	22	146
Low Entry	12	2	14	13	2	15
Minibus	4	1	5	4	1	5
véhicule électrique	16	3	19	16	3	19
Total propriété des sous-traitants	32	6	38	33	6	39
Total général	143	21	164	157	28	185

Aspects qualitatifs : L'âge moyen du parc est de 4,74 au 31 décembre 2016 contre 4,4 ans au 31 décembre 2015.

évolution de l'âge du parc				
Type de véhicule	âge moyen		âge maximum	
	2015	2016	2015	2016
Autobus Standard, Low entry et midibus	3,91	4,39	4,07	10,07
Minibus	2,27	2,67	3,86	4,86
Autocar et midicar	4,68		9,07	
navettes électriques	9,50	9,17	13,79	14,56
	4,4	4,74		

* Les données sont fournies au 31 décembre de chaque année

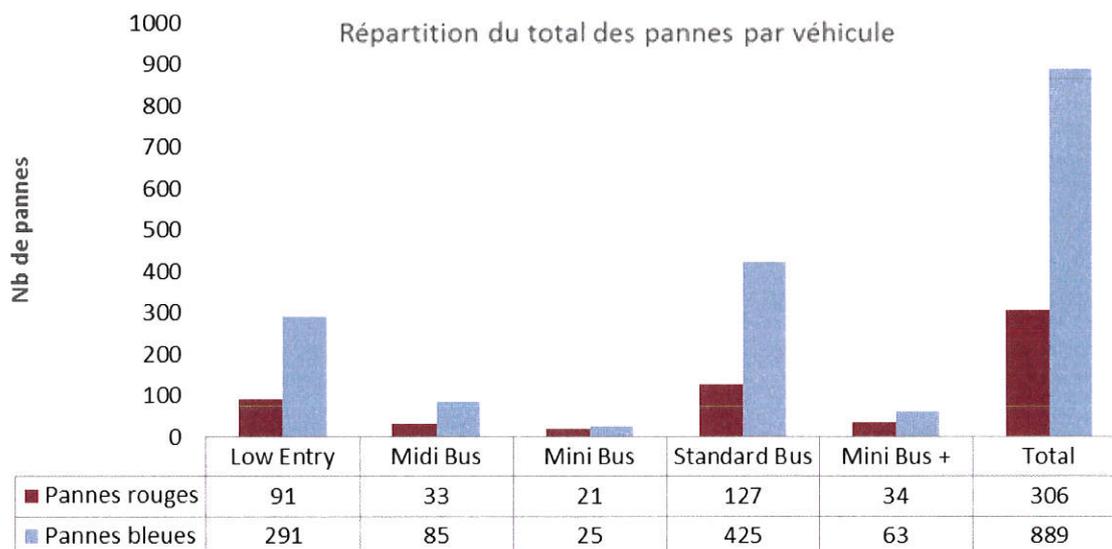
- **Sinistralité**

Pannes : Les pannes sont réparties en deux catégories :

- pannes rouges : générant une gêne pour la clientèle (remplacement du véhicule en ligne) et perte de kilomètres d'exploitation.
- pannes bleues : n'ont pas d'influence sur les clients et ne génèrent pas de perte de kilomètre ni de retard

Cette donnée est nouvelle, il ne peut être réalisé de comparatif avec 2015.

Accusé de réception en préfecture 013-200054807-20170706-2017_CT2_259-DE Date de télétransmission : 19/07/2017 Date de réception préfecture : 19/07/2017



Accidentologie : Avec 170 accidents déclarés en 2016 contre 172 accidents en 2015, la baisse de la sinistralité amorcée entre 2014 et 2015 (-12,7 %) est confirmée.

L'année 2016 a connu 140 accidents matériels et 30 accidents corporels (143 pour 29 en 2015), pour lesquels le délégataire est responsable dans 30,6% des cas (contre 31,2 % en 2015).

Globalement, on observe en parallèle une hausse de 19.2 % des sinistres où la responsabilité du délégataire est engagée à 50 %.

Il est à noter une baisse de 11.6 % sur les sinistres où la responsabilité du délégataire est engagée à 100 %, contre -25,7 % entre 2015 et 2016, confirmant ainsi la tendance à la baisse amorcée.

- **Les équipements embarqués**

Une augmentation des signalements ainsi qu'une augmentation du temps de résolution des pannes ont été constatées.

L'augmentation des pannes 2016 s'explique par le vieillissement de la billettique Vix. et la mise en place d'Opéryo (déploiement du SAEIV de la Société INEO * sur 169 véhicules urbains en juin 2016) perturbée par des incidents d'installation entraînant mécaniquement une augmentation des signalements SAEIV à partir de juin 2016.

*SAEIV = *Système d'aide à l'exploitation et information voyageur*

Il est à noter l'augmentation du temps d'intervention en 2016 due d'une part à la concentration des ressources sur la mise en place d'Ineo de juin à août 2016 et d'autre part au temps de prise en main du nouveau système et ses interfaces.

- **Les Biens**

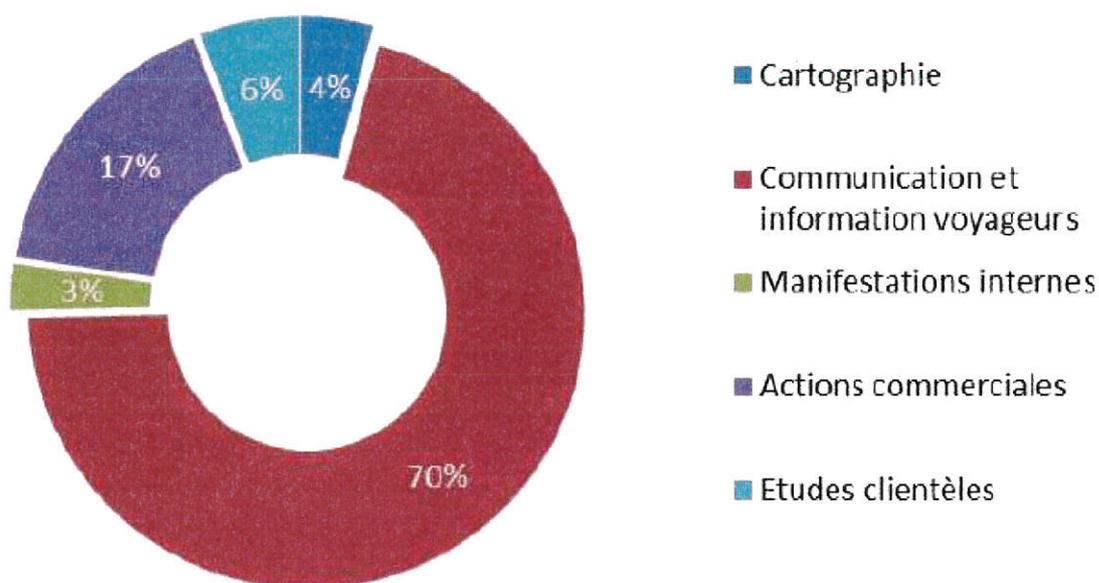
Le rapport annuel présente en annexe l'état comptable des biens de retour au 31 décembre 2016. Le dépôt a connu en décembre 2016 une inondation sur une partie du parking causée par des essais de la Société du Canal de Provence ; l'expertise a eu lieu en début d'année 2017.

VIII– Communication interne et usagers et qualité du service rendu

- **Le plan marketing**

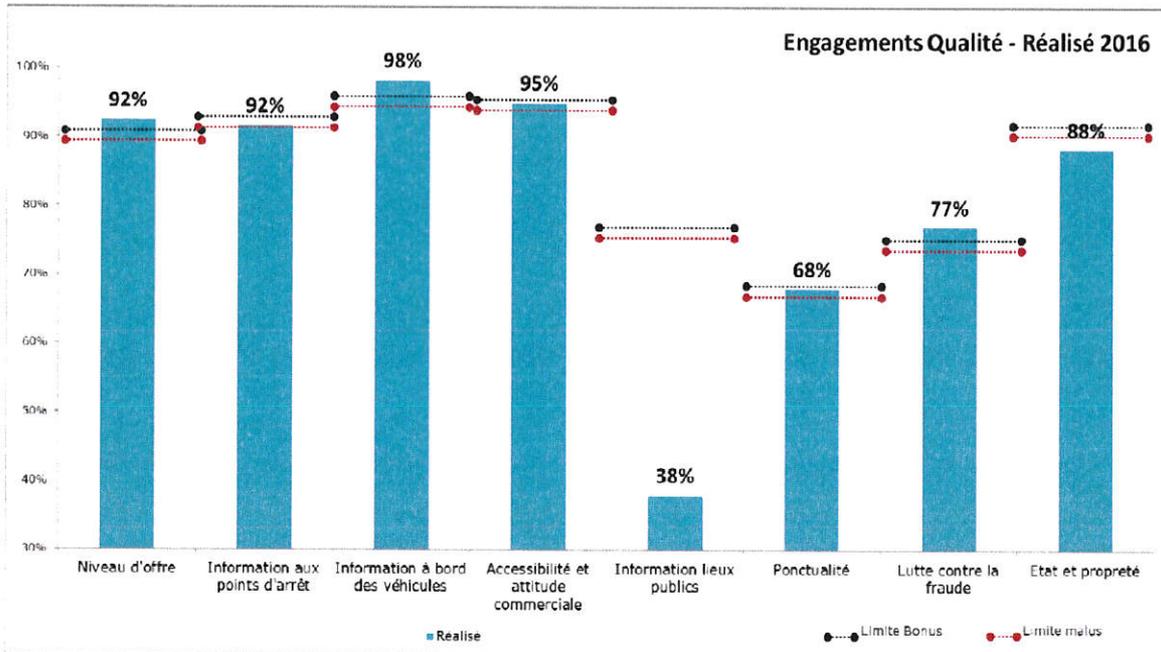
En 2016, les dépenses de marketing ont atteint 457 000 euros dont la majeure partie concerne la communication auprès du public et l'information des voyageurs (éditions et productions horaires, informations aux points d'arrêts...).

En valeur avril 2011, le plan marketing s'élevait à 355 000 euros, faisant l'objet d'une remise à nouveau pérenne dans le cadre de l'avenant 7, qui prévoit à partir de 2017 que le budget marketing annuel soit porté à hauteur de 460 000 euros (valeur 2011) ;



- **La qualité de service**

Avec la mise en place d'un plan de progrès partagé, la mesure de la qualité de service a permis au délégataire de dégager un léger bonus au bénéfice des usagers



Le contrôle concerne 3 thèmes majeurs :

La qualité du service offert (Niveau d'offre, Ponctualité)

La qualité des relations avec la clientèle

La qualité du matériel

La plan de progrès a permis de dégager un bonus de 33 000 euros (plafond annuel fixé à 200 000 euros) pour le niveau d'offre, l'information aux points d'arrêt et à bord des véhicules avec notamment la mise en service du SAEIV et des efforts sur l'accessibilité et l'attitude commerciale.

	Montant du ventilation	Montant du bonus/Malus	Résultat 2016
Niveau d'offre	20%	40 000 €	20 870 €
Information aux points d'arrêt	20%	40 000 €	8 000 €
Information à bord des véhicules	10%	20 000 €	- €
Accessibilité et attitude commerciale	10%	20 000 €	11 892 €
Information lieux publics	5%	10 000 €	- €
Ponctualité	5%	10 000 €	10 000 €
Lutte contre la fraude	5%	20 000 €	8 000 €
Etat et propreté	20%	40 000 €	5 667 €
		200 000 €	33 095 €

IX– Les comptes de la délégation

Les comptes de la délégation ont été affectés par la conclusion en juin 2016 d'un avenant n°7. Approuvé par le Conseil de Communauté du 30 juin 2016, cet avenant modifiait l'offre commerciale, afin de prendre en compte divers aménagements en Centre-Ville notamment sur les deux places de la Madeleine et de Verdun.

Cet avenant, outre les adaptations courantes de l'offre, achevait également la rationalisation des transports scolaires par le maintien dans le contrat des seuls doublages scolaires et actait des conséquences techniques et financières de la mise en service du P+R Krypton et de son pôle d'échanges. Enfin, une adaptation pérenne du plan marketing était nécessaire avec une enveloppe supplémentaire de 35K€ HT/an pour mettre à niveau les moyens de communication avec la mise en service du SAE-IV et accompagner la modernisation des dispositifs d'information voyageurs jusqu'à la fin du contrat.

- **La rémunération du délégataire**

Contribution forfaitaire : La contribution forfaitaire est en légère hausse suite à l'avenant 7, des recettes commerciales en hausse et un nombre de kilomètres commerciaux en hausse pour un nombre d'heures de conduite en charge en baisse et moins de véhicules pour des effectifs conducteurs relativement stables, reflet d'une amélioration de la productivité, dans un contexte où le nombre de voyages baisse néanmoins.

Evolution de la contribution financière forfaitaire (Hors reversement de la Taxe sur les salaires et de la contribution économique Territoriale)

La CFF évolue entre 2015 à 2016 de -1,28% contre – 1,25% prévu au contrat initial (CEP Annexe 20) et -2,38 % selon le CEP de l'avenant 3 (compte d'exploitation prévisionnel)

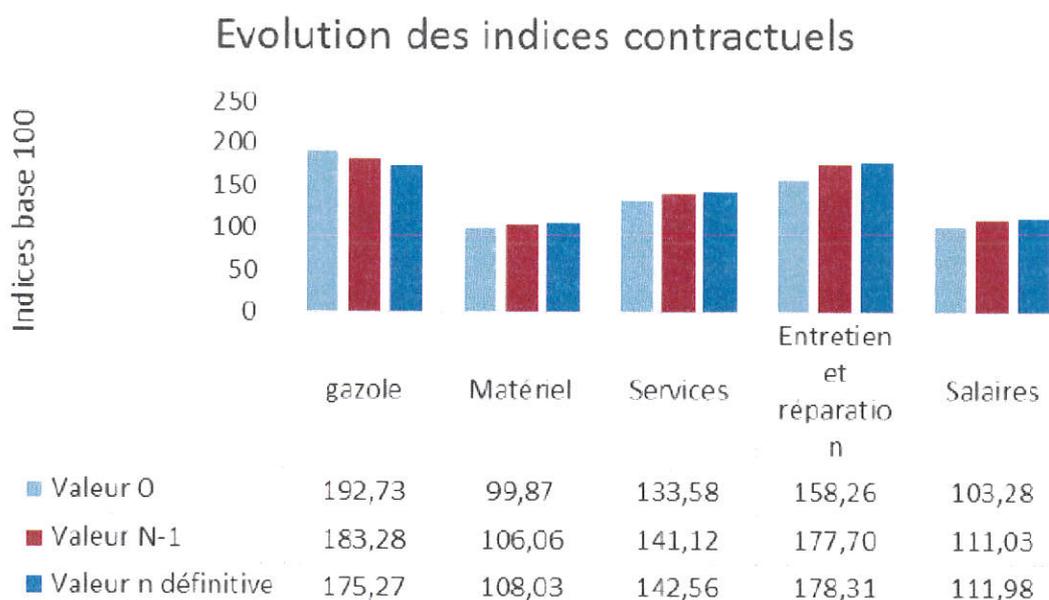
€	2015	2016	2016 vs 2015
Contribution forfaitaire contractuelle non indexée hors CET et TS	26 104 307	25 773 608	-330 699
Annuité dépôt perçue par avance	-625 876	682 852	1 308 728
Indexation	1 867 244	1 980 798	113 554
Impact cut off 2014/2015 et autres	-371 609	-139 886	231 723
Contribution forfaitaire réelle hors CET et TS	26 974 066	28 297 372	1 323 306

Au 31 décembre 2016 la CFF comptabilisée (avant indexation définitive et régularisation annuelle du 30 mars de N+1) se décompose comme suit :

Décomposition de la Contribution Financière avec TS et CET comptabilisée au 31/12/2016 (€)	
Contribution Financière Avenant 7 valeur € Avril 2011	25 773 608
Actualisation estimative 2016	2 472 289
Provision écart indexation	-491 491
Régularisation/cut-off CF 2015	-112 653
Annuité Dépôt perçue d'avance valeur € Avril 2011	682 852
Reversement duplicatas	-27 233
Refacturation CET	340 336
Refacturation Taxe sur les salaires	756 077
Total	29 393 785

Les dépenses forfaitaires du contrat sont révisées selon la formule contractuelle suivante :

$$R = 0,10 + (0,0) E/E0 + (0,0790) G/G0 + (0,0756) M/M0 + (0,1174) P/P0 + (0,0179) R/R0 + (0,6101) S/S0$$



L'indexation globale définitive ressort au 30 mars de N+1 à 6.06% en 2016 contre 5.542% en 2015 soit 114k€. Cette très faible évolution s'explique par une baisse de l'indice gazole et une très faible évolution des autres indices.

L'élaboration de la facturation définitive 2016 réalisée sur la base des indices définitifs de l'INSEE amène à une contribution forfaitaire de **27 762 930€**.

La collectivité émettra donc un titre de recettes de 482 967€ au titre de la régularisation de la contribution forfaitaire. Cette régularisation étant en grande partie provisionnée, l'impact 2017 de cette régularisation sera de 8 523€ (impact dit de cut-off).

Contribution forfaitaire (€ valeur 2016)	2016
Acompte versé par la collectivité en 2016	28 245 897
Provision de facturation définitive comptabilisée à fin décembre 2016	-491 491
CF estimée comptabilisée dans les comptes 2016 de KPA	27 754 406
Facturation CF définitive 2016 réelle	27 762 930
<i>impact comptable sur 2017</i>	<i>8 523</i>

Compensations : Les acomptes versés au titre des compensations sont égales aux compensations provisionnées dans les comptes (pas d'effet d'indexation).

Compensations (€ valeur 2016)	2016
Acompte versé par la collectivité	1 051 813
CF comptabilisé dans les comptes 2016 de KPA	1 051 813
<i>impact comptable sur 2017</i>	<i>0</i>

Intéressement sur les recettes : L'article 38 du contrat prévoit un intéressement de l'Autorité délégante en cas de recettes supérieures à leur montant prévisionnel. Les recettes réelles étant largement inférieures au contrat, il n'y a pas eu de déclenchement de cette clause en 2016.

- **Le CARE 2016 Compte annuel du résultat d'exploitation**

CEP Réel 2016 vs contrat actualisé : Le résultat avant impôts 2016 est inférieur de – 3 121k€ par rapport à l'objectif contractuel. L'analyse ligne à ligne n'est pas pertinente au regard des déformations contractuelles évoquées dans le rapport annuel du délégataire (décalage du dépôt, cut-off, etc.).

CEP réel 2016 vs réel 2015 : Le résultat avant impôts 2016 est en amélioration de 452k€ par rapport à 2015 mais toujours déficitaire.

Cette amélioration est à netter des impacts cut-off évoqués précédemment (232k€), l'amélioration du résultat hors effet cut-off est de +220k€.

Cette amélioration est à rapprocher de la sortie des contrats scolaires de la DSP (contrat déficitaire) et d'une légère baisse de l'absentéisme et de l'accidentologie.

Ratios annexe 22 : La lecture des ratios d'exploitation montre une amélioration sensible de la productivité. Les ratios financiers liés à la contribution forfaitaire sont perturbés par les éléments comptables expliqués supra.

Unités d'œuvre	Contrat	Actualisation Définitive	Contat actualisé 2016	Réel 2016	Réel vs Contrat actualisé	Réel 2015	2016 vs 2015
Rappel des principales données techniques et financières							
Kilomètres commerciaux	6 223	-	6 223	6 180	43	6 005	174
Kilomètres haut-le-pied	1 096	-	1 096	1 149	53	1 282	133
Kilomètres techniques	135	-	135	150	14	149	1
Kilomètres totaux	7 454	-	7 454	7 478	24	7 436	42
Heures de conduite commerciales	351	-	351	357	6	360	3
Heures de conduite totales	471	-	471	480	9	484	4
Heures productives	534	-	534	544	10	550	6
Heures improductives	153	-	153	146	7	136	10
Heures totales	687	-	687	690	3	686	4
Nombre de conducteurs	0	-	0	0	0	0	0
Nombre de véhicules	0	-	0	0	0	0	0
Nombre de voyages = validations redressées de la non validation	18 923	-	18 923	12 217	-6 707	12 565	348
Recettes directes	6 007	-	6 007	5 477	530	5 340	136
Coûts de conduite	14 272	1 196	15 468	15 656	188	15 206	450
Coûts totaux	33 191	2 047	35 238	38 593	3 355	37 415	1 178
Contribution forfaitaire	26 910	1 981	28 891	29 394	503	28 035	1 359
Compensations tarifaires	1 052	-	1 052	1 157	105	1 022	135
Ratios							
Ratios d'exploitation							
Kilomètres haut-le-pied/kilomètres totaux	14,7%		14,7%	15,4%	223,4%	17,2%	-315,6%
Heures de conduite commerciales/kilomètres commerciaux	5,6%		5,6%	5,8%	-14,8%	6,0%	-1,6%
Heures improductives/heures totales	22,3%		22,3%	21,2%	-209,2%	19,8%	247,9%
Kilomètres commerciaux/conducteur	16 494		16 494	16 304	-189	15 939	365
Kilomètres commerciaux/véhicule	35 304		35 304	34 479	-825	32 461	2 017
Ratios d'offre et de fréquentation							
Voyages/kilomètre commercial	3,04		3,04	1,98	-1,06	2,09	-0,12
Ratios financiers							
Recettes directes/dépenses totales	18,1%		17,0%	14,2%	-15,8%	14,3%	11,6%
Recettes directes/voyage	0,317		0,317	0,448	0,131	0,425	0,023
Coût/ETP conduite	37 827		40 998	41 306	308	40 359	947
Contribution forfaitaire/kilomètre commercial	4,324		4,643	4,756	0,114	4,668	0,088
Contribution forfaitaire+compensation /kilomètre commercial	4,493		4,812	4,944	0,132	4,839	0,105
Contribution forfaitaire/voyage	1,42		1,53	2,41	0,88	2,23	0,17
Contribution forfaitaire+compensation /voyage	1,48		1,58	2,50	0,92	2,31	0,19

X - Conclusion - Perspectives

Cette année 2016 se caractérise par :

- L'ouverture du parking relais du Krypton, nouvel équipement structurant
- La fréquentation du réseau pénalisée malgré le plan d'information des voyageurs
- La fréquentation des services spéciaux en progression
- Une hausse tarifaire de 10 centimes sur le Ticket unitaire et le Ticket deux voyages
- L'intégration d'un nouveau Système d'Aide à l'Exploitation et d'Information Voyageur
- Un ratio recette au voyage en progression à l'instar des moyens et grands réseaux nationaux
- Les moyens humains relativement stables quantitativement et qualitativement
- Le projet d'entreprise lancé en 2016 visant à développer les bonnes pratiques

L'année 2017 est axée sur :

- Mobilisation autour du projet d'entreprise pour pérenniser les résultats obtenus sur la fin de l'année 2016
- Les évolutions technologiques, notamment le projet « My Keolis Services », permettant l'accès à chaque salarié à son planning, la bourse d'échange, et à la gestion de ses congés
- Le début d'une période délicate de travaux en vue de la transformation du service de transport urbain de voyageurs (travaux de la ligne BHNS)

Telles sont les raisons qui nous incitent à proposer au Conseil de la Métropole de prendre la délibération ci-après :

Le Conseil de la Métropole Aix-Marseille-Provence,

Vu

- Le Code Général des Collectivités Territoriales ;
- La loi n°2014-58 du 27 janvier 2014 de modernisation de l'action publique territoriale et d'affirmation des métropoles ;
- La loi n°2015-991 du 7 août 2015 portant nouvelle organisation territoriale de la République ;
- L'ordonnance n° 2016-65 du 29 janvier 2016 relative aux contrats de concession et notamment son article 52 ;
- Le décret n° 2016-86 du 1er février 2016 relatif aux contrats de concession et notamment son article 33 ;

Où il le rapport ci-dessus,

Entendues les conclusions du Commissaire Rapporteur,

Considérant

- L'article 52 de l'ordonnance n° 2016-65 du 29 janvier 2016 relative aux contrats de concession prévoit que "le concessionnaire produit chaque année un rapport comportant notamment les comptes retraçant la totalité des opérations afférentes à l'exécution du contrat de concession et une analyse de la qualité des ouvrages ou des services".
- L'article 33 du décret n° 2016-86 du 1er février 2016 relatif aux contrats de concession, qui prévoit que ce rapport doit être remis à l'autorité concédante avant le 1er juin. Dès réception, le rapport, qui doit être joint au compte administratif en application de l'article R. 1411-8 du Code Général des Collectivités Territoriales, est inscrit à la plus proche réunion de l'assemblée délibérante de la collectivité ou de l'établissement public (en vertu de l'article L. 1411-3 du même code), et en tout état de cause avant le 30 juin, échéance avant laquelle l'assemblée délibérante doit arrêter les comptes.
- Le rapport d'activité 2016 permet le contrôle des comptes présentés par le délégataire pour l'exécution du service public délégué, il permet le contrôle de la qualité du service rendu aux usagers dans des conditions et avec des moyens modernes et durables.

Délibère

Article unique :

Il est pris acte du rapport d'activités annuel pour l'exercice 2016 de la Délégation de Service Public Aix en Bus, annexé au présent rapport.

Pour enrôlement,
Le Vice-Président Délégué
Mobilité, Déplacements et Transports

Jean-Pierre SERRUS

OBJET : Aménagement du territoire - Déplacements, mobilité transports et infrastructures - Rapport d'activités annuel 2016 du délégataire du réseau de transports urbains "Aix en Bus"

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

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



Signé, le 17 JUIL. 2017

Commission Consultative des Services Publics Locaux

Analyse du compte-rendu annuel 2016 du
délégué « Aix en Bus »

Commission du **XX/06/2017**



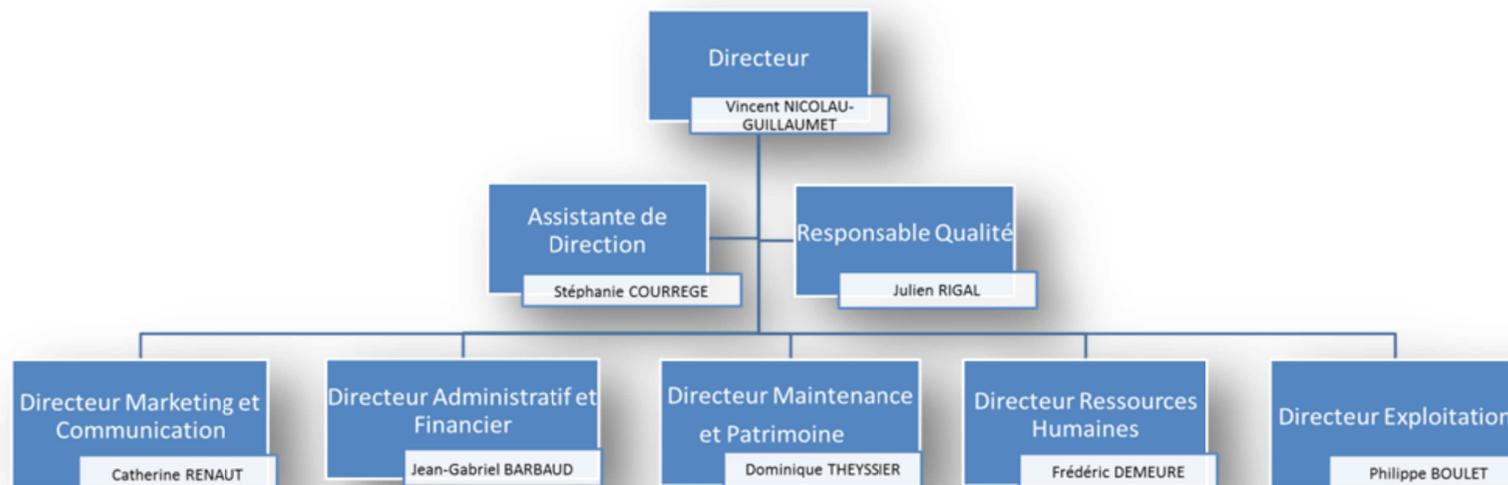
Analyse du compte-rendu annuel du délégué « Aix en Bus »

Mai 2017

« Aix en Bus » : FAITS MARQUANTS DE L'ANNEE 2016

Le rapport annuel du délégataire relate 3 faits marquants en 2016 :

- **La mise en place de la Métropole Aix-Marseille Provence** depuis le 1er janvier 2016 impliquant le transfert du contrat de DSP auparavant sous l'autorité de la Communauté du Pays d'Aix
- **Les travaux au centre-ville** qui ont impacté l'offre de transport et la condition des circulation des bus
- **Le projet d'entreprise Keolife** dont l'objectif est de se concentrer sur la performance opérationnelle de la filiale et d'améliorer la qualité de service



« Aix en Bus » : Focus sur les faits Saillants de 2016

- **Offre** : Ré-ouverture du parking relais Krypton et du renfort de sa desserte mais aussi du démarrage du chantier des 3 places en hyper centre-ville et du contournement du Cours Sextius.
- **Tarifs** : les tarifs en 2016 ont augmenté de 0.9% (hausse moyenne pondérée) correspondant aux seules augmentations des tickets 1 et 2 voyages.
- **Contrat** : transfert du contrat de DSP de la Communauté du Pays d'Aix à la Métropole Aix-Marseille Provence
- **Mouvement social** : mise en place d'une Commission Temps de Parcours, chargée d'étudier les dysfonctionnements constatés et de proposer des améliorations à la Direction, amélioration des conditions de travail
- **Organisation** : création de postes : Responsable Méthodes et Ordonnancement, Responsable Produits et Informations Voyageurs, renforcement temporaire du pôle Administratif et financier, un poste de manager de proximité, un poste d'assistant Exploitation, création de pôles : pôle Management Opérationnel à l'Exploitation

Consistance du contrat de Délégation de Service Public « Aix en Bus »

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".

Le 1er janvier 2016, la convention de DSP est transférée de droit à la Métropole Aix Marseille Provence devenue autorité organisatrice.

Cette convention met à la charge du délégataire plusieurs nouvelles prestations précédemment effectuées via des marchés publics séparés :

- Services scolaires (Luynes, Les Milles, Duranne, Granettes et Puyricard)
- Navettes : lignes « Diablins » du centre-ville
- Lignes régulières reliant Aix en Provence à Venelles
- Exploitation et gardiennage des parcs-relais (P+R)



I - Offre de transport du réseau



5

I - 1. Offre kilométrique

Avec 6 179 736 kms commerciaux en 2016, le réseau Aix en Bus a augmenté son offre kilométrique de 174 363 kms (+2,82%) par rapport à 2015 (6 005 376 kms).

Les kilomètres exécutés en propre par Keolis Pays d'Aix ont augmenté de 5.26% (+231 921 kms) entre 2015 et 2016 (variation due aux modifications réseau). Le kilométrage sous-traitant a quant à lui diminué de 3.2% (-57 560 kms) entre 2015 et 2016 (cette incluant une partie de la suppression des scolaires de l'offre).

Les lignes en augmentation (Les plus significatives 22, M1, M2, M4, M3, 5, 13, 7, 6, 19, ...) représentent 315 595 kms hors services à la demande et hors navettes (Diablins).

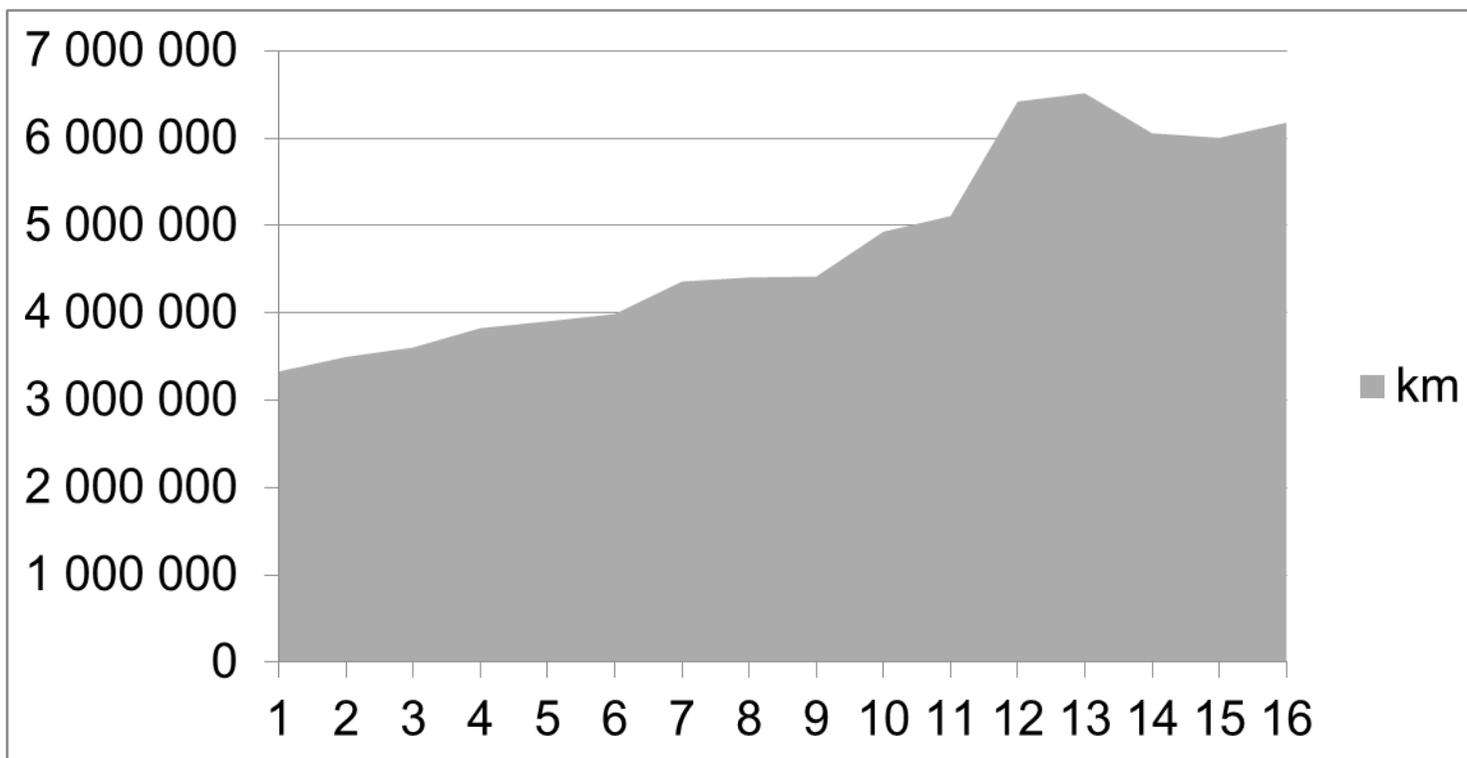
22	M1	5	M2					
54 881kms	58 017kms	25 963kms	23 493l					

Les lignes faisant l'objet des diminutions les plus sensibles sont les suivantes :

Évolution de l'offre kilométrique commerciale totale Aix en Bus (2001-2016)

Le pic d'activité de 2012-2013 absorbé en 2014 et 2015 a permis une stabilisation de l'offre au niveau des engagements contractuels, permettant au réseau de parvenir à maturité.

2001	3 330 558
2002	3 497 000
2003	3 606 000
2004	3 827 000
2005	3 904 000
2006	3 988 000
2007	4 360 000
2008	4 407 000
2009	4 417 000
2010	4 931 000
2011	5 109 000
2012	6 421 000
2013	6 514 925
2014	6 058 512
2015	6 005 374
2016	6 179 736



Les Kilomètres commerciaux sont des kilomètres graphiqués

I - 2. Adaptation de l'offre

A) Modifications d'itinéraire: Lignes 3, 5, 6, 13 et 25 (évitement du cours Sextius), lignes A Diablins détournée ; ligne 21 - scindée en 2 parties (ligne 21 en terminus à Bellegarde et reprise par la ligne M3 pour la partie Est de la ligne), ligne 23 : limitée à l'arrêt « Bellegarde »; nouveau terminus Gare routière pour les lignes 6 et 25; Nouveaux quartiers desservis pour les lignes 5, 8, 19 , 20 , Mini 1

B) Suppression de desserte: ligne 20 (limitée au Bois de l'Aune), ligne 25 (boucle de l'Agnel)

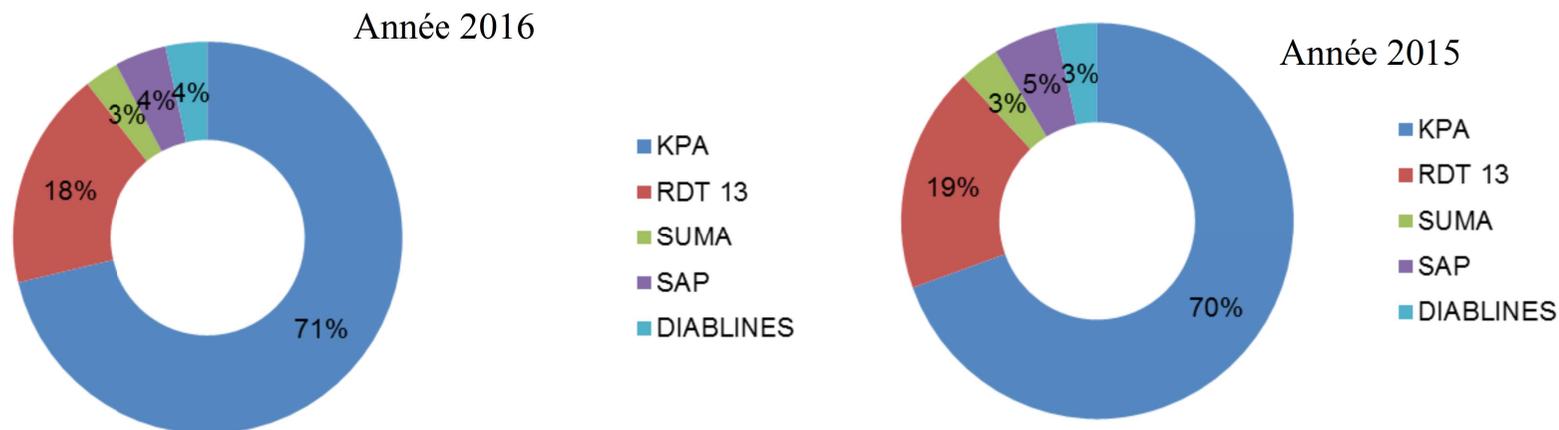
C) Renfort d'offre pour les lignes 7, 8, 10, 11, 12, 21, 23, création de la ligne Mini 4

D) Flexibus (Transport à la demande) - création de deux arrêts : sur l'avenue Grimaldi à Puyricard et au Vallon des Mourgues

I - 3. Détail de l'offre sous-traitée

L'offre kilométrique commerciale sous-traitée est maintenue à environ 29 %, très proche du niveau de 2015 et du maximum contractuel, ce qui reste un taux relativement élevé et une spécificité du réseau Aix en Bus.

Répartition des km commerciaux 2016 entre exploitants et rappel de la répartition en 2015



I – 4. Perturbation des services

Les déviations liées aux conditions de circulation

Près de 200 jours de déviations liées à différentes difficultés de circulation ont pénalisé le réseau.

Ces déviations concernent à la fois des manifestations ou événements locaux (19 dates) mais aussi 16 épisodes de travaux d'une durée moyenne de 8 à 9 jours. Les plus pénalisants sont ceux de la ZAC de l'Enfant qui ont nécessité une déviation longue en temps et en parcours.

Les perturbations liées aux mouvements sociaux

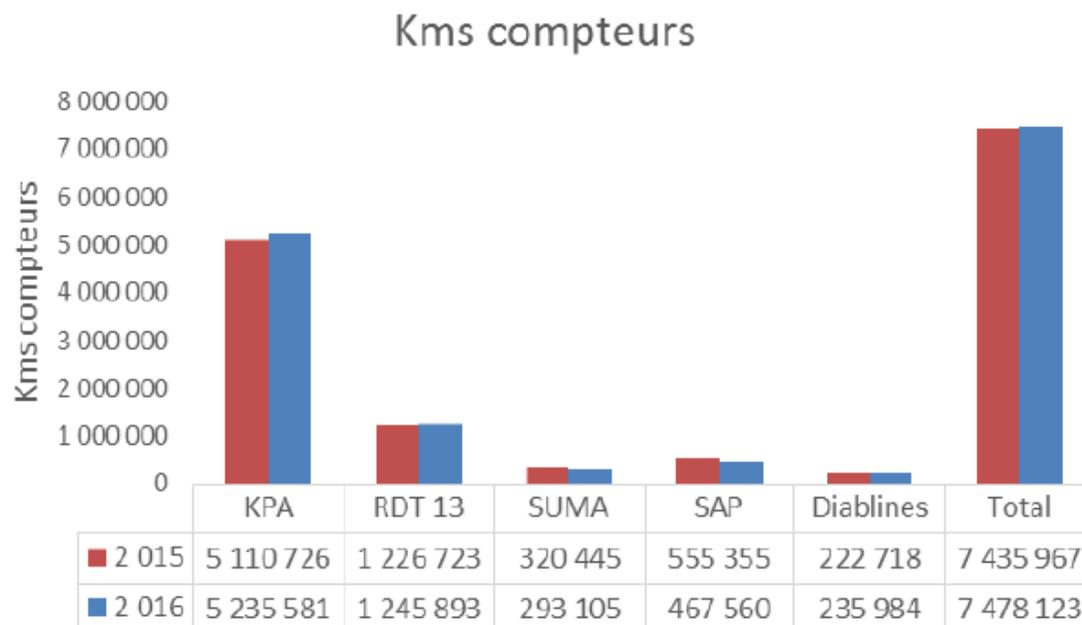
Du 17 mai au 17 juin puis du 1er au 30 septembre, 2 mouvements de grève au sein de Keolis Pays d'Aix ont perturbé les lignes aux heures de pointe. Les revendications portaient sur l'amélioration des conditions de travail et sur les salaires.

Un protocole a été signé avec l'intersyndicale CGT -CFTC qui a abouti à

- la mise en place d'une Commission Temps de Parcours chargée d'étudier les dysfonctionnements constatés et de proposer des améliorations à la Direction
- la remise en état de l'ensemble des toilettes du réseau

I – 4. Production kilométrique totale

La production kilométrique totale entre 2015 et 2016 est restée relativement stable, avec une variation globale de 42 156 km soit 0.5% de l'offre totale. Malgré cette relative stabilité, la signature de l'avenant 7 a entraîné une augmentation des kilomètres produits en propre par Keolis Pays d'Aix (nouvelle offre) .





II - Fréquentation



II - 1. La Fréquentation globale du réseau

Après avoir diminué de 4 % entre 2014 et 2015, les données de fréquentation montrent une baisse de 3,7 %, soit 14 013 646 voyages comptabilisés en 2016 contre 14 540 627 en 2015.

La fréquentation du réseau a été pénalisée par 200 jours de déviation liée à des événements locaux, des manifestations et à des zones de travaux mais également par trois mouvements sociaux, de niveau national en mars 2016 puis en mai-juin et en septembre 2016 au niveau de Kéolis Pays d'Aix.

De plus une perturbation de la fiabilité des cellules compteuses a eu lieu du fait d'un changement de système qui a eu lieu entre juillet et septembre 2016 (absence de données sur certaines lignes).

Compte tenu des modalités d'équipement des véhicules Flexibus (SUMA), il est à noter que les données présentées pour ces lignes ne sont pas représentatives de l'existant, ces véhicules n'étant pas équipés de cellules compteuses. Avec le nouveau système de comptage par cellules compteuses, aucune donnée Flexibus n'est présentée depuis l'été 2016.

II - 2. Reconstitution des données

Compte-tenu du changement de matériel, SIV Luciol du délégataire remplacé par SAEIV Operyo de l'Autorité délégante, il convient de considérer que les données des mois de Juin Juillet et Août 2016 sont rendues peu fiables l'ancien système désinstallé n'ayant pas été remplacé immédiatement par le nouveau système à installer.

Les relevés des années 2013- 2014- 2015 pour les mois de Juin- Juillet et Août font apparaître que le poids de ces mois dans la fréquentation totale de l'année considérée est SENSIBLEMENT équivalent d'une année sur l'autre.

Les mois de juillet et août 2016 ne confirment pas la tendance avec près d'un point d'écart, écart dont il peut être supposé qu'il est affecté par le non fonctionnement des cellules compteuses pendant ces deux mois.

L'application du poids moyen antérieur, aux mois de juillet et août 2016, produirait une baisse de la fréquentation par rapport à 2015 de -2,4 % au lieu de -3,7 %, confirmant une cependant la tendance à la baisse.

II - 4. Ratio voyageurs / kilomètre (V/K)

- Il s'agit d'un ratio qui permet de mesurer le nombre de voyages effectués par kilomètre parcouru (kms cciaux + kms Hlp). Il s'agit d'un ratio de rendement et d'efficacité, fortement dépendant de la densité et de la morphologie urbaine, le territoire Aixois étant étendu, il convient de relativiser la pertinence absolue de ce ratio.
- Selon les données du RAD 2015 le réseau urbain d'Aix en Provence obtient un ratio V/K de 1,98* en 2016, en baisse par rapport à 2015 (2,09) étant précisé que ce ratio est calculé sur les kms commerciaux et non totaux.
- Pour mémoire le V/K était en 2015 (sur kms totaux) le suivant ** :

- Aix en Bus 1,99
- Amiens 2,44
- Pau 2,26
- Avignon 1,69
- Bayonne 1,10
- Moyenne d'un panel de 10 réseaux comparables = 1,93
- V /K moyen des villes de 100 000 à 250 000 habitants = 2,25

*Ce ratio correspond également en 2016 à 93 voyages / habitant

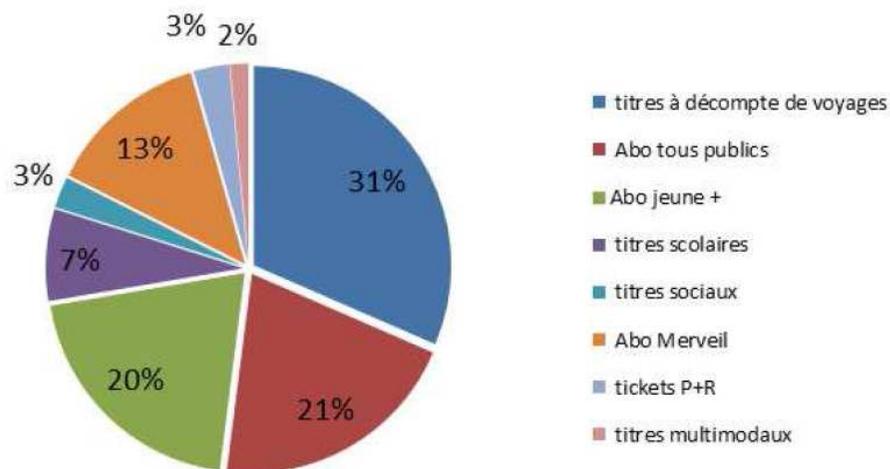
** Référence : données UTP 2015

Analyse du compte-rendu annuel du délégataire « Aix en Bus »

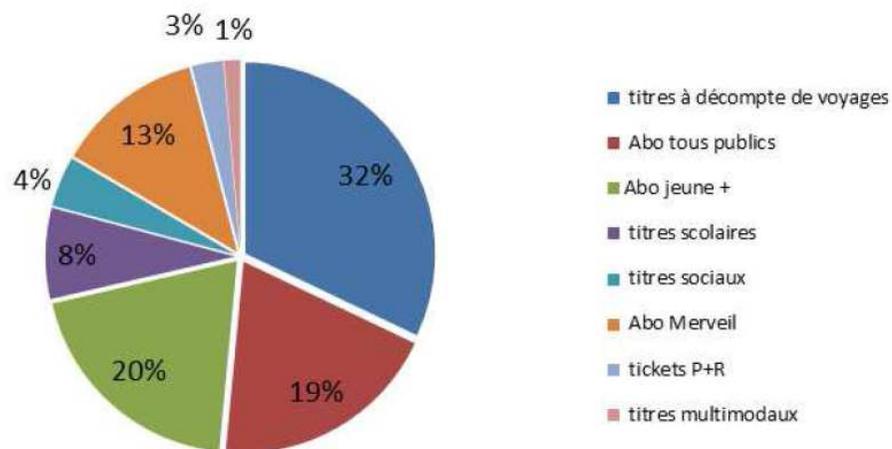
II - 5. Validations par titre et évolution

La ventilation par famille de titres évolue peu entre 2015 et 2016, on relève néanmoins une hausse des abonnements tous publics, au détriment des tickets unitaires, marquant une timide fidélisation.

validations 2016



validations 2015



II - 6. Étude des lignes spéciales

- **Les Diablines**

3 circuits dans l'hyper centre-ville sont réalisés en petits bus électriques.

La fréquentation est en hausse de 6.46%, en particulier sur le circuit C.

- **Les navettes Bibémus**

L'office de Tourisme organise des visites guidées des Carrières de Bibémus et Keolis Pays d'Aix organise le transport des visiteurs depuis le parking des Trois Bons Dieux.

En 2016, 2705 visiteurs ont été transportés contre 2772 en 2015.

- **Les services Bus de nuit**

Lancé en septembre 2015, ce service est réalisé tous les vendredis et samedi soir au départ du centre-ville (Ronde, Bellegarde, De Lesseps Mairie) à 23h et Minuit.

En 2016, 818 voyages ont été réalisés.

- **Les services Flexibus**

Les données 2016 n'ont pas encore pu être analysées



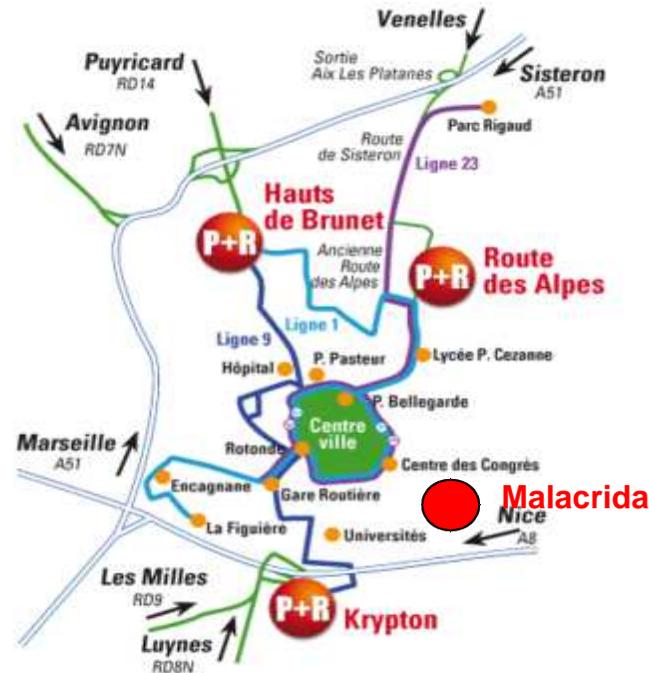
III – Parking relais



III – Parkings relais

La fréquentation des parcs relais est marquée par la ré-ouverture du parking Krypton et la mise en place de l'accompagnement des travaux du parking de l'Hôpital, entraînant une utilisation des P+R par ses salariés dont l'impact doit être relativisé, ces derniers étant titulaires d'abonnements mensuels.

On note une fréquentation à la hausse de 53,6 % par rapport à 2015, soit 80 862 tickets en 2016 contre 52 654 en 2015, générant une recette de 240 906 € en 2016 contre 198 787 € en 2015 (soit +21,2%).





IV - Gestion courante des parkings



21

IV - Gestion courante des parkings

La gestion des parkings est déléguée à Kisio Services. Leur action porte sur l'accueil des voyageurs, la vente, l'entretien des locaux et des espaces verts et l'exploitation du parking. Dans ce cadre le délégataire par l'intermédiaire de l'entreprise sous-traitante Kisio (filiale EFFIA) est tenu de restituer chaque année un bilan de la fréquentation et de la gestion technique courante.

Conclusion fréquentation et gestion courante :

L'année 2016 fut l'occasion de recalculer les données de reporting qui nécessitent encore à ce jour d'être complétées et optimisées (EX : Comptabilisation des PMR usagers / Gratuité non réalisée, comptabilisation du public étudiant, décompte détaillé des coûts d'entretien courant non produit...)



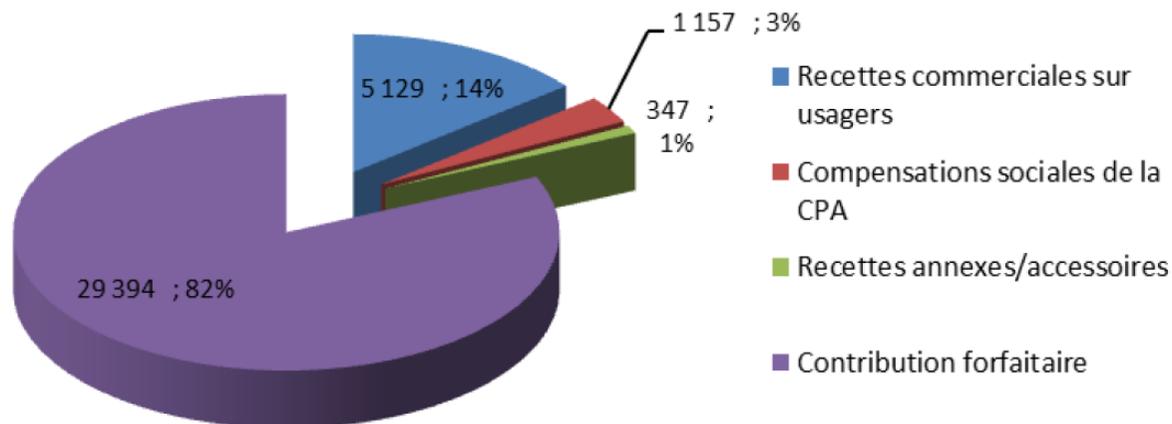
V - Recettes



V - 1. Recettes totales

Le total des recettes évolue de + 4,5% entre 2016 et 2015 principalement porté par le périmètre contractuel (contribution forfaitaire et compensations). Les autres recettes commerciales sont en hausse de 2,7 % dans le taux de progression. Les autres recettes sont stables, les recettes annexes et accessoires restent faibles en regard du ratio prévisionnel. En 2016 l'autorité délégante donc prend en charge 85 % des produits de la délégation contre 84% en 2015 (*en 2016 il faut noter des effets de régularisation au niveau des compensations*)

Répartition du Total recettes (k€)



V - 2. Évolution des recettes liées au trafic et autres recettes

V - 2.1. Recettes commerciales par titre

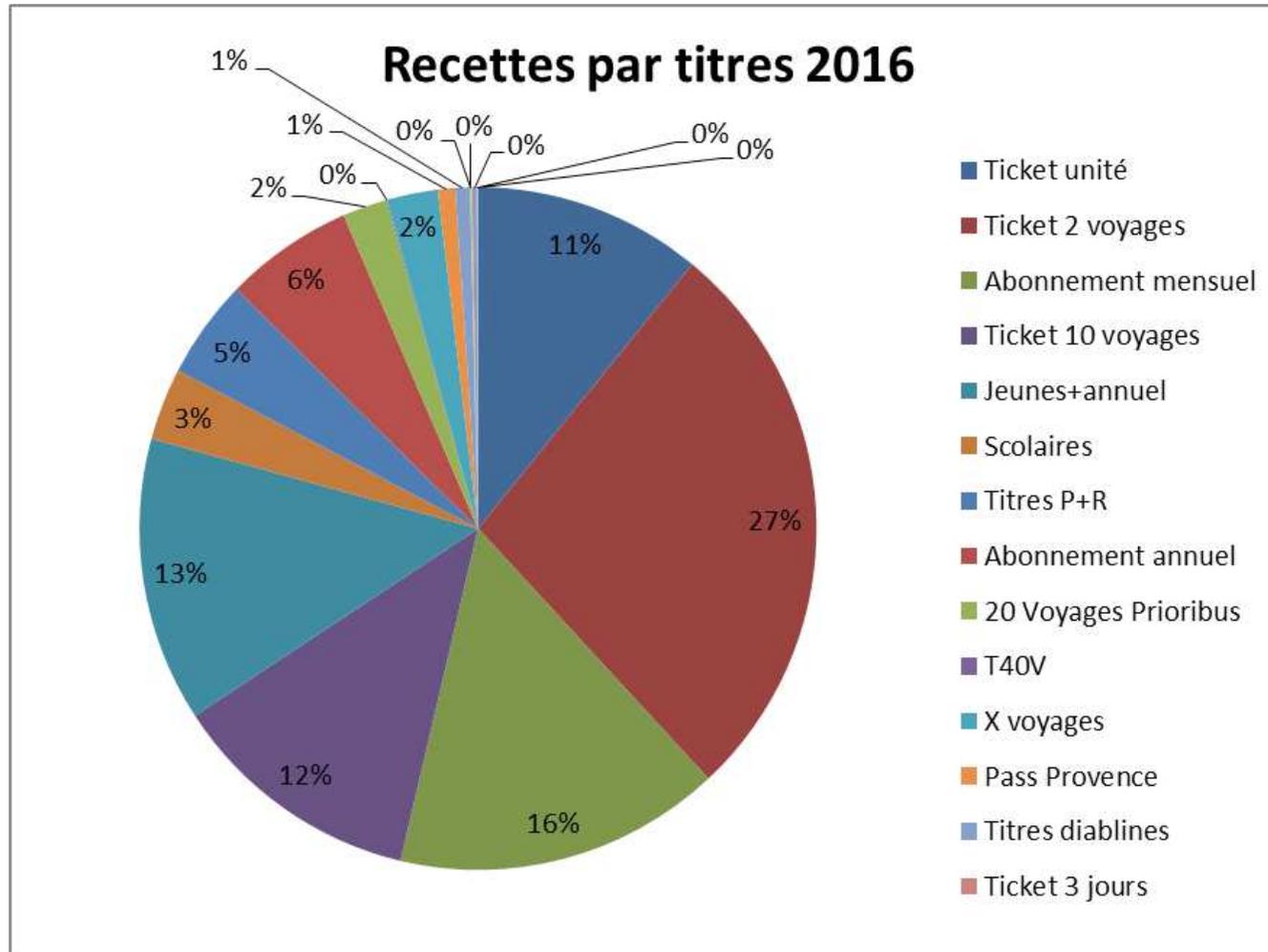
Avec un total de 5 129 000 € en 2016, les recettes commerciales sont en hausse de 2,7% par rapport à 2015 (4 989 000 €). L'évolution des recettes commerciales en euros est de principalement porté par :

- l'abonnement annuel tout public (+19%)
- l'abonnement mensuel tout public (+6%),
- les Jeunes Plus (+ 4.7%)
- les tickets 10 voyages (+3%) et
- les ventes P+R (+21%).

Il faut noter que les titres 1 et 2 voyages sont en recul de -1% malgré une augmentation tarifaire de +10% au 01/09/2016.

Ceci met en évidence un effet d'élasticité et de migration tarifaire ainsi qu'un développement de la fidélisation, faible cependant.

V - 2.1. Recettes commerciales par titre

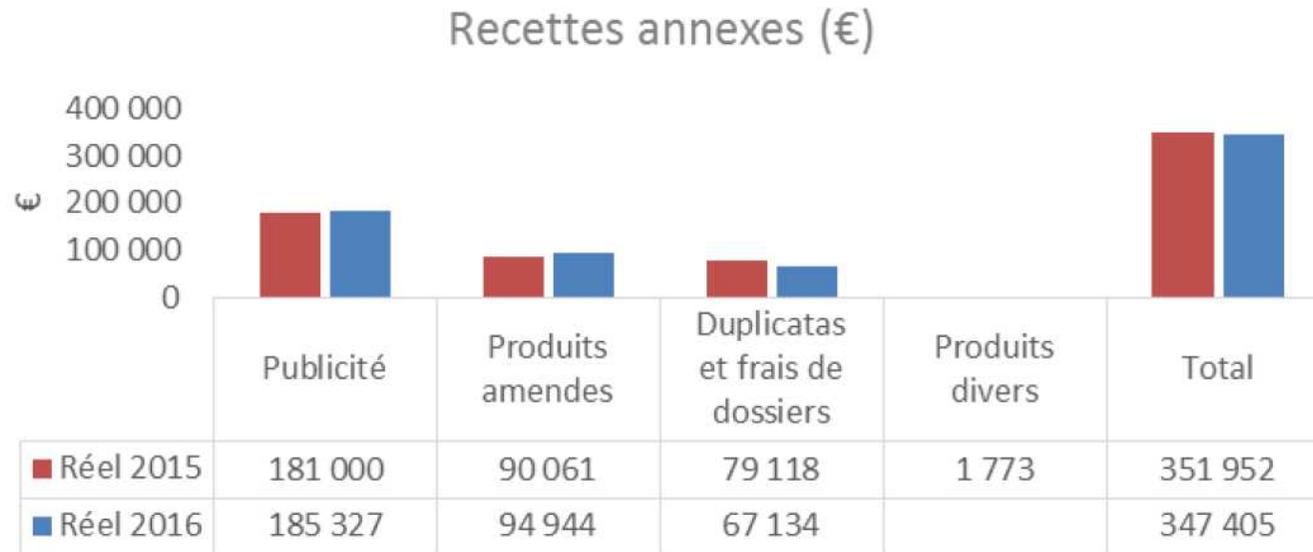


V - 2.1. Recettes commerciales par titre

Recettes commerciales par type de titres	Réel 2015	Réel 20		
Ticket unité	825 657	559		
Ticket 2 voyages	1 149 588	1 394		
Abonnement mensuel	754 454	799		
Ticket 10 voyages	600 254	619		
Jeunes+annuel	660 202	691		

Les abonnements (mensuel, annuel, jeune et scolaire) représentent une part conséquente des recettes 38,6%. Les tickets unités et 2 voyages représentent 38 % des recettes usagers.

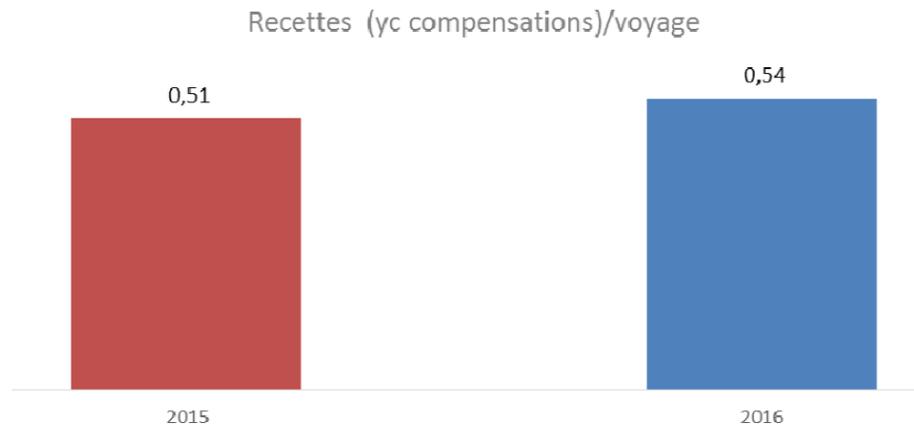
V - 2.2. Recettes annexes



Les recettes annexes sont relativement stables. Dans les faits, celles-ci sont en progression de +2% pour les recettes de publicité et de +5% pour les produits des amendes.

V – 3. Ratio recettes/voyage

Le réseau Aix en Bus obtient pour 2016 un ratio Recettes par voyage (R/V), y compris les compensations, de 0,54 €



Les recette billetterie par voyage s'élèvent à 0,45€ en 2016 contre 0,43€ en 2015.



VI – Fraude et sécurité



VI - 1. Taux de contrôle et de fraude

Le taux de fraude constaté a évolué de 2.8% en 2015 à 3.3% en 2016 (+0.5 point). Cette évolution est en cohérence avec les résultats de l'enquête fraude 2016 qui présente une hausse des voyageurs sans titres : 7.6 % en 2016 pour 6.9 % (enquête Fraude 2014), (+0.7 point).

Le nombre de voyageurs contrôlés pour 2016 est de 270 644, contre 297 957 en 2015 soit une baisse de 9 %. Le taux de contrôle a augmenté de 11 %.

Le taux de recouvrement était en 2015 de 45,5%, il est en 2016 de 40,4 %.

VI - 2. Contrôles combinés

La lutte contre la fraude étant «l'affaire de tous» dans l'entreprise, des opérations d'accompagnement de l'équipe de contrôle ont été organisées dans la filiale tout au long de l'année. Cet accompagnement s'est traduit par la poursuite des opérations «Tous à bord !» qui a mobilisé une grande majorité des personnels sédentaires.

Les opérations combinées avec la Police Nationale et Municipale ont été également reconduites malgré des effectifs fortement mobilisés par l'état d'urgence.

Contrôles combinés KEOLIS PAYS D'AIX - BILAN 2016

	Opérations combinées Police Nationale				Opérations combinées Police Municipale			
	bus contrôlés	voyageurs contrôlés	PV	Taux de fraude	bus contrôlés	voyageurs contrôlés	PV	Taux de fraude
janv.-16	52	1148	58	5%	84	1298	50	4%
févr.-16	59	891	34	4%	68	933	50	5%
mars-16	85	1136	40	4%	89	1204	54	4%
avr.-16	32	454	26	6%	77	1223	32	3%
mai-16	21	338	15	4%	76	1421	32	2%
juin-16	<i>Opérations suspendues du fait de l'état d'urgence et du manque d'effectif côté Police</i>				3	71	3	4%
juil.-16					14	210	9	4%
août-16					<i>Opérations suspendues du fait de l'état d'urgence et du manque d'effectif côté Police</i>			
sept.-16								
oct.-16	21	428	24	6%	162	879	36	4%
nov.-16					42	807	34	4%
déc.-16								
TOTAL 2016	270	4395	197	4%	615	8046	300	4%
Rappel 2015	350	6008	330	5%	645	10164	397	4%

VI - 3. Taux de recouvrement et montant des amendes encaissées

Le montant des recettes issues des Procès-Verbaux s'élève à 94 944 €HT en 2016 contre 90 061 €HT en 2015 soit une hausse de 5%. Malgré cette hausse des recettes des amendes encaissées, le taux de recouvrement est passé de 45,5% à 40,4% (-11%).

Cette baisse est liée à plusieurs facteurs :

- La baisse des transactions trok'it (-16%)
- L'augmentation des PV avec adresse erronée (NPAI)
- La suppression des échéanciers pour les contrevenants en difficultés

VI - 4. Sécurité

En 2016, l'équipe de contrôle a été sollicitée pour intervenir lors de 261 incidents au préjudice du personnel ou des clients. Les 3 types d'incidents qui ont été les plus recensés sur le réseau sont :

- les Injures, outrages, altercations
- les jets de projectiles et
- les faits d'ivresse publique



VII - Personnel



VII - 1. Évolution de l'organigramme

Créations de postes et modifications de l'organisation:

•Janvier :

- création d'un poste de manager de proximité : arrivée de Joseph BERNABE
- création du poste de Responsable Méthodes et Ordonnancement : arrivée de Didier GAILLARD

•Avril :

- création du poste de Responsable Produits et Informations Voyageurs : arrivée de Sylvain LOQUE

•Juin :

- renforcement temporaire du pôle Administratif et financier par la création d'un poste d'assistant de gestion, occupé par Sandrine GROS (CDD 12 mois)
- la fonction QHSE est répartie, suite au départ du responsable, sur 2 agents de maîtrise du service RH et sur un cadre du Comité de Direction.

•Septembre :

- création d'un poste d'assistant Exploitation, occupé par un manager de proximité promu à cette nouvelle fonction
- à l'Exploitation : création d'un pôle Management Opérationnel dirigé par Nathalie Braz de Freitas et d'un pôle Suivi Temps Réel dirigé par Marie-José Putzu

VII - 2. Effectifs

Le délégataire dispose d'un effectif total au 31 décembre 2016 de 344 personnes (dont 277 conducteurs), contre 347 personnes en 2015 (dont 283 conducteurs).

L'effectif total reste stable d'une année sur l'autre.

La majorité des mouvements entrants de personnel se fait sur la population conducteurs en compensation des fins de contrats (fin de CDD, retraite, licenciement, inaptitude). Le renforcement des exigences en matière de qualité explique le fort turnover sur la population conduite.

Le service maintenance a connu la plus forte variation d'effectif avec la poursuite des recrutements de mécaniciens.

A noter que la part du personnel féminin n'évolue pas en 2016 (14% de l'effectif).

VII - 3. Absentéisme

Le taux d'absentéisme de l'ensemble du personnel est passé de 12,26 % en 2015 à 11,81 % en 2016.

Entre 2014 et 2015, le taux d'absentéisme avait augmenté de 31%. Après avoir atteint 12,26% en 2015, de nombreuses actions ont été entreprises afin de réduire ce taux, avec pour objectif de passer durablement en dessous des 10%.

La filiale Keolis Pays d'Aix reste marquée en 2016 par un absentéisme quasi 1,5 fois supérieur à celui du secteur d'activité. Pour autant, l'année se termine sur une baisse continue de cet absentéisme, consécutivement à la mise en place d'un plan d'actions volontariste.

Il est important de constater, en comparant les données de la filiale avec celles du Groupe, que l'absentéisme pour maladie est dans la moyenne alors que l'absentéisme pour Accident du Travail est 3 fois supérieur.

VII - 4. Formation des personnels

Le délégataire fournit un tableau détaillé des formations 2016 (intitulé de la formation, nombre de personnes concernées et nombre d'heures). 268 personnes ont bénéficié d'une formation en 2016, moins qu'en 2015 (289) mais la formation a été plus longue. En 2016 le suivi des formations initiales liées à la reconnaissance de ligne a également été intégrée.

Le budget passe à 3,5% de la masse salariale car l'entreprise investit sur l'acquisition de compétences au sein de l'atelier (formations sécurité, formations constructeurs, permis D), tout en maintenant son effort sur les formations transversales.



VIII - Les moyens matériels affectés



39

VIII - 1. État du parc et matériel roulant

Le parc passe de 185 véhicules en 2015, à 164 en 2016 dont 126 propriété du délégataire, avec un taux de réserve en baisse qui passe de 17,8 % à 14,7 %. Cette évolution s'explique pour partie par la baisse de la part des véhicules Keolis utilisée par les sous-traitants (de 25 % en 2015 à 12% en 2016).

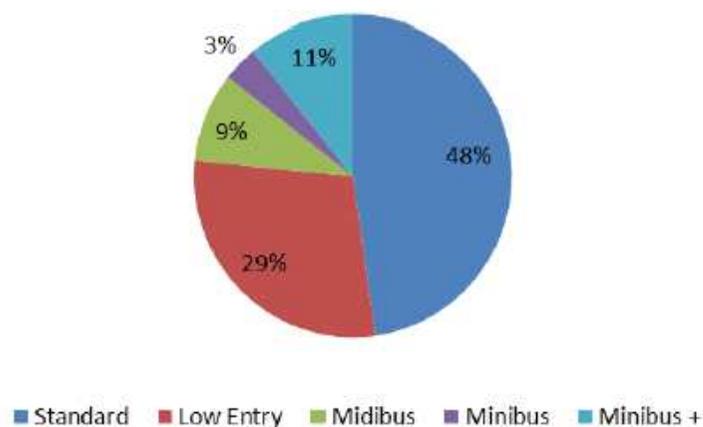
Le taux de 14,7% de réserve est global. Le taux de réserve des véhicules standards et Low Entry est inférieur à 10%. C'est le taux de réserve des Minibus qui est élevé dû à une plus petite quantité de véhicules.

La diminution du parc est liée en grande partie au transfert de l'activité des services scolaires à la société SAP. Le taux de réserve est également en diminution du fait du transfert différé des véhicules retirés du parc exploité mais toujours sur le parc physique (véhicules Autocars sortis de l'offre en 2015 et transférés en 2016).

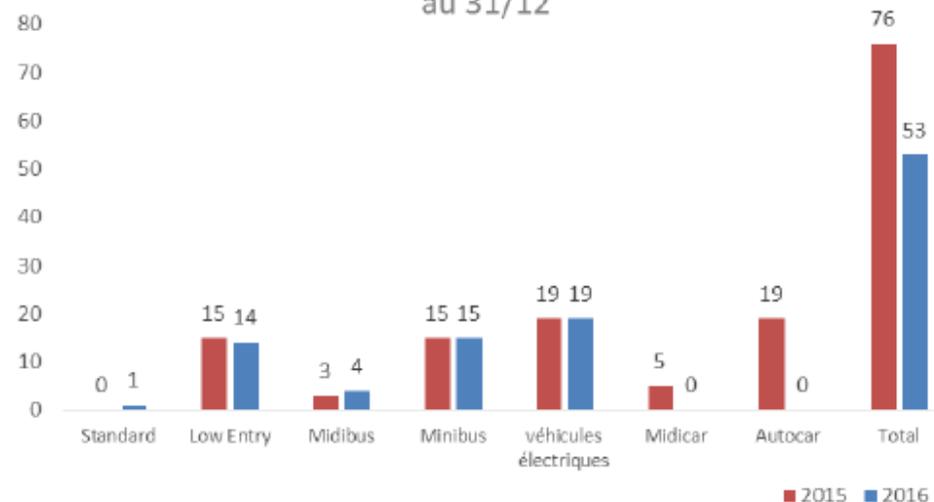
L'internalisation de la maintenance est un facteur qui devrait également

VIII - 1. État du parc et matériel roulant

Parc total par catégorie exploité par KPA au 31/12



Parc total par catégorie exploité par les sous-traitants au 31/12



VIII - 2. Entrées/sorties parc

Entrées véhicules neufs :

- 1 Midibus GX137 neuf
- 1 Midibus GX127 transfert filiale MONTELIMAR
- 2 Low Entry Crossway loués à RDT13
- 15 Low Entry Crossway neufs chez RDT13 suite au renouvellement du parc

Sorties :

- 5 Midicars OTOKAR transférés chez SAP
- 15 Autocars MERCEDES Intouro transférés chez SAP
- 4 Autocars MERCEDES Intouro transférés chez Keolis Mont Jura
- 1 Minibus FIAT Ducato City 21 sortie de l'exploitation par RDT13
- 15 Low Entry Crossway occasion chez RDT13 suite au renouvellement du parc

VIII - 3. Age des véhicules et moyenne d'âge du parc

L'âge moyen du parc est de 4,74 au 31 décembre 2016 contre 4,4 ans au 31 décembre 2015.

La majorité des véhicules étaient neufs au 1er janvier 2012.

évolution de l'âge du parc				
Type de véhicule	âge moyen		âge maximum	
	2015	2016	2015	2016
Autobus Standard, Low entry et midibus	3,91	4,39	4,07	10,07
Minibus	2,27	2,67	3,86	4,86
Autocar et midicar	4,68		9,07	
navettes électriques	9,50	9,17	13,79	14,56
	4,4	4,74		

* Les données sont fournies au 31 décembre de chaque année

VIII – 4 . État des équipements embarqués

Une augmentation des signalements ainsi qu'une augmentation du temps de résolution des pannes ont été constatées.

L'augmentation des pannes 2016

Elle s'explique par 2 facteurs :

- Le vieillissement de la billettique Vix.
- La mise en place d'Ineo (déploiement d'un SAEIV * sur les 169 véhicules urbains présents sur le parc en juin 2016) perturbée par des incidents d'installation entraînant mécaniquement une augmentation des signalements SAEIV à partir de juin 2016.

L'augmentation du temps d'intervention 2016

Elle s'explique par 2 raisons :

- La concentration des ressources sur la mise en place d'Ineo durant la période été 2016
- Le temps de prise en main du nouveau système et ses interfaces.

**SAEIV = Système d'aide à l'exploitation et information voyageur*



IX - Sinistralité



IX - 1. Accidentologie

Avec 170 accidents déclarés en 2016 contre 172 accidents en 2015, la baisse de la sinistralité amorcée entre 2014 et 2015 (-12,7 %) est confirmée.

L'année 2016 a connu 140 accidents matériels et 30 accidents corporels (143 pour 29 en 2015), pour lesquels le délégataire est responsable dans 30,6% des cas (contre 31,2 % en 2015).

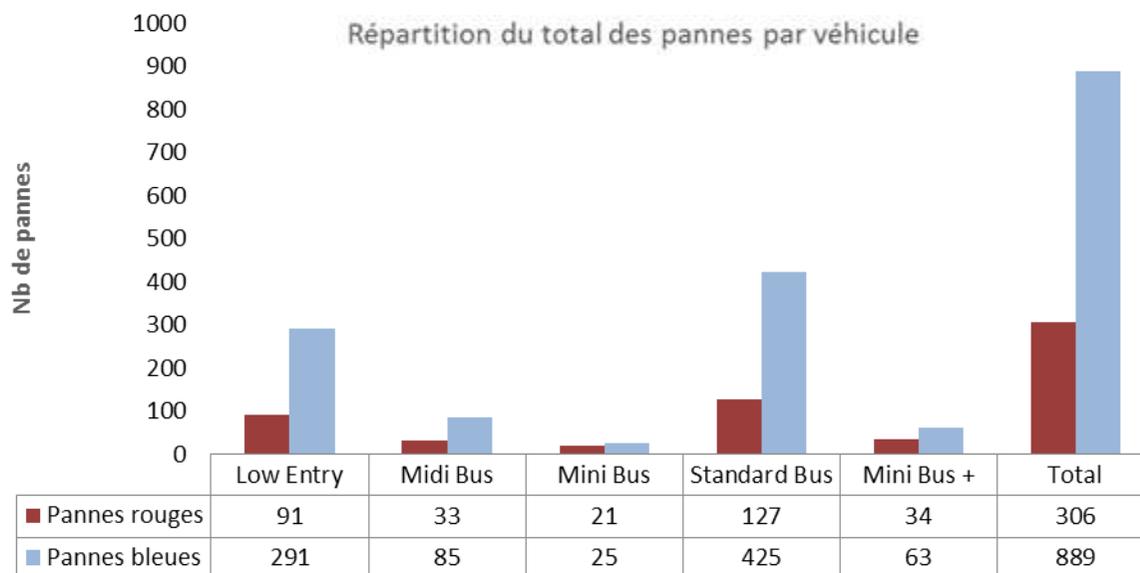
Globalement, on observe en parallèle une hausse de 19.2 % des sinistres où la responsabilité du délégataire est engagée à 50 %.

Il est à noter une baisse de 11.6 % sur les sinistres où la responsabilité du délégataire est engagée à 100 %, contre -25,7 % entre 2015 et 2016, confirmant ainsi la tendance à la baisse amorcée.

IX - 2. Pannes

Les pannes sont réparties en deux catégories :

- pannes rouges : générant une gêne pour la clientèle (remplacement du véhicule en ligne) et perte de kilomètres d'exploitation.
- pannes bleues : n'ont pas d'influence sur les clients et ne génèrent pas de perte de kilomètres ni de retard



Le comparatif des pannes 2015 et 2016 n'est pas réalisable.



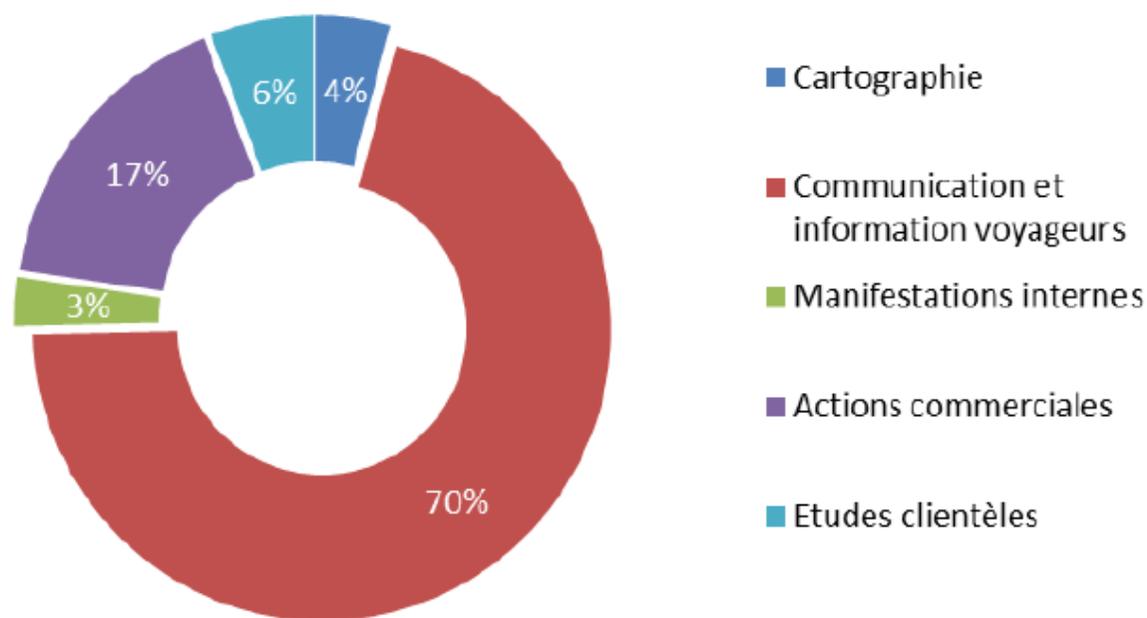
X - Commercial et Marketing



X - 1. Commercial et Marketing

En 2016, les dépenses de marketing ont atteint 457 000 euros dont la majeure partie concerne la communication auprès du public et l'information des voyageurs (éditions et productions horaires, informations aux points d'arrêts...).

En valeur avril 2011, le plan marketing s'élevait à 355 000 euros, faisant l'objet d'une remise à nouveau pérenne dans le cadre de l'avenant 7, qui prévoit à partir de 2017 que le budget marketing annuel soit porté à hauteur de 460 000 euros (valeur 2011) ;





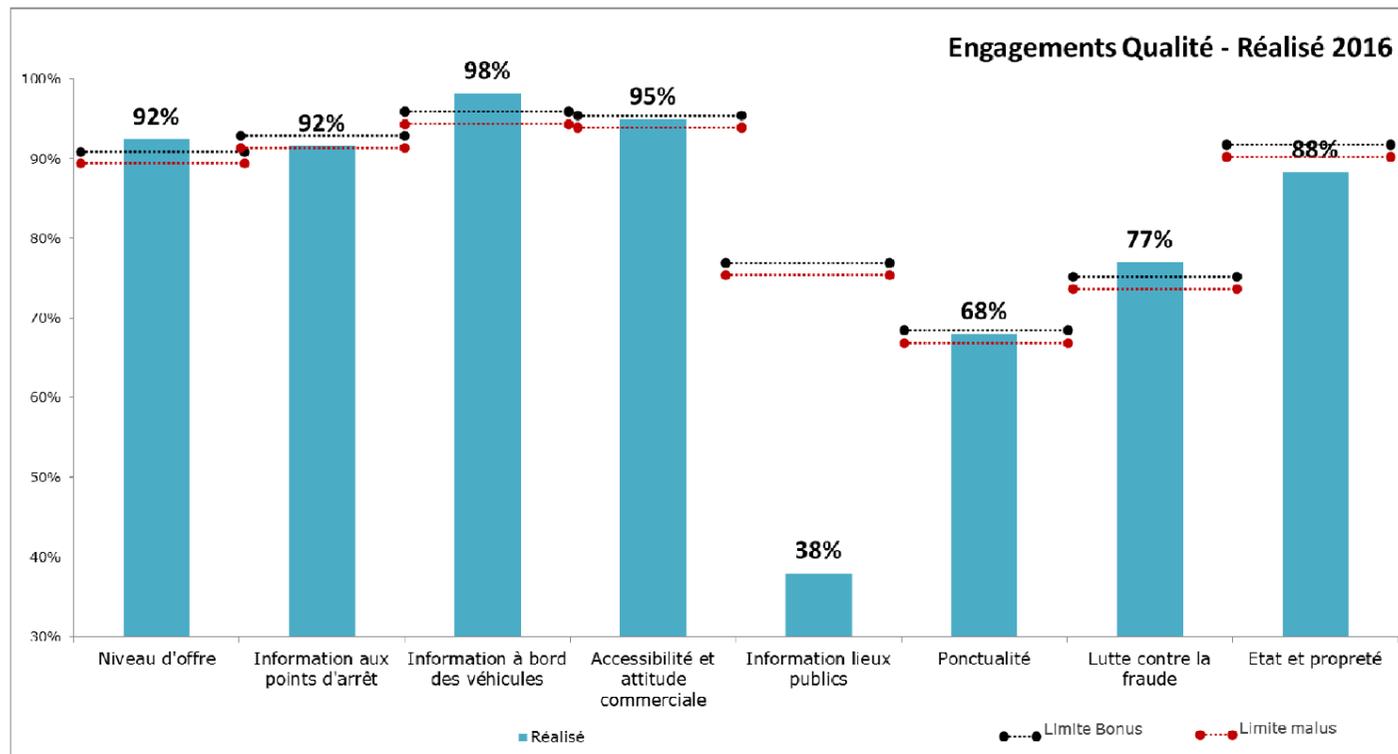
XI – Qualité de service



XI - Qualité de service

Le contrôle concerne 3 thèmes majeurs :

- La qualité du service offert (Niveau d'offre, Ponctualité)
- La qualité des relations avec la clientèle
- La qualité du matériel



XI - Qualité de service

L'année 2016 a permis de dégager un bonus de 33 095 € sur la base d'un bonus/malus maximum annuel de 200 000 euros.

	ventilation	Montant du bonus/Malus	Résultat 2016
Niveau d'offre	20%	40 000 €	20 870 €
Information aux points d'arrêt	20%	40 000 €	8 000 €
Information à bord des véhicules	10%	20 000 €	- €
Accessibilité et attitude commerciale	10%	20 000 €	11 892 €
Information lieux publics	5%	10 000 €	- €
Ponctualité	5%	10 000 €	- 10 000 €
Lutte contre la fraude	5%	20 000 €	8 000 €
Etat et propreté	20%	40 000 €	- 5 667 €
		200 000 €	33 095 €



XII - Dépenses et comptes annuels



54

XII – 1. Rémunération du délégataire

Analyse de la constitution de la contribution forfaitaire 2016

Décomposition de la Contribution Financière avec TS et CET comptabilisée au 31/12/2016 (€)	
Contribution Financière Avenant 7 valeur € Avril 2011	25 773 608
Actualisation estimative 2016	2 472 289
Provision écart indexation	-491 491
Régularisation/cut-off CF 2015	-112 653
Annuité Dépôt perçue d'avance valeur € Avril 2011	682 852
Reversement duplicatas	-27 233
Refacturation CET	340 336
Refacturation Taxe sur les salaires	756 077
Total	29 393 785

Analyse de l'évolution de la contribution forfaitaire

€	2015	2016	2016 vs 2015
Contribution forfaitaire contractuelle non indexée hors CET et TS	26 104 307	25 773 608	-330 699
Annuité dépôt perçue par avance	-625 876	682 852	1 308 728
Indexation	1 867 244	1 980 798	113 554
Impact cut off 2014/2015 et autres	-371 609	-139 886	231 723
Contribution forfaitaire réelle hors CET et TS	26 974 066	28 297 372	1 323 306

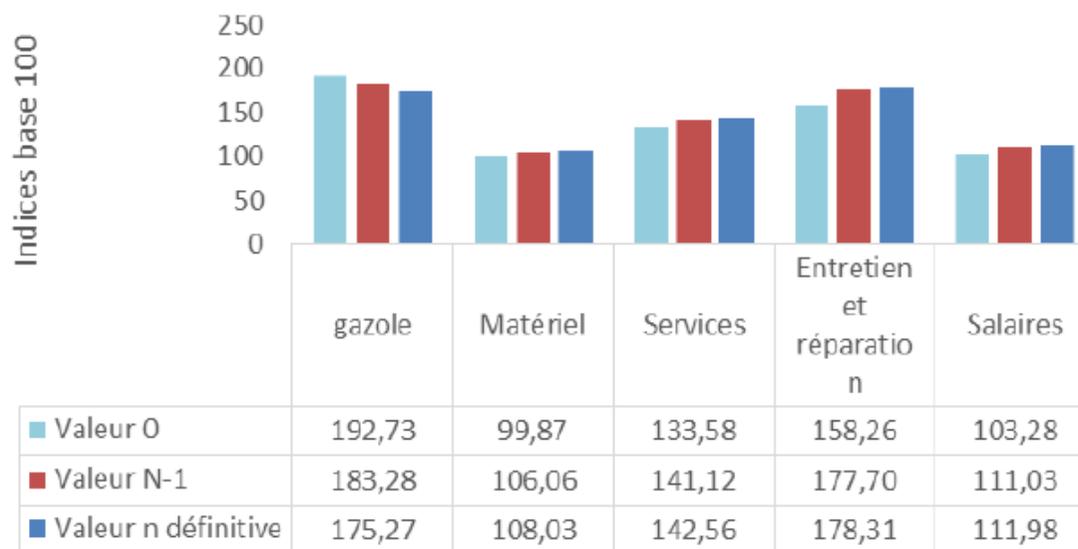
XII – 1. Rémunération du délégataire

Analyse de l'évolution de la contribution forfaitaire

Les dépenses forfaitaires du contrat sont révisées à l'aide de la formule d'indexation contractuelle suivante :

$$R = 0,10 + (0,0) E/E0 + (0,0790) G/G0 + (0,0756) M/M0 + (0,1174) P/P0 + (0,0179) R/R0 + (0,6101) S/S0$$

Evolution des indices contractuels



L'indexation globale définitive au 30 mars de N+1 ressort à 6.06% en 2016 contre 5.542% en 2015 soit 114k€. Cette très faible évolution s'explique par une baisse de l'indice gazole et une très faible évolution des autres indices.

XII – 2. Intéressement sur les recettes

L'article 38 du contrat de DSP prévoit un intéressement de l'autorité délégante en cas de recettes supérieures à leur montant prévisionnel.

Les recettes réelles étant largement inférieures au contrat, il n'y a pas de déclenchement de la clause d'intéressement sur les recettes.

XII – 3. Compte annuel du résultat d'exploitation

CEP Réel 2016 vs contrat actualisé

Le résultat avant impôts 2016 est inférieur de – 3 121k€ par rapport à l'objectif contractuel. L'analyse ligne à ligne n'est pas pertinente au regard des déformations contractuelles évoquées précédemment (décalage du dépôt, cut-off, etc.).

CEP réel 2016 vs réel 2015

Le résultat avant impôts 2016 est en amélioration de 452k€ par rapport à 2015, mais toujours déficitaire.

Cette amélioration est à netter des impacts cut-off évoqués précédemment (232k€), l'amélioration du résultat hors effet cut-off est de +220k€. Cette amélioration est à rapprocher de la sortie des contrats scolaires de la DSP (contrat déficitaire) et d'une légère baisse de l'absentéisme et de l'accidentologie.

Ratios annexe 22

La lecture des ratios d'exploitation montre une amélioration sensible de la productivité. Les ratios financiers liés à la contribution forfaitaire sont perturbés par les éléments comptables expliqués supra.

XII – 3. Compte annuel du résultat d'exploitation

Investissements

L'année 2016 correspond à une année de transition avec un volume d'investissements de 429k€ toujours importants soit +280k€ par rapport aux engagements contractuels. Et, des désinvestissements correspondant aux immobilisations obsolètes suite au déménagement vers un dépôt unique et à l'internalisation de l'activité de maintenance. Ces désinvestissements ne concernent que l'inventaire B.

Investissements (€)	Réel 2015	Réel 2016	Réel 2016 vs 2015
Logiciels	36 251	17 065	-19 185
Aménagements, Agencements	149 061	-409 627	-558 688
Autres incorporelles	0	-354 088	-354 088
Matériel&Outillage	883 477	47 321	-836 156
Matériel et mobilier de bureau	2 157	-97 036	-99 192
Matériel informatique	26 538	33 189	6 651
Mat. transport et équip. Embarqué	132 314	-138 038	-270 352
Terrain & Construction	6 877 148	82 518	-6 794 630
Total	8 106 946	-818 695	-8 925 641



XIII – Les Biens



XIII – Les Biens

Le dépôt Rue Trévithick

Le 28 décembre 2016, la Société Canal de Provence procédait à des essais de fonctionnement des vannes de séparation sur son réseau d'alimentation en eau brute.

Lors de l'essai de la vanne sur le tuyau au droit du portail de sortie du dépôt, les vis de fixation de la bride ont cédées et la vanne s'est arrachée libérant l'eau sous pression.

Toute une partie du parking a été inondée. L'eau s'est également infiltrée sous la chaussée du parking générant des dégâts sur le revêtement.

En début d'année 2017, une expertise a eu lieu pour définir les travaux à réaliser. À ce jour, la responsabilité financière n'est pas encore établie et les travaux n'ont pas débuté.

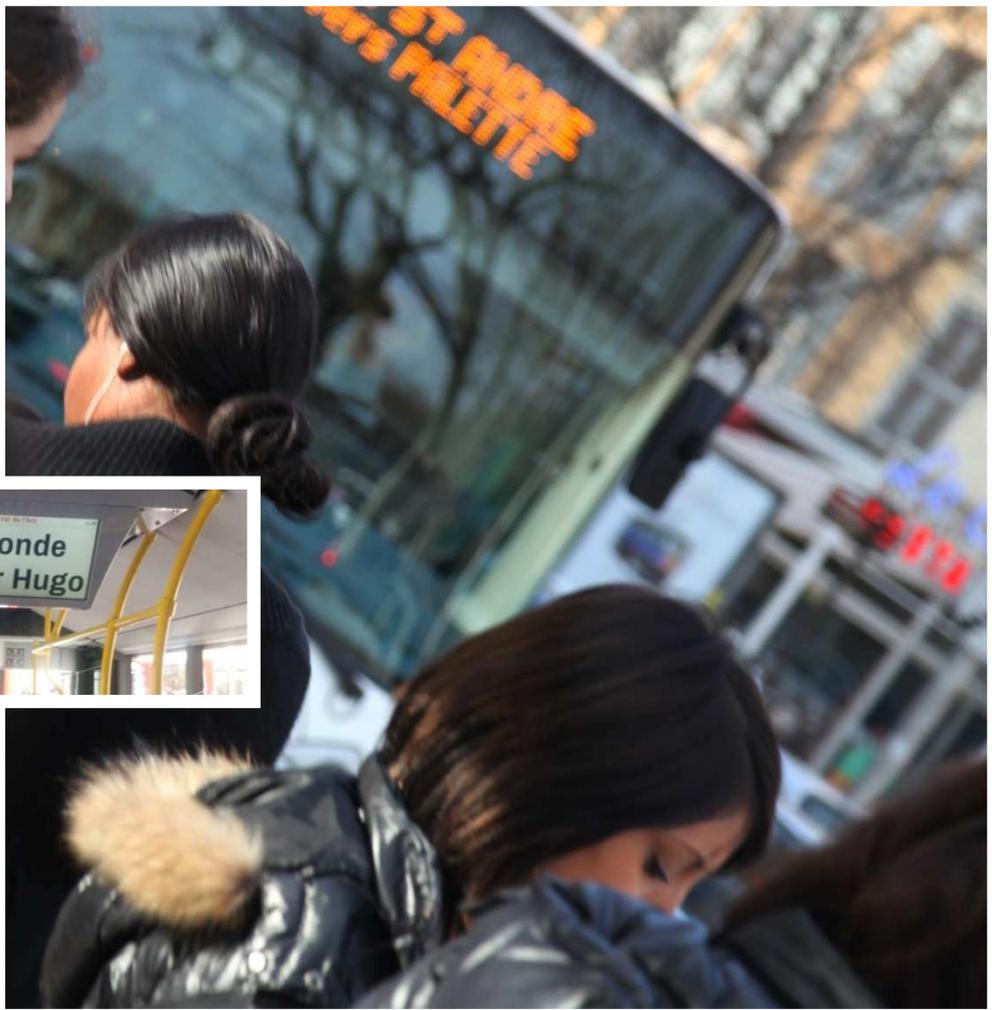
Conclusion - Perspectives

Cette année 2016 se caractérise par :

- L'ouverture du parking relais du Krypton, nouvel équipement structurant
- La fréquentation du réseau pénalisée malgré le plan d'information des voyageurs
- La fréquentation des services spéciaux en progression
- Une hausse tarifaire de 10 centimes sur le Ticket unitaire et le Ticket deux voyages
- L'intégration d'un nouveau Système d'Aide à l'Exploitation et d'Information Voyageur
- Un ratio recette au voyage en progression à l'instar des moyens et grands réseaux nationaux
- Les moyens humains relativement stables quantitativement et qualitativement
- Le projet d'entreprise lancé en 2016 visant à développer les bonnes pratiques

L'année 2017 est axée sur :

- mobilisation autour du projet d'entreprise pour pérenniser les résultats obtenus sur la fin de l'année 2016
- les évolutions technologiques, notamment le projet « My Keolis Services », permettant l'accès à chaque salarié à son planning, la bourse d'échange, et à la gestion de ses congés
- le début d'une période délicate de travaux en vue de la transformation du service de transport urbain de voyageurs (travaux de la ligne BHNS)



Rapport annuel du déléguataire

Année
2016



SOMMAIRE

I. Préambule	3
A. Les objectifs du rapport annuel du délégataire	3
B. Présentation de la société Keolis pays d'Aix	3
C. Périmètre du service délégué et évolution annuelle.....	3
D. Principaux faits marquants	3
II. Les conditions d'exécution du service	
1. L'offre de transport	12
1.1. Répartition et évolution de l'offre kilométrique commerciale par ligne	12
1.1.1. Bilan des kilomètres commerciaux.....	13
1.1.2. Contrôle des distances	13
1.1.3. Bilan de l'offre de Transport à la Demande.....	14
1.2. Adaptations de l'offre	14
1.3. Offre kilométrique commerciale sous-traitée.....	15
1.4. Perturbation des services.....	16
1.4.1. Les déviations liées aux conditions de circulation.....	16
1.4.2. Les perturbations liées aux mouvements sociaux.....	16
1.5. Production kilométrique totale.....	18
2. La fréquentation	18
2.1. La fréquentation globale du réseau	18
2.2. Répartition de la fréquentation globale par ligne.....	20
2.2.1. Les cellules compteuses et comptages.....	20
2.2.2. Les données billettiques	22
2.2.3. Analyse de la fréquentation	24
2.3. Ratio voyage/kilomètre.....	24
2.4. Répartition de la fréquentation au sens comptable par titre et évolution.....	25
2.5. Répartition des validations par titre et évolution	25
2.6. Étude des lignes spéciales	27
2.6.1. Les Diablines	27
2.6.2. Les navettes Bibémus	28
2.6.3. Les services Bus de nuit	28
2.6.4. Les services Flexibus	28

Accusé de réception en préfecture
013-200054807-20170706-2017_CT2_259-
DE
Date de télétransmission : 19/07/2017
Date de réception préfecture : 19/07/2017

3.	Fréquentation des parkings relais	30
3.1.	Fréquentation globale	30
3.2.	Les lignes desservant les parkings relais	30
3.2.1.	Les Hauts de Brunet.....	30
3.2.2.	Route des Alpes	30
3.2.3.	Malacrida	31
3.3.	Fréquentation P+R Brunet	31
3.4.	Fréquentation P+R Route des Alpes.....	32
3.5.	Fréquentation P+R Malacrida	32
4.	Gestion courante des parkings.....	33
4.1.	Entretien courant	33
4.2.	Sinistres et réparations	33
5.	Recettes	34
5.1.	Évolution des recettes totales.....	34
5.2.	Évolution des recettes liées au trafic et autres recettes.....	35
5.3.	Ratio recettes/voyage	37
5.3.1.	Ratio général recettes/voyage (y compris les compensations).....	37
5.3.2.	Ratio recettes billetterie par voyage	37
6.	Fraude et sécurité	38
6.1.	Taux de fraude	39
6.1.1.	Taux de fraude constaté.....	39
6.1.2.	L'enquête sur les titres de transport	39
6.2.	Contrôles combinés	42
6.3.	Taux de recouvrement et montant des amendes encaissées.....	43
6.4.	Sécurité	44
6.4.1.	Prévention	47
7.	Les moyens humains affectés	49
7.1.	Évolution de l'organigramme.....	49
7.2.	Effectifs	49
7.3.	Absentéisme.....	51

7.4.	La formation	52
8.	Les moyens matériels affectés	54
8.1.	État du parc et matériel roulant.....	54
8.2.	Entrées/sorties parc	57
8.3.	Age des véhicules et moyenne d'âge du parc	58
8.4.	État des équipements embarqués	58
8.4.1.	L'augmentation des pannes 2016	59
8.4.2.	L'augmentation du temps d'intervention 2016.....	59
8.4.3.	Le projet SAEIV INEO	60
9.	Sinistralité.....	63
9.1.	Accidentologie.....	63
9.2.	Pannes.....	66
10.	Plan marketing et actions commerciales	70
10.1.	Éléments financiers	70
10.2.	L'information clientèle	70
10.2.1.	Dépliants horaires	71
10.2.2.	De nouvelles grilles horaires.....	74
10.2.3.	Cadre horaire.....	74
10.2.4.	L'accompagnement des changements à la rentrée 2016.....	75
10.3.	Promotion et communication	76
10.3.1.	Les stands	76
10.3.2.	Les occasions de bouger	78
10.3.3.	Au travers des partenariats et événements	79
10.3.4.	L'animation des réseaux sociaux	79
10.4.	Politique commerciale	80
10.5.	Les partenariats.....	81
10.6.	La communication interne	82
11.	La qualité de service	84
11.1.	Les éléments de la qualité contractuelle	84

Le mécanisme de contrôle de la qualité contractuelle est un levier d'amélioration qui vise la satisfaction du client en fixant des objectifs avec obligation de résultats mesurés de manière régulière.

84 Accusé de réception en préfecture 013-200054807-20170706-2017_CT2_259-DE Date de télétransmission : 19/07/2017 Date de réception préfecture : 19/07/2017

11.1.1.	La qualité du service offert (Niveau d'offre, Ponctualité)	84
11.1.2.	La qualité des relations avec la clientèle	84
11.1.3.	La qualité du matériel.....	84
	Concernes l'état et la propreté du matériel roulant	84
11.2.	Les temps forts 2016.....	85
11.3.	Le bilan des contrôles réalisés et plans d'action	86
11.4.	Le bilan financier	87
12.	Dépenses et comptes annuels	88
12.1.	Rémunération du délégataire	88
12.2.	Intéressement sur les recettes.....	91
12.3.	Compte annuel du résultat d'exploitation	92
13.	Les Biens	95
13.1.	Le dépôt Rue Trévithick.....	95
IV.	Conclusion et perspectives	96
V.	Table des annexes.....	97

PREAMBULE

LES OBJECTIFS DU RAPPORT ANNUEL DU DELEGATAIRE

Le rapport annuel du Délégué de Transport urbain présente un compte rendu du service délégué au titre de l'année 2016 conformément à l'annexe 26 du contrat de Délégation de Service Public.

Le rapport annuel a pour objectif de faciliter la compréhension des comptes de résultat d'exploitation et des données patrimoniales, du compte-rendu technique et de l'analyse de la qualité du service rendu.

Il comprend des éléments comptables et financiers relatifs au service délégué, ainsi qu'une analyse quantitative et qualitative du service réalisé.

KEOLIS PAYS D'AIX

100 rue Trevithick – 13090 Aix en Provence

Montant du capital : 5 010 060 € augmenté en 2016 de 2 500 000 €

à Aix en Provence, inscrite au registre du Commerce et des sociétés de Paris sous le n°552 111 809.



Gérant : Laurence Eymieux

Commissaires aux comptes : Cabinet Deloitte

185 avenue Charles de Gaulle, 92524 Neuilly sur Seine cedex

Keolis Pays d'Aix est une société en participation, filiale du groupe KEOLIS.

PERIMETRE DU SERVICE DELEGUE ET EVOLUTION ANNUELLE

Le réseau Aix en bus assure la desserte de 4 communes, plus de 157 000 habitants sur un territoire de 240 m2.

- Aix en Provence,
- Le Tholonet,
- St Marc Jaumegarde
- Venelles



Le réseau Aix en bus assure la desserte de 4 communes, plus de 157000 habitants sur un territoire de 240 m2.

Accusé de réception en préfecture
013-200054807-20170706-2017_CT2_259-
DE
Date de télétransmission : 19/07/2017
Date de réception préfecture : 19/07/2017

L'ORGANIGRAMME DU COMITE DE DIRECTION

Sous la responsabilité du

Directeur opérationnel

Vincent **NICOLAU-GUILLAUMET**



Direction exploitation

Philippe **BOULET**

Les principales missions de son équipe

Mise en œuvre sur le terrain du service défini par le Cahier des Charges

Accueil et information des clients

Conduite sécuritaire des véhicules

Respect des exigences de régularité de service

Management opérationnel des Conducteurs, Conductrices et vérificateurs, contrôleurs de titres de transport



Direction Patrimoine et maintenance

Dominique **THEYSSIER**



Les principales missions de son équipe

Conception, organisation et mise en œuvre de la politique de maintenance et d'entretien de l'ensemble des biens

Planification, management et réalisation des opérations de maintenance préventive, prédictive et corrective dans les conditions optimales de qualité, de respect de la législation, de l'environnement et des règles de sécurité.

Gestion de l'infrastructure informatique et des outils bureautiques/métiers

Gestion des achats maintenance et stocks

Gestion du patrimoine

Direction administrative et financière

Jean Gabriel **BARBAUD**



Les principales missions de son équipe

Relation contractuelle

Gestion de la comptabilité et trésorerie

Contrôle de gestion

Juridique

Services Généraux

Achats

Direction marketing et commerciale

Catherine **RENAUT**



Les principales missions de son équipe

Elaboration de l'offre de transport

Etudes de marché, enquêtes

Propositions d'évolution des réseaux

Politique commerciale et communication

Information aux voyageurs

Gestion des dysfonctionnements : réclamations, déviations...

Communication interne

Direction des Ressources Humaines

Frédéric **DEMEURE**

Les principales missions de son équipe

Suivi des hommes et des femmes de l'entreprise tout au long de leur vie professionnelle

Recrutement

Plan de Formation

Veille sur l'évolution des métiers et des compétences

Rôle transversal d'Aide au Management et à la mise en place des organisations de travail

Relations avec les partenaires sociaux



Accusé de réception en préfecture
013-200054807-20170706-2017_CT2_259-
DE
Date de télétransmission : 19/07/2017
Date de réception préfecture : 19/07/2017

PRINCIPAUX FAITS MARQUANTS

Cette année fut marquée par 3 évènements majeurs.

La nouvelle Métropole

La mise en place de la Métropole Aix-Marseille Provence depuis le 1^{er} janvier 2016 a eu pour conséquence le transfert du contrat de DSP qui était auparavant sous l'autorité de la Communauté du Pays d'Aix.

Les projets menés par la CPA courant 2015 ont aboutis en 2016. Ces importants investissements ont permis d'améliorer le confort des usagers et les conditions d'exploitation du réseau : un nouveau parking Krypton avec 900 places et un SAEIV (système d'Aide à l'Exploitation et à l'Information des Voyageurs).

Les travaux au centre-ville

Ils sont liés au réaménagement des 3 places nécessitant la mise en place de déviations importantes qui ont impacté l'offre de transport et les conditions de circulation des bus. En effet, si la fermeture des places à la circulation des véhicules a été ordonnée, les travaux ont également nécessité le report du marché Aixois, 3 fois par semaine sur le cours Sextius où bon nombre de bus et cars circulaient chaque jour.

Keolis a accompagné la Métropole dans la définition de la nouvelle offre de transport et participé à la présentation des changements aux représentants des différents quartiers. Un long travail de mise en place des déviations et le souhait partagé de limiter au maximum les difficultés pour les voyageurs.

Le projet d'entreprise

Initié en 2016, le projet nommé Keolife doit permettre de se concentrer sur la performance opérationnelle de la filiale et d'améliorer la qualité de service. Il s'appuie sur une démarche globale du groupe Keolis et fait l'objet d'un déploiement personnalisé dans chaque filiale du Groupe.

Pour Keolis Pays d'Aix, les axes prioritaires visent à développer les bonnes pratiques, tout en développant une relation de confiance tant en interne qu'en externe.

LES CONDITIONS D'EXECUTION DU SERVICE

LE RESEAU

1. L'offre de transport

Elle aura été marquée cette année par la ré-ouverture du parking relais Krypton et du renfort de sa desserte mais aussi du démarrage du chantier des 3 places en hyper centre-ville et du contournement du Cours Sextius.

1.1. Répartition et évolution de l'offre kilométrique commerciale par ligne

Depuis la baisse significative des kilomètres entre 2013 et 2014 (7%) qui était principalement liée à une suppression de lignes, l'offre kilométrique est restée stable entre 2014 à 2015 (-0.8%).

Pour 2016, l'augmentation par rapport à 2015 est de 2.82%, soit 6 179 736 km en 2016 pour 6 005 376 en 2015.

Cette variation des kilomètres commerciaux entre 2015 et 2016 (+174 363 km) est principalement due aux modifications apportées au réseau, adjonction de navette (ligne 7), modification d'itinéraire (Suppression passage par Sextius), prolongement de ligne (ligne 5), création de ligne (Ligne M4), modification de terminus (Ligne M3).

Les kilomètres exécutés en propre par Keolis Pays d'Aix ont augmenté de 5.26% (+231 921Km) entre 2015 et 2016, (variation due aux modifications réseau). Le kilométrage sous-traitant a quant à lui diminué de 3.2% (-57 560 Km) entre 2015 et 2016 (suppression des scolaires de l'offre). L'offre de transport du réseau Aix au 31 décembre 2016 est composée de :

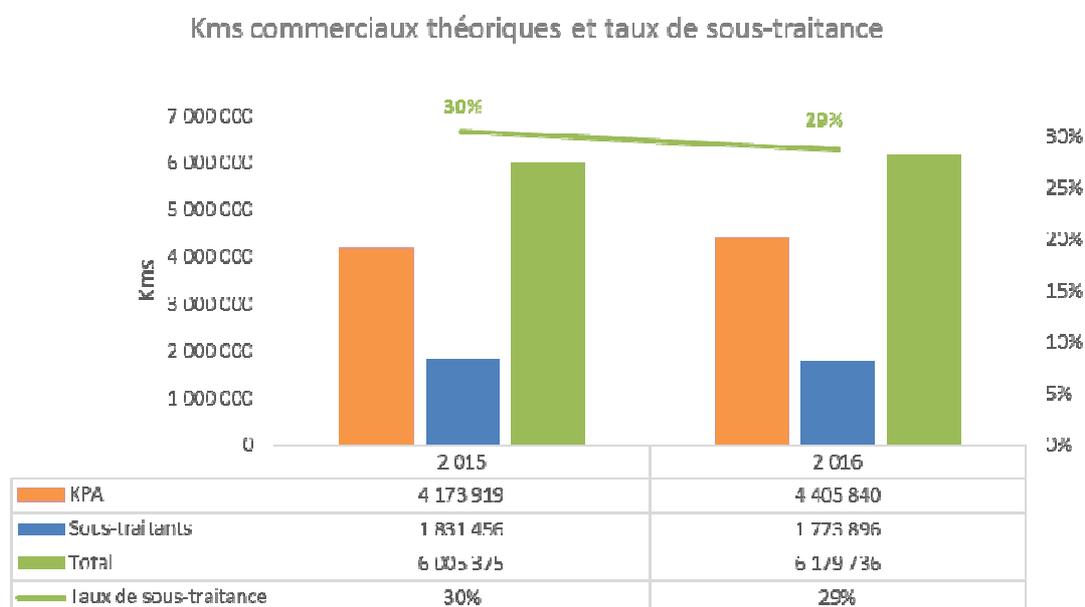
- 23 lignes régulières
- 4 lignes mini
- 7 secteurs de transport à la demande
- 3 circuits Diablins

Le périmètre sur lequel est établie la délégation de service public du réseau Aix en Bus, s'étend au-delà de la Commune d'AIX EN PROVENCE, il prend en compte les communes du THOLONET, de VENELLES et de SAINT MARC JAUMEGARDE.

Par ailleurs, Keolis Pays d'Aix gère les transports spéciaux « Mariages en Diablines » et « Visites de Bibémus ».

1.1.1. Bilan des kilomètres commerciaux

Les kilomètres commerciaux présentés dans ce rapport sont issus des données théoriques d'Hastus.



1.1.2. Contrôle des distances

En 2016 a eu lieu un contrôle odométrique des kilomètres sur l'ensemble des lignes du réseau. Celui-ci s'est déroulé en 2 parties : une première en juin l'autre en juillet.

Le résultat a fait apparaître un écart de 3% entre la théorie et le réel, le kilométrage réel étant supérieur à celui de référence et servant de base contractuelle.

1.1.3. Bilan de l'offre de Transport à la Demande

Jusqu'alors, ces données étaient basées sur les retours de notre prestataire Effia pour la centrale de réservation des TAD. Depuis le changement de prestataire et la reprise par la Métropole de la gestion de cette centrale, nous ne disposons plus de ces éléments au fil de l'eau. Les données 2016 ont été transmises trop tard pour pouvoir avoir une analyse complète dans ce rapport.

1.2. Adaptations de l'offre

En 2016, une rationalisation des services a eu lieu avec le raccordement des circuits scolaires au réseau interurbain.



Des travaux d'aménagement des 3 places au centre-ville ont eu de forts impacts sur l'offre de transport. En effet, les lignes mini, en particulier, qui empruntaient ce secteur ont dû être déviées sur le périphérique (tour de ville). Et dans le même temps, le déplacement des marchés sur le Cours Sextius ont nécessité de revoir le passage des lignes dans le secteur.

D'autres modifications ont également été mises en place pour tenir compte des évolutions des quartiers et des remarques des CIQ.

À compter du 29 août 2016, les lignes suivantes sont aménagées :

Évitement du cours Sextius pour les lignes 3, 5, 6, 13 (sauf l'après-midi) et 25.

Nouveau terminus Gare routière pour les lignes 6 et 25.

Nouveaux quartiers desservis pour les lignes 5 (Zone d'activité de la Pioline), ligne 8 (le dimanche à Krypton), ligne 19 (le dimanche à Krypton), ligne 20 (Plan d'Aillane), Mini 1 (Val St André).

Renfort d'offre pour les lignes 7 (l'ouverture du Krypton), 8 (le dimanche, la ligne fait un détour par le parking relais Krypton), 10 (le samedi), 11 (le samedi), 12 (entre 9h30 et 10h30), 13 (en soirée), ligne 21, ligne 23.

Création de la ligne Mini 4 : durant la période des travaux, cette ligne Mini permet de relier les parkings du quartier Carcassonne au centre-ville en passant par la clinique Rambot avec terminus à l'arrêt Bellegarde.

Accusé de réception en préfecture
013-200054807-20170706-2017_CT2_259-
DE
Date de télétransmission : 19/07/2017
Date de réception préfecture : 19/07/2017

Suppression de desserte : ligne 20 (limitée au Bois de l'Aune), ligne 25 (boucle de l'Agnel)

Évitement du secteur hyper centre-ville de la ligne 21 : l'impossibilité de passer par la rue Pierre et Marie Curie obligeant à scinder la ligne en 2 parties (ligne 21 en terminus à Bellegarde et reprise par la ligne M3 pour la partie Est de la ligne), ligne 23 : limitée à l'arrêt « Bellegarde », mini 1 : passage par Mirabeau), mini 2 (tiroir Mirabeau), mini 3

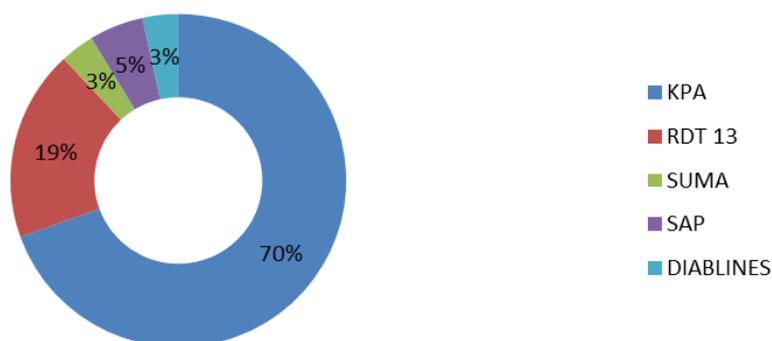
Les Diablines : la ligne A est détournée par les rues du Bon Pasteur, de la Roque, avenue Jaurès, Cours Sextius et rue des Cordeliers. Ceci permet un rapprochement des marchés maintenant situés sur le cours Sextius. (Pendant la durée des travaux soit jusqu'au 1er juillet 2018).

Flexibus : création de deux arrêts : sur l'avenue Grimaldi à Puyricard (secteur de Célony) et au Vallon des Mourgues (secteur Pey Blanc – Vallon des Mourgues)

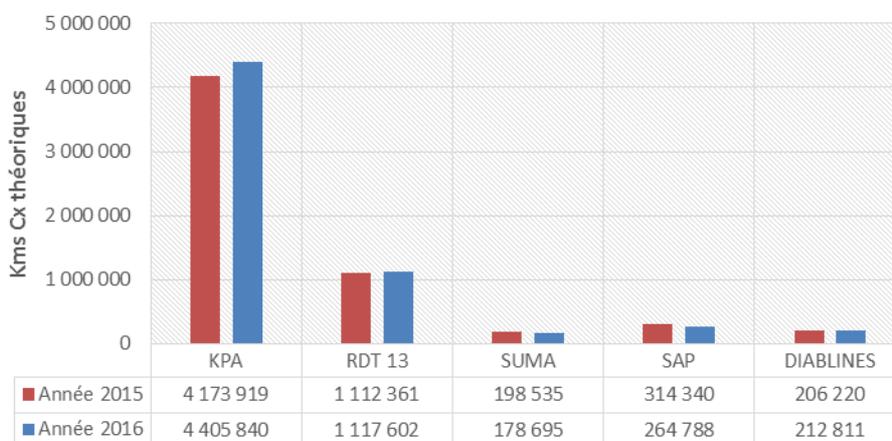
Lignes scolaires : si Keolis Pays d'Aix continue à compter de la rentrée scolaire 2016 à accueillir les familles et à délivrer les abonnements transport pour les habitants des communes faisant partie de la Délégation de Service Public, l'exploitation des services scolaires et l'information qui s'y rapporte sortent du champ d'exécution de Keolis Pays d'Aix et sont réalisées par l'Autorité organisatrice. Cette opération permet d'assurer une meilleure coordination des services et des horaires de correspondance, ainsi qu'une optimisation du nombre de véhicules circulant à l'heure de pointe dans l'hyper-centre aixois (Tour de Ville).

1.3. Offre kilométrique commerciale sous-traitée

Kms et transporteurs 2015



Kms commerciaux théoriques réalisés par transporteur



	ETP Sous-traitance	
	2015	2016
RDT13	46,7	46,5
SUMA	22,8	21,7
SAP	14,8	11,2
DIABLINES	19,9	19,9
Total	104,3	99,3

1.4. Perturbation des services

1.4.1. Les déviations liées aux conditions de circulation

Près de 200 jours de déviations liées à différentes difficultés de circulation ont pénalisé le réseau.

Ces déviations concernent à la fois des manifestations ou événements locaux (19 dates) mais aussi 16 épisodes de travaux d'une durée moyenne de 8 à 9 jours. Les plus pénalisants sont ceux de la ZAC de l'Enfant qui ont nécessité une déviation longue en temps et en parcours.

A noter enfin une déviation inopinée en raison d'un stationnement gênant sur l'avenue Gaston Berger qui a bloqué durant 4 jours la ligne 7, n'ayant pas pu obtenir l'intervention des forces de l'ordre pour extraire le véhicule mal stationné.

1.4.2. Les perturbations liées aux mouvements sociaux

Le 31 mars 2016, un mouvement de grève nationale a affecté pour la journée les lignes réalisées par les sous-traitants (lignes 11, 15, 20 et 21).

Accusé de réception en préfecture
013-200054807-20170706-2017_CT2_259-DE
Date de télétransmission : 19/07/2017
Date de réception préfecture : 19/07/2017

Du 17 mai au 17 juin puis du 1^{er} au 30 septembre, 2 mouvements de grève au sein de Keolis Pays d'Aix ont perturbé les lignes aux heures de pointe.

Les revendications portées par le seul syndicat FO portaient sur l'amélioration des conditions de travail et sur les salaires.

Ces mêmes revendications ont été reprises pour la grève du 1er au 30 septembre, toujours portées par FO, puis rejointe à la mi-septembre par l'intersyndicale CGT-CFTC. Comme pour la grève de mai – juin, aucun protocole de fin de conflit n'a été signé avec FO.

Cependant, un protocole a été signé avec l'intersyndicale CGT -CFTC qui a abouti à :

- la mise en place d'une Commission Temps de Parcours. Elle est chargée d'étudier les dysfonctionnements constatés et de proposer des améliorations à la Direction. La Direction s'engage à traiter immédiatement toutes les propositions d'amélioration qui sont de son ressort – temps de parcours, pause, information voyageur et à les mettre en œuvre pour certaines d'entre elles (M2, M3, lignes 4,18 et 5) avant le mois de janvier 2017 - puis à informer sans délai le Territoire du Pays d'Aix (TPA) pour ce qui relève des améliorations liées à la voirie et au mobilier urbain. Le travail se poursuivra de la même manière pour les autres lignes à compter de janvier 2017.
- la remise en état de l'ensemble des toilettes du réseau, et à un renforcement de l'entretien tant préventif que curatif des toilettes autonomes. Le fabricant des toilettes autonomes présentera avant la fin de l'année un devis permettant l'amélioration du niveau global de performance de ces toilettes : meilleure évacuation et sanibroyeur renforcé.

Ces 2 périodes de grève en heures de pointe ont eu un impact sur le nombre de services assurés :

- 56% des services assurés aux heures de pointe concernées
- 95.5% des services assurés pour une journée complète.

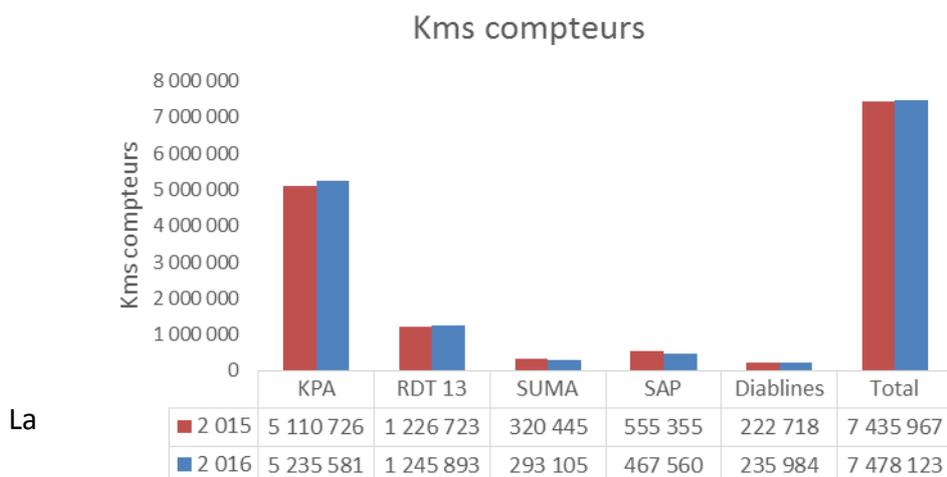
La première du 17 mai 2016 au 17 juin 2016 a entraîné une perte de 18 979.56 kms et 2 317.5 courses. La seconde du 1er septembre 2016 au 30 septembre 2016 à quant à elle entraîné une perte de 22 486.30 kms et 2 751.10 courses.

Le total cumulé des perturbations liées aux grèves est de 41 465.86 kms perdus, et 5 068.6 courses perdues.

Durant ces périodes, l'information des voyageurs a été réalisée pour indiquer le niveau d'offre qui était réalisé en fonction du personnel non gréviste. Une information journalière via le site internet, l'accueil téléphonique, l'agence commerciale était communiquée. En complément, des communiqués de presse ont été publiés, des informations sur les conditions de circulation diffusées à bord des bus et des affiches ont été posées aux arrêts principaux pour informer des difficultés de circulation aux heures de pointe.

Accusé de réception en préfecture
013-200054807-20170706-2017_CT2_259-
DE
Date de télétransmission : 19/07/2017
Date de réception préfecture : 19/07/2017

1.5. Production kilométrique totale



La production kilométrique totale entre 2015 et 2016 est restée relativement stable, avec une variation globale de 42 156 km soit 0.5% de l'offre totale. Malgré cette relative stabilité, la signature de l'avenant 7 a entraîné une augmentation des kilomètres produits par Keolis Pays d'Aix (nouvelle offre) et une sortie de l'offre scolaire du périmètre de la DSP, entraînant la baisse des kilomètres effectués par la SAP.

2. La fréquentation

Plusieurs approches sont possibles sur l'étude de la fréquentation. En 2016, le changement du système de comptage couplé au nouvel SAEIV a occasionné des difficultés de consolidation des résultats comme il est précisé ci-dessous. Les analyses sont donc perfectibles et ne sont volontairement pas très détaillées du fait du manque de fiabilité.

2.1. La fréquentation globale du réseau

La fréquentation du réseau peut être analysée à partir de différentes sources :

Les cellules compteuses : équipement de la plupart des véhicules, permettant le comptage physique des personnes montant à bord. Ces données sont disponibles pour toutes les lignes sauf celles non équipées : les Diablins, les Flexibus, les services Nuit.

Pour ces derniers, nous suivons la fréquentation soit sur la base de la billettique (Validations Diablins) soit sur la base de comptages manuels ou relevés de réservations (Flexibus et services nuits).

Le tableau suivant résume la fréquentation annuelle en fonction des systèmes de mesures.

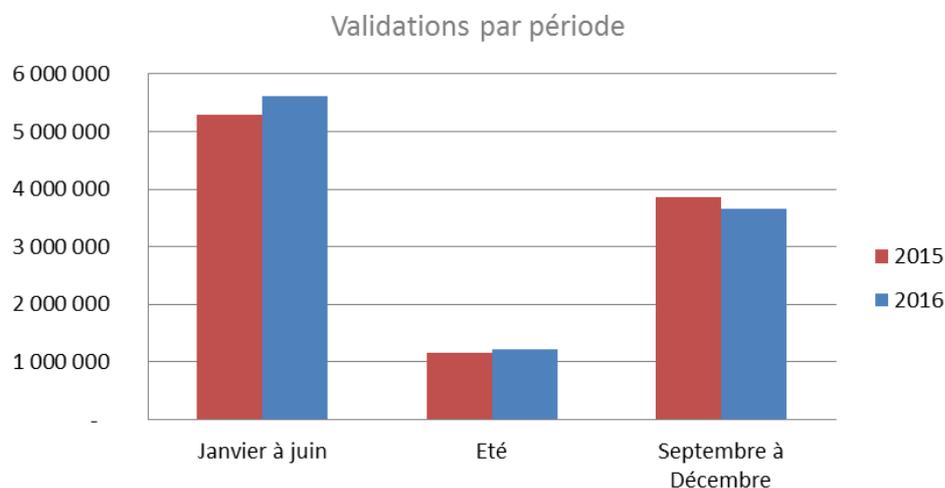
	2015	2016	2016/2015
Cellules compteuses	14 540 627	14 013 647	-3,62%
Validations	10 328 308	10 494 060	1,60%
Validations redressées de la non validation	12 564 852	12 216 601	-2,77%
* Taux de non validation	17,8%	14,1%	

* Le redressement de la non validation : chaque année, l'enquête fraude permet de mesurer le taux de personnes en règle et de mesurer le taux de non validation. En 2014, l'enquête établissait le taux de non validation à 17,8% et en 2016 à 14,1%.

Cet élément permet de confirmer une baisse de la fréquentation en 2016, avec une nette dégradation à la rentrée de septembre marquée par les travaux du centre-ville et un épisode de grève aux heures de pointe du 1^{er} au 30 septembre.

À noter que d'éventuels reports sur les lignes interurbaines pénétrantes ne sont pas inclus ici mais pourraient être analysés en complément pour une meilleure lisibilité de la fréquentation sur le périmètre d'Aix en Provence.

Les validations	2015	2016	2016/2015
Janvier à juin	5 295 192	5 618 745	6,11%
Eté	1 166 227	1 213 703	4,07%
Septembre à Décembre	3 866 889	3 661 612	-5,31%
Total	10 328 308	10 494 060	



Accusé de réception en préfecture
013-200054807-20170706-2017_CT2_259-DE
Date de télétransmission : 19/07/2017
Date de réception préfecture : 19/07/2017

2.2. Répartition de la fréquentation globale par ligne

2.2.1. Les cellules compteuses et comptages

Leur fiabilité a été perturbée en 2016 du fait d'un changement de système qui a eu lieu entre juillet et septembre 2016. En effet, le dés-équipement et le remplacement n'a pas permis d'avoir une fiabilité continue des données (absence de données sur certaines lignes – indiquées en gris).

Compte tenu des modalités d'équipement des véhicules Flexibus (services exécutés par le sous-traitant SUMA), il est à noter que les données présentées pour ces lignes ne sont pas représentatives de l'existant. En effet, ces véhicules ne sont pas équipés de cellules compteuses. Avec le nouveau système de comptage par cellules compteuses, aucune donnée Flexibus n'est présentée depuis l'été 2016.

Les écarts indiqués en violet intègrent les chiffres des lignes S pour analyser la fréquentation.

Les données du tableau ci-dessous indiquées en bleu correspondent à des comptages manuels ; les véhicules concernés n'étant pas équipés de cellules compteuses. Des informations détaillées sur le fonctionnement de ces lignes sont proposées au § 2.6.

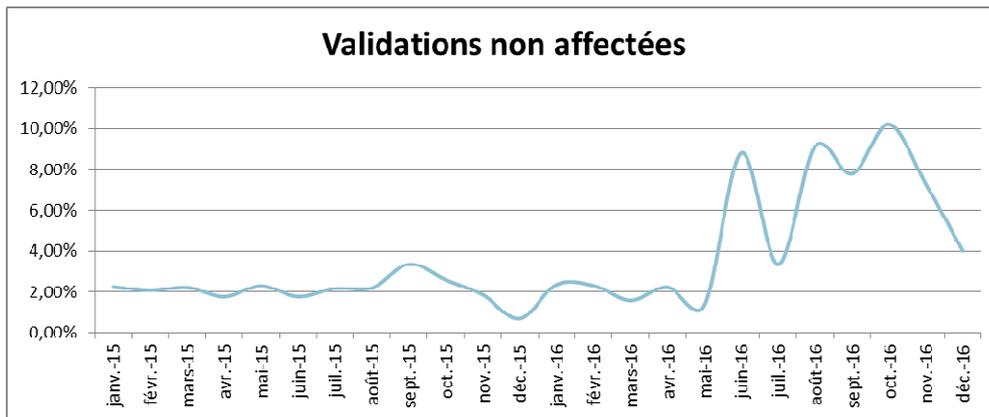
Lignes	total 2016	total 2015	Ecart
1	205 957	204 892	0,52%
2	1 482 554	1 502 188	-2,02%
3	1 101 093	1 154 521	-5,32%
4	1 285 294	1 257 724	2,19%
5	1 869 018	1 910 960	-2,19%
6	643 504	762 953	-15,66%
7	873 724	824 397	5,98%
8	1 635 147	1 763 665	-8,09%
9	360 585	379 381	-6,61%
10	566 917	580 402	-2,96%
11	289 512	313 529	-7,66%
12	122 128	175 793	-32,59%
13	633 804	642 424	-1,34%
14	48 993	49 780	-1,58%
15	292 415	329 213	-11,18%
16	-	4 987	
18	359 313	377 070	-4,71%
19	398 773	407 134	-3,34%
20	107 423	133 802	-19,71%
21	39 992	42 689	-6,32%
22	72 351	25 792	180,52%
23	69 686	138 872	-49,82%
24	3 868	9 230	-58,10%
25	477 835	435 697	9,67%
02S	15 897	27 233	
03S	18 427	27 880	
05S	6 654	6 657	
08S	18 510	35 630	
09S	16 014	23 885	
10S	12 172	16 356	
12S	11 032	21 731	
19S	10 964	16 750	
M1	167 474	150 750	11,09%
M2	326 121	269 667	20,93%
M3	99 635	95 934	3,86%
M4	3 699	-	
Scolaires	92 126	158 723	-41,96%
Diabline A	90 316	91 202	-0,97%
Diabline B	59 659	56 264	6,03%
Diabline C	115 316	100 700	14,51%
Bus de nuit	818	309	164,72%
Flexi	8 926	13 864	-35,61%
Total général	14 013 647	14 540 627	-3,62%

Accusé de réception en préfecture
013-200054807-20170706-2017_CT2_259-
DE
Date de télétransmission : 19/07/2017
Date de réception préfecture : 19/07/2017

2.2.2. Les données billettiques

Préambule :

Les données diffèrent de celles transmises dans les rapports mensuels du fait de remontées tardives d'information (validations stockées dans les valideurs et non remontées dans les systèmes centraux au moment de la réalisation des rapports mensuels).



De septembre à novembre 2016, des difficultés de déchargement des données des valideurs sur les bornes Wifi ont entraîné une augmentation des validations délocalisées et autonomes. En effet, sans antennes billettiques fonctionnelles, le pupitre embarqué est bloqué et les valideurs se mettent automatiquement en mode autonome ce qui rend les données suivantes imprécises.

Ces dysfonctionnements ont concerné les dépôts de la SAP, RDT 13 et Keolis Pays d'Aix.

Lignes	total 2016	total 2015	Ecart
1	107 751	131 261	-17,91%
2	937 408	933 133	0,46%
3	733 498	787 590	-6,87%
4	932 860	913 974	2,07%
5	1 209 333	1 230 236	-1,70%
6	438 222	467 216	-6,21%
7	632 143	599 807	5,39%
8	1 214 763	1 242 073	-2,20%
9	224 269	232 161	-3,40%
10	406 517	402 627	0,97%
11	246 344	242 818	1,45%
12	99 966	96 864	3,20%
13	449 702	459 350	-2,10%
14	39 404	38 118	3,37%
15	321 428	303 306	5,97%
16		4 437	-100,00%
18	275 834	278 148	-0,83%
19	222 889	219 013	1,77%
20	84 985	99 788	-14,83%
21	40 955	48 235	-15,09%
22	56 089	17 583	219,00%
23	38 752	71 868	-46,08%
24	2 763	2 781	-0,65%
25	335 800	326 383	2,89%
02S	20 876	20 428	2,19%
03S	18 956	21 076	-10,06%
05S	8 729	8 078	8,06%
08S	23 577	25 545	-7,70%
09S	20 366	19 674	3,52%
10S	13 976	15 681	-10,87%
12S	10 338	14 578	-29,08%
19S	13 292	12 152	9,38%
M1	132 351	140 452	-5,77%
M2	244 986	253 538	-3,37%
M3	63 446	73 181	-13,30%
M4	1 248	-	NC
Ligne A	83 718	78 363	6,83%
Ligne B	56 396	43 815	28,71%
Ligne C	102 385	78 309	30,74%
Autonome	225 634	196 224	14,99%
Délocalisé	328 208	29 069	1029,07%
scolaires	73 903	149 375	-50,53%
Total général	10 494 060	10 328 308	1,60%

Quelques compléments d'information pour la lecture des données par ligne :

Ligne 16 : la ligne a été supprimée en août 2015.

Ligne 22 et 23 : la ligne 22 a été créée en septembre 2015, afin de soulager la ligne 23, côté Parc Rigaud.

Scolaires : les services ne sont plus exploités depuis septembre 2016.

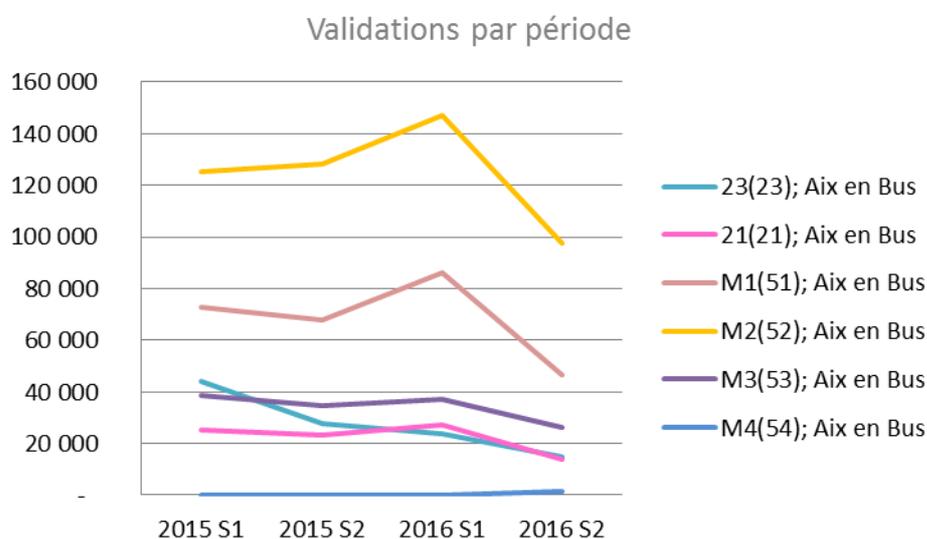
Bus de nuit : le service a démarré en septembre 2015. Lire §2.6.

2.2.3. Analyse de la fréquentation

Ces éléments sont à analyser avec prudence du fait de la proportion inhabituelle des validations non affectées qui minore le résultat 2016 par ligne (5% des validations totales dont 10% sur la seule période de septembre à décembre).

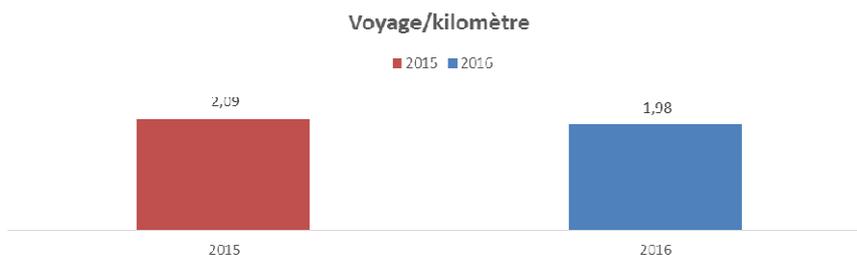
Les lignes en baisse de fréquentation sont principalement les lignes concernées par les travaux des places et les sorties de lignes du cours Sextius.

Les travaux des 3 places :



On constate une accentuation de la baisse des validations dès le 2^{ème} semestre en 2016. Quand pour l'ensemble de ces lignes, la tendance était de +5% pour le premier semestre, à la fin du second, près de 1/3 de validations en moins pour les lignes et en particuliers pour celles nécessitant une rupture de charge à Bellegarde (lignes 21 et 23 – nouveau terminus).

2.3. Ratio voyage/kilomètre



Accusé de réception en préfecture
013-200054807-20170706-2017_CT2_259-DE
Date de télétransmission : 19/07/2017
Date de réception préfecture : 19/07/2017

Ce ratio est composé des voyages issus des validations redressées et des kilomètres commerciaux.

Les validations redressées correspondent aux validations billettiques réelles constatées affectées du taux de non validation relevé dans l'enquête fraude la plus récente (17,8% pour 2015 – enquête avril 2014 et 14,1% pour 2016 – enquête avril 2016).

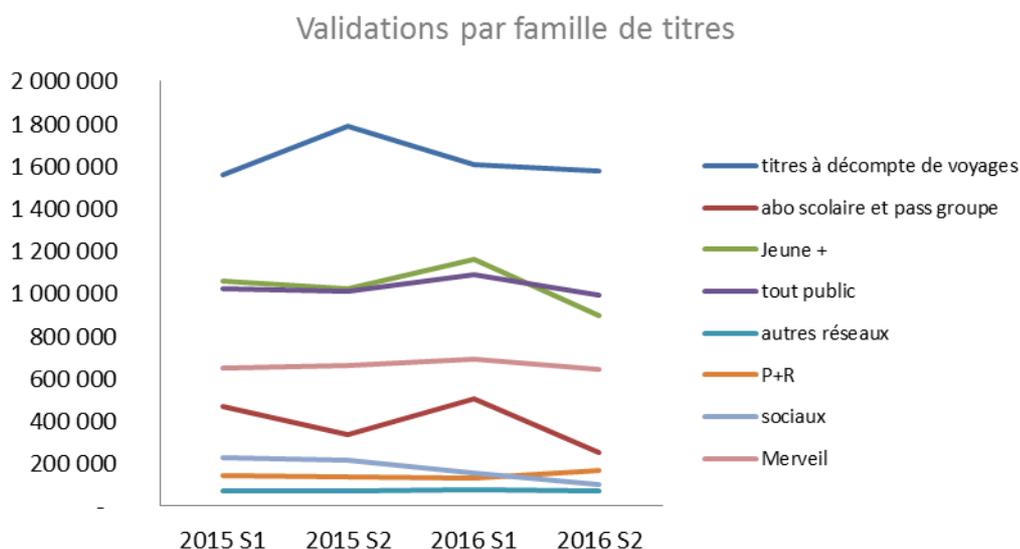
2.4. Répartition de la fréquentation au sens comptable par titre et évolution

Il est à noter que les coefficients de mobilité n'ont pas été revus au cours du contrat. En conséquence, les voyages « comptables » ne permettent pas une analyse pertinente (créations, suppressions de titres, glissements tarifaires...).

On peut toutefois noter un décalage important entre le mix 1 et 2 voyages du contrat et celui du réel. Il était en effet prévu au contrat une répartition 70% de 1 voyage et 30% de titres 2 voyages. Dans les faits, ce mix est inversé.

2.5. Répartition des validations par titre et évolution

Comme pour l'analyse par ligne, le décrochage au 2^{ème} semestre des validations se confirme par famille de titres alors que la tendance était positive pour toutes (sauf titres sociaux et P+R).

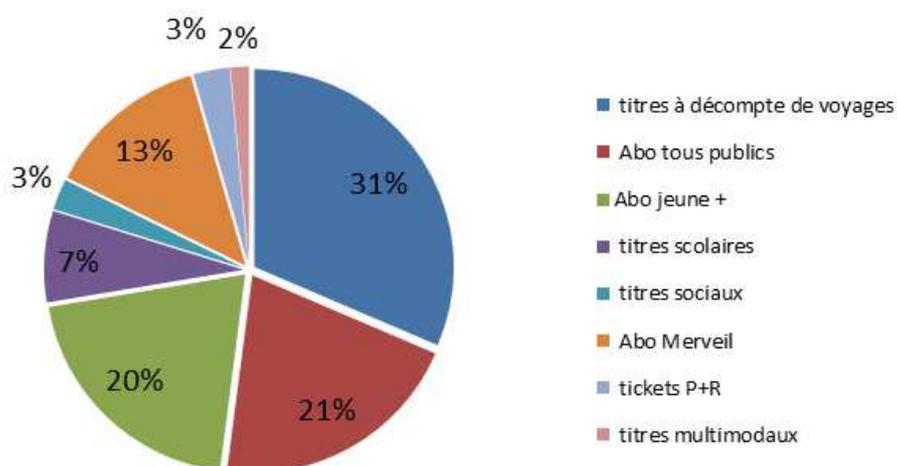


Accusé de réception en préfecture
013-200054807-20170706-2017_CT2_259-
DE
Date de télétransmission : 19/07/2017
Date de réception préfecture : 19/07/2017

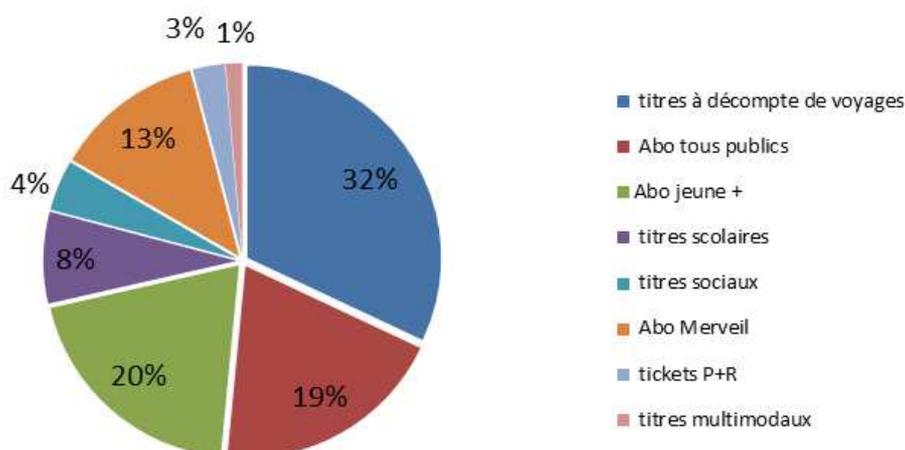
- Titres à décompte de voyages (1 voyage, 2 voyages, 10 voyages, x voyages, Tickets Diablines, ticket Nuit, City Pass)
- Les scolaires : Pass groupes scolaires, abonnement annuel scolaire
- Tout public : plein tarif mensuel et annuel
- Titres sociaux : pass groupes sociaux, tickets Prioribus, abonnements mensuels Prioribus, accompagnement PMR
- Autres réseaux : correspondances réseaux interurbains, Ter

La ventilation par famille de titres évolue peu entre 2015 et 2016. En annexe, sont fournies les données de validations par semestre et par titre.

validations 2016



validations 2015



Accusé de réception en préfecture
013-200054807-20170706-2017_CT2_259-DE
Date de télétransmission : 19/07/2017
Date de réception préfecture : 19/07/2017

2.6. Étude des lignes spéciales

Keolis Pays d'Aix exploite en complément des lignes urbaines régulières des services spécifiques tels que les Diablins, les navettes Bibémus, les Bus de Nuit et 6 zones Flexibus.

2.6.1. Les Diablins

3 circuits dans l'hyper centre-ville sont réalisés en petits bus électriques.

Fin 2016, une nouvelle livrée a été réalisée pour rendre l'attachement au réseau urbain plus perceptible. L'information des itinéraires des circuits sont également désormais lisibles depuis l'extérieur et rend ainsi l'accès au service simplifié.

Avant :



Depuis novembre 2016

La fréquentation est en hausse de 6.46%, en particulier sur le circuit C.

fréquentations (comptages)	2015	2016
Diabline A	91 202	90 316
Diabline B	56 264	59 659
Diabline C	100 700	115 316
Total	248 166	265 291
Evolution		6,46%

En complément de ces 3 circuits, les Diablins réalisent pour la ville d'Aix en Provence des navettes pour les mariages. En fonction de l'agenda des mariages à l'Hôtel de ville, nous mettons en place une navette pour chaque couple afin de faciliter leur accès en mairie. Les futurs époux sont pris en charge sur le cours Sextius sont emmenés en Mairie puis, à l'issue de la cérémonie sont ramenés sur le cours Sextius.

En 2016, 519 mariages ont été concernés soit 15 de plus qu'en 2015.

Accusé de réception en préfecture
013-200054807-20170706-2017_CT2_259-
DE
Date de télétransmission : 19/07/2017
Date de réception préfecture : 19/07/2017

2.6.2. Les navettes Bibémus



L'office de Tourisme organise des visites guidées des Carrières de Bibémus et Keolis Pays d'Aix organise le transport des visiteurs depuis le parking des Trois Bons Dieux.

En 2016, 2705 visiteurs ont été transportés contre 2772 en 2015.

2.6.3. Les services Bus de nuit

Lancé en septembre 2015, ce service est réalisé tous les vendredis et samedi soir au départ du centre-ville (Rotonde, Bellegarde, De Lesseps Mairie) à 23h et Minuit. Coût du transport 3 euros.

2 minibus prennent en charge les voyageurs pour leurs déplacements vers :

- Zone A : Luynes – Pôle d'Activités – Les Milles – La Duranne – Europe – Bouffan – St Mitre – Granettes/Pey Blanc
- Zone B : Krypton – Les Facs – St Jérôme – Palette – Le Tholonet – St Marc Jaumegarde – Venelles – 3 Bons Dieux – Parc Rigaud – Brunet – Beauvallon – Puyricard – Couteron – Célony - Grand St Jean

En 2016, 818 voyages ont été réalisés.

2.6.4. Les services Flexibus

7 secteurs Flexibus complètent le réseau des lignes régulières :

- Aqueduc Pinchinats
- Bibémus
- Célony
- Grand St Jean
- Les Granettes – Pey Blanc
- Roquefavour – La Duranne – Pôle d'Activités
- Venelles – Couteron

Le service est ouvert du lundi au samedi et permet de voyager d'un point A dans le secteur Flexibus à un point d'arrêt d'une ligne régulière Aix-en-Bus.

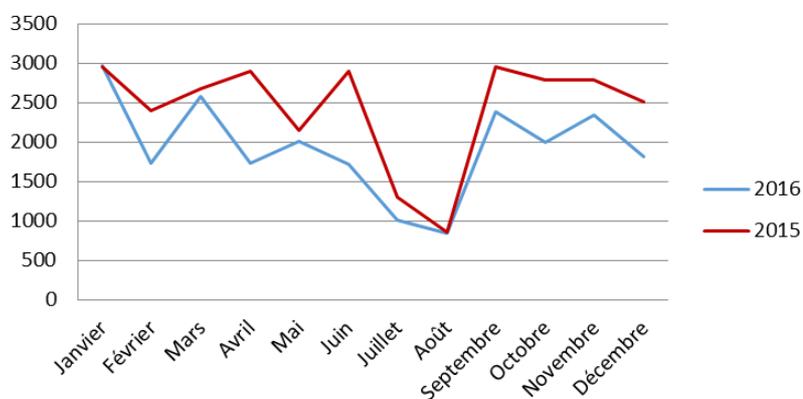
Accès de réception en préfecture
013-200054807-20170706-2017_CT2_259-
DE
Date de télétransmission : 19/07/2017
Date de réception préfecture : 19/07/2017

Depuis septembre 2016, le service rendu dans le chemin de Beauregard (secteur Bibémus) déroge à la règle, puisqu'il est possible de prendre le flexibus depuis n'importe quel endroit du chemin.

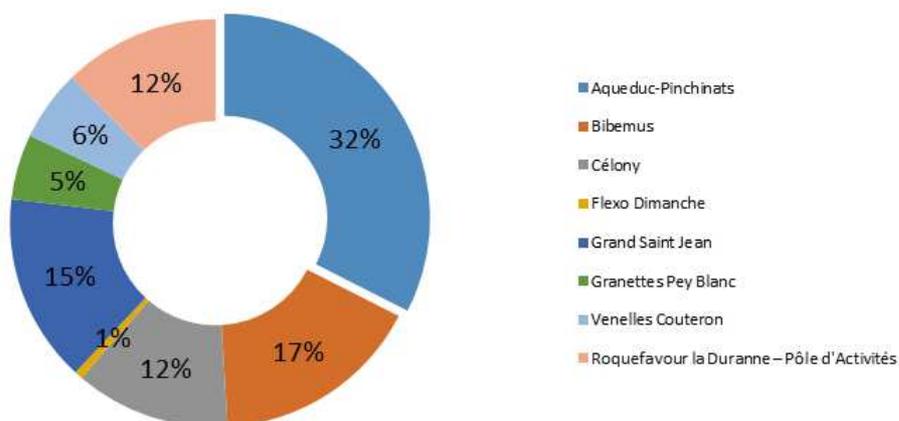
Les données 2016 n'ont pas encore pu être analysées et sont données ici à titre indicatif.

Un travail est en cours actuellement pour améliorer l'affectation des véhicules afin de mieux répondre aux besoins grandissant du secteur Aqueduc Pinchinats. En effet, il n'est pas rare de devoir refuser des réservations par manque de véhicules, leur nombre étant contraint.

Voyages effectués en flexibus



2016 - répartition des voyages



Accusé de réception en préfecture
 013-200054807-20170706-2017_CT2_259-DE
 Date de télétransmission : 19/07/2017
 Date de réception préfecture : 19/07/2017

LES PARKINGS RELAIS

3. Fréquentation des parkings relais

L'analyse porte sur les 3 parkings en exploitation par Keolis Pays d'Aix : Les Hauts de Brunet, Route des Alpes et Malacrida.

3.1. Fréquentation globale

Elle est marquée par la ré-ouverture du parking Krypton et la mise en place de l'accompagnement des travaux du parking de l'Hôpital, entraînant une utilisation des P+R par ses salariés.

	Nombre de véhicules			Nombre de tickets		
	2015	2016	Ecart	2015	2016	Ecart
<i>Tous parcs</i>	86 799	114 280	31,7%	111 269	145 479	30,7%

La fréquentation est toujours à la hausse même si on constate un ralentissement dû au report de fréquentation sur le parking Krypton d'utilisateurs qui empruntaient le parking Malacrida jusqu'à l'été 2016.

3.2. Les lignes desservant les parkings relais

3.2.1. Les Hauts de Brunet

Le parking relais des Hauts de Brunet est desservi par les lignes 5 et 7 permettant des déplacements vers le centre-ville d'Aix en Provence, les Facultés, la Gare routière mais aussi les quartiers d'Encagnane, du Club Hippique et du centre commercial des Milles. Fréquence moyenne : un bus toutes les 5 à 10 mn.

3.2.2. Route des Alpes

Le parking relais de la Route des Alpes est desservi par les lignes 23 et 25 permettant des déplacements vers le centre-ville d'Aix en Provence, et la Gare routière. Fréquence moyenne : un bus toutes les 15 à 30 mn.

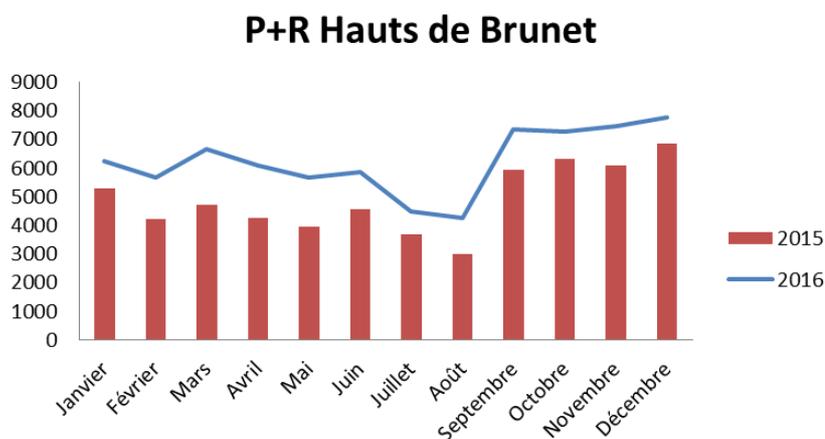
3.2.3. Malacrida

Le parking relais Malacrida est desservi par les lignes 3, 4, 9, 13 et M1 permettant des déplacements vers le centre-ville d'Aix en Provence, la Gare SNCF, la gare routière mais aussi Puyricard, Bouffan/St Mitre et zone des Milles. Fréquence moyenne : un bus toutes les 5 à 15 mn.

3.3. Fréquentation P+R Brunet

Avec près de 27% de voitures en plus en 2016 (15800 voitures supplémentaires en 2016), le parking relais Brunet connaît une forte affluence régulière chaque mois. De septembre à décembre, il faut noter l'adhésion mensuelle de 20 salariés de l'hôpital d'Aix.

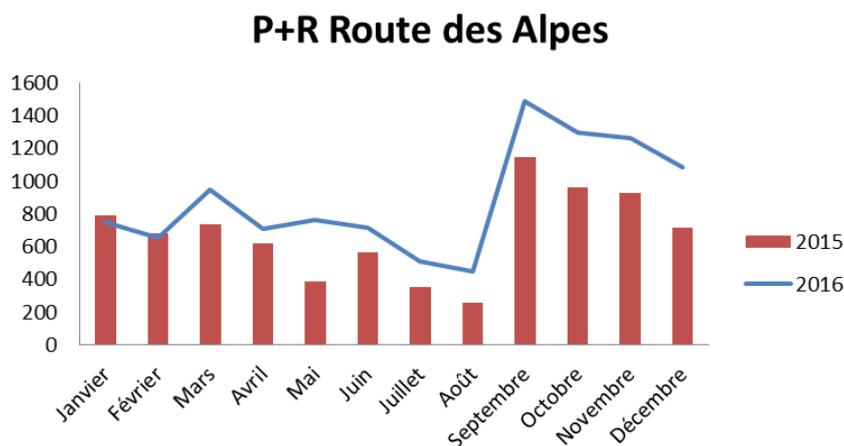
Près de 97000 tickets de bus remis aux utilisateurs du parking (soit +24.1%)



3.4. Fréquentation P+R Route des Alpes

Après une période de forte baisse en 2014 et 2015, les résultats du parking sont très encourageants car le nombre de voitures augmente de plus de 30% (soit 2466 voitures supplémentaires). En 2015, la fréquentation avait baissé de 7.8% soit près de 700 voitures de moins qu'en 2014.

3350 tickets de bus remis aux utilisateurs du parking (soit +35.9%)



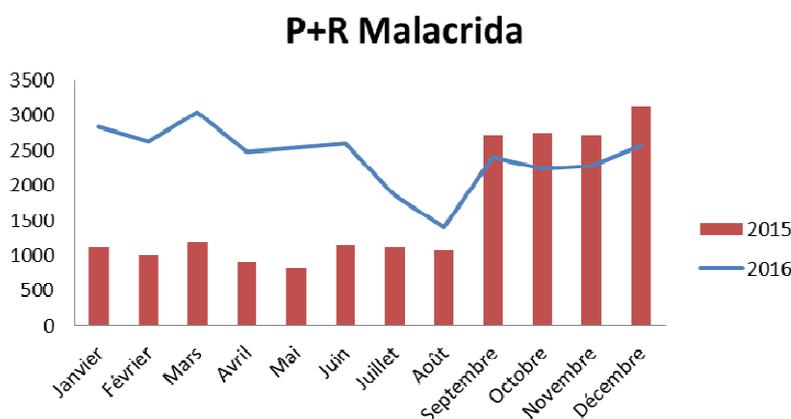
3.5. Fréquentation P+R Malacrida

La fréquentation est en nette diminution, phénomène qui s'explique par la réouverture du parking Krypton et donc un transfert des usagers vers ce nouveau parking plus accessible.

La fréquentation baisse de 16% en moyenne chaque mois depuis septembre alors que la tendance était de +160% en moyenne chaque mois depuis janvier.

Le solde reste tout de même très positif en 2016 avec une fréquentation en hausse de 46.6% soit 9178 voitures en plus par rapport à 2015.

Près de 36000 tickets de bus remis aux utilisateurs du parking (soit +50.2%)



Accusé de réception en préfecture
013-200054807-20170706-2017_CT2_259-DE
Date de télétransmission : 19/07/2017
Date de réception préfecture : 19/07/2017

4. Gestion courante des parkings

La gestion des parkings est déléguée à Kisio Services. Leur action porte sur l'accueil des voyageurs, la vente, l'entretien des locaux et l'exploitation du parking. (Le tableau des différentes charges du gestionnaire est annexé à ce document).

4.1. Entretien courant

Il porte sur la maintenance des équipements (péages, extincteurs, climatisation, portails et nettoyage des locaux, espaces verts).

4.2. Sinistres et réparations

Pas de gros sinistres ou grosses réparations à déplorer cette année sur l'ensemble des parkings relais exploités.

LES ELEMENTS D'EXPLOITATION

5. Recettes

Pour rappel, les tarifs en 2016 ont augmenté de 0.9% (hausse moyenne pondérée) correspondant aux seules augmentations des tickets 1 et 2 voyages.

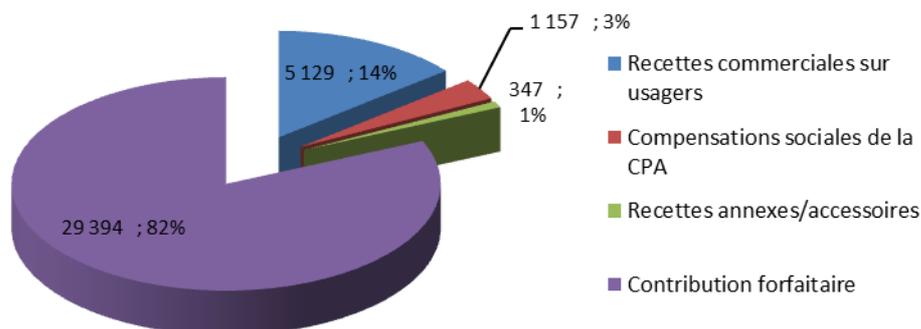
	Tarif au 1 ^{er} mars 2015	Tarif au 1 ^{er} septembre 2016
Tous Public		
Ticket Pass Provence 1 voyage	1,10 €	1,20 €
Ticket Pass Provence 10 voyages	8.00€	8.00€
Ticket Pass Provence 2 voyages	2.00€	2.10€
Ticket Pass Provence 1voyage Diablines	0,60 €	0,60 €
Ticket Pass Provence 10 voyages Diablines	5.00€	5.00€
Ticket Bus de nuit	3.00€	3.00€
X voyages	0.80€	0.80€
Abonnement Pass Provence Mensuel	27.00€	27.00€
Abonnement Pass Provence Annuel	260.00€	260.00€
Entreprises		
Ticket Pass Provence Partenaires	0,80 €	0,80 €
Ticket Pass Provence 40 voyages salariés	23.00€	23.00€
Groupe		
Ticket Pass Groupe Scolaire	gratuit	gratuit
Ticket Pass Groupe Centre Sociaux	gratuit	gratuit
Parcs Relais		
Ticket Pass Provence journée P+R	gratuit	gratuit
Moins de 26 ans		
Abonnement Pass Provence Scolaire (du 1 ^{er} septembre 2016 au 08 juillet 2017)	50.00€	50.00€
Abonnement Pass Provence Jeune Plus (du 1 ^{er} septembre 2016 au 16 septembre 2017)	100.00€	100.00€
+ 70 ans		
Abonnement Pass Provence Merveil	Gratuit	Gratuit
Titres sociaux		
20 voyages Prioribus	Gratuit	Gratuit
Mensuel Prioribus R	Gratuit	Gratuit
Mensuel Prioribus C	Gratuit	Gratuit
10 voyages Tarif Réduit (IGAT)	5.00€	5.00€
Agents KPA		
PROBUS	Gratuit	Gratuit
Création carte à puce Pass Provence	5.00€	5.00€
Duplicata carte à puce Pass Provence	20.00€	20.00€
Echange de carte à puce fin de validité	5.00€	5.00€

5.1. Évolution des recettes totales

Répartition du CA	Réel 2015	Réel 2016	écart 2016\2015 (k€)	écart 2016\2015 en %
Recettes commerciales sur usagers	4 989	5 129	141	2,8%
Compensations sociales de la CPA	1 022	1 157	135	13,2%
Recettes annexes/accessoires	352	347	- 5	-1,3%
Contribution forfaitaire	28 035	29 394	1 359	4,8%
Total	34 398	36 028	1 630	4,7%

Accusé de réception en préfecture
013-200054807-20170706-2017_CT2_259-
DE
Date de télétransmission : 19/07/2017
Date de réception préfecture : 19/07/2017

Répartition du Total recettes (k€)



Le total des recettes évolue de +4.7% entre 2016 et 2015 principalement porté par le périmètre contractuel (contribution forfaitaire et compensations), l'indexation et les recettes commerciales (+2.8%). Les autres recettes sont stables.

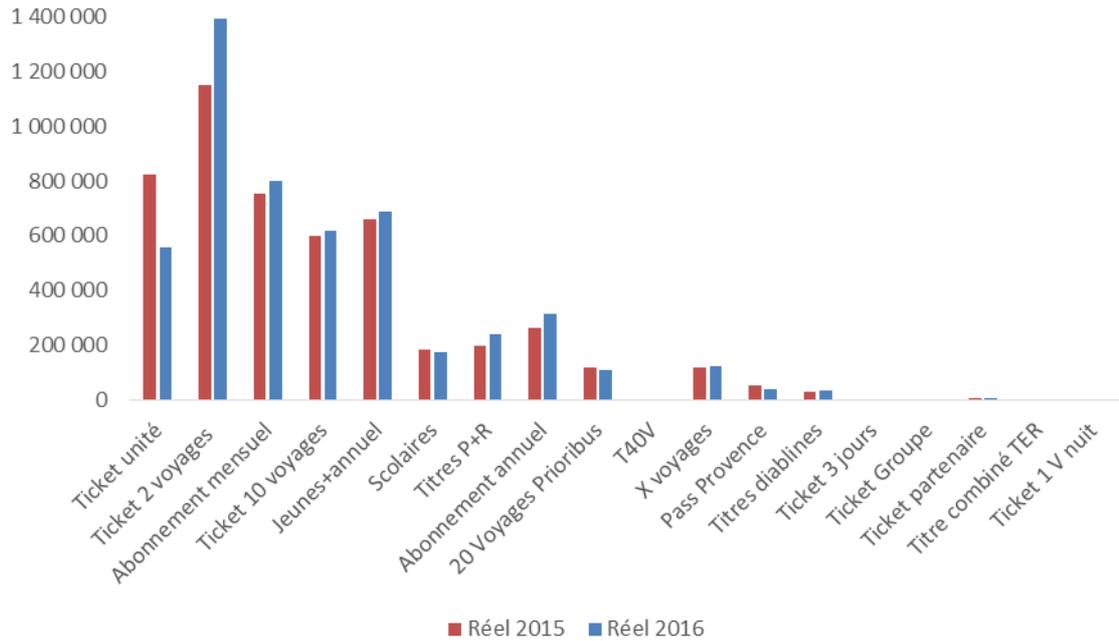
5.2. Évolution des recettes liées au trafic et autres recettes

- Recettes liées au trafic

Recettes commerciales par type de titres	Réel 2015	Réel 2016	2016 vs 2015 (k€)	2016 vs 2015 (%)
Ticket unité	825 657	559 724	-265 933	-32,2%
Ticket 2 voyages	1 149 588	1 394 025	244 437	21,3%
Abonnement mensuel	754 454	799 650	45 196	6,0%
Ticket 10 voyages	600 254	619 769	19 515	3,3%
Jeunes+annuel	660 202	691 319	31 116	4,7%
Scolaires	186 713	175 434	-11 279	-6,0%
Titres P+R	198 787	240 906	42 120	21,2%
Abonnement annuel	264 735	315 218	50 483	19,1%
20 Voyages Prioribus	117 999	108 845	-9 153	-7,8%
T40V	523	2 865	2 342	448,0%
X voyages	122 265	124 275	2 009	1,6%
Pass Provence	52 859	42 077	-10 782	-20,4%
Titres diablins	31 999	36 064	4 065	12,7%
Ticket 3 jours	1 482	0	-1 482	-100,0%
Ticket Groupe	3 552	5 347	1 795	50,5%
Ticket partenaire	8 945	10 141	1 196	13,4%
Titre combiné TER	4 262	3 725	-536	-12,6%
Ticket 1 V nuit	4 230	0	-4 230	-100,0%
Total hors compensations	4 988 506	5 129 385	140 879	2,8%

Accusé de réception en préfecture
013-200054807-20170706-2017_CT2_259-DE
Date de télétransmission : 19/07/2017
Date de réception préfecture : 19/07/2017

Décomposition des recettes commerciales par titres (€)

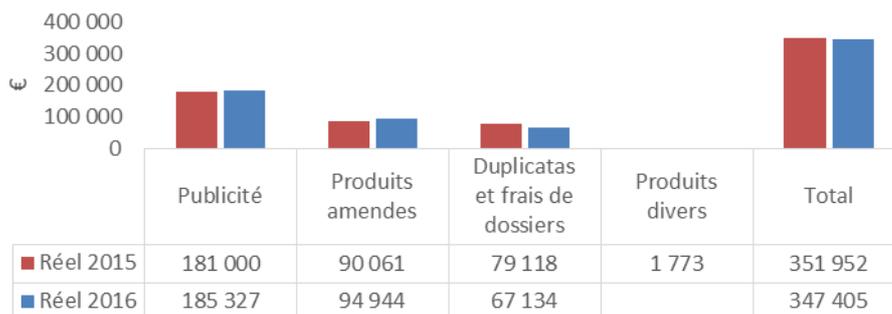


L'évolution des recettes commerciales en euros est de + 2.8% principalement porté par l'abonnement annuel tout public (+19%) et mensuel tout public (+6%), les Jeunes Plus (+ 4.7%), les tickets 10 voyages (+3%) et les ventes P+R (+21%).

Il faut noter que les titres 1 et 2 voyages sont en recul de -1% malgré une augmentation tarifaire de +10% au 01/09/2016. Ceci met en évidence un effet d'élasticité et de migration tarifaire (client optimisant l'achat de titres en fonction de l'évolution de la gamme tarifaire) et développant la fidélisation.

- Recettes annexes

Recettes annexes (€)



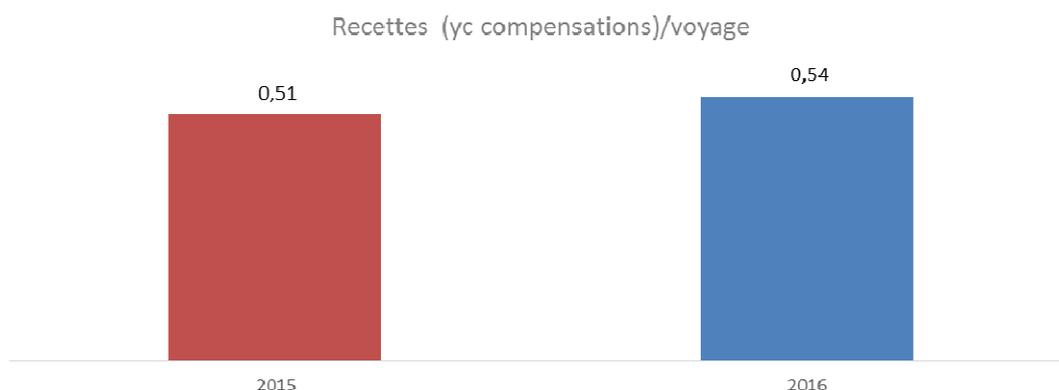
Accusé de réception en préfecture
013-200054807-20170706-2017_CT2_259-DE
Date de télétransmission : 19/07/2017
Date de réception préfecture : 19/07/2017

Les recettes annexes sont relativement stables. Dans les faits, celles-ci sont en progression de +2% pour les recettes de publicité et de +5% pour les produits des amendes.

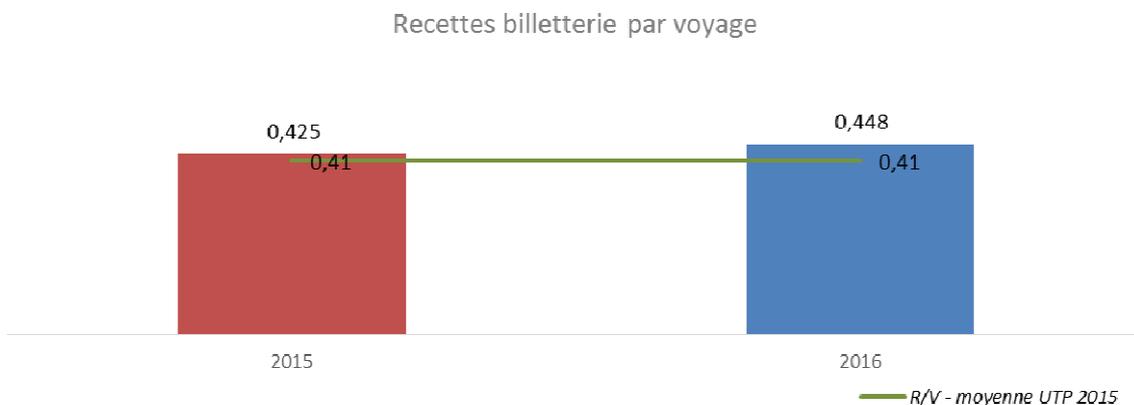
NB : les duplicatas et frais de dossier 2015 comprennent une erreur d'imputation de 12k€ (refacturation qui aurait dû être en moins des charges). Après ce retraitement, ce poste est donc stable.

5.3. Ratio recettes/voyage

5.3.1. Ratio général recettes/voyage (y compris les compensations)



5.3.2. Ratio recettes billetterie par voyage



Accusé de réception en préfecture
013-200054807-20170706-2017_CT2_259-
DE
Date de télétransmission : 19/07/2017
Date de réception préfecture : 19/07/2017

6. Fraude et sécurité

En 2016, l'équipe de contrôle était composée de 12 agents ETP (équivalent temps plein). Cet effectif a permis d'assurer une continuité des missions de contrôle et de sûreté sur toute l'amplitude du service commercial :

- Du lundi au samedi de 5h45 à 22h45
- Les dimanches et jours fériés de 9h à 19h30

L'équipe est divisée en 2 et alterne des vacations semaine/matin et semaine/après-midi. Ainsi, en période scolaire, une équipe est constituée de 5 agents dont 1 Manager qui prépare le plan de contrôle et encadre l'équipe sur le terrain.

Le rôle du Manager consiste notamment à :

- Préciser le mode opératoire (contrôle statique à la descente ou contrôle embarqué (cabotage/en ligne)
- Rappeler aux agents la nécessité de contrôler en sécurité
- Faire appel aux services de Police, par l'intermédiaire du PC ou directement pour toute situation le nécessitant (atteintes d'agents, recherche d'identité d'un mineur, ...)

L'équipe de contrôle est rattachée au Management Opérationnel du service Exploitation. L'agent de recouvrement est rattaché au service marketing.



Conformément à la politique du groupe Keolis en matière de lutte contre la fraude, les agents de l'équipe de contrôle s'inscrivent dans une démarche commerciale, qui consiste, dans la mesure du possible, à décourager les clients de frauder, en renseignant les clients sur les principes de la tarification, en expliquant la règle et en proposant aux clients fraudeurs des solutions commerciales telles que le trok'it.

Ce geste commercial permet au client « primo » verbalisé, de bénéficier d'une indulgence en souscrivant à un abonnement annuel ou à un abonnement mensuel durant 3 mois.

A noter que leur tenue qui s'apparente à une « tenue de ville » ne crée pas de confusion avec les uniformes des forces de sécurité intérieure, est en cohérence avec leur rôle commercial.

6.1. Taux de fraude

6.1.1. Taux de fraude constaté

Le taux de fraude constaté correspond à la mise en œuvre

Taux de fraude constaté
=
Nb PV/Nb voyageurs
contrôlés

	2015	2016	Evol 2016/2015
Effectif contrôle (ETP)	12	11,9	-1%
Nb voyageurs contrôlés	297 957	270 644	-9%
Taux de contrôles	2,08%	2,30%	11%
Nb PV	8 346	9 053	8%
Taux de fraude constaté	2,8%	3,3%	18%
Recettes PV (HT)	90 061	94 944	5%
Recette moyenne/PV	24,70	26,04	5%
Indulgences Trok'it (alternative abt)	1927	1613	-16%
Total pv recouvrés	3 796	3 660	-4%
Taux de recouvrement	45,50%	40,40%	-11%

* Effectif contrôle (ETP) : a été modifié pour l'année 2015 car il comprenait 1.7 ETP correspondant à du personnel d'encadrement et de recouvrement.

Le taux de fraude constaté a évolué de 2.8% en 2015 à 3.3% en 2016 (+0.5 point). Cette évolution est en cohérence avec les résultats de l'enquête fraude 2016 qui présente une hausse des voyageurs sans titres : 7.6 % en 2016 pour 6.9 % (enquête Fraude 2014), (+0.7 point).

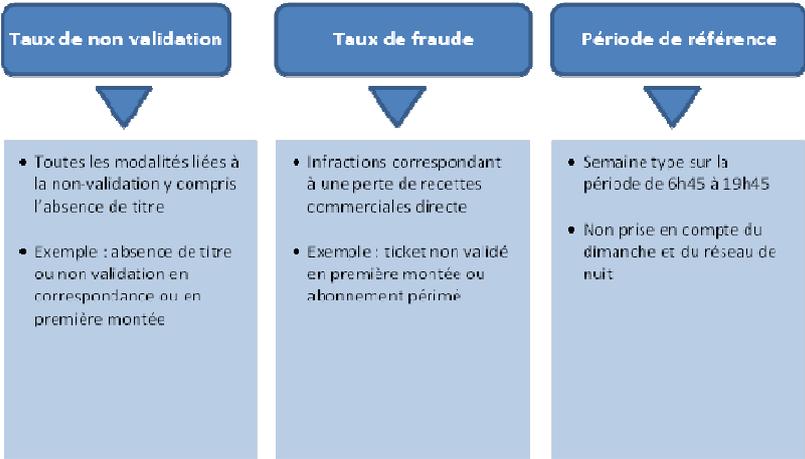
L'évolution de ce taux de fraude est également à corréliser au plan de contrôle qui se focalise, sur le dernier trimestre de l'année 2016, sur les lignes à taux de fraude élevé (exploitation des résultats de l'enquête fraude 2016).

6.1.2. L'enquête sur les titres de transport

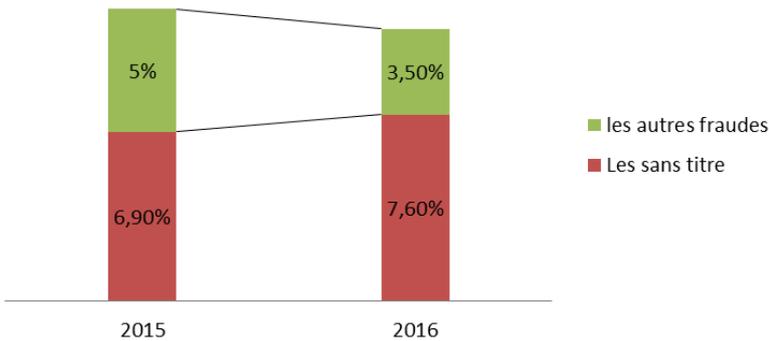
Une enquête sur les titres de transport a été réalisée en avril 2016 afin de connaître l'évolution de plusieurs indicateurs liés à la validation des titres et des typologies de fraude. Cette enquête a été réalisée dans les mêmes conditions, avec la même méthodologie et le même échantillon que la précédente (avril 2014).

Rappel des terminologies de l'enquête :

• **Disposer d'une lecture claire et sans ambiguïté des résultats**



Le taux de fraude

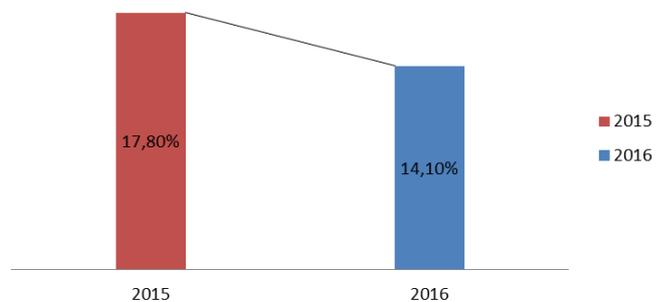


Le taux de fraude global baisse : passage de 11.9% à 11.1%, mais le taux de voyageurs sans titre augmente (la fraude dite « dure ») passe de 6.9% à 7.6%.

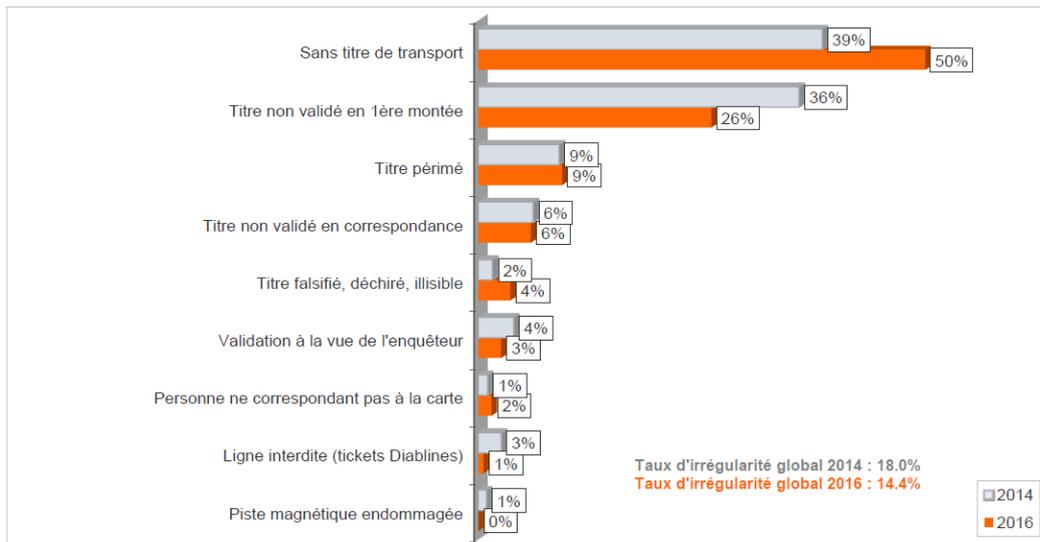
Par contre, le taux de non validation baisse de 30% (passage de 17.8% à 14.1%), fruit du travail des équipes de contrôle et de la communication faite autour de l'importance de la validation systématique.

Un plan d'actions a été mis en place dès la fin 2016 pour travailler sur les points d'amélioration mis en exergues grâce à l'enquête.

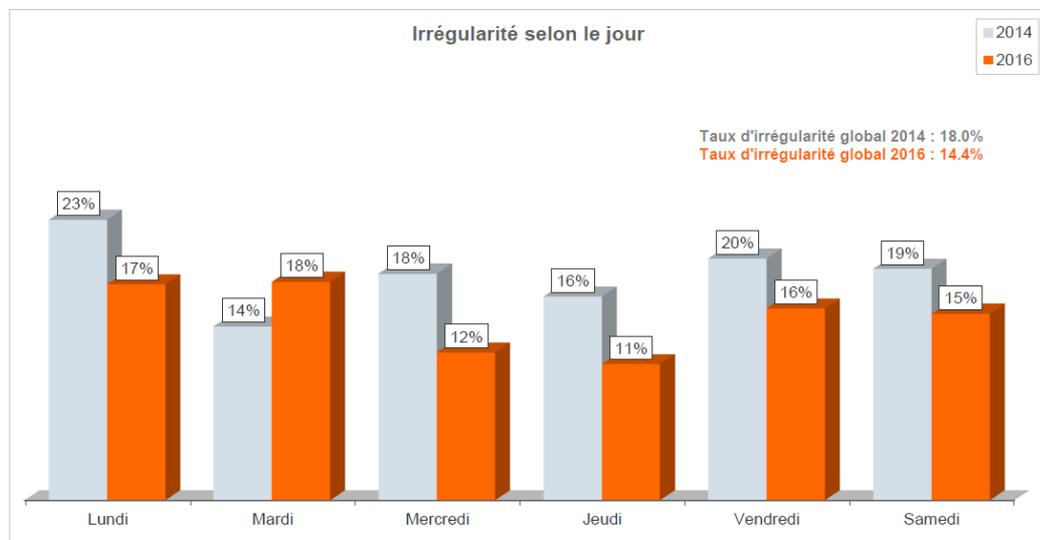
Le taux de non validation



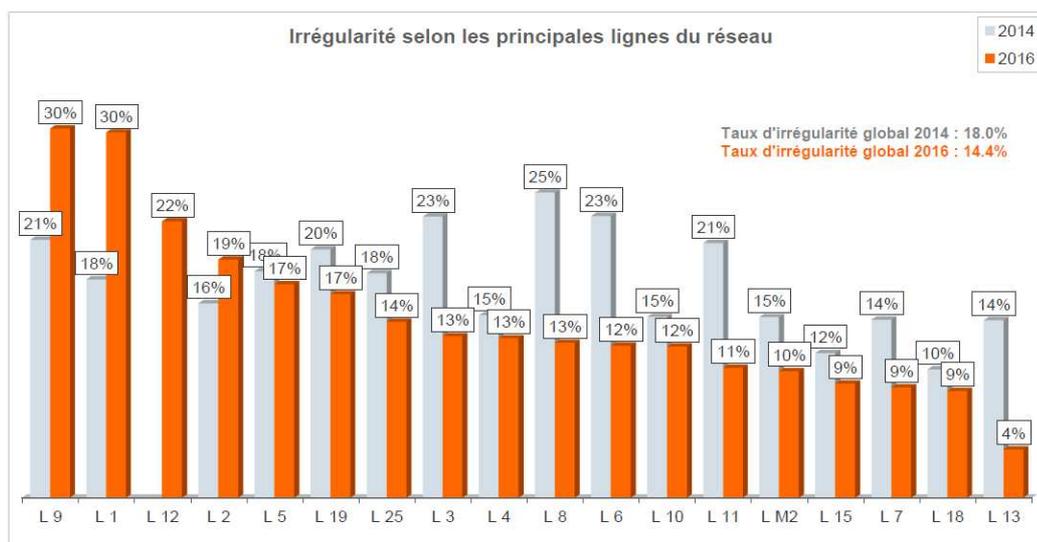
Accusé de réception en préfecture
013-200054807-20170706-2017_CT2_259-DE
Date de télétransmission : 19/07/2017
Date de réception préfecture : 19/07/2017



L'absence de titre devient très significative dans la nature de l'irrégularité ; sa progression s'effectue au détriment de la non validation en première montée.



L'irrégularité est sous-représentée le mercredi et le jeudi ; aucune différence n'est observée le samedi.



De fortes disparités sont observées par ligne. Une analyse fine des comportements des voyageurs sur certaines d'entre elles est nécessaire pour ajuster le plan de contrôle des mois à venir.

Fort de cette connaissance des comportements des usagers, Keolis a dès la rentrée de septembre mis en place un certain nombre d'actions visant à diminuer la fraude. (Plan d'action présenté en annexe).

6.2. Contrôles combinés

La lutte contre la fraude étant «l'affaire de tous» dans l'entreprise, des opérations d'accompagnement de l'équipe de contrôle ont été organisées dans la filiale tout au long de l'année. Cet accompagnement s'est traduit par la poursuite des opérations «Tous à bord !» qui a mobilisé une grande majorité des personnels sédentaires.

BILAN TOUS A BORD 2016					
Dates	Nbre d'agents mobilisés	bus contrôlés	voyageurs contrôlés	PV	Taux de fraude constaté
06/10/2016	22	142	561	27	4,81%
23/06/2016	21	83	994	26	2,62%
10/03/2016	22	65	1028	42	4,09%
12/01/2016	21	79	1373	91	6,63%

Accusé de réception en préfecture
013-200054807-20170706-2017_CT2_259-DE
Date de télétransmission : 19/07/2017
Date de réception préfecture : 19/07/2017

Les opérations combinées avec la Police Nationale et Municipale ont été également reconduites malgré des effectifs fortement mobilisés par l'état d'urgence.

Contrôles combinés KEOLIS PAYS D'AIX - BILAN 2016

	Opérations combinées Police Nationale				Opérations combinées Police Municipale			
	bus contrôlés	voyageurs contrôlés	PV	Taux de fraude	bus contrôlés	voyageurs contrôlés	PV	Taux de fraude
janv.-16	52	1148	58	5%	84	1298	50	4%
févr.-16	59	891	34	4%	68	933	50	5%
mars-16	85	1136	40	4%	89	1204	54	4%
avr.-16	32	454	26	6%	77	1223	32	3%
mai-16	21	338	15	4%	76	1421	32	2%
juin-16	Opérations suspendues du fait de l'état d'urgence et du manque d'effectif côté Police				3	71	3	4%
juil.-16					14	210	9	4%
août-16					Opérations suspendues du fait de l'état d'urgence et du manque d'effectif côté Police			
sept.-16								
oct.-16	21	428	24	6%	162	879	36	4%
nov.-16					42	807	34	4%
déc.-16								
TOTAL 2016	270	4395	197	4%	615	8046	300	4%
Rappel 2015	350	6008	330	5%	645	10164	397	4%

Ces opérations ont un réel intérêt car la présence des forces de l'ordre rend le contrôle plus efficace (fiabilisation des PV grâce au contrôle d'identité) et sécurise les équipes de contrôle.

... chaque semaine des opérations de contrôles combinés sont programmées avec les Polices Nationale et Municipales

6.3. Taux de recouvrement et montant des amendes encaissées

Le montant des recettes issues des Procès-Verbaux s'élève à 94 944 euros HT en 2016 contre 90 061 euros HT en 2015 soit une hausse de 5%. Malgré cette hausse des recettes des amendes encaissées, le taux de recouvrement est passé de 45,5% à 40,4% (-11%).

Cette baisse est liée à plusieurs facteurs :

- La baisse des transactions trok'it (-16%)
- L'augmentation des PV avec adresse erronée (NPAI)
- La suppression des échéanciers pour les contrevenants en difficultés

Les missions de l'agent de recouvrement sont :

- La relance des Procès-Verbaux impayés par courrier (2 relances espacées d'1 mois)
- La réception des appels et courriers de contestations, le traitement et le suivi téléphonique des litiges et des accords de règlement
- Le suivi des encaissements (cartes bancaires, chèques)

Accusé de réception en préfecture
013-200054807-20170706-2017_CT2_259-DE
Date de télétransmission : 19/07/2017
Date de réception préfecture : 19/07/2017

- Le suivi spécifique des récidivistes (délit d'habitude à partir de 5 Procès-Verbaux dans l'année en cours)
- La transmission des Procès-Verbaux au tribunal de police pour procédure

6.4. Sécurité

... Lutter contre la fraude participe à la baisse de l'insécurité

La politique du Groupe Keolis en faveur de la sécurité s'articule donc autour du triptyque «Prévention, Médiation, Dissuasion». Il ne peut donc y avoir d'ambiguïté entre le rôle du transporteur délégataire de Service Public et les missions de sécurisation qui incombent aux services de l'Etat, ces deux responsabilités sont complémentaires et ne peuvent en aucun cas se confondre.

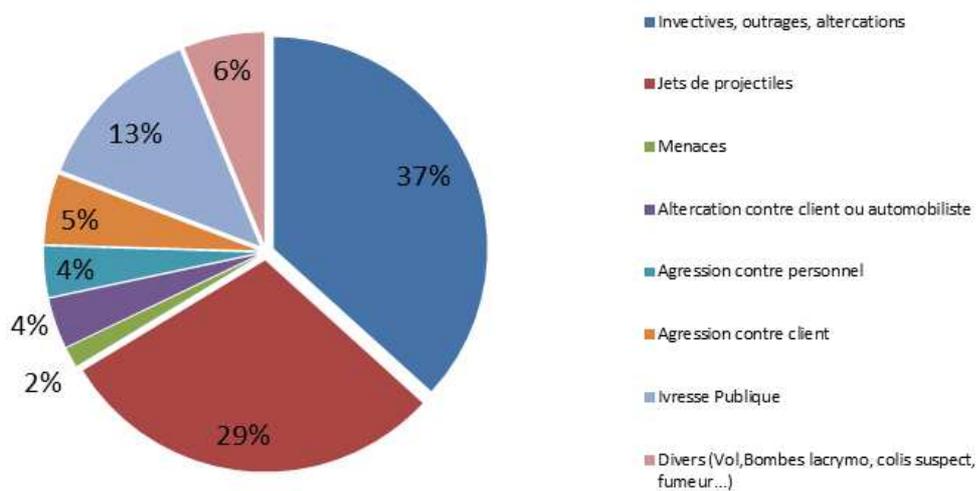
Les missions de contrôle fraude préventifs ou répressifs participent à l'établissement d'un sentiment de sécurité et à rassurer les clients. Outre la lutte contre la fraude, les 12 agents ETP (soit 3.5% de l'effectif de l'entreprise) remplissent la mission d'assistance aux personnels de conduite et de l'agence commerciale.

Ils interviennent également lors de rixes entre clients ou pour apaiser la situation en attendant que le relais soit pris par les forces de Police ou les secours.

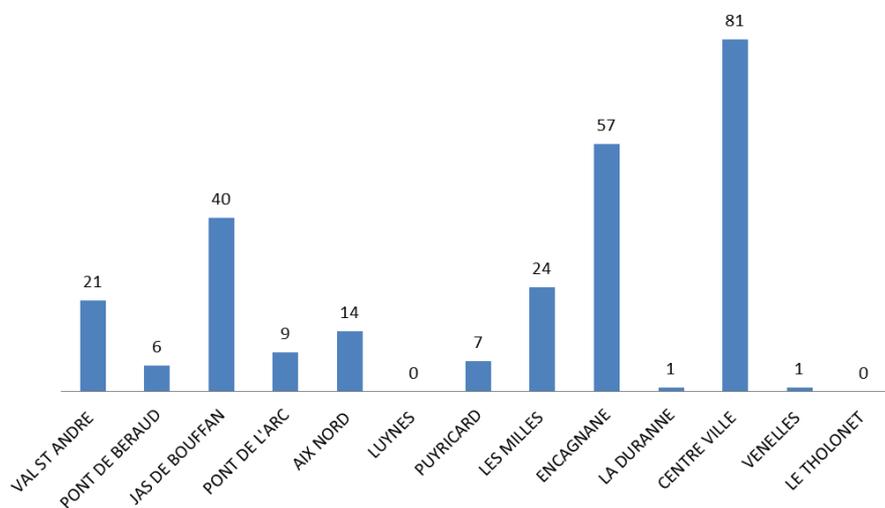
5.4% des emplois dans la branche Transports Urbains sont affectés à la sûreté. Source UTP 2015

Ainsi, en 2016, l'équipe de contrôle a été sollicitée pour intervenir lors de 261 incidents au préjudice du personnel ou des clients. Les 3 types d'incidents qui ont été les plus recensés sur le réseau sont : les Injures, outrages, altercations, les jets de projectiles et les faits d'ivresse publique

Typologie des incidents 2016

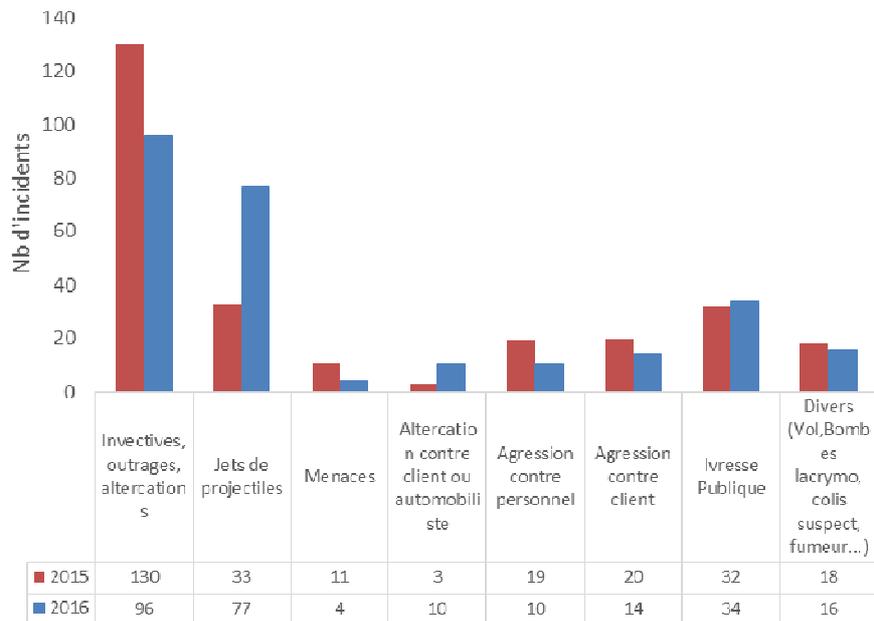


Incidents 2016 par quartiers



La surreprésentation du centre-ville est simplement liée à la concentration des déplacements dans cette zone.

Incidents par type



Depuis quelques années, nous constatons que la grande majorité des incidents se produit majoritairement dans le centre-ville, dans les quartiers d'Encagnane et du Jas de Bouffan.

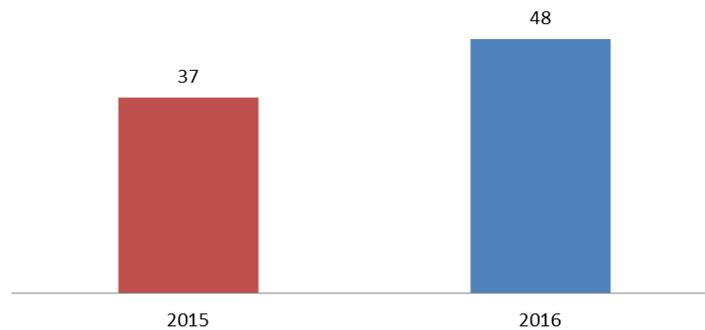
Les jets de projectiles sur le matériel roulant sont le type d'incident qui connaît la plus forte progression avec 77 faits en 2016 contre 33 en 2015, soit une évolution de 133% des faits de vandalisme.

Le plus grand nombre de jets de projectiles est concentré sur 4 lieux :

- Rond-Point de Galice (Jas de Bouffan)
- Arrêt Saint Exupéry (Encagnane)
- Arrêt Tübingen (Encagnane)
- Arrêt Belges (Centre-ville)

En 2016, ces faits de vandalisme ont fait l'objet de remontées lors des CLSPD et de 36 dépôts de plainte, contre 12 en 2015.

Nombres d'incidents liés au contrôle fraude



Les incidents liés au contrôle fraude ont augmenté de 30% en 2016. Soit 4 incidents par agent et par an (48 incidents pour 12 agents).

Dans l'exercice du contrôle fraude, il faut insister sur le fait que les agents du service contrôle même assermentés et agréés, ne sont pas dotés de pouvoir de coercition. Ils ont ainsi systématiquement recours à la persuasion et au pouvoir de transaction, le discernement et la maîtrise de soi étant également des qualités requises. Ainsi, lorsqu'un individu est récalcitrant et agit à la limite de la violence, ils font, soit appel aux forces de l'ordre, soit ils laissent partir l'individu plutôt que de provoquer un incident.

6.4.1. Prévention

Keolis pays d'Aix a participé aux cellules de veille du CLSPD (Comité Local de Prévention de la Délinquance), qui visent à favoriser l'échange d'informations entre les responsables des institutions, des représentants d'associations œuvrant dans les domaines de la prévention, de la sécurité, de l'aide aux victimes, du logement social etc... Lors de ces cellules de veille, Keolis Pays d'Aix a pu faire état des problèmes de vandalisme rencontrés sur le territoire et particulièrement sur les quartiers d'Encagnane et du Jas de Bouffan.

Plusieurs rencontres ont eu lieu en présence de Keolis Pays d'Aix :

- Rencontre collèges et lycées Jeudi 28 janvier 2016 au lycée Vauvenargues
- Cellule de veille vendredi 26 février 2016 à la MJD
- Cellule de veille vendredi 13 mai au LIGOURES
- Rencontre collèges et lycées Mardi 28 juin 2016 au lycée de Luynes
- Cellule de veille Jeudi 30 juin 2016 au LIGOURES
- Cellule de veille Jeudi 29 septembre 2016 au LIGOURES

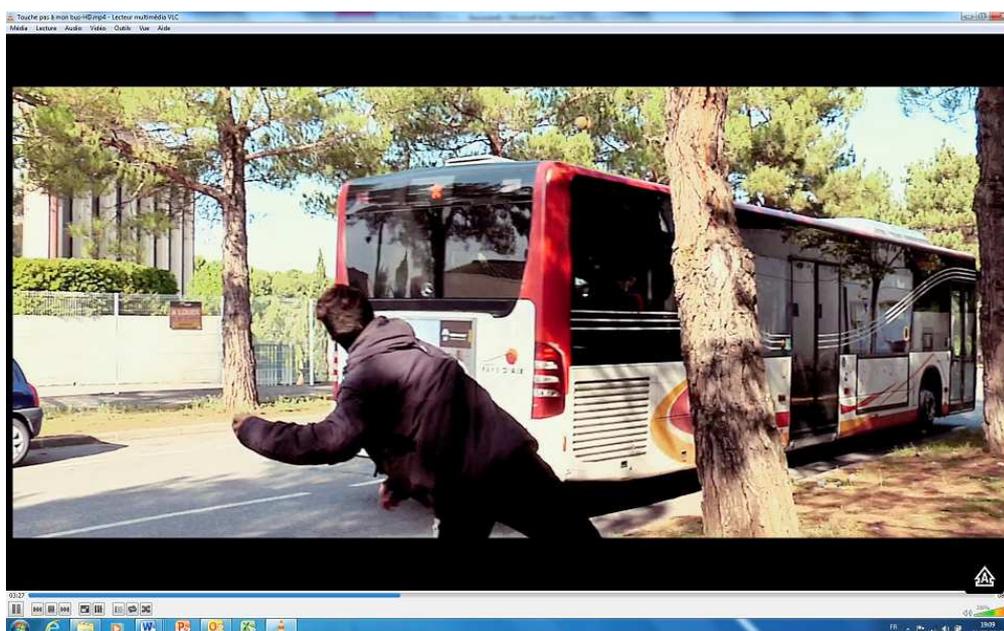
- Cellule de veille lundi 14 novembre 2016 dans les locaux de Keolis Pays d'Aix
- Vidéo «TOUCHE PAS À MON BUS !»

Suite aux remontées d'informations émanant des cellules de veille du CLSPD et sous l'impulsion du service de la Politique de la Ville d'Aix-en-Provence, ce projet vidéo a été mené entre le Centre social Albert Camus de Corsy et Keolis Pays d'Aix. Ce projet vidéo, mis en œuvre avec le partenaire ANONYMAL TV, a suscité un réel intérêt au niveau des jeunes. Ainsi, 3 thèmes ont été proposés par les jeunes et ont été mis en scène :

- Jet de projectiles
- Perturbation de la tranquillité des voyageurs
- Contrôle des titres de transport

La vidéo intitulée «Touche pas à mon bus» a été tournée fin 2015 et a été finalisée courant 2016. Il s'agit d'un outil de prévention créé par des jeunes pour d'autres jeunes. Cette vidéo pourra être utilisée pour initier des débats et des rencontres dans les collèges ou structures sociales. Le but est de faire réfléchir les jeunes et de leur faire prendre conscience des enjeux sur la thématique des bons comportements à avoir dans les transports en commun. Sans apporter de solutions, le film a pour but de capter l'attention, avec des situations réalistes où chaque jeune peut se reconnaître, et d'initier un débat, qui pourra amener chacun à modifier son comportement futur...

Les partenaires du projet : Keolis Pays d'Aix, La ville d'Aix-en-Provence, Métropole Aix-Marseille-Provence, Centre Albert Camus, ANONYMAL TV.



Accusé de réception en préfecture
013-200054807-20170706-2017_CT2_259-
DE
Date de télétransmission : 19/07/2017
Date de réception préfecture : 19/07/2017

7. Les moyens humains affectés

7.1. Évolution de l'organigramme

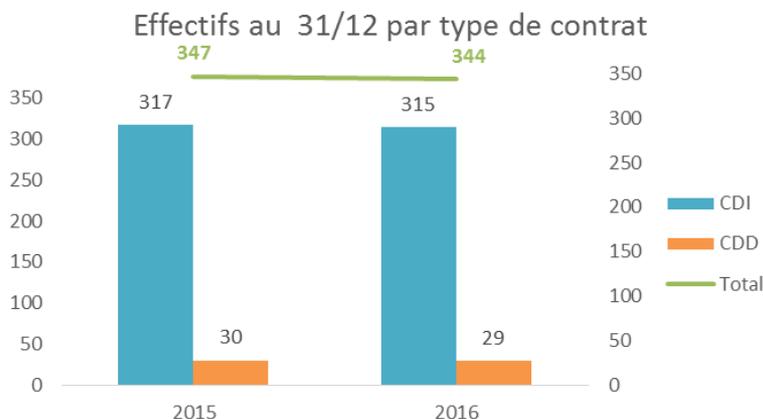
Créations de postes :

- Janvier : création d'un poste de manager de proximité : arrivée de Joseph BERNABE
- Janvier : création du poste de Responsable Méthodes et Ordonnancement : arrivée de Didier GAILLARD
- Avril : création du poste de Responsable Produits et Informations Voyageurs : arrivée de Sylvain LOQUE
- Juin : renforcement temporaire du pôle Administratif et financier avec la création d'un poste d'assistant de gestion, occupé par Sandrine GROS (CDD 12 mois)
- Juin : la fonction QHSE est répartie, suite au départ du responsable, sur 2 agents de maîtrise du service RH et sur un cadre du Comité de Direction.
- Septembre : création d'un poste d'assistant Exploitation, occupé par un manager de proximité promu à cette nouvelle fonction

Modifications de l'organisation :

- Septembre : à l'Exploitation, création d'un pôle Management Opérationnel dirigé par Nathalie Braz de Freitas et d'un pôle Suivi Temps Réel dirigé par Marie-José Putzu

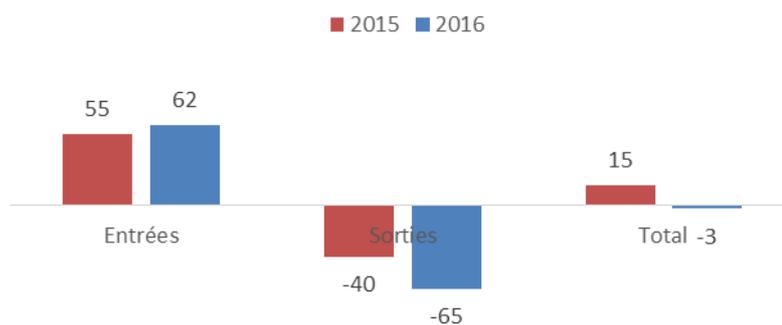
7.2. Effectifs



L'effectif total reste stable d'une année sur l'autre.

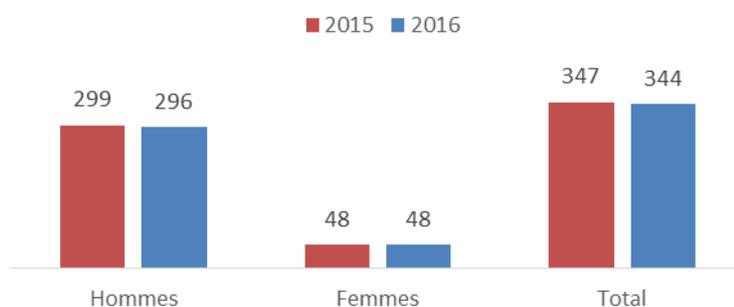
Accusé de réception en préfecture
013-200054807-20170706-2017_CT2_259-
DE
Date de télétransmission : 19/07/2017
Date de réception préfecture : 19/07/2017

Entrées/sorties effectifs par année



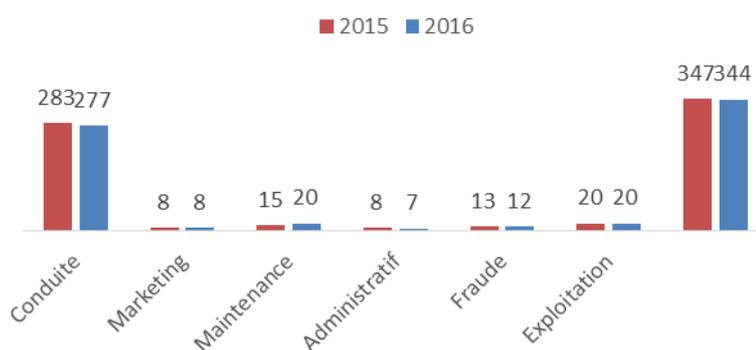
La majorité des entrées de personnel se fait sur la population conducteurs en compensation des fins de contrats (fin de CDD, retraite, licenciement, inaptitude). Le renforcement des exigences en matière de qualité explique le fort turn-over sur la population conduite.

Répartition H/F au 31/12



Aucune variation en 2016.

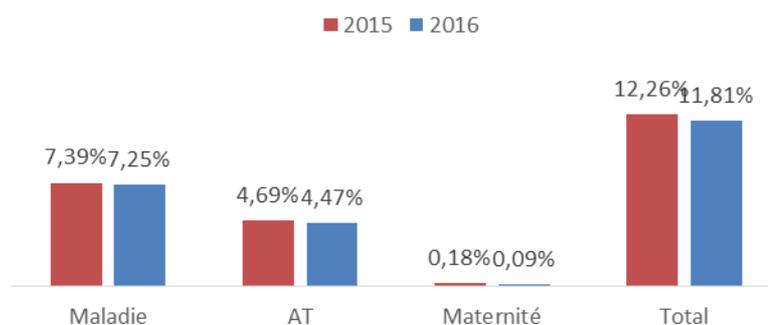
Effectifs par service au 31/12



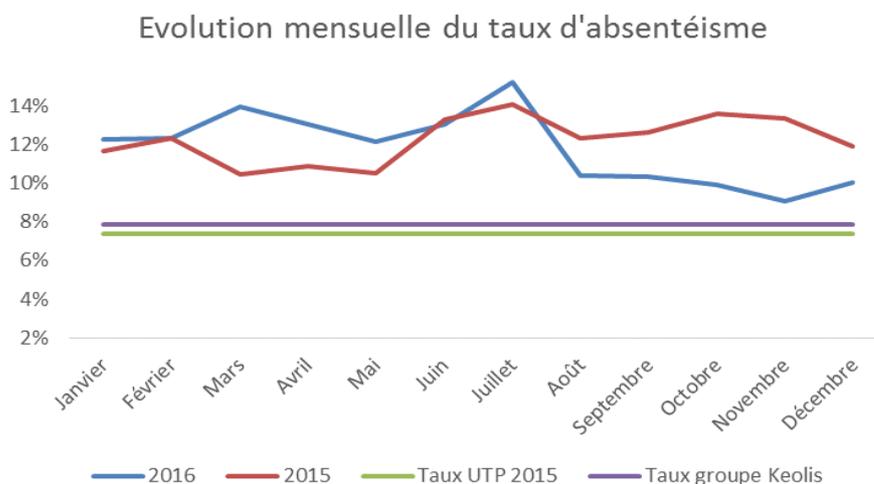
Le service maintenance a connu la plus forte variation d'effectif avec la poursuite des recrutements de mécaniciens.

7.3. Absentéisme

Décomposition du taux annuel d'absentéisme



Même si le secteur du transport urbain de voyageurs est caractérisé par un absentéisme fort comparativement à d'autres secteurs, la filiale Keolis Pays d'Aix reste marquée en 2016 par un absentéisme quasi 1,5 fois supérieur à celui du secteur d'activité. Pour autant, l'année se termine sur une baisse continue de cet absentéisme, consécutivement à la mise en place d'un plan d'actions volontariste.



Après avoir atteint un pic à 15% en juillet, le taux baisse régulièrement à partir du mois d'août, jusqu'à passer en dessous des 10% en fin d'année.

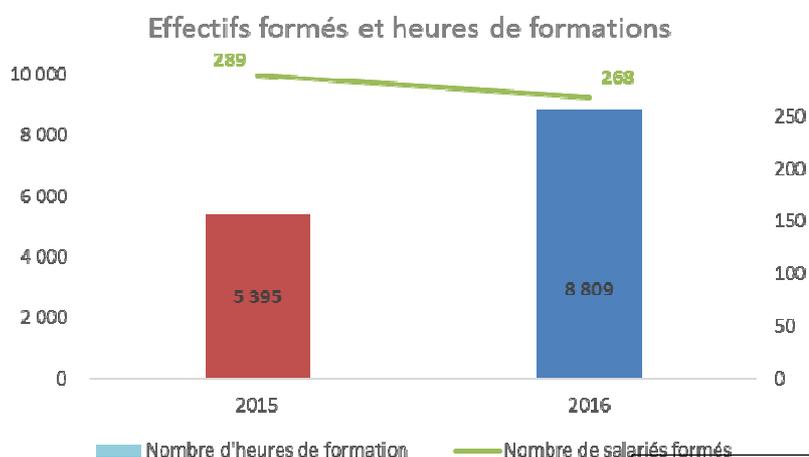
Depuis 2012, le taux d'absentéisme est fort sur la filiale. Il est de 11% en moyenne quand sur ces mêmes années il est de 7,5% au sein du groupe Keolis et de 7% au niveau du secteur d'activité (données UTP issus du bilan social).

Après avoir atteint 12,26% en 2015, de nombreuses actions ont été entreprises afin de réduire ce taux, avec pour objectif de passer durablement en dessous des 10%.

Ce qu'il est important de constater, en comparant les données de la filiale avec celles du Groupe, c'est que l'absentéisme pour maladie est dans la moyenne alors que l'absentéisme pour Accident du Travail est 3 fois supérieur.

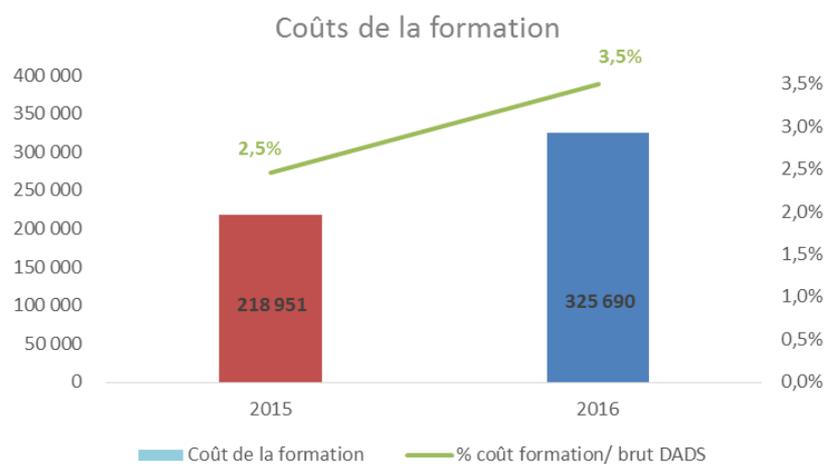
Au final, en 2016, l'absentéisme cumulé (AM et AT) sur la filiale recule de 0,5%, inversant donc la tendance générale observée depuis 2012.

7.4. La formation



Accusé de réception en préfecture
013-200054807-20170706-2017_CT2_259-DE
Date de télétransmission : 19/07/2017
Date de réception préfecture : 19/07/2017

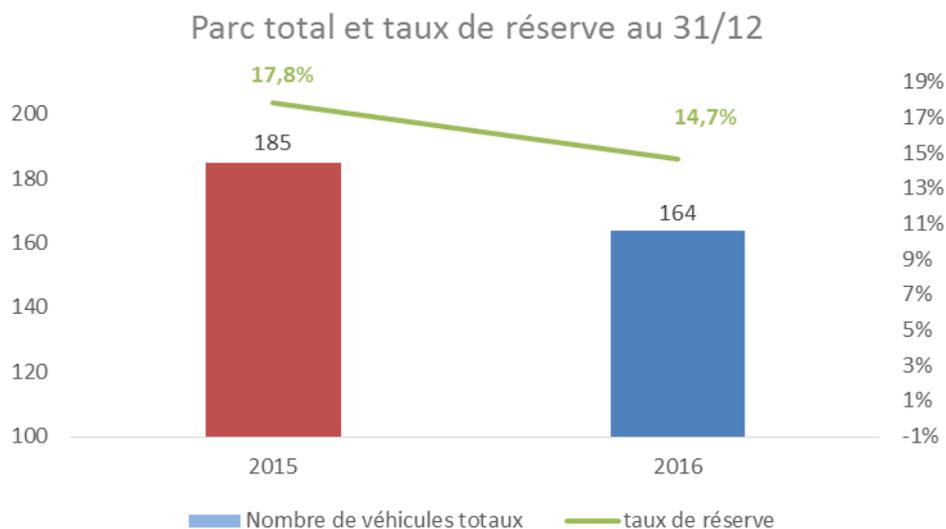
Moins d'effectifs ont été formés mais la formation a été plus longue. A également été intégré en 2016, le suivi des formations initiales liées à la reconnaissance de ligne.



Le budget passe à 3,5% de la masse salariale car l'entreprise investit sur l'acquisition de compétences au sein de l'atelier (formations sécurité, formations constructeurs, permis D), tout en maintenant son effort sur les formations transversales.

8. Les moyens matériels affectés

8.1. État du parc et matériel roulant

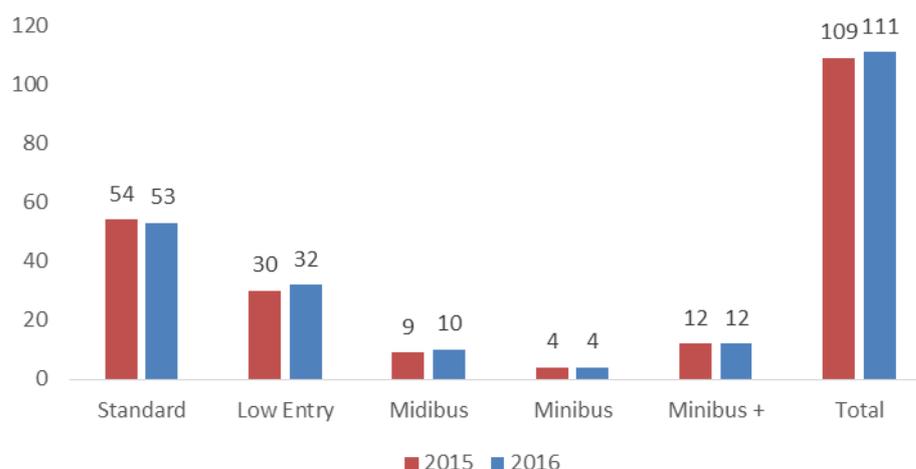


La diminution du parc est liée en grande partie au transfert de l'activité des services scolaires à la société SAP.

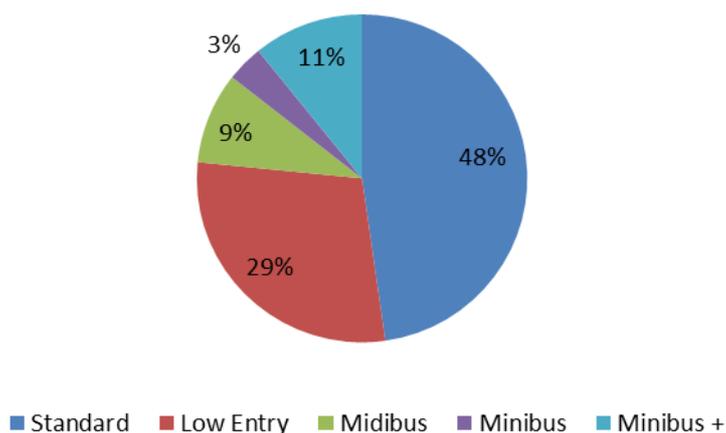
Le taux de réserve est également en diminution du fait du transfert différé des véhicules retirés du parc exploité mais toujours sur le parc physique (véhicules Autocars sortis de l'offre en 2015 et transférés en 2016).

Le taux de 14,7% de réserve est global. Le taux de réserve des véhicules standards et Low Entry est inférieur à 10%. C'est le taux de réserve des Minibus qui est élevé dû à une plus petite quantité de véhicules.

Parc total par catégorie exploité par KPA au 31/12



Parc total par catégorie exploité par KPA au 31/12



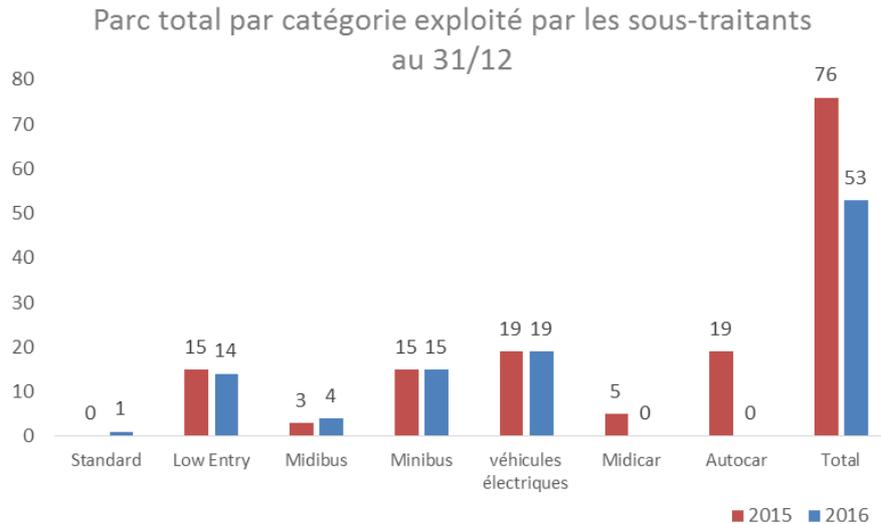
L'augmentation du parc est liée à l'augmentation de l'offre (12S et Mini 4) et des modifications d'affectation des véhicules sur lignes (transfert d'1 Standard SETRA chez SAP, location de 2 Low Entry Crossway, achat d'1 Midibus GX137).

Malgré l'augmentation du parc de deux véhicules, le taux de réserve et la disponibilité des véhicules a diminué car nous avons effectué 124 000 kilomètres de plus qu'en 2015 soit l'équivalent de deux Low Entry Crossway ou trois Standards MERCEDES Citaro.

Pour pallier à cette réduction de disponibilité et pour garantir la continuité de service, les horaires des personnels de maintenance ont été adaptés pour intervenir lors de courts créneaux de disponibilité des véhicules au dépôt.

L'organisation de la maintenance préventive est gérée à partir de ces éléments afin de ne pas immobiliser les véhicules et ne pas faire de SNA (services non assurés).

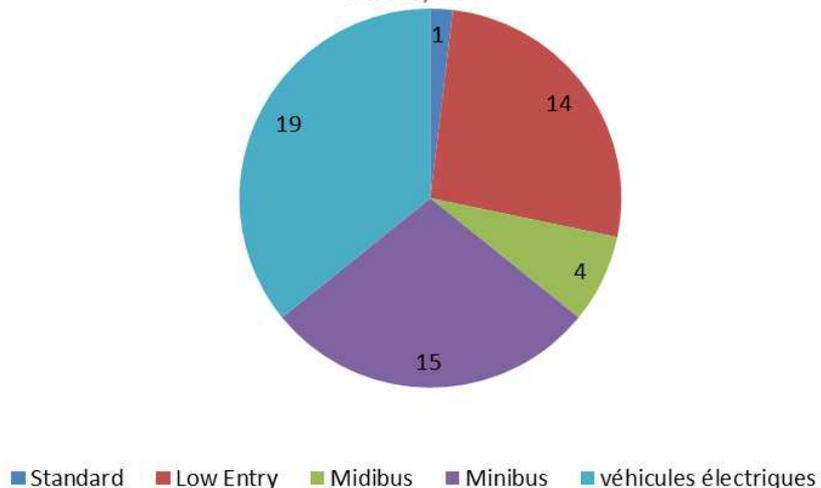
Accusé de réception en préfecture
013-200054807-20170706-2017_CT2_259-DE
Date de télétransmission : 19/07/2017
Date de réception préfecture : 19/07/2017



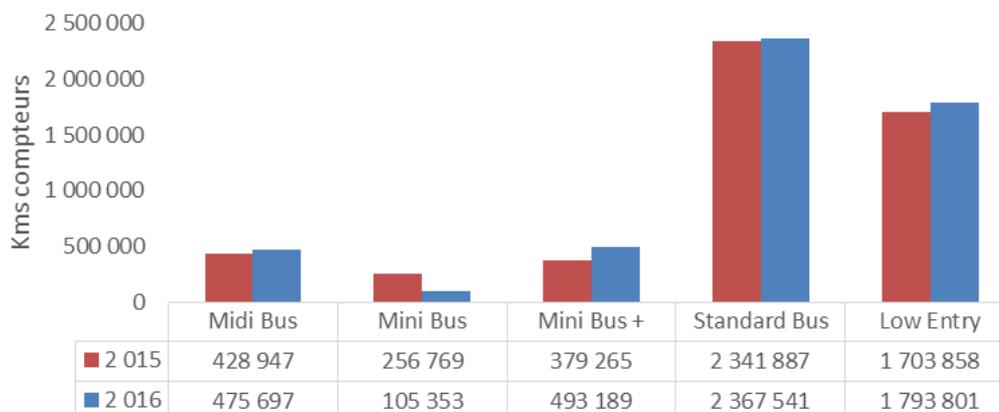
Les modifications de parc pour les sous-traitants sont les suivantes :

- Transfert d'1 Standard SETRA de Keolis Pays D'Aix chez SAP
- Suppression d'1 Low Entry chez RDT13
- Transfert d'1 Midibus GX127 Keolis Pays D'Aix chez SAP
- Prise en parc propre des véhicules scolaires par la SAP (5 Minicars OTOKAR et 15 Autocars MERCEDES Intouro)
- Transfert des 4 Autocars MERCEDES Intouro vers Keolis Mont Jura

Parc total par catégorie exploité par les sous-traitants
au 31/12



Répartition kms compteurs annuel KPA par catégorie de véhicules



Le Midibus neuf supplémentaire génère les kilomètres 2016 en augmentation.

Les kilomètres réalisés par les Minibus + en 2016 sont consécutifs au remplacement d'une partie des Minibus City21, qui posaient des problèmes de fiabilité, par des Minibus + City 65.

8.2. Entrées/sorties parc

Entrée parc, 4 véhicules :

- 1 Midibus GX137 neuf
- 1 Midibus GX127 transfert filiale MONTELIMAR
- 2 Low Entry Crossway loués à RDT13
- 15 Low Entry Crossway neufs chez RDT13 suite au renouvellement du parc

Sortie parc suite au transfert des services scolaires 20 véhicules et diminution de l'offre 4 véhicules

- 5 Midicars OTOKAR transférés chez SAP
- 15 Autocars MERCEDES Intouro transférés chez SAP
- 4 Autocars MERCEDES Intouro transférés chez Keolis Mont Jura
- 1 Minibus FIAT Ducato City 21 sortie de l'exploitation par RDT13

Accusé de réception en préfecture
013-200054807-20170706-2017_CT2_259-DE
Date de télétransmission : 19/07/2017
Date de réception préfecture : 19/07/2017

- 15 Low Entry Crossway occasion chez RDT13 suite au renouvellement du parc

8.3. Age des véhicules et moyenne d'âge du parc

évolution de l'âge du parc				
Type de véhicule	âge moyen		âge maximum	
	2015	2016	2015	2016
Autobus Standard, Low entry et midibus	3,91	4,39	4,07	10,07
Minibus	2,27	2,67	3,86	4,86
Autocar et midicar	4,68		9,07	
navettes électriques	9,50	9,17	13,79	14,56
	4,4	4,74		

* Les données sont fournies au 31 décembre de chaque année

L'âge moyen des Standards, Low Entry et Midibus est inférieur à un an suite à l'entrée d'un Midibus neuf et au renouvellement des Low Entry Crossway de RDT13.

L'âge maximum des Standards, Low Entry et Midibus est supérieur à dix ans car fortement impacté par les Standards Setra.

L'âge moyen des Minibus et Minibus + est inférieur à un an suite au renouvellement des Minibus City 35 de RDT13.

L'âge moyen et maximum 2016 des Autocars et Midicars n'est pas calculé car ils sont sortis du périmètre d'exploitation de Keolis Pays d'Aix.

Les navettes électriques ont un âge moyen en diminution car en 2016 le périmètre de calcul a été modifié. En effet sur les 25 navettes existantes, seules 19 des plus récentes d'entre elles sont en exploitation. De fait, ce sont ces 19 navettes qui sont prises en compte.

L'âge maximum de ces navettes reste élevé. Toutefois, une remise à niveau de ces véhicules a été réalisée en 2014 car sur le marché, il n'y a pas de produit ayant pu être retenu pour l'exploitation des lignes navettes électriques sur Aix en Provence.

8.4. État des équipements embarqués

Nous constatons une augmentation des signalements ainsi qu'une augmentation du temps de résolution des pannes.

8.4.1. L'augmentation des pannes 2016

Elle s'explique par 2 facteurs :

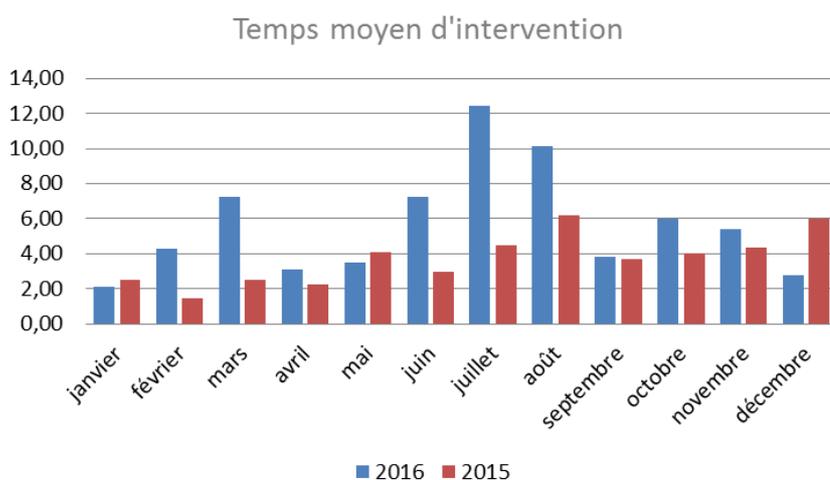
- Le vieillissement de la billettique Vix entraînant une augmentation constante du nombre de pannes mécaniques valideurs et pupitres.
- La mise en place d'Ineo : comme tout système nouveau, ce dernier a connu de nombreux incidents d'installation. Le système Ineo, beaucoup plus complexe que l'ancien SAEIV (Luciol) entraîne mécaniquement une augmentation des signalements SAEIV à partir de juin 2016.

8.4.2. L'augmentation du temps d'intervention 2016

La mise en place d'Ineo a profondément changé la maintenance des systèmes embarqués. En effet actuellement Ineo est en lien avec la girouette, les cellules compteuses, les caméras et prochainement la billettique.

Cette augmentation du temps d'intervention s'explique donc par 2 raisons :

- La concentration des ressources sur la mise en place d'Ineo durant la période été 2016 : on constate nettement un rallongement du temps d'intervention durant cette période.
- Le temps de prise en main d'un nouveau système et ses interfaces.



8.4.3. Le projet SAEIV INEO

SAEIV = Système d'aide à l'exploitation et information voyageur

Ce projet métropolitain a permis le déploiement d'un SAEIV sur l'ensemble des 169 véhicules urbains du réseau Aix en Bus.

Ce déploiement comprend l'installation matériel de :

- 169 pupitres
- 169 calculateurs embarqués
- 114 écrans TFT double faces
- 23 bandeaux lumineux
- 2 serveurs sécurisés et 6 postes opérateurs
- Des infrastructures téléphonique et informatique dédiées



Le réseau Aix en bus disposait jusqu'alors du système Luciol, SAEIV «léger» permettant de respecter la norme accessibilité mais sans possibilité de faire de la régulation.

Ce projet a permis de répondre aux exigences d'un grand réseau urbain de transport de voyageurs et de préparer l'arrivée d'un BHNS en permettant les éléments suivants :

- Réguler les avances/retards des véhicules en direct
- Localiser précisément les véhicules pour plus de sécurité
- Informer les conducteurs et les voyageurs des déviations sur le réseau
- Faciliter le quotidien des conducteurs avec un pupitre embarqué convivial pour informer sur les déviations, le parcours à emprunter et gérer son temps
- Éditer des statistiques pour améliorer le réseau

Accusé de réception en préfecture
013-200054807-20170706-2017_CT2_259-
DE
Date de télétransmission : 19/07/2017
Date de réception préfecture : 19/07/2017

- Être réactif sur une modification d'offre (nouveaux horaires, nouvelle course...)



Ce nouveau système intègre également de nouvelles fonctions utiles aux voyageurs et facilitant la circulation des bus :

- Un calculateur d'itinéraire en temps réel à disposition des voyageurs
- Des informations de passage en temps réel via des bornes d'information voyageur
- Intégration de la gestion des priorités aux feux

Le rôle de Keolis Pays d'Aix dans le projet

Keolis Pays d'Aix a pris en charge la gestion du projet sur les parties suivantes :

- Prédisection des véhicules
- Installation du système dans les véhicules
- Concordance des données avec la base Pégase de la Métropole
- Paramétrage de l'ensemble des lignes, des horaires, des parcours
- Installation des postes informatiques
- Interface informatique avec les autres outils métiers existants
- Formation des conducteurs et des différents collaborateurs

Ce projet a nécessité une mobilisation importante de l'entreprise durant 6 mois et l'implication totale des services Matériels Embarqués et Méthodes de Keolis Pays d'Aix durant 4 mois.

Rappel du planning du projet

Janvier 2016 : lancement du projet et présentation du système en présence d'Ineo, Métropole Aix Marseille Provence et Keolis Pays d'Aix périmètre

Mars 2016: début du chantier interface entre Hastus (Outil de graphichage de Keolis) et Ineo pour l'import des données. Définition et rédaction des procédures avec la métropole pour la mutualisation des données.

Avril 2016: définition du dossier câblage et prédisposition des véhicules pour accueillir le SAEIV.

Mai 2016: ligne Pilote et installation de la partie sol (postes, serveurs, infra). Distribution de livrets conducteurs pour une prise en main rapide. Formations au paramétrage du système.

Juin 2016: début du déploiement – paramétrage version été.

Juillet – Aout 2016: déploiement global, reprise du paramétrage été, paramétrage de la rentrée.

Septembre 2016: réseau 100 % Ineo (abandon officiel de Luciol)

Octobre 2016: Début des formations pour les conducteurs. Interface Ineo avec les autres systèmes embarqués

Les perspectives à venir pour le réseau Aix en bus :

La liaison d'Ineo avec le Pilote.com pour un calcul d'itinéraire en temps réel

La liaison entre la billettique et Ineo pour une saisie unique en embarqué et garantir la fiabilité des données de validation par arrêt

L'installation de 50 bornes d'Information Voyageurs aux principaux arrêts du réseau

La mise en œuvre de priorités aux feux pour améliorer les temps de parcours aux bus et ainsi gagner en attractivité

9. Sinistralité

9.1. Accidentologie

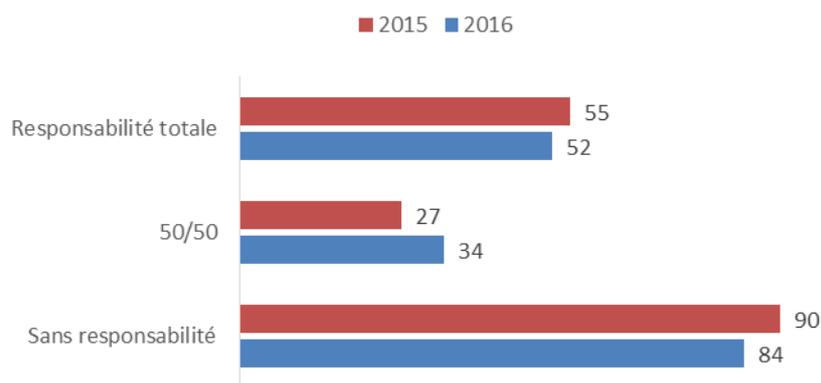
L'extraction des données de Sinistralité pour l'exercice 2016 nous permet de constater une légère baisse du nombre d'accidents (toutes responsabilités incluses et hors vandalisme).

Dans le détail, nous mesurons une baisse de 11.6 % sur les sinistres où notre responsabilité est engagée à 100 %.

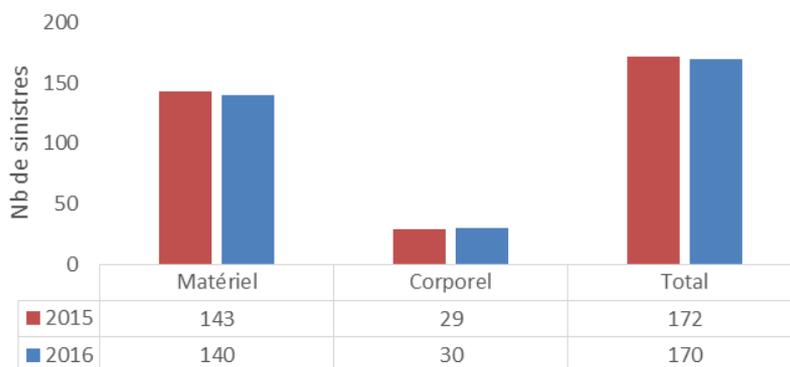
Nous constatons une hausse de 19.2 % des sinistres où notre responsabilité est engagée à 50 %.

Concernant, le nombre d'accident corporels, celui-ci est similaire d'une année à l'autre (29 pour 2015 – 30 pour 2016)

Nombre de sinistres par responsabilité

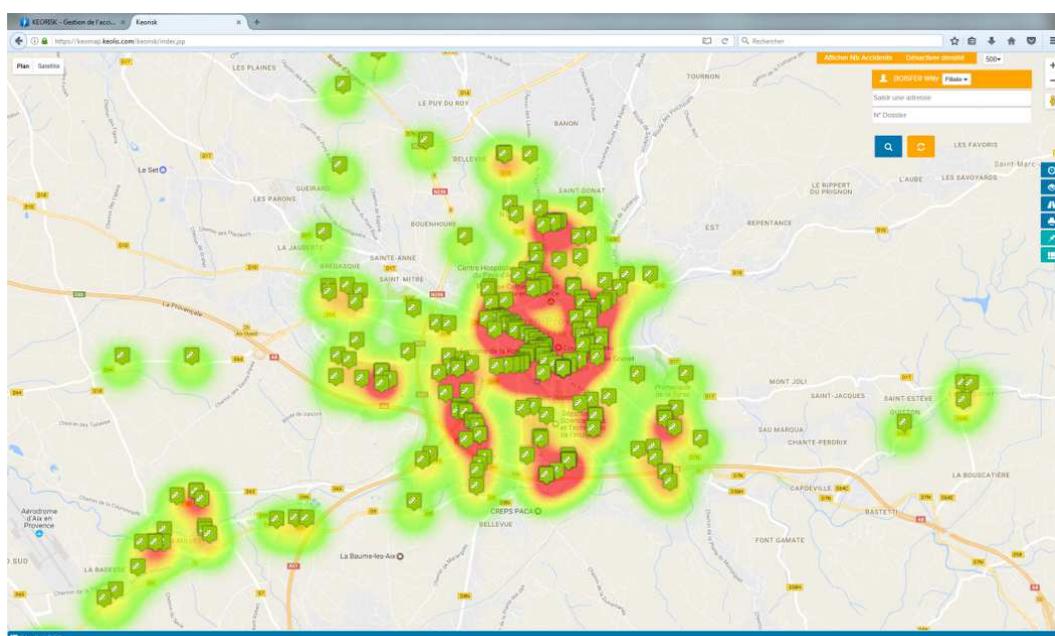


Nombre de sinistres par type



Nous assurons un suivi détaillé et analytique de nos sinistres grâce à notre logiciel d'Exploitation Groupe, KEORISK, où l'ensemble de nos sinistres sont enregistrés et traités.

Cet outil nous permet de suivre au quotidien la gestion de ces accidents, nous permet d'éditer des statistiques sur les lieux, secteurs, noms de conducteurs, horaires, tranche d'âge des conducteurs... de manière à apporter les actions correctives nécessaires dans un souci d'amélioration continue.



Identification des zones les plus accidentogènes :

- L'avenue de la République et bd Bonaparte 6.8 % à savoir 30 accidents
- L'avenue des Belges 1.5 % à savoir 7 accidents

Le dépôt des autobus est également une zone où les accidents sont nombreux. En 2016, nous déplorons 15 accidents (pompes à gasoil, aire de lavage, stationnement...), soit 3.1%. Sur ce point, nous travaillons actuellement sur des améliorations organisationnelles et structurelles qui devraient permettre la réduction des incidents.

En août 2016, nous avons commencé à emprunter le parking-Relais du Krypton. Nous recensons sur ce site 11 accidents matériels dès les premiers jours d'exploitation.

Accusé de réception en préfecture
 013-200054807-20170706-2017_CT2_259-DE
 Date de télétransmission : 19/07/2017
 Date de réception préfecture : 19/07/2017

Face à ce constat, nous avons rapidement rencontré la Direction du Site pour proposer des aménagements afin d'éviter ces sinistres.

En parallèle, nous avons sensibilisé notre personnel sur le secteur et ses contraintes. En complément, nous avons mis en place un accompagnement sur site via la présence de nos Managers de Proximité.

La voirie est également un facteur important qui joue sur notre sinistralité. En effet, nous dénombrons de multiples sinistres dus aux aménagements de voirie (exemples : parking 3 Bons Dieux, Churchill, Anatole France, nid de poule dégradant nos véhicules...).

De nombreux accrochages sont également dus à du stationnement anarchique et des passages étroits (Intersection rue du 08 mai et le Corbusier, rue Raymond Poincaré, bd de la République sur les voies de bus dans les deux sens, le terminus Victor Hugo, la rue P. Puget...)

Pour limiter ces risques exogènes, nous agissons sur plusieurs points :

- **La formation de nos conducteurs multi-accidentés**

Mise en place de formations pour les conducteurs multi-accidentés en fin d'année (4 conducteurs).

- **La déclaration Interne d'Accident**

En complément de ces formations, nous réalisons suite à chaque Sinistre (quel que soit le % de responsabilité), une déclaration Interne d'Accident.

Dès son retour au dépôt, l'agent doit remplir ce document qui retrace les informations administratives, cinétiques et l'analyse de l'accident sous forme de VECO (Véhicule, Environnement, Conducteur, Organisation) de manière à mettre en exergue la notion d'évitabilité.

- **L'évaluation des Conducteurs**

Dans le cadre des missions de suivi par les Managers de Proximité, 2 évaluations de conduite minimum par an sont réalisées pour chaque conducteur. Cette évaluation porte aussi bien sur l'accueil commercial que sur la Conduite et la prise en compte de l'environnement (circulation, piéton...).

- **La sensibilisation des Conducteurs**

L'ensemble des salariés est sensibilisé périodiquement aux résultats en termes de sinistralité grâce à un affichage dédié en salle de prise de service.

Accusé de réception en préfecture
013-200054807-20170706-2017_CT2_259-
DE
Date de télétransmission : 19/07/2017
Date de réception préfecture : 19/07/2017

Nous informons également nos collaborateurs lors de chaque déviation, travaux ou nouvelle zone de vigilance par voie d'affichage.

- **Le suivi des aménagements de voirie**

Un tableau des aménagements de voirie par secteur est tenu à jour par notre service.

9.2. Pannes

Les pannes sont réparties en deux catégories.

Les pannes rouges sont les pannes générant une gêne pour la clientèle (remplacement du véhicule en ligne) et perte de kilomètres d'exploitation.

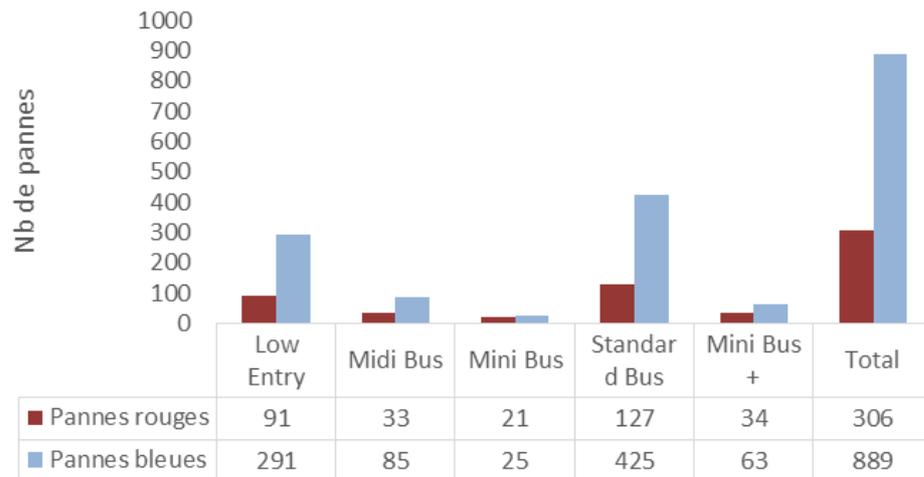
Les pannes bleues, elles, n'ont pas d'influence sur les clients et ne génèrent pas de perte de kilomètres ni de retard.

Le comparatif des pannes 2015 et 2016 n'est pas réalisable.

Jusqu'en octobre 2015, l'entretien des véhicules était en effet sous traité et les prestataires en charge du contrat de maintenance et du suivi de la garantie nous communiquaient uniquement les données liées aux réparations. Les éléments concernant les dépannages collectés en interne étaient moins précis et moins exhaustifs.

Depuis la reprise en propre de la maintenance des véhicules nous collectons toutes les données nous permettant d'identifier les dysfonctionnements par véhicule et types d'organe. Cette action est menée afin de définir des indicateurs pour suivre l'évolution de la fiabilité du matériel et mettre en place les plans d'actions permettant de faire évoluer nos plans de maintenance et d'atteindre le niveau de qualité souhaité d'une panne aux 10 000 Kms correspondant aux normes du secteur.

Répartition du total des pannes par véhicule

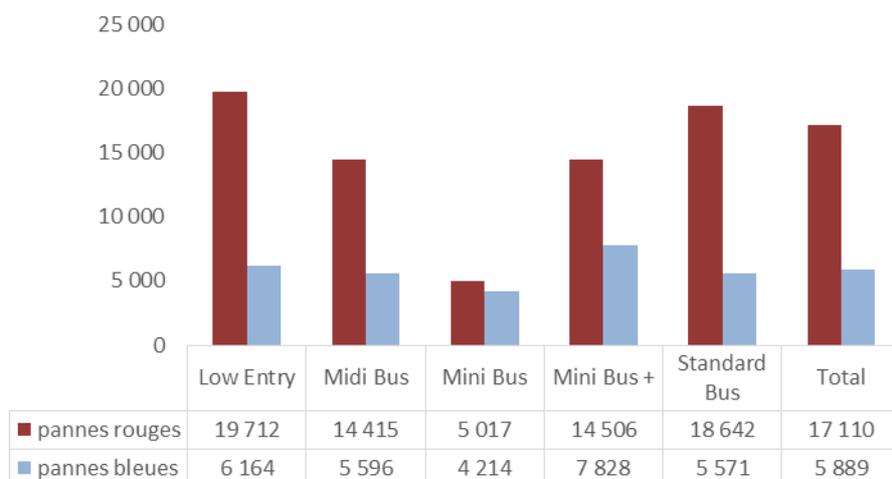


Nombre de pannes moyenne par an par véhicule



Bien que le nombre global des pannes des Minibus soit moins important que sur les autres véhicules, l'impact pour les clients est plus important. C'est la raison pour laquelle nous avons décidé de sortir un maximum de Minibus City 21.

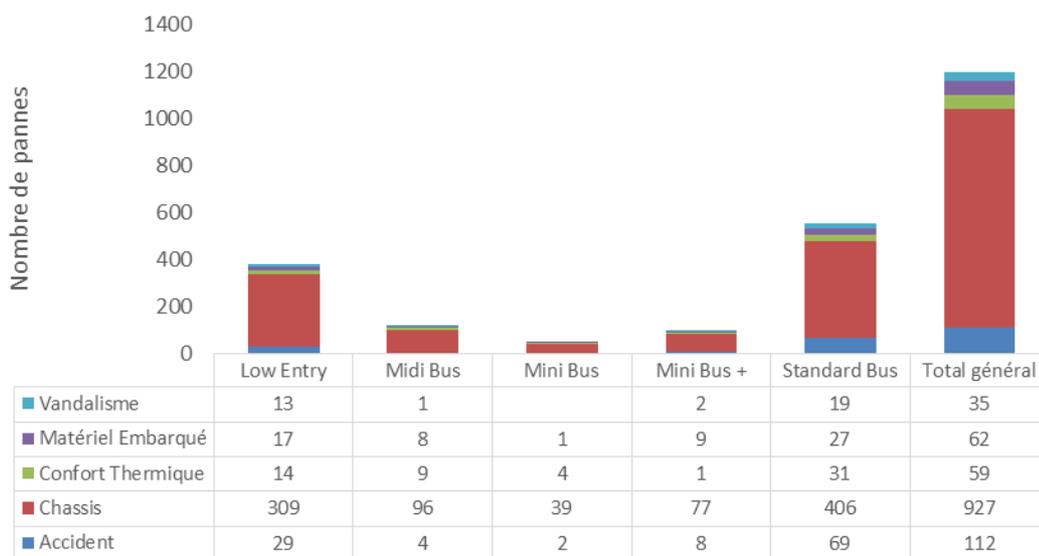
Kms entre 2 pannes par véhicule



Le niveau de panne est lié à l'exigence que nous avons du niveau de sécurité.

Aucun véhicule n'est exploité s'il a un problème lié à la sécurité du conducteur, des clients ou du bus que le problème soit réel ou ressenti. Nous nous devons de tout vérifier.

Pannes total par motif et type de véhicules



Accusé de réception en préfecture
013-200054807-20170706-2017_CT2_259-DE
Date de télétransmission : 19/07/2017
Date de réception préfecture : 19/07/2017

Pannes par véhicules par motif



Des plans d'action sont mis en place pour fiabiliser le matériel roulant. Ainsi, les palettes PMR font l'objet d'un contrôle systématique lorsque le véhicule entre en atelier quel que soit le motif. Les niveaux de liquide de refroidissement et d'huile sont réalisés tous les jours sur une dizaine de véhicules et le solde est traité le dimanche car le taux de disponibilité, ce jour, nous le permet.

Des modifications sont en cours d'étude pour améliorer l'utilisation du matériel :

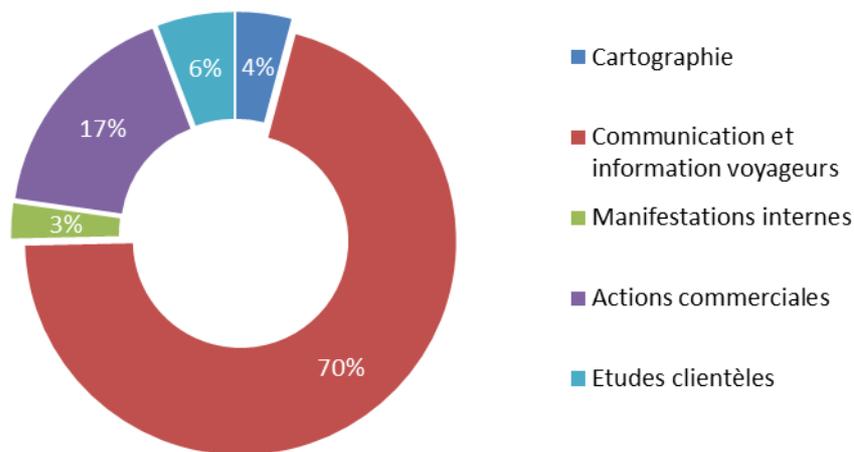
- La procédure de manœuvre des palettes PMR des Low Entry Crossway est compliquée et le conducteur peut dans une situation de stress lié à la circulation, être amené à effectuer une mauvaise manipulation. Nous avons demandé au constructeur, IVECO BUS, de nous proposer une procédure simplifiée. Cette procédure est créée et elle doit nous être présentée pour validation.
- La climatisation des Low Entry Crossway, est conditionnée par l'ouverture des portes. En effet lorsque le conducteur ouvre les portes, la soufflerie passe du mode élevé au mode faible. De fait, il y a moins d'air frais propulsé dans le véhicule. Nous avons sollicité le constructeur afin qu'il nous propose une modification. Nous avons validé la proposition du constructeur et la mise en place sera effective fin mars 2017.

Avec ces plans d'action, nous espérons, réduire le nombre de dépannages injustifiés et améliorer le confort des clients et du conducteur.

10. Plan marketing et actions commerciales

10.1. *Éléments financiers*

En 2016, les dépenses de marketing ont atteint 457 000 euros dont la majeure partie concerne la communication auprès du public et l'information des voyageurs (éditions et productions horaires, informations aux points d'arrêts...).



10.2. *L'information clientèle*

Au-delà de renseigner le voyageurs sur l'offre proposée par le réseau, l'information voyageurs doit permettre d'en faciliter l'accès.

Parce que tous les utilisateurs du réseau n'en ont pas une connaissance approfondie, l'information des voyageurs doit être une véritable aide aux déplacements.

La mise en place du projet SAEIV est une réelle avancée sur ce point et permet en particulier de développer l'information en temps réel souhaitée par tous les voyageurs.

Concernant l'information statique et écrite, Keolis Pays d'Aix a souhaité revoir dans leur intégralité, les principaux supports d'information voyageurs.

En collaboration avec les équipes de la Métropole, un travail a donc été mené sur le sujet avec pour principes directeurs : simplicité, lisibilité et cohérence.

10.2.1. Dépliants horaires



Avec les travaux des Places en 2016, et ceux à venir du BHNS, il était important de pouvoir proposer aux voyageurs un support horaires qui soit facilement rééditable.

En effet, le guide horaire, s'il a l'avantage de regrouper en un seul document toute l'offre du réseau, présente néanmoins plusieurs inconvénients :

En période «d'instabilités» du fait de travaux, il est rapidement obsolète.

Une réimpression est lourde et coûteuse et s'envisage difficilement si seulement quelques lignes sont concernées par des changements.

Il manque de praticité : la grande majorité des voyageurs du réseau n'utilisent que quelques lignes et n'ont que peu d'intérêt à disposer des horaires de toutes les lignes.

En outre les études qualitatives réalisées auprès des voyageurs ont montré des attentes assez fortes concernant le support horaire.

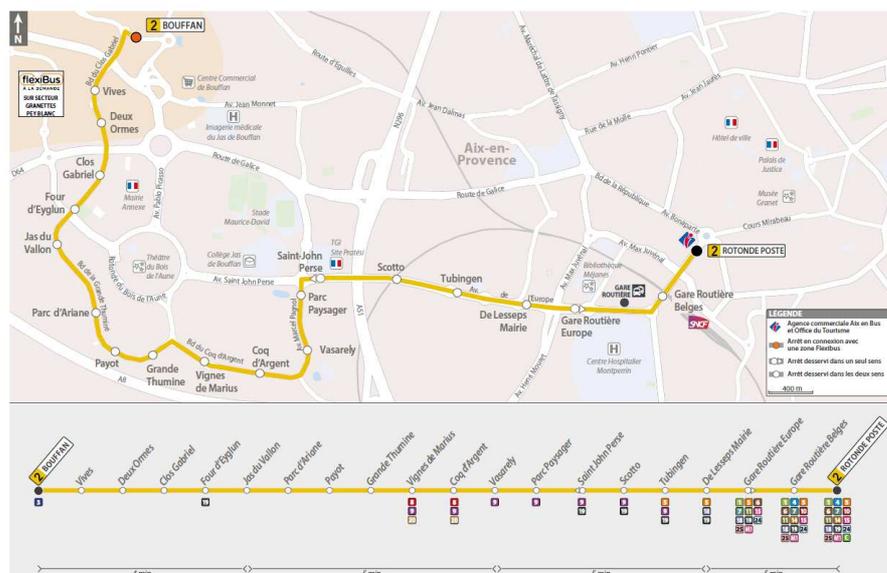
... Les attendus clients : un plan plus lisible, des horaires écrits plus gros, avoir une idée du temps de mon parcours, des infos particulières sur ma ligne, des horaires mis à jour après un changement.

Les nouveautés développées :

Le plan détaillé de la ligne :

Le format de document 10x20 cm, s'il offre l'avantage d'être relativement compact, ne permet pas en revanche de disposer d'un espace suffisant pour intégrer un plan de ligne lisible.

En s'appuyant sur l'expérience des autres réseaux du groupe, Keolis Pays d'Aix a donc imaginé de contourner cette difficulté en intégrant une couverture qui se déplie. La place dédiée au plan de la ligne a ainsi pu être multipliée par 3 permettant d'intégrer un thermomètre de ligne avec les correspondances et les temps de parcours.



L'information ciblée par ligne

Pour chaque ligne, les dépliants ont été « personnalisés » afin que les voyageurs aient des informations qui les concernent directement.

Ainsi dans chaque dépliant horaire une page a été dédiée aux nouveautés de la rentrée afin que les utilisateurs de la ligne sachent rapidement les changements qui pouvaient les concerner. (a concerné les éditions de l'été et de l'hiver 2016).

*... Une page
nouauté intégrée
pour une meilleure
information des
voyageurs*

Ensuite, dans les pages intérieurs, les produits et services présentés sont en lien direct avec la ligne. Par exemple dans le dépliant de la ligne 7, une page a été dédiée aux parkings relais de Krypton et de Brunet.

De la même manière, une page a été spécialement réservée au service flexibus dans les dépliants horaires de toutes les lignes desservant un secteur concerné par ce service.

Améliorer la lisibilité des horaires

S'agissant d'une attente forte des voyageurs, une réflexion a été menée afin d'améliorer la lisibilité des horaires.

Améliorer la cohérence entre les supports d'information voyageurs

L'information des voyageurs doit être le lien qui accompagne un utilisateur du réseau tout au long de son parcours.

Accusé de réception en préfecture
013-200054807-20170706-2017_CT2_259-
DE
Date de télétransmission : 19/07/2017
Date de réception préfecture : 19/07/2017

10.2.2. De nouvelles grilles horaires

En parallèle des dépliants horaires, une des pistes identifiées afin de faciliter l'utilisation du réseau était l'amélioration des grilles horaires.

En tenant compte des remarques faites par les voyageurs du réseau, Keolis Pays d'Aix a élaboré un nouveau visuel pour l'information horaire aux points d'arrêts.

Plusieurs pistes d'amélioration ont ainsi été identifiées :

- Améliorer la visibilité des horaires
- Identifier les périodes horaires
- Intégrer un thermomètre de ligne
- Une optimisation du format

Septembre 2015

Ligne : 02		Arrêt : BOUFFAN		Destination : ROTONDE POSTE	
du Lundi au Vendredi à partir du 6 janvier 2014		Samedi à partir du 6 janvier 2014		Dimanche du Lundi au Vendredi Vacances Scolaires	
05	06	05	06	05	06
00 07 35 50	06 05 40	09 00 17 35 50	06 00 32 52	09 00 17 35 50	06 00 32 52
07 05 00 18 24 32 40 48 56	07 05 22 49	07 05 09 16 24 32 40 48 56	07 12 32 52	07 05 09 16 24 32 40 48 56	07 12 32 52
08 04 12 20 28 36 44 52	08 05 21 37 53	08 04 12 20 28 36 44 52	08 12 32 52	08 04 12 20 28 36 44 52	08 12 32 52
09 00 08 16 24 32 40 48 56	09 00 25 41 57	09 00 08 16 24 32 40 48 56	09 12 32 52	09 00 08 16 24 32 40 48 56	09 12 32 52
10 04 12 20 28 36 44 52	10 13 29 45	10 04 12 20 28 36 44 52	10 12 32 52	10 04 12 20 28 36 44 52	10 12 32 52
11 00 08 16 24 32 40 48 56	11 01 17 33 49	11 00 08 16 24 32 40 48 56	11 12 32 52	11 00 08 16 24 32 40 48 56	11 12 32 52
12 04 12 20 28 36 44 52	12 05 21 37 53	12 04 12 20 28 36 44 52	12 12 32 52	12 04 12 20 28 36 44 52	12 12 32 52
13 00 08 16 24 32 40 48 56	13 00 25 41 57	13 00 08 16 24 32 40 48 56	13 12 32 52	13 00 08 16 24 32 40 48 56	13 12 32 52
14 04 12 20 28 36 44 52	14 13 29 45	14 04 12 20 28 36 44 52	14 12 32 52	14 04 12 20 28 36 44 52	14 12 32 52
15 00 08 16 24 32 39 47 54	15 01 17 33 49	15 00 08 16 24 32 39 47 54	15 12 32 52	15 00 08 16 24 32 39 47 54	15 12 32 52
16 02 10 18 26 36 44 52	16 05 21 38 54	16 02 10 18 26 36 44 52	16 12 32 52	16 02 10 18 26 36 44 52	16 12 32 52
17 00 08 16 26 34 42 50 59	17 10 26 42 58	17 00 08 16 26 34 42 50 59	17 12 32 52	17 00 08 16 26 34 42 50 59	17 12 32 52
18 07 16 24 32 40 50 58	18 14 30 47	18 07 16 24 32 40 50 58	18 12 32 52	18 07 16 24 32 40 50 58	18 12 32 52
19 09 14 22 32 42 51	19 00 19 35 51	19 09 14 22 32 42 51	19 12 32 52	19 09 14 22 32 42 51	19 12 32 52
20 02 15 38	20 22	20 02 15 38	20 20 44	20 02 15 38	20 20 44
21 09 42	21 03 43	21 09 42	21 03 19 51	21 09 42	21 03 19 51
22	22	22	22	22	22
23	23	23	23	23	23

Septembre 2016

Ligne : 02		Arrêt : BOUFFAN		Destination : ROTONDE POSTE																																																																																																																																																	
<p>LUNDI AU VENDREDI - Monday to Friday</p> <table border="1"> <tr> <th>5s</th><th>6s</th><th>7s</th><th>8s</th><th>9s</th><th>10s</th><th>11s</th><th>12s</th><th>13s</th><th>14s</th><th>15s</th><th>16s</th><th>17s</th><th>18s</th><th>19s</th><th>20s</th><th>21s</th><th>22s</th> </tr> <tr> <td>01</td><td>01</td><td>01</td><td>01</td><td>01</td><td>01</td><td>01</td><td>01</td><td>01</td><td>01</td><td>01</td><td>01</td><td>01</td><td>01</td><td>01</td><td>01</td><td>01</td><td>01</td> </tr> <tr> <td>18</td><td>08</td><td>05</td><td>09</td><td>13</td><td>09</td><td>13</td><td>09</td><td>13</td><td>09</td><td>13</td><td>09</td><td>12</td><td>10</td><td>08</td><td>17</td><td>14</td><td>45</td> </tr> <tr> <td>36</td><td>11</td><td>13</td><td>17</td><td>21</td><td>17</td><td>21</td><td>17</td><td>21</td><td>17</td><td>21</td><td>17</td><td>20</td><td>18</td><td>17</td><td>26</td><td>29</td> </tr> <tr> <td>52</td><td>17</td><td>21</td><td>25</td><td>29</td><td>25</td><td>29</td><td>25</td><td>29</td><td>25</td><td>29</td><td>25</td><td>28</td><td>27</td><td>25</td><td>37</td><td>45</td> </tr> <tr> <td>34</td><td>37</td><td>41</td><td>45</td><td>41</td><td>45</td><td>41</td><td>45</td><td>41</td><td>45</td><td>41</td><td>45</td><td>41</td><td>46</td><td>45</td><td>42</td><td>53</td> </tr> <tr> <td>41</td><td>45</td><td>49</td><td>53</td><td>49</td><td>53</td><td>49</td><td>53</td><td>49</td><td>53</td><td>49</td><td>54</td><td>53</td><td>51</td><td>51</td><td>51</td><td>57</td> </tr> </table>						5s	6s	7s	8s	9s	10s	11s	12s	13s	14s	15s	16s	17s	18s	19s	20s	21s	22s	01	01	01	01	01	01	01	01	01	01	01	01	01	01	01	01	01	01	18	08	05	09	13	09	13	09	13	09	13	09	12	10	08	17	14	45	36	11	13	17	21	17	21	17	21	17	21	17	20	18	17	26	29	52	17	21	25	29	25	29	25	29	25	29	25	28	27	25	37	45	34	37	41	45	41	45	41	45	41	45	41	45	41	46	45	42	53	41	45	49	53	49	53	49	53	49	53	49	54	53	51	51	51	57																						
5s	6s	7s	8s	9s	10s	11s	12s	13s	14s	15s	16s	17s	18s	19s	20s	21s	22s																																																																																																																																				
01	01	01	01	01	01	01	01	01	01	01	01	01	01	01	01	01	01																																																																																																																																				
18	08	05	09	13	09	13	09	13	09	13	09	12	10	08	17	14	45																																																																																																																																				
36	11	13	17	21	17	21	17	21	17	21	17	20	18	17	26	29																																																																																																																																					
52	17	21	25	29	25	29	25	29	25	29	25	28	27	25	37	45																																																																																																																																					
34	37	41	45	41	45	41	45	41	45	41	45	41	46	45	42	53																																																																																																																																					
41	45	49	53	49	53	49	53	49	53	49	54	53	51	51	51	57																																																																																																																																					
<p>SAMEDI (Toute l'année) - Saturday / Year Round</p> <table border="1"> <tr> <th>5s</th><th>6s</th><th>7s</th><th>8s</th><th>9s</th><th>10s</th><th>11s</th><th>12s</th><th>13s</th><th>14s</th><th>15s</th><th>16s</th><th>17s</th><th>18s</th><th>19s</th><th>20s</th><th>21s</th><th>22s</th> </tr> <tr> <td>06</td><td>01</td><td>06</td><td>10</td><td>14</td><td>02</td><td>06</td><td>10</td><td>14</td><td>02</td><td>06</td><td>11</td><td>15</td><td>04</td><td>22</td><td>04</td><td></td><td></td> </tr> <tr> <td>41</td><td>19</td><td>22</td><td>27</td><td>30</td><td>18</td><td>22</td><td>26</td><td>30</td><td>18</td><td>22</td><td>27</td><td>31</td><td>28</td><td>43</td><td></td><td></td><td></td> </tr> <tr> <td>50</td><td>38</td><td>42</td><td>46</td><td>34</td><td>38</td><td>42</td><td>46</td><td>34</td><td>39</td><td>43</td><td>48</td><td>36</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> </tr> <tr> <td>54</td><td>58</td><td>49</td><td>54</td><td>59</td><td>50</td><td>55</td><td>59</td><td>52</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> </tr> </table>						5s	6s	7s	8s	9s	10s	11s	12s	13s	14s	15s	16s	17s	18s	19s	20s	21s	22s	06	01	06	10	14	02	06	10	14	02	06	11	15	04	22	04			41	19	22	27	30	18	22	26	30	18	22	27	31	28	43				50	38	42	46	34	38	42	46	34	39	43	48	36						54	58	49	54	59	50	55	59	52																																																															
5s	6s	7s	8s	9s	10s	11s	12s	13s	14s	15s	16s	17s	18s	19s	20s	21s	22s																																																																																																																																				
06	01	06	10	14	02	06	10	14	02	06	11	15	04	22	04																																																																																																																																						
41	19	22	27	30	18	22	26	30	18	22	27	31	28	43																																																																																																																																							
50	38	42	46	34	38	42	46	34	39	43	48	36																																																																																																																																									
54	58	49	54	59	50	55	59	52																																																																																																																																													
<p>VACANCES SCOLAIRES (Lundi au vendredi) - School Holidays</p> <table border="1"> <tr> <th>5s</th><th>6s</th><th>7s</th><th>8s</th><th>9s</th><th>10s</th><th>11s</th><th>12s</th><th>13s</th><th>14s</th><th>15s</th><th>16s</th><th>17s</th><th>18s</th><th>19s</th><th>20s</th><th>21s</th><th>22s</th> </tr> <tr> <td>01</td><td>01</td><td>01</td><td>01</td><td>01</td><td>01</td><td>01</td><td>01</td><td>01</td><td>01</td><td>01</td><td>01</td><td>01</td><td>01</td><td>01</td><td>01</td><td>01</td><td>01</td> </tr> <tr> <td>18</td><td>11</td><td>13</td><td>09</td><td>13</td><td>09</td><td>13</td><td>09</td><td>13</td><td>09</td><td>12</td><td>10</td><td>08</td><td>17</td><td>14</td><td>45</td><td></td><td></td> </tr> <tr> <td>36</td><td>11</td><td>17</td><td>21</td><td>17</td><td>21</td><td>17</td><td>21</td><td>17</td><td>21</td><td>17</td><td>20</td><td>18</td><td>17</td><td>26</td><td>29</td><td></td><td></td> </tr> <tr> <td>52</td><td>26</td><td>29</td><td>25</td><td>29</td><td>25</td><td>29</td><td>25</td><td>29</td><td>25</td><td>29</td><td>25</td><td>28</td><td>27</td><td>25</td><td>37</td><td>45</td><td></td> </tr> <tr> <td>33</td><td>37</td><td>33</td><td>37</td><td>33</td><td>37</td><td>33</td><td>37</td><td>33</td><td>37</td><td>33</td><td>37</td><td>36</td><td>33</td><td>45</td><td></td><td></td><td></td> </tr> <tr> <td>41</td><td>45</td><td>41</td><td>45</td><td>41</td><td>45</td><td>41</td><td>45</td><td>41</td><td>45</td><td>41</td><td>45</td><td>41</td><td>46</td><td>45</td><td>42</td><td>53</td><td></td> </tr> <tr> <td>46</td><td>53</td><td>49</td><td>53</td><td>49</td><td>53</td><td>49</td><td>53</td><td>49</td><td>53</td><td>49</td><td>54</td><td>53</td><td>51</td><td>51</td><td>51</td><td>57</td><td></td> </tr> </table>						5s	6s	7s	8s	9s	10s	11s	12s	13s	14s	15s	16s	17s	18s	19s	20s	21s	22s	01	01	01	01	01	01	01	01	01	01	01	01	01	01	01	01	01	01	18	11	13	09	13	09	13	09	13	09	12	10	08	17	14	45			36	11	17	21	17	21	17	21	17	21	17	20	18	17	26	29			52	26	29	25	29	25	29	25	29	25	29	25	28	27	25	37	45		33	37	33	37	33	37	33	37	33	37	33	37	36	33	45				41	45	41	45	41	45	41	45	41	45	41	45	41	46	45	42	53		46	53	49	53	49	53	49	53	49	53	49	54	53	51	51	51	57	
5s	6s	7s	8s	9s	10s	11s	12s	13s	14s	15s	16s	17s	18s	19s	20s	21s	22s																																																																																																																																				
01	01	01	01	01	01	01	01	01	01	01	01	01	01	01	01	01	01																																																																																																																																				
18	11	13	09	13	09	13	09	13	09	12	10	08	17	14	45																																																																																																																																						
36	11	17	21	17	21	17	21	17	21	17	20	18	17	26	29																																																																																																																																						
52	26	29	25	29	25	29	25	29	25	29	25	28	27	25	37	45																																																																																																																																					
33	37	33	37	33	37	33	37	33	37	33	37	36	33	45																																																																																																																																							
41	45	41	45	41	45	41	45	41	45	41	45	41	46	45	42	53																																																																																																																																					
46	53	49	53	49	53	49	53	49	53	49	54	53	51	51	51	57																																																																																																																																					
<p>DIMANCHE ET JOUR FÉRIÉ - Sunday & Bank holidays</p> <table border="1"> <tr> <th>5s</th><th>6s</th><th>7s</th><th>8s</th><th>9s</th><th>10s</th><th>11s</th><th>12s</th><th>13s</th><th>14s</th><th>15s</th><th>16s</th><th>17s</th><th>18s</th><th>19s</th><th>20s</th><th>21s</th><th>22s</th> </tr> <tr> <td>01</td><td>46</td><td>46</td><td>41</td><td>36</td><td>31</td><td>26</td><td>21</td><td>16</td><td>11</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> </tr> </table>						5s	6s	7s	8s	9s	10s	11s	12s	13s	14s	15s	16s	17s	18s	19s	20s	21s	22s	01	46	46	41	36	31	26	21	16	11																																																																																																																				
5s	6s	7s	8s	9s	10s	11s	12s	13s	14s	15s	16s	17s	18s	19s	20s	21s	22s																																																																																																																																				
01	46	46	41	36	31	26	21	16	11																																																																																																																																												
<p>INFORMATIONS - Informations</p> <p>* Après le terminus Rotonde Poste, le bus poursuit son parcours pour desservir les lignes du Tour de ville</p>																																																																																																																																																					

10.2.3. Cadre horaire

L'information au point d'arrêt doit permettre aux voyageurs de trouver ou de confirmer les informations nécessaires à son déplacement.

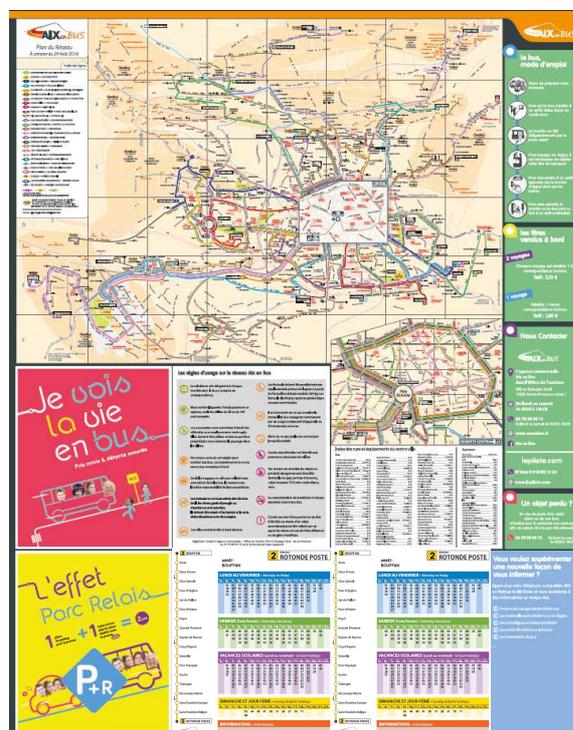
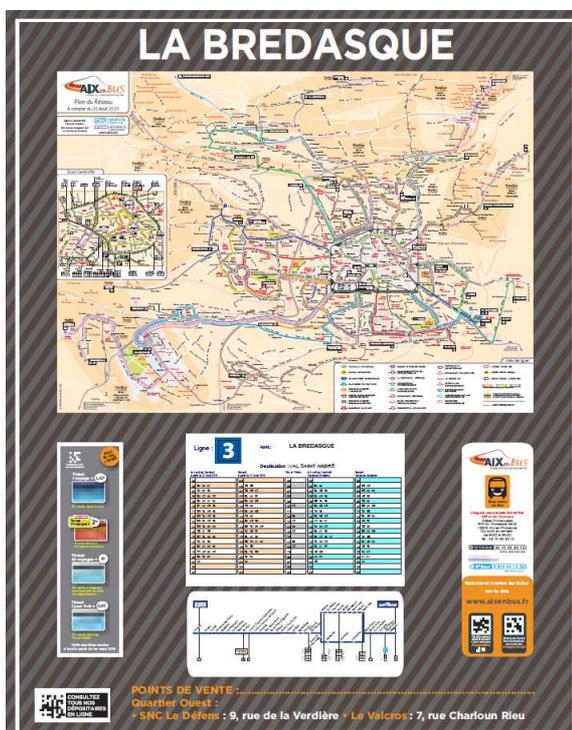
Vitrine du réseau, il est un point de passage obligatoire pour tous les utilisateurs du réseau Aix en Bus.

Keolis Pays d'Aix a donc souhaité revoir entièrement la conception de ce support d'information. L'objectif de la démarche étant de présenter de manière lisible aux voyageurs toutes les informations susceptibles de l'aider dans son déplacement.

Accusé de réception en préfecture
013-200054807-20170706-2017_CT2_259-DE
Date de télétransmission : 19/07/2017
Date de réception préfecture : 19/07/2017

Septembre 2015

Septembre 2016



Un plan plus lisible, les titres vendus à bord, les règles à respecter pour voyager, une répartition organisée des informations, la promotion des produits et services de la Métropole (lorsqu'il y a peu de lignes en passage à l'arrêt, ces visuels sont visibles. En cas de besoin ils peuvent être recouverts par une grille horaire, les formats des 2 étant identiques), la mise en avant du TAG NFC (afin d'accompagner le lancement par la Métropole du TAG NFC, un encart spécifique a été dédié à ce nouveau système d'information).

10.2.4. L'accompagnement des changements à la rentrée 2016

L'information des voyageurs a été au cœur de nos préoccupations à l'occasion des nouveautés de la rentrée et des difficultés qu'elles allaient engendrer auprès des voyageurs.

Accusé de réception en préfecture
013-200054807-20170706-2017_CT2_259-
DE
Date de télétransmission : 19/07/2017
Date de réception préfecture : 19/07/2017

Le personnel sur le terrain



A cette occasion, nous avons mis en place un accompagnement sur le terrain les premiers jours de la rentrée afin d'orienter et guider les voyageurs dans leurs déplacements.

8 guides Aix en bus ont ainsi sillonné le réseau pour aller à la rencontre des voyageurs et les rassurer lors de leurs déplacements. A cette occasion, ils ont distribué les dépliants horaires indiquant les nouveautés.

... 7 600 voyageurs rencontrés sur le terrain à la rentrée

10.3. Promotion et communication

10.3.1. Les stands

Nous avons eu en 2016, un programme de stands important qui nous a permis de rencontrer plus de 1700 personnes sur le terrain au cours des 28 dates programmées.

Lieux de stands	janvier	février	mars	avril	mai	juin	juillet	août	septembre	octobre	Novembre	Décembre	Total général
CROUS									10				10
Digischool										15			15
Fac de Lettre									10				10
Géant casino	100	120		85	105		185				50		645
Hôpital Aix				100	50	165	100		45				460
IAE									65				65
IUT		90											90
Les Feuillades						15							15
Marché								120				45	165
Mobipôle									50				50
Rectorat										35			35
studyrama	110										60		170
Venelles						8							8
Total général	210	210	0	185	50	293	0	405	180	50	110	45	1738

Ils nous ont permis de toucher toutes sortes de clientèle : actifs, seniors, étudiants... et d'aller dans les quartiers qui étaient touchés de près par des évolutions : le marché des 3 places, Puyricard, Venelles, Palette...

Accusé de réception en préfecture
013-200054807-20170706-2017_CT2_259-DE
Date de télétransmission : 19/07/2017
Date de réception préfecture : 19/07/2017



*Stand Géant Casino du 6
avril 2016*

Lors des stands, nous avons permis aux visiteurs de bénéficier d'une information personnalisée et adaptée aux besoins de chacun mais aussi, lorsque nous le pouvions de vendre les titres souhaités, ce qui était un service fort apprécié des visiteurs.



Stand Hôpital d'Aix du 6 juin 2016

Accusé de réception en préfecture
013-200054807-20170706-2017_CT2_259-
DE
Date de télétransmission : 19/07/2017
Date de réception préfecture : 19/07/2017

Stand marché des 3 places du 27 août 2016



Stand Mobipôle du 22 septembre 2016

10.3.2. Les occasions de bouger

L'animation des réseaux sociaux a permis de diffuser tout au long de l'année des messages sur le réseau et sur les différentes animations de la ville et en particuliers sur les occasions de bouger en bus.

Post les plus vus : les partenariats, les jeux (gagner des places pour un évènement), les services en plus pour des occasions (Noël, Fête de la musique...)



Accusé de réception en préfecture
013-200054807-20170706-2017_CT2_259-
DE
Date de télétransmission : 19/07/2017
Date de réception préfecture : 19/07/2017

10.3.3. Au travers des partenariats et événements

Acteur de la vie locale, Keolis Pays d'Aix accompagne quelques initiatives locales ou événements locaux comme le Festival Tous courts, la fête de la musique, le festival de la BD. Pour ces occasions, le réseau fait profiter l'événement de son rayonnement et assure la promotion auprès des voyageurs. En échange, des cadeaux sont offerts aux abonnés Aix en bus et aux salariés Keolis Pays d'Aix.

10.3.4. L'animation des réseaux sociaux

Le site internet Aix en bus :

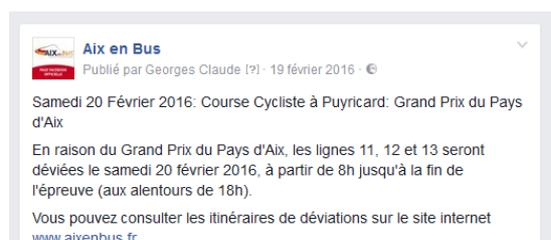
2 100 000 pages vues en 2016 c'est un peu moins que 2015 (-5,8%).

L'application mobile du site complète le dispositif d'information des voyageurs. Le site internet est animé de la même façon que Facebook et permet de communiquer sur les événements et sur le contenu de l'offre, la recherche d'itinéraire...

Facebook :

L'animation tout au long de l'année porte ses fruits puisque nous atteignons en fin d'année 8300 Likes.

Post les plus commentés : la grève, les travaux/déviations...



	nb de vues	nb de parutions
Facebook		
Convivialité	11585	11
Enquête	4487	1
Info déviation	1376	3
Info réseau	4263	9
Info service	7273	5
Info trafic	17516	21
Info travaux	8749	15
Occasions de bouger	43819	32
Partenariat	25158	13
Promotion stands	9439	8
Grève	27468	6
Total	161133	124

Accusé de réception en préfecture
013-200054807-20170706-2017_CT2_259-
DE
Date de télétransmission : 19/07/2017
Date de réception préfecture : 19/07/2017

10.4. *Politique commerciale*

L'accueil en agence

L'agence est ouverte du lundi au samedi de 8h à 18h30, les agents accueillent les visiteurs, les renseignent et vendent les titres de la gamme Aix en bus. Nous souhaitons développer avec nos agents une relation commerciale de qualité. Afin de les aider dans leur activité et dans leur remontée clients, de nouveaux documents destinés au retour des clients a été mis en place en fin d'année : Dites-nous tout est un outil de prise de note pour la remontée et le traitement des réclamations.



La gestion des réclamations

Nos services font leur maximum pour répondre dans un délai raisonnable aux réclamations. Nous mettons tout en place pour assurer le bon suivi de traitement et faire en sorte que les réclamations soient un outil de management de la qualité de service.



Nouveau document mis à disposition des voyageurs pour nous adresser leurs réclamations, suggestions.... Edité à 10 000 exemplaires

En 2016 nous avons enregistré 1069 réclamations soit une baisse de 18% par rapport à 2015.

Accusé de réception en préfecture
013-200054807-20170706-2017_CT2_259-
DE
Date de télétransmission : 19/07/2017
Date de réception préfecture : 19/07/2017

10.5. Les partenariats

Pour une information pertinente :

Avec la SNCF : nous sommes présents ensemble sur les stands dédiés aux étudiants car souvent, les déplacements se font en continuité sur nos deux réseaux. Notre présence conjointe représente un réel atout pour les visiteurs.



Stand Studyrama du 9 janvier 2016

Avec le service culturel de la ville d'Aix en Provence :

Festival BD et Festival Tous Courts

Partenariat commercial :

Le cirque Bouglione : information sur l'événement en échange de places pour nos abonnés et le personnel Keolis Pays d'Aix.

Partenariats solidaires :

La banque alimentaire, les restos du cœur

10.6. *La communication interne*

Au-delà des traditionnels rendez-vous internes, les vœux, les départs en retraite, les remises de médailles, Keolis a souhaité en 2016 développer ses actions au travers d'un plan d'actions volontariste et engagé.

L'objectif de ces actions étant de développer le relationnel interne et d'aborder avec l'ensemble du personnel tous les sujets qui préoccupent les salariés et en diffusant une information claire et transparente sur les projets de l'entreprise. Des RenKontres, des Kdos et aussi des Kfés du mois.



Ces rendez-vous mensuels se sont ainsi mis en place dès la fin de l'année. Le concept est simple : aborder une thématique proche des problématiques des salariés en faisant intervenir le comité directeur et les représentants des services supports. Le ton est volontairement décontracté et informel afin d'ouvrir la discussion et faire passer des messages, faire remonter le ressenti des salariés...

En décembre, le premier Kfé du mois était consacré au SAEIV et sur les différentes utilisations du système : ce que voit le PC, ce que peut faire le conducteur...



Les ren **K** ontres

Ces rendez-vous sont autant d'occasion pour rassembler les équipes et créer du lien entre les personnes et les services. La présence du comité directeur est importante et régulière. Les personnes sont réunies à l'occasion des réunions de service hebdomadaires ou mensuelles, des réunions de sédentaires, l'accueil d'intervenants extérieurs comme ici, une sensibilisation des agents à l'accessibilité et aux différents handicaps.



K Les do

Des animations internes, jeux concours sont organisés pour faire gagner des places de spectacle, des avantages commerciaux...

11. La qualité de service

11.1. Les éléments de la qualité contractuelle

Le mécanisme de contrôle de la qualité contractuelle est un levier d'amélioration qui vise la satisfaction du client en fixant des objectifs avec obligation de résultats mesurés de manière régulière.

Le dispositif a pour objectif de :

- Garantir un service de qualité homogène et cohérent sur l'ensemble du périmètre de transport du réseau Aix-en-Bus
- Proposer une mise en œuvre et un déploiement opérationnel au plus près des caractéristiques et de l'environnement actuel du réseau
- Mettre en place un dispositif souple et évolutif afin de permettre :
 - De faire ressortir les points bloquants du réseau pour une amélioration continue (secteurs saturés, états des points d'arrêt...).
 - D'améliorer la qualité perçue (tant par l'Autorité Organisatrice que par le client voyageur).
 - D'orienter les actions du délégataire.

Le contrôle concerne 3 thèmes majeurs :

11.1.1. La qualité du service offert (Niveau d'offre, Ponctualité)

Sur la base d'extractions effectuées sur le système INEO

11.1.2. La qualité des relations avec la clientèle

Concerne l'information des voyageurs au point d'arrêt, l'information des voyageurs à bord des véhicules, l'attitude commerciale des conducteurs, l'accessibilité, l'information dans les lieux publics, la lutte contre la fraude.

Ce thème fait l'objet de contrôles effectués par un prestataire externe sur le réseau, complété par les données de fraude transmises par le délégataire.

11.1.3. La qualité du matériel

Concerne l'état et la propreté du matériel roulant

Des contrôles sont effectués par un prestataire externe sur le réseau
Des contrôles contradictoires sont effectués par un prestataire externe sur le dépôt

11.2. Les temps forts 2016

Désormais, le personnel de l'atelier est associé aux contrôles qui ont lieu sur le dépôt. Ceci présente à la fois l'avantage de développer l'implication des collaborateurs de Keolis Pays d'Aix et de gagner en réactivité. En effet, la connaissance immédiate des dysfonctionnements favorise l'organisation de la réparation.

L'information des voyageurs a été nettement améliorée en 2016 avec l'arrivée de Sylvain Loque en avril 2016 et la refonte des documents d'information. Ce sujet a été traité dans le souci de rendre le plus accessible et lisible possible les documents mis à disposition des voyageurs (lire chapitre précédent).

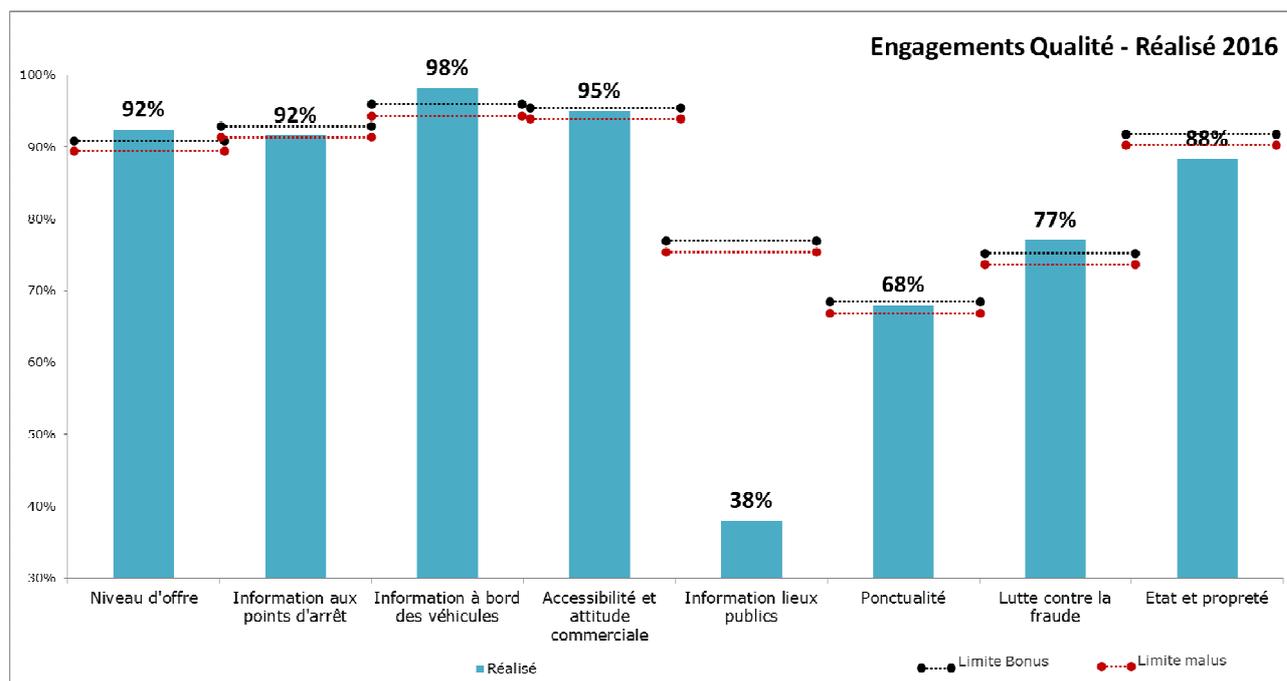
En juin 2016, le changement d'interlocuteur côté réseau a permis de revoir avec l'Autorité organisatrice l'organisation des contrôles et le suivi des actions correctives.

Cette année a également été le moment nécessaire pour organiser le test d'un contrôle des rampes PMR pour une mise en place en 2017 d'un indicateur spécifique.

Enfin, en décembre dernier, Keolis Pays d'Aix a accueilli des associations en collaboration avec l'autorité organisatrice pour un moment de sensibilisation au handicap des salariés de l'entreprise et en particulier les conducteurs de bus qui sont confrontés chaque jour à ces problématiques. Plus de 80 personnes ont participé à cet événement qui doit désormais devenir un rendez-vous annuel.



11.3. Le bilan des contrôles réalisés et plans d'action



Les axes de progrès identifiés pour la prochaine année sont :

L'état et la propreté des véhicules : avec la reprise de l'ensemble du parc par le prestataire et un suivi rigoureux de leurs actions.

L'information dans les lieux publics : en réfléchissant sur l'analyse des besoins des lieux publics, leurs attentes et les process de déploiement de l'information

L'information aux points d'arrêt : l'arrivée de M. Daumas en janvier 2017 doit permettre de franchir un nouveau cap dans le développement de l'information des voyageurs puisque ses missions consisteront à auditer et assurer les poses et déposes des informations aux arrêts de bus tout au long de l'année.

L'accessibilité : le contrôle des rampes sur le dépôt lors des contrôles qualité, la recherche de solutions pour faciliter la manipulation des rampes en fonction des différents types de bus et la sensibilisation des conducteurs devraient permettre de limiter les dysfonctionnements.

11.4. Le bilan financier

L'année 2016 a permis de dégager un bonus de 33 095 € sur la base d'un bonus/malus annuel de 200 000 euros.

	ventilation	Montant du bonus/Malus	Résultat 2016
Niveau d'offre	20%	40 000 €	20 870 €
Information aux points d'arrêt	20%	40 000 €	8 000 €
Information à bord des véhicules	10%	20 000 €	- €
Accessibilité et attitude commerciale	10%	20 000 €	11 892 €
Information lieux publics	5%	10 000 €	- €
Ponctualité	5%	10 000 €	- 10 000 €
Lutte contre la fraude	5%	20 000 €	8 000 €
Etat et propreté	20%	40 000 €	- 5 667 €
		200 000 €	33 095 €

LES COMPTES DE LA DELEGATION DE TRANSPORT PUBLIC

12. Dépenses et comptes annuels

12.1. Rémunération du délégataire

- Analyse de la constitution de la contribution forfaitaire 2016

Décomposition de la Contribution Financière avec TS et CET comptabilisée au 31/12/2016 (€)	
Contribution Financière Avenant 7 valeur € Avril 2011	25 773 608
Actualisation estimative 2016	2 472 289
Provision écart indexation	-491 491
Régularisation/cut-off CF 2015	-112 653
Annuité Dépôt perçue d'avance valeur € Avril 2011	682 852
Reversement duplicatas	-27 233
Refacturation CET	340 336
Refacturation Taxe sur les salaires	756 077
Total	29 393 785

La contribution financière contient

- la contribution financière contractuelle en euros constant (valeur avril 2011) : 25 773 608€
- L'indexation théorique (7.53%) décidée lors de l'établissement des comptes : 2 472 289€
- Le recalage comptable de l'indexation théorique en fonction des publications d'indices de l'INSEE et des extrapolations : - 491 491€
- Les impacts comptables de 2015 sur 2016 notamment l'écart entre l'indexation constatée dans les comptes 2015 et la facturation définitive de 2015 en 2016 (dit impact cut-off) : -112 653€
- L'annuité dépôt perçu d'avance (dite « RPA de caducité ») qui consiste à recalculer comptablement le décalage entre le chiffre d'affaires contractuel lié à l'amortissement du dépôt (date de mise en service initiale 2013) à la date réelle du début des amortissements (fin 2015) → Cet écriture de re-calendarisation n'a aucune conséquence économique (valeur zéro en fin de contrat) et repose sur une recommandation des commissaires aux comptes : + 682 582€
- Reversements de 50% des duplicatas conformément aux dispositions contractuelles : -27 223€

Accusé de réception en préfecture
013-200054807-20170706-2017_CT2_259-
DE
Date de télétransmission : 19/07/2017
Date de réception préfecture : 19/07/2017

- Refacturation de la Contribution Économique Territoriale et de la taxe sur les salaires à l'euro/l'euro conformément aux dispositions contractuelles

- Analyse de l'évolution de la contribution forfaitaire

€	2015	2016	2016 vs 2015
Contribution forfaitaire contractuelle non indexée hors CET et TS	26 104 307	25 773 608	-330 699
Annuité dépôt perçue par avance	-625 876	682 852	1 308 728
Indexation	1 867 244	1 980 798	113 554
Impact cut off 2014/2015 et autres	-371 609	-139 886	231 723
Contribution forfaitaire réelle hors CET et TS	26 974 066	28 297 372	1 323 306

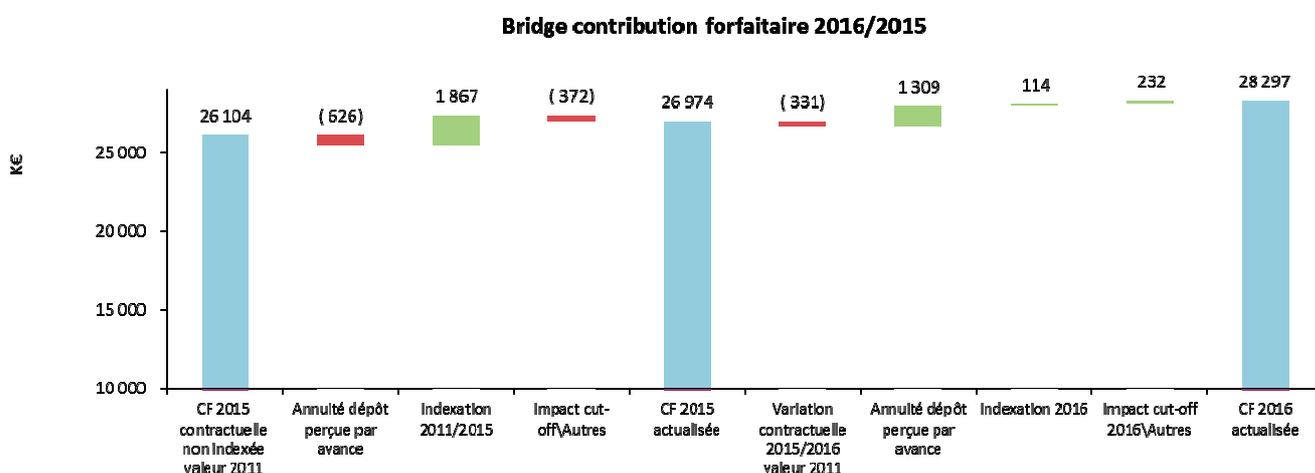
L'analyse de l'évolution de la contribution doit se faire en prenant en compte les impacts comptables (donc sans décaissement) concernant l'écriture de l'annuité dépôt perçue par avance et les impacts dits de cut-off (impact d'un exercice sur un autre).

La variation de CF entre 2016 et 2015 est de 1.3M€ ce qui ne correspond pas à la réalité contractuelle et les décaissements de l'AOT. Le bridge ci-dessous vis à expliquer cette variation.

La variation contractuelle 2016/2015 est de -331k€ et la variation d'indexation 2016/2015 est de 114k€ → C'est cette variation qui correspond à la variation réelle du coût pour la collectivité.

La variation de + 1.309M€ correspond à l'écart entre l'annuité dépôt perçue par avance 2015 (-626k€) et celle de 2016 (+683k€). Cette variation s'explique par la mise en service du dépôt expliquée supra. La même écriture (+683k€) sera passée chaque année afin de corréliser les amortissements au chiffre d'affaires → A fin 2019, la somme des écritures fera 0.

La variation de +232 k€ s'explique par la baisse des effets cut-off entre 2016 et 2015 (moins d'écart entre la facturation définitive et l'indexation provisionnée)



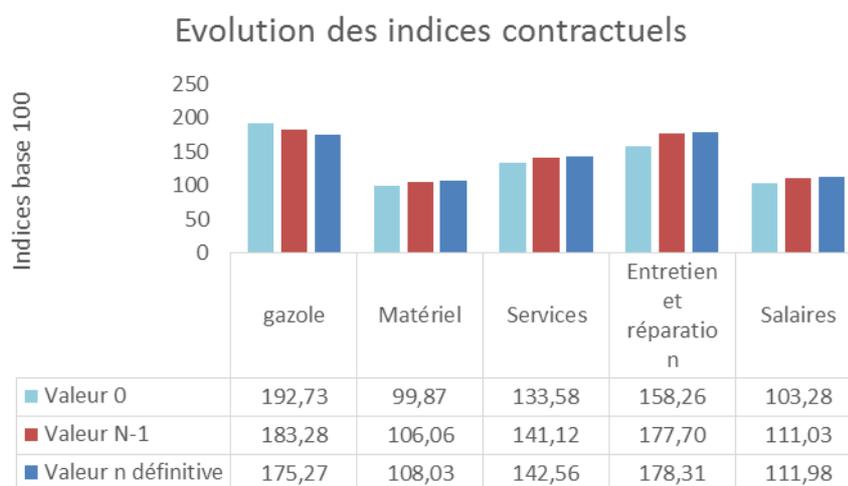
Accusé de réception en préfecture
013-200054807-20170706-2017_CT2_259-DE
Date de télétransmission : 19/07/2017
Date de réception préfecture : 19/07/2017

- Analyse de l'indexation

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

$$R = 0,10 + (0,0) E/E0 + (0,0790) G/G0 + (0,0756) M/M0 + (0,1174) P/P0 + (0,0179) R/R0 + (0,6101) S/S0$$

L'évolution des indices entre la valeur 0 du contrat (moyenne des 12 valeurs de mai 2010 à avril 2011), l'année 2015 (N-1) et l'année 2016 (valeur n) est représentée ci-dessous :



L'indexation globale ressort à 6.06% en 2016 contre 5.542% en 2015 soit 114k€.

Cette très faible évolution s'explique par une baisse de l'indice gazole et une très faible évolution des autres indices.

- Facturation définitive 2016 de la Contribution Forfaitaire et des compensations
 - Contribution forfaitaire

Les acomptes versés par la collectivité au cours de l'année 2016 représentent 28 245 897€.

Compte tenu de la faible évolution des indices, le délégataire à provisionner dans ses comptes 2016 un écart d'indexation de -491 491€ soit une contribution forfaitaire comptable de 27 754 406€.

L'élaboration de la facturation définitive 2016 réalisée sur la base des indices définitifs de l'INSEE amène à une contribution forfaitaire de 27 762 930€.

Accusé de réception en préfecture
013-200054807-20170706-2017_CT2_259-DE
Date de télétransmission : 19/07/2017
Date de réception préfecture : 19/07/2017

La collectivité émettra donc un titre de recettes de 482 967€ au titre de la régularisation de la contribution forfaitaire. Cette régularisation étant en grande partie provisionnée, l'impact 2017 de cette régularisation sera de 8 523€ (impact dit de cut-off).

Contribution forfaitaire (€ valeur 2016)	2016
Acompte versé par la collectivité en 2016	28 245 897
Provision de facturation définitive comptabilisée à fin décembre 2016	-491 491
CF estimée comptabilisée dans les comptes 2016 de KPA	27 754 406
Facturation CF définitive 2016 réelle	27 762 930
impact comptable sur 2017	8 523

Régularisation Contribution Forfaitaire	2016
Actualisation définitive CF 2016	-482 968
Partage Recettes supplémentaires	0
Services spéciaux diablins	-3 962
Perte de recettes : voyages Ecoles Primaires	44 525
Perte de recettes : voyages Centres Sociaux	0
Recettes supplémentaires : Duplicatas	-24 550
Bonus\Malus qualité	33 095
Montant à reverser par Keolis Pays d'Aix à la Communauté du Pays d'Aix	-433 860

- Compensations

Les acomptes versés au titre des compensations sont égales aux compensations provisionnées dans les comptes (pas d'effet d'indexation).

Compensations (€ valeur 2016)	2016
Acompte versé par la collectivité	1 051 813
CF comptabilisé dans les comptes 2016 de KPA	1 051 813
impact comptable sur 2017	0

12.2. Intéressement sur les recettes

L'article 38 du contrat de DSP prévoit un intéressement de l'autorité délégante en cas de recettes supérieures à leur montant prévisionnel.

Les recettes réelles étant largement inférieures au contrat, il n'y a pas de déclenchement de la clause d'intéressement sur les recettes.

12.3. Compte annuel du résultat d'exploitation

- CEP Réel 2016 vs contrat actualisé

AVENANT N°7	Contrat	Actualisation Définitive	Contat actualisé 2016	Réel 2016	Réel vs Contrat actualisé
RECETTES - R (R1+R2+C)	33 969 211	1 980 798	35 950 009	36 027 569	77 560
Recettes commerciales sur usagers	5 505 975	-	5 505 975	5 129 385	-376 589
Compensations sociales de la CPA	1 051 813	-	1 051 813	1 156 994	105 181
<i>Sous-total recettes du trafic (R1a + R1b)</i>	<i>6 557 788</i>	<i>-</i>	<i>6 557 788</i>	<i>6 286 379</i>	<i>-271 409</i>
Recettes annexes/accessoires	501 111	-	501 111	347 405	-153 706
<i>Sous-total recettes directes (R1a + R2)</i>	<i>6 007 086</i>	<i>-</i>	<i>6 007 086</i>	<i>5 476 790</i>	<i>-530 295</i>
Contribution forfaitaire	26 910 312	1 980 798	28 891 110	29 393 785	502 674
CHARGES - D (D1+D2+D3)	33 190 908	2 046 781	35 237 689	38 592 703	3 355 015
Charges variables	24 561 806	1 658 406	26 220 212	27 841 893	1 621 680
<i>Dont coûts de roulage</i>	3 309 839	-35 506	3 274 333	3 666 762	392 429
<i>Dont charges variables de personnel</i>	12 742 596	1 068 136	13 810 732	13 501 191	-309 541
<i>Dont charges de matériel roulant</i>	2 870 667	234 751	3 105 418	3 080 624	-24 794
<i>Dont autres charges variables</i>	5 638 704	391 025	6 029 730	7 593 316	1 563 586
Charges de structure	6 826 468	388 374	7 214 843	8 262 716	1 047 874
<i>Dont achats</i>	210 962	8 782	219 744	481 002	261 258
<i>Dont services extérieurs</i>	2 946 164	186 149	3 132 313	2 947 719	-184 594
<i>Dont impôts, taxes et versements assimilés</i>	1 265 549	6 494	1 272 043	1 128 745	-143 298
<i>Dont charges de personnel de structure</i>	2 239 913	186 950	2 426 862	3 337 502	910 640
<i>Dont charges financières</i>	22 154	-	22 154	14 000	-8 154
<i>Dont charges exceptionnelles</i>	-	-	-	-166 034	-166 034
<i>Dont autres charges de structure</i>	141 726	-	141 726	519 783	378 057
Charges liées au dépôt	1 802 633	-	1 802 633	2 488 094	685 461
Résultat avant aléas	778 303	-65 982	712 320	-2 565 135	-3 277 455
Aléas	155 497	-	156 081	-	-156 081
RESULTAT AVANT IMPOT SUR LES SOCIETES	622 805	-65 982	556 240	-2 565 135	-3 121 374
Coût global pour l'AO (Contribution + compensations)	27 962 125	1 980 798	29 942 923	30 550 778	607 855
dont CET	474 953	-	474 953	340 336	-134 617
dont Taxe sur les salaires (TS)	661 751	-	661 751	756 077	94 326
Coût global pour l'AO hors CET & TS	26 825 421	1 980 798	28 806 219	29 454 366	648 146
Contribution forfaitaire hors CET & TS	25 773 608	1 980 798	27 754 406	28 297 372	542 966

Le résultat avant impôts 2016 est inférieur de – 3 121k€ par rapport à l'objectif contractuel. L'analyse ligne à ligne n'est pas pertinente au regard des déformations contractuelles évoquées précédemment (décalage du dépôt, cut-off, etc.).

- CEP réel 2016 vs réel 2015

AVENANT N°7	Réel 2016	Réel 2015	2016 vs 2015
RECETTES - R (R1+R2+C)	36 027 569	34 397 875	1 629 694
Recettes commerciales sur usagers	5 129 385	4 988 506	140 879
Compensations sociales de la CPA	1 156 994	1 022 462	134 532
<i>Sous-total recettes du trafic (R1a + R1b)</i>	<i>6 286 379</i>	<i>6 010 968</i>	<i>275 411</i>
Recettes annexes/accessoires	347 405	351 952	-4 547
<i>Sous-total recettes directes (R1a + R2)</i>	<i>5 476 790</i>	<i>5 340 458</i>	<i>136 332</i>
Contribution forfaitaire	29 393 785	28 034 955	1 358 830
CHARGES - D (D1+D2+D3)	38 592 703	37 415 146	1 177 557
Charges variables	27 841 893	28 010 303	-168 411
<i>Dont coûts de roulage</i>	<i>3 666 762</i>	<i>4 226 393</i>	<i>-559 631</i>
<i>Dont charges variables de personnel</i>	<i>13 501 191</i>	<i>12 643 437</i>	<i>857 754</i>
<i>Dont charges de matériel roulant</i>	<i>3 080 624</i>	<i>3 155 501</i>	<i>-74 877</i>
<i>Dont autres charges variables</i>	<i>7 593 316</i>	<i>7 984 972</i>	<i>-391 656</i>
Charges de structure	8 262 716	7 644 646	618 071
<i>Dont achats</i>	<i>481 002</i>	<i>369 083</i>	<i>111 918</i>
<i>Dont services extérieurs</i>	<i>2 947 719</i>	<i>3 147 799</i>	<i>-200 080</i>
<i>Dont impôts, taxes et versements assimilés</i>	<i>1 128 745</i>	<i>1 129 866</i>	<i>-1 121</i>
<i>Dont charges de personnel de structure</i>	<i>3 337 502</i>	<i>2 732 622</i>	<i>604 880</i>
<i>Dont charges financières</i>	<i>14 000</i>	<i>14 000</i>	<i>0</i>
<i>Dont charges exceptionnelles</i>	<i>-166 034</i>	<i>57 036</i>	<i>-223 070</i>
<i>Dont autres charges de structure</i>	<i>519 783</i>	<i>194 239</i>	<i>325 544</i>
Charges liées au dépôt	2 488 094	1 760 198	727 896
Résultat avant aléas	-2 565 135	-3 017 272	452 137
Aléas			
RESULTAT AVANT IMPOT SUR LES SOCIETES	-2 565 135	-3 017 272	452 137
Coût global pour l'AO (Contribution + compensations)	30 550 778	29 057 417	1 493 362
dont CET	340 336	311 946	28 390
dont Taxe sur les salaires (TS)	756 077	748 943	7 134
Coût global pour l'AO hors CET & TS	29 454 366	27 996 528	1 457 838
Contribution forfaitaire hors CET & TS	28 297 372	26 974 066	1 323 306

Le résultat avant impôts 2016 est en amélioration de 452k€ par rapport à 2015. Cette amélioration est à netter des impacts cut-off évoqués précédemment (232k€) -> l'amélioration du résultat hors effet cut-off est de +220k€.

Cette amélioration est à rapprocher de la sortie des contrats scolaires de la DSP (contrat déficitaire) et d'une légère baisse de l'absentéisme et de l'accidentologie.

• Ratios annexe 22

Unités d'œuvre	Contat actualisé 2016	Réel 2016	Réel vs Contrat actualisé	Réel 2015	2016 vs 2015
Rappel des principales données techniques et financières					
Kilomètres commerciaux	6 222 978	6 179 736	- 43 243	6 005 375	174 361
Kilomètres haut-le-pied	1 096 053	1 148 825	52 772	1 281 872	- 133 047
Kilomètres techniques	135 467	149 562	14 095	148 719	843
Kilomètres totaux	7 454 499	7 478 123	23 624	7 435 966	42 157
	-	-	-	-	-
Heures de conduite commerciales	350 796	357 201	6 405	359 937	- 2 736
Heures de conduite totales	471 499	480 109	8 609	483 787	- 3 678
Heures productives	533 865	543 613	9 748	549 669	- 6 056
Heures improductives	152 802	146 207	6 596	136 056	10 151
Heures totales	686 667	689 820	3 152	685 725	4 095
	-	-	-	-	-
Nombre de conducteurs	377	379	2	377	2
Nombre de véhicules	176	179	3	185	- 6
	-	-	-	-	-
Nombre de voyages = validations redressées de la non validation	18 923 419	12 216 601	- 6 706 818	12 564 852	- 348 251
	-	-	-	-	-
Recettes directes	6 007 086	5 476 790	- 530 295	5 340 458	136 332
Coûts de conduite	15 468 099	15 655 929	187 830	15 206 268	449 661
Coûts totaux	35 237 689	38 592 703	3 355 015	37 415 146	1 177 557
Contribution forfaitaire	28 891 110	29 393 785	502 674	28 034 955	1 358 830
Compensations tarifaires	1 051 813	1 156 994	105 181	1 022 462	134 532
Ratios					
Ratios d'exploitation					
Kilomètres haut-le-pied/kilomètres totaux	14,7%	15,4%	223,4%	17,2%	-315,6%
Heures de conduite commerciales/kilomètres commerciaux	5,6%	5,8%	-14,8%	6,0%	-1,6%
Heures improductives/heures totales	22,3%	21,2%	-209,2%	19,8%	247,9%
Kilomètres commerciaux/conducteur	16 494	16 304	-189	15 939	365
Kilomètres commerciaux/véhicule	35 304	34 479	-825	32 461	2 017
Ratios d'offre et de fréquentation					
Voyages/kilomètre commercial	3,04	1,98	-1,06	2,09	-0,12
Ratios financiers					
Recettes directes/dépenses totales	17,0%	14,2%	-15,8%	14,3%	11,6%
Recettes directes/voyage	0,317	0,448	0,131	0,425	0,023
Coût/ETP conduite	40 998	41 306	308	40 359	947
Contribution forfaitaire/kilomètre commercial	4,643	4,756	0,114	4,668	0,088
Contribution forfaitaire+compensation /kilomètre commercial	4,812	4,944	0,132	4,839	0,105
Contribution forfaitaire/voyage	1,53	2,41	0,88	2,23	0,17
Contribution forfaitaire+compensation /voyage	1,58	2,50	0,92	2,31	0,19

La lecture des ratios d'exploitation montre une amélioration sensible de la productivité.

Les ratios financiers liés à la contribution forfaitaire sont perturbés par les éléments comptables expliqués supra.

- Investissements

Investissements (€)	Réel 2015	Réel 2016	Réel 2016 vs 2015
Logiciels	36 251	17 065	-19 185
Aménagements, Agencements	149 061	-409 627	-558 688
Autres incorporelles	0	-354 088	-354 088
Matériel&Outillage	883 477	47 321	-836 156
Matériel et mobilier de bureau	2 157	-97 036	-99 192
Matériel informatique	26 538	33 189	6 651
Mat. transport et équip. Embarqué	132 314	-138 038	-270 352
Terrain & Construction	6 877 148	82 518	-6 794 630
Total	8 106 946	-818 695	-8 925 641

L'année 2015 a été marquée par la mise en service des investissements liés au nouveau dépôt.

L'année 2016 correspond à une année de transition avec un volume d'investissements de 429k€ toujours importants soit +280k€ par rapport aux engagements contractuels. Et, des désinvestissements correspondant aux immobilisations obsolètes suite au déménagement vers un dépôt unique et à l'internalisation de l'activité de maintenance. Ces désinvestissements ne concernent que l'inventaire B.

13. Les Biens

13.1. Le dépôt Rue Trévithick

Le 28 décembre 2016, la Société Canal de Provence procédait à des essais de fonctionnement des vannes de séparation sur son réseau d'alimentation en eau brute.

Lors de l'essai de la vanne sur le tuyau au droit du portail de sortie du dépôt, les vis de fixation de la bride ont cédées et la vanne s'est arrachée libérant l'eau sous pression.

Toute une partie du parking a été inondée. L'eau s'est également infiltrée sous la chaussée du parking générant des dégâts sur le revêtement.

En début d'année 2017, une expertise a eu lieu pour définir les travaux à réaliser.

À ce jour, la responsabilité financière n'est pas encore établie et les travaux n'ont pas débuté.

CONCLUSION ET PERSPECTIVES

En 2016, dans un contexte économique et social difficile, la Métropole Aix Marseille Provence a continué à financer et favoriser le développement et la lisibilité du transport sur son périmètre.

Keolis Pays d'Aix, s'appuyant sur un personnel au service de ses clients, a accompagné ce développement, les projets et la vie du territoire. C'est ainsi que KPA a intégré en 2016 un nouveau Système d'Aide à l'Exploitation et d'Information Voyageur et que l'accompagnement de l'ouverture du parc Relais Krypton par une augmentation de l'offre commerciale a permis la réussite de ce projet.

En interne, le résultat de l'entreprise reste largement en dessous des objectifs malgré des recettes commerciales en hausse de 2.8% par rapport à 2015 mais en dessous de l'engagement de recettes de 2016.

Le projet d'entreprise lancé en 2016 visant à développer les bonnes pratiques, d'accroître la performance opérationnelle et d'améliorer la qualité de service commence à porter ses fruits.

La sécurité de nos clients comme de nos salariés est une exigence de notre métier et fait l'objet d'un plan d'actions spécifique. Les résultats en terme d'absentéisme et d'accidentologie sont suivis et en voie d'amélioration. L'information voyageurs a quant à elle été revue et reste une priorité (information au poteau ou abribus ainsi que documentation). Le plan de formation qui permet le développement des compétences de chaque salarié est resté à un niveau supérieur au légal.

Pour 2017, Keolis Pays d'Aix a pour objectif de mobiliser autour du projet d'entreprise pour pérenniser les résultats obtenus sur la fin de l'année 2016 aussi bien sur la sécurité que sur les autres améliorations de l'entreprise. (Absentéisme, accidentologie, Information voyageur...).

Les évolutions technologiques tels que le développement du projet « My Keolis Services », permettant l'accès à chaque salarié à son planning, la bourse d'échange, et à la gestion de ses congés devront aboutir.

Enfin, l'année 2017 va être importante pour l'entreprise car ce sera le début d'une période délicate de travaux en vue de la transformation du service de transport urbain de voyageurs. Durant 2 années en effet, les travaux de la ligne BHNS auront un impact sur les usagers de la voirie et en particulier sur les voyageurs de transport en commun : déviations, ralentissements, dégradations des conditions de circulation et de transport.

Fort de son expérience dans le domaine de la préparation de nouveaux réseaux et la gestion de situations perturbées, Keolis accompagnera la collectivité dans ces changements et proposera un plan d'action adapté aux problématiques aixoises pour limiter les désagréments durant cette période.

Accusé de réception en préfecture
013-200054807-20170706-2017_CT2_259-
DE
Date de télétransmission : 19/07/2017
Date de réception préfecture : 19/07/2017

IV – TABLE DES ANNEXES

Annexe 1 : Évolution de l'offre kilométrique commerciale par mois et par ligne années 2015 à 2016	
Annexe 2 : évolution de l'offre réalisée en sous traitance – années 2015 à 2016.....	
Annexe 3 : tableau récapitulatif grève mai et septembre 2016.....	
Annexe 4 : plan d'information par affichage et divers supports grève mai et septembre 2016	
Annexe 5 : répartition mensuelle de la fréquentation cellules compteuses par mois – années 2015 à 2016	
Annexe 6 : dénombrement des voyages et répartition de recettes par titres vendus 2015-2016.....	
Annexe 7 : ratio voyage par km et par ligne	
Annexe 8 : voyages flexibus 2015-2016.....	
Annexe 9 : évolution fréquentation p+r en 2015-2016.....	
Annexe 10 : répartition des effectifs par métier et statut 2015-2016.....	
Annexe 11 : affectation du parc de véhicules en pointe par ligne	
Annexe 12 : répartition de l'offre kilométrique commerciale par gabarit de véhicules – années 2015 à 2016.....	
Annexe 13 : bilan financier détaillé des actions commerciales, marketing et de communication – année 2015 – 2016	
Annexe 14 : évolution de la fréquentation sur le site internet www.aixenbus.fr – années 2015 à 2016.....	
Annexe 15 : bilan des réclamations et suggestions par ligne et par typologie.....	
Annexe 16 : liasse fiscale et balance comptable 2016	
Annexe 17 : détail de l'impact de la révision indiciaire sur la comptabilisation des dépenses de références 2015-2016	
Annexe 18 : état comptable du parc du réseau aix en bus au 31 décembre 2016 (hors matériel embarqué).....	
Annexe 19 : état comptable des biens de retour au 31 décembre 2016.....	
Annexe 20 : organigramme de l'entreprise au 31 décembre 2016.....	
Annexe 21 : Plan d'action Fraude	



100 rue Trevithick

CS 90590

13594 - Aix en Provence cedex 3

Accusé de réception en préfecture
013-200054807-20170706-2017_CT2_259-
DE
Date de télétransmission : 19/07/2017
Date de réception préfecture : 19/07/2017