

2021_CT2_354

OBJET : Mobilité - Déplacements, mobilité, transports et infrastructures - AVIS - Présentation du rapport d'activité du délégataire KEOLIS Pays d'Aix pour l'exploitation du réseau de transport de voyageurs Aix en bus pour l'année 2020

Le 30 septembre 2021, le Conseil de Territoire du Pays d'Aix s'est réuni en session ordinaire à la Salle polyvalente Reine Jeanne à Ventabren, sur la convocation qui lui a été adressée par Madame le Président du Territoire le 23 septembre 2021, conformément à l'article L.5211-1 du Code général des collectivités territoriales.

Etaient Présents : AMAR Daniel – AMIEL Michel – ARDHUIN Philippe – BARRET Guy – BONFILLON CHIAVASSA Béatrice – BOULAN Michel – BRAMOULLÉ Gérard – BUCHAUT Romain – CHARRIN Philippe – CHAUVIN Pascal – CIOT Jean-David – CONTÉ Marie-Ange – CRISTIANI Georges – DELAVET Christian – DESVIGNES Vincent – DI CARO Sylvaine – FERNANDEZ Stéphanie – FILIPPI Claude – FREGEAC Olivier – GACHON Loïc – GARCIN Eric – GOURNES Jean-Pascal – GRANIER Hervé – GRUVEL Jean-Christophe – GUINIERI Frédéric – HUBERT Claudie – JOISSAINS Sophie – KLEIN Philippe – LANGUILLE Vincent – MALLIÉ Richard – MARTIN Régis – MERCIER Arnaud – MORBELLI Pascale – PENA Marc – PETEL Anne-Laurence – ROVARINO Isabelle – RUIZ Michel – TAULAN Francis – VENTRON Amapola – VINCENT Jean-Louis

Etai(en)t excusé(es) avec pouvoir donné conformément aux dispositions de l'article L. 2121-20 du Code général des collectivités territoriales : BENKACI Moussa donne pouvoir à TAULAN Francis – BURLE Christian donne pouvoir à GRUVEL Jean-Christophe – CANAL Jean-Louis donne pouvoir à CRISTIANI Georges – CESARI Martine donne pouvoir à GOURNES Jean-Pascal – DAGORNE Robert donne pouvoir à FILIPPI Claude – GERARD Jacky donne pouvoir à BARRET Guy – JOISSAINS MASINI Maryse donne pouvoir à JOISSAINS Sophie – PELLENC Roger donne pouvoir à CONTÉ Marie-Ange – POUSSARDIN Fabrice donne pouvoir à BUCHAUT Romain – SERRUS Jean-Pierre donne pouvoir à VENTRON Amapola – SICARD-DESNUELLE Marie-Pierre donne pouvoir à DI CARO Sylvaine – ZERKANI-RAYNAL Karima donne pouvoir à JOISSAINS Sophie

Etai(en)t excusé(es) sans pouvoir : BIANCO Kayané – CORNO Jean-François – PAOLI Stéphane – RAMOND Bernard – SANNA Valérie – SLISSA Monique

Secrétaire de séance : LANGUILLE Vincent

Rapporteur Michel AMIEL donne lecture du rapport ci-joint.

RAPPORT AU CONSEIL DE TERRITOIRE DU PAYS D'AIX

Mobilité
Déplacements, mobilité, transports et infrastructures

■ Séance du 30 Septembre 2021

03_1_05

■ **Présentation du rapport d'activité du délégataire KEOLIS Pays d'Aix pour l'exploitation du réseau de transport de voyageurs Aix en bus pour l'année 2020**

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

RAPPORT AU BUREAU DE LA METROPOLE

Transports, Mobilité durable

■ Séance du 7 Octobre 2021

8

MOB 008-07/10/21 BM

■ Présentation du rapport d'activité du délégataire KEOLIS Pays d'Aix pour l'exploitation du réseau de transport de voyageurs Aix en bus pour l'année 2020

Madame la Présidente de la Métropole Aix-Marseille-Provence sur proposition du Commissaire Rapporteur soumet au Bureau de la Métropole le rapport suivant :

Par délibération N° TRA007 5986/19/CM du Conseil Métropolitain en date du 16 mai 2019, a été approuvé le choix de confier à la société Kéolis Pays d'Aix, le Contrat de délégation de service, relatif à l'exploitation du réseau Aix en bus, pour une durée de 9 ans, à compter du 4 novembre 2019.

Conformément à l'article L.1411-3 du Code Général des Collectivités Territoriales, le délégataire remet chaque année à l'autorité délégante un rapport annuel présentant l'exécution du service ainsi que les données financières s'y rapportant.

L'examen du rapport d'activité 2020 est mis à l'ordre du jour de l'assemblée délibérante qui en prend acte.

Le rapport du délégataire a fait l'objet d'une analyse de la part des services métropolitains, dont la synthèse est jointe à la présente délibération.

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

Le Bureau 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 ;
- La délibération N° TRA007 5986/19/CM du Conseil Métropolitain en date du 16 mai 2019, approuvant le choix de confier à Kéolis Pays d'Aix, le Contrat de délégation de service ;
- La délibération HN 001-8073/20/CM du 17 juillet 2020 portant délégation de compétences du Conseil au Bureau de la Métropole ;
- Le procès-verbal de la Commission Consultative des Services Publics Locaux.

Où le rapport ci-dessus,

Entendues les conclusions du Commissaire Rapporteur,

Considérant

- Que le rapport annuel du délégataire, pour l'année 2020, a été remis par Kéolis Pays d'Aix.

Délibère

Article unique :

Est pris acte du rapport annuel du délégataire pour l'année 2020, remis par Kéolis Pays d'Aix.

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

Henri PONS



lebus
leparking-relais

RAPPORT ANNUEL D'ACTIVITÉS 2020



lebus +
à la demande
lebus
à la demande



SOMMAIRE

1. Préambule	6
1.1. LES OBJECTIFS DU RAPPORT ANNUEL DU DÉLÉGATAIRE	6
1.2. KEOLIS PAYS D'AIX	7
1.3. PÉRIMÈTRE DU SERVICE DÉLÉGUÉ ET ÉVOLUTION ANNUELLE	7
1.4. L'ORGANISATION DE L'ENTREPRISE ET LE COMITE DE DIRECTION .	8
1.5. PRINCIPAUX FAITS MARQUANTS	10
2. Les conditions d'exécution du service	13
2.1. Le réseau	13
2.2. Les parcs relais	33
2.3. Les pôles d'échange	39
2.4. Manifestations gérées à l'Aréna	40
3. Eléments d'exploitation	42
3.1. Recettes	42
3.2. La Fraude et la médiation	47
3.3. La sécurité des personnes	55
3.4. Les moyens humains affectés	61
3.5. Les moyens matériels affectés	68
3.6. La sinistralité	78
3.7. Exécution du plan marketing, actions commerciales	84
4. La qualité de service	123
4.1. Les éléments de la qualité contractuelle	123
4.2. Bilan des actions qualité menées	125
5. Les comptes de la délégation de transport public	127
5.1. Les dépenses et comptes annuels	127
5.2. Rémunération du délégataire (dont indexation)	127
5.3. Intéressement sur les recettes	128

5.4. Démarche qualité et système d'intéressement financier afférent	128
5.5. Transfert de charges	129
5.6. Compte de résultat analytique	129
5.7. Programme contractuel d'investissement.....	131
6. CONCLUSION ET PERSPECTIVES	133
7. ANNEXES.....	134



Préambule

Accusé de réception en préfecture
013-200054807-20210930-2021_CT2_354-DE
Date de télétransmission : 14/10/2021
Date de réception préfecture : 14/10/2021

1. Préambule

1.1. LES OBJECTIFS DU RAPPORT ANNUEL DU DÉLÉGATAIRE

L'accompagnement de l'entreprise dans les projets du nouveau réseau

Le rapport annuel du Déléataire de Transport urbain présente un compte rendu du service délégué au titre de l'année 2020 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.



1.2. KEOLIS PAYS D'AIX

100 rue Trevithick – 13090 Aix en Provence

Montant du capital : 10 010 060 €

à Aix en Provence, inscrite au registre du Commerce et des sociétés de Paris sous le n°533 545 794.

Gérant : Laurent Verschelde

Commissaires aux comptes : Ernst & Young Audit, Tour First TSA 14444 92037 Paris-la-Défense

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



1.3. PÉRIMÈTRE DU SERVICE DÉLÉGUÉ ET ÉVOLUTION ANNUELLE

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

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



1.4. L'ORGANISATION DE L'ENTREPRISE ET LE COMITE DE DIRECTION



Vincent NICOLAU-GUILLAUMET,
SOUS LA DIRECTION DU DIRECTEUR OPÉRATIONNEL



Philippe BOULET,
DIRECTION PÔLE EXPLOITATION

Les principales missions de son équipe :

- > Mise en œuvre sur le terrain du service défini par le cahier des charges
- > Accueil et information des voyageurs à bord
- > Conduite sécuritaire des véhicules
- > Respect des exigences de régularité de service
- > Management opérationnel des conducteurs, conductrices et vérificateurs, contrôleurs de titres de transport
- > Pilotage de la sous-traitance bus et transports à la demande



Alain MERARD,
DIRECTION PÔLE MAINTENANCE PATRIMONIALE

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 des achats maintenance et stocks
- > Gestion du patrimoine
- > Médiation et sous-traitance P+R



Jean-Gabriel BARBAUD,
DIRECTION PÔLE PERFORMANCE ET TRANSFORMATION

Les principales missions de son équipe :

- > Relation contractuelle
- > Gestion de la comptabilité et de la trésorerie
- > Contrôle de gestion
- > Juridique
- > Services généraux
- > Gestion de l'infrastructure informatique et des outils bureautiques/métiers
- > QHSE



Laure JUBÉ,
DIRECTION PÔLE RESSOURCES HUMAINES ET PROJETS D'ENTREPRISE

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



Catherine RENAUT,
DIRECTION PÔLE MOBILITÉ DES VOYAGEURS

Les principales missions de son équipe :

- > Élaboration de l'offre de transport
- > Études de marché, enquête
- > Propositions d'évolution des réseaux
- > Politique commerciale et communication
- > Information aux voyageurs
- > Gestion des dysfonctionnements : réclamation, déviations...
- > Communication interne

1.5. PRINCIPAUX FAITS MARQUANTS

Cette année fut marquée par 3 évènements majeurs.

La crise sanitaire

2020 aura été une année hors normes pour la planète et particulièrement pour les métiers de la mobilité, parmi les plus impactés par les effets de la Covid 19. Mais cette crise aura aussi permis de démontrer des valeurs essentielles pour nos métiers : adaptabilité, réactivité, continuité du service.

Pour faire face à cette crise majeure et inédite, Keolis Pays d'Aix a accompagné la Métropole Aix-Marseille-Provence dès le début de la crise dans la mise en place des plans adaptés de transport. Les mesures gouvernementales et les obligations réglementaires ont été respectées.

Le dialogue social a été maintenu en permanence avec les représentants du personnel et les collaborateurs. Enfin les voyageurs ont été informés, accompagnés tout au long des événements.

Les lancements de produits ou projets innovants

- **Open payment**

Deuxième réseau français à bénéficier de cette innovation, l'open payment a été déployé dès janvier 2020 sur l'Aixpress puis à partir de juillet 2020 étendu à l'ensemble des lignes régulières du réseau. Ce service permet au voyageur d'utiliser sa carte bancaire, smartphone ou montre connectée comme un titre de transport en validant directement sur un valideur identifié.

- **Applications de Transports à la demande**

Dès janvier 2020, Keolis Pays d'Aix a enrichi le service TAD en proposant une nouvelle application à destination des voyageurs. Cette application permet notamment au client d'être autonome dans la gestion de ses réservations : planifier, supprimer, mais aussi de suivre en temps réel l'arrivée de son véhicule. Depuis juillet 2020, le TAD accessibilité bénéficie également de ces fonctionnalités.

- **La transition énergétique**

Au travers de la concession, la Métropole Aix-Marseille-Provence a donné les moyens à Keolis Pays d'Aix d'engager la transition énergétique de son parc.

C'est ainsi que dès janvier 2020, huit véhicules légers électriques ont été affectés au service TAD. Depuis juillet, quatre véhicules standards électriques Heuliez sont mis en service sur la ligne 16 du réseau. C'est aussi 41 véhicules hybrides qui ont été intégrés au cours de l'année. Ces investissements importants portés par Keolis Pays d'Aix dans le cadre de la concession montrent l'intérêt de la Métropole à gérer progressivement la mutation de son parc.

L'élargissement du périmètre

Conformément aux engagements de la concession, le périmètre délégué s'est élargi au cours de l'année 2020 avec l'intégration de nouveaux services :

- **TAD PMR**

Le Service TAD pour les personnes à mobilité réduite a été repris fin décembre 2019 et confié à un sous-traitant unique Ulysse. Le centre de réservation associé, situé sur le pôle d'activités d'Aix-en-Provence est géré par Kisio filiale de Keolis.

- **P+R**

Exploitant de quatre P+R depuis le début de la concession, Keolis Pays d'Aix a intégré trois nouveaux P+R en avril 2020 : Krypton, Plan d'Aillane et Arena. L'exploitation du service a été confiée à un sous-traitant unique Effia filiale de Keolis. En 2020, l'information voyageurs a été revue pour une mise en valeur du service.

- **Scolaire**

Les lignes scolaires du territoire délégué, gérées jusqu'alors au travers de marchés ont été intégrées dans la concession à la rentrée 2020. L'exploitation de ces lignes est réalisée en sous-traitance et répartie sur deux sociétés : la SAP filiale de Keolis et l'entreprise locale Sumian.



Les conditions d'exécution du service

2. Les conditions d'exécution du service

2.1. Le réseau

2.1.1. L'offre de transport – les lignes régulières

Au 31 décembre 2020, l'offre de transport est composée de :

- 28 lignes régulières, dont l'Aixpress, ligne à haut niveau de service
- 3 lignes mini dont la M3SP
- 7 secteurs de transport à la demande
- 4 circuits Diablines

8 productions horaires ont été nécessaires pour couvrir l'actualité du réseau (contre 3 en temps normal : Période Scolaire / Période Vacances Scolaires / Période été).

2.1.1.1. Adaptations de l'offre

L'offre de transport en 2020 a été fortement impactée par la crise sanitaire : Période de confinement et mesures gouvernementales qui en ont découlé (couvre-feu).

1. L'adaptation de l'offre du 16 au 23 Mars 2020 : Offre dégradée, mise en place du calendrier PVS
2. L'adaptation de l'offre du 23 Mars au 10 Mai : Offre à 35% de la période scolaire
3. L'adaptation de l'offre du 11 Mai au 5 Juillet : Offre à 70% de la période scolaire

L'adaptation de l'offre à partir du 29 Octobre 2020 (couvre-feu 21H). L'offre de transport n'a été modifiée que pour la partie exploitation de la ligne A, offre allégée le soir (un bus toutes les 30 mn au lieu de 15mn).

Type période	Dates	Evénement
Période scolaire	6 janvier au 15 mars	
Période petites vacances scolaire	Vacances d'hiver	
Période 1 confinement – Période petite vacances scolaire	16 au 22 Mars	Début du confinement COVID. Mise en place offre PVS
Période 2 confinement	23 Mars au 10 Mai	Offre à 35% de la période scolaire
Période 3 confinement	11 Mai au 5 Juillet	Offre à 70% de la période scolaire
Période été	Juillet - Août	
Période scolaire de rentrée	31 Août au 28 Octobre	Mise en place des circuits scolaires
Période petites vacances scolaire	Vacances de Toussaint/Noël	
Période couvre-feu	A partir du 29 Octobre	Couvre-feu à partir de 21h, adaptation de l'offre sur la ligne A

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

Sont présentés ici, les kilomètres commerciaux théoriques et les kilomètres réels suite à la crise sanitaire intervenue dès le mois de mars.

KILOMETRES COMMERCIAUX THEORIQUES PAR LIGNE				
Lignes	2019	2020	évolution	évolution %
AIXPRESS	206 741	621 239	414 498	200%
LIGNES REGULIERES	5 434 511	5 649 278	214 767	4%
TAD ZONAL ET PMR /SERVICE SOIREE ET DIMANCHE	161 005	360 296	199 290	124%
SERVICES SCOLAIRES		63 118	63 118	
DIABLINES	238 262	259 877	21 615	9%
Total général	6 040 519	6 953 808	913 289	15%

L'offre de transport hors-COVID de 2020 est en augmentation de 913 289 kilomètres soit +15% par rapport à 2019.

Cette augmentation s'explique par :

- L'effet de l'exploitation en année pleine de l'Aixpress
- La création des nouvelles lignes 17, 26 qui n'ont été exploitées en 2019 qu'à compter de la fin d'année
- Le TAD PMR intégré le 29 décembre 2019.
- L'intégration des lignes scolaires à compter du mois de septembre 2020.
- L'effet année pleine suite à la reprise de la Diabline D en novembre 2019.

Le tableau ci-dessous présente les incidences kilométriques liées à l'adaptation de l'offre durant la crise sanitaire :

KILOMETRES COMMERCIAUX PAR LIGNE NON REALISES COVID 19	
Lignes	2020
AIXPRESS	-37 131
LIGNES REGULIERES	-747 547
TAD ZONAL ET PMR /SERVICE SOIREE ET DIMANCHE	-292 355
SERVICES SCOLAIRES	
DIABLINES	-47 980
Total général	-1 125 013

Cette crise a engendré une perte d'exploitation de 1 125 013 kilomètres commerciaux soit 16% de baisse par rapport à l'offre théorique ou encore 19% par rapport à l'année 2019.

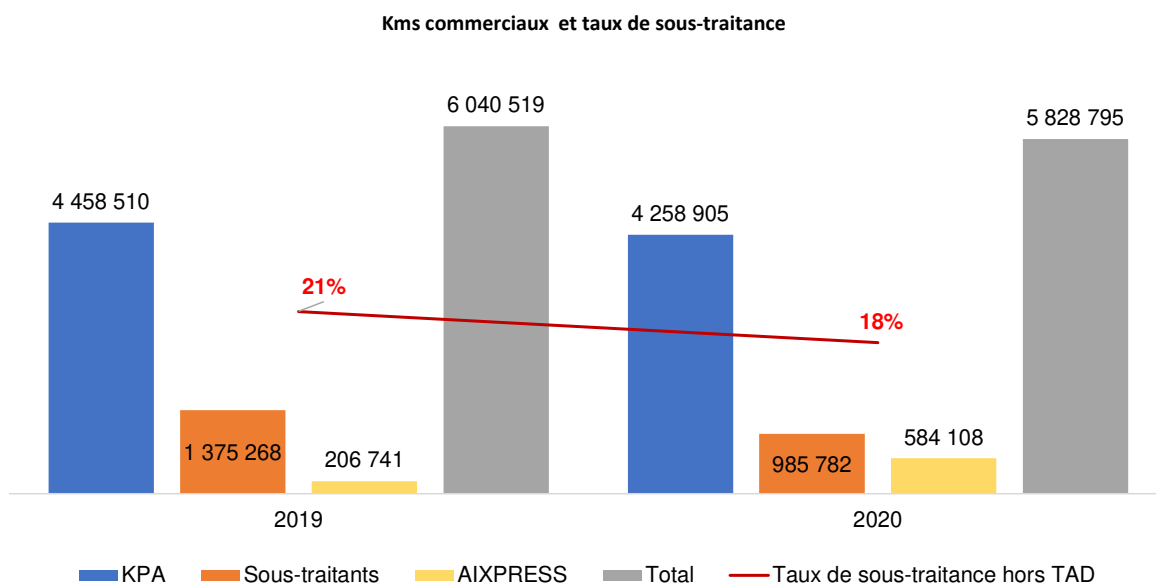
Le tableau ci-dessous présente l'évolution des kilomètres réalisés entre 2019 et 2020.

KILOMETRES COMMERCIAUX PAR LIGNE				
Lignes	2019	2020	évolution	évolution %
AIXPRESS	206 741	584 108	377 367	183%
LIGNES REGULIERES	5 434 511	4 901 732	-532 779	-10%
TAD ZONAL ET PMR /SERVICE SOIREE ET DIMANCHE	161 005	67 940	-93 065	-58%
SERVICES SCOLAIRES		63 118	63 118	
DIABLINES	238 262	211 897	-26 365	-11%
Total général	6 040 519	5 828 795	-211 724	-4%

L'offre réalisée en 2020 est en diminution de 4 % par rapport à 2019. L'évolution sur les TAD est à relativiser. En effet, la reprise de l'activité réservation et la mise en place d'outils de suivi a permis la fiabilisation des unités d'œuvre réalisées.

Les données mensuelles sont présentées en annexe 1 de ce document.

2.1.1.3. Bilan des kilomètres



L'offre réalisée en 2020 est en baisse de 4% par rapport à 2019 dont :

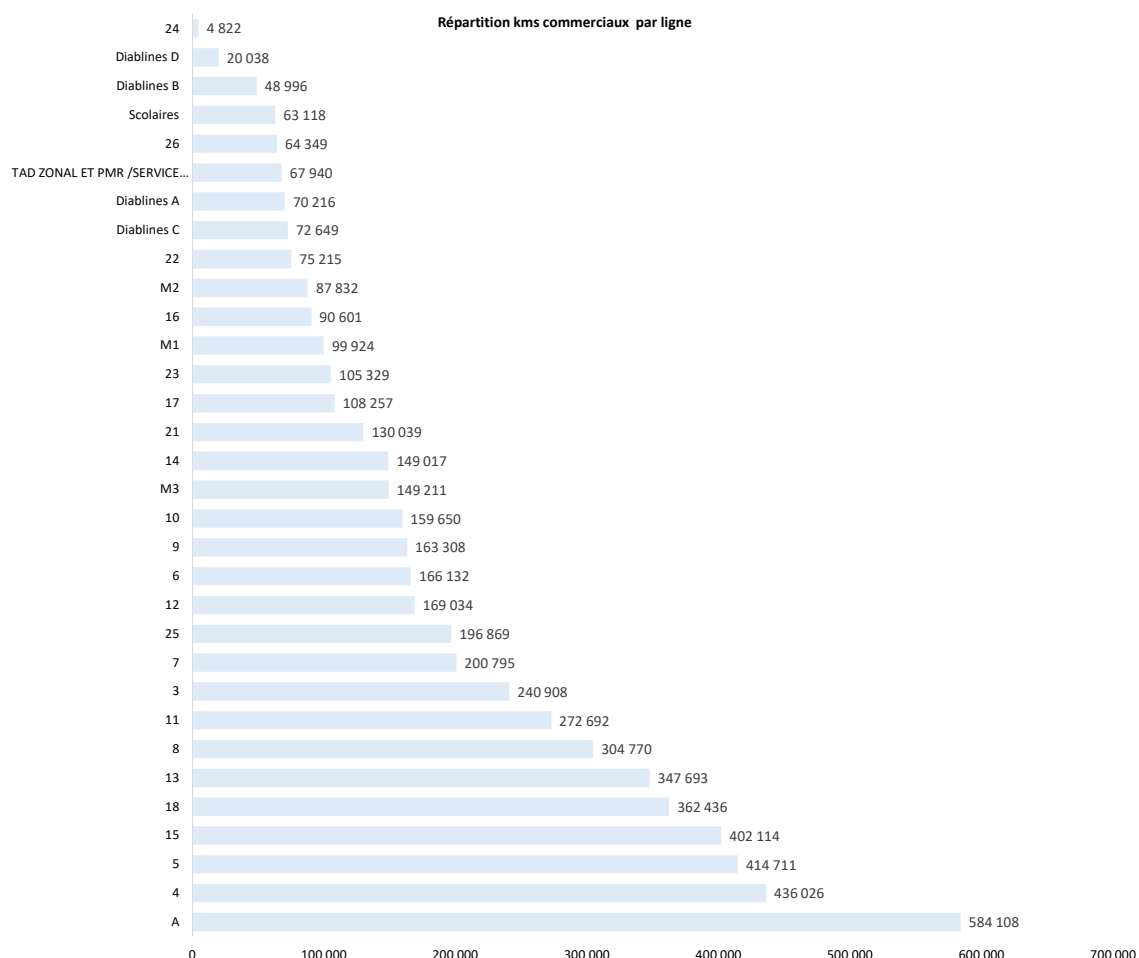
- Baisse de 3,3% sur l'offre réalisée en propre
- Baisse de 6,4% sur l'offre sous-traitée
- Augmentation de 6,2% de l'Aixpress (Effet année pleine)

Les lignes sous-traitées ont été réparties sur 4 opérateurs, Sumian, SAP, Les Diablins et Tadaix.

La RDT en sa qualité de co-traitant exploite la ligne A du BHNS.

Le taux de sous-traitance est considéré hors Aixpress et TAD. La concession débutée le 4 novembre 2019 limite ce taux à 20%. Le taux constaté en 2020 est de 18%.

Le graphique ci-dessous permet de visualiser les kilomètres commerciaux par ligne :



Offre sous-traitée

Le tableau ci-dessous présente la répartition des kilomètres commerciaux par sous-traitant. Il n'inclut pas les kilomètres commerciaux de l'Aixpress de par le statut de co-traitant de la RDT.

KILOMETRES COMMERCIAUX PAR TRANSPORTEUR				
	2019	2020	évolution	évolution %
NEWCAP	238 262	211 897	-26 365	-11%
S.A.P	132 941	385 496	252 555	190%
SUMA	161 630		-161 630	
SUMIAN	110 040	320 449	210 409	191%
RDT*	732 395		-732 395	
ULYSSE		67 940	67 940	
Total général	5 833 778	5 244 687	-589 091	-10%

* RDT : Chiffres hors BHNS

Les évolutions constatées en 2020 en termes de sous-traitant et de kilomètres sont conformes aux engagements contractuels et aux évolutions suite aux réductions d'offre durant la crise sanitaire.

Les données mensuelles sont présentées en annexe 2 de ce document.

Accusé de réception en préfecture
013-200054807-20210930-2021_CT2_354-DE
Date de télétransmission : 14/10/2021
Date de réception préfecture : 14/10/2021

2.1.2. L'offre de transport à la demande



2.1.2.1. Le transport à la demande zonal

Depuis le 2 janvier 2020, le TAD zonal est rendu dynamique grâce à la mise en place de l'outil VIA.

Ce service, est exploité en collaboration avec Ulysse, sous-traitant réalisant la prestation de transport avec ses 7 véhicules électriques de type Nissan enV200 et Kisio, sous-traitant réalisant la prestation de régulation et gestion de la relation client (réservations, renseignements...).

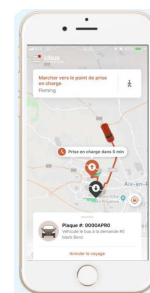
KILOMETRES COMMERCIAUX LETAD				
Type TAD	2019	2020	évolution	évolution %
Classique	135 655	33 996	-101 659	-74,94%

L'évolution sur les TAD est à relativiser. En effet, la reprise de l'activité réservation et la mise en place d'outils de suivi a permis la fiabilisation des unités d'œuvre réalisées.

2.1.2.2. Le transport à la demande TPMR

Depuis le 29 décembre 2019, le délégataire exploite le transport à la demande Accessibus (Lebus+ à la demande).

Ce service, dédié aux personnes invalides à plus de 80% est exploité en collaboration avec Ulysse, sous-traitant réalisant la prestation de transport avec ses 9 véhicules thermiques de type Transit et 1 véhicule électrique de type Nissan enV200 et Kisio, sous-traitant réalisant la prestation de régulation et gestion de la relation client (réservations, renseignements...).



L'outil VIA mis en place en juillet 2020 a permis de rendre le transport à la demande plus dynamique et propose un suivi en temps réel des véhicules sur l'application dédiée.

KILOMETRES COMMERCIAUX LETAD				
Type TAD	2019	2020	évolution	évolution %
PMR		33 944	33 944	

2.1.3. L'offre de transport – les lignes scolaires

KILOMETRES COMMERCIAUX SCOLAIRES				
	2019	2020	évolution	évolution %
S.A.P		31 226	31 226	
SUMIAN		31 893	31 893	
Total général		63 118	63 118	

En septembre 2020, 7 services scolaires sont exploités par Keolis Pays d'Aix. Ces lignes sous-traitées à Sumian et la SAP sont réalisées exclusivement en autocars et concernent les déplacements de la primaire au lycée. 13 secteurs sont concernés : Aire des gens du voyage, Couteron, Duranne, Jas de Boufan, La Mayanelle, la Molière, Le Tholonet, les Figons, Les Milles, Luynes, Pey Blanc, Puyricard et Venelles.

2.1.4. L'offre de transport – les diablins

Le tableau ci-dessous présente les kilomètres commerciaux réalisés par circuit.

KILOMETRES COMMERCIAUX DIABLINES				
	2019	2020	évolution	évolution %
Circuit A	84 966	70 216	-14 751	-17%
Circuit B	57 520	48 996	-8 524	-15%
Circuit C	91 355	72 649	-18 706	-20%
Circuit D	4 421	20 038	15 616	353%
Total général	238 262	211 897	-26 364	-11%

Les réductions d'offre liées à la crise sanitaire expliquent les évolutions à la baisse sur les circuits A, B, C. L'augmentation de l'offre du circuit D est lié à la reprise de cette offre en novembre 2019 .

2.1.5. Perturbations des services

Les aléas d'exploitation pour l'année 2020 ont généré moins de 0.5% de pertes.

Les données théoriques sont toujours issues de la base Hastus intégrées dans INEO (Attention il existe néanmoins un écart lié à la topologie INEO).

Le réalisé est issu du suivi INEO via une méthodologie définie et issu du bilan de réalisation des courses extrait chaque mois et communiqué à l'Autorité Concédante.

Les déviations liées aux conditions de circulation

En 2020, 391 jours de déviation ont été cumulés en liaison avec des difficultés de circulation.

Comparativement à 2019 le nombre de jours de déviation a drastiquement chuté de 85% offrant ainsi une meilleure qualité de service à nos voyageurs.

Cette baisse du nombre de jours de déviation s'explique par :

- La fin des travaux du BHNS ayant eu un très fort impact en 2019
- La fin du traitement en déviation des itinéraires empruntant le cours Sextius

Les perturbations liées aux mouvements sociaux : en 2020, Keolis Pays d'Aix n'a pas connu de mouvements sociaux

Causes				
LIGNES	STATIONNEMENT	MANIFESTATION (en jour)	TRAVAUX	LIEUX
3	25	1	5	ERIDAN
4		1	7	ABRAM+ AILLANE/CHAUDON
5		1	20	JULES ISAAC
6		1	12	ARTS ET METIERS
7		1	4	SOLARI
8		1	5	GALICE
9			4	ST BENOIT /INFIRMERIE
10		1	34	SOLARI/ST DONNAT/LEO LAGRANGE
11			28	FERDINAND BENOIT/SOLARI/CHAPUIS
12			10	IRMA MOREAU (grue)/CH DES LAUVES
13		1	28	TOURELLES/PLATRIERES/COUNTRY
14		1	44	CARTOUX/CHAUDON/ST JOSEPH/FRERES GRIS
15				
16		1		
17			1	PLAN D'AILLANE
18				
21	30		10	J7
22			35	PONT ROUX
23			15	ARTS ET METIERS/PASCALIS
24		1	1	
25		1	16	AGNEL
26		1		
M1		1	1	MALACRIDA/CARDINALE/OPERA
M2		1	6	TAMARIS/R JEANNE/ABRAM
M3		1		LACEPEDE
12S			9	
15S	26			
16S				
Total	81	15	295	

2.1.6. La Fréquentation

Elle est présentée selon les 3 bases de données à notre disposition : les validations issues du système billettique, l'open payment et les cellules compteuses qui équipent la plupart des véhicules (ou comptages pour les autres lignes).

En 2020, les dysfonctionnements billettique, l'absence de données INEO pendant plusieurs semaines pèsent sur les analyses de la fréquentation. L'impact du COVID est important et touche toutes les lignes et toutes les catégories de titres de transport.

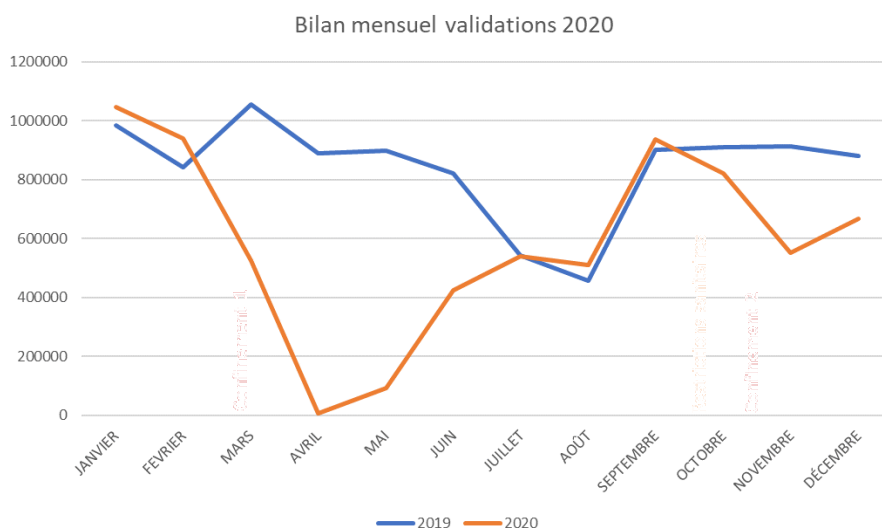
Malgré tout, l'analyse reste sur un plan global représentative des événements survenus tout au long de l'année.

2.1.6.1. L'impact de la crise sanitaire

Le premier confinement du 17 mars 2020 a marqué un arrêt dans la fréquentation. Cette situation inédite a bouleversé le quotidien de tous. Les déplacements ont été limités au strict minimum, les entreprises ont fermé, le télétravail a pris place et les inquiétudes face aux risques dans les transports en commun ont fait le reste.

Dans le même temps, la cyber attaque métropolitaine a progressivement rendu indisponibles les valideurs billettique à partir du 20 mars environ mais aussi la vente sur les DAT.

Les cellules compteuses n'étaient pas non plus en capacité de fonctionner, le bilan tombe à 5646 validations en avril, mois totalement confiné.



Sur ce graphique, on perçoit nettement l'impact de la crise sanitaire avec ses successions de restrictions et donc de baisse de mobilité.

Début 2020, le volume des validations atteignait des records. Après les difficultés rencontrées depuis le lancement de la billettique en juillet 2019, la fréquentation

Copie de réception en préfecture
013-200054807-20210930-2021_C12_354-DE
Date de télétransmission : 14/10/2021
Date de réception préfecture : 14/10/2021

semblait enfin décoller, les systèmes de vente et de validation redevenus plus fonctionnels (+11% de fréquentation en février 2020 / février 2019).

A la sortie du confinement, la fréquentation est revenue à un niveau identique à 2019 (perturbé par la mise en place de la nouvelle billettique) dès l'été. La rentrée semblait prometteuse avec un retour des voyageurs dans les bus et un bon niveau de fréquentation. Malheureusement dès la fin septembre, les cours en distanciel pour les étudiants, la fermeture des bars et restaurants puis le re-confinement de novembre n'auront pas permis de retrouver une courbe positive des déplacements.

2.1.6.2. Résultats selon les méthodes de calcul de la fréquentation

	2019	2020	2020/2019
Cellules compteuses	15 251 726	9 752 828	-36,05%
Validations	10 046 787	7 090 739	-29,42%
Validations redressées de la non validation	12 192 703	8 543 059	-29,93%
Taux de non validation	17,6%	17,0%	
Redressement non validation	2 145 916	1 452 320	-32,32%

Le constat est sans appel, quel que soit la méthode de calcul de la fréquentation, la chute s'établit autour de 30% en 2020.

* Le redressement de la non-validation : l'enquête fraude permet de mesurer le taux de personnes en règle et de mesurer le taux de non-validation (titres non validés et voyageurs sans titre). En 2020, l'enquête a été réalisée en octobre 2020 et a révélé un taux de 17%.

2.1.6.3. Méthode comptage

Les cellules compteuses et les caméras (fréquentation par ligne/mois) et analyse de l'évolution

En 2020, toutes les lignes ne bénéficient pas de cellules ou caméras compteuses. Les éléments sont donc ici présentés selon différentes méthodes de comptage :

L'Aixpress dispose de caméras compteuses vérifiées et totalement opérationnelles depuis octobre 2020. A des fins d'analyse, les mois de janvier à septembre ont été retraités sur la base des données connues sur les autres lignes fortes et de l'écart constaté entre cellules compteuses et validations (rapport de 0.796).

Sur ladite période, 1 715 658 comptages auraient pu être comptabilisés par les caméras compteuses.

Les transports à la demande (Le bus à la demande et le bus+ à la demande) bénéficient d'un suivi des réservations depuis l'outil de back office mis à disposition par VIA.

Janvier à septembre 2020			
ligne	validations	cellules compteuses	coef
3	254 903	310 198	0,822
4	447 179	536 037	0,834
5	605 074	775 735	0,780
6	252 160	298 273	0,845
8	402 939	493 549	0,816
9	76 260	128 599	0,593
10	166 388	203 541	0,817
		moyenne	0,796
aixpress	1 365 076	1 715 658	0,796

FREQUENTATION PAR COMPTAGES																
Lignes	Type de comptage	janv.-20	févr.-20	mars-20	avr.-20	mai-20	juin-20	juil.-20	août-20	sept.-20	oct.-20	nov.-20	déc.-20	année N	Année N-1	évolution
AIXPRESS	cellules compteuses	329 702	332 292	172 680	4 250	45 648	160 039	191 315	177 188	302 544	346 818	242 412	282 051	2 586 939	1 343 283	1 243 656
LIGNES REGULIERES	cellules compteuses	967 675	869 326	474 658	274	28 573	326 821	508 962	517 503	918 438	893 865	637 922	775 776	6 919 793	13 583 420	-6 663 627
LETAD	reporting VIA	945	817	566	45	182	636	654	560	1 171	1 099	966	886	8 527	19 099	-10 572
LETAD PMR	reporting VIA	2 005	1 926	1 002	175	344	793	1 139	854	1 072	1 140	773	942	12 165	0	12 165
SERVICES SCOLAIRES	cellules compteuses	0	0	0	0	0	0	0	0	8 004	5 934	9 372	7 492	30 802	0	30 802
SERVICES SOIREE	comptages manuels	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	746	-746
DIABLINES	comptages manuels	27 462	27 368	11 817	0	5 995	15 428	18 632	17 957	20 414	19 768	12 273	17 488	194 602	305 178	-110 576
Total général		1 327 789	1 231 729	660 723	4 744	80 742	503 717	720 702	714 062	1 251 643	1 268 624	903 718	1 084 635	9 752 828	15 251 726	-5 498 898

Les services scolaires sont exprimés en validations car les véhicules ne disposent pas de cellules ou caméras compteuses.

De même, les diablins sont présentées avec des comptages manuels réalisés à bord.

Dans le tableau détaillé par ligne, les données de l'Aixpress sont issues des recalculs précédemment explicités (RAD 2019 et ci-dessus) – données en jaune.

Enfin les données de TAD intègrent les comptages de services nuit (moins de 300 comptages entre janvier et mi-mars. Depuis le 16 mars, les services nuit sont suspendus.

Les données mensuelles sont présentées en annexe 3 de ce document.

Cellules compteuses 2020			
Lignes	total 2019	total 2020	Ecart 2020/2019
Aixpress	1 343 283	2 586 939	92,58%
1	61 019	supprimée	
2	900 866	supprimée	
3	911 794	475 370	-47,86%
4	1 171 672	812 946	-30,62%
5	2 088 029	1 159 947	-44,45%
6	693 169	482 002	-30,46%
7	1 267 217	427 904	-66,23%
8	1 000 454	696 010	-30,43%
9	371 958	184 608	-50,37%
10	603 699	299 185	-50,44%
11	428 039	178 782	-58,23%
12	168 346	86 317	-48,73%
13	571 490	361 257	-36,79%
14	49 313	6 258	-87,31%
15	439 455	263 559	-40,03%
16	229 338	78 746	-65,66%
17		42 140	
18	466 988	274 888	-41,14%
19	229 891	supprimée	
20	46 051	supprimée	
21	56 515	5 912	-89,54%
22	86 112	5 268	-93,88%
23	75 361	45 771	-39,26%
24	3 259	2 211	-32,16%
25	480 070	300 752	-37,35%
26		48 196	
02S	10 679	supprimée	
03S	23 304	11 946	-48,74%
05S	10 257	4 194	-59,11%
08S	17 205	12 777	-25,74%
09S	19 541	15 235	-22,04%
10S	19 537	8 861	-54,65%
12S	15 600	6 212	-60,18%
15S	2 340	4 192	79,15%
16S	24 477	11 708	-52,17%
19S	7 270	supprimée	
M3S	1 192	1 836	54,03%
M1	316 965	158 269	-50,07%
M2	482 114	306 974	-36,33%
M3	232 834	139 560	-40,06%
Scolaires		30 802	
Diabline A	99 205	56 785	-42,76%
Diabline B	80 261	49 081	-38,85%
Diabline C	118 311	67 612	-42,85%
Diabline D	7 401	21 124	185,42%
TAD	19 099	8 527	-55,35%
TAD PMR		12 165	
Total général	15 251 726	9 752 828	-36,05%

2.1.6.4. Méthode billettique

Les validations par type de ligne/mois

VALIDATIONS BILLETTEQUE																
Lignes	janv.-20	févr.-20	mars-20	avr.-20	mai-20	juin-20	juil.-20	août-20	sept.-20	oct.-20	nov.-20	déc.-20	année N	Année N-1	évolution	évolution %
AIXPRESS	263 043	265 109	137 768	3 391	36 419	127 682	152 635	141 364	241 376	215 761	121 725	167 445	1 873 718	799 056	1 074 662	134,49%
LIGNES REGULIERES	758 121	666 254	376 913	2 253	52 532	285 442	371 432	352 736	665 618	581 622	407 446	473 717	4 994 086	8 980 587	-3 986 501	-44,39%
LETAD	866	923	520	2	3	143	603	593	635	687	809	866	6 650	3 263	3 387	103,80%
SERVICES SCOLAIRES	0	0	0	0	0	0	0	0	8 004	5 934	9 372	7 492	30 802	0	30 802	
SERVICES SOIREE													0	0	0	
DIABLINES	27 334	22 020	11 630	0	4 951	14 664	18 317	17 328	20 127	19 543	12 233	17 336	185 483	263 881	-78 398	-29,71%
Total général	1 049 364	954 306	526 831	5 646	93 905	427 931	542 987	512 021	935 760	823 547	551 585	666 856	7 090 739	10 046 787	-2 956 048	-29,42%

2020	JANVIER	FEVRIER	MARS	AVRIL	MAI	JUIN	JUILLET	AOÛT	SEPTEMBRE	OCTOBRE	NOVEMBRE	DECEMBRE	TOTAL
AIXPRESS													
A	263043	265109	137768	3391	36419	127682	152635	141364	241376	215761	121725	167445	1873718
LIGNES REGULIERES													
3	59679	50700	28426	93	3968	20117	23411	21642	47133	40989	30306	34447	360911
4	93635	85215	49161	189	6874	33161	45918	45741	87580	74929	49674	59160	631237
5	128445	110665	62244	742	10375	48413	68414	64369	111909	98632	69698	84996	858902
6	56386	46213	27407	71	3944	20141	23160	20451	54565	42979	34333	37410	367060
7	52519	49260	24822	127	3992	21074	26852	25703	39519	37928	23597	29735	335128
8	81520	70014	40948	220	6422	31681	41126	40256	72180	63115	40672	51053	539207
9	17318	15360	10300	58	662	4822	6045	5522	16243	12105	9990	8744	107169
10	37722	36040	17239	145	3105	11695	16492	15623	28426	24572	16703	21262	229024
11	23718	18967	11744	61	2016	9201	11686	10353	19912	16415	10452	11806	146331
12	6222	4072	1722		101	2483	2265	3084	5837	4934	4168	3720	38608
13	40351	35793	20681	60	2589	18368	20572	19206	35637	30456	22953	24517	271183
14	4756	3872	2224		187	1699	2149	1992	3494	2815	1840	2260	27288
15	28730	31725	15399	88	1127	13188	19272	16898	21357	23370	12312	14139	197605
16	10034	6871	5177	31	314	2937	2652	2596	10068	7335	6273	5420	59708
17	2431	2638	1133		132	1040	2998	1534	1891	2235	1307	1371	18710
18	32949	29218	14090	105	1207	11719	16426	15990	22167	22428	15022	18705	200026
21	3094	1957	1480	4	139	1095	993	1047	2537	2092	1981	1926	18345
22	2683	2255	1269	3	103	1007	1456	1447	2538	2591	1799	2067	19218
23	2085	1528	1082		182	1514	964	1205	3643	2483	2548	1940	19174
24	177	132	36		16	59	84	151	216	173	86	134	1264
25	28582	24951	14941	53	1834	14283	19614	18520	33672	28208	20071	24275	229004
26	4206	2929	2123		133	1045	1279	1288	3028	2520	2375	2315	23241
03S	1699	912	1001					17	1986	1153	1627	1110	9505
05S	963	506	364					1	712	349	293	189	3377
08S	2504	1486	1149					37	2074	1162	1910	1173	11495
09S	2248	635	664					12	2315	1575	2295	1411	11155
10S	1668	815	1204					15	1211	801	941	625	7280
12S	1074	413	356					3	1176	800	1260	578	5660
15S	556	795	288		39	246	416	455	528	853	405	561	5142
16S	1410	809	748					2	1368	944	891	638	6810
M1	7262	7132	4576	17	422	3190	4117	3299	4656	5383	3593	4399	48046
M2	13672	14937	8192	12	992	4506	6753	6610	10318	12545	5741	8030	92308
M3	7217	6605	3924	3	480	3247	4420	3561	6633	4451	3687	4517	48745
M3S	316	92	121						230	259	221	87	1326
Non affecté	290	742	678	171	1177	3511	1898	4106	8859	8043	6422	8997	44894
TAD ULYSSE													
TEST	866	923	520	2	3	143	603	593	635	687	809	866	6650
SCOLAIRES													
1000 Aix - Primaires et Maternelles	0	0	0	0	0	0	0	0	388	106	218	166	878
1010 Puycricard	0	0	0	0	0	0	0	0	494	432	324	955	2205
1020 Les Milles - La Duranne	0	0	0	0	0	0	0	0	3710	1998	1848	833	8389
1300 Beaucueil - Aix	0	0	0	0	0	0	0	0	1001	716	993	663	3373
5100 Venelles - Aix	0	0	0	0	0	0	0	0	607	830	1336	517	3290
5300 Venelles - Collège St Eutrope	0	0	0	0	0	0	0	0	1804	1852	4653	4358	12667
DIABLINES													
D-A	8268	6364	3408		1551	4338	5406	5403	5501	5270	3261	5138	53908
D-B	6443	5288	2802		1238	3748	4494	4551	5113	5133	3103	4306	46219
D-C	9353	7493	4210		2162	6385	7767	6176	7266	6889	4606	5862	68169
D-D	3270	2875	1210			193	650	1198	2247	2251	1263	2030	17187
Total général	1049364	954306	526831	5646	93905	427931	542987	512021	935760	823547	551585	666856	7090739

Les validations des services soirées sont intégrées aux validations LeTAD

La forte évolution de l'Aixpress s'explique par l'effet année pleine en 2020, le lancement ayant eu lieu en fin d'année 2019 (septembre).

Pour le TAD, c'est l'extension du service qui génère une évolution positive. En effet, le service de transport à la demande PMR a été intégré à la concession le 29 décembre 2019.

Les données mensuelles détaillées par ligne sont présentées en annexe 4 de ce document.

Répartition de la fréquentation globale par services : lignes BHNS, régulières, scolaires, TAD et spécifiques (Diablines, services soirées)

REPARTITION BILLETTEQUE PAR TYPE DE LIGNE		
Lignes	année N	Année N-1
AIXPRESS	26,4%	8,0%
LIGNES REGULIERES	70,4%	89,4%
LETAD	0,1%	0,0%
SERVICES SCOLAIRES	0,4%	0,0%
SERVICES SOIREE	0,0%	0,0%
DIABLINES	2,6%	2,6%
Total général	100%	100%

En 2019, le réseau avait connu une évolution majeure en septembre avec le lancement de l'Aixpress et le réaménagement du réseau. En 2020, année pleine de fonctionnement du réseau on constate une forte représentativité de l'Aixpress dans les validations, ce qui est conforme aux prévisions.

2.1.6.5. Ratio voyage (redressés de la non-validation) par kilomètres commerciaux et par ligne

V/K				
Lignes	2019	2020	évolution	évolution %
AIXPRESS	4,69	3,86	-0,83	-18%
LIGNES REGULIERES	2,01	1,23	-0,78	-39%
TAD ZONAL ET PMR /SE	0,02	0,12	0,09	379%
SERVICES SCOLAIRES		0,59	0,59	
DIABLINES	1,34	1,05	-0,29	-22%
Total général	2,02	1,47	-0,55	-27%

Le V/K baisse de 30% environ, ce qui correspond à la baisse de fréquentation globale du réseau en 2020.

Concernant l'évolution des V/K du TAD, la nouvelle concession nous permet de mieux maîtriser les éléments d'exploitation des services (nombres de réservations et kilomètres gérés dans un seul outil, VIA). La variation de 379% n'est donc pas représentative de l'évolution du service (données transmises par des sociétés extérieures).

V/K				
	2019	2020	évolution	évolution %
AIXPRESS	4,69	3,86	-0,83	-17,60%
A	4,69	3,86	-0,83	-17,60%
LIGNES REGULIERES	2,01	1,23	-0,78	-38,79%
1	0,67		-0,67	-100,00%
2	3,87		-3,87	-100,00%
3	2,89	1,84	-1,06	-36,49%
4	2,51	1,74	-0,77	-30,60%
5	3,59	2,51	-1,08	-30,04%
6	3,35	2,66	-0,69	-20,62%
7	4,18	2,01	-2,17	-51,90%
8	3,30	2,16	-1,14	-34,45%
9	1,63	0,82	-0,81	-49,67%
10	2,92	1,77	-1,15	-39,42%
11	1,04	0,65	-0,40	-37,95%
12	0,56	0,29	-0,27	-48,67%
13	1,30	0,94	-0,36	-27,79%
14	0,21	0,22	0,01	5,61%
15	1,21	0,61	-0,60	-49,34%
16	2,08	0,82	-1,26	-60,60%
17	0,00	0,21	0,21	0,00%
18	1,29	0,66	-0,63	-48,65%
19	1,13		-1,13	-100,00%
20	0,41		-0,41	-100,00%
21	0,19	0,17	-0,02	-8,73%
22	0,41	0,31	-0,10	-25,43%
23	0,12	0,22	0,10	81,53%
24	0,39	0,32	-0,07	-18,59%
25	2,15	1,40	-0,75	-34,78%
26	0,00	0,44	0,44	0,00%
02S	3,15		-3,15	-100,00%
03S	2,87	2,68	-0,19	-6,49%
05S	2,22	1,57	-0,65	-29,39%
08S	3,57	3,10	-0,46	-12,97%
09S	3,67	2,27	-1,40	-38,19%
10S	3,44	2,57	-0,88	-25,47%
12S	1,05	0,97	-0,08	-7,54%
15S	0,73	0,47	-0,26	-35,22%
16S	5,17	2,89	-2,28	-44,06%
19S	1,31		-1,31	-100,00%
M1	0,84	0,58	-0,26	-30,67%
M2	1,63	1,27	-0,36	-22,20%
M3	0,54	0,40	-0,14	-26,77%
M4	0,00		0,00	0,00%
M3S	0,85	2,15	1,31	154,38%
Non affecté				0,00%
TAD ULYSSE	0,02	0,12	0,09	379,48%
TEST	0,02	0,12	0,09	379,48%
SCOLAIRES		0,59	0,59	0,00%
1000 Aix - Primaires et Maternelles			0,00	0,00%
1010 Puyricard			0,00	0,00%
1020 Les Milles - La Duranne			0,00	0,00%
1300 Beaufort - Aix			0,00	0,00%
5100 Venelles - Aix			0,00	0,00%
5300 Venelles - Collège St Eutrope			0,00	0,00%
DIABLINES	1,34	1,05	-0,29	-21,54%
D-A	1,34	0,92	-0,41	-30,86%
D-B	1,42	1,14	-0,28	-19,80%
D-C	1,33	1,13	-0,20	-15,17%
D-D	0,75	1,03	0,29	38,52%
Total général	2,02	1,47	-0,55	-27,39%

Accusé de réception en préfecture
013-200054807-20210930-2021_CT2_354-DE
Date de télétransmission : 14/10/2021
Date de réception préfecture : 14/10/2021

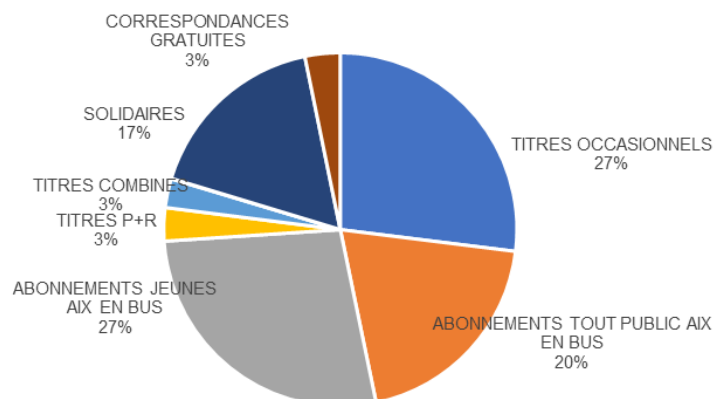
2.1.6.6. Répartition des validations par titre et évolution (n-1)

REPARTITION DES VALIDATIONS PAR TITRE				
	2019	2020	évolution	évolution %
TITRES OCCASIONNELS	2 679 977	1 912 211	-767 766	-28,65%
ABONNEMENTS TOUT PUBLIC AIX EN BUS	2 091 806	1 402 471	-689 335	-32,95%
ABONNEMENTS JEUNES AIX EN BUS	2 720 693	1 929 337	-791 356	-29,09%
TITRES P+R	358 523	215 792	-142 731	-39,81%
TITRES COMBINES	346 399	186 929	-159 470	-46,04%
GROUPES	17 250	2 652	-14 598	-84,63%
SOLIDAIRES	1 631 963	1 212 853	-419 110	-25,68%
CORRESPONDANCES GRATUITES	200 176	228 495	28 319	14,15%
TOTAL	10 046 787	7 090 739	-2 956 048	-29,42%

	2019	2020	delta
1 Voyage Pays d'Aix	662 019	373 990	-44%
2 Voyages Pays d'Aix	981 600	531 367	-46%
10 Voyages Pays d'Aix	779 663	723 046	-7%
Carnet X voyages	143 477	56 020	-61%
1 voyage Partenaire	4 862	3 099	-36%
1V Titre soiree	168		-100%
1 Voy Courtoisie CPA	40 825	18 124	-56%
X voyages Courtoisie	26		-100%
Pass Découverte 7 J	1 902		-100%
1 Voy Proximité CPA	48 207	17 906	-63%
10V Proxi Diablines	13 192	6 246	-53%
Parking SEMEPA		6 320	
Open Payment		173 799	
SAV Voyages	4 036	2 294	-43%
Sous total occasionnels Tarif normal	2 679 977	1 912 211	-29%
ABO ANNUEL	597 624	405 359	-32%
MENSUEL	1 467 675	979 784	-33%
PROBUS AEB	26 319	17 022	-35%
Agent CPA	188	306	63%
Sous total Abonnements tarif normal	2 091 806	1 402 471	-33%
Scolaire	31		-100%
Jeune Plus	243		-100%
Pass Scolaire Z2	1 070 960	715 961	-33%
Pass Scolaire Z2 Fam Nb	229 013	227 620	-1%
Pass Scolaire Z2 Solidarité	229 237	228 381	0%
ETUD. SOLIDAIRE Aix	1 191 209	34 609	-97%
ETUDIANT Aix		636 853	
ETUDIANT FNB Aix		85 913	
Sous total Tarif scolaire et étudiants	2 720 693	1 929 337	-29%
2 Voyages P+R Aix	279 796	135 981	-51%
ANNUEL P+R K Aix	11 806	17 683	50%
ANNUEL P+R K ET. Aix	30 615	30 815	1%
MENS. P+R K ETUD Aix	17 207	11 259	-35%
MENSUEL P+R K Aix	19 099	20 053	5%
Sous total titres P+R	358 523	215 792	-40%
7J CG CPA XL	10 254	8 616	-16%
30J CG CPA XL	3 220	817	-75%
PASS INTEGRAL ANNUEL SNCF	1 098	1 542	40%
PASS INTEGRAL ANNUEL	80 656	7 428	-91%
PASS INTEGRAL MENSUEL	251 171	168 527	-33%
Sous total titres combinés	346 399	186 929	-46%
Pass Groupe Sco 1	-	7	
Pass Groupe Sco 10	564	365	-35%
Pass Groupe Sco 2	117	69	-41%
Pass Groupe Sco 5	190	43	-77%
Pass Groupe Sco Soc	15 620	2 068	-87%
Pass Groupe Scol AEB	759	100	-87%
Sous total groupes	17 250	2 652	-85%
20 V PRIORIBUS AIX	85 954	98 280	14%
Abo Mensuel C	2 647		-100%
Abo Mensuel R	3 587		-100%
CARTE MERVEIL	1 425 685	953 504	-33%
CMUC ANNUEL Aix	24 717	39 766	61%
CMUC MENSUEL Aix	17 835	64 526	262%
MENSUEL PRIORIBUS C	38 433	26 706	-31%
MENS PRIORIBUS R Aix	31 563	28 176	-11%
Pass groupe sociaux	67		-100%
Accompagnant PMR Aix	1 475	1 894	28%
Sous total titres sociaux	1 631 963	1 212 853	-26%
2 voy Krypton	52 294	46 130	-12%
Abo 13 annuel	1 346	11 071	723%
Abo 13 annuel jeune	15 381		-100%
Abo 13 hebdo	789		-100%
Abo 13 mensuel	4 834	1 911	-60%
Abo 13 mensuel jeune	27 053	2	-100%
Abo 13 RSA	1 135		-100%
Abo 13 SAV	16	3	-81%
Comptage	90		-100%
Correspondant +21 j	16		-100%
Ecobus Mensuel	39 229		-100%
Pass 24h Jeune	27		-100%
Pass Annuel	2 433		-100%
Pass Jeune	5 153	62 643	1116%
Pass Scolaire Z1 + Z2	28 607	3 052	-89%
Pass Scolaire Z1 + Z2 Fam Nb	3 274	2 191	-33%
Pass Scolaire Z1 + Z2 Solidarité	8 427	5 983	-29%
scolaire annuel	3 418		-100%
TER + CPA	1 886		-100%
Ticket 3 jours	1 482		-100%
Tourisme 24h	828	368	-56%
Tourisme 48h	1 567	435	-72%
Tourisme 72h	891	291	-67%
COMPLEMENT CPA CG83		741	
COMPLEMENT PAM CG83		241	
LC pass Metro Z2		1 875	
LC pass Metro Z3		7 588	
PARC VELO		1 011	
Pass Annuel Etudiant Métropolitain		31 866	
Pass Annuel Sénior Métropolitain		1 257	
PASS PERMANENT		40 843	
Pass Permanent Sénior MAMP		6 675	
Pass Sureté		1 984	
SAV AMP		335	
200 176	228 495	14%	
10 046 787	7 090 739		

Accusé de réception en préfecture
013-200054807-20210930-2021_CT2_354-DE
Date de télétransmission : 14/10/2021
Date de réception préfecture : 14/10/2021

Répartition des validations par titre - 2020



L'open-payment lancé en janvier 2020 sur l'Aixpress puis à partir de juin pour toutes les autres lignes de bus est intégré aux validations des titres occasionnels. Un détail de ce nouveau produit est proposé au chapitre 3.1.1.2.

Toutes les catégories de titres sont touchées par la baisse de fréquentation.

Les écarts positifs pour les correspondances gratuites proviennent essentiellement de l'augmentation des validations des titres métropolitains étudiants et seniors créés en fin d'année 2019.

Le détail mensuel des validations par titre est disponible en annexe 5 de ce document.

2.1.6.7. Les transports à la demande



Le service TAD zonal

L'activité fait l'objet d'un suivi quotidien basé sur la disponibilité des véhicules et le statut de chaque réservation.

Les termes utilisés :

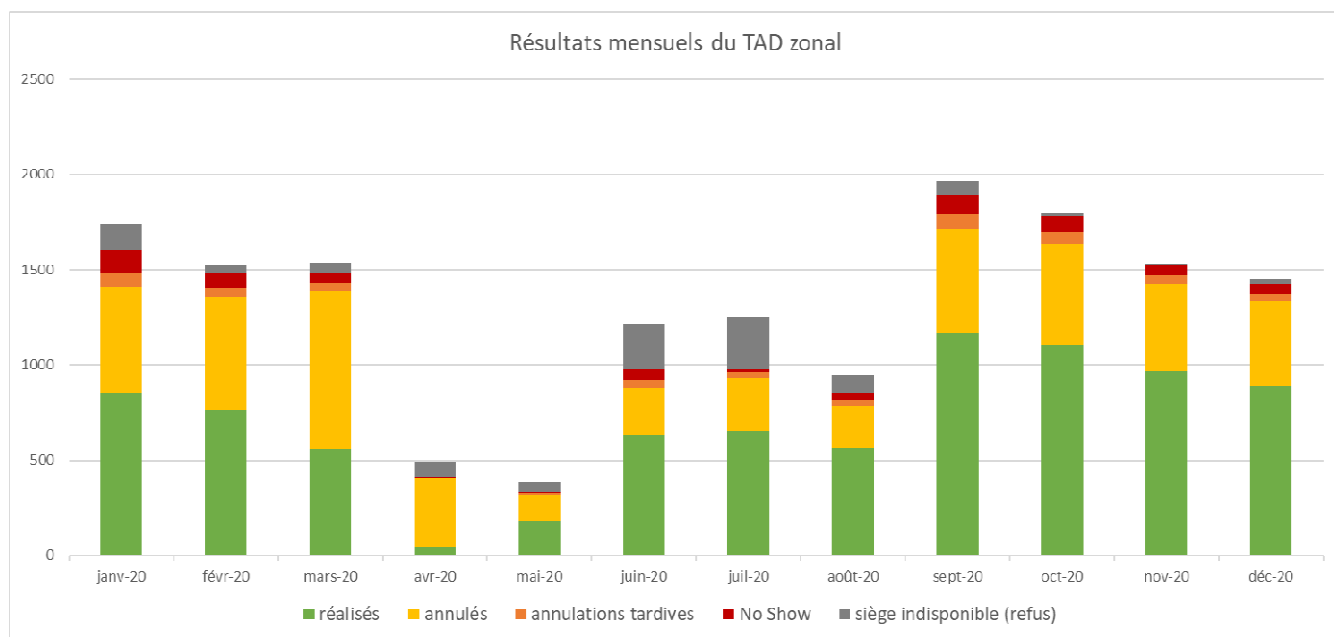
Siège indisponible : (taux de refus) : aucun siège disponible sur le créneau souhaité par le client

No show : le client ne s'est pas présenté au rendez-vous

Annulation tardive : le client annule la course après le délai (moins d'une heure avant le déplacement)

Annulé : le client a annulé la course dans le délai négocié (au moins une heure avant le déplacement)

Réalisé : le client a été pris en charge

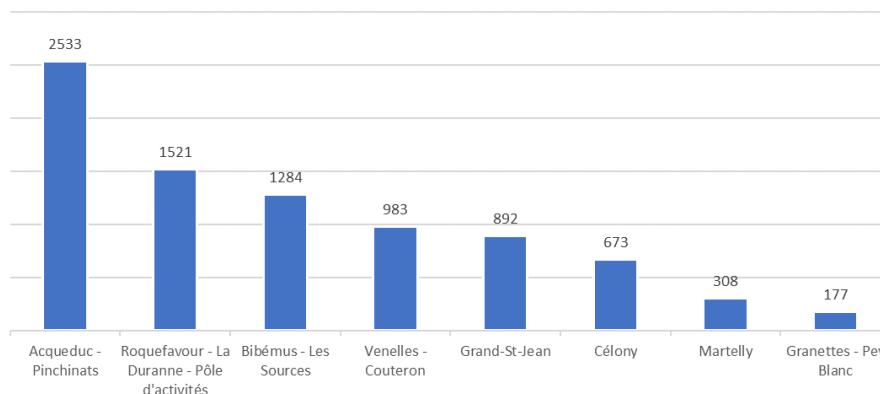


	janv-20	févr-20	mars-20	avr-20	mai-20	juin-20	juil-20	août-20	sept-20	oct-20	nov-20	déc-20	TOTAL
siège indisponible (refus)	135	50	60	83	53	234	279	92	68	13	11	25	1103
No Show	116	72	48	1	5	53	13	40	104	85	54	51	642
annulations tardives	74	50	43	3	9	44	30	32	77	60	45	40	507
annulés	559	593	826	361	135	241	276	225	543	538	456	448	5201
réalisés	850	764	559	45	182	636	654	560	1171	1099	966	886	8372

Les refus entre le lancement et septembre ne sont pas représentatifs de la réalité car ils intègrent des données non réelles. Ils seront communiqués après correction par l'éditeur VIA des anomalies identifiées.

L'anomalie réside dans le traitement des réservations récurrentes : un seul refus sur la période et toutes les courses sont qualifiées refusées, pour exemple : « je réserve tous les lundis à 15h30 pendant 1 mois ». si il y qu'une seule course de refusée, alors les 3 autres sont au statut refus même si elles seront bien réalisées. Depuis septembre, Kisio retraite manuellement ces données faisant apparaître un taux de refus proche de 2%.

Les secteurs TAD en 2020



La répartition des voyages par secteur est exprimée en somme des lieux d'origine et de destination

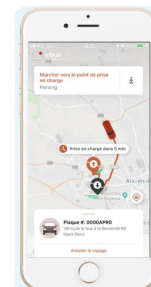
Le service TPMR

Depuis le 29 décembre 2019, le délégataire exploite le transport à la demande Accessibus.

Ce service, dédié aux personnes invalides à plus de 80% est exploité en collaboration avec Ulysse, sous-traitant réalisant la prestation de transport avec ses 9 véhicules thermiques de type Transit et 1 véhicule électrique de type Nissan enV200 et Kisio, sous-traitant réalisant la prestation de régulation et gestion de la relation client (réservations, renseignements...).

L'outil VIA mis en place en juillet 2020 a permis de rendre le transport à la demande plus dynamique et propose un suivi en temps réel des véhicules sur l'application dédiée.

L'activité fait l'objet d'un suivi quotidien basé sur la disponibilité des véhicules et le statut de chaque réservation.



Les termes utilisés :

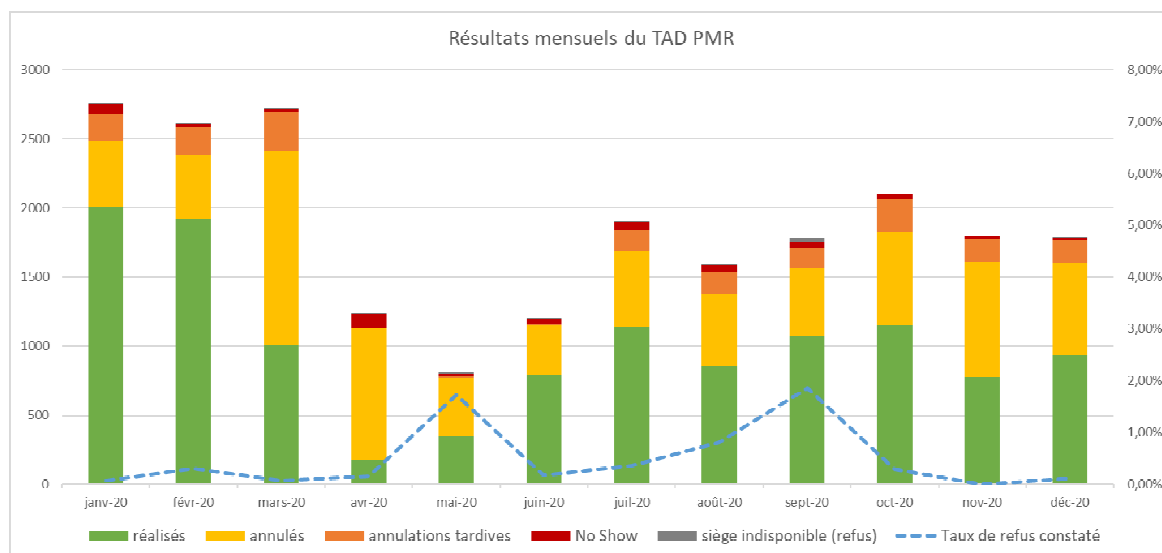
No show : le client ne s'est pas présenté au rendez-vous

Siège indisponible : (taux de refus) : aucun siège disponible sur le créneau souhaité par le client

Annulation tardive : le client annule la course après le délai (après 12h30 la veille du déplacement)

Annulé : le client a annulé la course dans le délai négocié (avant 12h30 la veille)

Réalisé : le client a été pris en charge



	janv-20	févr-20	mars-20	avr-20	mai-20	juin-20	juil-20	août-20	sept-20	oct-20	nov-20	déc-20	TOTAL
annulés	482	454	1404	957	428	355	546	525	491	681	842	667	7832
réalisés	2005	1926	1002	175	344	793	1139	854	1072	1151	773	933	12167
annulations tardives	192	201	293	3	8	16	159	159	146	226	164	167	1734
No Show	71	26	19	96	15	33	55	46	42	42	18	14	477
siège indisponible (refus)	2	8	2	2	14	2	7	13	33	6	0	2	91
Taux de refus constaté	0,07%	0,31%	0,07%	0,16%	1,73%	0,17%	0,37%	0,81%	1,85%	0,28%	0,00%	0,11%	0,41%

En janvier et février 2020, le service TPMR permettait de transporter quotidiennement 100 personnes environ. Depuis la crise sanitaire, la moyenne du nombre de déplacements a chuté à 50 voyages journaliers.

Nous ne disposons pas d'éléments comparatifs pour l'année 2019.

2.2. Les parcs relais

2.2.1. Fréquentation

Depuis avril 2020, de nouveaux parkings relais sont exploités par le délégataire : Krypton, Plan d'Aillane et Arena.

2.2.1.1. Les lignes desservant les parcs relais

Les 7 parkings relais sont desservis par les lignes interurbaines de la Métropole et les lignes Aix en bus suivantes :

Hauts de Brunet

5 P+R BRUNET — 5 CLUB HIPPIQUE — 5 CENTRE C^{AL} DES MILLES
Un bus toutes les 10 minutes
7 HÔPITAL PROVENCE — 7 P+R BRUNET
Un bus toutes les 15 minutes

Route des Alpes

23 BELLEGARDE — 23 PARC RIGAUD
Un bus toutes les 25 minutes
25 GARE ROUTIÈRE — 25 VENELLES POSTE
Un bus toutes les 30 minutes

Profitez des lignes pour rejoindre le centre ville d'Aix :

120 ST ESTEVE JANSON — 120 AIX-EN-PROVENCE
150 ST PAUL LEZ DURANCE — 150 AIX-EN-PROVENCE
260 JOLIKES — 260 AIX-EN-PROVENCE

Malacrida

3 GRANDE BASTIDE — 3 VAL SAINT-ANDRÉ
Un bus toutes les 15 minutes
4 PÔLE D'ACTIVITÉS — 4 VAL SAINT-ANDRÉ
Un bus toutes les 15 minutes
9 MAGNAN — 9 CHÂTEAU GALICE
Un bus toutes les 30 minutes
M1 VAL SAINT ANDRÉ — M1 LA TORSE — M1 CITÉ DU LIVRE
Un bus toutes les 25 minutes

Plan d'Aillane

40 AIX GARE ROUTIERE — 40 GARE TGV — 40 AEROPORT MARIGNANE
Un car toutes les 30 minutes de 4h30 à 0h40

Krypton

A SAINT-MITRE — A P+R KRYPTON
Un bus toutes les 7 minutes
9 MAGNAN — 9 CHÂTEAU GALICE
Un bus toutes 30 minutes
16 P+R KRYPTON — 16 ROI RENÉ
Un bus toutes 20 minutes
Vous pouvez utiliser aussi les lignes :
290 MIMET — 290 AIX-EN-PROVENCE
180 GREASQUE — 180 AIX-EN-PROVENCE
170 GARDANNE — 170 AIX-EN-PROVENCE

Lieutenant-Colonel Jeanpierre

A SAINT-MITRE — A P+R KRYPTON
Un bus toutes les 7 minutes
8 MARGUERIDE — 8 VAL DE L'ARC
Un bus toutes les 10 minutes

Arena

17 PÔLE ACTIVITÉS — 17 GARE ROUTIERE
Un bus toutes les 20 minutes

Aix-en-Provence : réception en préfecture
013-200054807-20210930-2021_CT2_354-DE
Date de télétransmission : 14/10/2021
Date de réception préfecture : 14/10/2021

2.2.1.2. Fréquentation globale

NB DE VEHICULES PAR PARC RELAIS				
	2019	2020	évolution	évolution %
Krypton	141 437	106 732	-34 705	-25%
Colonel Jean-Pierre	2 329	12 109	9 780	420%
Plan d'Aillane	16 381	9 053	-7 328	-45%
Hauts de brunet	76 125	38 775	-37 350	-49%
Malacrida	32 567	19 606	-12 961	-40%
Alpes	16 744	12 511	-4 233	-25%
total parkings	285 583	198 786	-86 797	-30%

Concernant le Krypton et Plan d'Aillane, l'exploitation a été reprise le 24 avril 2020 par Keolis Pays d'Aix. Les données de fréquentation sont toutefois données pour l'année complète.

Les parkings relais sont fortement touchés par la crise sanitaire avec des chutes de 30 voire 40%. Le parking du Lieutenant-Colonel Jeanpierre bénéficie d'une année pleine d'exploitation expliquant le résultat positif à +420%.

TYPES DE VEHICULES PAR PARC RELAIS			
	VL	VL COVOITURAGE	VL PMR
Krypton	106 732	0	0
Colonel Jean-Pierre	12 109	11	64
Plan d'Aillane	9 053	0	0
Hauts de brunet	38 775	128	296
Malacrida	19 606	103	32
Alpes	12 511	144	7
total parkings	198 786	386	399

Le covoiturage n'est pas aujourd'hui un phénomène important puisqu'il représente moins de 0.5% des entrées dans les parkings relais.

FREQUENTATION PAR PROFIL UTILISATEURS			
	Horaires	Abonnements P+R	total année
Krypton	68 205	38527	106 732
Colonel Jean-Pierre	8 203	3906	12 109
Plan d'Aillane	9 044	9	9 053
Hauts de brunet	26 434	12341	38 775
Malacrida	9 557	10049	19 606
Alpes	6 646	5865	12 511
total parkings	128 089	70 697	198 786

35.6% des utilisateurs des parkings relais sont des abonnés.

2.2.2. Gestion courante des parcs relais

À noter la réalisation d'un état des lieux contradictoire effectué au mois de juin 2020. Cet état des lieux précise la répartition des actions à mener par KEOLIS PAYS D'AIX/ EFFIA / Métropole à la remise des P+R.

2.2.2.1. Entretien courant

	ESPACES VERTS	NETTOYAGE	MAINTENANCE MATÉRIEL DE PÉAGE	OBSERVATIONS
KRYPTON	2 100 €	51 300 €	Contrat Métropole	Entretien des 2 bassins de rétention et entretien des massifs. Le contrat espaces verts était auparavant à la charge de la Métropole Aix-Marseille Provence
PLAN D'AILLANE	13 900 €	1 000 €	Matériel sous garantie	Contrat METROPOLE jusqu'à fin avril pour les espaces verts
MALACRIDA	1 700 €	9 400 €	Matériel sous garantie	
HAUTS DE BRUNET	2 600 €	3 900 €	Matériel sous garantie	
ROUTE DES ALPES	1 700 €	500 €	Matériel sous garantie	
COLONEL JEAN-PIERRE	NEANT	1 600 €	Matériel sous garantie	
ARENA	4 900 €	1 000 €		

La société ESAT LES PARONS est en charge des espaces verts sur 3 parcs : MALACRIDA, HAUTS DE BRUNET et ROUTE DES ALPES. Il s'agit d'un établissement de travail type RSE.

L'entretien des espaces verts a été effectué en opérations ponctuelles pour l'ARENA, PLAN D'AILLANE et KRYPTON. Avec l'arrêt de l'activité pendant le premier confinement, des opérations de débroussaillage ont dû être réalisées afin de remettre à niveau l'état des différents sites.

Aucun contrat n'avait donc été établi car cet entretien était normalement réalisé par les agents des P+R lors de la mise en service de la supervision.

DESIGNA est en charge de la maintenance des matériels de péage. Ceux-ci ont été renouvelés en février 2020 et les interventions hors vandalisme sont incluses dans la garantie.

En dehors de l'entretien courant traité contractuellement avec des intervenants, des opérations ponctuelles ont été nécessaires.

2.2.2.2. Maintenance obligatoire

	INSTALLATIONS ELECTRIQUES	PORTAILS AUTOMATIQUES	CLIMATISATION	VIDEO	ASCENSEUR	MATERIEL PEAGE	POMPE DE RELEVAGE	GROUPE ELECTROGENE	SPRINKLAGE	VENTILATION	SSI	BAES	EXTINCTEURS	COLONNES SECHES
KRYPTON	Contrat Métropole	NEANT HS	600 €	Contrat Métropole	1 500 €	Contrat Métropole					Contrat Métropole		Contrat Métropole	720 €
COLONEL JP	Sous garantie	Sous garantie	Sous garantie	Sous garantie	500 €	Sous garantie	Sous garantie	1 100 €	2 800 €	370 €	Sous garantie			
PLAN D'AILLANE	217 €	600 €	200 €			Sous garantie						Intervention comprise dans les installations électriques	30 €	
HAUTS DE BRUNET	200 €	275 €	200 €			Sous garantie								
MALACRIDA	1 200 €	NEANT HS	200 €		1 200 €	Sous garantie	900 €							450 €
ROUTE DES ALPES	200 €	530 €	200 €			Sous garantie								
ARENA	200 €													

Les maintenances préventives électriques et éclairage de secours sont assurées par la société SPIE pour les parkings de ROUTE DES ALPES, HAUTS DE BRUNET, PLAN D'AILLANE et MALACRIDA.

La société ESPACS est en charge de l'entretien des portails automatiques.

L'entretien des moyens de secours est assuré par la société ADI.

- Vérifications bureau de contrôle

	INSTALLATIONS ELECTRIQUES	PORTAILS AUTOMATIQUES	ASCENSEUR	OBSERVATIONS
KRYPTON	390 €			Vérification quadriennale commandée mais non effectuée
COLONEL JP				
PLAN D'AILLANE	120 €			Vérification quinquennale commandée mais non effectuée
HAUTS DE BRUNET	137 €			Vérification quadriennale commandée mais non effectuée
MALACRIDA	109 €			Vérification quinquennale commandée mais non effectuée
ROUTE DES ALPES	90 €			Vérification quadriennale commandée mais non effectuée
ARENA				Première vérification commandée mais non effectuée

Les visites périodiques prévues n'ont pu être honorées par le bureau de contrôle en raison de la crise sanitaire. Toutefois celles-ci sont reprogrammées au mois d'avril 2021 sans incidence.

- Sinistres et réparations

Inventaire des coûts liés aux réparations des sinistres

	OPERATIONS PONCTUELLES PEAGE	OPERATIONS PONCTUELLES HORS PEAGE	OBSERVATIONS
KRYPTON	4 100 €	5 200 €	Changement de tarif à refacturer à la Métropole
COLONEL JP		1 100 €	Matériel de péage remplacé en FEVRIER. Interventions effectuées sous garantie
PLAN D'AILLANE		4 100 €	Matériel de péage remplacé en FEVRIER. Interventions effectuées sous garantie
HAUTS DE BRUNET		2 000 €	Matériel de péage remplacé en FEVRIER. Interventions effectuées sous garantie
MALACRIDA	200 €	5 200 €	Matériel de péage remplacé en FEVRIER. Interventions effectuées sous garantie
ROUTE DES ALPES		2 100 €	Matériel de péage remplacé en FEVRIER. Interventions effectuées sous garantie
ARENA		800 €	

KRYPTON

- Réparation Fuite d'eau Quai n° 2
- Diverses réparation effectuées sur les portes de WC clients et portes palières
- Débouchage des urinoirs publics

COLONEL JEANPIERRE

- Réparation des potelets de sortie
- Porte niveau 0 forcée à 2 reprises (plainte déposée)

PLAN D'AILLANE

- 30/06 : Arrivée des gens du voyage.
- Réparation porte armoire électrique extérieur
- Evacuation déchets

HAUTS DE BRUNET

- Réfection du local d'accueil et des toilettes clients
- Remplacement du verrou de fermetures des toilettes clients
- Rebouchage trou îlot de sortie
- Remplacement poignée portail des entrées
- Relamping candélabres du parking
- Installation vidéo : 4 caméras + stockeur

MALACRIDA

- Portail : la remise en service n'a toujours pas été effectuée. Plusieurs projets mis à l'étude
- Remplacement luminaires de l'issue de secours et relamping éclairage parking
- Remplacement déclenchement chasse d'eau des WC clients
- Remise en état ascenseur + appel d'urgence

ROUTE DES ALPES

- Remplacement BAES bureau d'accueil
- Réparation serrure WC clients
- Relamping candélabres du parking
- Remplacement du gyrophare du portail des entrées
- Réparation lavabo du bureau d'accueil et des WC clients
- Installation vidéo : 5 caméras + stockeur
- Les barrières se déboîtent très facilement et tombent lorsqu'un véhicule les frôlent en raison d'un état d'usure dû aux intempéries et au soleil. Les agents sur place ne peuvent plus les consolider. 2 clôtures limitant les niveaux ont définitivement été retirées.

ARENA

- Report interphonie actif
- Retrait de 2 nids de guêpes : Porte WC clients et borne de sortie
- Remplacement d'un variateur sur 1 borne d'entrée B

2.3. Les pôles d'échange

Fréquentation (touchers de quais/mois)

Conformément au contrat de concession, Keolis Pays d'Aix gère les pôles d'échange et donc les touchers de quais qui font l'objet d'une refacturation à chaque transporteur par la Métropole sur la base des éléments fournis.

Les données mensuelles sont présentées en annexe 6 de ce document.

KRYPTON

UTILISATION DES QUAIS PAR TRANSPORTEUR				
	2019	2020	évolution	évolution %
Cars du Pays d'Aix	13361	11744	-1617	-12,10%
Keolis KPA	28505	8151	-20354	-71,41%
RDT 13 (SVT)	10937	9051	-1886	-17,24%
RDT 13 (Pont de l'Arc)	14651	40271	25620	174,87%
Autocars Telleschi	1417	13	-1404	-99,08%
Autocars AMBERT	2198	0	-2198	-100,00%
Autocars Blanc	5734	2938	-2796	-48,76%
Suma	8258	6645	-1613	-19,53%
Flixbus	48	3129	3081	6418,75%
Compagnie COMUTO PRO SASU (anciennement Blablabus)	1 176	925	-251	-21,34%
Total	87 987	82 867	-5 120	-5,82%

PLAN D'AILLANE

UTILISATION DES QUAIS PAR TRANSPORTEUR				
	2019	2020	évolution	évolution %
SAP	14064	5588	-8476	-60,27%
Keolis KPA	6569	5051	-1518	-23,11%
RDT 13	25 254	18 942	-6312	-24,99%
Total	45 887	29 581	-16 306	-35,54%

ARENA

UTILISATION DES QUAIS PAR TRANSPORTEUR				
	2019	2020	évolution	évolution %
SAP	12552	108	-12444	-2499600,00%
Keolis KPA	425	9263	8838	2079,53%
RDT 13	7 932	6 824	-1108	-13,97%
Total	20 909	16 195	-4 714	

2.4. Manifestations gérées à l'Aréna

Suite aux mesures gouvernementales adoptées en raison de la propagation du COVID-19 et notamment un confinement sur l'ensemble du territoire, les événements prévus à l'Aréna du pays d'Aix ont été fortement impactés

Missions Aréna, événements année 2020 :

À partir de fin mars, annulation de tous les événements et spectacles jusqu'à nouvel ordre

Date	Evènements	Mise à disposition agent d'accueil
Mardi, 7 janvier	LE SEIGNEUR DES ANNEAUX	1
Mercredi, 15 janvier	CASSE NOISETTE	1
Vendredi, 24 janvier	DISNEY SUR GLACE	1
Samedi, 25 janvier	DISNEY SUR GLACE	1
Samedi, 25 janvier	DISNEY SUR GLACE	1
Samedi, 25 janvier	DISNEY SUR GLACE	1
Dimanche, 26 janvier	DISNEY SUR GLACE	1
Dimanche, 26 janvier	DISNEY SUR GLACE	1
Samedi, 8 février	MURIEL ROBIN	1
Dimanche, 9 février	COUPE D'EUROPE PAUC / BERLIN	1
Mercredi, 12 février	PAUC / PSG	1
Mercredi, 26 février	PAUC / IVRY	1
Dimanche, 1 mars	COUPE D'EUROPE PAUC / TATABANYA	1
Jeudi, 5 mars	SWAN LAKE	1



Éléments d'exploitation

Accusé de réception en préfecture
013-200054807-20210930-2021_CT2_354-DE
Date de télétransmission : 14/10/2021
Date de réception préfecture : 14/10/2021

3. Éléments d'exploitation

3.1. Recettes

Grille tarifaire en vigueur est présentée ci-dessous (en orange, les tarifs qui ont évolué entre 2019 et 2020).

Le tableau ci-dessous présente les ventes et recettes associées aux titres vendus.

Répartition des ventes et recettes par titre										
Titres	Total Ventes (Qtés) 2019	Ventes (Qtés) avant le 01/09/2020	Ventes (Qtés) après le 01/09/2020	Total Ventes (Qtés) 2020	Ecart 2020/2019	Tarifs avant le 01/09/2020	Tarifs après le 01/09/2020	Ventes (€ TTC) avant le 01/09/2020	Ventes (€ TTC) après le 01/09/2020	Total Ventes (€ TTC) 2020
Tous Public	1 424 620	505 464	362 259	867 723	-556 897			1 641 192	1 075 477	2 716 669
Ticket Aix 1 voyage	675 866	274 522	230 415	504 937	-170 929	1,20	1,20	329 426	276 498	605 924
Ticket Aix 2 voyages	490 731	159 662	89 292	248 954	-241 777	2,30	2,30	367 223	205 372	572 594
Ticket Aix 10 voyages	79 651	43 242	26 527	69 769	-9 882	9,00	9,00	389 178	238 743	627 921
Carnet X voyages	85 220	0	0	0	-85 220	0,90	supprimé	0	0	0
Abonnement Aix Annuel	1 641	673	563	1 236	-405	270,00	270,00	181 710	152 010	333 720
Abonnement Aix Mensuel	28 442	12 628	6 900	19 528	-8 914	28,00	28,00	353 584	193 200	546 784
Ticket Aix 1 voyage Diablines	60 219	13 975	8 406	22 381	-37 838	1,00	1,00	13 975	8 406	22 381
Ticket Aix 10 voyages Diablines	2 850	762	156	918	-1 932	8,00	8,00	6 096	1 248	7 344
	5 895	3 800	3 820	7 620	1 725			3 420	3 438	6 858
Ticket Aix Partenaires	5 895	3 800	3 820	7 620	1 725	0,90	0,90	3 420	3 438	6 858
	1 315	3 277	2	3 279	1 964			2 241	0	2 241
Pass Groupe 10	693			0	-693	9,00	supprimé	0	0	0
Pass Groupe 2	332			0	-332	1,80	supprimé	0	0	0
Pass Groupe 5	257			0	-257	4,50	supprimé	0	0	0
Ticket 40 voyages	33			0	-33	25,00	supprimé	0	0	0
Ticket Pass Groupe Centre Sociaux		2 490	0	2 490	2 490	0,90	0,90	2 241	0	2 241
Ticket Pass Groupe Scolaire		787	2	789	789	Gratuit	Gratuit	0	0	0
Pass Groupe 15 pers mini			0	0	0	0,90	0,90	0	0	0
Combiné TER	158	66	21	87	-71			3 690	1 530	5 220
Titre combiné TER mensuel	108	46	12	58	-50	15,00	15,00	690	180	870
Titre combiné TER annuel	50	20	9	29	-21	150,00	150,00	3 000	1 350	4 350
Parc Relais	78 184	53 466	59 864	113 330	35 146			169 623	282 724	452 347
Abonnement P+R Mensuel étudiant	1 417	802	3 497	4 299	2 882	13,50	15,00	10 821	52 458	63 280
Abonnement P+R Mensuel	3 349	1 991	3 705	5 696	2 347	27,00	30,00	53 765	111 143	164 908
Stationnement journée étudiants	5 689	5 859	10 025	15 884	10 195	1,10	1,25	6 445	12 531	18 976
Stationnement journée	67 729	44 815	42 637	87 451	19 722	2,20	2,50	98 592	106 592	205 184
Moins de 26 ans	8 253	2 215	5 427	7 642	-611			156 326	426 764	583 090
Abonnement étudiant - 26 ans	4 223	852	3 234	4 086	-137	100,00	100,00	85 200	323 400	408 600
Abonnement étudiant - 26 ans solidarité	56	65	191	256	200	50,00	50,00	3 250	9 550	12 800
Abonnement étudiant - 26 ans famille nombreuse	423	95	379	474	51	80,00	80,00	7 600	30 320	37 920
Abonnement Scolaire (jusqu'au bac)	1 880	646	812	1 458	-422	60,00	48,00	38 760	38 976	77 736
Abonnement Scolaire (jusqu'au bac) solidarité	799	290	460	750	-49	30,00	24,00	8 700	11 040	19 740
Abonnement Scolaire (jusqu'au bac) famille nombreuse	837	267	351	618	-219	48,00	38,40	12 816	13 478	26 294
Pass Scolaire 110	3	0	0	0	-3	110,00	110,00	0	0	0
Pass Scolaire 176	4	0	0	0	-4	176,00	176,00	0	0	0
Pass Scolaire 36	5	0	0	0	-5	36,00	36,00	0	0	0
Pass Scolaire 45	23	0	0	0	-23	45,00	45,00	0	0	0
+ 70 ans	13 321	6 519	3 759	10 278	-3 043			0	0	0
Abonnement Aix Mervel	13 321	6 519	3 759	10 278	-3 043	Gratuit	Gratuit	0	0	0
Titres sociaux	5 331	3 607	1 996	5 603	272			32 771	23 758	56 529
20 voyages Prioribus	2 283	1 255	603	1 858	-425	14,00	14,00	17 570	8 442	26 012
CMUC Annuel	66	51	56	107	41	135,00	135,00	6 885	7 560	14 445
CMUC Mensuel	375	594	554	1 148	773	14,00	14,00	8 316	7 756	16 072
Mensuel Prioribus C	1 406	852	382	1 234	-172	Gratuit	Gratuit	0	0	0
Mensuel Prioribus R	1 201	855	401	1 256	55	Gratuit	Gratuit	0	0	0
Supports	198 530	423 124	180 925	604 049	405 519			50 683	23 443	74 126
Pass Provence	7 520	0	0	0	-7 520	Gratuit	Gratuit	0	0	0
Eco Ticket	187 883	419 734	177 728	597 462	409 579	0,10	0,10	41 973	17 773	59 746
Création/échange carte à puce Aix	1 138	2 519	2 630	5 149	4 011	Gratuit	Gratuit	0	0	0
Duplicata carte à puce Aix	1 989	871	567	1 438	-551	10,00	10,00	8 710	5 670	14 380
Total	1 735 607	1 001 538	618 073	1 619 611	-115 996			2 059 946	1 837 134	3 897 080

En 2020, seuls les titres des P+R subissent une augmentation, en parallèle d'une révision des conditions d'accès. Désormais, les abonnés au parking peuvent accéder indifféremment à tous les parkings.

Le tarif de l'abonnement scolaire bénéficie d'une réduction de 20% liée au confinement de mars et à la volonté de la Métropole de dédommager tous les abonnés.

Les autres abonnés ont bénéficié d'un dédommagement par simple demande effectuée sur internet.

3.1.1. Analyse de l'évolution des ventes par canal de distribution (Agence, dépositaires, DAT, conducteurs)

Les données mensuelles de ventes par canal et par titres sont présentées en annexe 7 de ce document.

VENTES PAR CANAL				
	2019	2020	évolution	évolution %
DAT	351 296	855 565	504 269	144%
Agence	1 639 837	1 129 871	-509 966	-31%
Service client	101 407	95 389	-6 018	-6%
Vente en ligne	0	0	0	0%
Conducteurs	1 449 113	563 423	-885 691	-61%
Dépositaires	533 593	250 083	-283 510	-53%
Sous-traitants	408 823	424 181	15 358	4%
Open payment	0	164 066	164 066	
Total général	4 484 069	3 482 577	-1 001 492	-22%

Les ventes 2020 ont été fortement impactées par le contexte particulier de l'année qui s'est articulée autour de la COVID et de restrictions. Les ventes ont diminué de -22% en 2020 comparé à 2019 avec notamment :

- -31% sur les ventes de l'agence (deux périodes de fermeture de l'agence entre mars et juin 2020 ainsi que du 16 octobre au 23 octobre 2020 pour cause COVID)
- -61% sur les ventes conducteurs (pas de vente de titre sur la période de confinement et plus de rendu de monnaie)
- -53% sur les ventes dépositaires

A noter la progression des ventes sur les DAT qui représentent 25% du total des ventes ainsi que l'arrivée de l'open-payment avec des débuts encourageants, les ventes représentant 5% du total.

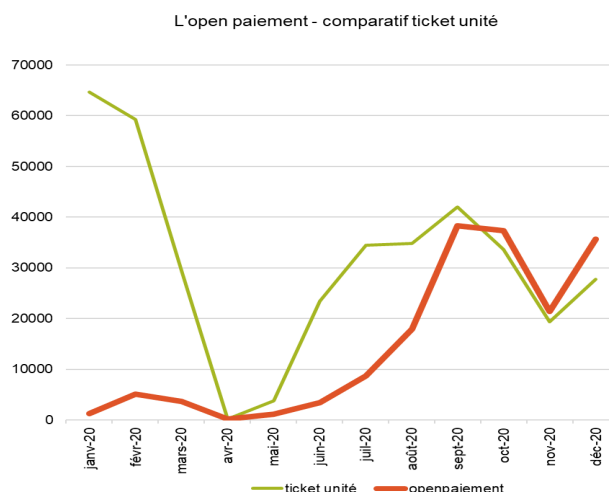
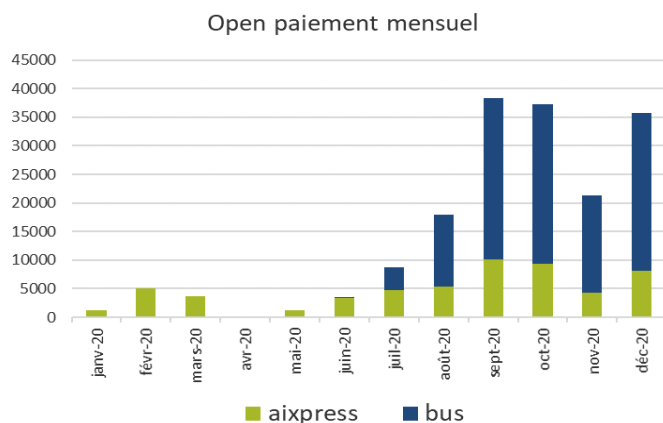
À la suite de la décision prise par la Métropole de proposer l'indemnisation lors du premier confinement, les clients ayant opté pour le prélèvement sur leur abonnement annuel n'ont pas été prélevés pour les mois d'Avril et Mai 2020 pour un total de 43 250 € TTC. Pour les autres abonnés, il était possible d'obtenir un remboursement depuis la plateforme mise en place par la Métropole. 18 068,96 € TTC ont donc été remboursés pour les abonnés du réseau Aix en Bus. Soit un total de 61 318,96€ TTC.

- L'open-payment, nouveau canal de distribution innovant



Depuis janvier 2021, le délégataire propose aux voyageurs une nouvelle manière très simple de voyager en règle : la validation par carte bancaire, l'open-paiement au tarif du ticket 1 voyage.

Après Dijon en 2018, le réseau aixois est la deuxième grande ville française à proposer ce service innovant. Tout d'abord en janvier à bord des 16 bus de la ligne Aixpress, puis progressivement en juin sur le reste des lignes de bus, l'open-paiement a rapidement trouvé sa clientèle et pris une part importante des validations de tickets 1 voyage.



Depuis la rentrée de septembre, l'open-paiement représente une part plus importante que les validations de tickets unité.

3.1.2. Les recettes totales

Répartition du CA	2019	2020	évolution (k€)	évolution (%)
Recettes commerciales (ventes de titres)	4 385	3 353	-1 033	-23,5%
Compensations tarifaires	1 941	3 253	1 311	67,6%
Recettes annexes/accessoires	440	380	-60	-13,7%
Contribution financière forfaitaire	31 676	29 780	-1 895	-6,0%
Total	38 442	36 765	-1 677	-4,4%

Il est délicat de comparer l'année 2019 (année non exemptée de problèmes billettiques compte tenu de la migration) à l'année 2020, fortement impactée par la COVID et les différentes décisions gouvernementales liées (réduction d'offre, couvre-feu, confinement) mais également par le changement de périmètre d'exécution du contrat de la nouvelle concession.

Néanmoins, entre 2019 et 2020 les recettes totales ont diminué de -4,4%, soit 1 677 083€.

Cette baisse concerne notamment les recettes commerciales qui chutent de -23.5%. L'impact est limité par une hausse des compensations tarifaires (+67.6) suite à la modification structurelle du contrat dans le cadre de la nouvelle concession.

A noter une baisse de la contribution forfaitaire de -6% soit 1 895 318€.

3.1.3. Évolution et analyse des recettes liées au trafic et autres recettes

Recettes commerciales	2019	2020	évolution (k€)	évolution (%)
Occasionnels Tarif normal	2 451	1 583	-868	-35%
Abonnements tarif normal	929	754	-175	-19%
Diablines	60	26	-34	-57%
Tarif scolaire et étudiants	621	480	-141	-23%
Titres P+R	221	396	175	79%
Titres combinés	0	1	1	0%
Titres sociaux	96	111	15	16%
Groupes	8	2	-6	-74%
Gratuités	0	0	0	0%
Correspondances gratuites	0	0	0	0%
Total	4 385	3 353	-1 033	-24%

- Les recettes sur les titres occasionnels chutent de -35% soit -868 k€ par rapport à 2019
- Les recettes sur les abonnements sont également en baisse à hauteur de -175 k€
- Les scolaires et étudiants baissent quant à eux de 23% soit -141 k€
- Avec l'intégration des P+R Krypton, Plan d'Aillane et Colonel Jean-Pierre, les recettes P+R sont en hausse de +79% soit +175 k€

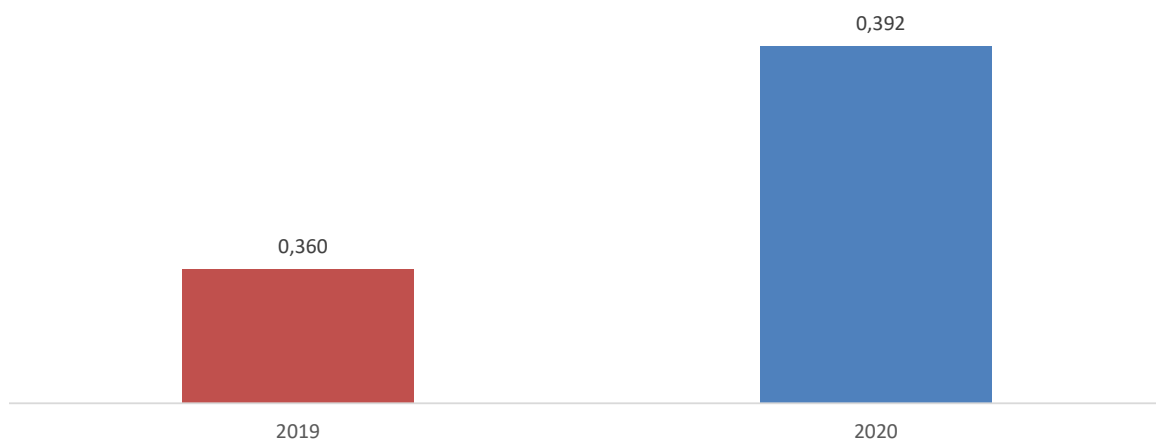
3.1.4. Autres recettes

Evolution des autres recettes	2019	2020	évolution (k€)	évolution (%)
Publicité	200	99	-101	-51%
Produits amendes/Frais de dossiers	189	219	30	16%
Duplicatas	17	12	-5	-28%
Tickets sans contact	34	50	16	46%
Total	440	380	-60	-14%

Les recettes annexes ont baissé de -14% par rapport à 2019 malgré une hausse des produits liés à la fraude (taux de fraude en augmentation avec notamment un effet COVID et une présence plus forte des agents sur le terrain) et la comptabilisation des tickets sans contact (coût du support). La cause de cette baisse provient des recettes de la publicité qui ont baissé avec les mesures COVID, l'offre ayant dû être adaptée.

3.1.5. Ratio recettes par voyage (hors compensations)

Recettes (hors compensation) par voyage



Le R/V augmentent de 9.1% et s'explique par 2 facteurs principaux :

Les voyages baissent plus fortement que les recettes en 2020 du fait essentiellement de la crise sanitaire (perte de mobilité) et de la structure tarifaire basée sur un nombre important de titres annuels, soit environ 7%.

Par ailleurs, les effets d'augmentation tarifaire réalisée en septembre 2019 apparaissent en année pleine en 2020, soit environ 2%.

3.2. La Fraude et la médiation

3.2.1. Contrôle fraude

3.2.1.1. L'organisation et les méthodes de contrôle

Description des méthodes appliquées en fonction des lignes, dont le BHNS :

Dans les bus, la mise en place de la montée par l'avant vise à limiter la fraude. Le conducteur-receveur est alors le premier acteur de la lutte contre la fraude.

Dans le BHNS, la montée s'effectue toutes portes et le conducteur est à son poste de conduite, actuellement isolé des passagers par une protection en plexiglas en raison de la crise sanitaire, n'est pas doté de titres de transports. Le conducteur ne peut donc pas jouer ce rôle d'acteur de premier plan de lutte contre la fraude ce qui la favorise.

Plusieurs stratégies permettent de lutter contre la fraude sont mises en place avec une variation des : méthodes, lieux, horaires et jours de contrôles

Les contrôleurs peuvent utiliser différentes méthodes de contrôle telles que :

- A l'embarquement (filtrage)
- A bord (avec montée des contrôleurs à un arrêt ou entre deux arrêts)
- Minuté (BHNS particulièrement)
- En civil
- Combiné avec la Police Nationale et la Police Municipale
- Coordonnés dans les transports en commun avec la PSQ

Les contrôles doivent varier régulièrement pour produire un effet de surprise. Dans certains cas, la répétition des contrôles plusieurs jours de suite au même endroit contribue à décourager la fraude.

Les contrôleurs peuvent être en tenue ou en civil. Les contrôles avec des agents en civil permettent d'avoir un effet de surprise également.

Les contrôleurs ne peuvent pas être partout, Keolis mène régulièrement des opérations de communication pour dissuader la fraude. Des messages sonores sont également diffusés à bord des véhicules, sur les bornes d'informations en indiquant « contrôle en cours sur la ligne ».

Le but est de déstabiliser le fraudeur, les messages sonores dans les véhicules ou sur les bornes sont parfois réels ou fictifs.

Le plan de contrôle est étudié régulièrement selon les retours des conducteurs vérificateurs, également en fonction des retours de l'enquête fraude en ciblant les horaires, lieux...

Sur l'année 2020 nous avons effectué + de 180 contrôles combinés avec la Police Municipale et Police Nationale pour la sécurisation des Transports.

Sur ces contrôles 1835 PV ont été dressés pour défaut de titre de transport, le taux de fraude constaté sur 2020 est de 3,46%, en 2019 le taux de fraude était à 4,22%, soit une diminution de ce taux de 0,76%

Lors de ces contrôles combinés 196 PV ont été également dressés pour non-port de masque (dont 67 PV dressés par nos agents)



Contrôles combinés	bus contrôlés	voyageurs contrôlés	PV	Taux de fraude	PV masque	Taux de fraude
janv.-20	194	4 585	162	4,37%		
févr.-20	196	3 813	174	5,66%		
mars-20	88	2 041	84	4,50%		
avr.-20						
mai-20	1 213	8 335	12	0,14%	79	0,94%
juin-20	580	8 135	228	2,80%	80	0,98%
juil.-20	242	4 892	201	4,10%	12	0,24%
août-20	163	2 793	76	2,72%	5	0,17%
sept.-20	209	3 661	189	5,16%	4	0,10%
oct.-20	293	4 896	255	5,20%	13	0,26%
nov.-20	370	4 487	236	5,25%	3	0,06%
déc.-20	339	5 285	218	4,12%	0	0,00%
TOTAL 2020	3 887	52 923	1 835	3,46%	196	0,37%
RAPPEL 2019	874	19 609	828	4,22%		

Tous à bord

Cette opération consiste à renforcer les équipes de contrôles sur ½ journée avec des collaborateurs volontaires venant d'autres métiers. Quatre opérations sont généralement organisées sur une année.

Il était prévu de faire un TOUS A BORD en mars 2020, mais il a été annulé à cause du confinement du 16 mars.

Puis avec toutes les restrictions sanitaires, aucun autre TOUS A



Mise en réception en préfecture
013-200054807-20210930-2021_CT2_354-DE
Date de télétransmission : 14/10/2021
Date de réception préfecture : 14/10/2021

BORD n'a été réalisé sur l'année 2020.

Contrôle en civil

Ce dispositif expérimenté depuis quelques années, entre dans le cadre de la lutte contre les fraudes, qui sont encore trop nombreuses.

Nos agents sont discrets, sans leurs uniformes habituels et se confondent aux autres voyageurs. Ce n'est qu'au moment de contrôler qu'ils présentent leurs titres d'assermentation et l'effet de surprise est total.



Grâce à ce dispositif, l'effet de surprise est garanti et les fraudeurs se rendent compte que frauder peut devenir plus difficile.

CONTRÔLE EN CIVIL				
DATE	Nbre bus contrôlés	Nbre Voyageurs	Nbre PV émis	TAUX DE FRAUDE
Samedi 26 septembre 2020	30	873	39	4,47%
Vendredi 6 novembre 2020	46	823	32	3,89%
Vendredi 27 novembre 2020	22	333	15	4,50%
Mecredi 28 octobre 2020	16	359	12	3,34%
Jeudi 3 décembre 2020	28	530	42	7,92%
total	142	2 918	140	4,80%

Opérations de contrôles coordonnés dans les transports en commun dans le cadre de la police de sécurité du quotidien

Dans le cadre de la Police de Sécurité du Quotidien (PSQ), le préfet de police des Bouches-du-Rhône a défini plusieurs mesures dont une : le pilotage renforcé de la sécurité dans les transports en commun.

5 opérations de contrôles coordonnés ont été réalisées pour lutter contre la délinquance et la fraude.

Plusieurs partenaires de la sécurité sont intervenus dans leurs champs de compétences : polices municipales contre les stationnements gênants, opérateurs

Accusé de réception en préfecture
013-200054807-20210930-2021_CT2_354-DE
Date de télétransmission : 14/10/2021
Date de réception préfecture : 14/10/2021

de transport public (RTM et RDT 13 et Keolis), sous l'autorité de la Métropole Aix-Marseille-Provence, pour la lutte contre la fraude et la police ferroviaire de la SNCF.

Les résultats des opérations pour KEOLIS PAYS D'AIX pour 2020 : 60 bus contrôlés, 1437 clients contrôlés, 46 PV défaut de titre de transport, le taux de fraude constaté est de 3,20% et 2 PV pour non-port de masque ont été établis.

Contrôles combinés avec la Métropole PPOL 2020							
contrôles combinés	PPOL	Bus contrôlés	voyageurs contrôlés	pv sans titre	Taux de fraude	pv sans masque	Taux de pv sans masque
VENDREDI	07/02/2021	13	90	3	3,33%	0	0,00%
JEUDI	09/07/2021	11	325	9	2,76%	2	0,20%
MERCREDI	19/08/2021	12	376	3	0,80%	0	0,00%
JEUDI	24/09/2021	7	130	11	8,50%	0	0,00%
MARDI	24/11/2021	17	516	20	3,90%	0	0,00%
		60	1437	46	3,20%	2	0,14%

3.2.1.2. Taux de contrôle par ligne

Le tableau ci-dessous présente le taux de contrôle et son évolution par grande famille de lignes :

TAUX DE CONTRÔLE PAR LIGNE					
Lignes	NB voyageurs	NB de voyageurs contrôlés	Taux de contrôle	Année N-1	évolution
AIXPRESS	2 260 201	107 264	4,75%	5,24%	-0,50
LIGNES REGULIERES	6 014 261	213 055	3,54%	3,47%	0,07
TAD_SERVICE SOIREE_SERVICE DIMANCHE	8 012	0	0,00%	0,00%	0,00
SERVICES SCOLAIRES	37 111	0	0,00%	0,00%	0,00
DIABLINE	223 473	249	0,11%	0,02%	0,10
Global lignes	8 543 059	320 568	3,75%	3,46%	0,29

Le nombre de voyageurs est exprimé en validations redressées de la non-validation enquêtée.

Même si en 2020, la fréquentation a baissé de près de 30% en raison de la COVID, le taux de contrôle a augmenté de 0,29 points par rapport à 2019.

En 2020, le taux de contrôle du BHNS est de l'ordre de 4,75%, supérieur à celui des lignes régulières qui lui est de 3,54%. Les Diablines qui sont traitées hors lignes régulières compte tenu de leurs particularités (6 places / hyper centre-ville / arrêt à la demande) ont un taux de contrôle de 0,11%.

L'absence de contrôle à bord des services scolaires s'explique par d'autres méthodes préventives avec la présence régulière des médiateurs du réseau. Cette méthode est en effet plus adaptée à cette clientèle scolaire plus jeune.

3.2.1.3. Taux de fraude constaté par ligne et taux de fraude enquêté

Le tableau ci-dessous présente le taux de fraude et son évolution par grande famille de lignes :

Accusé de réception en préfecture
013-200054807-20210930-2021_CT2_354-DE
Date de télétransmission : 14/10/2021
Date de réception préfecture : 14/10/2021

TAUX DE FRAUDE CONSTATE PAR LIGNE					
Lignes	NB PV	NB de voyageurs répressif	Taux de fraude constaté	Année N-1	évolution
AIXPRESS	4 022	92 918	4,33%	4,46%	-0,13
LIGNES REGULIERES	6 762	183 437	3,69%	3,22%	0,47
DIABLINE	1	242	0,41%	-	0,41
Global lignes	10 785	276 597	3,90%	3,25%	0,65

Cette année n'a pas été simple sur le plan de la lutte anti-fraude. Le contexte sanitaire et plusieurs éléments sont venus peser sur les efforts menés depuis plusieurs mois :

- Une offre de transport en baisse, créant parfois du mécontentement pour les personnes devant continuer à se déplacer
- La distanciation à bord, rendant quasi impossible le contact avec la clientèle (montée portes arrières, plexi poste de conduite...
- L'absence de vente à bord pendant de longs mois, puis l'absence de rendu de monnaie
- La fermeture de l'agence commerciale du 14 mars 2020 au 1^{er} juin 2020 rendant impossible le renouvellement des titres sociaux
- Le bug métropolitain rendant impossible la validation à bord et l'achat sur les DAT, chez les dépositaires.
- Enfin, l'absence de contrôle pendant le premier confinement pour raisons sanitaires

Ces différentes causes ont donc généré de la fraude à laquelle les équipes ont dû répondre. Dès la reprise de la vente à bord, début juin, les agents de contrôle ont réinvesti les bus pour effectuer avant tout des actions préventives avec notamment la distribution de masques gratuits et l'incitation à la validation.

Puis progressivement, la verbalisation a repris tant pour le défaut de titre que pour le non-port du masque.

Malgré les difficultés rencontrées, l'augmentation du taux de fraude constaté en 2020 se limite à 0.65% par rapport à l'année 2019.

La différence entre les taux de fraude constatés (BHNS = 4.33% et les lignes régulières = 3.69%) reste liée à la montée toute porte et l'absence de vente de titre à bord de l'Aixpress.

A noter que depuis janvier 2020 l'open payment en service sur le BHNS depuis sa mise en service a été installé sur l'ensemble des bus de ligne régulière à partir de juin 2020. Cette homogénéité sur les lignes régulières du réseau AEB a permis également de limiter la fraude constatée.

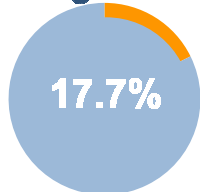
3.2.1.4. ENQUETE TITRES

Une enquête titre a été menée par Keolis Pays d'Aix sur le réseau Aix-en-Bus en octobre 2020.

Cette enquête montre une évolution mesurée de la fraude avec en particulier une diminution du taux de fraude dite dure (avec perte de recettes) de 11.3% en baisse de 1.1 point par rapport à la précédente enquête de 2018.

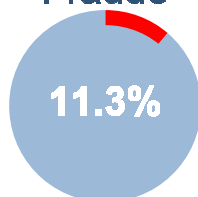
Toutefois il convient de pondérer ces résultats car il s'agit d'une période particulière, entre deux confinements, avec un trafic nettement moindre qu'habituellement. L'absence de voyageurs occasionnels (touristes par exemple) déforme la vision globale de la fraude. En effet, les voyageurs occasionnels ont tendance à frauder plus que les voyageurs réguliers. Dans ce contexte, les taux présentés ci-après sont sans doute sous-évalués de 3 points environ (projection du cabinet Epsilon sur plusieurs réseaux en France).

Irrégularité



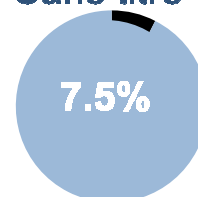
- Il s'agit du taux d'irrégularité qui regroupe l'ensemble des infractions sur une semaine type du lundi au samedi en incluant le réseau de soirée.
- Ce taux ne varie pas entre avril 2018, avant la mise en service du BHNS, et octobre 2020.

Fraude



- Il s'agit du taux de fraude (infractions générant une perte de recettes directe) sur l'ensemble de la semaine.
- Ce taux baisse de 1.1 point depuis avril 2018.
- L'objectif est de ramener la fraude au seuil des 10%.

Sans titre



- Il s'agit de la proportion de voyageurs sans titre de transport sur le réseau.
- Ce score baisse de 1.1 point depuis avril 2018 et explique intégralement la baisse de la fraude.
- Il illustre le noyau dur des usagers en infraction.

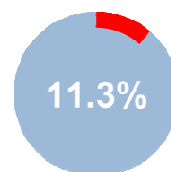
Le point clé de l'étude :

La ligne BHNS est plus concernée que les autres lignes du réseau par la fraude. Son mode d'exploitation en étant la principale raison (montée toutes portes, pas de vente à bord).

À la suite de cette enquête titres, un Plan d'actions a été élaboré et sera mis en place en 2021.

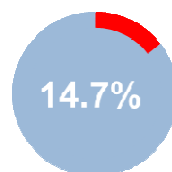
Les résultats complets de l'enquête sont disponibles à l'annexe 9 de ce document

Fraude Réseau



- Il s'agit du taux de fraude (infractions générant une perte de recettes directe) sur l'ensemble de la semaine.
- Ce taux baisse de 1.1 point depuis avril 2018.
- L'objectif est de ramener la fraude au seuil des 10%.

Fraude Ligne A

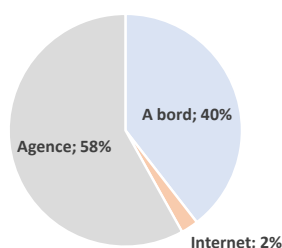


- Il s'agit du taux de fraude sur la ligne A, le BHNS du réseau Aix en Bus.
- Rappelons que cette ligne :
 - ✓ représente 25% du trafic global
 - ✓ est accessible en libre service complet

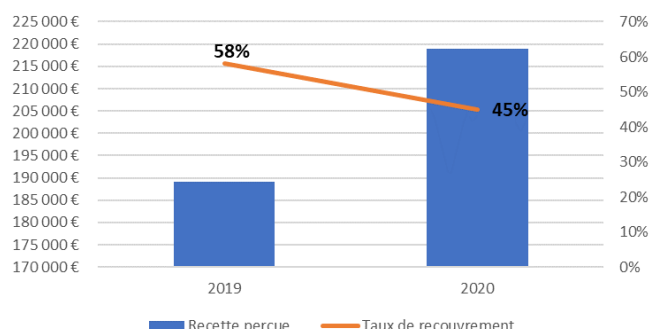
3.2.1.5. Taux de recouvrement et montant des amendes encaissées par canal

RECOUVREMENT DES AMENDES				
	2019	2020	évolution	évolution %
Recette perçue	189 028 €	218 905 €	29 877 €	16%
Taux de recouvrement	58%	45%		-22%

Répartition des modes de recouvrement



Recouvrement des PV



La recette perçue correspond au paiement des amendes et les frais de dossier.

On constate la baisse du niveau de recouvrement entre 2020 et 2019. L'année 2020 est associée au Covid et à tous les impacts qui en ont découlés : perte d'emploi, difficultés financières, incompréhension des personnes sur la non-gratuité des transports pendant les périodes de confinement.

Afin de limiter la baisse de ce niveau de recouvrement, les agents de contrôle favorisent le paiement immédiat (à bord) de l'indemnité forfaitaire. Ils sont équipés d'un terminal acceptant les cartes bancaires et facilitant donc les transactions :

En cas de paiement immédiat, un procès-verbal est dressé sans les coordonnées du contrevenant, et saisi dans notre logiciel de recouvrement en paiement immédiat. Ce PV ne sera pas soumis au cycle de relance et de frais de majoration.

En cas de non-paiement immédiat, un procès-verbal est dressé avec les coordonnées du contrevenant, et sera soumis au cycle de relance et d'ajout de frais de majoration.

Il est également proposé lorsqu'il s'agit de clients non abonnés de proposer un échange de l'amende contre un engagement de 3 mois minimum via un abonnement mensuel ou annuel. Ce dispositif, appelé Trok'it a été mis en place depuis de nombreuses années et vise à transformer les fraudeurs en abonnés.

Keolis Pays D'Aix a également mis en place depuis le 3 novembre 2020 le paiement des PV en ligne. Ceci permet de faciliter leur paiement sans que le contrevenant ait à se déplacer en agence commerciale ou sans qu'il ait à envoyer son règlement par courrier.

A noter en 2020, qu'un nouvel outil a été déployé le 02/07/2020 chez Keolis Pays d'Aix, afin de remplacer CELTIC. Ce nouvel outil s'appelle OSKAR.

L'objectif de cette mise en place est de proposer une nouvelle application groupe (OSKAR) pour la gestion de la fraude et du recouvrement allant de la saisie du PV jusqu'à son envoi aux organismes extérieurs, en conformité avec les exigences de la CNIL et de la loi Savary.

Ce nouvel outil présente de nombreux avantages :

- Faciliter la saisie manuelle des PV et des règlements
- Améliorer la gestion des relances de paiement
- Optimiser la gestion des Délits d'Habitude
- Améliorer les taux de recouvrement, notamment via la solution e-PV
- Assurer la traçabilité de la vie d'un PV
- Aide à la gestion de la lutte contre la fraude

3.3. La sécurité des personnes

3.3.1. L'organisation

Depuis juillet 2019, la Direction Exploitation de Keolis Pays d'Aix a renforcé son équipe de contrôle en la structurant en un service à part entière dédié à la Sureté, à la Prévention et au Contrôle.

Par ailleurs, ce nouveau service a également été structuré afin d'atteindre de nouveaux objectifs en termes de lutte contre la fraude et de prévention fixés par La Métropole à Keolis Pays d'Aix, au travers de la nouvelle concession.

Pour rappel l'effectif du service est passé à 19 ETP depuis septembre 2019. L'effectif se décompose de la façon suivante :

- 1 responsable de service
- 3 superviseurs
- 5 chefs de bord
- 10 conducteurs-vérificateurs polyvalents, ils alternent conduite/contrôle.

Les principales missions des 3 superviseurs sont :

- 1 Superviseur dédié à la Sureté, retrait vidéo en cas d'incident, prise de rendez-vous au commissariat pour dépôt de plainte, mise à jour ISIS (outil incidents Métropole).
 - 1 Superviseur dédié au Contrôle, élaboration du plan de contrôle, saisie des rapports journaliers, planification des contrôles combinés, civils...
 - 1 Superviseur dédié à la Prévention, en lien direct avec l'Association DUNES, planification des médiateurs selon les besoins exprimés, présence lors des CLSPD, intervention dans les écoles primaires, collèges pour sensibiliser les jeunes.
- Ces 3 superviseurs ont également en charge le management des équipes au quotidien.

3.3.2. Les incidents traités

Incidents par type

Incidents par type		Incidents liés au contrôle fraude			
		2019	2020	évolution	évolution %
Investives, outrages, altercations	55	43	-12	-22%	
Jets de projectiles	24	34	-14	-58%	
Menaces	14	5	-5	-36%	
Altercation contre client, ou automobiliste	12	5	-5	-42%	
Agression contre personnel	48	17	-31	-65%	
Agression contre client	11	5	-6	-55%	
Ivresse Publique	14	7	-7	-50%	
Divers (Vol,Bombes lacrymo, colis suspect, fumeur...)	12	12	0	0%	
Atteintes Sexuelles Et Sexistes	1	1	0	0%	
Total	191	111	-80	-42%	

Incidents liés au contrôle fraude

38

37

0,015%

Incidents par type

2019

2020

évolution

évolution %

Nombres d'incidents liés au contrôle fraude

Incidents voyageurs contrôlés

Accusé de réception en préfecture
013-200054807-20210930-2021_CT2_354-DE
Date de télétransmission : 14/10/2021
Date de réception préfecture : 14/10/2021

En 2020 nous relevons 111 incidents sur le réseau AIX EN BUS, contre 191 en 2019, soit une diminution de 43%. Cette évolution peut s'expliquer en partie par le confinement du 17 mars au 11 mai 2020 et le couvre-feu.

Nous notons tout de même une baisse importante des incidents :

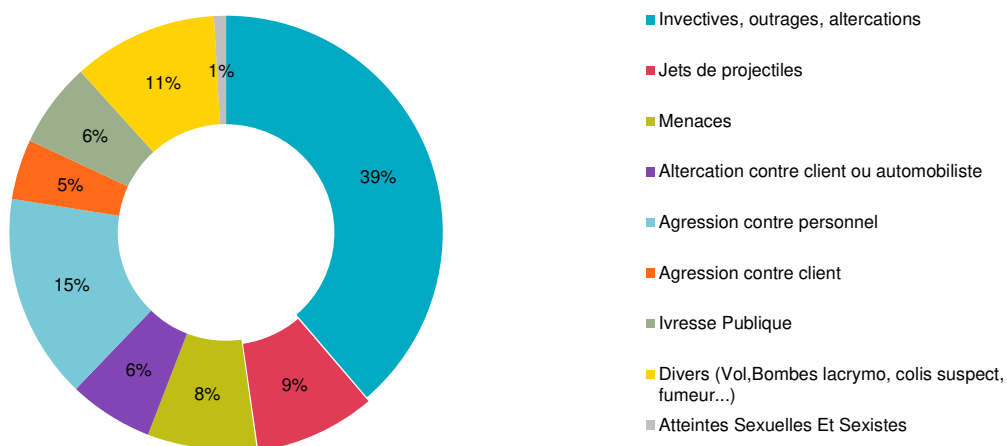
8 jets de projectiles en 2020 contre 24 en 2019 soit une baisse de 66%

9 menaces en 2020 contre 14 en 2019 soit une baisse de 35%

43 invectives/outrages en 2020 contre 55 en 2019 soit une baisse de 21%

17 agressions contre personnel en 2020 contre 48 en 2019 soit une baisse de 64%

Incidents 2020



En novembre 2020, nous avons renouvelé les véhicules du service Sûreté, Prévention, Contrôle. Les 2 véhicules ont été remplacés par des 7 places type BERLINGO, les vitres ont été filmées anti-effraction. Ce qui protège du bris de glace en cas d'éclat de vitrage volontaire ou accidentel. Cette protection de nos véhicules fait suite à des jets de projectile que nous avons subi au cours de l'année.



Tous les événements sûreté sont saisis avec la nomenclature

Accusé de réception en préfecture
 307-20210930-2021_CT2_354-DE
 Date de télétransmission : 14/10/2021
 Date de réception préfecture : 14/10/2021

commune d'ISIS, et les données sont remontées mensuellement à la Métropole.

Suite au contrat d'objectifs qui a été signé en octobre 2019, Keolis Pays d'Aix s'inscrit dans ce plan qui consiste à lutter contre :

✓ La menace terroriste : campagne d'information à tout le personnel du plan VIGIPIRATE niveau 3 le plus élevé, « Risque d'attentat » en octobre 2020, en sensibilisant tout le personnel et mise en place des actions suivantes :

- Une note adressée à tous les salariés ainsi qu'aux sous-traitants rappelant que tout personnel doit être attentif à toute personne étrangère à l'entreprise.
- Une note de service spécifique adressée aux conducteurs et à l'affichage pour rappel des consignes.
- Une fiche reflexe à l'attention du PCC, (colis suspect sur réseau ...)
- Un message INEO Info voyageur + écran TFT est diffusé à destination de nos voyageurs (rappel à la vigilance).
- Un logo Vigipirate est apposé sur les différents bâtiments + Parking relais
- Une procédure Gestion Barrière pour accéder au dépôt rue Richard Trevithick

✓ Pour la journée internationale contre les violences faites aux femmes nous avons réalisé un guide sur le harcèlement sexiste dans les transports.

✓

Ce guide a été distribué au personnel en contact de la clientèle.



✓ Nous réalisons de multiples contrôles combinés avec les polices municipales et nationales ainsi que des contrôles organisés par la Métropole, qui ont pour but de contrôler plusieurs points du réseau Métropolitain : gares routières, centres commerciaux...

✓ Réunion à l'Evêché le 31/07/20 sur la sécurité avec le Préfet de Police qui a porté sur :

- Etat de la délinquance dans les transports en commun. Focus sur les faits visant des agents de transport.

- Problématiques de la fraude et du port du masque : verbalisation, sécurisation des contrôles ...

- Retour sur :

Les Conseils Locaux de Sécurité

Les modules de formation

La géolocalisation des bus

Perspective : un dispositif de participation citoyenne

3.3.3. La prévention des risques

3.3.3.1. Description du plan d'action

Prévention scolaire

Cette année 2020, en janvier et février, nous sommes intervenus au collège du château Double ou nous avons sensibilisé 121 élèves avec le film « TOUCHE PAS A MON BUS »

Sur l'année 2020 devait se poursuivre la collaboration du CLSPD et des centres sociaux pour réaliser des nouvelles scénettes sur le BHNS afin d'innover nos interventions. En raison de la crise sanitaire le projet est repoussé. Le projet est prévu début 2021, les rencontres seront planifiées afin de poursuivre ce projet destiné à la prévention des jeunes. Nous associerons les jeunes des centres sociaux suivants : Corsy, Château de l'Horloge et les Amandiers.



En Avril était prévu des interventions au collège Saint Eutrope, ainsi qu'au centre social les Amandiers (course d'orientation) mais elles ont été annulées en raison du confinement.

En Septembre nous avons pu reprendre ces interventions ou 135 élèves du Collège du Rocher du Dragon ont été sensibilisés ; Nos agents étaient accompagnés des médiateurs DUNES, afin de les associer à ces interventions de prévention.

Comité Local de Prévention de la Délinquance 2020 (CLSPD Aix en Provence)

Sur l'année 2020 s'est tenue 3 réunions avec le CLSPD

Comité Local de Sécurité "Flux et Mobilités" 2020

5 réunions sur ce thème dans l'année

Le premier trimestre 2020 se sont tenus les CLS au commissariat d'Aix-en-Provence afin d'évoquer divers sujets : sureté, lutte contre la fraude, suivi judiciaire, stationnement anarchique et planifions les contrôles combinés pour les semaines à venir (y compris les contrôles avec la RDT 13) avec les polices municipales et nationales.

Pendant le confinement aucun CLS n'a été tenu. Deux autres CLS ont été tenus sur le deuxième semestre 2020, le 18/06 puis le 10/12/2020.

3.3.3.2. La médiation

L'organisation

Depuis janvier 2020, l'Association DUNES a été sélectionnée pour cette mise en place de médiation dédiée aux transports sur l'ensemble du Réseau AIX EN BUS. Un binôme sur le réseau AIX EN BUS a été déployé.

L'association DUNES est également partenaire de la Mairie d'Aix-en-Provence et des bailleurs sociaux avec 6 médiateurs dédiés.

Les actions réalisées

Ce binôme sur le réseau Aix-en-Bus a été mis en place début janvier 2020 avec les missions suivantes :

Sur les lignes dans les quartiers sensibles pour :

- Transformer et créer un climat de bonnes relations pérennes pour prévenir et désamorcer les potentiels conflits
- Rassurer les voyageurs et contribuer au mieux vivre ensemble sur les quais et à bord des véhicules
- Accueillir et informer les voyageurs et en particulier les plus vulnérables
- Réaliser de la médiation auprès des clients ne respectant pas la réglementation des transports afin d'obtenir une amélioration comportementale
- Sur les lignes scolaires et sur les pôles d'échanges pour :
- Inciter les jeunes à la validation systématique et limiter les incivilités
- Assurer une présence régulière pour l'information et la sécurisation du transport
- Intervenir dans les centres sociaux ou les établissements scolaires en accompagnement de Keolis Pays d'Aix pour faciliter les rencontres

Une mission n'a pu être initiée en 2020, à cause de la crise sanitaire, mais pourra être remise à l'ordre du jour en 2021 :



- Intervenir à la Maison de la Justice et du Droit afin d'engager l'échange auprès des fraudeurs multirécidivistes et de Keolis Pays d'Aix.

Les domaines d'intervention des agents de médiation peuvent être étendus à :

- L'accompagnement des personnes à mobilité réduite lors de leurs premiers trajets sur le réseau,
- L'information de la clientèle aux points d'arrêts ou dans les bus lors d'évolutions du réseau,
- Ainsi qu'à toute autre mission nouvelle se rapportant au lien social.



Un superviseur est en charge du suivi du prestataire DUNES.

Au mois de mars 2020, nous avons pu également prendre contact avec le foyer ACT 13 pour régulariser des infractions des jeunes du foyer.

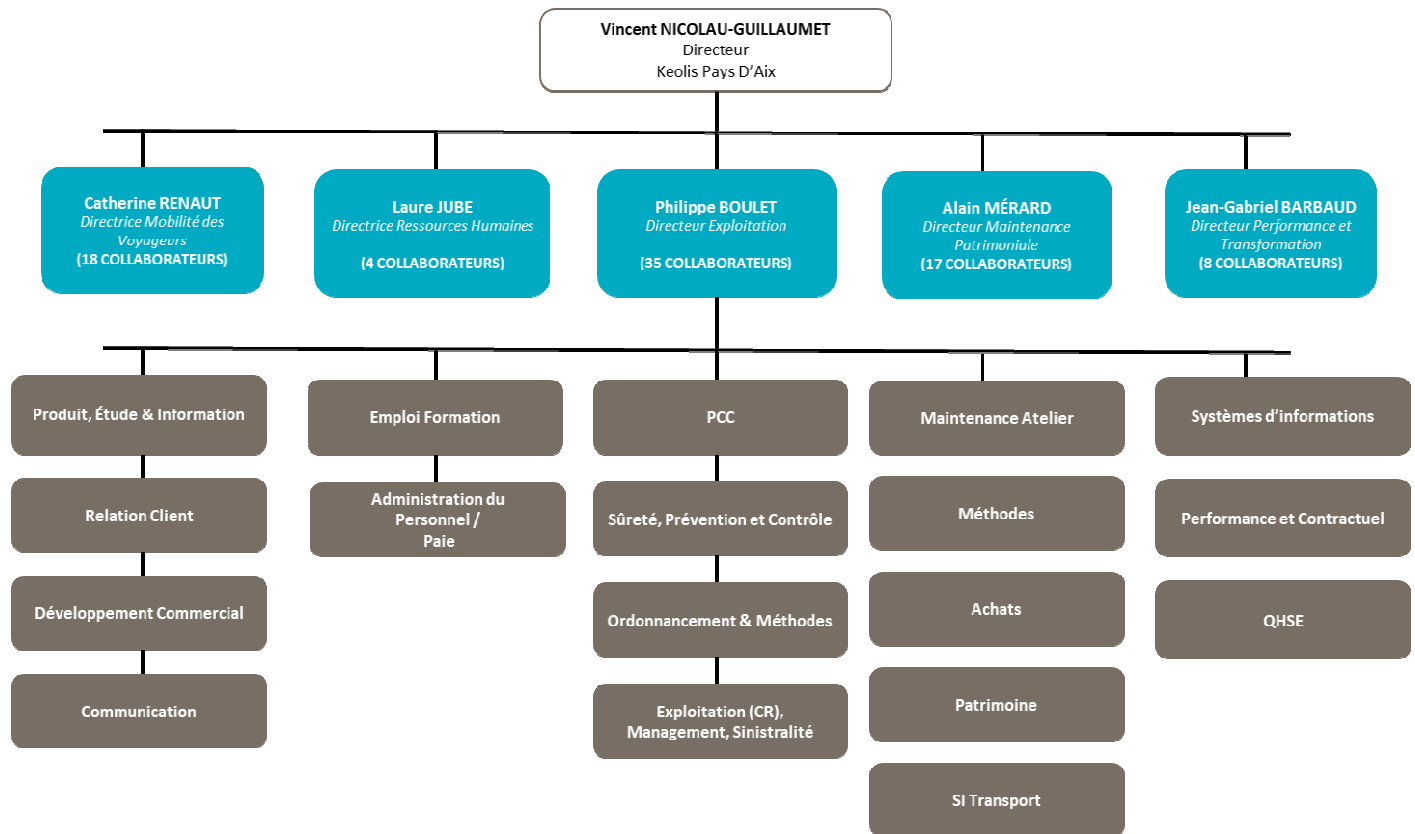
Lors du déconfinement, nos médiateurs ainsi que nos agents ont fourni des masques aux clients qui n'en étaient pas dotés afin qu'ils puissent prendre le transport en commun.

En décembre, l'outil MEDIOS a été mis en place par l'association DUNES afin d'avoir un meilleur reporting et suivi de l'activité des médiateurs.

Le 11 décembre a eu lieu une rencontre des médiateurs avec le Directeur du CFA des Milles afin de sensibiliser les jeunes du CFA (Rodéo avec scooters devant le centre) avec une affiche de sensibilisation sur ce sujet.

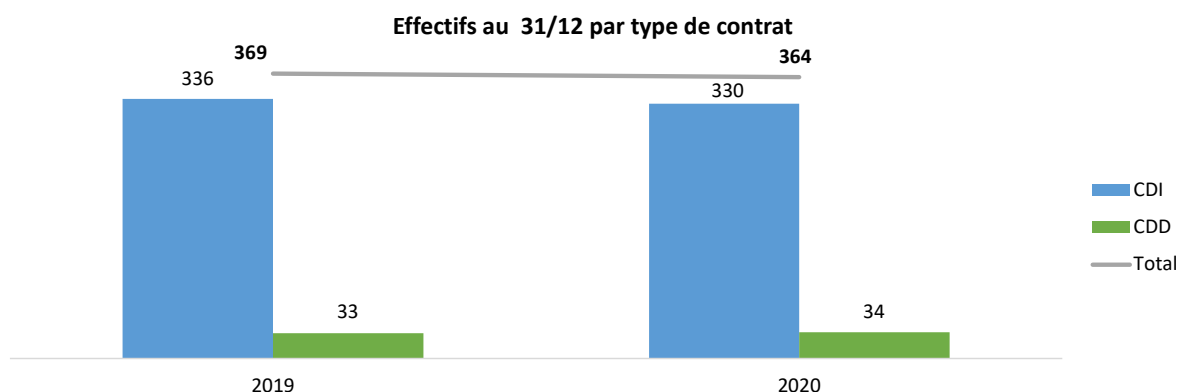
3.4. Les moyens humains affectés

3.4.1. Évolution de l'organigramme

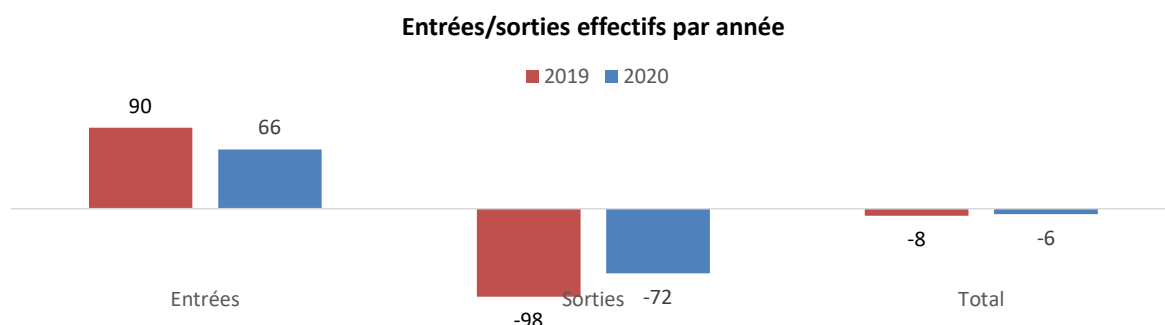


L'Organisation de l'Entreprise est en stabilisation depuis le début de la nouvelle concession. Des postes restent à pourvoir notamment sur les métiers demandant une technicité importante pour lesquelles le recrutement est compliqué compte tenu d'un marché de l'emploi en tension et de profils en pénurie.

3.4.2. Effectifs



L'analyse des effectifs au 31/12 fait apparaître une stabilité de l'effectif entre l'année 2019 et 2020 tant sur la part de CDI que de CDD. La part de CDD sur l'effectif total est cohérente avec l'absentéisme connu par la filiale dans la mesure où le motif de ces CDD reste le remplacement de salariés absents.



La crise sanitaire a nécessairement eu un impact sur le nombre de recrutements et le nombre de départs sur l'année 2020.

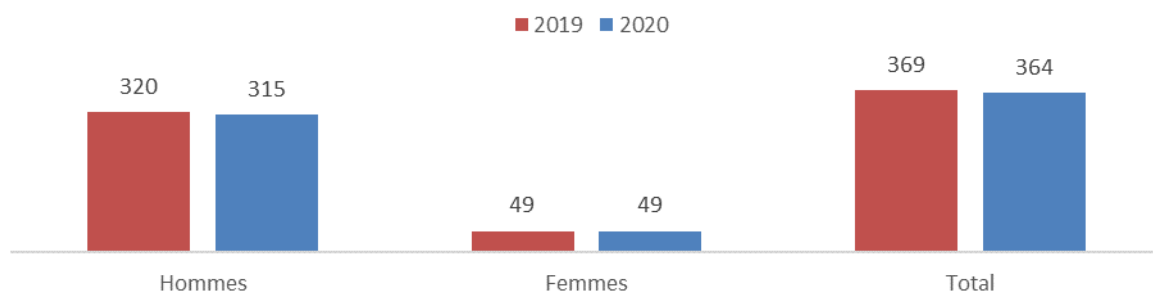
En effet, seuls 66 collaborateurs ont pu être recrutés cette année. Dans le même temps, 72 collaborateurs ont quitté l'Entreprise.

Les écarts d'entrées-sorties restent cohérents avec ceux de l'année passée. Néanmoins nous notons une belle diminution des motifs de sortie pour fin de CDD ce qui laisse à penser que le contexte économique et sanitaires, les exigences qualitatives portées sur le recrutement ainsi que les mesures de fidélisation des collaborateurs ont permis de stabiliser l'effectif CDD.

A noter : en application du décret n°2017-757 du 3 mai 2017, Keolis Pays d'Aix sollicite le Service National d'Enquêtes Administratives et de Sécurité (SNEAS) depuis début 2018. Il s'agit de diligenter une enquête destinée à vérifier que le comportement des personnes n'est pas incompatible avec l'exercice des fonctions ou des missions envisagées. Cette enquête est menée à l'égard des salariés occupant des fonctions considérées comme sensibles essentiellement les conducteurs.

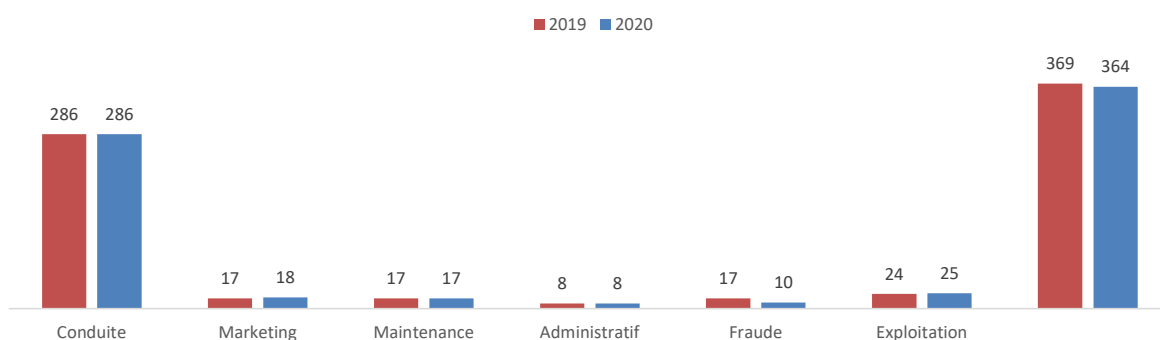
MOTIFS DE SORTIE	
Fin de CDD	42
Inaptitude	3
Rupture conventionnelle	3
Licenciement	10
Retraite	5
Autres	3
Démission	6

Répartition H/F au 31/12



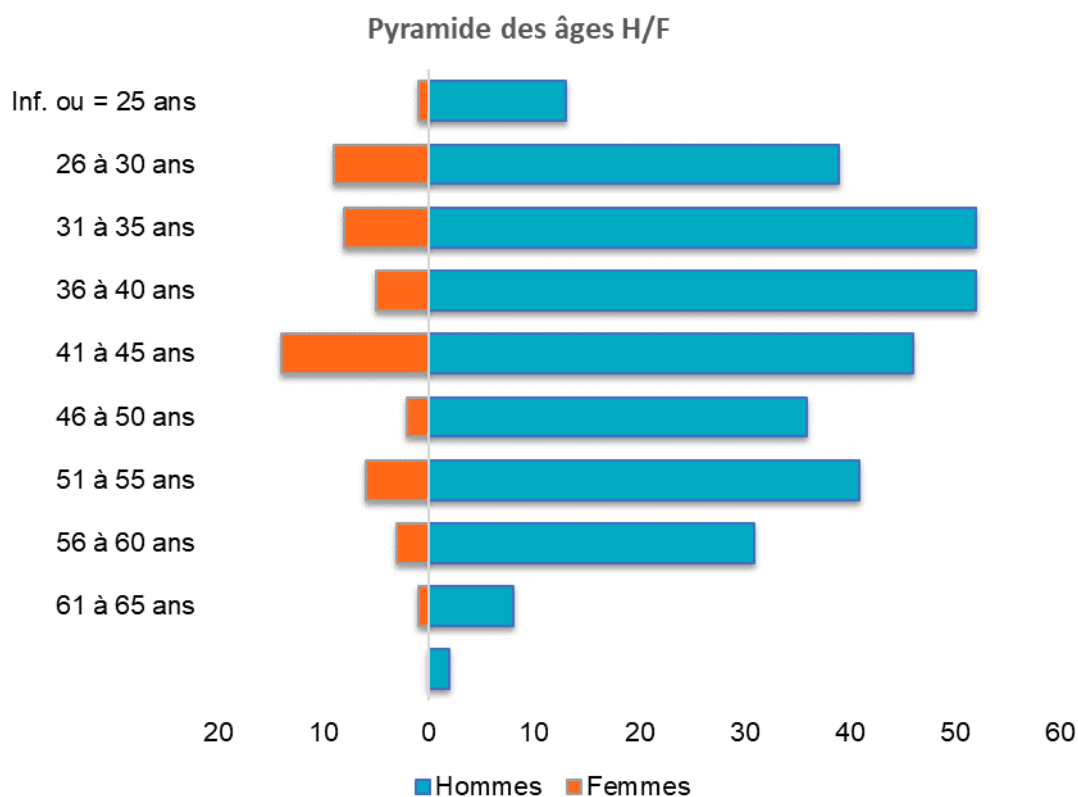
La part du personnel féminin reste stable cette année alors qu'elle avait baissé d'un point l'année précédente. Cet axe était déjà identifié comme axe de progrès l'année dernière pour la filiale. Le lancement d'une campagne de communication sur la féminisation des métiers en début d'année 2021 a pour objectif d'attirer des candidatures féminines pour plus de mixité dans nos métiers.

Effectifs par service au 31/12



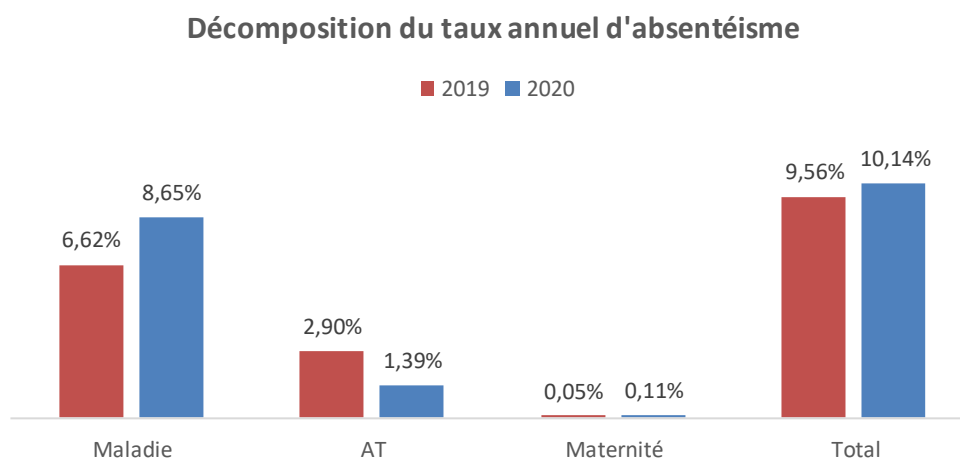
La répartition des effectifs par métier et par statut sont présentées en annexe 8 de ce document.

L'effectif s'est stabilisé entre 2019 et 2020 tant au niveau de la conduite que des fonctions supports. L'écart sur l'effectif fraude est lié à l'intégration de l'effectif conduite en polyvalence sur le service fraude dans les données 2020.



La pyramide des âges de l'Entreprise présente une structure identique à celle de l'année passée et permet d'estimer que sur les six prochaines années une cinquantaine de collaborateurs partiront à la retraite. Ces départs permettront de fidéliser au fil de l'eau le personnel embauché sous contrats à durée déterminée.

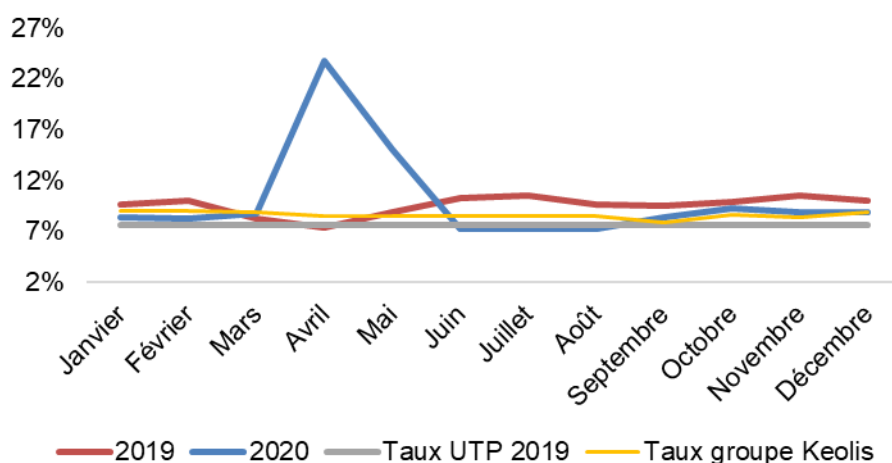
3.4.3. Absentéisme



Il est évident que l'année 2020 constitue une année marquante en termes d'absentéisme dans un contexte de crise sanitaire internationale. Keolis Pays d'Aix n'y échappe pas et nous constatons une remontée logique du taux d'absentéisme notamment sur la maladie. Le travail mené sur la prévention des Accidents du Travail et la contestation de certains Accidents du Travail portent leurs fruits dans la mesure où le taux AT baissent considérablement.

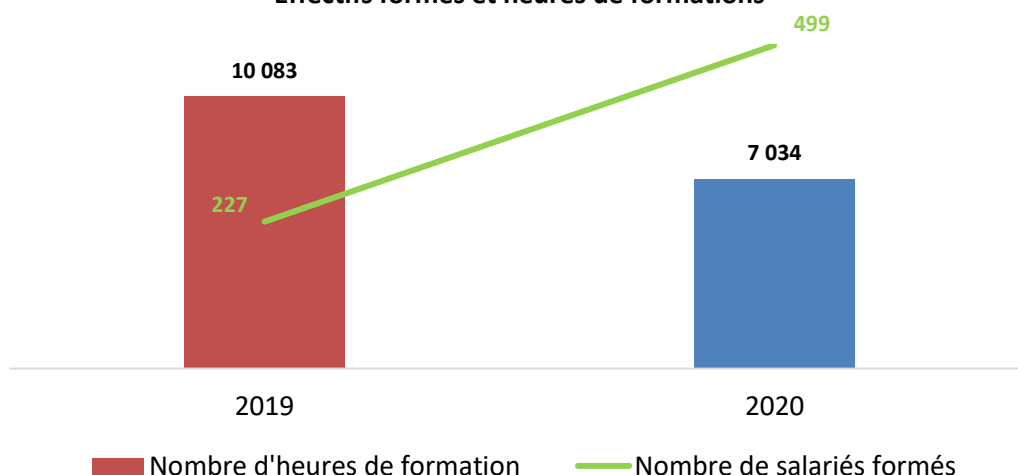
L'analyse mensuelle du taux d'absentéisme permet de visualiser clairement l'impact COVID sur le taux maladie notamment pendant la période de confinement avec un mois d'Avril 2020 en pic. La neutralisation de ce pic permet de constater que le taux d'absentéisme de la filiale aurait été nettement inférieur à l'année passée sans cette crise sanitaire.

Evolution mensuelle du taux d'absentéisme



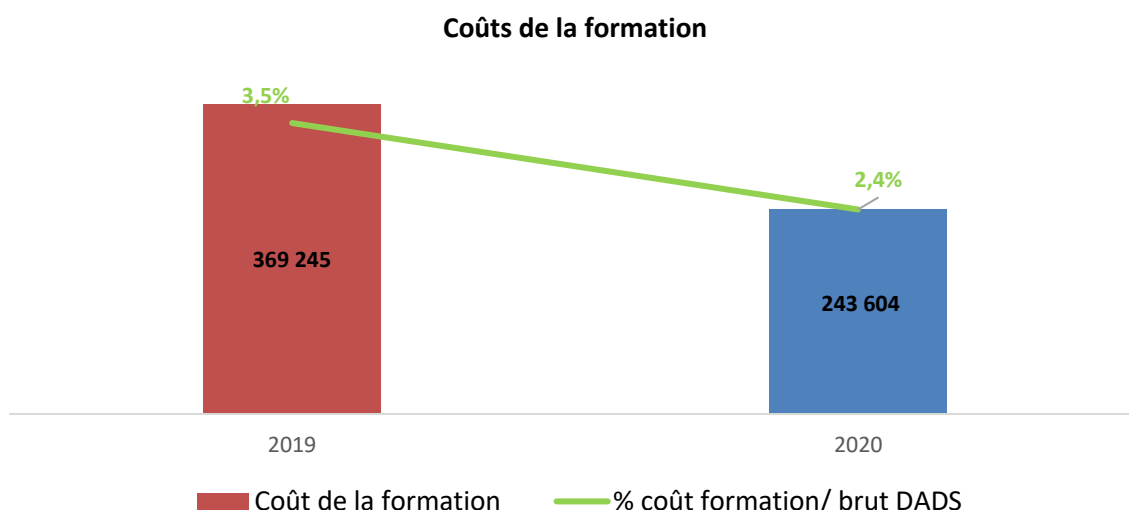
3.4.4. Formation

Effectifs formés et heures de formations



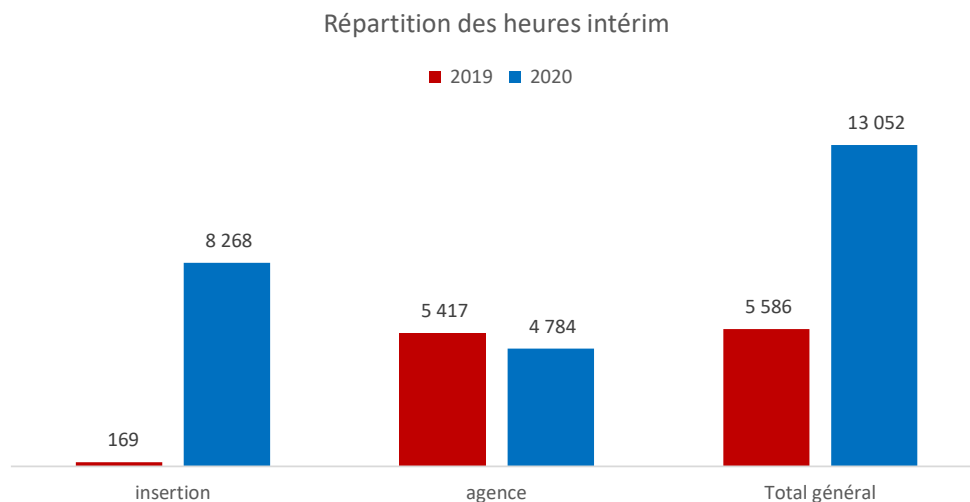
La Formation est également un sujet pour lequel l'impact de la crise sanitaire se mesure très facilement. En effet, la période de confinement puis la reprise d'activité avec des mesures ne permettant pas de réunir les collaborateurs font que le nombre d'heures ainsi que le coût de la Formation ont très significativement chuté. Dans le même, la transition énergétique ayant été entamée par l'acquisition de véhicule électrique, il a fallu former le personnel de conduite (269 stagiaires) à l'utilisation de ces véhicules ce qui augmentent très fortement le nombre de stagiaires par rapport à l'année passée.

Le coût de Formation sur l'année 2020 représente néanmoins 2.4% de la Masse Salariale.



La part des Formations Continues Obligatoires restent en toute logique majoritaire sur l'ensemble des formations dispensées. En cohérence avec la baisse des entrées, les formations à l'intégration sont en nette diminution. A noter un développement des formations maintenance qui permettra d'accompagner la transition énergétique du parc de véhicules.

3.4.5. L'insertion sociale et professionnelle



100% des heures d'intérim conduite sont issues de l'insertion.

En 2020, 13% de l'effectif recruté en 2020 l'a été par le biais de l'insertion.

L'axe de progrès de la filiale reste le recrutement par le biais de l'insertion sur les métiers autres que ceux de la conduite commerciale

3.5. Les moyens matériels affectés

3.5.1. État du parc de matériel roulant (par type de véhicule thermique/électrique)

A fin décembre 2020, le parc global est de 201 véhicules affectés sur l'ensemble des lignes déléguées de la nouvelle concession en ligne avec les engagements contractuels.

AFFECTATION DES VEHICULES			
Lignes	Nombre	Type	Référence
LIGNES REGULIERES	4	Autobus standard Electrique	GX337E
LIGNES REGULIERES	40	Autobus standard Hybride	CITARO HYBRIDE
LIGNES REGULIERES	51	Autobus standard Thermique	CITARO
LIGNES REGULIERES	2	Autobus standard Thermique	S 415 NF
LIGNES REGULIERES	10	Low Entry	CROSSWAY LE
LIGNES REGULIERES	8	Midi Bus	GX 137
LIGNES REGULIERES	1	Midi Bus	GX 137C
LIGNES REGULIERES	4	Mini Bus	CITY 23
LIGNES REGULIERES	8	Mini Bus	SPRINTER CITY 45
LIGNES REGULIERES	9	Mini Bus -	SPRINTER CITY 65
TAD	9	Véhicule léger	Véhicule électrique E-MV200
TAD	8	Véhicule léger	Véhicule thermique Ford Transit
SERVICES SCOLAIRES	8	CAR	CROSSWAY
SERVICES SCOLAIRES	11	CAR	INTOURN
SERVICES SCOLAIRES	7	CAR	RECREO-CROSSWAY
SERVICES SCOLAIRES	4	Mini Car	TURQUOISE
DIABLINE	19	Véhicule léger	Véhicule électrique
Total	201		

3.5.1.1. Entrées, sorties et affectations du parc

Le tableau ci-dessous présente les évolutions en termes de véhicules sur l'année 2020 pour les 121 véhicules exploités en propre

ETAT DU MATERIEL ROULANT EN EXPLOITATION KEOLIS PAYS D'AIX				
Type de véhicule	31/12/2019	Entrées	Sorties	31/12/2020
Autobus Standard	57	44	4	97
Hybride	0	40		40
Thermique	57	0	4	53
Electrique	0	4	0	4
Low entry	30	0	20	10
Midi bus	5	0	4	1
Mini bus	16	0	3	13
Total exploitation en propre	108	44	31	121
Midi bus	9	0	9	0
Mini bus	10	0	10	0
Total exploitation sous-traitants	19	0	19	0
Total propriété de Keolis	127	44	50	121

L'année 2020 a permis de mettre à niveau le parc de véhicules conformément à l'offre prévue au contrat de concession.

Le tableau ci-dessous présente les évolutions en termes de véhicules sur l'année 2020 pour les 80 véhicules exploités en sous-traitance :

Parc total exploité par sous-traitants	2019	2020
Standard	0	0
Low Entry	0	0
Midibus	9	8
Minibus	10	8
Navette Electrique	19	19
Véhicule Léger Electrique	0	9
Véhicule Léger Thermique	0	8
Minicar	0	4
Autocar	0	24
Total	38	80

Keolis Pays d'Aix a fait le choix de sous-traiter 80 véhicules affectés aux lignes scolaires, Diablines, leTAD et leTAD+ et certaines lignes régulières du réseau LA Métropole Mobilité.

3.5.1.2. Entretien des véhicules

A noter que l'ensemble des éléments cités dans ce chapitre concernant uniquement le parc de Keolis Pays d'Aix (121 véhicules).

Le taux de réserve des véhicules standards est de 11% (11/104)

Le taux de réserve des véhicules électrique de 25 % (1/4)

Le taux de réserve des mini bus est de 15% (2/13)

La fiabilité du parc est en amélioration avec le renouvellement de 44 véhicules (réparti entre 40 Citaro HYBRIDE et 4 GX337 Electrique).

A l'initiative du nouveau Directeur Maintenance en novembre 2020, un audit de parc a été réalisé par un technicien de la direction maintenance du groupe Keolis. Les retours furent très satisfaisants et confirment que la politique de maintenance de Keolis Pays d'Aix et des constructeurs est en adéquation avec l'utilisation des véhicules.

Keolis Pays d'Aix assure totalité des visites réglementaires des matériels roulants. Celles-ci sont suivies et pilotées via la GMAO (Gestion de la Maintenance Assistée par Ordinateur) avec des extractions de données et des contrôles quotidiens.

Les plans de maintenance sont optimisés et en adéquation avec les préconisations des constructeurs. L'ensemble des pièces détachées et des fluides sont validés par les services méthodes du siège et correspondent aux exigences des fournisseurs de matériels roulants.

- Les véhicules électriques :

Cette nouvelle technologie est un virage essentiel dans la conduite du changement et permet d'amorcer la transition énergétique avec un parc plus respectueux de l'environnement. Quatre véhicules Heuliez GX337e ont été mis en exploitation sur la ligne 16 du réseau.

Fabriqué sur la base du GX3 37 thermique avec une ossature 100% inox austénitique, ce véhicule à plancher bas propose 27 places assises dont 4 PMR, 60 places debout, un emplacement UFR, une rampe PMR électrique, 12 boutons de demande d'arrêt dont 2 PMR. D'autres équipements de base concourent à la sécurité (agenouillement de la caisse, ABS, ASR...).

Le GX337 élec est doté d'un moteur électrique de 120 kW alimenté par des batteries lithium-ion NMC d'une capacité embarquée de 349 kWh

La fiabilité de cette technologie n'est pas encore optimale et Keolis Pays d'Aix a rencontré plusieurs difficultés :

Problèmes de communication entre les bornes de recharge et les véhicules.

Dysfonctionnements sur les packs batteries

Défaits de traction.

A plusieurs reprises des groupes de travail ont été réalisés avec le fournisseur de chargeurs et le constructeur des véhicules afin de comprendre les raisons de ces anomalies et trouver ensemble les solutions adaptées pour palier à ces problèmes.

La fiabilité progresse depuis les modifications faites sur les alimentations des chargeurs et le remplacement de boitiers électroniques sur les véhicules.

- Les véhicules hybrides :

40 véhicules Mercedes Citaro Hybrides viennent en remplacement de 20 Iveco Crossway LE, 15 Heuliez GX127 et 4 Setra S415NF.

Le moteur électrique est intégré entre le moteur thermique Euro VI et la boîte de vitesses. La récupération d'énergie se fait lors du roulage et du freinage.

L'énergie de freinage est convertie en énergie électrique.

L'électricité est stockée dans des « supercondensateurs » compacts et légers positionnés sur le toit. La tension de fonctionnement est de 48 volts.

Ce Citaro hybride est le premier véhicule industriel avec cette technologie sans haute tension.

L'électricité est utilisée pour le moteur électrique qui aide le moteur thermique lors de l'accélération ce qui génère une réduction de la consommation de carburant, des émissions de CO2, des NOX et des particules.

3.5.1.3. Âge des véhicules et moyenne d'âge du parc

Le tableau ci-dessous présente les évolutions en termes d'âge moyen et maximum du parc /

Age moyen	2020
Autobus classe A	2,31
Autobus classe I	4,36
Autocars classe B	0,48
Autocars classes 2 et 3	3,88
Total général	3,78

La moyenne d'âge du parc est conforme aux engagements.

Age Max	2020
Autobus classe A	7,41
Autobus classe I	9,07
Autocars classe B	0,48
Autocars classes 2 et 3	7,17

L'âge maximum du parc est conforme aux engagements.

3.5.2. État des équipements embarqués

	2019	2020	évolution	évolution %
Autre	189	307	118	62%
Billettique	943	846	-97	-10%
Camera	158	112	-46	-29%
Cellules Compteuses	3	18	15	500%
Girouette	121	76	-45	-37%
Ineo	943	976	33	3%
Radio	116	82	-34	-29%
OpenPayment		76	76	0%
Total général	2 473	2 493	20	1%

L'année 2020 restera marquée par 2 évènements majeurs à prendre en compte pour comparer les données 2020 et 2019 :

- Le premier confinement du 17 mars au 11 mai lié à la pandémie de Covid 19
- L'attaque informatique métropolitaine du 14 mars au 13 mai. Durant cette période, la billettique, Ineo et l'ensemble des équipements quais BHNS étaient inopérants

Submergé par un flux extrêmement élevé de signalements essentiellement billettique et SAEIV (=Ineo), Keolis Pays d'Aix a fait le choix au début de l'été de changer son organisation en renforçant son expertise et en augmentant l'équipe d'intervenants courants faibles (Nomination d'un responsable et recrutement d'un second agent de maintenance des systèmes embarqués).

A partir de juillet et durant une période de plusieurs mois, l'équipe courant faible s'est attachée à effectuer un travail de fond en reprenant les câblages et le paramétrage du matériel afin de repartir sur une base solide de l'ensemble des systèmes dont l'interconnexion et la complexité technique ne cessent de croître.

Le délégataire possède désormais une réelle maîtrise technique de l'ensemble des systèmes embarqués mis à disposition par la Métropole.

En 2020, l'entreprise se dote d'un nouveau système embarqué : l'Open-payment ou la validation par carte bancaire. Ce déploiement a été effectué en 2 phases :

- Phase 1 l'Open-payment avec le montage de 2 valideurs Yonéo sur les véhicules de l'Aixpress fin Janvier 2020
- Phase 2 : l'Open-payment avec le montage d'un valideur Yonéo sur l'ensemble des véhicules du réseau (hors Diablines et transports à la demande) sur la période 15 juin au 15 août 2020.



3.5.3. Équipements quais BHNS



La recette de l'ensemble des quais et de ces équipements a eu lieu en juillet 2020 suivi d'une période de VSR (Vérification de Service Régulier) terminée le 28 octobre 2020. Depuis cette date, Keolis Pays d'Aix est officiellement en niveau 5 de maintenance sur les équipements suivants :

- Système de sonorisation
- Système d'interphonie
- Système de vidéoprotection

Et en niveau 1 de maintenance sur les équipements suivants :

- Distributeurs automatiques de titres de transport (DAT)
- Bornes d'information voyageurs (BIV)

Keolis Pays d'Aix ne dispose pas d'assez de recul pour éditer des statistiques sur la disponibilité de ces équipements.

3.5.4. Les biens entretenus

3.5.4.1. Le dépôt

Le dépôt a été entretenu conformément au cahier des charges tout au long de l'année 2020, en respectant les échéances et les réalisations de toutes les visites réglementaires.

L'ensemble des équipements est suivi et piloté dans le logiciel de gestion de l'atelier ce qui permet d'anticiper la planification et la réalisation de ces tâches.

Les travaux correctifs sont réalisés par le personnel Keolis Pays d'Aix sauf si les compétences ne le permettent pas. Alors, des prestataires certifiés sont sollicités pour effectuer les travaux nécessaires à la remise en état d'origine.

Depuis plusieurs années des problèmes de non-conformité de la dalle béton de la station de carburant et dans l'atelier de maintenance ont été mis en évidence.

L'affaissement de la dalle a conduit à mettre en place une plaque pour sécuriser le passage des véhicules. Après expertise de l'assurance de l'entreprise, la responsabilité du constructeur est engagée sur les deux sujets. La régularisation de cette situation devrait intervenir en 2021

Le contrôle qualité de la sous-traitance est effectué après chaque intervention afin de garantir la conformité et la qualité des travaux effectués.



La mise en place de 4 bornes de charges pour véhicules électriques a été réalisée début 2020.

Début des travaux d'extension et transformation du site

Bâtiment Administration octobre 2020

Bâtiment Atelier octobre 2020

3.5.4.2. Le mobilier urbain

Au cours de l'année 2020, Keolis Pays d'Aix a poursuivi ses actions afin de maintenir la qualité de l'information voyageurs aux arrêts du réseau avec notamment 107 interventions curatives.

ACTIONS	MOBILIERS	NOMBRE INTERVENTIONS
Remplacement plexi	Poteaux/Abris	94
Changement vitre	Abris	2
Remplacement Cadres horaires	Abris	11

L'année 2020 a aussi été marquée par le remplacement de toutes les têtes d'arrêts des mobiliers du réseau Aix en bus (hors mobilier Decaux).



Ainsi entre mars et avril, 744 nouvelles têtes d'arrêt ont été déployées sur les poteaux et abris du réseau afin d'intégrer d'une part la nouvelle charte graphique de la Métropole et d'autre part les indices des lignes PAM.

Enfin, dans le cadre de travaux ou de création temporaire d'arrêt, Keolis Pays d'Aix a déployé au cours de l'année 2020 17 poteaux provisoires.

Ces mobiliers ont permis, malgré une situation dégradée de maintenir l'affichage des horaires et des tarifs.



3.5.4.3. Sanitaires bout de ligne autonome

17 sanisettes ont été livrées et mises en service sur les terminus ci-dessous :

Duranne école, val saint André, piscine yves, Cuques, Celony, Puyricard, parc rigaud, Luynes mail, château galice, Palette, parking 3 bons dieux, J16, Couteron église, parc rigaud, Europole de l'arbois, Pôle d'activités, Pont de l'arc mairie

3.5.4.4. Le SAS

La gestion du SAS RD9 a été reprise en même temps que les parkings Krypton et Plan d'Aillane, le 24 avril 2020.

Les contrats de maintenance sont assurés par les sociétés MIOS pour la partie informatique et AES pour la partie barrières.

3.5.5. Plan de gros entretien et de renouvellement des biens

Pour rappel, les montants des opérations non réalisées lors de la concession seront restitués à échéance finale.

Sur la partie immobilier, Keolis Pays d'Aix a procédé à la rénovation des WC autonomes en bout de ligne. Côté matériel roulant, Les remplacements d'un moteur, une boîte de vitesse et trois rampes PMR de véhicule standard.

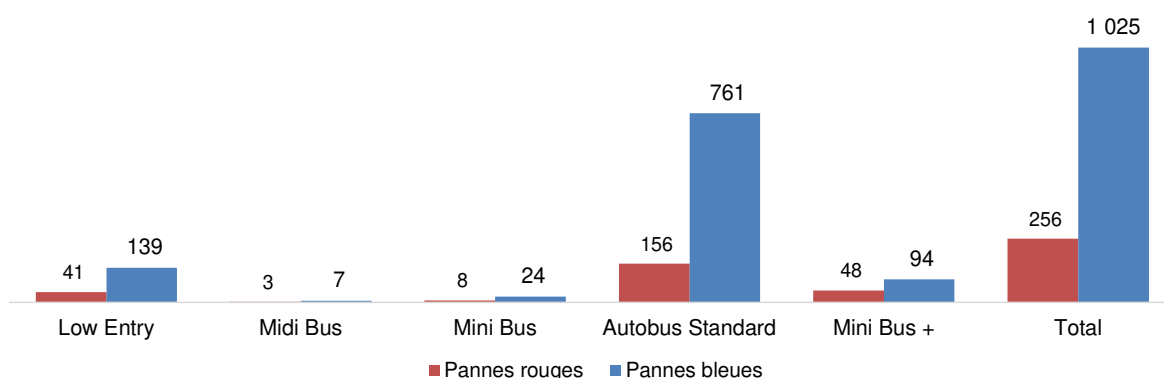
	2019	2020	évolution	évolution %
Pannes bleues	1 091	1 025	-66	-6%
Pannes rouges	498	256	-242	-49%
Total	1 589	1 281	-308	-19%

3.5.6. Les pannes

Au global on note une diminution de 19% du nombre total de pannes.

Répartie par type de véhicules avec la majorité des pannes affectées aux Autobus Standard

Répartition du total des panne par véhicule



Les pannes sont réparties en deux catégories :

- Les pannes rouges occasionnent une perturbation du service impactant la clientèle (remplacement véhicule, attente intervention ...)
- Les pannes bleues, ne génèrent aucune perturbation pour la clientèle ni de perte de kilomètres ou de retard.

Les pannes rouges ont diminué de - 49% lié à plusieurs facteurs :

- L'application de la définition panne rouge
- L'offre réduite suite COVID
- L'apport de bus neufs
- Le pilotage de l'activité
- L'analyse et les plans d'action suite aux avaries

Pannes total par motif et type de véhicules



Les données des pannes collectées pour 2020 sont hors vandalisme et accidents.
Les principales avaries sont :

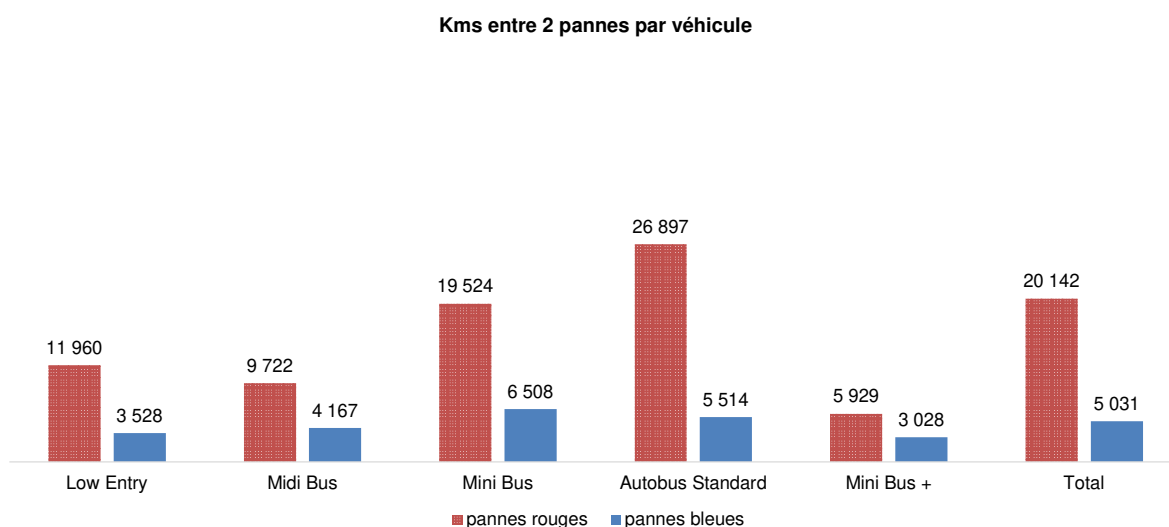
Bus standard :

Circuit refroidissement
Circuit d'air
Portes

Mini Bus :

- Circuit Electrique

- Batteries



La sécurité est au centre de nos préoccupations et reste l'élément essentiel de notre politique de maintenance par l'application et le suivi de ces règles garantissant la conformité lors de la mise en exploitation.

La mise en place de groupes de travail, de plans d'actions et la validation de procédures nous permet d'appliquer des actions correctives suite aux pannes récurrentes.

Le partage des données et des actions avec l'ensemble des agents de maintenance permet de cibler les points de vigilance et les gestes métier à appliquer.

L'ensemble de ces mesures seront poursuivies et optimisées lors de la mise en place de la démarche KIHM en avril 2021.

3.6. La sinistralité

3.6.1. Accidentologie

En 2020 nous enregistrons une baisse de l'accidentologie avec 118 sinistres déclarés contre 210 en 2019. Le coût des sinistres déclarés est de 126 867 euros contre 248 052 euros en 2019.

Pour rappel, nous ne traitons dans le rapport annuel du délégataire, que les accidents déclarés à l'assurance. Le nombre d'accidents ne reflète donc que partiellement l'accidentologie du réseau. Ainsi, en 2020, 369 accidents ont été recensés mais seuls 118 ont été déclarés à l'assurance contre 210 en 2019 (bilan des accidents déclarés, toutes responsabilités incluses et hors vandalisme).

RATIO KM parcourus/Accident				
	2019	2020	évolution	évolution %
KM parcourus/Accident	25 383	43 697	18 314	72%

Il faut noter également que le nombre de kilomètres parcourus entre 2 accidents a augmenté de 72% en 2020.



Cette baisse de 43.8% est essentiellement induite par la faible circulation routière et par la réduction d'offre opérée lors du premier confinement de la crise sanitaire en mars et avril 2020. En effet, aucun sinistre avec tiers n'a été enregistré en avril 2020.

3.6.2. Le nombre de sinistres par responsabilité

ACCIDENTOLOGIE				
Responsabilités	2019	2020	évolution	évolution %
Sans responsabilité	104	45	-59	-57%
50/50	30	22	-8	-27%
Responsabilité totale	76	51	-25	-33%
Total	210	118	-92	-44%

Il faut noter la baisse significative de 44% au global de l'accidentologie :

- -33 % sur les sinistres avec une responsabilité engagée à 100%
- -27 % sur les sinistres avec une responsabilité engagée à 50%
- -57 % sur les sinistres avec 0% de responsabilité engagée

3.6.3. Le nombre de sinistres par type

ACCIDENTOLOGIE				
	2019	2020	évolution	évolution %
Matériel	155	93	-62	-40%
Corporel	55	25	-30	-55%
Total	210	118	-92	-44%

Les corporels ont diminué de 55% et les matériels ont eux aussi diminué de 40%

Néanmoins, malgré la baisse significative de ces sinistres, il y a eu une augmentation du nombre de chutes de voyageurs à cause d'un démarrage ou d'un freinage d'urgence.

En effet, nous avons observé qu'en raison des risques sanitaires, nos voyageurs hésitent à se tenir aux barres de maintien. Nous avons ainsi recensé en 2020 8 chutes de passagers (bus en circulation) pour un coût de 58 k€ contre 4 en 2019 pour un coût de 29 k€.

Satisfaction clients

Hausse des chutes à bord des bus

Message Service Exploitation

Hausse des chutes à bord Des véhicules :

Merci à nos conducteurs
D'adopter une conduite souple
Autant que possible ☺



KEOLIFE Satisfaction client

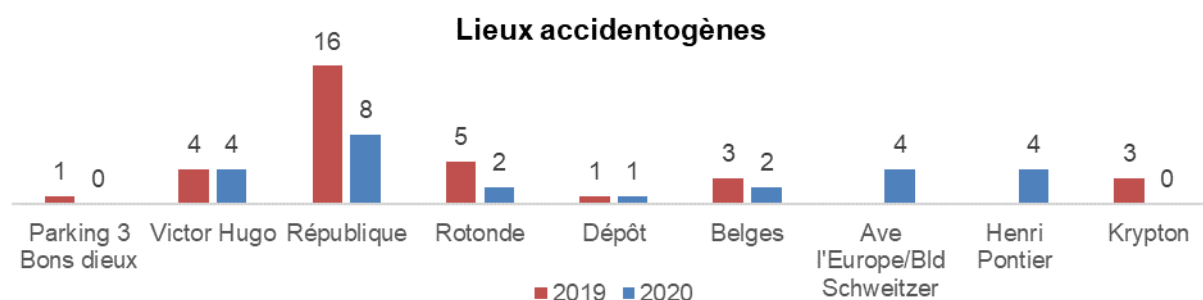
AIX-en-Provence KEOLIS

3.6.4. Les lieux accidentogènes

Il est à noter que certains lieux qui étaient accidentogènes en 2019 ne le sont plus en 2020. Ces lieux ne représentent plus que 21% des accidents contre 24% en 2019.

Néanmoins cette baisse ne s'observe que pour les accidents avec tiers déclarés à l'assurance. Ces chiffres ne prennent pas en compte les arrangements à l'amiable ainsi que les matériels sans tiers.

L'évolution des lieux accidentogènes est présentée ci-dessous :



Lieux	2019	2020	evol N-1 %
DEPOT	1	1	0%
BELGES	3	2	-33%
KRYPTON	3	0	-100%
VICTOR HUGO	4	4	0%
ROTONDE	5	2	-60%
REPUBLIQUE	16	8	-50%
HENRI PONTIER		4	
AV L'EUROPE/SCHWEITZER		4	
PARKING 3 BONS DIEUX	18	0	-100%
TOTAL	50	25	-50%
Accidents tous lieux	210	118	-44%
Part% sur total accidents	24%	21%	-11%

A noter, que sur ces 25 sinistres, **2 lieux n'ont enregistré aucun sinistre en 2020** :

- Le Parking des 3 Bons Dieux grâce à la réfection de la chaussée à la sortie du parking et à l'exploitation sur la ligne 6 des nouveaux véhicules Citaro hybrides qui ont un porte à faux plus élevé.
- Le Parking Krypton, avec la suppression du terminus de la ligne 7 depuis septembre 2019 qui réduit sensiblement le risque d'accidents liés aux manœuvres de recul. Depuis septembre 2019, seule la ligne 16 y effectue son terminus.

Au P+R Krypton, le nombre de mouvements est passé de

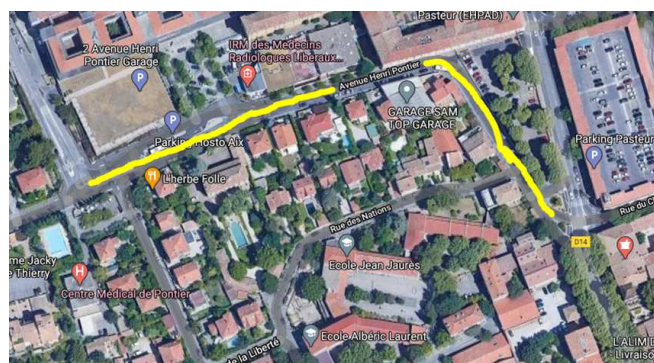
28 505 à 8 151.

A l'inverse, nous avons **2 nouveaux lieux qui apparaissent comme accidentogènes** en 2020 et qui ne l'étaient pas en 2019 :

- Le croisement Avenue de l'Europe/Boulevard Schweitzer où nous recensons 4 accidents impliquant un bus et un VL. L'origine de ces accidents est le mauvais positionnement du feu de signalisation sur l'avenue Schweitzer. En effet, les automobilistes avancent jusqu'au feu rouge au lieu de s'arrêter au niveau de la ligne blanche située plus bas. Dans ces cas-là, les conducteurs sont contraints d'empiéter sur la voie de gauche pour tourner à droite (gabarit et porte à faux arrière gauche).



- L'avenue Henri Pontier qui comptabilise 4 accidents.
L'absence de visibilité dans le virage ne permet pas le croisement de 2 bus. Un message Ineo a été programmé pour alerter le conducteur lorsqu'un autre bus est en approche. Toutefois, ce dispositif ne résout pas le risque d'accident avec les automobilistes. Ainsi sur les 4 accidents, 3 sont avec un tiers automobiliste dans ce virage.



Au demeurant, **3 lieux restent très accidentogènes** :

Le Boulevard de la République, avec 8 accidents déclarés, (+ 4 non déclarés à l'assurance). La typologie des accidents repose essentiellement sur une problématique comportementale des automobilistes : ouvertures de portière au passage d'un bus, stationnements sauvages, franchissement des voies bus pour se stationner, ...etc.

L'avenue V. Hugo, avec 4 accidents déclarés

La Rotonde, avec 2 accidents déclarés (+ 4 arrangements à l'amiable)

Accusé de réception en préfecture
013-200054807-20210930-2021_CT2_354-DE
Date de télétransmission : 14/10/2021
Date de réception préfecture : 14/10/2021

3.6.5. Les actions de prévention à la sinistralité

Pour lutter contre la sinistralité, différentes actions sont mises en œuvre lors des recrutements et auprès des agents confirmés.

RATIO Accident/agents CDD				
	2019	2020	évolution	évolution %
Accident/agents CDD	0,36	0,41	0,05	13%

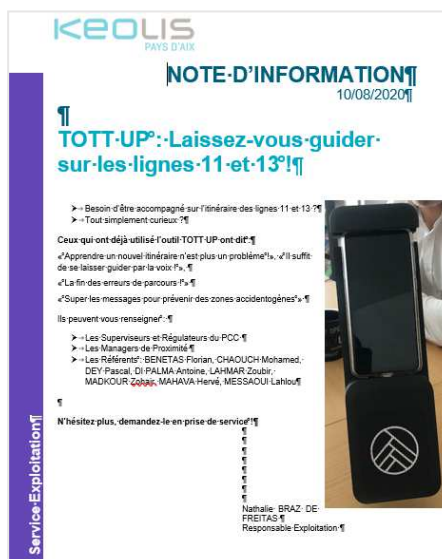
RATIO Accident/agents CDI				
	2019	2020	évolution	évolution %
Accident/agents CDI	0,72	0,37	-0,35	-49%

- Formation préventive pour les nouveaux embauchés

59 agents de conduite ont été recrutés et ont bénéficié d'une journée d'intégration au cours de laquelle, un manager de proximité, spécifiquement attitré aux nouveaux embauchés, présente les procédures internes liées à la sinistralité. Une sensibilisation toute particulière est faite sur l'interdiction de l'usage du téléphone au volant et des risques encourus en cas d'infraction. Après cette journée d'intégration en salle, ils sont formés sur le réseau pendant 2 semaines avec des agents de conduite dits « référents » à la reconnaissance des itinéraires de lignes, et des zones accidentogènes. Un carnet de bord, mis à jour chaque année et intégrant les lieux accidentogènes par ligne, est également remis à ces nouveaux agents.



En 2020, Keolis Pays d'Aix a également proposé un outil GPS sur les lignes qui exigent une forte technicité, telles que les lignes 11 et 13 du réseau. Cet outil, appelé TOTT UP permet un guidage audio et un message d'alerte à l'approche des zones accidentogènes se déclenche tout au long du parcours de la ligne.



- Formation pour les agents confirmés

72 agents confirmés (en CDI) ont également bénéficié de la Formation Continue Obligatoire (FCO) au cours de laquelle, un focus est fait sur la sécurité routière :

- Les risques de la route
- Les facteurs aggravant liés aux véhicules lourds
- Circulation et consignes de sécurité spécifiques à certaines infrastructures (passage à niveaux, tunnels, couloirs de bus...)

A cette occasion, un rappel des procédures internes liées à la sinistralité et une information à la rédaction du constat amiable sont réalisés au cours d'une intervention de la référente sinistralité de la Filiale.

- Action corrective pour tous les agents

Sur les 118 sinistres déclarés à l'assurance, 77 ont fait l'objet d'un entretien entre l'agent et son manager. Ces entretiens appelés VECO (Véhicule Environnement Conduite Organisation) permettent de comprendre les circonstances de l'accident, définir les axes de progrès et proposer, le cas échéant, un accompagnement terrain pour améliorer la technicité de conduite de l'agent.

Par ailleurs, en 2020, en prévention des accidents, 13 dossiers disciplinaires, dont 1 ayant abouti au licenciement du salarié, ont été traités pour non-respect du code de la route (usage du téléphone au volant, non-respect de la signalisation...).

3.7. Exécution du plan marketing, actions commerciales

3.7.1. Les études et enquêtes

Les présentations détaillées de chaque enquête réalisée en 2020 sont présentées en annexe 9 de ce document

Plusieurs études et enquêtes étaient prévues au plan d'actions 2020. L'arrivée de la COVID-19 et les restrictions qu'elle a occasionnées ont nécessité de revoir le planning.

Ainsi plusieurs enquêtes ou études ont dûes être reportées en 2021 ou annulées, leurs résultats n'auraient eu que peu d'intérêt compte tenu du contexte particulier de l'année 2020.

ETUDES ET ENQUETES	DATES DE RÉALISATION
Enquête Fraude	Du 8 au 14 octobre 2020
Enquête Taux de validation	Du 15 au 17 octobre 2020
Enquête Miroir	Du 20 octobre 2020 au 11 janvier 2021
Enquête parcours clients	Reportée en 2021
Enquête accessibilité	Reportée en 2021
Enquête Panel	Reportée en 2021
Table Ronde intermodalités et non clients	Non réalisée
Enquête mobilité	Non réalisée

Par ailleurs, dans le contexte de la crise sanitaire, 3 enquêtes ont été réalisées afin de comprendre le comportement des voyageurs pendant cette période et d'analyser leurs prédispositions à continuer d'utiliser les transports en commun ou bien de les abandonner.

3.7.1.1. Enquête fraude

Objectifs :

- *Evaluer le taux d'irrégularité global sur le réseau Aix-en-Bus*
- *Appréhender la nature de l'irrégularité*
- *Déterminer les taux d'irrégularités par type de jours, ligne et tranche horaire*
- *Identifier les taux de non-validations et de fraude « dure »*

Les principaux enseignements :

La fraude est à un niveau équivalent à la dernière enquête réalisée en 2018. Toutefois, ces résultats sont à prendre avec précaution car la mobilité et les comportements des voyageurs n'était pas au moment de l'enquête autant représentatif qu'en 2018. En effet, l'absence de voyageurs occasionnels, touristes... tend à faire baisser le taux de fraude enquêté. Les résultats présentés en annexe intègrent cette particularité.

Enquête taux de validation :

Objectifs :

- *Evaluer le taux de non-validation global sur le réseau Aix-en-Bus*
- *Déterminer les taux de non-validation pour la ligne Aixpress et pour le reste du réseau bus ainsi que pour les types de jours « semaine » et « samedi ».*

Les principaux enseignements :

L'Aixpress, de par son mode d'exploitation (montée toute porte, absence de vente à bord) présente un taux de non-validation plus fort que celui des autres lignes de bus. La fraude le soir et le week-end sont plus fort qu'en journée ou en semaine.

3.7.1.2. Enquête miroir

Objectifs :

- *Hiérarchisation par les voyageurs des critères de choix d'un service TC*
- *Evaluer la satisfaction des voyageurs sur ces différents critères*
- *Interroger les personnels (conducteurs, vérificateurs, PCI, centre d'appel, RDT13, ...) sur le ressenti des voyageurs*
- *Caractériser l'écart de perception entre les collaborateurs et les voyageurs*
- *Enrichir la liste de critères à évaluer dans le cadre de l'enquête satisfaction*
- *Identifier les pistes d'amélioration externes et internes*

Les principaux enseignements :

Les attentes de voyageurs sont bien identifiées par le personnel : ponctualité, régularité, niveau d'offre... Cependant, les collaborateurs notent plus sévèrement l'entreprise sur sa qualité de service.

3.7.1.3. Enquête parcours clients

Objectifs :

- *Accompagner des voyageurs du réseau afin d'évaluer le degré « d'effort » fourni à chaque étape de son déplacement (de la recherche d'information en amont du déplacement jusqu'à la descente du bus).*
- *Identifier les points « irritants » qui pourraient être source de dévalorisation ou d'abandon de la solution TC*
- *Identifier les actions correctives à mener afin de simplifier le parcours client.*

Suite aux périodes de confinement et de couvre-feu, l'enquête a été repoussée en 2021.

3.7.1.4. Enquête accessibilité

Objectifs :

- *Appréhender le niveau d'accessibilité de tous les lieux et services utilisés par les voyageurs du réseau (quais, véhicules, P+R, agence, site internet ...).*
- *Identifier au cours de table ronde ou d'interview de personnes en situation de fragilité les principaux freins à l'utilisation du réseau Aix-en-bus*
- *Identifier les actions correctives à mener afin de favoriser l'accessibilité du réseau.*

Suite aux périodes de confinement et de couvre-feu, l'enquête a été repoussée au 1^{er} trimestre 2021.

3.7.1.5. Enquête panel

Objectifs :

- *Réaliser des enquêtes régulières auprès d'un échantillon de personnes qui se sont inscrites via le site internet.*
- *Simple et rapide à mettre en œuvre, les enquêtes panel permettent de réaliser des études dans un délai très court.*

Suite aux périodes de confinement et de couvre-feu, l'enquête a été repoussée en 2021.

3.7.1.6. Enquête table ronde intermodalités et non clients

Objectifs :

- *Appréhender les freins à l'utilisation du réseau Aix en bus pour les non-clients*
- *Identifier les actions à mettre en œuvre afin de favoriser les interactions entre les modes de transport.*

Compte tenu du contexte actuel et notamment des craintes liées à la promiscuité dans les TC, l'enquête a été annulée.

Enquête mobilité

Objectifs :

- *Appréhender la mobilité des voyageurs du réseau (motif de déplacement, fréquence d'utilisation du réseau, ...)*
- *Identifier les freins à l'utilisation du réseau*
- *Proposer des évolutions de l'offre de transport ou de la gamme tarifaire afin de favoriser l'usage du réseau*

Compte tenu du contexte actuel, l'enquête a été annulée.

3.7.1.7. Enquête sur la mobilité en période « covid »

Objectifs :

- *L'arrivée de la Covid-19 et les restrictions mises en place par le gouvernement (confinement, fermetures des commerces, des établissements scolaires et universitaires, ...) ont profondément modifiées les habitudes de déplacements des habitants de l'Agglomération Aixoise.*

Afin de mieux appréhender ces changements, Keolis Pays d'Aix a interrogé, via un questionnaire administré par internet, des personnes sur leur mobilités.

Cette étude a été menée en 3 vagues : mai, juin et septembre 2020 auprès de 500 personnes.

Les principaux enseignements :

L'enquête a montré que l'arrivée du covid-19 avait particulièrement modifié les habitudes des utilisateurs du réseau. L'inquiétude ressentie d'être contaminé est particulièrement marquée et a incité un grand nombre de voyageurs à limiter leur mobilité et à privilégier des modes « solistes » : voiture, marche, vélo.

3.7.2. L'information clientèle

3.7.2.1. L'information et la signalétique sur le terrain

Le jalonnement des P+R :

En 2020 a débuté la reprise de toute la signalétique de jalonnement et de fonctionnement des P+R. En effet, afin de développer l'usage des P+R, un audit de chaque site a été réalisé afin d'identifier les difficultés que pouvaient rencontrer les utilisateurs.

Sur la base de la charte Métropolitaine, des principes de signalétique ont été définis afin d'améliorer et de simplifier l'usage de chaque P+R en tenant compte des spécificités de chacun.

Du fait de la période de confinement, cette action n'a pu débuter qu'au dernier trimestre 2020. Seul le P+R Colonel Jeanpierre a pu être équipé de la nouvelle signalétique, les autres sites le seront au cours du 1^{er} semestre 2021.



- Tarifs et horaires de fonctionnement :

Dès son arrivée un automobiliste peut prendre connaissance de la tarification et des autres informations essentielles (horaires, présence d'un gardien, nombre de places pour véhicules UFR, pour véhicules électriques...

- Bornes d'entrée et de sortie :

L'automobiliste est accompagné « pas à pas » dès la borne d'entrée notamment afin de retirer les tickets pour les personnes qui l'accompagnent.



- Jalonnement des stations bus :

Dès que l'automobiliste est garé, un jalonnement lui permet de trouver rapidement l'accès vers les stations de bus ou vers le guichet d'accueil.



- Paiement :

A son retour, le voyageur trouve sur les caisses automatiques toutes les explications pour régler son stationnement.

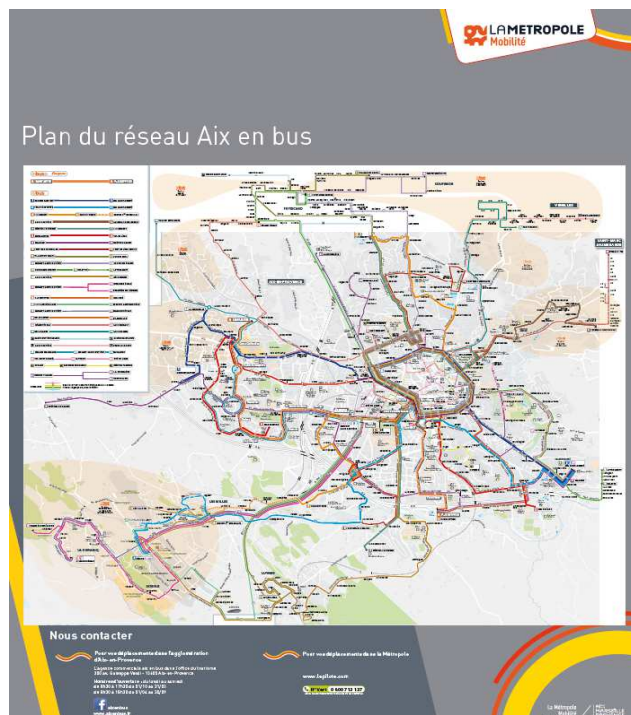


3.7.2.2. Information voyageurs en station BHNS :

Le déploiement par la société Decaux des mobiliers définitifs en station BHNS a été l'occasion de reprendre entièrement l'informations voyageurs afin d'améliorer la lisibilité des supports d'informations mais aussi de valoriser la desserte proposée par la ligne l'Aixpress.

La présence de 2 cadres à chaque abri a permis de proposer plusieurs améliorations de l'informations voyageurs

- Plan du réseau : un des 2 cadres est dédié au plan du réseau ce qui permet d'en augmenter sensiblement la taille.



- Horaires : les horaires de la ligne Aixpress et des autres lignes en passage sont positionnés en partie basse afin d'être directement accessibles aux personnes en fauteuils ou de petite taille.
- Thermomètre de ligne : les principaux équipements desservis par la ligne l'Aixpress ainsi que les lignes en correspondances sont indiquées sur un thermomètre de ligne.
- Mode d'emploi : afin de faciliter l'utilisation de la ligne l'Aixpress, les principales règles sont rappelées (pas de vente à bord, validation obligatoire, ...)
- Plan du secteur Rotonde : en plus du plan de réseau Aix-en-bus, les stations l'Aixpress du centre-ville proposent un plan en relief du secteur de la rotonde.



Accusé de réception en préfecture
013-200054807-20210930-2021_CT2_354-DE
Date de télétransmission : 14/10/2021
Date de réception préfecture : 14/10/2021

Les voyageurs peuvent retrouver les différentes stations Aixpress et arrêts de bus ainsi que les principaux équipements présents dans le centre-ville (gare routière, gare SNCF, Office du tourisme...).

En complément des informations présentes dans les cadres horaires des stations, les DAT (Distributeurs Automatiques de Ticket) servent eux aussi de supports pour l'information voyageurs.

Ils proposent ainsi un plan de quartier qui reprend l'ensemble des rues et équipements situés autour de la station ainsi que le détail des titres de transport vendus



3.7.2.3. Les documents d'information

Comme chaque année, les plans du réseau, les dépliant horaires et les documents commerciaux sont mis à jour. Ils sont édités au gré des besoins et des nouveautés mises en place.

Pour cette année toute particulière, les documents n'ont plus été mis à disposition physiquement en agence mais sont restés disponibles sur le site internet et téléchargeables.

En 2020, de nouvelles documentations ont été réalisées pour le lancement de l'open-paiement (documentation disponible en français et en anglais pour répondre aux besoins d'information de la clientèle étrangère).

3.7.2.4. La relation client par téléphone

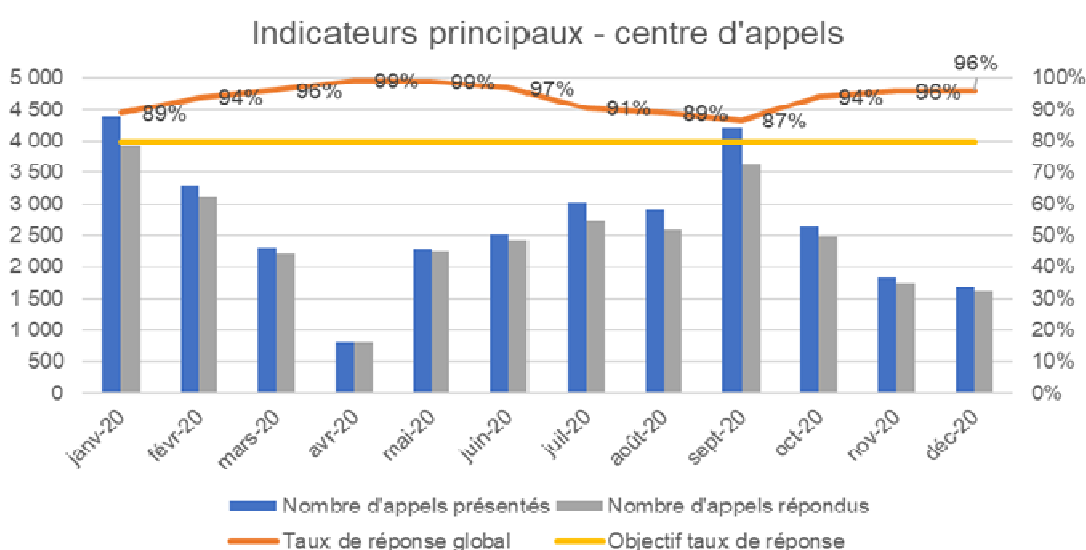
Les agents du centre d'appel (sous-traité à Kisio basé à Aix en Provence) répondent à toutes les sollicitations des voyageurs de 6h à 20h30 du lundi au samedi tout au long de l'année.

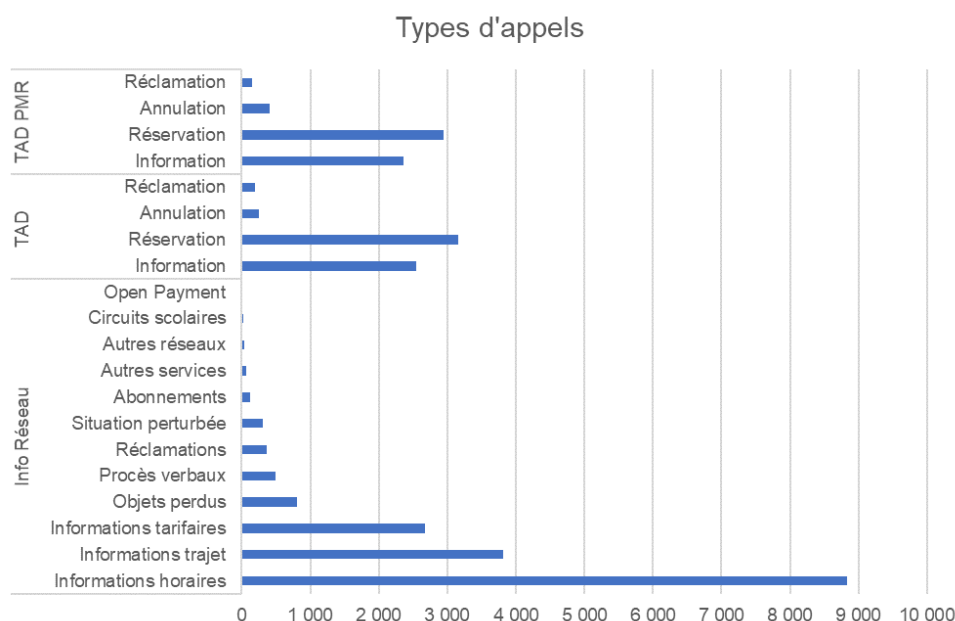
Grâce à leur expérience et leur connaissance du territoire, ils répondent aux besoins des appelants sur tous les domaines de l'activité du concessionnaire : l'information horaire et itinéraire, prise de réservation des transports à la demande, situations perturbées...

	2019	2020	évolution %
Nombre d'appels présentés	4 278	31 922	
Nombre d'appels répondus	3822	29569	
Taux de réponse global	89%	93%	4%
Temps d'attente moyen	01:40	01:43	
Objectif temps d'attente (en mn)	<4	< 4	
Durée de communication moyenne	02:41	03:29	
Taux de réponse < à 3 mn	88%	92%	5%
Objectif taux de réponse	80%	80%	

Les données 2019 sont indiquées uniquement depuis novembre, date du démarrage de la prestation de Kisio. Seules les évolutions de taux de réponse global et inférieur à 3 minutes sont indiqués.

Les éléments de production indiquent des taux de réponse satisfaisants et au-dessus des engagements prévus au contrat à la fois en termes d'appels répondus mais également en termes de temps d'attente maximum.





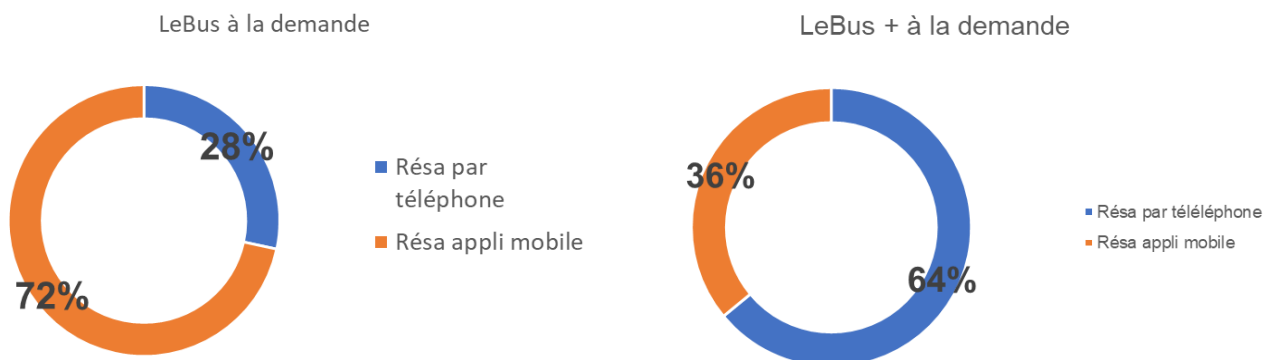
En 2020, 59% des appels répondus concernaient des demandes d'informations sur le réseau : horaires, trajets, objets perdus...

41% concernaient les transports à la demande et en majorité pour les prises de réservation.

3.7.2.5. La centrale de réservation

Les éléments concernant les réservations de transport à la demande sont traités au chapitre 2.1.5.1 Les transports à la demande.

On peut par ailleurs indiquer ici que le traitement des réservations est facilité par l'usage des applications mobiles existantes pour les 2 services de transport à la demande. Les voyageurs ont rapidement pris en main les outils proposés, limitant ainsi le nombre de prises de réservation par téléphone



3.7.2.6. L'information digitale

L'information des voyageurs n'est satisfaisante que si elle est accessible au plus grand nombre et si les canaux de diffusion permettent de répondre aux différentes cibles de clientèle. Le digital prend de plus en plus de place dans notre quotidien. Il était donc naturel que Keolis Pays d'Aix élargisse sa palette d'outils digitaux pour communiquer auprès des voyageurs

Le site internet

- Les évolutions du site aixenbus.fr en 2020

En 2020 le site aixenbus.fr s'est enrichi de deux nouveaux modules d'actualité sur sa page d'accueil : le carrousel et le bandeau promo. Ces nouveaux modules permettent de mettre en avant les actualités du réseau de manière plus dynamique et attractive avec des contenus défilants et imagés.



Quatre nouvelles pages ont également vu le jour sur le site internet pour coller à l'actualité du réseau :

- « Valider avec sa carte bancaire » pour le lancement de l'open payment
- « Une agence sur rendez-vous » avec Minutpass
- « Payer mon amende », grâce à l'e-PV
- « Le Car : service scolaire » lors de la prise d'exploitation des services scolaires

- L'information liée au Covid

L'année a été profondément marquée par la crise du Covid, une page dédiée était donc nécessaire pour fournir aux voyageurs une information pérenne mise à jour tout au long des évolutions de la crise (information sur les gestes barrières, les mesures d'hygiène et de sécurité mises en place sur le réseau...). Cette page facilement accessible depuis l'accueil et reconnaissable facilement grâce à son pictogramme a permis de regrouper l'ensemble de ces informations.

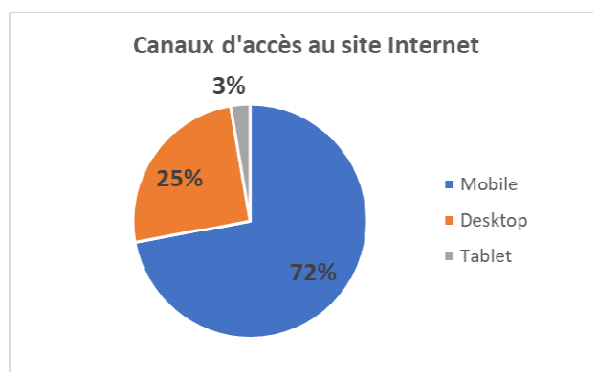


- La fréquentation du site internet

Sans surprise cette année encore les pages les plus consultées du site aixenbus.fr restent dans l'ordre : la recherche d'itinéraire, la page d'accueil et les dépliant horaires. Les voyageurs trouvent rapidement l'information qu'ils viennent chercher puisque ces pages sont accessibles directement depuis l'accueil. Enfin, le module de perturbation avec les pictogrammes des lignes impactées par une déviation est sans aucun doute la raison de la forte fréquentation de la page d'accueil. Visible d'un seul coup d'œil, ce module permet aux utilisateurs d'avoir accès à leur information sans détour.

Par ailleurs, les visites sur le site aixenbus.fr continuent d'être majoritairement faites depuis un mobile. Une bonne nouvelle pour la solution Web Passenger conçue afin d'être entièrement responsive et qui semble avoir trouvé son public.

Les données détaillées sont présentées en annexe 10 de ce document.



Les réseaux sociaux : Facebook et Twitter (Nouveau)

Cette année encore les réseaux sociaux se sont fait le relais des perturbations de grande ampleur avec une nouveauté : le lancement de la page Twitter @aixenbus depuis le mois de février 2020.

Si Facebook reste la page privilégiée pour les actions commerciales, les actualités du réseau et la promotion de l'offre, la page twitter se tournera plutôt vers la diffusion de l'information voyageurs en temps réel. Ce réseau, spécialisé dans les informations courtes et régulières est idéal pour ce type d'information.



Les envois de SMS



En 2020 Keolis Pays d'Aix a envoyé 179 464 soit 14 955 SMS par mois. Au total sur l'année 20 595 ont été ouverts soit 1 716 par mois. En moyenne cela représente entre 3 et 5 campagnes par mois d'envoi de SMS.

Les motifs d'envoi concernent principalement l'information voyageurs et les changements d'offre tels que : les nouveaux tarifs dans les parkings relais, les changements d'horaires liés à la crise sanitaire, le lancement des applications d'information voyageurs TAD et TAD PMR...

Accusé de réception en préfecture
013-200054807-20210930-2021_CT2_354-DE
Date de télétransmission : 14/10/2021
Date de réception préfecture : 14/10/2021

Le PCI, premier générateur de contenus

Ils sont en effet les premiers à la manœuvre de la mise à disposition de l'information sur les outils digitaux de par leur activité d'information temps réel.

Ils alimentent donc la plupart des outils, en temps réel, au gré des impondérables sur le réseau ou des actualités à partager avec les voyageurs.



3.7.3. La promotion et la communication

Malgré une année fortement marquée par la crise sanitaire, les équipes de Keolis Pays d'Aix ont su se montrer réactives afin de rassurer et de fidéliser sa clientèle tout en travaillant à développer l'adhésion d'un public plus large.

Au-delà de ce contexte compliqué, Keolis a maintenu le cap de ses objectifs en 2020 en travaillant au lancement de nombreux projets : Open-payment, transport à la demande, transition énergétique, exploitation des lignes scolaires et autres changements d'offre.

3.7.3.1. La promotion

La fidélisation

Premier Chapitre : dès mars 2020

Keolis a lancé Premier Chapitre à l'occasion du Festival des Ecrivains du Sud qui a eu lieu le 5 mars 2020.

Ce nouveau service, destiné à enrichir le voyage est basé sur une webapp permettant de lire gratuitement le premier chapitre d'un livre. Si le livre plait, il suffit de le réserver en ligne et de l'emprunter dans l'une des bibliothèques partenaires (bibliothèques de la ville d'Aix).

Tous les mois, de nouveaux ouvrages sont à découvrir gratuitement sur www.premierchapitre.fr/aixenbus.



Mon Pack Zen

Pour chouchouter les abonnés annuels, Keolis met en place un pack composé d'avantages et de services premium :

- 1 duplicata gratuit de la carte à puce
Pass découverte entre amis ou famille sur le réseau
Aix en Bus (remise d'un ticket 2 voyages par personne max 4 personnes)
Inscription au service gratuit info SMS
Attestation pour mon employeur

Mais aussi des bons cadeaux ou réductions chez les commerçants partenaires ou lieux de loisirs (Métabolik, Social Sport Club, Yves Rocher, La Cure Gourmande, Cleaner's pressing, Coiffeur Studio Avenue, Salle de concert 6MIC, Fondation Vasarely)



Les Partenaires

Cette année de nouveaux partenaires comme Provence Rugby, le Théâtre du Bois de l'Aune, la Fondation Vasarely et le CIAM ont permis d'offrir de nouveaux cadeaux aux voyageurs.

Pour en profiter il suffisait de se rendre sur la page Facebook du réseau pour participer aux tirages au sort.

En raison de la crise sanitaire nous avons dû annuler 4 jeux avec certains partenaires et nous n'avons pu en renouveler durant l'année.

La conquête

Auprès des salariés :

Des animations en entreprises étaient prévues en collaboration avec Mobipro et la SNCF TER. Cependant du fait de la crise sanitaire les rendez-vous pris en début d'année ont dû être annulés. De ce fait, seules 3 animations ont pu être réalisées sur les 7 prévues.

Date	Lieu	Horaires
Jeudi 16 janvier	Sibourg	12h30-16h30
Jeudi 27 février	Clinique Axiom	11h-15h
Lundi 21 septembre	Rectorat	11h00 - 14h00

36 contacts
370€ de recettes

A la rentrée de septembre, les entreprises démarchées ont été frileuses pour la mise en place d'animations qui pouvaient rassembler du monde dans un même espace. Le télétravail mis en place dans de nombreuses entreprises n'a pas non plus facilité les démarches.

Pour pallier aux animations en présentiel des rendez-vous virtuels ont été proposés. Malheureusement, les entreprises ne sont pas encore assez réceptives et préfèrent attendre pour une animation en présentiel dès que cela sera possible.

Les entreprises nouvellement installées :

73 entreprises contactées

Envoi de courriers aux nouvelles entreprises du Carré de l'enfant afin de les informer de la desserte de leur établissement par les transports en commun. Nous leur avons également proposé d'intervenir dans leur établissement pour informer au mieux les salariés.

Auprès des jeunes :

479 contacts
1300€ de recettes

Journées portes ouvertes et inscriptions

La présence lors de ces événements est primordiale car elle permet en temps normal de conforter les familles dans le choix d'utiliser les transports en commun et de confirmer l'intérêt du bus pour les déplacements des jeunes. C'est également l'occasion pour valider un choix de domicile, bien desservi par les transports en commun.

En 2020, sur les 30 animations initialement prévues, seules 23 ont pu avoir lieu.

Un flyer informant sur la desserte des facs, IUT était distribué lors des stands.



Date	Lieu	Horaires
Samedi 11 janvier	Salon Studyrama	9h30 - 17h30
Samedi 1 février	JPO Cézanne	10h00 - 15h00
Jeudi 06 février	JPO IAE	16h00 - 20h00
Samedi 08 février	JPO IUT	9h00 - 17h00
Samedi 08 février	JPO Science Po	10h-16h
Mercredi 12 février	JPO Fac de Lettre et Fac de Droit	13h-17h30
Samedi 07 mars	JPO Esaip	9h-17h
Mardi 10 mars	CFA Pays d'Aix	9h00 - 14h00
Mercredi 24 juin	Collège La Nativité	9h00 - 13h00
Mercredi 26 août	La Nativité	9h00-11h30 / 13h30-17h00
Lundi 31 août	Guichet accueil étudiant étranger	10h00 - 15h00
Mardi 1 septembre	La Nativité Beauvalle	10h00 - 12h30
Mardi 1 septembre	La Nativité Duranne	15h00 - 17h30
Mercredi 2 septembre	Fac de lettres	9h - 16h30
Jeudi 3 septembre	Fac de lettres	9h - 16h30
Vendredi 4 septembre	Guichet accueil étudiant étranger	10h00 - 15h00
Mercredi 9 septembre	Guichet accueil étudiant étranger	10h00 - 15h00
Mercredi 16 septembre	Guichet accueil étudiant étranger	10h00 - 15h00
Mardi 22 septembre	CFA des Milles	9h30 - 15h30
Mardi 22 septembre	Guichet accueil étudiant étranger	10h00 - 15h00
Vendredi 25 septembre	Fac de droit	13h - 17h
Samedi 07 novembre	Salon Studyrama Virtuel	9h - 17h

Inciter les étudiants à souscrire leur abonnement avant le mois de septembre

Envoi d'un mail à tous les étudiants admis en 1ère année de DUT soit 771 étudiants. Pour tout abonnement souscrit avant le 22 août un cadeau était offert. Seulement 5 étudiants se sont rendus en agence commerciale avant le 22 août.

L'accueil des étudiants étrangers

Comme chaque année nous sommes présents pour accueillir et informer au mieux les étudiants étrangers venant pour la première fois étudier à Aix en Provence.

Il a été également convenu avec la direction des relations internationales que des emails seraient envoyés aux étudiants avec les dates de présence mais également les liens des sites utiles dont www.aixenbus.fr.



Les automobilistes

485 contacts

4 saisons :

Des animations destinées au grand public ont été mises en place avec pour objectif de promouvoir les transports en commun et abandonner sa voiture pour certains déplacements. Si malheureusement la situation n'était pas favorable aux transports en commun (distanciation sociale, télétravail, circulation fluide en ville), l'équipe commerciale a pu réaliser une partie des actions prévues.



Les lieux de vie et de passage tels que le centre commercial Géant Casino et les différents marchés de la ville, la gare routière d'Aix ont été privilégiés pour ce type d'opération.

Date	Lieu	Horaires
Lundi 06 janvier	Petit déjeuner Gare Routière	6h30 - 9h30
Mercredi 15 janvier	CC Géant Casino	8h30 - 20h
Vendredi 17 janvier	Marché Encagnane	8h00 - 12h30
Samedi 18 janvier	Marché Jas de Bouffan	8h00 - 12h30
Mardi 21 janvier	Marché Cours Mirabeau	8h00 - 12h30
Vendredi 24 janvier	Marché de Puyricard	8h00 - 12h30
Samedi 25 janvier	Marché de Venelles	8h00 - 12h30
Mardi 28 janvier	Marché Place de la Mairie	8h00 - 12h30
Vendredi 06 mars	Festival des Ecrivains du Sud Place de l'Archevêché Présentation 1er chapitre	13h00 - 18h00
Samedi 07 mars	Festival des Ecrivains du Sud Cité du Livre Présentation 1er chapitre	10h30 - 20h00
Dimanche 08 mars	Festival des Ecrivains du Sud Place de l'Archevêché Présentation 1er chapitre	11h00 - 17h00
Jeudi 17 septembre	Animation Centre-Ville	9h30 - 17h30

Tous publics

La semaine européenne de la Mobilité

Pendant cette semaine de nombreuses actions ont eu lieu et ont permis de toucher différentes cibles et en partenariat avec Mobilink et l'ADAVA, pour certaines d'entre-elles.

Tout au long de la semaine, Keolis a proposé différentes actions afin de marquer les esprits et d'avoir une couverture plus importante. Ces animations ont eu lieu soit sous la forme de stands ou d'actions de street marketing ou communication particulière.

	Stands d'info	Actions terrain
Mercredi 16 septembre	Facultés	
Jeudi 17 septembre	Allées Provençales	Affichage PAAP
Vendredi 18 septembre		Distribution flyers P+R au Jas de Bouffan
Lundi 21 septembre	Rectorat	Distribution nouvelles entreprises du PAAP
Mardi 22 septembre	Facultés et CFA	Distribution des sacs à pain



450 envois,
10 demandes d'essai

Les nouveaux arrivants :

Depuis le mois de septembre un courrier de bienvenue est adressé à tout nouvel arrivant situé à côté d'une ligne de bus performante.

Une présentation du réseau, une offre découverte (2 tickets de 2 voyages offerts), une réduction de 10€ sur l'abonnement annuel et une lunch box offerte.

Cette action a été interrompu fin octobre en raison du nouveau confinement.

Enfin, des présences en mairies de quartier avaient été initiées fin octobre mais n'ont pas pu être maintenues compte tenu du reconfinement.



Boitage Bus à la Demande : Nouvel arrêt « Grand torrent »

Dans le cadre de la mise en place d'un nouvel arrêt sur le secteur Roquefavour, la Duranne, Pôle d'Activités. Un kit de bienvenue a été déposé dans les boîtes aux lettres des habitants à proximité de cet arrêt.

Ce kit se compose d'un courrier explicatif et d'un dépliant Bus à la Demande.



Accusé de réception en préfecture
013-200054807-20210930-2021_CT2_354-DE
Date de télétransmission : 14/10/2021
Date de réception préfecture : 14/10/2021

Occasionnels

Les habitants proche couronne

Les habitants de la périphérie d'Aix en Provence sont également une cible potentielle de voyageurs pour le réseau Aix en Bus s'ils sont informés des services qui leur sont proposés comme les P+R, la solution idéale pour se rendre en ville.

Keolis Pays d'Aix a donc innové en proposant un ensemble d'actions visant à développer l'usage du parking relais du Lieutenant-Colonel Jeanpierre :



- Des baguettes magiques distribuées dans différentes boulangeries sur les communes d'Eguilles, Ventabren, Saint-Cannat, Velaux et Coudoux afin de mettre en avant le parking relais. 10000 baguettes magiques distribuées avec une offre découverte : 1 jour de stationnement offert. Malheureusement personne n'est venu profiter de l'offre.

- Un affichage sur la commune d'Eguilles a également été fait, en entrée et sortie de ville, pour mettre en avant le parking relais Lieutenant-Colonel Jean-Pierre à l'occasion des soldes d'été. Mais aussi sur les réseaux sociaux de la ville d'Eguilles (Facebook et Instagram).



- Des stands d'informations ont également eu lieu au parking relais Krypton afin d'informer au mieux les utilisateurs du parking relais des différents abonnements possibles et donner des informations sur les autres parkings.

- Mise en avant du P+R auprès des automobilistes arrivant des villes voisines, en leur distribuant des dépliants d'information sur les P+R à l'entrée de ville (route de Galice).



Les touristes

Une tournée des hôtels du périmètre du réseau Aix en Bus a été faite afin de mettre en avant l'open payment pour les touristes.

Des flyers en anglais/français et un présentoir a été mis à disposition de chaque hôtel qui le souhaitait.

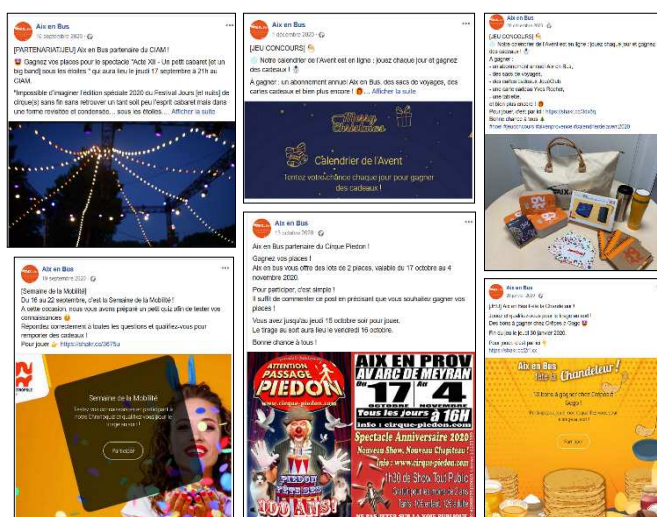
57 hôtels ont été sollicités seuls 38 d'entre eux ont acceptés les documents. Certains refus sont liés à la crise sanitaire et donc à la non-distribution de documents aux clients.



L'animation des réseaux sociaux

Des jeux Facebook ont été proposés aux abonnés en fonction des saisons (chandelier, calendrier l'avent) mais aussi avec nos partenaires (Fondation Vasarely, Théâtre du Bois de l'Aune, Cirque Piédon, Pavillon Noir...)

Mais aussi un jeu lors de la semaine de la mobilité pour tester les connaissances des voyageurs.



Nous avons également mis en avant certains de nos partenaires habituels ou événements aixois malgré la situation.

D'autres actions prévues au programme n'ont pas pu voir le jour du fait de la crise :

- *Corridor : mise en place repoussée en raison de la crise sanitaire*
- *Garages : mise en place repoussée en raison de la crise sanitaire*



Accusé de réception en préfecture
013-200054807-20210930-2021_CT2_354-DE
Date de télétransmission : 14/10/2021
Date de réception préfecture : 14/10/2021

- *Partenariat Pôle Emploi : les animations sur l'année 2020 n'ont pas pu continuer en raison de la crise sanitaire.*

3.7.3.2. La communication

Une année marquée par la crise sanitaire

Nouveaux gestes barrières, nouvelles mesures de sécurité et méfiance dans les transports en commun : la crise sanitaire a profondément marqué les habitudes des voyageurs. Au vu de l'ampleur des événements une page est même dédiée aux mesures et changements d'offre liés à la crise sanitaire sur le site internet aixenbus.fr

Afin de communiquer dans un premier temps sur les nouvelles façons de voyager puis dans un second afin de rassurer, deux campagnes ont été déployées d'abord en mai puis en septembre.

- Campagne #EnsembleContreLeVirus

Dès le mois de mars, Keolis prend les mesures d'hygiène nécessaires pour ralentir la propagation du virus dans les transports et communique auprès de sa clientèle afin de la rassurer.

La campagne #EnsembleContreLeVirus est lancée en mai sur les réseaux sociaux, le site internet mais aussi sur les radios RFM, Virgin et France Bleu Provence et dans le quotidien régional La Provence. L'objectif ? Mettre en lumière les nouvelles procédures de désinfection des véhicules et la nécessité du port du



Déclinaisons de la campagne #EnsembleContreLeVirus de gauche à droite : #AVosCôtés, #TousResponsables, #Merci
Article La Provence du 28 mai

Aix en Bus : contre la covid-19, la sécurité des passagers est une priorité

Depuis le début de la crise sanitaire les agents Keolis Pays d'Aix se mobilisent afin de maintenir l'accès à une mobilité en toute sécurité : conducteurs, agents des nettoyage, agents d'information, agents d'accueil, personnel administratif. Tous participant à la continuité du service public.



En période de crise sanitaire, la sécurité des passagers est une priorité. Keolis Pays d'Aix met en œuvre des mesures strictes pour garantir la continuité du service public tout en protégeant la santé de ses agents et de ses clients. Les agents Keolis Pays d'Aix sont équipés de produits de désinfection et de masques. Ils sont également sensibilisés aux gestes barrières. Les passagers sont encouragés à porter un masque et à maintenir une distance de sécurité.



Accusé de réception en préfecture
013-200054807-20210930-2021 CT2 354-DE
Date de télétransmission : 14/10/2021
Date de réception préfecture : 14/10/2021

masque, tout en remerciant les voyageurs de leur confiance.

Toujours afin de sensibiliser les voyageurs au port du masque et aux nouveaux gestes barrière dans les transports, les agents Aix en Bus se déplacent sur le terrain.



- Campagne #RepartonsEnsemble

La rentrée de septembre marquera une courte période d'accalmie avant de reconfiner. Malgré tout, l'expérience du premier confinement ayant permis aux voyageurs d'apprendre à vivre avec le virus, Keolis prépare cette fois-ci une campagne de réassurance afin de rappeler que les transports ne sont pas un lieu de contamination. L'objectif : reconquérir les voyageurs qui avaient abandonné les transports comme mode de déplacement.

Cette campagne, moins axée sur les normes de sécurité liées au Covid-19, offre une perspective plus positive en rappelant que les transports en communs restent le moyen de transport le plus écologique. Cette campagne fut diffusée aux arrêts, en embarqué et sur le site



Campagne #RepartonsEnsemble pour une mobilité durable

En parallèle et toujours pour rassurer les personnes présentes dans les véhicules, des accroches-barres informent régulièrement sur le nettoyage des bus.



Accusé de réception en préfecture
013-200054807-20210930-3921_CT2-357-DE
Date de télétransmission : 14/10/2021
Date de réception préfecture : 14/10/2021

- La vente à bord

Le 8 juin, le réseau Aix en Bus remet en place la vente à bord qui avait été arrêtée au début de la crise sanitaire afin de limiter les contacts. Toutefois, le rendu de monnaie n'est toujours pas permis. Afin d'accompagner les voyageurs dans leur parcours client des adhésifs sont apposés sur le portique conducteur, visibles dès la montée à bord. L'information est aussi communiquée sur les réseaux sociaux et les sites aixenbus.fr et lepilote.com et offre des alternatives aux voyageurs : DAT, Open-payment...

Billet en votre possession		Nombre de tickets « 2 voyages » que vous pouvez acheter	
5€	=	2	tickets « 2 voyages »
10€	=	4	tickets « 2 voyages »
20€	=	8	tickets « 2 voyages »

L'animation des réseaux sociaux

- Facebook

Avec la crise du Covid et malgré la baisse de la fréquentation, la page Facebook continue de gagner quelques abonnés en 2020 en passant de 8 796 à 8 844.

Par ailleurs, les interactions avec les clients s'améliorent avec la mise en place de messages automatiques pour rassurer et permettre une prise en charge plus rapide.

8 844 J'AIME (+ 48 par rapport à 2019)

200 POSTS (16 publications en moyenne par mois)

Différentes thématiques abordées :

Info travaux, info trafic, jeux, partenariats, info service, convivialité (bonne année, bonne fête des grand-mères), occasion de bouger (soldes, spectacle...), offre d'emploi.





- Twitter et Youtube

L'année 2020 fut marquée par le lancement de deux nouveaux réseaux sociaux Aix en Bus et Keolis Pays d'Aix sur Twitter et Youtube.

La plateforme de vidéos Youtube, idéale pour communiquer mais aussi pour diffuser de l'information voyageurs auprès du public s'est révélée un atout à l'occasion des lancements de nouveaux projets. En janvier, afin d'accompagner le déploiement de l'Open-payment et la validation avec une carte bancaire le compte Youtube Keolis Pays d'Aix est lancé.

Par la suite, Keolis Pays d'Aix continue d'étendre sa présence sur les réseaux sociaux en lançant en septembre une page Twitter. D'abord afin de répondre à la demande des internautes déjà présents sur la plateforme et souhaitant interagir avec le réseau Aix en Bus mais ensuite afin de rayonner auprès de la communauté des réseaux de transport public de voyageurs et de la Métropole. Avec 121 abonnés en 2020, l'objectif sera désormais de multiplier le nombre d'abonnés en animant régulièrement le flux des publications tout en développant les thématiques, notamment avec l'information trafic.



Les occasions de bouger et actions solidaires

Pour la première fois en 2020, Keolis prend l'initiative, le 25 novembre, à l'occasion de la journée internationale de lutte contre les violences faites aux femmes, de lancer la campagne Stop harcèlement dans les transports afin de sensibiliser au harcèlement sexiste. D'abord en interne afin d'apprendre au personnel en contact à reconnaître des situations de harcèlement mais aussi en externe sur les écrans en embarqué, les réseaux sociaux et le site internet aixenbus.fr



L'adhésion

Les étudiants

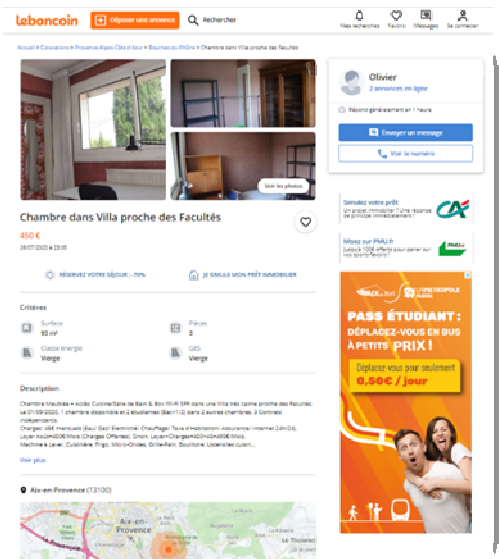
La rentrée de septembre est une période clef afin de toucher les nouveaux étudiants de la ville d'Aix-en-Provence. C'est dans cette perspective que deux campagnes de communication ont été déployées à destination de ce public.

• Campagne display Le Bon Coin

Afin d'atteindre les étudiants qui ne connaîtraient pas encore le réseau Aix en Bus, le ciblage s'est porté sur trois critères, du 21 juillet au 31 août :

- Les 18/24 ans
- Les recherches de colocation et de location
- Les recherches de loisirs et services

Au total 333 315 impressions se sont déroulées tout au long de la campagne dans les recherches des internautes ciblés par le site Le Bon Coin. Les choix de la période et du ciblage se révélèrent assez pertinents avec un taux de clics supérieur à la moyenne (1% en moyenne contre 1,5% pour notre campagne), soit plus de 1572 clics sur un mois.



• Campagne d'affichage Next One

Dans la continuité de la campagne le bon coin, une campagne d'affichage a été menée dans les bars et restaurants du centre-ville d'Aix-en-Provence du 20 août au 2 septembre avec un ciblage vers les lieux fréquentés par le jeune public et les étudiants.

Au total, 55 panneaux ont été affichés pendant 14 jours.



Accusé de réception en préfecture
013-200054807-20210930-2021_CT2_354-DE
Date de télétransmission : 14/10/2021
Date de réception préfecture : 14/10/2021

Les salariés

- Insertion dans le journal du CRIJ

A l'occasion de l'édition 2020 du journal du Centre Régional Information Jeunesse, Keolis met en avant la prime transport afin de toucher les nouveaux entrants sur le marché de l'emploi d'Aix-en-Provence.



- Campagne d'affichage Decaux

Du 23 septembre au 29 septembre, les salariés ont été ciblés par une campagne d'affichage Decaux sur le centre-ville et le Pôle d'Activités. Cette campagne mettait également en avant la prime transport et fut affichée sur 75 faces comprenant des abribus, des kiosques et des MUPI.



Plus d'informations sur aixenbus.fr
ou au ☎ N°Cristal 09 70 80 80 13

- Campagne d'affichage Next One

Toujours à destination des salariés, les restaurants du Pôle d'Activités d'Aix-en-Provence ont été ciblés du 17 au 30 septembre. Au total 60 faces sur 33 établissements ont été concernés afin de mettre en avant la desserte du Pôle d'Activités et l'abonnement mensuel.



Les automobilistes et les parkings relais

- A destination des automobilistes en provenance de la périphérie

Depuis Février 2020 et pour une durée d'un an un panneau de jalonnement a été affiché route de Berre afin de toucher les automobilistes en provenance d'Eguilles et à destination du centre-ville d'Aix-en-Provence.

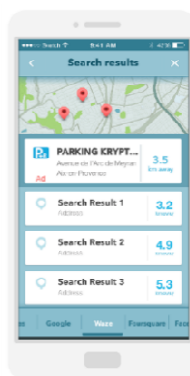
Sur leur chemin se trouve le nouveau P+R Lieutenant-Colonel Jeanpierre mis en avant par l'affichage.

Par ailleurs, en janvier un visuel a été diffusé sur les écrans d'Eguilles afin de faire connaître le parking relais Lt-Col. Jeanpierre et sa localisation à ce public (voir chapitre des actions de promotion).

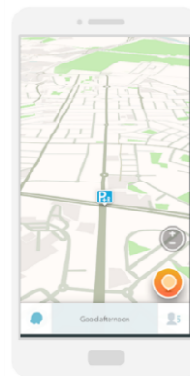
- Campagne Waze P+R Lt-Col. Jeanpierre et Krypton

Deux campagnes aux formats PIN'S, SEARCH et TAKEOVER ont été menées simultanément du 24 août au 6 septembre afin de promouvoir les parkings relais Krypton et Lt-Col. Jeanpierre.

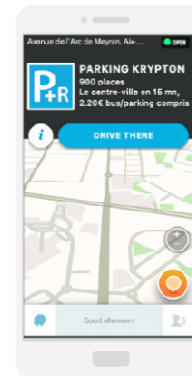
Globalement les deux campagnes ont présenté des résultats satisfaisants avec des taux d'engagement supérieurs à la moyenne :



SEARCH



P N'S



TAKEOVER

- P+R Lt-Col. Jeanpierre (0,30%) : 328 actions et 336 navigations pour 217 834 impressions
- P+R Krypton (2%) : 2 908 actions et 4 905 navigations pour 333 375 impressions

Il est à noter que la campagne pour le parking relais Krypton pulvérise les records avec un très bon taux d'engagement.

- Campagne radio : promotion de l'abonnement au parking relais

Du 23 septembre au 30 septembre, 70 spots ont été diffusés sur Virgin Radio et RFM aux heures de grande écoute afin de faire la promotion de l'abonnement aux parkings relais

- Le dépliant

Toujours en 2020, une nouvelle édition des P+R a été imprimée à destination de nos points d'accueil mais aussi distribuée à l'occasion d'actions commerciales à destination des automobilistes (voir chapitre des actions de promotion).



Accusé de réception en préfecture
013-200054807-20210930-2021-CT2_354-DE
Date de télétransmission : 14/10/2021
Date de réception préfecture : 14/10/2021

L'accompagnement des projets

L'Open-payment

D'abord en janvier sur la ligne Aixpress (BHNS) puis en juin tout l'été à bord de l'ensemble des lignes de bus, le lancement de l'Open-payment s'est accompagné pour chacune des phases d'une campagne de communication adaptée.

- La phase 1 du lancement : l'Aixpress



Le lancement à bord de l'Aixpress de l'Open-payment représentait une double nécessité : communiquer sur un nouveau titre de transport mais aussi sur une nouvelle habitude de validation.

Pour cette première phase d'apprentissage la communication s'est d'abord axée sur de l'information voyageurs : adhésifs sur les nouveaux valideurs, mode d'emploi en embarqué, présence des guides d'information à bord des lignes et distribution d'accroches-barres, vidéo tuto, page dédiée sur le site internet... Un ensemble d'éléments pour accompagner les voyageurs vers ce nouveau parcours client.

Pour le lancement, la communication n'a volontairement pas été déployée sur l'ensemble du réseau. Les espaces d'affichage se sont limités aux couloirs de l'Aixpress avec des affiches dans les fonds de cadre, en embarqué dans la ligne A et une vitrophanie sur les véhicules BHNS. L'objectif était de ne pas créer la confusion auprès des utilisateurs des autres lignes qui ne pouvaient pas encore utiliser ce nouveau système de validation que sur l'Aixpress.

En complément l'information a été diffusée pendant 3 jours sur ¼ de page dans La Provence et à la radio pendant une semaine en janvier pour le lancement.

Enfin, des flyers en français et en anglais ont été distribués et une tournée des hôtels a été faite afin de toucher la clientèle de passage à Aix-en-Provence, cible privilégiée de la validation avec une carte bancaire. Toujours afin de toucher cette cible, une campagne a aussi eu lieu dans les bars et restaurants du centre-ville du 23 janvier au 2 février.



- La phase 2 du lancement : généralisation à l'ensemble du réseau

Document de réception en préfecture
013-200054807-20210930-2021_CT2_354-DE
Date de télétransmission : 14/10/2021
Date de réception préfecture : 14/10/2021

À partir du mois de juin et afin de répondre à l'arrêt de la vente à bord suite à la crise sanitaire, la décision est prise d'accélérer la généralisation de l'Open-payment à l'ensemble des lignes.

L'avantage que représentait cette deuxième phase était que le lancement sur l'Aixpress en janvier avait pu familiariser une partie des voyageurs au nouveau process de validation.

Afin d'accompagner cette installation progressive qui se déroula tout au long de l'été la communication a d'abord été faite à bord et à l'extérieur des véhicules équipés.



Dans un second temps dès le mois de septembre, une communication de plus grande ampleur a été déployée avec une campagne d'affichage sur les arrières de bus, aux arrêts et la vitrophanie de l'Aixpress a été étendue à l'ensemble des bus du réseau.

En complément, le lancement a été communiqué régulièrement sur les réseaux sociaux, le site internet et sur les écrans en embarqué.

Le transport à la demande

En 2020 sont lancées les applications de réservation le bus à la demande et le bus+ à la demande (dédiées aux personnes à mobilité réduite). Ces applications facilitent considérablement la réservation des usagers

Afin de communiquer sur les améliorations proposées par ces services (voir chapitre 2.1.2 L'offre de transport à la demande), la page du site aixenbus.fr a été mise à jour, de nouveaux dépliants ont été imprimés, des messages ont été diffusés sur les réseaux sociaux et en embarqué et enfin des SMS ont été envoyés.

Les usagers du bus+ à la demande, public plus fragile, avait aussi été informés de ces modifications en amont, dès la fin de l'année 2019 par un envoi de courriers.



Dépliant Le Bus+ à la demande



Dépliant Le Bus à la demande



SMS lancement nouvelle application

La transition énergétique

Dans la continuité du lancement d'une ligne BHNS 100% électrique en 2019, la ligne 16 devient à son tour entièrement propre en 2020. Afin de communiquer sur le projet de transition énergétique, Keolis informe dès le mois de juin sur son site internet et ses réseaux sociaux les voyageurs.



Le lancement des lignes scolaires

L'année 2020 fut aussi marquée par l'exploitation des lignes scolaires. A cette occasion une nouvelle page sur le site aixenbus.fr a été créée et un nouveau dépliant d'information a vu le jour.



Les changements d'offre

• Offre de janvier

En janvier 2020 les lignes 15 et 18 bénéficient de services supplémentaires et les lignes 6 et 4 changent de terminus. Des SMS sont envoyés dès la fin du mois de décembre et l'information est partagée sur le site internet aixenbus.fr, lepilote.com et sur les réseaux sociaux, ainsi qu'en embarqué.

En complément, un flyer est distribué en janvier afin de cibler particulièrement les salariés, usagers privilégiés de ces lignes qui font la liaison entre le Pôle d'Activités et Aix-en-Provence.



• Changement de tarifs parkings relais

Le 1^{er} septembre 2020 les tarifs changent dans les parkings relais. Afin d'en informer la clientèle des flyers sont distribués sur les parebrises des voiture stationnées à plusieurs reprises et des affiches sont également affichées dans les couloirs des parkings. Des SMS sont envoyés aux abonnés afin de les avertir de la hausse des tarifs avant le renouvellement de leur abonnement. Enfin, des panneaux sont apposés sur les barrières à l'entrée des parkings relais pour prévenir les usagers plus occasionnels.



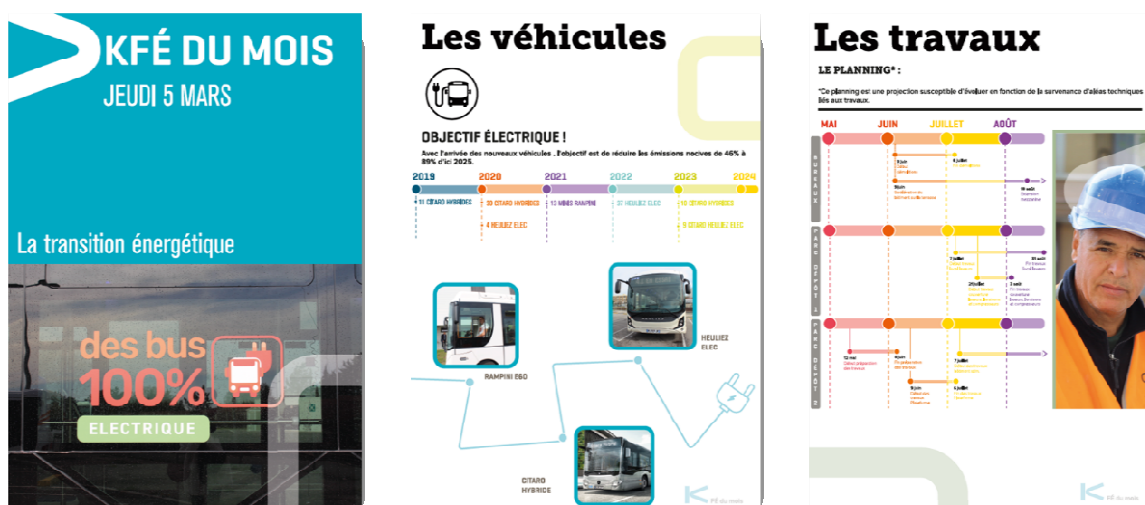
3.7.4. La communication interne

Accompagner les projets de l'entreprise avec la communication interne

La transition énergétique et les travaux du dépôt

Afin d'informer les collaborateurs au fur et à mesure de l'avancement des projets, le Kfé du mois de mars 2020 avait pour thématique « La transition énergétique ».

A cette occasion, les conducteurs ont pu être informés des plannings d'arrivée des véhicules propres, des différents modèles sélectionnés mais aussi des nouveaux équipements de rechargement en voie d'installation sur le dépôt de Keolis Pays d'Aix et des travaux d'agrandissement.



En juin, afin d'accompagner la formation des conducteurs à la conduite des véhicules électriques un guide pratique est distribué.



La communication interne qui a accompagné le projet a été relayée ensuite au fur et à mesure des entrées de nouveaux véhicules et de la progression des travaux sur les écrans internes mais aussi à l'occasion des publications de newsletters.



L'Open-payment

Afin d'accompagner le personnel en contact de la clientèle, une fiche projet a servi d'appui à la formation au mois de juin, en amont de l'équipement de l'ensemble des véhicules.



Les ressources humaines

Cette année les RH et la communication interne collaborent sur plusieurs projets.

• Le baromètre engagement

A l'initiative du groupe Keolis, l'ensemble des filiales dont Keolis Pays d'Aix, lancent le baromètre engagement. Une grande enquête visant à évaluer le bien-être des salariés dans l'entreprise.

Afin d'inciter les salariés à donner leur avis sur leurs conditions de travail la communication interne diffuse l'information sur les écrans de l'entreprise, via un affichage dans les espaces communs et sur l'application MKS. Des SMS sont aussi envoyés et des flyers sont distribués aux salariés afin de les accompagner.

Au total, 30% des employés ont participé à l'enquête et les résultats sont globalement très satisfaisants avec des collaborateurs qui se disent satisfaits de leurs conditions de travail et cela malgré la crise du Covid.



Accusé de réception en préfecture
013-200054807-20210930-2021_CT2_354-DE
Date de télétransmission : 14/10/2021
Date de réception préfecture : 14/10/2021

Le compte personnel de formation (CPF)

Avant la fin de l'année, l'ensemble des salariés ont reçu un document d'information leur permettant d'être informés sur le CPF et les démarches qui en découlent.



• Appel à la solidarité entre collaborateurs

Pour la première fois en 2020 et face à une situation exceptionnelle un appel au don de congés est lancé auprès des collaborateurs Keolis Pays d'Aix afin de venir en aide à un collaborateur en difficulté.

Cet appel a permis de récolter plus de 8 mois de congés.



Le lancement de l'E-PV

Le E-PV, outil permettant aux usagers de régler sur le site aixenbus.fr leurs amendes, changent le discours des équipes de sûreté, prévention, contrôle mais aussi des conducteurs et des agents d'accueil en contact avec la clientèle.

Afin de les accompagner, de nouvelles cartes contact ont été créées afin de renseigner les voyageurs qui en feraient la demande. En interne, l'information a été diffusée sur les écrans internes et sur MKS.



La crise du Covid

La crise Covid-19 s'est accompagnée de nombreux changements et d'incertitudes pour les collaborateurs en première ligne.

Afin d'assurer la continuité du service public dans des conditions optimales, plusieurs outils de communication en interne ont été déployés afin de rassurer dans un premier temps et d'informer dans un second temps.

Tout d'abord lors du premier confinement, une newsletter exceptionnelle a été diffusée afin de maintenir le lien entre les collaborateurs en télétravail et le personnel de terrain. Une manière de rendre visible tous les services mobilisés bien que délocalisés mais aussi de remercier le personnel en contact.



Rapidement et pour préparer le retour de l'ensemble du personnel sur le dépôt dans le respect des nouvelles consignes, un affichage personnalisé a été déployé dans l'entreprise.



Cet affichage a été complété par la diffusion sur les écrans internes et dans les espaces communs des gestes barrières à appliquer.



Enfin, afin d'accompagner les nouvelles pratiques comme l'arrêt de la vente à bord puis sa reprise dans des conditions particulière, des livrets d'accompagnement ont été distribués en interne.

Les supports de documentation

Le Carnet de Bord

Après 2019 le carnet de bord continue d'être édité en 2020 afin de rester à jour de toutes les évolutions du réseau. L'année 2020 présente donc une nouvelle édition du carnet de bord. L'occasion d'ajouter les récentes mises à jour comme l'Open-payment, le bus à la demande et les nouveaux itinéraires de lignes.



Keo Aix : La newsletter interne

Lancée en septembre 2019, la newsletter Keo Aix continue d'informer le personnel tous les trimestres autour de sujets variés : présentations de métiers, chiffres, nouveaux projets...



3.7.5. La politique commerciale

3.7.5.1. L'accueil des voyageurs en agence commerciale

L'activité de l'agence a également été fortement impactée par la crise sanitaire : entre fermetures et nouvelles règles d'accueil des voyageurs, la rentrée scolaire, temps fort de notre accueil physique, a été marqué par la mise en place exceptionnelle d'une annexe au P+R Lt Col. Jeanpierre et de Minutpass, outil digital de prise de rendez-vous en ligne.



L'annexe Colonel Jeanpierre



En 2019, l'accueil à la rentrée scolaire en agence avait été très compliquée (problèmes billettique et Pégase, réclamations scolaires sur utilisation site de vente en ligne...) et avait généré de longues files d'attentes pour les visiteurs.

Il avait donc été prévu d'augmenter la capacité d'accueil en proposant une agence annexe sur le site du nouveau parking relais qui présentait de nombreux avantages :

- Une surface d'accueil ne nécessitant pas de gros aménagements
- La situation géographique : quartier dense de population (Jas de Bouffan), ne nécessitant pas d'entrer en ville
- Un parking gratuit : en se garant dans le parking, Keolis proposait le stationnement gratuit aux visiteurs de l'annexe
- Une occasion de communiquer sur le dernier P+R ouvert

Une large campagne d'information et de promotion avait alors été préparée pour accompagner l'ouverture de ce lieu dédié aux inscriptions scolaires du 24 août au 26 septembre.

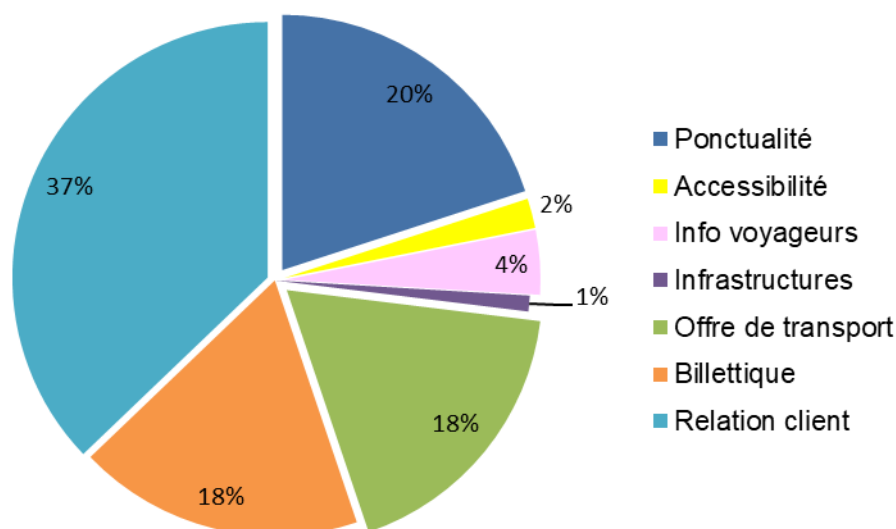
- Un boitage dans tout le quartier du Jas de bouffan
- L'affichage sur les écrans à l'intérieur des bus
- Une information relayée sur les réseaux sociaux,
-

Minutpass

Ce nouveau dispositif permet aux visiteurs de l'agence de prendre rendez-vous directement depuis chez eux ou sur le smartphone et éviter ainsi les files d'attente en période d'affluence, comme à la rentrée scolaire par exemple. Mis en place en août 2020, cette solution mobile développée par une start-up aixoise a permis à plus de 500 visiteurs de bénéficier de ce nouveau service et en étaient ravis.



3.7.5.2. Le suivi des réclamations



Depuis fin 2019, l'équipe de la relation client s'organise pour mieux prendre en compte les sollicitations des voyageurs et améliorer la qualité de ses réponses. Cette année, le nombre de réclamations a baissé de 22% passant de 2041 à 1596 demandes traitées.

Si l'ensemble des items est en large baisse, les réclamations liées à la billettique, elles, ont fortement augmenté. Ce bilan s'explique par la période des échanges de tickets magnétiques qui a pris fin en janvier 2020 soit 7 mois après le démarrage de la nouvelle billettique sans contact. Pour rappel, passé le 30 janvier, les tickets magnétiques n'étaient plus échangés contre des tickets sans contact.

TYPE DE RECLAMATIONS		
	total 2019	total 2020
Délais de réponse		
Moins de 7 jours		1554
Plus de 7 jours		42
% dans les délais convenus		97,4%
Ponctualité	639	319
Accessibilité	40	30
Info voyageurs	129	65
Infrastructures	40	16
Offre de transport	411	285
Billettique	86	288
Relation client	696	593
	2 041	1 596

Les délais de réponse aux réclamations sont tenus grâce à la présence des équipes en continu du lundi au vendredi avec 4 personnes formées (le référent réclamations est désormais secondé par l'équipe du PCI qui peut, dans son roulement préparer des réponses simples ou mener les enquêtes internes nécessaires à l'apport d'éléments de réponse. Cette étroite collaboration permet de gagner un temps précieux sur les délais de réponses et donc être plus efficace.

Les données mensuelles sont présentées en annexe 11 de ce document.

3.7.5.3. La politique de dédommagement

Il n'existe pas encore de charte spécifique sur le dédommagement des voyageurs. Toutefois, en 2020, les équipes ont été confrontées à des demandes spécifiques de dédommagement liées aux changements de fonctionnement des parkings relais. En effet, depuis le 1^{er} septembre, les automobilistes ne peuvent laisser plus de 7 jours consécutifs leurs véhicules sauf à payer une somme forfaitaire de 10 euros par jour supplémentaires.

De nombreux automobilistes se sont donc retrouvés à payer des sommes importantes qui ont donc fait l'objet de gestes commerciaux



4. La qualité de service

Accusé de réception en préfecture
013-200054807-20210930-2021_CT2_354-DE
Date de télétransmission : 14/10/2021
Date de réception préfecture : 14/10/2021

4. La qualité de service

4.1. Les éléments de la qualité contractuelle

Dans une optique de satisfaction du client voyageur, Keolis Pays d'Aix est soumis à des exigences visant à garantir un service de qualité homogène et cohérent sur le réseau Aix en Bus.

Ces exigences portent sur quatre grands thèmes et sont mesurées par l'intermédiaire de contrôles contradictoire, « client mystère » et des données issues du Système d'Aide à l'Exploitation et à l'Information Voyageurs (SAEIV).

Annuellement, les résultats sont associés à un bonus-malus financier pouvant aller jusqu'à $\pm 300\,000$ €.

Cependant, en raison de la crise sanitaire sur 2020, l'intéressement financier est annulé et seules les mesures sur le dernier trimestre de l'année ont été retenues.

LA QUALITÉ DU SERVICE OFFERT $\pm$ 105 000€	Objectif	Résultat
Niveau d'offre : Nombre de courses assurées sur le réseau	Indicateurs applicables dès 2021	
Ponctualité, Régularité : Nombre de courses respectant l'horaire prévu (passage à l'arrêt entre - 1mn et +4mn par rapport à l'horaire théorique) et respect de l'intervalle de passage entre deux bus (± 2 mn par rapport à l'intervalle théorique)		

LA QUALITÉ DES RELATIONS AVEC LA CLIENTÈLE ± 105 000€	Objectif	Résultat
Etat et propreté du point d'arrêt : mobilier (banc, abris, poteau), tête d'arrêt, support d'information (cadre)	94%	96,85%
Information des voyageurs aux points d'arrêt : présence de la sérigraphie, des horaires, du plan de réseau, des conditions tarifaires, du numéro de téléphone et site internet, du dépositaire le plus proche	92%	82,68%
Information des voyageurs à bord des véhicules : fonctionnement des girouettes, présence du règlement, des tarifs, du numéro de téléphone et site internet, de l'information légale de vidéosurveillance, des pictogrammes de places réservées et état de la livrée	98%	88,88%
Conduite et attitude commerciale des conducteurs : accostage des véhicules aux arrêts, amabilité et tenue vestimentaire	98%	98,13%
Information dans les lieux publics : identification des dépositaires du réseau Aix en Bus et présence des fiches horaires	<i>Indicateur non mesuré en 2020</i>	

LA QUALITÉ DU MATÉRIEL ROULANT ± 60 000€	Objectif	Résultat
État et propreté du véhicule : parois, sol, sièges, vitres, comptoir, barres de maintien et fonctionnement des valideurs	91%	90,66%
Accessibilité : fonctionnement des annonces sonores, visuelles et de la rampe PMR	91%	83%

QUALITÉ DES SERVICES OFFERTS DANS LES PARCS RELAIS ± 30 000€	Objectif	Résultat
Information des voyageurs : présence des tarifs, du règlement, du numéro de téléphone et internet, fonctionnement du panneau indicateur de remplissage des places, attitude commerciale de l'agent d'accueil		<i>Indicateur applicable dès 2021</i>
État et propreté des installations : poubelle, sanitaires, locaux accessibles au public, espaces extérieurs, ascenseur, murs et parois		<i>Indicateur applicable dès 2021</i>

4.2. **Bilan des actions qualité menées**

En vue d'obtenir les meilleures performances en matière de qualité de service, plusieurs axes de progrès sont identifiés et en cours de déploiement :

- Pilotage périodique avec l'Autorité Organisatrice, la sous-traitance et les différents contributeurs Keolis Pays d'Aix,
- Formation et sensibilisation des acteurs,
- Réalisation d'un référentiel qualité de service,
- Identification des causes à l'origine des non-conformités et établissement d'un plan d'action : renforcement du suivi pour la propreté des véhicules, reprise des véhicules pour l'état intérieur, établissement d'un carnet d'aménagement pour l'affichage à bord des véhicules etc.



5. Les comptes de la délégation de transport public

5. Les comptes de la délégation de transport public

5.1. Les dépenses et comptes annuels

Les tableaux financiers ci-dessous ne comprennent que le réalisé 2020. En effet, la nouvelle concession ayant débutée le 03/11/2019 il n'est pas pertinent de comparer 2019 à 2020.

5.2. Rémunération du délégataire (dont indexation)

Analyse de la Contribution Forfaitaire Financière comptabilisée en 2020

Décomposition de la Contribution Financière Forfaitaire (CFF0) comptabilisée au 31/12/2020 (€)	
Acompte non indexé Contribution Financière Forl	31 835 233 €
Refacturation CFE	25 746 €
Refacturation Taxe Foncière	49 516 €
Impact COVID	-1 362 191 €
Impact Décalage projets	-768 057 €

La CFF est fortement impactée par les conséquences de la COVID qui a entraîné d'une part une baisse des recettes de mars 2020 à décembre 2020 et d'autre part des économies sur les charges (chômage partiel, absence de coût de roulage, etc.) et des surcoûts liés aux équipements de protection (masques, plexiglas postes de conduite, etc.) et à la désinfection (gel, bâtiments).

Sur la période du 13 mars au 23 juillet, la négociation entre l'autorité organisatrice et Keolis Pays d'Aix a permis de déterminer un montant de - 1362 191 euros à reverser à l'autorité organisatrice, ce montant a été provisionné dans les comptes de Keolis Pays d'Aix.

Par ailleurs, la COVID a eu pour impact de décaler sur 2021 les grands projets d'investissements (extension et aménagement du dépôt principal, création du dépôt secondaire, etc.) prévu en 2020. La CFF a été recalé en ce sens (effet d'annualisation)

- Facturation définitive 2020 de la Contribution Forfaitaire et des compensations

- **Contribution Financière Forfaitaire définitive de la concession**

Les acomptes versés par l'autorité organisatrice au titre de la CFF 2020 représentent 31 835 233€.

Accusé de réception en préfecture
013-200054807-20210930-2021_CT2_354-DE
Date de télétransmission : 14/10/2021
Date de réception préfecture : 14/10/2021

L'élaboration de la facturation définitive 2020 réalisée sur la base des indices définitifs de l'INSEE et la prise en compte de l'avenant 1 amène à une Contribution Financière Forfaitaire de 33 665 158€.

Keolis Pays d'Aix émettra donc une facture de 1 829 925€ au titre de la régularisation de la contribution Financière Forfaitaire 2020.

Contribution Financière Forfaitaire contrat initial	2020
Acompte versé par la collectivité en 2020 au titre du contrat initial	31 835 233 €
Facturation définitive de la Contribution Financière Forfaitaire 2020	33 665 158 €
Montant de la régularisation	1 829 925 €

○ **Compensations**

Les acomptes versés par l'autorité organisatrice correspondent aux compensations prévues au contrat initial et non celles de l'avenant 1. Le différentiel de -134 199€ sera régularisé lors de l'établissement de la facture définitive.

Compensations contrat initial	2020
Acompte versé par la collectivité en 2020 au titre du contrat initial	3 252 613 €
Compensations comptabilisées dans les comptes 2020 au titre du contrat initial	3 252 613 €
Compensations Avenant 1	3 118 414 €
Montant de la régularisation	-134 199 €

5.3. Intéressement sur les recettes

L'article 56 prévoit un intéressement à la fréquentation du concessionnaire. Compte tenu du contexte de la COVID ce dispositif est neutralisé.

5.4. Démarche qualité et système d'intéressement financier afférent

L'article 20.4 du contrat prévoit un système d'intéressement financier à la qualité sous forme d'un bonus/malus. Compte tenu du contexte de la COVID ce dispositif est neutralisé.

5.5. Transfert de charges

Le tableau ci-dessous présente le détail du poste transfert de charges.

Transfert de charges	2020
Remboursement formation	59 732 €
Remboursement TICPE Bus/Car	451 795 €
Remboursement assurance (sans TVA)	93 064 €
Total transfert de charges	604 592 €

5.6. Compte de résultat analytique

Le résultat net de l'entreprise est de -150 000€.

La structure du compte de résultat analytique est fortement déformée par les impacts de la COVID (Cf. supra)

Compte de résultat analytique	2020 Réalisé
Chiffre d'affaires Total	36 823 732
Recettes commerciales	3 352 555
Compensations tarifaires	3 252 613
Rém. forfaitaire totale	29 780 248
Rém. var. par intéressement +/- sur recettes -qualité	
Recettes réseaux divers	218 905
Chiffre d'affaires transport brut	36 604 321
Sous-traitance affrètement	-5 083 610
Chiffre d'affaires transport net	31 520 712
Coût directs Bus/Car	
Coûts personnel de conduite	-11 034 238
Energie de traction	-1 791 532
Gasoil et gaz	-2 243 327
Remboursement TIPP	451 795
Electricité traction	
Entretien des véhicules	-2 428 967
Main d'oeuvre	-1 150 791
Pièces et prestations (incl. trav. ext., pneumat., ingréd. et lubr.)	-1 278 176
Coût des implantations industrielles, dépôts et ateliers	-885 633
Assurances, Accidents et Vandalisme	-563 502
Infrastructures spécialisées	-1 500 000
Charges du matériel de transport	-2 227 324
Autres	-2 681 116
Total coûts directs	-23 112 313

Marge brute de transport	8 408 398
MANAGEMENT DES OPERATIONS DE TRANSPORT	
Encadrement des conducteurs Bus/Car	-1 589 644
Contrôle Fraude	-850 293
Frais de commercialisation et de distribution	-759 118
Informatique industrielle	-96 539
Autres	-242 412
Total Management des opérations	-3 538 006
Marge opérationnelle de transport	4 870 392
Activités de gestion (Gares, Aéroports, Parkings)	
Autres recettes	225 185
Chiffre d'affaires hors transport	225 185
Coûts opérationnels hors transport	-5 775
Marge opérationnelle hors transport	219 411
Marge opérationnelle totale	5 089 803
COUTS DES SERVICES SUPPORTS	
Personnel	-1 067 261
Terrains, locaux administratifs	-174 391
Contribution Economique Territoriale (ex Taxe Pro)	-89 827
Quote-part frais de siège	-450 061
Quote-part frais de la direction déléguée	-445 480
Frais de déplacements, mission, réception	-25 764
Honoraires	-98 889
Frais de marketing	-705 890
Informatique lié au support	-340 154
Assurances	3 371
Autres (y.c. autres produits d'exploitation)	-1 703 477
Total des services support	-5 097 824
Résultat d'exploitation	-8 022
Charges et produits financiers	-178 153
Dividendes reçus	
Résultat financier	-178 153
Résultat exceptionnel	5 731
Résultat exceptionnel	5 731
Résultat avant IS & répartition	-180 444
Impôts sur les sociétés	30 431
Impôts différés	
Crédit d'impôts hors champs IAS12	
Résultat net	-150 013

5.7. Programme contractuel d'investissement

Les investissements 2020 s'élèvent à 3 463 846€.

Le tableau ci-dessous présente les investissements 2020 par poste.

Qualification	2020
Inventaire A	3 235 674
Aménagements	50 970
<i>dont GER</i>	<i>33 504</i>
Coûts dépôts	8 631
<i>dont GER</i>	
Equipements Dépôts	343 126
<i>dont GER</i>	
Parc Véhicules	2 120 924
<i>dont GER</i>	
<i>dont Rachat de VR</i>	<i>2 049 238</i>
Equipements Parc	689 381
<i>dont GER</i>	<i>34 306</i>
Informatique Support Logiciels	16 326
Informatique Support Matériel	6 316
Inventaire B	5 433
Mobilier Matériel De Bureau	5 433
Inventaire C	222 739
Informatique Support Logiciels	96 781
Informatique Support Matériel	125 958
Total général	3 463 846

Afin de respecter les articles 26,27 et 28 de la concession, les biens des inventaires A et B sont amortis en caducité.

L'inventaire C est amorti en linéaire sur des durées définies par les normes comptables conformes aux dispositions du Plan Comptable Général.

6. Conclusion

6. CONCLUSION ET PERSPECTIVES

En 2020, la pandémie de Covid-19 a confronté l'entreprise à une épreuve totalement inédite par son ampleur, sa soudaineté et ses impacts. Keolis Pays d'Aix a accompagné la Métropole dans l'adaptation de son réseau en s'appuyant sur la fréquentation observée.

La fréquentation est en baisse de 30% en 2020 et les recettes de 24% avec une diminution de l'offre réalisée de 14%. Le résultat de l'entreprise est proche de l'équilibre. Les économies générées par la mise en place du chômage partiel et la baisse de l'offre ont été restituées à la Métropole Aix-Marseille-Provence.

Dans ce contexte de crise sanitaire, Keolis Pays d'Aix a maintenu le climat de confiance, le bien vivre ensemble et l'apaisement social. Les projets engageants de la nouvelle concession ont été réalisés notamment :

- La reprise de l'exploitation des P+R en avril
- La reprise des services scolaires en septembre
- L'amélioration du service Accessibus
- Le lancement de l'Open payment à bord de l'Aixpress et sa généralisation sur les lignes régulières
- Le lancement du TAD dynamique
- Le renouvellement d'une partie du parc.

2021 s'inscrit dans la continuité de l'année écoulée. Les incertitudes liées à la crise sanitaire demeurent et les confinements se succèdent. Keolis Pays d'Aix continuera d'accompagner la Métropole dans ces changements successifs. Il s'agira aussi de se tourner vers la reconquête de nos clients et de les réassurer sur la sécurité des transports en commun.

Les engagements en termes de transition énergétique seront tenus avec la construction d'un dépôt secondaire pour la mise en place de 13 véhicules électriques sur les lignes « mini » en septembre 2021 et 37 véhicules standards électriques en janvier 2022 soit 46 % du parc en propre en énergie électrique.

7. ANNEXES

Annexe 1 : Evolution de l'offre kilométrique commerciale (Théorique et impact COVID) par mois et par ligne 2019 à 2020

Annexe 2 : Evolution de l'offre réalisée (Théorique et impact COVID) en sous-traitance - Années 2019 à 2020

Annexe 3 : Répartition mensuelle de la fréquentation cellules compteuses par mois - Années 2019 à 2020

Annexe 4 : Validations par ligne - Années 2019 à 2020

Annexe 5 : Validations par titre – Années 2019 à 2020

Annexe 6 : Touchers de quais mensuels 2020

Annexe 7 : Evolution mensuelle des ventes par canal de distribution – 2019 à 2020

Annexe 8 : Répartition des effectifs par métier et statut au 31 décembre 2020

Annexe 9 : Plan d'études marketing 2020 – résultats d'enquêtes

Annexe 10 : Evolution de la fréquentation sur le site internet www.aixenbus.fr
Années 2017-à-2019

Annexe 11 : Bilan des réclamations et suggestions par ligne et par typologie

Annexe 12 : détail du PPI

RAPPORT ANNUEL D'ACTIVITÉS

La Métropole
Mobilité
une marque de



KEOLIS
PAYS D'AIX

2020

Accusé de réception en préfecture
013-200054807-20210930-2021_CT2_354-DE
Date de télétransmission : 14/10/2021
Date de réception préfecture : 14/10/2021

Synthèse du rapport annuel d'activité 2020 du délégataire du Service Public de transport urbain de voyageurs du Réseau Aix-en-Bus

– Direction de proximité Nord-Est –

Rapport d'activité 2020 du délégataire KEOLIS PAYS d'AIX pour l'exploitation du Réseau Aix en bus

En application de l'article L1411-3 du Code Général des Collectivités Territoriales (CGCT), le rapport annuel du délégataire du service public visé en référence, est présenté au Conseil Métropolitain qui en prend acte, après avis de la Commission de Consultation des Services Publics Locaux (CCSPL) convoquée en application de l'article L1413-1 du CGCT.

Présentation de la DSP :

La Métropole a attribué à la société Kéolis Pays d'Aix l'exploitation du réseau Aix en bus dans le cadre d'une Délégation de Service Public, encore appelée Concession, pour une période de 9 ans, allant du 4 novembre 2019 au 3 novembre 2028.

Le périmètre de la DSP concerne la desserte de 4 communes Aix en Provence, Le Tholonet, St Marc de Jaumegarde et Venelles, soit 157 000 habitants, sur une territoire de 240 km², au moyen de 28 lignes régulières, 3 lignes mini, 4 diablins, 19 circuits scolaires, un service de transport spécialisé pour les personnes en situation de handicap (accessibus/lebus+ à la demande) et 7 zones de bus à la demande.

Faits marquants 2020 :

L'année 2020 a été marquée par les événements majeurs suivants :

Innovations :

- Janvier 2020 inauguration du système de paiement et validation par carte bancaire « Openpayment » sur la ligne de BHNS et sur l'ensemble des lignes du réseau Aix en Bus en juillet 2020. A la fin de l'année 2020, 50% des achats de tickets unités ont été réalisés au travers de « l'Openpayment ».
- Janvier 2020 inauguration de la nouvelle application de transports à la demande permettant aux usagers de suivre en temps réel sur leur smartphone l'arrivée de son véhicule. L'application permet également aux usagers d'être totalement autonome dans la gestion de leurs réservations.

Transition énergétique :

- Janvier 2020 : remplacement de 8 véhicules de Transport à la Demande (TAD) thermiques par 8 véhicules électriques.
- Mai 2020 : installation de bornes de rechargement électrique pour autobus sur le dépôt principal Aix en Bus.
- Juillet 2020 : 41 véhicules hybrides ont été intégrés dans le parc, en remplacement de véhicules 100 % thermiques.
- Septembre 2020 : la ligne 16 (P+R Krypton – Rotonde) est exploitée avec 4 autobus électriques de 12 mètres en remplacement de véhicules thermiques.
- Décembre 2020 : lancement des travaux du dépôt secondaire devant accueillir l'ensemble des minibus électriques du réseau.

Impact de la crise sanitaire :

- Offre kilométrique : 1,1 millions de kilomètres non réalisés durant la crise sanitaire, soit -16 % par rapport à l'offre kilométrique théorique de 2020 et -19 % par rapport à l'année 2019.
- Fréquentation : une chute de 2,95 millions de voyages soit -29,42 % par rapport à l'année 2019.

- **Recettes** : une chute de 1,03 millions d'euros des recettes commerciales par rapport à 2019 soit – 23,5 %.

Elargissement du périmètre de la délégation de service : conformément aux engagements, ont été intégrés,

Le service de transport spécialisé pour les personnes en situation de handicap sous-traité à la société Ulysse pour la partie transport et à Kisio (filiale de Kéolis), pour la partie centrale de réservation.

L'exploitation de 3 nouveaux parc relais en avril 2020 (Krypton , Plan d'Aillane et Aréna) soit au total 6 P+R.

L'exploitation de circuits scolaires, en sous-traitance avec les sociétés SAP et SUMIAN

Principaux résultats 2020:	2019	2020	Evolution
Offre	5,837 millions sur Aix en bus +0,206 millions kilomètres sur le BHNS (hors DSP), soit un total 6,04 millions km	5,244 millions sur Aix en bus +0, 584 millions sur le BHNS soit un total 5, 828 millions km	-10% sur le périmètre DSP et -4% en intégrant les km BHNS
Fréquentation Cellules compteuses Validations Validations redressées	15, 251 millions 10, 046 millions 12, 192 millions	9, 752 millions 7, 090 millions 8, 543 millions	-36% -29% -30% s
V/K (cellules compteuses)	2,5 voy./km	1,47 voy./km	-27%
Fréquentation 7 P+R	285 583 voitures	198 786 voitures	-30%
Fraude constaté) (taux	4,2%	3,5% Enquête fraude : Octobre 2020 : 17,7% de fraude (titres non validé , non valides et sans titres)	
Moyens Abstentéisme	369 agents dont 286 conducteurs 9,56%	364 agents dont 286 conducteurs 10,14%	Stabilisation des effectifs - Crise sanitaire
Parc Age moyen	127 véhicules 8,08 ans	121 véhicules + 80 en sous traitance) =201 Age moyen : 3,78	
Recettes commerciales	4,385 millions €	3, 353 millions € -19% abts Gd public, -23% abts étudiants et scolaires -35% titres occasionnels	-23,5% impact crise sanitaire
Contribution Financière	31,676 millions d'euros,	29,780 millions €	-6%
Total Recettes	38,442 millions €	36,765 millions €	-4,4%
Total Charges	38, 615 millions		
Résultats avant impôt	-173 455 €	-180 444 €	
Investissements	1,06 millions d'euros	3 463 846 €	

Conclusion – au vu des éléments énoncés, il est demandé à la Commission d'**émettre un avis** sur le rapport annuel d'activité du délégataire du réseau de transport Aix en Bus

07/10/2021

RAPPORT N°: 19930

Présentation du rapport d'activité du délégataire KEOLIS Pays d'Aix pour l'exploitation du réseau de transport de voyageurs Aix en bus pour l'année 2020

Madame la Présidente de la Métropole Aix-Marseille-Provence, sur proposition du Commissaire Rapporteur, soumet au Conseil de la Métropole le rapport suivant :

Par délibération N° TRA007 5986/19/CM du Conseil Métropolitain en date du 16 mai 2019, a été approuvé le choix de confier à la société Kéolis Pays d'Aix, le Contrat de délégation de service, relatif à l'exploitation du réseau Aix en bus, pour une durée de 9 ans, à compter du 4 novembre 2019.

Conformément à l'article L.1411-3 du Code Général des Collectivités Territoriales, le délégataire remet chaque année à l'autorité délégante un rapport annuel présentant l'exécution du service ainsi que les données financières s'y rapportant. L'examen du rapport d'activité 2020 est mis à l'ordre du jour de l'assemblée délibérante qui en prend acte.

Le rapport du délégataire a fait l'objet d'une analyse de la part des services métropolitains, dont la synthèse est jointe à la présente délibération.

OBJET : Mobilité - Déplacements, mobilité, transports et infrastructures - AVIS - Présentation du rapport d'activité du délégataire KEOLIS Pays d'Aix pour l'exploitation du réseau de transport de voyageurs Aix en bus pour l'année 2020

Vote sur le rapport

Inscrits	58
Votants	52
Abstentions	0
Blancs et nuls	0
Suffrages exprimés	52
Majorité absolue	27
Pour	52
Contre	0
Ne prennent pas part au vote	0

Etai(en)t présent(s) et ont voté contre :

Néant

Etai(en)t excusé(s) et ont voté contre :

Néant

Etai(en)t présent(s) et se sont abstenus :

Néant

Etai(en)t excusé(s) et se sont abstenus :

Néant

Après en avoir délibéré, le Conseil de Territoire décide à l'unanimité de donner un avis favorable sur le rapport ci-joint et le transforme en délibération.

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

Maryse JOISSAINS MASINI

Signé, le 13 OCT. 2021