



Reçu au Contrôle de légalité le 03 novembre 2016



Rapport annuel 2015

Délégation de service public du réseau de transport public de
du Pays d'Aubagne et de l'Étoile

Sommaire

Engagés pour le territoire !

L'essentiel de 2015

L'offre de transports en 2015

1. Le réseau au 31 aout 2015	23
2. Les modifications d'offre	27

L'utilisation du réseau en 2015

1. Bilan de l'utilisation depuis le lancement de la gratuité	40
2. La fréquentation en 2015	42
3. L'offre kilométrique en 2015	71



Les actions marketing en 2015

1. Les événements clés de l'année.....	76
2. Poursuivre les démarches d'amélioration du réseau.....	77
3. Pérenniser une information voyageurs efficace	88
4. La consultation sur le nouveau nom du bus à la demande.....	94
5. La campagne de lancement du nouveau réseau.....	97
6. Synthèse des actions menées.....	102
7. Bilan des dépenses marketing et communication	103

Les mesures d'accompagnement du réseau

1. Bilan des incidents sur le réseau en 2015	105
2. Bilan des actions d'insertion en 2015.....	106
3. Bilan des Procès-Verbaux en 2015	108
4. Analyse de la Qualité de Service	109

Les comptes analytiques

1. L'Engagement sur la Fréquentation 2015	115
2. Contribution Forfaitaire Financière 2015.....	118
3. L'engagement de dépenses.....	118
4. Le Compte d'exploitation 2015	127

Annexes





L'année 2015, vue par Guillaume ARIBAUD, Directeur des Lignes de l'Agglo

L'année 2015 sur le réseau des Lignes de l'Agglo s'est d'abord caractérisée par une hausse très significative de la fréquentation de l'ordre de 14%. Tiré par le très bon fonctionnement du tramway, le réseau a donc dépassé la barre des 5,6 millions de personnes transportées. L'exercice 2015 confirme donc la tendance d'une augmentation forte et quasi continue (hormis en 2013 du fait des travaux du tram) du nombre de voyages annuels, depuis la mise en place de la gratuité en 2009.

Cette tendance très positive s'explique par une double action, d'abord la politique transport très volontariste menée par l'Autorité Organisatrice de Mobilité depuis de nombreuses années, ensuite par l'implication forte du délégataire dans la mise en œuvre du service. Ce partenariat solide qui fait l'essence même de la délégation de service public est pour le territoire du Pays d'Aubagne et de l'Etoile, porteur de résultats.

Si 2015 est marqué par une hausse significative du nombre de personne transportées c'est bien évidemment du fait du fonctionnement du tramway en année pleine. C'est aussi le fait d'une restructuration réussie, lancée sans à coup, menée à la demande de la collectivité et portant notamment sur la modification du service de transport à la demande. Ainsi, le premier septembre, un nouveau réseau a été mis en place avec la création de 3 nouvelles lignes régulières ainsi que la reconfiguration des lignes 2 et 3. Les modalités d'utilisation du service sur réservation ont été explicités et simplifiés et un nouveau nom a été mis en place : Résabus.

Du côté de l'exploitant, nous avons mené dans le cadre de la mise en service du tramway une action très significative de professionnalisation et d'acquisition de compétences, notamment ferroviaires. Nous avons poursuivi ces actions en 2015. La fin des garanties constructeurs sur le tramway s'est traduite par une prise en main complète des systèmes par les équipes de maintenance. D'autres actions significatives ont été menées dans tous les services, particulièrement à l'exploitation, avec la mise en œuvre d'un véritable savoir-faire en régulation mais aussi au marketing avec la mise en place du Poste d'Information Clientèle. Situé dans les locaux du Poste de Commandement Centralisé du réseau, il doit permettre d'améliorer l'information temps réel des voyageurs en situation perturbée.

Toutes ces actions orientées vers l'attractivité du réseau, mais aussi la montée en compétence des agents, doivent permettre de répondre au double défi qui attend les Lignes de l'Agglo dans les prochaines années. D'abord être au rendez-vous de l'attractivité pour répondre plus encore aux besoins des habitants dans le cadre de la mise en place de la Métropole Aix-Marseille-Provence et de son offre de mobilité multimodale. Ensuite, être au rendez-vous d'ici 2020 de l'extension du tramway vers La Bouilladisse avec la mise en service du Val'tram. Demain se prépare aujourd'hui. Les équipes des Lignes de l'Agglo sont totalement mobilisées en ce sens.







Engagés pour le territoire !

LE PARTENARIAT, LA DELEGATION DE SERVICE PUBLIC

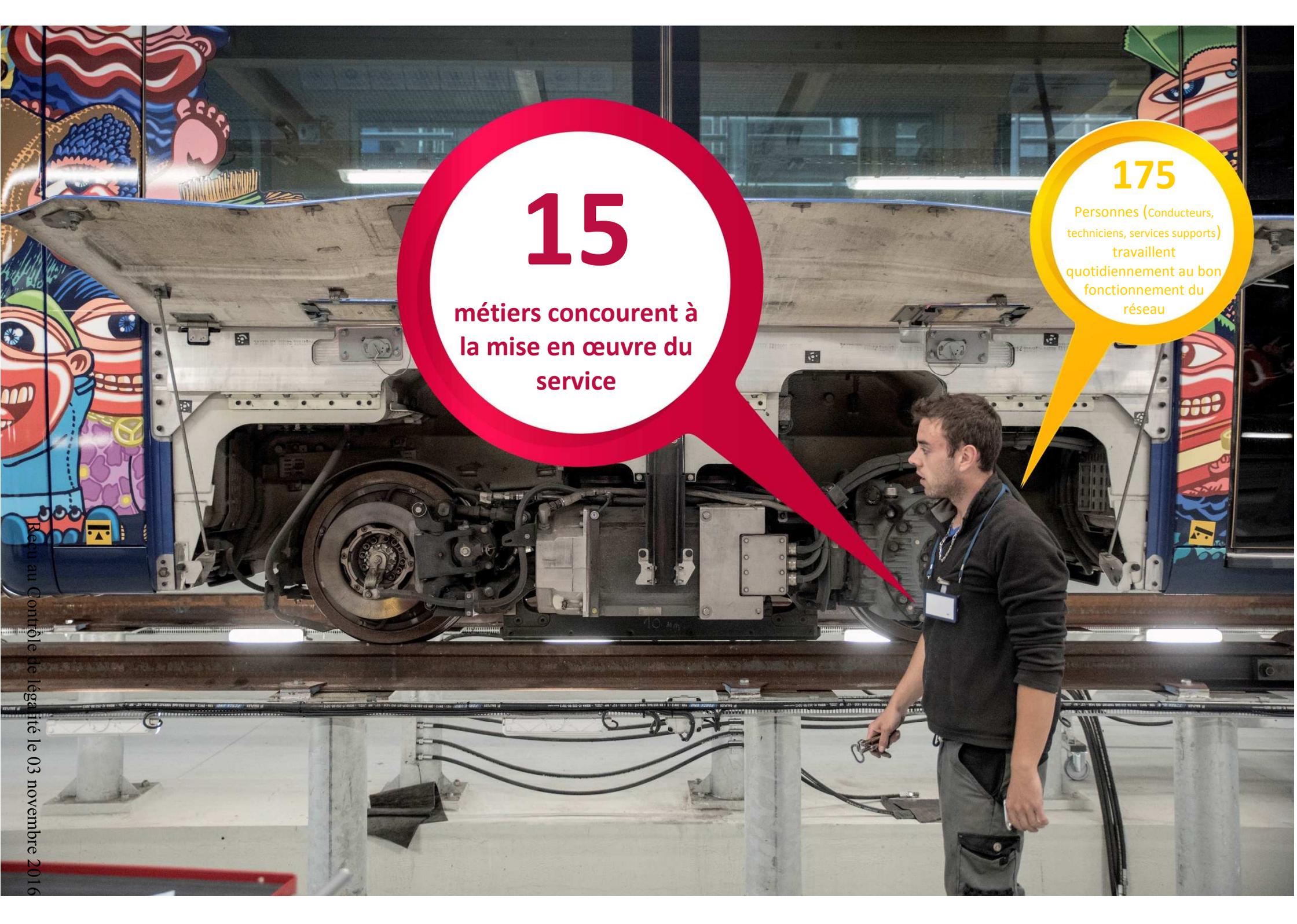
Exploité par le biais d'une délégation de service public, opérée par une filiale de Transdev, Autobus Aubagnais, le réseau des Lignes de l'Agglo fonctionne avant tout sur un partenariat entre la collectivité et son exploitant. Au-delà du mécanisme contractuel qui prévoit qu'Autobus Aubagnais assume un risque sur les charges et les recettes, ce qui caractérise avant tout le fonctionnement du réseau, c'est la fluidité du dialogue entre organisateur et opérateur afin de répondre toujours mieux aux besoins d'évolution du service.

Chargée de définir l'offre de mobilité, l'autorité organisatrice (en 2015, la Communauté d'Agglomération du Pays d'Aubagne et de l'Etoile) met en œuvre une politique ambitieuse de mobilité depuis de nombreuses années. Elle sait pouvoir compter sur l'apport en savoir-faire d'un collectif de professionnels engagés au service du territoire, et de son attractivité. Dans ce cadre, la mission confiée à Autobus Aubagnais, et à Transdev, porte sur la mise en œuvre, conforme et qualitative, de l'ensemble des prestations de transport du réseau des Lignes de l'Agglo. A ce titre, l'organisation de l'exploitant vise donc à garantir fiabilité et attractivité de l'offre de transport public sur le territoire de l'Agglo.

En tant qu'opérateur de réseau, Transdev considère que sa valeur ajoutée va au-delà de la nécessaire mise en œuvre du service. Nos équipes, engagées, se veulent être partenaires du développement territorial. A ce titre, nous travaillons quotidiennement, de concert avec l'Autorité Organisatrice de Mobilité, à l'optimisation de nos dessertes, mais également au développement de la fréquentation.

Par ailleurs, au-delà d'un fonctionnement classique d'entreprise, nous mettons en œuvre toutes les techniques et savoirs faire visant à exploiter selon les règles de l'art les matériels et équipements qui dotent le réseau. Ils constituent un patrimoine que nous devons maintenir et faire vivre pour assurer, dans la durée, le développement du service.





15
métiers concourent à
la mise en œuvre du
service

175
Personnes (Conducteurs,
techniciens, services supports)
travaillent
quotidiennement au bon
fonctionnement du
réseau



9

8

7

4

2

1

3

5

6

Reçu au Contrôle de légalité le 03 novembre 2015

UNE EQUIPE A VOTRE SERVICE

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

Il est composé de :

- 1 Guillaume ARIBAUD, Directeur du réseau
- 2 Véronique POURCHON, Responsable Qualité Sécurité Environnement, en charge notamment de toute la réglementation tramway
- 3 Frédéric FERME, Responsable Technique, en charge de la maintenance des infrastructures et des matériels roulants (tramways, bus, cars)
- 4 Mathieu MOLINIER, Responsable Production, en charge de l'encadrement des personnels d'exploitation et de conduite, bus, cars, tramways
- 5 Denis NEZAN, Responsable Etudes et Méthodes, en charge de la modélisation de l'offre de transport.
- 6 Aurélie VUAGNAT, Responsable Administratif et Financier,
- 7 Audrey PUNZO, Chargée de Mission Ressources Humaines
- 8 Stéphanie JACQUET, Assistante de Direction
- 9 Elodie HUGUES, Responsable Marketing et Communication, en charge du développement de l'attractivité du réseau.







Reçu au Contrôle de légalité le 03 novembre 2016

1 GASTRE BUS

87102

Lignes de l'agglo

BP-679-DF



L'essentiel de 2015

LES CHIFFRES CLES DU RESEAU

105 000

habitants sur le périmètre de transport urbain

12

communes desservies

Lignes de l'agglo

DU PAYS D'AUBAGNE ET DE L'ÉTOILE



5 694 320

voyageurs transportés en 2015

2 729 790

Kilomètres parcourus

3

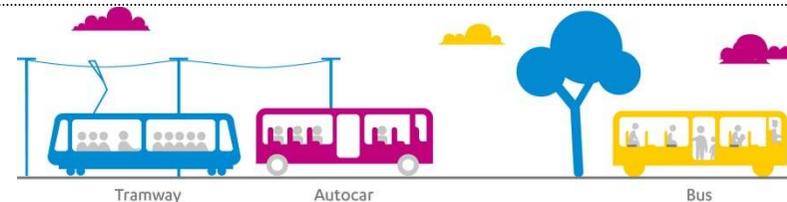
3 modes de transport: tram, bus, cars

8

rames de tramway

76

Véhicules (34 autobus et 42 autocars)



Autobus Aubagnais, filiale de Transdev est l'exploitant du réseau, dans le cadre d'une délégation de service public

9

2015 constitue la 9ème année de la DSP.

14,6_{m€}

C'est le volume de la délégation de service public pour 2015.



Une augmentation de

14%

des voyages en 2015

5 694 320

voyages en 2015



Le tram, c'est 7%
des kms pour

37%

des voyages



95%
de conformité
en 2015

> Dans le cadre de la démarche qualité contractuelle portant sur 7 critères, les Autobus Aubagnais obtiennent 94,9% de conformité en 2015. Les résultats par rapport à 2014 (95%, meilleur résultat depuis le début du contrat) se caractérisent par une grande stabilité qui démontrent la fiabilité du service rendu au public.



Ponctualité
87,4%

Prestation
Conducteur
99,4%

Conformité
véhicules
95%

Information
Point d'arrêt
97,8%

> La qualité, un atout fort du réseau pour inciter de nouveaux habitants à utiliser nos services.

LES EVENEMENTS CLES DE 2015



Le 1^{er} septembre 2015 marquait les un an d'exploitation du tramway.

Au cours de cette première année, 1 787 408 voyageurs ont emprunté la ligne.

Véritable axe structurant du réseau, elle regroupe 37% de la fréquentation du réseau.

En moyenne, 7 380 personnes voyagent sur le tramway tous les jours.



Au 31 août 2015, le réseau a connu une importation restructuration de son offre.

> 3 nouvelles lignes régulières ont été créées.

> L'offre bus à la demande a été simplifiée, avec à présent plus que 4 zones et un fonctionnement exclusivement à la réservation.

> Les lignes 2 et 3 ont été restructurées.



Au cours de l'année le PIC (Point d'Information Centralisée) a pris en charge l'information en temps réel.

Aujourd'hui en cas d'incidents sur le réseau, les hôtesses sont en mesure de déployer les outils de communication adéquats en fonction de la nature de l'incident ; diffusion de SMS/email, envois de messages sur les bornes d'information, publication sur le site internet et la page Facebook, enregistrement sur le répondeur du service, rédaction de note d'informations.



Dans la continuité de la réorganisation entreprise l'année dernière dans le cadre de la mise en service du tramway, le service exploitation a travaillé sur ses méthodes de travail.

Il s'agit pour tout le service de s'orienter vers la maîtrise des procédures essentielles, permettant de garantir l'efficacité de la mise en œuvre de nos prestations au jour le jour, et d'anticiper sur les aléas. 8 axes de travail ont été identifiés pour permettre la bonne mise en œuvre du service avec un tronc commun : le management opérationnel.



Le 12 octobre, un exercice de simulation de piéton écrasé par le tramway a été réalisé

Cet exercice réalisé en collaboration avec le SDIS, la ville d'Aubagne, la Police municipale, la police nationale, l'agglomération et l'association Atrics, permettait de tester la réactivité, le timing et le respect des procédures internes et avec nos partenaires. Une cellule de crise a été activée avec simulations de contact avec la presse écrite et télévisé et une plateforme Twitter et Facebook.



Maintenance tramway et industrialisation du secteur bus, un travail en commun sur l'année

L'année 2015 a été l'année d'une forte reprise en main de la maintenance Bus, avec de gros investissements effectués (formation, équipements industriels). La rigueur et traçabilité existant dans le monde ferroviaire s'est transposée aux problématiques de maintenance bus (plans de maintenance, traçabilité, vérification des outillages de contrôle). D'autre part, la carrosserie Bus a apporté son expérience aux mainteneurs Tramway afin d'être plus réactifs dans la remise en état en cas d'accident.

Le travail de mutualisation sur intervention en astreinte Tramway a été amorcé et donnera lieu en 2016 à une formation conjointe sur le remorquage rame et le relevage de la ligne aérienne de contact.

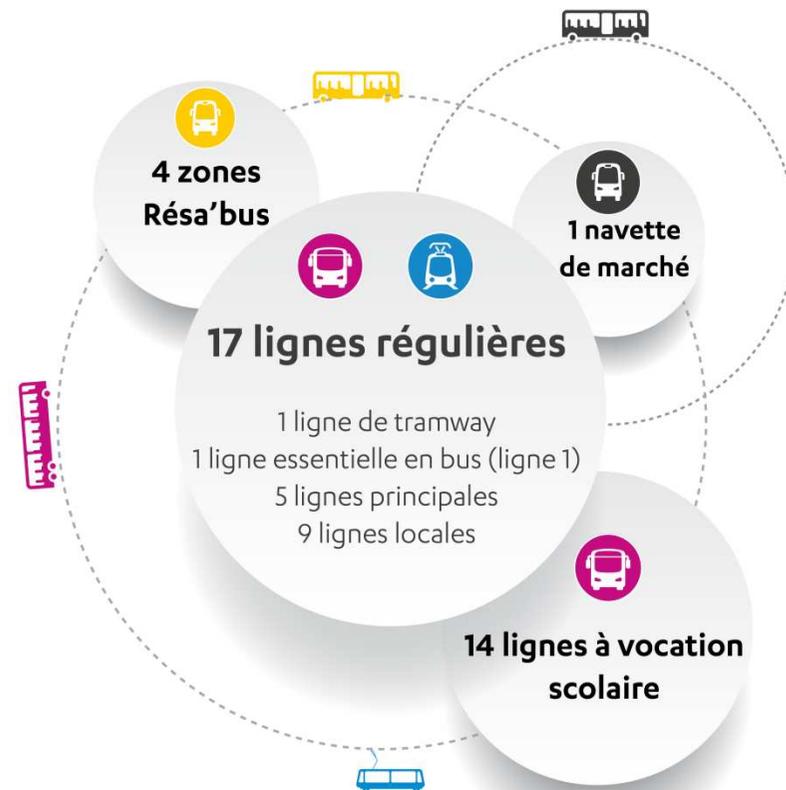
Le service maintenance Tramway s'est réorganisé afin d'être plus productif lors des maintenances préventives (nuit, matériel roulant).





I. LE RESEAU AU 31 AOÛT 2015

Le réseau au 31 août 2015, était composé de ;





+187%
de fréquentation
depuis 2008

Reçu au Contrôle de légalité le 03 novembre 2016

☆ Les lignes essentielles



☆ Les lignes locales



☆ Les lignes principales



☆ La navette du marché



 **Les circuits scolaires**

Collège Louis Aragon

A La Dorgale
Coll. L. Aragon

EF La Bouilladisse
Coll. L. Aragon

U La Bouilladisse Gare
Les Playes

P La Source
Lascours
Coll. L. Aragon

R La Source
Lascours
Coll. L. Aragon

Collège Ubelka

B Auriol
St Barthélémy
Coll. Ubelka

C Auriol
Mairie
Coll. Ubelka

D Auriol
Ham. du Moulin de Redon
Coll. Ubelka

S La Destrousse
Souque Nègre
Coll. Ubelka

Collège Lakanal

H Pin Vert
Coll. Lakanal

J St Pierre
les Aubagne
Coll. Lakanal

Centre-ville

I St Pierre
Les Aubagne
Gare

O Roquevaire
Centre-Ville
Gare

Y Campagne
Gare

 **Les zones Résa'Bus**

Z1 Les Solans
Beaudinard

Z2 Roquevaire

Z3 La Bouilladisse
Belcodène

Z4 Peypin
La Destrousse
Cadolive
St Savournin

17 Peypin
La Destrousse



II. LES MODIFICATIONS D'OFFRE

1. L'offre au 31 août 2016



OFFRE TRAMWAY



L'offre Tbus est étendue à la journée. L'exploitation de la ligne se fait en GX127.



OFFRE LIGNES REGULIERES ET CIRCUITS SCOLAIRES



L'itinéraire est modifié ; la tête de ligne est transférée à la Gare avec une desserte de l'allée des Faïenciers dans les deux sens.



L'itinéraire est modifié ; la tête de ligne est transférée au Parking Passons sauf aux entrées et sorties scolaires.

L'offre dimanche est étendue toute la journée avec un terminus aux Passons. L'exploitation est faite en minibus.



Les temps de parcours sont adaptés suite à l'étude sur les lignes 08 et 09.



<p>6 La Penne sur Huveaune Gare</p>	<p>L'arrêt les Farigoules est renommé en Casamance.</p>
<p>8 St Zacharie Auriol Gare</p>	<p>Une étude des temps de parcours a été réalisée. Pour répondre aux problèmes de surcharge un nouveau graphique a été composé. La ligne 8 ne dessert plus Saint Zacharie en heures de pointe. Un Récéro affecté à la ligne 8S a été remplacé par un GX327 qui offre une plus grande capacité.</p>
<p>9 St Zacharie Les Artauds Gare</p>	<p>Une étude des temps de parcours a été réalisée. Pour répondre aux problèmes de surcharge un nouveau graphique a été composé.</p>
<p>11 Cuges Les Pins Gare</p>	<p>La ligne emprunte la passerelle Lagunas dans les 2 sens. Deux départs sont décalés afin de limiter le battement à Cuges.</p>
<p>12</p>	<p>La ligne est supprimée suite aux modifications sur les lignes 2 et 3.</p>
<p>13 La Garenne Gare</p>	<p>La ligne 13 et le circuit fixe 101 fusionne, pour créer une ligne Garenne <> Gare avec desserte du plateau des Espillères toutes les heures. Cette nouvelle ligne complète la desserte du centre-ville avec une fréquence autour de 20 min. La clinique de la Casamance n'est plus desservie.</p>
<p>14 Lot La Louve Gare</p>	<p>Le circuit fixe 102L devient une ligne régulière la ligne 14. Le graphique est reconfiguré.</p>
<p>15 La Thuillière Gare</p>	<p>Le circuit fixe 102T devient une ligne régulière la ligne 15. Le graphique est reconfiguré.</p>



<p>16 Les Solans Gare</p>	<p>Une nouvelle desserte est créée dans le secteur des Solans (ancien secteur bus à la demande n°103).</p>
<p>M1 Marché Auriol</p>	<p>La ligne 15 est renommée M1. Le graphique est recomposée afin d'améliorer l'efficacité de la ligne ; l'itinéraire était obsolète. L'amplitude est réduite.</p>
<p>D Auriol Mairie du Mas des Peches Coll. Ubelka</p>	<p>Le doublage de 16h40 est supprimé.</p>
<p>H Pin Vert Coll. Lakanal</p>	<p>Le graphique est recomposé. Le circuit est renommé en 3S et H en fonction de l'Origine et de la destination. L'itinéraire du circuit H est désormais Pin Vert – Collège Lakanal.</p>
<p>I St Pierre Les Aubagne Gare</p>	<p>Le circuit fixe du secteur 104 a été renommé I.</p>
<p>J St Pierre les Aubagne Coll. Lakanal</p>	<p>Quelques temps de parcours inter-lieux sont modifiés suite à des réclamations sur le 08h05 Saint Pierre.</p>
<p>O Roquevaire Centre-Ville Gare</p>	<p>Les temps de parcours sont adaptés suite à l'étude sur les lignes 08 et 09.</p>
<p>R La Sounce Lascours Coll. L. Aragon</p>	<p>Le circuit fixe du secteur 105 est intégré dans le circuit scolaire R.</p>
<p>U La Bouilladisse Gare Les Playes</p>	<p>Le circuit fixe du secteur 107 est renommé circuit scolaire U.</p>





L'offre est reconfigurée suite à la création de la ligne 16 et de la modification du secteur 103-104.



OFFRE RESA'BUS

Au 31 août le service bus à la demande est renommé Résa'bus. Les 10 secteurs sont remplacés par 4 zones.



La zone 1 s'étend de la Croix du Garlaban, La Source vers St Pierre les Aubagne, les Mellets et Beaudinard (ancienne zones 103 et 104).



La zone 2 couvre les anciens secteurs 105-106.



La zone 3 intègre les communes de Belcodène et de La Bouilladisse, anciens secteurs 107-109.



La zone 4 couvre les communes de St Savournin, Cadolive, Peypin, La Destrousse, anciens secteurs 108-110.



Une nouvelle ligne est créée sur l'axe Auberge Neuve, Halte Routière de Peypin, Souque Nègre.

Cette ligne fonctionne du lundi au samedi avec des départs toute la journée.



2. L'offre au 16 novembre 2015



OFFRE LIGNES REGULIERES ET CIRCUITS SCOLAIRES

7 Gémenos
Gare

Les départs de 17h10-18h10 de la Gare d'Aubagne et 17h37-18h37 de Gémenos sont décalés pour améliorer les correspondances scolaires

14 Lot. La Louve
Gare

Le départ de 12h10 du 14S est décalé à 12h15 à partir du 30 septembre afin d'améliorer la desserte de collège N. Sarraute.

15 La Thuilière
Gare

L'arrêt Seignadone (vers la Thuilière) est remis en service.

Y Campagne
Gare

L'itinéraire est modifié (Le chemin de la Carreirade d'Allauch est interdit aux véhicules de transports en commun).



OFFRE RESA'BUS

Les temps de parcours sont modifiés.

17 Peypin
La Destrousse

Le départ de 16h50 est décalé à 16h55 afin que certains collégiens qui sont scolarisés sur Roquevaire puissent faire la correspondance entre le EF et la 17



3. L'offre au 30 novembre 2015



OFFRE CIRCUITS SCOLAIRES



Un véhicule moyen est affecté en remplacement du minicar pour pallier aux problèmes de surcharge.



Un minicar est affecté en remplacement du minibus.



4. Les dessertes exceptionnelles

Au cours de l'année, des adaptations d'offre ont été réalisées en fonction des événements du territoire.



Brevet Blanc du Collège Louis Aragon, mardi 7 avril 2015

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



Navette de la Médiévale de la Penne-sur-Huveaune, samedi 23 mai 2015

A l'occasion de la fête Médiévale qui s'est déroulée les 23 et 24 mai 2015, la circulation a été interrompue sur le Boulevard Jean Jacques Rousseau entre le Boulevard Voltaire et l'impasse Valentin de 12h à 20h. Cela aura eu pour incidence la déviation de la ligne 6 via "Route de Marseille" à hauteur des "Farigoules", reprise à "La Penne".

Cette modification de desserte a fonctionné de 12h à 20h avec 13 départs depuis les Farigoules.

20 personnes ont emprunté cette navette.



Fête de la musique, Aubagne, dimanche 21 juin 2015

Certaines lignes du réseau ont été prolongées avec des itinéraires adaptés :



La Garenne	17:50	19:15	20:25	20:55	22:05	22:35
Les Cossettes	17:54	19:18	20:28	20:58	22:08	22:38
La Tourtelle	17:57	19:20	20:30	21:00	22:10	22:40
Martin Luther King	17:59	19:22	20:32	21:02	22:12	22:42
Gare	18:01	19:24	20:33	21:03	22:13	22:43

Gare	18:55	20:10	20:40	21:50	22:20	23:30
Martin Luther King	18:57	20:11	20:41	21:51	22:21	23:31
La Tourtelle	19:01	20:14	20:44	21:54	22:24	23:34
Les Cossettes	19:04	20:16	20:46	21:56	22:26	23:36
La Garenne	19:08	20:20	20:50	22:00	22:30	23:40

Le Tbus réalisait son itinéraire habituel :

- * **59 voyageurs** ont emprunté le Tbus dans le sens La Garenne – Gare
- * **96** dans le sens retour



LIGNE

3

L'itinéraire de la ligne a été adapté :



Les Passons	18:30	19:50	21:30	23:10
Chemin St Michel	18:33	19:53	21:33	23:13
Le Verger des Passons	18:34	19:54	21:34	23:14
Marcel Pagnol	18:42	20:02	21:42	23:22
Gare	18:50	20:06	21:46	23:26

Au départ des Passons, **31 voyageurs** ont emprunté la ligne 3.

Gare	18:05	19:30	21:10	22:50
Marcel Pagnol	18:11	19:35	21:15	22:55
Le Verger des Passons	18:19	19:43	21:23	23:03
Chemin St Michel	18:20	19:44	21:24	23:04
Les Passons	18:23	19:46	21:26	23:06

Au départ de la Gare, on compte **26 voyageurs**.

LIGNE

6

La ligne 6 prolongeait son itinéraire jusqu'à la Gare.

Les Candolles	19:20	20:10	22:15	23:05
Place de l'Eglise	19:25	20:15	22:20	23:10
Grands Pins	19:28	20:18	22:23	23:13
Les Farigoules	19:31	20:21	22:26	23:16
Village	19:34	20:24	22:29	23:19
Eiffel	19:35	20:25	22:30	23:20
La Tourtelle	19:37	20:27	22:32	23:22
Martin Luther King	19:39	20:29	22:34	23:24
Gare	19:40	20:30	22:35	23:25

56 personnes ont emprunté la ligne 6 au départ de la Penne.

Gare	19:45	21:50	22:40	23:30
Martin Luther King	19:46	21:51	22:41	23:31
La Tourtelle	19:49	21:54	22:44	23:34
Eiffel	19:51	21:56	22:46	23:36
Village	19:52	21:57	22:47	23:37
Les Farigoules	19:55	22:00	22:50	23:40
Grands Pins	19:57	22:02	22:52	23:42
Place de l'Eglise	19:59	22:04	22:54	23:44
Les Candolles	20:05	22:10	23:00	23:50

Au départ de la Gare, on compte **42 voyageurs**.



LIGNE

8

L'itinéraire de la ligne 8 a été adapté :



Les Tuileries	18:55	20:10	21:25	22:55
St Zacharie CV	18:56	20:11	21:26	22:56
Moulin de Redon	18:59	20:14	21:29	22:59
Les Artauds	19:02	20:17	21:32	23:02
La Place	19:05	20:20	21:35	23:05
Pont de Joux	19:09	20:24	21:39	23:09
Eglise Roquevaire	19:12	20:27	21:42	23:12
Pin Vert	19:20	20:35	21:50	23:20
Centre des Impôts	19:23	20:38	21:53	23:23
Gare	19:29	20:44	21:59	23:29

Gare	19:35	20:50	22:20	23:35
Centre des Impôts	19:41	20:56	22:26	23:41
Pin Vert	19:43	20:58	22:28	23:43
Eglise Roquevaire	19:51	21:06	22:36	23:51
Pont de Joux	19:53	21:08	22:38	23:53
La Place	19:56	21:11	22:41	23:56
Les Artauds	19:59	21:14	22:44	23:59
Moulin de Redon	20:01	21:16	22:46	00:01
St Zacharie CV	20:04	21:19	22:49	00:04
Les Tuileries	20:05	21:20	22:50	00:05

46 personnes ont voyagé depuis les Tuileries.

54 au départ de la Gare

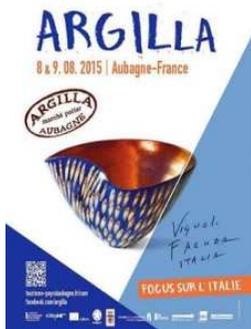
Au total, **410 personnes** ont utilisé les lignes pendant la fête de la musique, contre 5/9 l'année passée. A noter cependant, qu'en 2014, 8 lignes circulaient pendant cette soirée et que la fête de la musique tombait un samedi soir contre un dimanche soir cette année.

Brevet des collèges, jeudi 25 et vendredi 26 juin 2015

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

Le collège Louis Aragon étant fermé le mercredi 24 juin 2015, les services scolaires des lignes A / EF et R liés à cet établissement n'ont pas été effectués.





Argilla, samedi 8 et dimanche 9 août

Dans le cadre de l'événement Argilla, deux navettes ont été mis en place, afin de permettre aux visiteurs de se garer dans des Parkings relais puis de rejoindre la manifestation en bus.

- * La navette bleue desservait l'arrêt Central Parc depuis le parking de la Martelle.
- * La navette Verte reliait l'Espace des libertés au marché de gros.

En complément, la ligne tramway a circulait le samedi jusqu'à 0h30 et le dimanche jusqu'à 22h30.

Navette bleue	Navette verte	Tramway
<p>La Martelle – Central parc</p> <p>Samedi</p> <p>Premier départ : 09h00 Dernier départ : 00h18</p> <p>Fréquence :</p> <ul style="list-style-type: none"> - De 9h à 18h30 : toutes les 10 minutes - De 18h30 à 00h20 : toutes les 20 minutes <p>Dimanche</p> <p>Premier départ : 09h00 Dernier départ : 22h18</p> <p>Fréquence :</p> <ul style="list-style-type: none"> - De 9h à 18h30 : toutes les 10 minutes - De 18h30 à 22h30 : toutes les 20 minutes 	<p>Marché de gros – Espace des Libertés</p> <p>Samedi</p> <p>Premier départ : 09h00 Dernier départ : 00h20</p> <p>Fréquence : un bus toutes les 15 minutes</p> <p>Dimanche</p> <p>Fréquence : un bus toutes les 15 minutes</p> <p>Premier départ : 09h00 Dernier départ : 22h30</p>	<p>Samedi</p> <p>Premier départ : 5h45 Dernier départ : 0h10</p> <p>Fréquence :</p> <ul style="list-style-type: none"> - toutes les 10 minutes jusqu'à 22h30 - Toutes les 15 minutes de 22h30 à 00h30 <p>Dimanche</p> <p>Premier départ : 9h05 Dernier départ : 22h25</p> <p>Fréquence :</p> <ul style="list-style-type: none"> - toutes les 10 minutes jusqu'à 19h30 - Toutes les 15 minutes de 19h30 à 22h30

- * **183 voyageurs** ont utilisé la navette bleue le samedi et **207** le dimanche
- * **472 personnes** ont emprunté la navette verte le samedi et **519** le dimanche

Le tramway et les navettes ont été peu utilisés le soir du fait que les stands ont tous fermés à 19h30.

Il semblerait que cette édition ait rassemblé moins de monde que les éditions précédentes.





Adaptation pré-rentree Collège Louis Aragon, mardi 1^{er} septembre 2015

Le mardi 1^{er} septembre, le collège a réalisé une rentrée échelonnée, la desserte a donc été adaptée en conséquence.



Renfort desserte OK Corral, jeudi 29 et vendredi 30 octobre

Un renfort sur la L11 a été mis en place, celui-ci ciblé les départs de 08h45 et 09h30 au départ du PEM et 16h10 et 16h55 au retour d'OK Corral.



Réunion pédagogique, mercredi 18 novembre 2015

Cette réunion pédagogique a engendré l'annulation des cours. Les dessertes des collèges ont donc été supprimées.





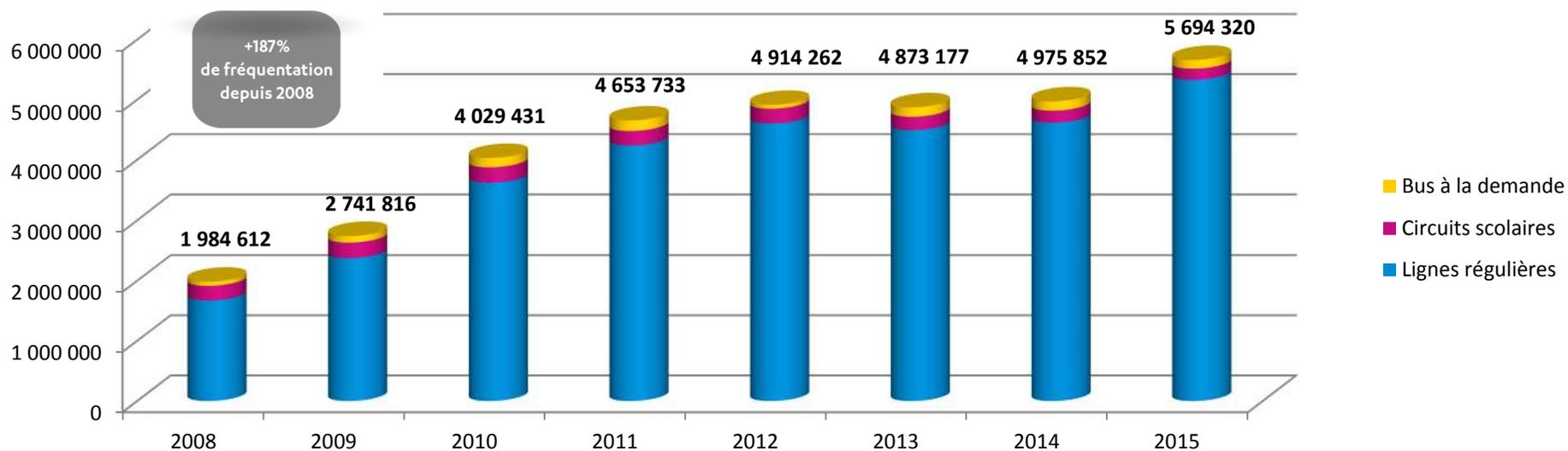


Reçu au Contrôle de légalité le 03 novembre 2016



L'utilisation du réseau en 2015

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



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



Entre 2008 et 2015, la fréquentation annuelle du réseau de transport public de l'Agglomération du Pays d'Aubagne et de l'Etoile s'est vue multiplier par 2,8. Nous pouvons observer qu'entre 2008 et 2012, la gratuité a été un important levier pour doper la fréquentation, le réseau a ainsi pu gagner près de 3 millions de voyageurs.

En 2013 et 2014, la fréquentation a ensuite quelque peu stagnée du fait des travaux pour la mise en place du tramway.

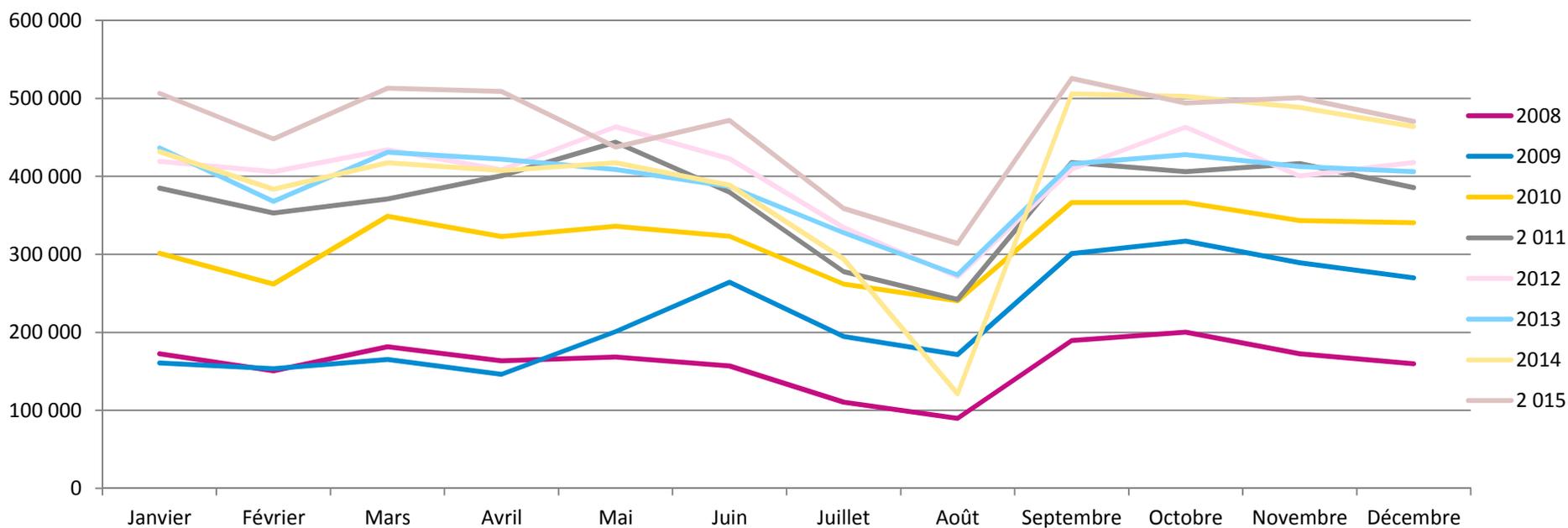
En 2015, le réseau connaît à nouveau une forte augmentation de l'ordre de 15%, grâce à l'effet tramway. Celui-ci a connu un fort succès dès son lancement et a permis au réseau de gagner 741 502 voyageurs supplémentaires sur les lignes régulières en 1 an soit une augmentation de près de 16%.



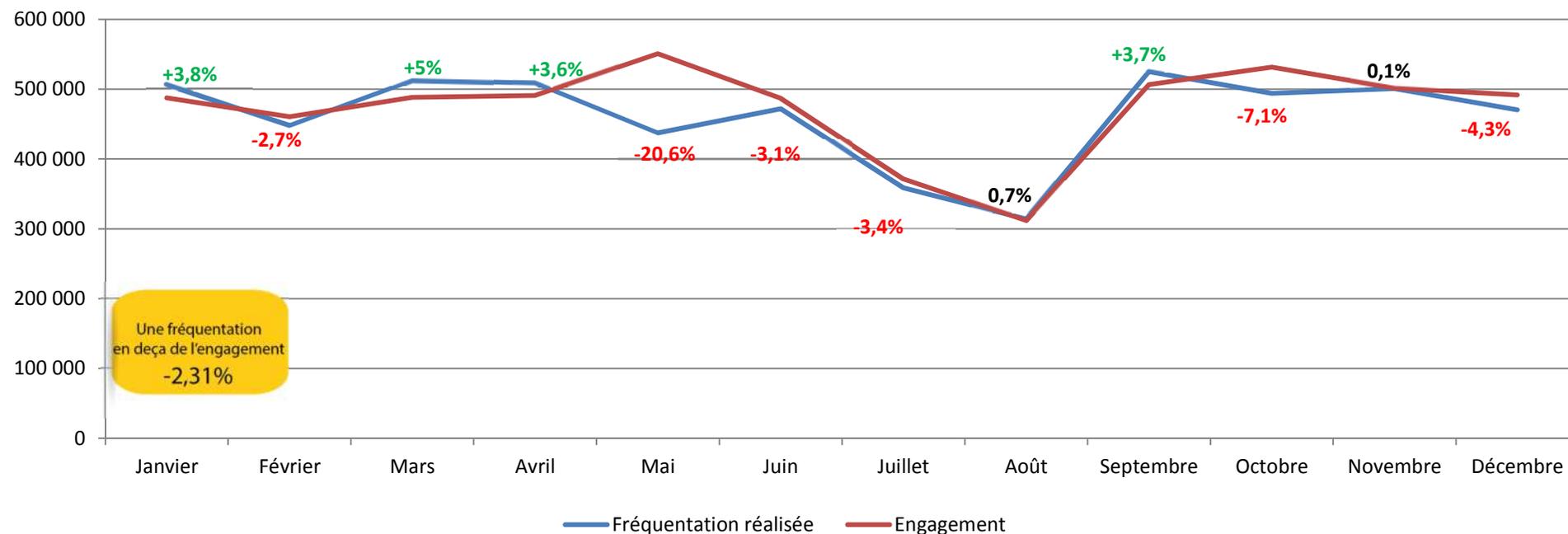
II. LA FREQUENTATION EN 2015

1. La fréquentation mensuelle (hors bus à la demande)

	Janvier	Février	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	Septembre	Octobre	Novembre	Décembre	Total
2008	172 586	150 633	181 334	163 419	168 489	156 856	110 572	89 814	189 455	200 110	172 491	159 820	1 915 579
2009	160 623	153 402	165 115	146 272	200 730	264 437	194 780	171 385	301 029	317 101	289 374	269 776	2 634 024
2010	301 455	261 953	348 866	322 754	336 104	323 245	261 981	240 525	366 438	366 330	343 289	340 445	3 813 387
2 011	384 684	352 945	371 005	400 762	443 843	379 670	277 734	242 282	417 580	405 831	416 426	385 668	4 478 430
2012	419 146	405 847	434 095	408 429	463 586	422 658	334 356	271 295	408 930	463 165	400 566	417 734	4 849 807
2013	436 406	367 722	430 879	421 763	408 815	387 086	327 587	273 557	416 020	427 867	412 502	406 122	4 716 325
2014	431 458	383 433	417 289	407 363	417 403	388 542	294 208	121 069	505 685	502 585	488 347	463 798	4 821 179
2 015	506 301	448 039	512 849	508 844	437 418	471 943	358 735	313 704	525 411	493 980	500 927	470 514	5 548 666



a. La fréquentation réalisée par rapport à l'engagement



	Janvier	Février	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	Septembre	Octobre	Novembre	Décembre	Total
Fréquentation réalisée	506 301	448 039	512 849	508 844	437 418	471 943	358 735	313 704	525 411	493 980	500 927	470 514	5 548 666
Engagement	487 764	460 435	488 534	491 017	550 628	486 852	371 416	311 638	506 716	531 616	501 537	491 774	5 679 927

Nous finissons l'année 2015, en dessous de l'engagement de 2,31%, soit 131 261 voyageurs en moins.

Si on observe les résultats mois par mois, on remarque un décrochage sur deux mois : Mai et Octobre. Au cours de ces deux mois, la fréquentation a été en dessous de 150 846 voyageurs par rapport à l'engagement.



b. La fréquentation des lignes régulières

	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	Evolution 2014/2015 Valeur absolue	Evolution 2015/2008
T	-	-	-	-	-	-	692 131	2 023 427	1 331 296	-
1	602 227	880 847	1 494 491	1 647 579	1 767 029	1 664 676	1 207 720	663 862	-543 858	10%
T+L1	602 227	880 847	1 494 491	1 647 579	1 767 029	1 664 676	1 899 851	2 687 289	787 438	346%
2	66 636	104 018	107 204	100 537	109 490	94 991	96 237	81 723	-14 514	23%
3	154 293	245 712	480 850	641 819	676 419	644 995	646 009	715 658	69 649	364%
4	20 493	27 356	40 917	53 951	57 949	53 768	65 269	59 092	-6 177	188%
5	78 405	96 959	149 485	164 670	203 088	188 404	169 070	164 495	-4 575	110%
6	159 048	256 313	384 557	552 769	569 770	572 901	450 302	321 333	-128 969	102%
7	132 472	167 366	186 569	191 468	221 069	219 035	229 843	226 415	-3 428	71%
8	242 687	330 583	438 394	501 403	576 121	583 364	571 322	512 921	-58 401	111%
9	75 137	91 188	100 341	107 417	118 705	134 208	123 844	121 152	-2 692	61%
10	30 296	48 953	70 021	81 989	96 688	115 285	120 091	116 343	-3 748	284%
11	91 914	108 131	158 098	187 924	193 419	206 663	208 068	217 493	9 425	137%
12	13 683	15 390	2 142	2 897	8 218	10 397	10 335	6 783	-3 552	-50%
13	-	-	-	-	-	-	22 107	77 698	55 591	-
14	-	-	-	-	-	-	-	13 791	-	-
15	-	-	-	-	-	-	-	6 165	-	-
16	-	-	-	-	-	-	-	19 256	-	-
Marché	1 238	1 643	1 518	2 131	3 058	2 884	3 739	2 154	-1 585	202%
Tbus	-	-	-	-	-	-	3 499	11 428	7 929	-
TOTAL	1 668 529	2 374 459	3 614 587	4 236 554	4 601 023	4 491 571	4 619 586	5 361 088	2 925 452	1,35
Evolution n/n-1		42%	52%	17%	9%	-2%	3%	16%		



Le réseau a connu des évolutions majeures lors de la rentrée 2015, notamment ;

☆ 3 nouvelles lignes régulières ont été créées : 14 (Gare – La Louve), 15 (Gare - La Thuilière) et 16 (Gare - Les Solans).

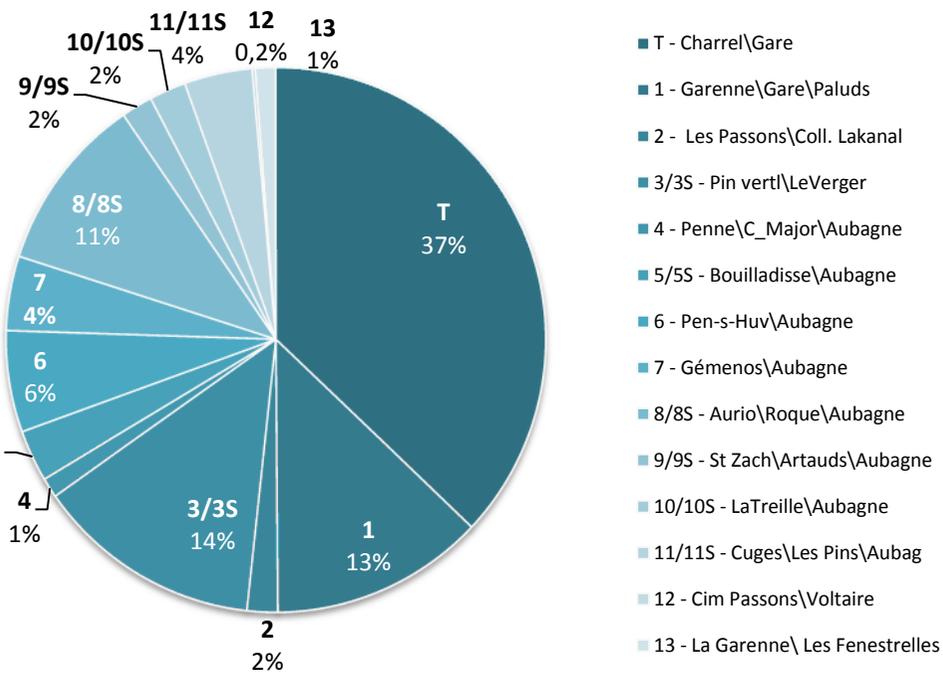
☆ Les lignes 2 et 13 ont été restructurées.

☆ Une nouvelle offre a été mise en place sur l'axe Saint Zacharie – Auriol – Roquevaire – Aubagne

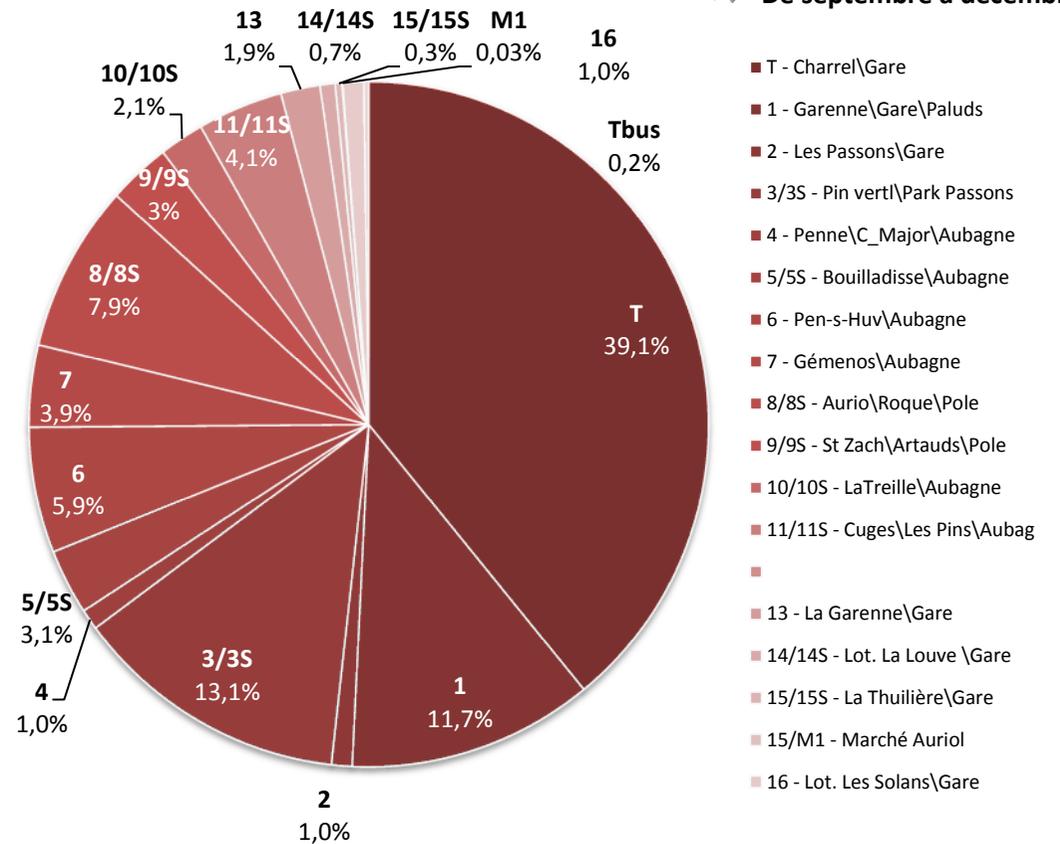
Ainsi afin d'analyser les évolutions de fréquentation du réseau, deux périodes distinctes seront analysées : Janvier à Août et Septembre à Décembre.

Le poids des lignes

☆ De janvier à Aout



☆ De septembre à décembre



Reçu au Contrôle de Régularité Le 03 novembre 2016



	Janvier à Août	Poids des lignes	Septembre à Décembre	Poids des lignes	Total
T - Charrel\Gare	1 275 222	37,0%	748 205	39,1%	2 023 427
1 - Garenne\Pole\Paluds	440 183	12,8%	223 679	11,7%	663 862
2 - gare SNCF\Passons	63 007	1,8%	18 716	1,0%	81 723
3/3S - Pin vert\LeVerger	464 669	13,5%	250 988	13,1%	715 658
4 - Penne\C_Major\Pole	40 448	1,2%	18 643	1,0%	59 092
5/5S - Bouilladisse\Aubagne	105 404	3,1%	59 091	3,1%	164 495
6 - Pen-s-Huv\Pole Echanges	207 560	6,0%	113 774	5,9%	321 333
7 - Gémenos\Aubagne	152 195	4,4%	74 220	3,9%	226 415
8/8S - Auriol\Roque\Pole	361 284	10,5%	151 637	7,9%	512 921
9/9S - St Zach\Artauds\Pole	64 483	1,9%	56 669	3,0%	121 152
10/10S - LaTreille\Pole Echange	75 646	2,2%	40 697	2,1%	116 343
11/11S - Cuges\Les Pins\Aubag	139 720	4,1%	77 774	4,1%	217 493
12 - Cim Passons\Voltaire	6 783	0,2%			6 783
13 - La Garenne\ Gare	41 977	1,2%	35 721	1,9%	77 698
14/14S - Lot. La Louve \Gare			13 714	0,7%	13 791
15/15S - La Thuillère\Gare			6 155	0,3%	6 165
15/M1 - Marché Auriol	1 517	0%	637	0,0%	2 154
16 - Lot. Les Solans\Gare			19 060	1,0%	19 156
Tbus - La Garenne \Gare	6 910	0%	4 519	0,2%	11 428
Total	3 447 007		1 913 898		5 361 088



RESEAU HIVER

RESEAU AU 31-08-2015

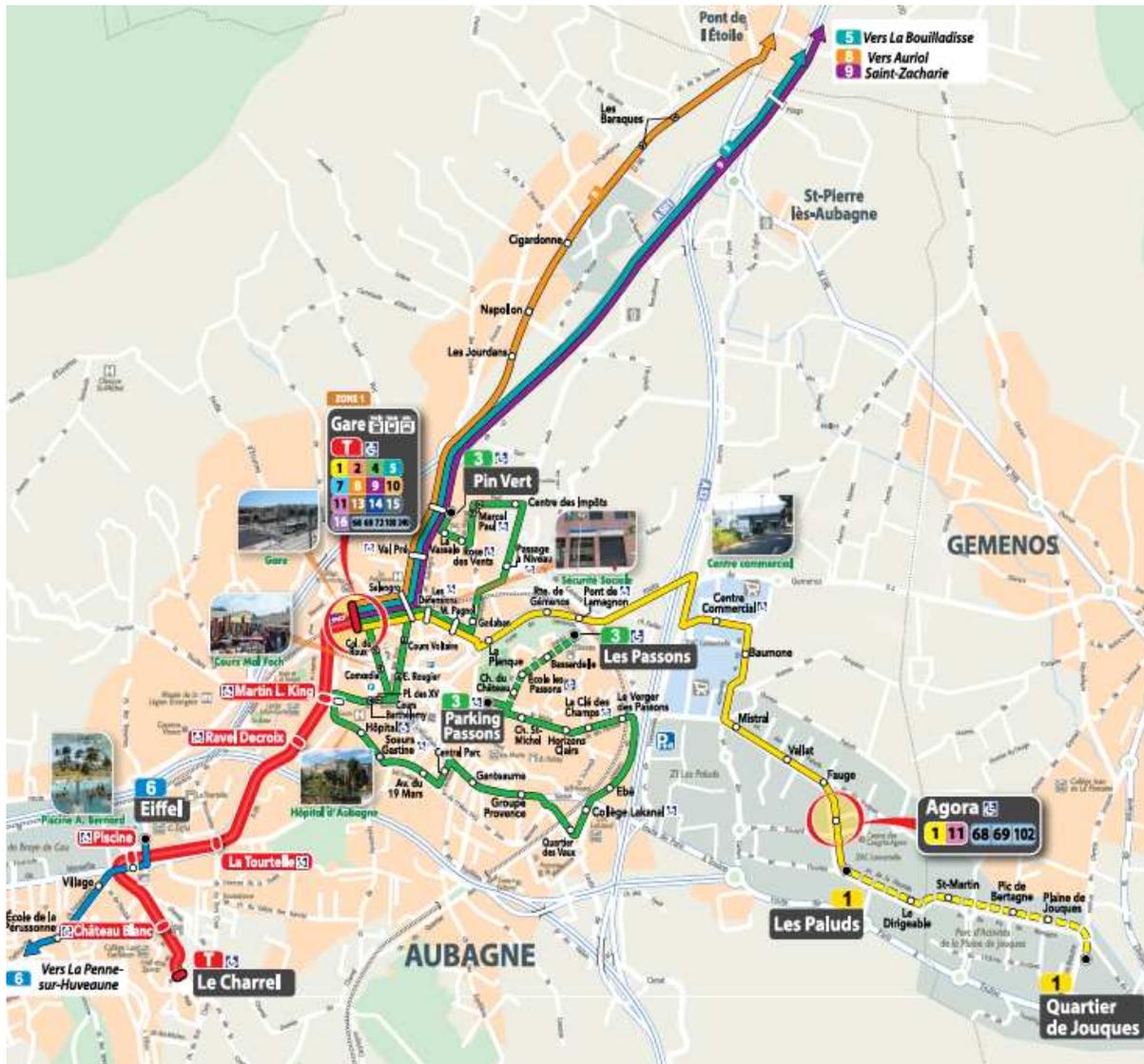
N°	Noms des lignes	Jours de fonctionnement	Amplitude de fonct.	Fréquences en HP et HC	Nombre de trajets/jour	Fréquentation	Poids des lignes
Lignes Essentielles							
1	Gare Aubagne - Les Paluds - Quartier de Jouques	L au S	6h00-20h50	15' / 25'	110	663 862	12%
Tbus	Garenne - Gare Aubagne	D et F	9h00-18h00	35'	24	11 428	0,2%
TRAM	Le Charrel - Gare Aubagne	L au S	5h45-21h00	10'	186	2 023 427	38%
Lignes Principales							
3	Pin vert - Comoedia - Collège Lakanal - Les Passons	L au S D et F	6h20-19h30 9h00-18h00	20' / 25' 60'	66 14	715 658	13%
5	Les Gisclans - Gare Aubagne (par autoroute)	L au V S	6h40-19h40 6h40-19h30	20' / 60' 60'	42 26	164 495	3%
6	La Penne sur Huveaune - Eiffel	L au S	6h05-20h15	20' / 30'	66	321 333	6%
8	St Zacharie - Auriol - Roquevaire - Gare Aubagne	L au V S S (VS) D et F	5h50-21h05 6h20-19h55 6h20-19h55 6h50-19h30	20' / 40' 30' / 60' 30' / 60' 90'	58 40 40 16	512 921	10%
9	Saint-Zacharie - A52 - Gare Aubagne	LMJV Mercredi LMJV (VS) Mercredi (VS)	6h30-19h30 6h30-19h30 6h30-19h30 6h30-19h30	25' - Ligne 25' - Ligne 25' - Ligne 25' - Ligne	29 30 29 30	121 152	2%
Lignes Locales							
2	Les Passons - Faienciens - Gare d'Aubagne	L au S	6h20-19h45	30'	54	81 723	2%
4	Gare Aubagne - CD2 - La Penne sur Huveaune	L au S	7h05-18h55	45' / 60'	29	59 092	1%
7	Gare Aubagne - Centre Commercial - Gémenos C.V.	L au S	6h30-19h55	30' / 60'	41	226 415	4%
10	Gare Aubagne - Font de Mai - La Treille	L au S	6h50-19h40	60'	25	116 343	2%
11	Cuges les pins - ZI - RN8 - Gare Aubagne	L au V S S (VS) D et F	6h20-20h10 6h00-20h00 6h00-20h00 7h30-20h20	40' / 60' 90' / 120' 90' / 120' 75'	34 17 17 11	217 493	4%
13	Gare d'Aubagne - Hôpital - La Garenne - Lou Fenestrel	L au S	6h40-19h20	20'	72	77 698	1%
14	La Louve - Gare d'Aubagne	L au S L au S (VS)	6h55-18h30 6h55-18h30	30' / 60' 25' / 60'	39 31	13 791	0,3%
15	La Thuillière - Khamisis - Gare d'Aubagne	L au S L au S (VS)	9h05-18h45 7h10- 18h45	60' - Ligne 60' / 120'	13 17	6 165	0,1%
16	Lotissement les Solans - Gare d'Aubagne	L au S	6h45-19h25	30'	50	19 156	0,4%
Navettes des Marchés							
M1	Navette marché Auriol	J S J et S (VS)	3 A + 4 R 3 A + 4 R 3 A + 4 R	90' 90' 90'	7 7 7	2 154	0,04%
Total						5 354 305	100%

La fréquence, un levier essentiel de la fréquentation.

Le tableau ci-contre a pour objectif de rapprocher fréquence et fréquentation. Dans le métier du transport public c'est la première qui détermine la seconde.

La fréquence et le cadencement permettent de gagner en attractivité en rendant possible l'improvisation d'utilisation.





5 lignes concentrent les 3/4 de la fréquentation

Selon une étude menée par l'Ecole Polytechnique Fédérale de Lausanne (Suisse), au-dessous d'un minimum de 12 allers/retours par jour (soit 1 bus par heure environ), la part d'utilisation, sur un itinéraire, reste très faible, essentiellement captive. En deçà de ce seuil la ligne n'offre pas une flexibilité suffisante pour des personnes ayant accès à des modes de transports individuels motorisés. En revanche, au-dessus de ce seuil de qualité d'offre, l'image des transports publics s'améliore et les dispositions de la population à leur utilisation sont nettement plus favorables. Cette loi générale se vérifie sur notre réseau puisque comme observé en page précédente les 5 lignes disposant d'une fréquence à moins de 30' en heures de pointe (T, 1, 3, 6, 8) représentent 79% de la fréquentation. Parallèlement les 11 autres lignes disposant d'une fréquence supérieure à la demi-heure et se rapprochant de l'heure ne représentent qu'un quart de la fréquentation.



D'une manière générale, si la dimension de proximité s'avère importante, ce que révèlent les études de mobilité menées notamment par Transdev c'est que les voyageurs sont avant tout en attente de fréquence. Dans les travaux annuels d'aménagement de réseau et d'adaptation de l'offre, il convient dès lors de bien arbitrer entre la dimension de proximité et celles d'attractivité et d'efficacité. A ce titre, la fréquence impliquera nécessairement de bien hiérarchiser le réseau, en priorisant les dessertes et en travaillant à la concentration de l'offre sur des « lignes essentielles » ou axes majeurs.

Préconisations générales de Transdev pour les réseaux d'agglomérations de moins de 200 000 habitants :

En ce qui concerne les "Réseaux des Villes Moyennes", il est indispensable de tendre vers une ou plusieurs lignes "Essentielles" aux 15mn (a minima), afin de sortir d'une clientèle de captifs (mais satisfaite), et ce en amenant à une diversification des usages des transports en commun.

Un ratio d'efficacité : pour obtenir une concentration de l'offre la plus efficace possible il est préconisé de tendre vers un rapport d'une ligne pour 10 000 habitants.

Ainsi un réseau tel que les lignes de l'agglo qui dessert une population de 111 800 habitants, devrait compter 12 lignes régulières.

Les priorités lors de la construction d'une offre de transport sont :

-  Crédibiliser le réseau pour les non-scolaires et les déplacements non obligés, en cadencant les horaires, en renforçant certains services sur les lignes urbaines en heures de pointe et en simplifiant les périodes de fonctionnement,
-  Renforcer l'offre de transport pour améliorer son efficacité commerciale en proposant des liaisons simples et directes pour relier les générateurs de trafic tout en optimisant les itinéraires et les temps de parcours,
-  Proposer une desserte hiérarchisée et différenciée selon les secteurs de l'agglomération en fonction de leur densité.

Des clients qui recherchent la fréquence plus que la proximité

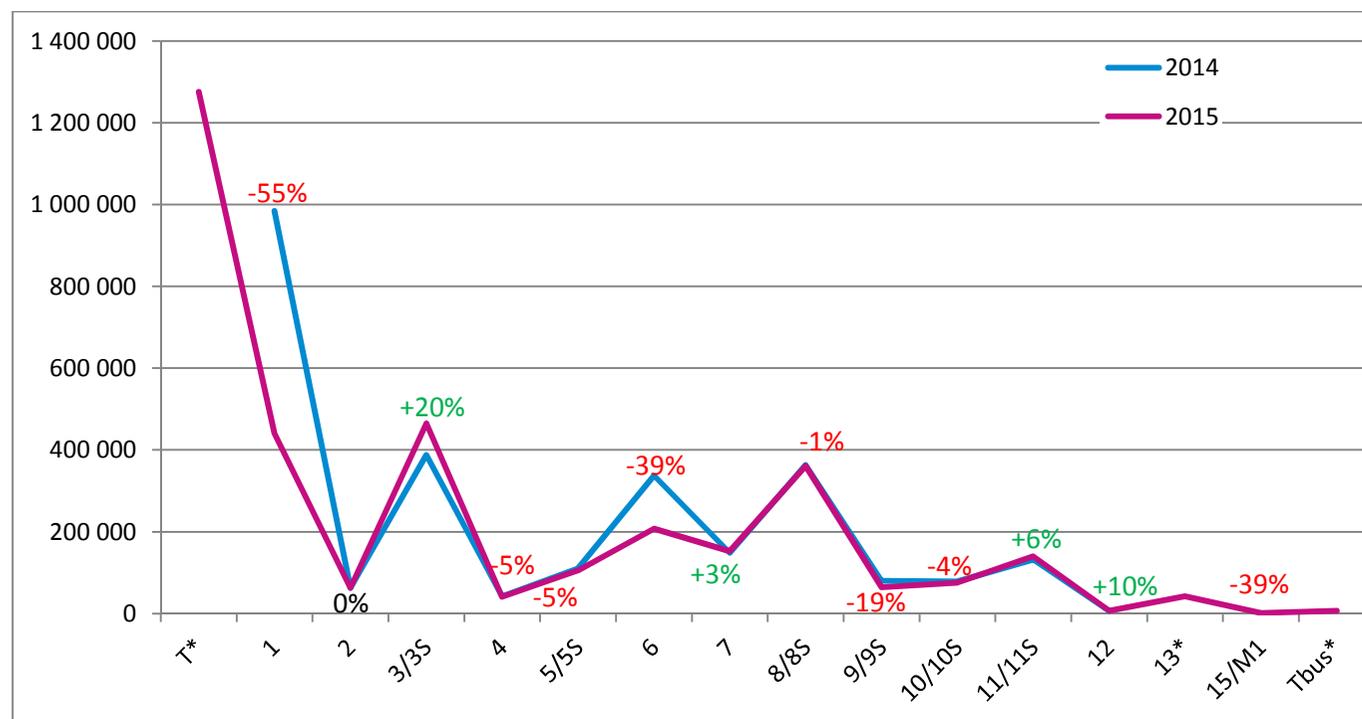
85 % des habitants sont prêts à marcher 5 minutes de plus pour accéder à des lignes 2 fois plus fréquentes.



Les évolutions de fréquentations entre janvier et août 2015

La fréquentation des lignes régulières entre janvier et août 2015, **a augmenté de 26%** par rapport à la même période de l'année passée. La fréquentation a été très largement dopée par la mise en service du tramway. Sur cette période la ligne a enregistré 1 275 222 voyageurs.

On constate de très grandes disparités dans l'évolution de la fréquentation en fonction des lignes.



Lignes	Jan-Aout 2014	Jan - Aout 2015	2015 vs 2014
T*		1 275 222	-
1	984 366	440 183	-55%
2	63 037	63 007	0%
3/3S	387 572	464 669	20%
4	42 539	40 448	-5%
5/5S	110 685	105 404	-5%
6	337 715	207 560	-39%
7	148 432	152 195	3%
8/8S	363 429	361 284	-1%
9/9S	79 718	64 483	-19%
10/10S	78 571	75 646	-4%
11/11S	132 057	139 720	6%
12	6 184	6 783	10%
13*		41 977	-
15/M1	2 489	1 517	-39%
Tbus*		6 910	-
	2 736 793	3 447 007	26%

*ces lignes ne fonctionnaient pas en 2014.



Lignes essentielles : tram et ligne 1

- **Ligne 1** : On note une baisse très significative de la fréquentation de l'ordre de 55,5%. Celle-ci est due à la mise en service du tramway et à la réduction du circuit de la ligne 1 désormais limitée à l'axe Gare ↔ Paluds.

Les lignes principales : 3, 5, 6, 8 et 9

- **Ligne 3 et 3S** : La période janvier-août est marquée par une hausse très significative de la fréquentation de l'ordre de +20%. Celle-ci s'explique notamment par les modifications apportées aux horaires qui ont été ajustés pour mieux correspondre aux heures d'entrées et sorties du collège Lakanal. Par ailleurs l'offre de transport du doublage scolaire a été modifiée (du Lundi au Vendredi : 2 départs le matin et 4 départs Lundi, Mardi, Jeudi et Vendredi) et l'offre du dimanche, précédemment affecté à la ligne 2, est désormais réalisée par la ligne 3.
- **Ligne 5** : Le tassement de 5% de la fréquentation constaté de janvier à août trouve pour une large part son explication dans le recalage du fonctionnement système de comptage passager sur cette ligne. En effet, du fait de la localisation du terminus, préalablement, à la Bouilladisse-Gare, arrêt sur lequel le stationnement en terminus était impossible, la régulation devait se faire sur un lieu annexe qui empêchait la reconnaissance de la course et donc son comptage. Ainsi le système ne parvenait à reconnaître que les courses d'heures de pointes (sans temps de régulation) ce qui avait un effet quelque peu déformant sur la projection de la fréquentation mensuelle de la ligne. Le déplacement du terminus à l'arrêt « Gisclans » permet de résoudre ce problème. La projection effectuée sur l'ensemble des comptages sur l'ensemble de la journée rend la projection de fréquentation plus fiable mais légèrement moins dimensionnée.
- **Ligne 6** : Comme la ligne 1, la ligne 6 est pleinement impactée dans sa structure par la mise en service du tramway. Effectuant jusqu'alors le trajet Les Candoles (La Penne sur Huveaune) ↔ Aubagne Gare, cette ligne voit son itinéraire limité à la portion Eiffel ↔ Les Candoles, le tronçon



Piscine ↔ Gare SNCF étant désormais assuré tram. Le second facteur trouve son explication dans l'accord de gratuité de la ligne 240 pour les habitants de l'agglo, conclu entre la CAPAE et le CG13, sur l'axe La Penne sur Huveaune ↔ Gare d'Aubagne.

Cette restructuration et le fait que la ligne vienne désormais en correspondance du tramway se traduit par une baisse de fréquentation de l'ordre de 39% de la fréquentation. Pour autant la ligne reste encore très utilisée puisqu'elle totalise de janvier à août 207 560 voyages se plaçant ainsi comme 5^{ème} ligne du réseau (elle était 4^{ème} auparavant).

- **Ligne 9 et 9S** : De janvier à décembre, la ligne connaît une baisse de fréquentation de 19%. Reliant Saint-Zacharie à la Gare d'Aubagne par autoroute, la ligne a été très impactée par les travaux qui ont eu lieu sur la RD560. Ceux-ci ont largement dégradé les temps de parcours avec deux conséquences :
 - ✧ l'une technique se traduisant par une moindre reconnaissance des courses (lors de retards importants, le système de comptage n'est pas en mesure de raccrocher la fréquentation mesurée à une course),
 - ✧ l'autre commerciale : l'axe Nord desservi par les lignes 8 et 9 connaît aujourd'hui une forte saturation. Les conditions de transport que nous sommes en mesure d'offrir peuvent apparaître insatisfaisante pour une partie des voyageurs . Ce qui pourrait aussi expliquer une partie des baisses de fréquentation constatés.

Les lignes locales : 2, 4, 7, 10, 11, 13, 14, 15, 16

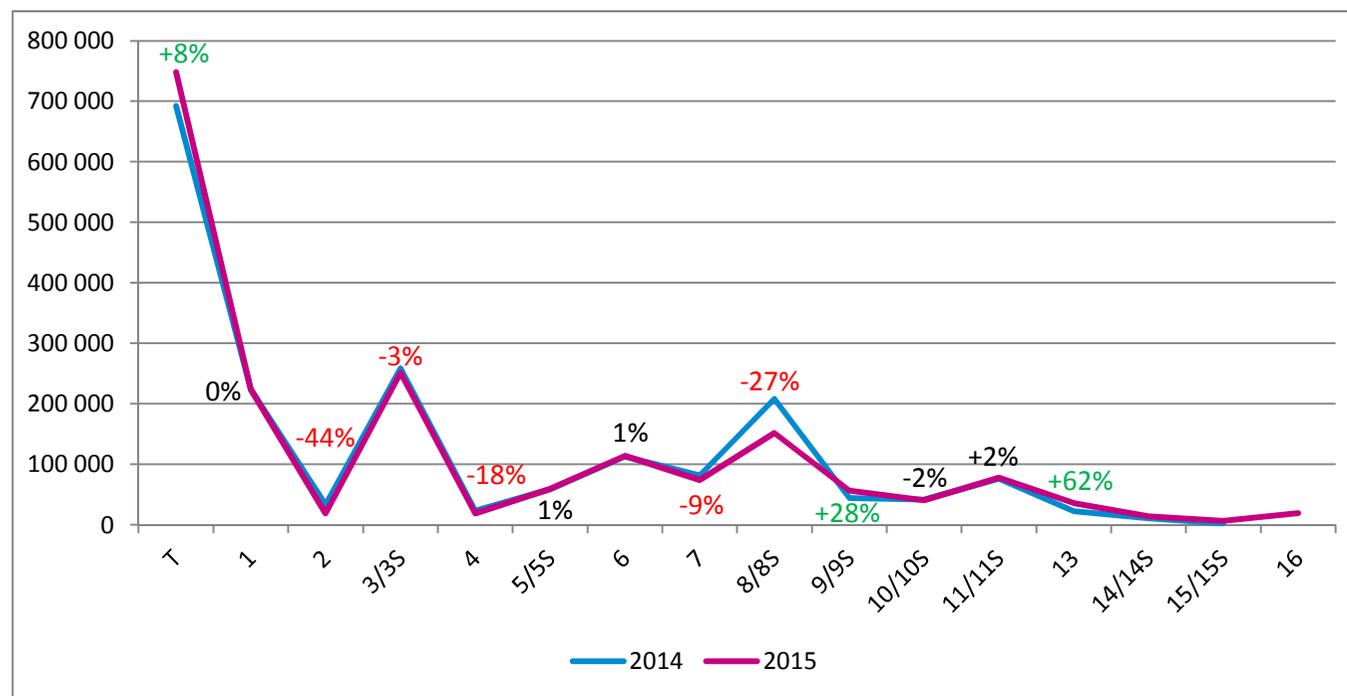
- **Ligne 4** : La fréquentation de la ligne 4 est marquée par un tassement de fréquentation de -5%. Celle-ci s'explique tout d'abord par la faible attractivité de la ligne dont l'offre ne permet qu'une fréquence de passage à 50 minutes. Par ailleurs, il est à noter qu'au cours de l'année 2015, l'ESAT du ROUET a déménagé une large part de ses activités sur Marseille ce qui a eu indéniablement des conséquences sur la fréquentation de la ligne puisque les salariés de ce centre étaient des utilisateurs très réguliers.



★ Les évolutions de fréquentations entre septembre et décembre 2015

La fréquentation des lignes régulières entre septembre et décembre 2015, a **augmenté de 1,9%** par rapport à la même période de l'année passée.

On constate de très grandes disparités dans l'évolution de la fréquentation en fonction des lignes.



Lignes	Jan-Aout 2014	Jan - Aout 2015	2015 vs 2014
T	692 131	748 205	8%
1	223 354	223 679	0%
2	33 200	18 716	-44%
3/3S	258 437	250 988	-3%
4	22 731	18 643	-18%
5/5S	58 385	59 091	1%
6	112 587	113 774	1%
7	81 412	74 220	-9%
8/8S	207 893	151 637	-27%
9/9S	44 125	56 669	28%
10/10S	41 521	40 697	-2%
11/11S	76 011	77 774	2%
12**	4 151	-	-
13	22 107	35 721	62%
14/14S*	-	13 714	-
15/15S*	-	6 155	-
15/M1	1 250	637	-49%
16*	-	19 060	-
Tbus	3 499	4 519	29%
Total	1 882 793	1 913 898	2%

* ces lignes ne fonctionnaient pas en 2014.

** cette ligne a été supprimée en 2015.



Les lignes essentielles : Tramway, L1, TBUS

- **La ligne T : Le Charrel – Gare d'Aubagne**

La restructuration de la ligne 13 qui supprimait la correspondance à l'Avenue de la Paix avec le tramway pouvait faire craindre une baisse de la fréquentation de celui-ci. En effet, nous supposons que les habitants de la Garenne se reporteraient vers la nouvelle ligne 13, qui leur offrait une desserte directe vers le centre-ville, au détriment du tramway.

Hors au cours de la période, le tramway a connu **une forte augmentation +8% (+ 56 074 voyageurs)**, à lui seul il représente **39% de la fréquentation du réseau** sur la période. Il est donc fortement plébiscité et la qualité de son offre en termes de régularité et d'amplitude satisfait un grand nombre de voyageurs (environ **7 500 voyageurs par jour**).

- **La ligne Tbus : La Garenne – Gare d'Aubagne**

Le dimanche la ligne de tramway est substituée par la ligne Tbus. L'offre de cette ligne a été étoffée. Précédemment elle fonctionnait uniquement le dimanche matin mais depuis le 31 août, l'amplitude a été étendue jusqu'à 18h. Ces nouveaux horaires ont permis **d'augmenter la fréquentation de la ligne de 29%** (4 519 voyageurs transportés en 2015 contre 3 499 en 2014).

- **La ligne 1 : Gare – Paluds – Plaine de Jouques**

La fréquentation de ligne 1 (Gare – Paluds – Plaine de Jouques) est **restée stable** au cours de la période (223 679 voyageurs en 2015 contre 223 354 en 2014). L'offre est identique à celle de l'année précédente. La ligne représente **11,7% de la fréquentation du réseau**.



Les lignes principales : 3, 5, 6, 8 et 9

Au cours de cette période, les lignes essentielles enregistrent **une forte baisse de fréquentation de l'ordre de 7%** (632 159 voyageurs en 2015 contre 682 428 voyageurs en 2014).

Les lignes 5 (La Bouilladisse – Aubagne) et 6 (Penne-sur-Huveaune – Eiffel) n'ont pas connu de modifications d'offre, leur fréquentation est restée quasi stable +1%.

Les autres en ligne ont en revanche connu des modifications majeures.

- **Ligne 3 : Pin Vert – Les Passons**

La ligne 3, à la rentrée, a été restructurée, avec un déplacement de son terminus en heures creuses au cimetière des Passons et une amélioration de sa fréquence. Au cours de la période la ligne a perdu environ **7 500 voyageurs, 3% de sa fréquentation**.

La ligne reste cependant très attractive en heures de pointe du fait de sa desserte de deux établissements scolaires importants : le collège Lakanal et le Lycée Joliot. On enregistre régulièrement des départs complets aux heures de rentrées et sorties scolaires (**59 signalements complets au cours de la période**).

On peut donc supposer que l'érosion de fréquentation vient d'un report des voyageurs vers la ligne 13, dont l'itinéraire est identique à la ligne 3 en centre-ville, qui bénéficie d'une fréquence plus importante : un départ toutes les 20 minutes.

- **Les lignes 8 et 9 : St Zacharie – Auriol – Gare d'Aubagne**

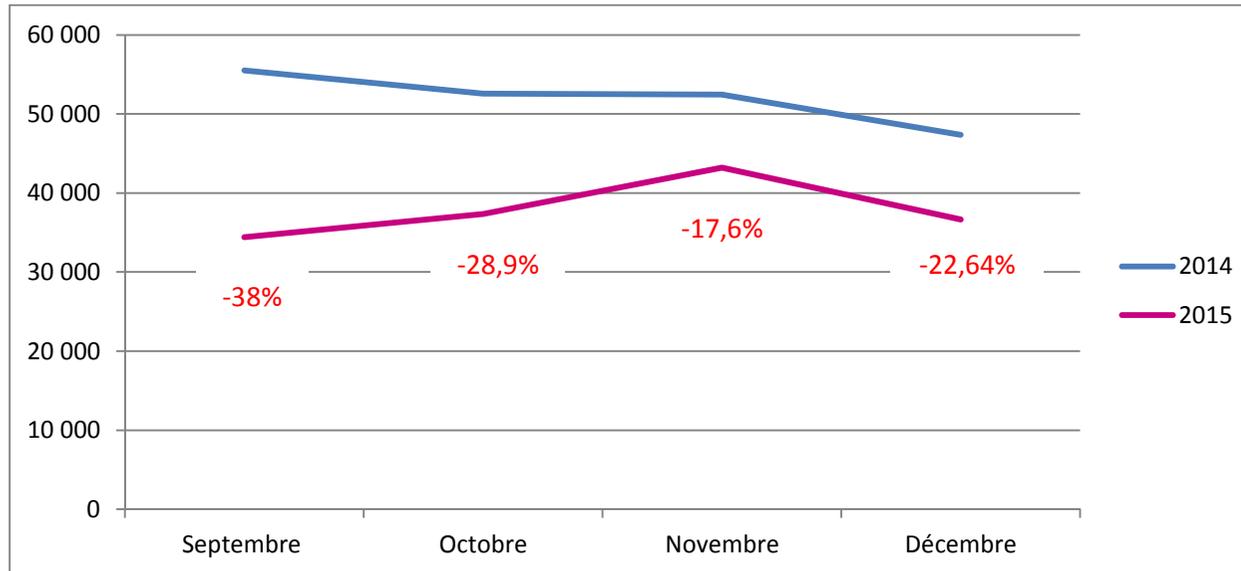
C'est un axe qui connaît une demande croissante depuis la mise en place de la gratuité. En septembre, une nouvelle offre a été mise en place avec en heures de pointe un plus grand nombre de trajets directs via autoroute depuis St Zacharie (18 aller-retours contre 13 actuellement) et plus de départs sur la journée.

Au global, la **fréquentation de ces deux lignes a baissé de 17%** (43 200 voyageurs en moins par rapport à 2014).



Les trajets directs depuis St Zacharie connaissent un fort succès **(+28% de fréquentation, +12 544 voyageurs)**.

En revanche, la ligne 8 connaît une forte baisse de sa fréquentation **(-27%, - 56 256 voyageurs)**.



Fréquentation ligne 8

On observe que la baisse de fréquentation est plus importante sur les mois de septembre et octobre. Au cours de ces mois, le taux de reconnaissance du système de comptage des voyageurs était particulièrement faible, la qualité des données est meilleure sur les mois de novembre et décembre.

Cependant la baisse de fréquentation reste cependant bien réelle sur un axe fort de notre réseau. Les conditions de transport sur la ligne, véhicules très chargés en heures de pointe et retards fréquents dus aux travaux sur la route nationale, ont sans doute contribué à la baisse d'attractivité de cette ligne.



Les lignes locales : 2, 4, 7, 10, 11, 13, 14, 15, 16

Parmi les lignes locales, deux lignes sont restées relativement stables, les lignes 10 et 11 dont l'offre est restée quasi identique à l'année passée. Les autres lignes ont connu d'importantes variations de fréquentation.

- **La ligne 2 : Les Passons – Gare**

L'itinéraire de la ligne 2 a été modifiée à la rentrée, celle-ci assure à présent une liaison directe depuis les Passons via l'avenue des Faïenciers, vers la gare d'Aubagne toutes les 30 minutes.

Du fait de la diminution de son itinéraire, **la ligne a perdu 44% de sa fréquentation.**

Une part des voyageurs, qui empruntait la ligne 2 en centre-ville, s'est reportée sur la ligne 13.

- **La ligne 4 : La Penne-sur-Huveaune – Gare**

L'offre de la ligne 4 n'a pas été modifiée pourtant sa fréquentation **a chuté de 18% (4 087 voyageurs en moins entre 2014 et 2015).**

Cette baisse de fréquentation est liée à une diminution du nombre de salariés du CAT le Rouet qui sont des utilisateurs réguliers de la ligne, une grande partie ayant été transféré sur autre site à Marseille,

- **La ligne 7 : Gémenos – Gare**

L'offre de la ligne 7 n'a pas été modifiée pourtant sa fréquentation **a chuté de 9% (7 192 voyageurs en moins entre 2014 et 2015).**

- **La ligne 13 : La Garenne – Gare**

La ligne 13 a fusionné avec le circuit 101 et offre une liaison directe vers le centre-ville depuis la Garenne toutes les 20 minutes, en passant par le Cimetière des Fenestrelles.



Depuis Septembre, **35 720 ont emprunté la ligne 13, soit plus de 35%** par rapport à la fréquentation des lignes 13 et du circuit 101 cumulée, sur la même période l'année passée.

La ligne 13 a ainsi permis de renforcer l'offre du réseau en centre-ville d'Aubagne.

- **Ligne 14 : Lotissement la Louve – Gare**

Le circuit fixe 102L a été renommé ligne 14. 4 départs supplémentaires ont été ajoutés.

Le passage en ligne régulière, augmentant la visibilité de cet itinéraire, couplé à l'ajout d'offre, ont permis une **augmentation de près de 31% de la fréquentation** de la ligne. Sur la période 13 714 voyageurs ont emprunté la ligne contre 10 483 voyageurs sur le circuit fixe l'année passée.

- **Ligne 15 : La Thuillère – Gare**

Le circuit 102T a été renommé ligne 15. La desserte de la Thuillère est ainsi assurée par des horaires réguliers, contrairement à l'année passée où les voyageurs devaient réserver pour se rendre au terminus.

La simplification de cette offre a permis à la ligne **d'accroître sa fréquentation de 11% par rapport à l'année passée, 608 voyageurs en plus** (en comparaison à la fréquentation cumulée du circuit fixe 102T et du circuit scolaire K).

- **Ligne 16 : Les Solans – Gare**

La ligne 16 est une nouvelle ligne créée en Septembre 2015, la ligne 16 assure un départ toutes les 30 minutes du lotissement les Solans vers la Gare d'Aubagne, avec une liaison directe Pin Vert - Gare d'Aubagne.

Depuis le mois de Septembre, la ligne a transporté **19 060 voyageurs**.

En comparaison sur le secteur 103, tous trajets confondus (réservations et circuits fixes) sur la même période, la fréquentation s'élevait à 7 450 voyageurs.



c. La fréquentation des circuits scolaires

	2014	Poids des lignes	2015	Poids des lignes	Evolution 2014 vs 2015
Desserte Collège Louis Aragon					
C-Scolaire A - Roquevaire La Dorgale\Coll. L. Aragon	13 396	6,7%	11 813	6,3%	-11,8
C-Scolaire EF - La Bouilladisse - La Destrousse\Coll. L. Aragon	49 455	24,6%	48 464	25,9%	-2,0
C-Scolaire R - Roquevaire La Sounce\Coll. L. Aragon	7 944	3,9%	6 428	3,4%	-19,1
Desserte Collège Ubelka					
C-Scolaire B - Auriol St Barthélémy \Coll. Ubelka	28 407	14,1%	27 870	14,9%	-1,9
C-Scolaire C - Auriol Mairie\Coll. Ubelka	11 423	5,7%	10 327	5,5%	-9,6
C-Scolaire D - Auriol Hameau du Moulin de Redon\Coll. Ubelka	15 475	7,7%	13 353	7,1%	-13,7
C-Scolaire S - La Destrousse Souque Nègre\Coll. Ubelka	29 468	14,6%	29 113	15,6%	-1,2
Collège établissements Aubagne					
C-Scolaire J - Aubagne St Pierre les Aubagne\Coll. Lakanal	21 649	10,8%	24 530	13,1%	13,3
C-Scolaire K	11 309	5,6%	5 840	3,1%	-48,4
C-Scolaire O - Roquevaire CV \Gare d'Aubagne	12 788	6,4%	7 609	4,1%	-40,5
C-Scolaire Y - Aubagne Campagne \Gare d'Aubagne			1 437	0,8%	
Total scolaire	201 316	-	186 782		-7,2

Globalement on note une baisse de la fréquentation des circuits scolaires de l'ordre de 7,2%, soit 14 534 voyages en moins par rapport à 2014, soit environ 80 voyages par jour.

Depuis 2013, on observe une baisse continue de la fréquentation des circuits scolaires, de l'ordre de 25% (- 61 214 voyageurs). Cette baisse s'explique en partie par l'intégration de certains circuits scolaires en doublage de lignes régulières (G -> 5S, K -> 15S, L -> 11S, P->9S, U->8S, V->10S).



- **Desserte du Collège Louis Aragon**

Au global sur cet établissement, la fréquentation des circuits scolaires a diminué de 6% - 4091 voyageurs. 73% de la desserte de cet établissement est réalisée par les circuits EF.

- ✧ *Circuit A : 11 813 voyageurs, -11,8%*

Le circuit a perdu 1 583 voyageurs. Il est possible qu'une partie se soit reportée sur la ligne 8 dont les horaires ont été ajustés pour les entrées et sorties du collège.

- ✧ *Circuit EF : 48 464 voyageurs, -2%*

La fréquentation des circuits EF est restée stable cette année.

- ✧ *Circuit R : 6 428 voyageurs, -19,1%*

Le circuit R a perdu 1 516 voyageurs par rapport à l'année passée. Ces voyageurs se sont reportés sur les circuits fixes de la zone 2 (ancien circuits 105-106) qui ont gagné : 2 608 voyageurs sur l'année



- **Desserte du Collège Ubelka**

✧ *Circuit B : 27 870 voyageurs, -1,9%*

La fréquentation du circuit est restée stable.

✧ *Circuit C : 10 327 voyageurs, -9,6%*

Le circuit a perdu 1 096 voyageurs. Une partie s'est probablement reportée sur la ligne 9, dont les horaires ont été mieux calés sur l'entrée de 9h du collège.

✧ *Circuit D : 13 353 voyageurs, -13,7%*

Le circuit a perdu 2 123 voyageurs. Il est possible qu'une partie se soit reportée sur la ligne 9 dont les horaires ont été ajustés pour les entrées et sorties du collège.

✧ *Circuit S : 29 113 voyageurs, -1,2%*

La fréquentation du circuit est restée stable.

- **Desserte des établissements d'Aubagne**

✧ *Circuit J : 24 530 voyageurs, +13,1%*

Les modifications d'offre de la ligne 3 ont incité les collégiens à se reporter sur le circuit J qui a gagné : 2 881 voyageurs.

✧ *Circuit K : 5 840 voyageurs, -48,4%*

A compter de la rentrée de septembre, le circuit K a été intégré en doublage de la ligne 15, ce qui explique la baisse importante de sa fréquentation.

✧ *Circuit O : 7 609 voyageurs, -40,5%*

Depuis la rentrée de Septembre, la fréquentation du circuit O a été divisée par deux. Le circuit a modifié son terminus est celui-ci a été déplacé à l'arrêt Raymond Reynaud. Il est donc probable que les voyageurs qui prenaient le circuit à l'arrêt Roquevaire Centre-Ville se soit reporté sur la ligne 8.

✧ *Circuit Y : 1 437 voyageurs*

Ce nouveau circuit a été créé à la rentrée de Septembre, pour permettre aux élèves des Solans qui n'habitaient pas à proximité de la ligne 16 de bénéficier d'horaires réguliers aux entres et sorties scolaires.



2. La fréquentation du bus à la demande

Le bus à la demande est un service destiné à compléter l'offre de transport des lignes régulières et scolaires pour des secteurs d'habitat moins dense du territoire. La fréquentation du bus à la demande représente.

En septembre l'offre du bus à la demande a été restructurée pour améliorer la lisibilité de l'offre. Ainsi, un seul mode fonctionnement est aujourd'hui proposé sur le service : zonal, le nombre de secteur a été réduit et les circuits fixes ont été transférés en lignes régulières ou en circuits scolaires.

Ainsi les moyens alloués au secteur 101, qui fonctionnait quasi exclusivement en circuit fixe et qui doublonnait les lignes 6 et le tramway, ont été transférés sur la **ligne 13 (La Garenne – Gare)**.

Le secteur 102, comprenait deux circuits fixes 102L et 102T, ceux-ci sont devenus **deux lignes régulières 14 (La Louve – Gare) et 15 (La Thuillère – Gare)**.

Sur le secteur 103, une ligne régulière a été créée, **la ligne 16 (Lot. les Solans – Gare)**.

Les circuits fixes 104, 105, 106, 107 ont été convertis en **circuits scolaires (I, R, P, U)**.

Le fonctionnement du secteur 108-110 en heures de pointe est restée identique, alors qu'en heures creuses une desserte régulière a été créée **la ligne 17 (Auberge Neuve – Souque Nègre)**.

Le secteur 104 et les arrêts restées à la demande du secteur 103, s'appelle désormais la **zone 1**, les secteurs 105-106 ont fusionné pour créer la **zone 2**, les secteurs 107 et 109 sont à présent la **zone 3**, enfin les secteurs 108 et 110 sont la **zone 4**.



• Fréquentation mensuelle

	2014				2015				2015 vs 2014
	Nombre de voyages								%
	Sur réservation	Sur circuits fixes	Total	Par jour	Sur réservation	Sur circuits fixes	Total	Par jour	
Janvier	5 092	10 481	15 573	599	5 280	8 468	13 748	529	-13%
Février	4 918	8 697	13 615	567	4 340	7 493	11 833	493	-15%
Mars	5 286	9 089	14 375	553	5 482	9 937	15 419	593	7%
Avril	5 326	8 980	14 306	572	5 615	9 607	15 222	609	6%
Mai	5 033	10 158	15 191	633	4 619	6 936	11 555	525	-31%
Juin	4 883	9 008	13 891	579	5 555	6 838	12 393	477	-12%
Juillet	4 693	4 233	8 926	343	4 631	5 080	9 711	374	8%
Août	3 484	4 483	7 967	319	3 417	3 789	7 206	288	-11%
Septembre	5 226	8 466	13 692	527	9 133	4 450	13 583	522	-1%
Octobre	4 755	6 949	11 704	433	8 092	3 377	11 469	425	-2%
Novembre	4 441	9 210	13 651	512	8 456	4 324	12 780	533	-7%
Décembre	4 985	6 797	11 782	453	7 261	3 474	10 735	429	-10%
Total	58 122	96 551	154 673	514	71 881	73 773	145 654	477	-6%

Sur l'année 2015, la fréquentation du bus à la demande a chuté de 6%, cependant comme décrit au-dessus l'offre a été restructurée en septembre.

Il nous faut donc distinguer les deux périodes de janvier à aout et de septembre à décembre.

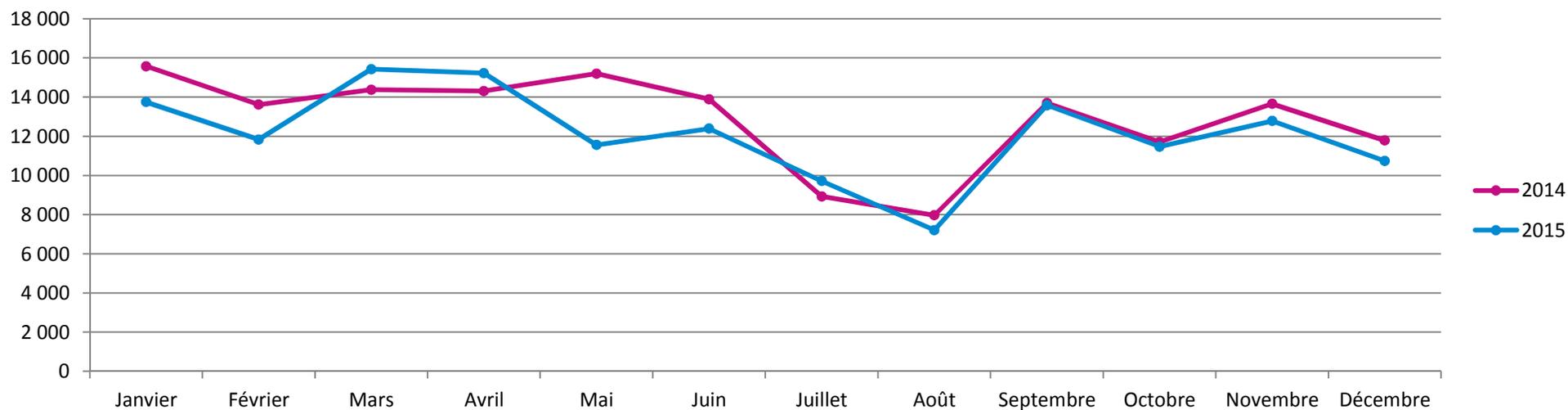


De janvier à août :

- ✧ la fréquentation à la réservation est restée stable 38 939 voyageurs en 2015 contre 38 715 voyageurs en 2014.
- ✧ La fréquentation des circuits fixes est en légère diminution 58 148 voyageurs contre 65 129 en 2014. Cette baisse est essentiellement marquée sur les mois de mai et juin.

De septembre à décembre :

- ✧ La fréquentation à la réservation est en forte augmentation malgré la diminution du nombre de secteurs. 32 942 réservations en 2015 contre 19 407 en 2014 (+70%).
- ✧ La fréquentation des circuits fixes a très fortement diminué du fait de la baisse d'offre 15 625 voyageurs en 2015 contre 31 422 en 2014 (-50%). Mais cette baisse s'explique par le passage en ligne régulière de secteurs qui fonctionnaient exclusivement en circuits fixes.



Fréquentation par secteur

Du fait de la modification d'offre en septembre, nous distinguerons les deux périodes Janvier à Août et Septembre à Octobre pour l'analyse par secteur.

Fréquentation de janvier à août

	2014			2015			2015 vs 2014
	Sur réservation	Sur circuits fixes	Nb de voyages total	Sur réservation	Sur circuits fixes	Nb de voyages total	
101	1 753	9 714	11 467	Pas de réservation	12 217	12 217	7%
102L	Pas de réservation	21 896	21 896	Pas de réservation	17 523	17 523	-20%
102T	951	4 387	5 338	691	4 319	5 010	-6%
103	8 193	7 939	16 132	8 450	7 135	15 585	-3%
104	4 356	770	5 126	6 190	821	7 011	37%
105-106		667	667		2 039	2 039	206%
105	1 924		1 924	1 861		1 861	-3%
106	542	3 429	3 971	665	1 834	2 499	-37%
107	4 012	6 552	10 564	4 123	5 213	9 336	-12%
108	9 307	9 775	19 082	10 197	7 047	17 244	-10%
109	1 443		1 443	1 093	Pas de circuit	1 093	-24%
110	6 234		6 234	5 669	Pas de circuit	5 669	-9%
Total	38 715	65 129	103 844	38 939	58 148	97 087	-7%

★ **Secteur 101** : Sur ce secteur la fréquentation augmente de 7%. La simplification de l'offre opérée à la rentrée de 2014 (circuit fixe avec itinéraire unique tout au long de la journée), couplée à la modification d'itinéraire a permis d'augmenter l'attractivité de cette desserte.



Ce circuit fixe permet également une desserte du centre-ville et a donc bénéficié de la baisse d'offre sur ce secteur depuis la mise en service du tramway.

- ✧ **Secteur 102 L** : L'offre est restée identique sur ces deux périodes pourtant le secteur connaît une baisse de l'ordre de 20%.
- ✧ **Secteur 102 T** : Là encore le secteur connaît une baisse de l'ordre de 6%. Cette baisse concerne essentiellement les réservations. On peut imaginer que la complexité de l'offre (arrêt à la réservation que sur une partie de l'itinéraire) a découragé une partie des voyageurs.
- ✧ **Secteur 103** : La fréquentation du secteur a légèrement baissé de près de 3%. Cette baisse uniquement la fréquentation des circuits fixes, hors en novembre 2014, un doublage de ces circuits a été mis en service pour pallier aux problèmes de surcharge du secteur. La fréquentation de ce service n'a pas été mesurée. On peut donc supposer que cette baisse de fréquentation n'est pas réelle.
- ✧ **Secteur 104** : C'est un des rares secteurs en forte augmentation de fréquentation (+37%). Cette augmentation vient en grande partie des réservations. En mars 2014, un nouvel arrêt a été mis en service : La Gauthière, cette nouvelle desserte a connu dès sa mise en place un fort succès et a sans doute permis d'augmenter le nombre de réservation sur le secteur.
- ✧ **Secteurs 105-106** : Les moyens sur ces secteurs sont mutualisés, il convient donc d'observer la fréquentation dans son ensemble. Celle-ci a diminué de près de 2% (6 562 voyageurs en 2014 contre 6 399 en 2015). Ce sont les circuits fixes qui concentrent toute la baisse de la fréquentation (4 096 voyageurs en 2014 contre 3 873 en 2015). Celle-ci peut s'expliquer par les modifications d'itinéraires réalisés en septembre 2014, où la desserte de certains arrêts a été supprimée (La Plaine – Eglise de Roquevaire).



- ✧ **Secteurs 107 – 109** : Sur ces deux secteurs où les moyens sont mutualisés la fréquentation a diminué de près de 13% (12 007 utilisateurs en 2014 contre 10 429 en 2015). L'offre est pourtant restée identique. C'est sur les circuits fixes que la fréquentation a le plus diminué (6 552 voyageurs en 2014 contre 5 213 en 2015).
- ✧ **Secteurs 108 – 110** : Sur ces deux secteurs, la fréquentation est en baisse de 9%. La baisse est plus marquée sur les circuits fixes (9 775 en 2014 contre 7 047 en 2015). On peut supposer qu'une partie des voyageurs du circuit fixe de 7h05 se sont reportés sur le 5S qui offre une liaison directe vers Aubagne.

Fréquentation de septembre à décembre :

A la rentrée de septembre, l'offre bus à la demande a été restructurée. Le circuit fixe 101 a été combiné avec la ligne 13, les circuits 102T et 102L sont devenus respectivement les lignes 14 et 15, et une nouvelle ligne a été créée sur le secteur des Solans la ligne 16.

La nouvelle offre comporte à présent 4 zones,

- ✧ **La zone 1 (Aubagne)** : ancien secteur 104 ainsi que les arrêts du secteur 103 non desservis par la ligne 16.
- ✧ **La zone 2 (Roquevaire)** : regroupe les secteurs 105 et 106
- ✧ **La zone 3 (La Bouilladisse – Belcodène)** : regroupe les secteurs 107 et 109
- ✧ **La Zone 4 (Peypin, La Destrousse, Cadolive, St Savournin)** : regroupe les secteurs 108 et 110

Le tableau ci-après compare la fréquentation des anciens secteurs 104 à 110 à la fréquentation des zones 1 à 4.



	2014			2015			2015 vs 2014
	Sur réservation	Sur circuits fixes	Nb de voyages total	Sur réservation	Sur circuits fixes	Nb de voyages total	
104 / Zone 1	2 448	833	3 281	5 695	996	6 691	104%
105 – 106 / Zone 2	1 534	2 029	3 563	5 008	2 253	7 261	104%
107 – 109 / Zone 3	2 790	2 374	5 164	7 499	3 701	11 200	117%
108 – 110 / Zone 4	7 611	4 076	11 687	14 740	8 675	23 415	100%
Total	14 383	9 312	23 695	32 942	15 625	48 567	105%

Globalement cette restructuration a permis de doubler la fréquentation des secteurs.

	2014			2015			2015 vs 2014
	Nombre de voyageurs par mission			Nombre de voyageurs par mission			
	Sur réservation	Sur circuits fixes	Total	Sur réservation	Sur circuits fixes	Total	
104 / Zone 1	1,08	4,45	1,34	1,22	4,51	1,37	0,03
105 – 106 / Zone 2	1,04	4,82	1,87	1,79	8,19	2,37	0,49
107 – 109 / Zone 3	1,02	4,36	1,57	1,52	5,55	2,40	0,83
108 – 110 / Zone 4	1,13	3,84	1,50	1,93	3,39	2,29	0,80
Total	1,09	4,20	1,53	1,72	4,19	2,13	0,60

Trois éléments peuvent expliquer cette forte augmentation de la fréquentation :

- ✧ **L'offre est plus claire**, seul le mode zonal est proposé aux voyageurs. Les circuits fixes sont désignés comme des circuits scolaires. Le voyageur s'y retrouve plus facilement.



- ✧ Nous rencontrons de nombreux problèmes avec les boitiers embarqués qui servent aux conducteurs à compter le nombre de voyageurs sur les circuits fixes. A la rentrée de septembre, nous avons équipé l'ensemble des véhicules avec des **tablettes tactiles** dernières générations. Ainsi les remontées d'information conducteurs se font plus facilement.
- ✧ La fusion des secteurs a permis au système **d'optimiser les réservations et d'augmenter le taux de groupage.**



	Réservations demandées	Réservations réalisées	Horaire non accepté +15 /-15mn	Pas de place à proposer	Annulation par le voyageurs	Voyageurs absents	Voyageur absent au RDV mais qui a appelé pour s'excuser
Janvier	6 774	5 280	38	27	690	652	87
Février	5 831	4 340	28	13	784	560	106
Mars	6 884	5 482			888	514	
Avril	7 110	5 615			974	521	
Mai	5 725	4 619	29	30	613	363	71
Juin	7 101	5 555	36	19	832	577	82
Juillet	6 595	4 631	44	5	866	1 012	37
Août	4 356	3 417		3	350	569	17
Septembre	10 129	9 133	4	7	708	210	67
Octobre	8 818	8 092	2	7	548	129	40
Novembre	9 199	8 456	1		516	189	37
Décembre	8 074	7 261		5	605	172	31
Total 2015	86 596	71 881	182	116	8 374	5 468	575
Total 2014	77 360	58 125	227	271	8 097	9 209	818
Total 2015 vs 2014	12%	24%	-20%	-57%	3%	-41%	-30%

Entre 2015 et 2014 le nombre de réservations demandées a largement augmenté +12% et le nombre de réservation réalisée également +24%.

Sur l'année 2015, nous avons donc réussi à satisfaire d'avantage la demande que l'année précédente (75% de réservation abouties en 2014 contre 83% en 2015).

On observe également un net recul du nombre de voyageurs absents, notamment sur la fin de l'année. On peut supposer que le rappel des règles dans les nouveaux documents d'information a eu un impact sur le comportement des voyageurs.



III. L'OFFRE KILOMETRIQUE EN 2015

1. La répartition des kms par type de desserte

Les kilomètres donnés dans le tableau sont des kilomètres commerciaux.

	Tramway		Lignes régulières		Circuits scolaires		Bus à la demande		Total réseau		2015 vs 2014
	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015	
Voyageurs	692 131	2 023 427	3 927 455	3 337 661	201 592	187 578	154 673	145 654	4 975 851	5 694 320	14%
Km	51 793	154 709	1 714 750	1 711 799	79 026	76 875	427 670	376 121	2 273 685	2 319 815	2%
V/K	13,4	13,1	2,3	1,9	2,6	2,4	0,4	0,4	2,2	2,5	

La fréquentation du réseau tout type de desserte confondu a augmenté de 14% entre 2014 et 2015. Le nombre de kilomètre a augmenté de 2%. Le ratio voyageur par kilomètre est donc passé de 2,2 à 2,5.

Le ratio v/k total est fortement diminué par le bus à la demande car il n'est pas possible d'isoler les kilomètres hauts-le-pied, ce qui gonfle le nombre de kilomètres total. Pour les autres services, seuls les kilomètres commerciaux sont pris en compte.

Si on tient compte uniquement de l'offre régulière (lignes et tramway), il remonte à 3.



2. La répartition des kms par lignes régulières

Globalement, le coefficient V/k sur les lignes régulières est en recul par rapport à 2014 (2,3 en 2014 vs 1,9 en 2015). Cette tendance s'explique notamment

	2014			2015		
	Voyageurs	Km	V/K	Voyageurs	Km	V/K
L1	1 207 720	285 983	4,2	663 862	204 162	3,3
L2	96 237	53 307	1,8	81 723	47 422	1,7
L3	646 009	158 432	3,9	715 658	162 369	4,2
L3S					322	
H		6 484			5 882	
L4	65 269	58 949	1,1	59 092	59 090	1,0
L5	169 070	160 385	1,0	164 495	159 616	1,0
L5S-G		5 554			6 194	
L6	450 302	139 502	3,2	321 333	123 349	2,6
L7	229 843	84 223	2,7	226 415	84 130	2,7
L8	571 322	327 551	1,7	512 921	319 399	1,5
L8S - U		17 560			19 026	
L9	123 844	79 468	1,2	121 152	93 193	1,1
L9S-P		21 321			16 231	
L10	120 091	61 844	1,9	116 343	63 441	1,8
L10S - V		1 210			1 183	
L11	208 068	193 827	0,9	217 493	193 067	1,0
L11S - L		28 303			28 104	
L12	10 335	4 456	2,3	6 783	2 927	2,3
L13	22 107	16 365	1,4	77 698	75 317	1,0
L14				13 791	9 125	1,5
L14S					198	
L15				6 165	5 995	0,6
L15S					4 048	
L15 - M1	3 739	9 017	0,4	2 154	7 404	0,3
L16				19 156	16 616	1,2
Tbus	3 499	1 010	3,5	11 428	3 989	2,9
	3 927 455	1 714 750	2,3	3 337 661	1 711 799	1,9

par un report de fréquentation sur le tramway. Ceci se traduit par une dégradation du coefficient V/K des lignes 1 et 6 du fait de la mise en place de la ligne de tramway.

Les 3 lignes les plus efficaces restent comme en 2014, les lignes 1, 3 et 6.

En 2015, c'est la ligne 3 qui est la plus efficace, alors que c'était la ligne 1 l'année passée, elle enregistre une augmentation notable de son coefficient, passant de 3,9 à 4,2 en 2015.

La dégradation du coefficient vient, pour partie, par de la mise en place des nouvelles lignes locales en septembre 2015, L14 (1,5), L15 (0,6) et L16 (1,2).

Enfin on observe une baisse sur les lignes 13 et Tbus, mais la comparaison n'est pas aisée du fait qu'en 2014, ces lignes n'ont fonctionné qu'à partir de Septembre alors qu'en 2015 elles étaient en service tout au long de l'année.

Il sera intéressant d'observer si les changements d'offre opérés en septembre 2015 (restructuration de la ligne 13 et augmentation de l'amplitude sur la ligne Tbus) permettront d'améliorer ce coefficient.



3. La répartition des kms par circuits scolaires

Glo	2014			2015		
	Voyageurs	Km	V/K	Voyageurs	Km	V/K
A	13 396	2 838	4,7	11 813	2 846	4,2
B	28 407	5 430	5,2	27 870	5 455	5,1
D	15 475	3 940	3,9	13 353	3 099	4,3
C	11 423	6 157	1,9	10 327	6 176	1,7
EF	49 455	22 616	2,2	48 464	22 680	2,1
J	21 649	9 544	2,3	24 530	9 416	2,6
K	11 309	11 672	1,0	5 840	6 328	0,9
O	12 788	5 395	2,4	7 609	7 066	1,1
R	7 944	3 023	2,6	6 428	3 033	2,1
S	29 468	8 282	3,6	29 113	8 303	3,5
Y				1 437	2 187	0,7
X	276	129	2,1	796	287	2,8
	201 592	79 026	2,6	187 578	76 875	2,4

Globalement, le coefficient V/K est légèrement en baisse, il passe de 2,6 en 2014 à 2,4 en 2015.

Les 3 circuits les plus efficaces sont : le circuit B, D et A.

La suppression du doublage de 16h40 **sur le circuit D** a permis d'augmenter son efficacité, le V/K est passé de 3,9 en 2014 à 4,3 en 2015.

En revanche sur **le circuit A**, le nombre de kilomètres est restée stable alors que la fréquentation a diminué, son efficacité s'en trouve diminué : 4,7 en 2014 contre 4,2 en 2015.

Si l'augmentation de l'offre sur **le circuit O** a permis de résoudre les problèmes de surcharge elle s'est traduite par une baisse significative l'efficacité du circuit : 2,4 en 2014, 1,1 en 2015.

Enfin **le circuit X** pour sa première année complète d'exploitation, a vu son efficacité améliorée, en passant de 2,1 en 2014 à 2,8 en 2015.





Reçu au Contrôle de légalité le 03 novembre 2016

Les actions marketing en 2015

I. LES EVENEMENTS CLES DE L'ANNEE



II. POURSUIVRE LES DEMARCHES D'AMÉLIORATION DU RESEAU

1. L'étude du réseau par l'équipe

Mark&Ter

Dans la perspective de la mise en service d'une ligne BNHS entre la Gare et la zone des Paluds puis du prolongement de la ligne de tramway vers la voie de Valdonne, nous avons fait appel à l'équipe Offre du siège de Transdev afin de réfléchir à l'évolution du réseau suite à la mise en place de ces deux lignes structurantes.

Celle-ci a réalisé un diagnostic du territoire en se basant sur :

- ✧ Les résultats de l'Observatoire Transdev des Mobilités réalisés en 2014,
- ✧ L'organisation du territoire (habitat, centre commercial, hôpitaux, secteur tertiaire, les ZI/ZA, les établissements scolaires et les loisirs),
- ✧ Les chiffres de montées et descentes par arrêt.



Ce diagnostic a permis à l'équipe Mark&Ter de formuler des préconisations sur la construction du futur réseau en se basant sur les principes d'une offre CLE :

- ✧ **C**larté des itinéraires
- ✧ **L**isibilité des horaires
- ✧ **E**fficacité économique et commerciale.

La synthèse de cette étude est en annexe 10.



2. Le réseau à l'horizon de Septembre

2015

Le diagnostic réalisé par l'équipe offre du siège nous a permis de pointer certaines faiblesses de l'offre actuelle qui pouvaient être corrigées dès à présent :

- ✧ La complexité de l'offre bus à la demande,
- ✧ Les lignes avec des tronçons communs sur une grande partie de leur itinéraire : les lignes 2, 3 et 12, le circuit fixe 101 avec la ligne 6 et la ligne de tramway,
- ✧ Les problématiques de surcharge sur les lignes 8 et 9,
- ✧ L'inefficacité de la ligne 13.

- **L'offre bus à la demande**

Le service bus à la demande proposait divers mode de fonctionnements :

- ✧ Des circuits fixes (annoncés ou non commercialement),
- ✧ Des lignes virtuelles,
- ✧ Du zonal.

Ce qui rendait la compréhension de ce service très complexe.

Les principes définis conjointement avec l'agglo pour construire la nouvelle offre ont été les suivants :

- ✧ Avoir un mode de fonctionnement unique,
- ✧ Passer les circuits fixes réguliers en lignes régulières (les lignes 14 et 15 ont ainsi été créés en remplacement des circuits fixes 102 T et L),
- ✧ Passer les circuits fixes qui fonctionnaient en période scolaire en circuits scolaires,
- ✧ Conserver les moyens existants.



Ainsi, 4 zones ont été créées :

La zone 1 : Aubagne

Elle regroupe les anciens secteurs 103 et 104. Pour cette zone une étude des réservations a été réalisée.

Cette étude a très vite révélé l'intérêt de créer une desserte régulière pour le secteur des Solans. Faute de quoi ce secteur risquait d'accaparer les deux véhicules affectés sur cette zone.

Ainsi, la mise en place d'une desserte régulière : Lotissement les Solans – Gare (ligne 16) devrait centraliser 61% des déplacements de ce secteur.

En heures de rentrée et sortie scolaire certains secteurs (Campagne, Joinville, La Durande), autrefois desservis par le circuit fixe 103, n'avaient plus d'offre disponible, un nouveau circuit scolaire a donc été créé pour maintenir cette desserte ; le circuit Y.

Le circuit fixe 104 a été renommé circuit scolaire I avec une offre identique.



La zone 2 : Roquevaire

Elle regroupe les anciens secteurs 105 et 106.

Le circuit fixe 105 a été renommé circuit P (La Cougoulière - Collège Louis Aragon).

Le circuit fixe 106 fonctionnant comme un doublage du circuit R (La Source – Collège Louis Aragon), il a été intégré dans l'offre du circuit.



La zone 3 : La Bouilladisse - Belcodène

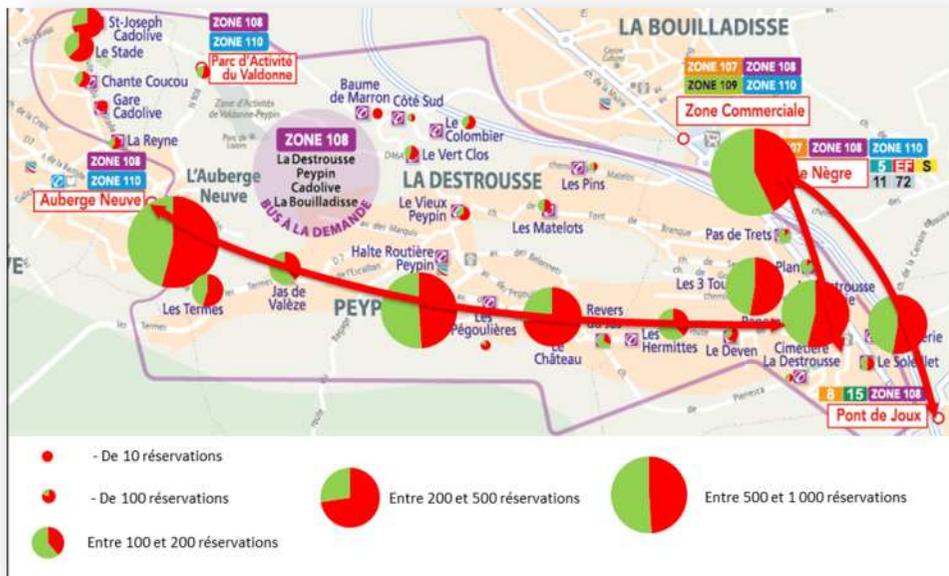
Elle regroupe les anciens secteurs 107 et 109.

Le circuit fixe 107 a été renommé circuit U (Les Playes – La Bouilladisse gare).



La zone 4 : Peypin – La Destrousse – Cadolive – Saint Savournin

Sur ce secteur une étude des mouvements aux arrêts a été réalisée.



Cette analyse a permis de déterminer les grands axes de déplacement.

La mise en place d'une ligne régulière sur l'axe Auberge Neuve – Souque Nègre – Pont de Joux en correspondance avec la ligne 5 permettait de répondre à 82% des besoins en déplacement sur le secteur.

Au vu des difficultés à caler l'offre sur le secteur en heures de pointe, il a été décidé de ne pas modifier celle-ci, en revanche en heures creuses la ligne 17 est créée sur l'axe Auberge Neuve – Souque Nègre. Le prolongement jusqu'à Pont de Joux n'a pas été retenu car il impactait fortement le temps de parcours.



- Etudes sur la modification des itinéraires lignes 2, 3 et 12

L'analyse du réseau nous avait permis de dresser le constat suivant :

La ligne 2 était une ligne peu efficace avec :

- ✧ une fréquence de 50 à 60 minutes,
- ✧ un itinéraire commun avec la ligne 3 sur 65% de son itinéraire,
- ✧ la plus faible augmentation de la fréquentation depuis la mise en place de la gratuité (44% en plus contre 135% en moyenne sur les autres lignes).

La ligne 12, navette de marché était également peu efficace, avec une fréquentation et une visibilité très faible.

En accord avec l'agglo, il a été décidé que la ligne 2 aurait pour vocation d'offrir au quartier des Passons une desserte directe du centre-ville avec une fréquence à 30 minutes du lundi au samedi.

Plusieurs itinéraires ont été étudiés.



- Circuit 1 :
- Circuit 2 :
- Arrêt :
- Sens interdit :

Circuit 1 : Itinéraire Avenue Gabriel Péri – Cours voltaire

Sens aller : Gare – Contre allée cours Voltaire – Ave Gabriel Péri (en sens unique sur 1 portion)

Sens retour : Ave Gabriel Péri – Ave deS Faïenciers - Ave Roger Salengro – Gare



Circuit 2 : Itinéraire Gabriel Péri - Faïenciers

Sens aller : Gare – Avenue Roger Salengro – Avenue de Faïenciers – Avenue Gabriel Péri

Sens retour : Avenue Gabriel Péri - Avenue de Faïenciers - Avenue Roger Salengro - Gare

Les tests terrains nous ont permis de constater que les deux itinéraires avaient quasiment le même kilométrage et le même temps de parcours et ne nécessitait pas de matériel supplémentaire pour atteindre la fréquence souhaitée.

L'itinéraire 2 a été privilégié car il offrait un itinéraire clair, identique à l'aller comme au retour. Un nouvel arrêt est créé : les Faïenciers, celui-ci se situant à proximité de l'ancien arrêt de la ligne 12 Gabriel Péri, il permettait la suppression de cette desserte.

Cette nouvelle ligne 2 permettait de valoriser le parking du cimetière comme parking relais.

Cette desserte renforcée du centre-ville pour le quartier des Passons permettait d'optimiser la ligne 3 en raccourcissant son itinéraire

(déplacement du terminus au cimetière des Passons) et donc son temps de parcours.



Nouvel itinéraire ligne 2



Nouvel itinéraire ligne 3



• **Etudes sur la modification des itinéraires de la ligne 13 et du circuit fixe 101**

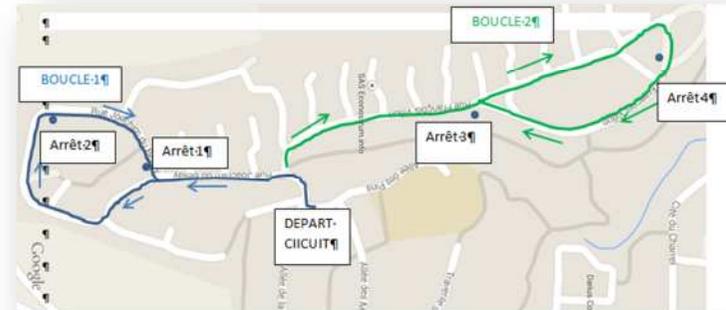
Le circuit fixe 101 avait la particularité de doubler la ligne de tramway sur une partie de son itinéraire ainsi que la ligne 6. Il offrait une fréquence faible à l'heure mais permettait une desserte du centre-ville.

La ligne 13 quant à elle était peu productive avec des temps de battement importants.

Il a donc été décidé de mixer ces deux lignes avec pour objectifs de :

- ✧ Offrir une liaison directe vers le centre-ville au lotissement de la Garenne,
- ✧ Renforcer la desserte de l'hyper-centre,
- ✧ Proposer une fréquence maximale à 25 minutes,
- ✧ Maintenir la desserte du plateau des Espillères.

Dans le cadre de la restructuration de ces lignes, la desserte du domaine de la Perussonne a été étudiée, du fait de sa proximité avec le terminus de la ligne.



Le sens de circulation dans le domaine nécessite de réaliser deux boucles distinctes, la complexité de l'itinéraire couplée à l'augmentation importante du temps de parcours qui ne permettait pas de maintenir une fréquence inférieure à 25 minutes ont fait que cette option a été abandonnée.



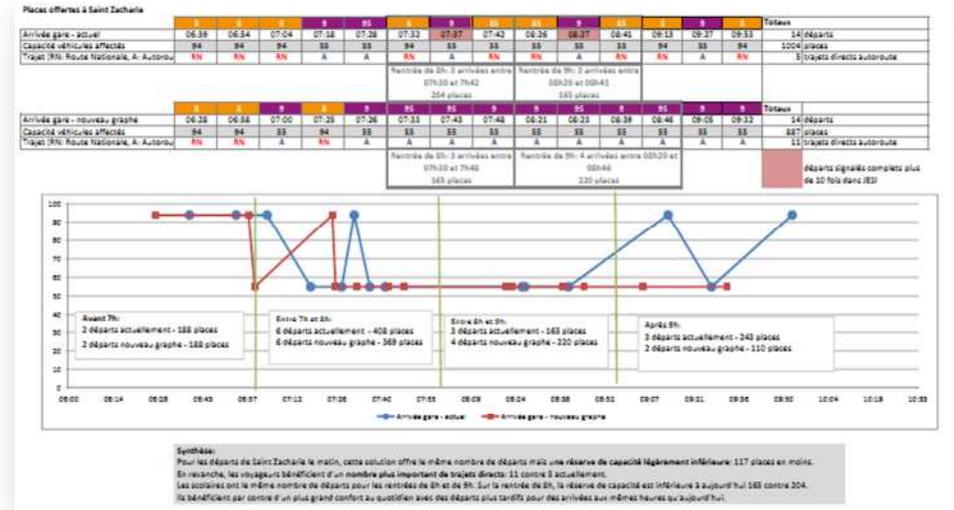
● **L'optimisation des lignes 8 et 9**

Les lignes 8 et 9 présentaient un nombre important de surcharges en heures de pointe et les remontées conducteur faisaient état d'un déficit de temps de parcours particulièrement en heures de pointe.

L'analyse de la fréquentation nous a permis de cibler avec plus de précision les créneaux où la surcharge était présente ainsi il nous est apparu nécessaire d'augmenter la capacité offerte, notamment le matin à 7h aux Artauds.

Les solutions proposées ont été :

- ✧ De modifier le véhicule sur un des doublages du 8S pour passer d'un car scolaire de 55 places à un bus urbain de 111 places environ,
- ✧ De réallouer les moyens entre les Artauds et Saint Zacharie, ainsi la ligne 8 fera en heure de pointe son terminus systématiquement aux Artauds afin de gagner en temps de parcours. Cette solution permet d'ajouter des départs sur la ligne 8 tout en maintenant le même nombre de véhicules,
- ✧ De réaliser une étude des temps de parcours à partir des données Dilax.



Analyse de la capacité offerte en heures de pointe suite aux changements d'offre

Cette nouvelle configuration de ligne a permis de gagner 2 voyages dans le sens St Zacharie – Gare d'Aubagne et 3 voyages dans le sens Gare d'Aubagne – St Zacharie.



- **Harmonisation de l'amplitude le dimanche sur la ligne 3 et le Tbus**

A la demande des voyageurs les horaires de la ligne 3 et du Tbus ont été étendus à la journée.

Une campagne de comptage a eu lieu sur ces lignes de dimanche pour évaluer le potentiel voyageurs. Elle sera renouvelée en 2016 pour vérifier si cette mesure a permis d'augmenter la fréquentation des lignes.

- **Les hypothèses non retenues pour le réseau de Septembre**

En complément, d'autres études ont été réalisées sur les lignes 5 et 11 et sur le circuit B. Celles-ci se sont révélées peu concluantes et non donc pas été retenues.

- ★ La desserte de Belcodène par la ligne 5

Cette étude a été réalisée suite à la demande des habitants de la commune. Ce prolongement de ligne rajouterait 16 minutes de temps de parcours et 12 kms et augmenterait donc fortement la fréquence de la ligne.

Au regard du potentiel commercial de cette nouvelle desserte cette hypothèse n'a pas été retenue, elle dégradait trop la lisibilité et l'efficacité de la ligne.



✧ Création d'un terminus partiel sur la ligne 11 à la Feutrière

Ce terminus partiel permettrait à la ligne de ne pas aller jusqu'à l'arrêt OK Corral lorsque le parc est fermé et donc de gagner en fréquence.

Dans la configuration actuelle le demi-tour est dangereux et nécessite une marche arrière.

De plus, l'arrêt la Curasse ne serait plus desservi alors que celui-ci se situe à proximité d'un générateur important de la commune, le supermarché Casino.

Ainsi, faute d'aménagement conséquent cette hypothèse n'a pas été retenue.

✧ La desserte des quartiers des Playes et de Plan Redon par les circuits scolaires B ou S

Les habitants de ces quartiers avaient sollicité l'agglo pour avoir une desserte scolaire. Hors les voiries de ces quartiers ne sont pas accessibles avec un car scolaire et nécessiterait la mise en place d'un minibus dédié.

Une solution intermédiaire serait de desservir le quartier de la Michèle, mais celui-ci n'est pas dans l'immédiate proximité des lieux d'habitation ciblés et cette desserte ajouterait 3 kms et 15 min de temps de parcours.

Cette hypothèse n'a donc pas été retenue.



III. PERENNISER UNE INFORMATION VOYAGEURS EFFICACE

1. Une information voyageur présente sur toute la chaîne de déplacement

La restructuration importante qui a eu lieu en Septembre a nécessité la mise à jour de l'ensemble des documents d'informations, dans des délais très restreints, l'offre ayant été validée début Juillet.

Les principes définis l'année passée lors de la refonte des outils de communication ont été repris.



2. Focus sur les nouveautés dans l'information voyageurs

- **Les guides scolaires**

Les guides scolaires intègrent à présent les horaires des lignes régulières qui desservent les établissements. Ainsi les élèves ont une vision complète de l'offre de desserte sur leur établissement.

CIRCUIT H Du LUNDI au VENDREDI jusqu'au 5 juillet 2016			
CETTE LIGNE NE FONCTIONNE PAS PENDANT LES VACANCES SCOLAIRES, LES WEEK-ENDS ET LES JOURS FÉRIÉS.			
H	PIN VERT → COLLÈGE LAKANAL		
PIN VERT	07.24	08.14	13.20
MARCEL PAUL	07.26	08.17	13.23
GARLABAN	07.29	08.21	13.26
LES DÉFENSIONS	07.31	08.23	13.27
COMOEDIA	07.34	08.26	13.30
MARTIN LUTHER KING	07.36	08.28	13.32
AVENUE DU 19 MARS	07.40	08.33	13.37
COLLÈGE LAKANAL	07.45	08.38	13.42
Horaires de départ aux principaux arrêts dans des conditions normales de circulation.			
CETTE LIGNE NE FONCTIONNE PAS LES 1 ^{ER} JANVIER, 1 ^{ER} MAI ET 25 DÉCEMBRE.			
3	PIN VERT → COLLÈGE LAKANAL		
PIN VERT	07.25	08.15	13.15
CENTRE DES IMPÔTS	07.28	08.19	13.19
COMOEDIA	07.35	08.27	13.25
MARTIN LUTHER KING	07.37	08.29	13.27
HÔPITAL	07.39	08.31	13.29
GANTEAUME	07.43	08.36	13.34
COLLÈGE LAKANAL	07.46	08.39	13.37
Horaires de départ aux principaux arrêts dans des conditions normales de circulation.			
CETTE LIGNE NE FONCTIONNE PAS PENDANT LES VACANCES SCOLAIRES, LES WEEK-ENDS ET LES JOURS FÉRIÉS.			
H	COLLÈGE LAKANAL → PIN VERT		
COLLÈGE LAKANAL	12.06	16.02	17.11
AVENUE DU 19 MARS	12.16	16.09	17.19
MARTIN LUTHER KING	12.19	16.12	17.22
MARCEL PAUL	12.29	16.24	17.35
PIN VERT	12.31	16.27	17.37
Horaires de départ aux principaux arrêts dans des conditions normales de circulation.			
CETTE LIGNE NE FONCTIONNE PAS LES 1 ^{ER} JANVIER, 1 ^{ER} MAI ET 25 DÉCEMBRE.			
3	COLLÈGE LAKANAL → PIN VERT		
COLLÈGE LAKANAL	11.15	12.07	16.07
GANTEAUME	11.19	12.14	16.11
MARTIN LUTHER KING	11.25	12.20	16.17
CENTRE DES IMPÔTS	11.36	12.28	16.27
PIN VERT	11.40	12.32	16.32
Horaires de départ aux principaux arrêts dans des conditions normales de circulation.			

Deux nouveaux guides ont été édités pour le collège **Nathalie Sarraute** et le lycée **Joliot Curie**.

- **L'affichage Vigipirate dans les véhicules**

Du fait de l'actualité, une information embarquée supplémentaire a été créée sur les règles de sécurité à tenir.

Cet adhésif a été posé dans la totalité des véhicules du parc.

En parallèle de cet affichage, une procédure interne a été élaborée afin que les conducteurs et l'encadrement sachent quoi faire en cas de colis suspect.

ENSEMBLE SOYONS VIGILANT

ÉTIQUÉTEZ SYSTÉMATIQUEMENT TOUS VOS SACS ET BAGAGES

VÉRIFIEZ DE NE RIEN OUBLIER AVANT DE DESCENDRE
(Tous les colis abandonnés seront détruits)

NE LAISSEZ PAS VOS BAGAGES SANS SURVEILLANCE

SIGNEZ AU CONDUCTEUR TOUT COLIS SUSPECT OU ABANDONNÉ

SUIVEZ LES CONSIGNES DE NOS AGENTS ILS SONT FORMÉS POUR VOTRE SÉCURITÉ

VOS BAGAGES VOLUMINEUX ET ENCOMBRANTS DOIVENT ÊTRE PLACÉS EN SOUTE DANS LES AUTOCARS

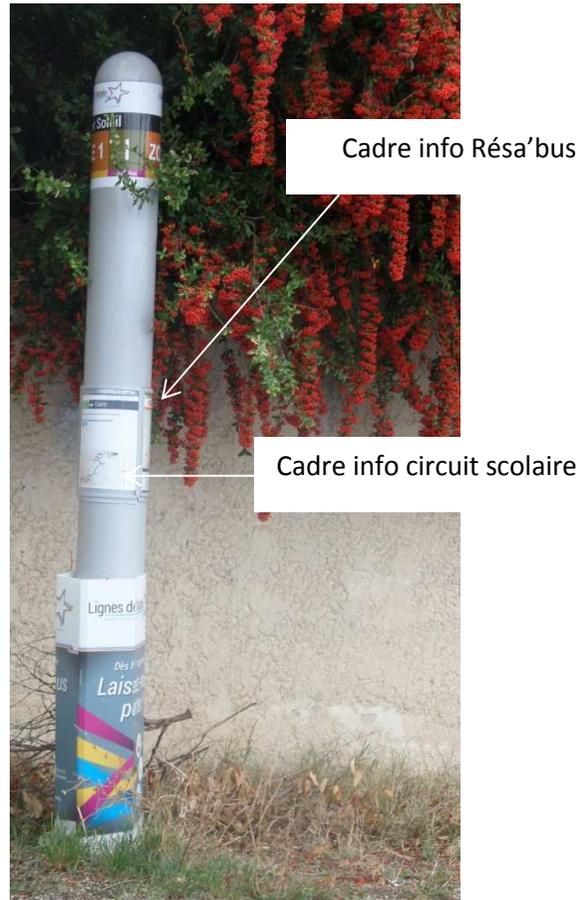


- **Les guides Résa'bus**

L'offre Résa'bus a été simplifiée avec un fonctionnement harmonisé sur tous les secteurs, il a donc été de même pour l'information voyageurs.

Aujourd'hui le voyageur retrouve aux arrêts exactement la même information que dans les guides. Alors qu'avant en fonction des arrêts il avait : soit l'information sur le fonctionnement de la réservation, soit les horaires du circuit fixe.

Un cadre supplémentaire a été ajouté sur les poteaux qui sont desservis par le service Résa'bus et par un circuit scolaire. Ainsi, le voyageur retrouve à la fois les informations sur comment réserver et les horaires des circuits scolaires.



3. La gestion en temps réel de l'information en situation perturbée par les équipes d'hôtesse

L'information en temps réel était précédemment réalisée par le service marketing mais la proximité des hôtesses avec le PCC (poste de commande centralisé) et leur grande amplitude ont fait que ces tâches ont été transférées au PIC (poste d'information centralisé).



4. Les stands d'information

Au cours de l'année, les hôtesses sont allées à la rencontre des voyageurs ou des utilisateurs potentiels pour leur apporter toute l'information sur le réseau :

LES STANDS EN ENTREPRISE

- ☆ Le 12 mars dans l'entreprise Pebeo
- ☆ Le 17 mars chez Auchan
- ☆ Le 18 mars dans l'entreprise Satorius
- ☆ Le 24 mars chez Gemalto
- ☆ Le 19 mai chez Alinéa

L'association Mobilidées a organisé ces stands pour faire découvrir les différentes solutions de mobilité aux salariés de la zone des Paluds en présence de : Mobilidées pour le covoiturage, Cartreize et les Lignes de l'Agglo.



Dans le cadre de ces stands, nous avons sollicités les hôtesses pour animer et faire découvrir le réseau des Lignes de l'agglo.

C'était l'occasion d'informer les salariés sur les lignes desservant le territoire et de leur proposer un diagnostic transport en fonction de leurs lieux d'habitation et de leurs lieux de travail.

Les salariés pouvaient se servir en fiches horaires, plans et poser toutes les questions sur le réseau. En cadeau nous leur remettons un mug aux couleurs du réseau des Lignes de l'Agglo.

Durant les échanges avec les salariés, il leur a été proposé de s'inscrire aux alertes SMS et mail à partir de l'espace membre du nouveau site internet www.lignes-agglo.fr. Mais nous avons eu au total que 6 abonnés SMS/Mail.

Au cours de ce stand, **la fréquentation a été très faible entre 5 et 15 personnes**. Il a donc été décidé de ne plus renouveler ces opérations.



RENCONTRE DES SERVICES PUBLICS DANS LES MAISONS DE QUARTIER

6 rencontres étaient initialement programmées, pour informer les agents des services publics d'Aubagne sur le réseau :

- ✧ Le 2 septembre au Charrel
- ✧ Le 3 septembre à la Tourtelle
- ✧ Le 7 septembre au Pin Vert
- ✧ Le 8 septembre au centre-ville
- ✧ Le 8 septembre aux Passons
- ✧ Le 9 septembre à Palissy

Face à la très faible fréquentation de ces rencontres, après les deux premiers stands, nous avons pris la décision en concertation avec l'agglo d'annuler notre présence aux stands suivants.

FORUM DES FORMATIONS ET DES METIERS POUR LA VILLE D'AUBAGNE

L'objectif de ce stand était de présenter aux élèves d'Aubagne, lors de cette journée sur les formations, les solutions de transports pour se rendre dans les différents établissements de formation du territoire Aubagne, Marseille, la Ciotat, Aix, Gardanne ...

Plus de 1300 jeunes (et leur parents en fin de journée) étaient attendus au cours de cette manifestation.

Cependant le bilan de ce stand a été une nouvelle fois décevant, les jeunes présents venaient rechercher du travail et non des infos sur les transports. Les hôtessees n'ont pas su répondre à toutes les questions, car celles-ci portaient essentiellement sur les métiers du transport. Il aurait fallu prévoir la présence d'un formateur ou d'un conducteur.



IV. LA CONSULTATION SUR LE NOUVEAU NOM DU BUS A LA DEMANDE

CONTEXTE

Le service bus à la demande est un service complémentaire de l'offre des lignes régulières. Il est globalement très connu (82% des habitants connaissent le service) mais il reste globalement peu utilisé, (13% l'ont utilisé au moins une fois au cours des 13 derniers mois)¹.

A la rentrée, l'offre bus à la demande va grandement évoluer et être simplifiée.

Un nom plus en adéquation avec la réalité du service.

L'appellation « bus à la demande » ne paraît plus appropriée par rapport aux contraintes du service :

- ✧ Nécessité d'appeler une heure à l'avance
- ✧ Zones et arrêts prédéfinis
- ✧ Possibilités de réservation en heures de pointe limitées

ENJEUX

- ✧ Accompagner les modifications d'offre par un nouveau nom
- ✧ Proposer un nom en adéquation avec l'identité globale du réseau
- ✧ Susciter l'adhésion à ce nouveau nom

Ce nouveau nom devait donc avoir pour objectif de souligner les caractéristiques du service : proximité et adaptabilité.

¹ Source : Observatoire Transdev des Mobilités



DEROULE

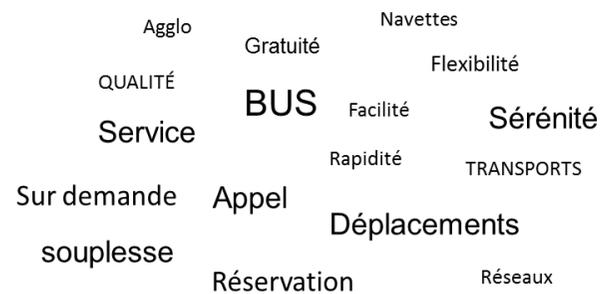
Une campagne participative pour accompagner le changement de nom

L'idée était de proposer 3 noms qui seraient soumis au vote des usagers.

Pour définir les 3 noms, les objectifs fixés étaient, qu'ils :

- ✧ traduisent l'ADN du service de bus à la demande : #simplicité #facilité #rapidité...
- ✧ soient courts et mémorisables
- ✧ soient disponible à l'INPI

Le champ sémantique utilisé était :



Les propositions :

1, 2, 3 bus

#EVOQUER LA FACILITÉ

Il suffit de composer un numéro pour commander un service, en 3 secondes le voyageur a réservé son bus et il peut être serein. Il s'agit là de définir la simplicité, la facilité, la rapidité : « 1,2,3 »

Wizibus

#RENDRE LUDIQUE

Evoquer un nom court, mémorisable, ludique, une réelle identité (à l'instar de OUIGO de la SNCF par exemple)

Résa'bus

#EVOQUER LE FONCTIONNEMENT DU SERVICE

Un terme facilement mémorisable qui met en avant le mode de fonctionnement du service.



La campagne lancée, du 26 juin au 5 juillet, a été relayée :

- ✧ sur le site internet des lignes de l'agglo via un lien vers un formulaire,
- ✧ sur les sites internet de nos partenaires,
- ✧ dans les véhicules du bus à la demande, un flyer était distribué par les conducteurs,
- ✧ par les hôtesses de réservation du bus à la demande, qui proposaient aux utilisateurs du service de voter,
- ✧ par SMS/ email auprès des voyageurs inscrits.



Avec 168 votes sur 365, c'est le nom Résa'bus qui a été choisi par les voyageurs.



V. LA CAMPAGNE DE LANCEMENT DU NOUVEAU RESEAU

CONTEXTE

Au 31 août, une grande partie de l'offre du réseau a été modifiée, le service TAD a été totalement remanié, l'offre régulière a été renforcée dans des quartiers tels que les Solans, la Garenne ou la Thuillère et de nouveaux circuits scolaires ont été créés. En contrepartie des lignes existantes ont été supprimées : la navette du marché d'Aubagne, la ligne 13 sur son itinéraire Avenue de la Paix – La Garenne et des secteurs ne seront plus desservis : la rue de la République, le Chemin du Merlançon, il est donc important de prévenir les voyageurs en amont.

ENJEUX

- ✧ Expliquer aux voyageurs les modifications d'offre.
- ✧ Anticiper les éventuelles réclamations.

DEROULE



- ✧ **Une conférence de presse a été organisée par l'agglo, le 1^{er} juillet.** L'objectif de celle-ci est d'expliquer les grands principes des modifications du réseau de la rentrée et d'annoncer sa date de lancement ainsi que la date de mise à disposition des documents sur le site internet des Lignes de l'agglo.
- ✧ Le communiqué de presse a ensuite été relayé aux **communes de l'agglo pour insertion dans leurs bulletins municipaux.**

Newsletter
Mobil'idées
4 septembre 2015



L'ACTU DU MOIS

TRANSPORTS

Lignes de l'Agglo : Plus et mieux

A compter du 31 août, le réseau « Lignes de l'Agglo », évolue et offre de nouvelles liaisons régulières, un service bus à la demande simplifié, une meilleure desserte du centre-ville et un « réseau dimanche » avec une amplitude horaire élargie. Les modifications concernent notamment les lignes suivantes :

2 NOUVEL ITINÉRAIRE : LES PASSONS - RUE DES FAÏENCIERS - GARE D'AUBAGNE

La ligne assure une liaison directe depuis les Passons, via l'avenue des Faïenciers, vers la gare d'Aubagne toutes les 30 minutes du lundi au samedi, elle se substitue à la navette du marché d'Aubagne.



3 NOUVEAU TERMINUS / PARKING DE 5 PASSONS - PIN VERT

La ligne 3 à présent part du parking du cimetière des Passons. Cet itinéraire réduit lui permet de faire deux départs supplémentaires dans la journée et d'améliorer sa fréquence, désormais un bus toutes les 20-25 minutes.

16 NOUVELLE LIGNE RÉGULIÈRE : L'ÉTENDRE LES SOLANS - LA MARTISÈLE - PIN VERT

A partir du 31 août, plus souvent de régulier, la ligne 16 assure un départ toutes les 30 minutes du lotissement Les Solans vers la gare d'Aubagne, avec une liaison directe Pin Vert - Gare d'Aubagne.

En complément un nouveau circuit scolaire « Y » est également créé au départ de Campagne. Il dessert notamment aux heures d'entrées et sorties scolaires les arrêts Joinville, La Bretagne, Grand Pin vert et Jean-Arcat.

ZONE 1 NOUVELLE ZONE BUS À LA DEMANDE

A la rentrée de septembre, il n'y aura plus qu'une zone de bus à la demande sur Aubagne : la zone 1. Elle s'étendra de la Croix du Garlaban, La Source vers Saint-Pierre-lès-Aubagne, les Mellets et Beaudarnat.

Pour réserver son trajet, il suffit d'appeler au minimum 1h à l'avance le 0610 10 52 80 (appel gratuit depuis un poste fixe) ou le 04 42 70 28 01.

Les circuits fixes 102L et 102T sont renommés respectivement lignes 14 et 15. Il ne sera plus nécessaire de réserver son bus depuis la Thuillière, en complément des départs effectués en heures de pointe, 3 départs supplémentaires sont réalisés durant la journée.

Enfin, à titre expérimental, pendant une année, les lignes 3 et 7 bus fonctionneront le dimanche après-midi.

Retrouvez tous les horaires et les itinéraires des lignes à partir du 31 août sur www.lignes-agglo.fr. Si vous voulez rester informés en temps réel des nouveautés du réseau, inscrivez-vous au service d'information via SMS/email dans la rubrique « Espace Membres » du site.

Désormais un bus toutes les 20-25 minutes sur la ligne 2. Le terminus Passons est conservé pour les collégiens.



Présentation du nouveau réseau des autobus de l'agglo. Ici, au centre, Jean-Claude Agnès.

Des changements sur le réseau des bus

Transport. D'importantes modifications attendues sur le réseau des bus de l'agglo à partir du 1er septembre.

Ligne 2 - Les Passons - Rue des Faïenciers - Gare d'Aubagne
A compter du 31 août, la ligne 2 assure une liaison directe depuis les Passons, via l'avenue des Faïenciers, vers la gare d'Aubagne. Cette nouvelle liaison assure deux départs supplémentaires dans la journée et d'améliorer sa fréquence, désormais un bus toutes les 20-25 minutes.

Ligne 3 - Pin Vert - Gare d'Aubagne
A compter du 31 août, la ligne 3 assure une liaison directe depuis le parking du cimetière des Passons, via l'avenue des Faïenciers, vers la gare d'Aubagne. Cette nouvelle liaison assure deux départs supplémentaires dans la journée et d'améliorer sa fréquence, désormais un bus toutes les 20-25 minutes.

Ligne 16 - Les Solans - La Martisèle - Pin Vert
A compter du 31 août, la ligne 16 assure une liaison directe depuis le lotissement Les Solans, via l'avenue des Faïenciers, vers la gare d'Aubagne. Cette nouvelle liaison assure deux départs supplémentaires dans la journée et d'améliorer sa fréquence, désormais un bus toutes les 20-25 minutes.

Zone 1 - Aubagne
A la rentrée de septembre, il n'y aura plus qu'une zone de bus à la demande sur Aubagne : la zone 1. Elle s'étendra de la Croix du Garlaban, La Source vers Saint-Pierre-lès-Aubagne, les Mellets et Beaudarnat.

Pour réserver son trajet, il suffit d'appeler au minimum 1h à l'avance le 0610 10 52 80 (appel gratuit depuis un poste fixe) ou le 04 42 70 28 01.

Les circuits fixes 102L et 102T sont renommés respectivement lignes 14 et 15. Il ne sera plus nécessaire de réserver son bus depuis la Thuillière, en complément des départs effectués en heures de pointe, 3 départs supplémentaires sont réalisés durant la journée.

Enfin, à titre expérimental, pendant une année, les lignes 3 et 7 bus fonctionneront le dimanche après-midi. Retrouvez tous les horaires et les itinéraires des lignes à partir du 31 août sur www.lignes-agglo.fr.

Du nouveau sur les lignes de bus de l'Agglo

Dès le 31 août, le réseau offre une meilleure desserte du centre et alentours



La présentation du nouveau réseau des autobus de l'agglo. Ici, au centre, Jean-Claude Agnès.

Des changements sur le réseau des bus

Transport. D'importantes modifications attendues sur le réseau des bus de l'agglo à partir du 1er septembre.

Ligne 2 - Les Passons - Rue des Faïenciers - Gare d'Aubagne
A compter du 31 août, la ligne 2 assure une liaison directe depuis les Passons, via l'avenue des Faïenciers, vers la gare d'Aubagne. Cette nouvelle liaison assure deux départs supplémentaires dans la journée et d'améliorer sa fréquence, désormais un bus toutes les 20-25 minutes.

Ligne 3 - Pin Vert - Gare d'Aubagne
A compter du 31 août, la ligne 3 assure une liaison directe depuis le parking du cimetière des Passons, via l'avenue des Faïenciers, vers la gare d'Aubagne. Cette nouvelle liaison assure deux départs supplémentaires dans la journée et d'améliorer sa fréquence, désormais un bus toutes les 20-25 minutes.

Ligne 16 - Les Solans - La Martisèle - Pin Vert
A compter du 31 août, la ligne 16 assure une liaison directe depuis le lotissement Les Solans, via l'avenue des Faïenciers, vers la gare d'Aubagne. Cette nouvelle liaison assure deux départs supplémentaires dans la journée et d'améliorer sa fréquence, désormais un bus toutes les 20-25 minutes.

Zone 1 - Aubagne
A la rentrée de septembre, il n'y aura plus qu'une zone de bus à la demande sur Aubagne : la zone 1. Elle s'étendra de la Croix du Garlaban, La Source vers Saint-Pierre-lès-Aubagne, les Mellets et Beaudarnat.

Pour réserver son trajet, il suffit d'appeler au minimum 1h à l'avance le 0610 10 52 80 (appel gratuit depuis un poste fixe) ou le 04 42 70 28 01.

Les circuits fixes 102L et 102T sont renommés respectivement lignes 14 et 15. Il ne sera plus nécessaire de réserver son bus depuis la Thuillière, en complément des départs effectués en heures de pointe, 3 départs supplémentaires sont réalisés durant la journée.

Enfin, à titre expérimental, pendant une année, les lignes 3 et 7 bus fonctionneront le dimanche après-midi. Retrouvez tous les horaires et les itinéraires des lignes à partir du 31 août sur www.lignes-agglo.fr.

Reçu au Contrôle de Légacité le 03 novembre 2016

AJ – Juillet/Aout 2015

L'AJJ • 786 • Juillet-Août 2015 • page 13

La Marseillaise
2 juillet 2015
Tel. 04 91 33 09 73 www.loury.com

La Provence
2 juillet 2015





Semaine du 24 août

- ✧ La **brochure sur les nouveautés de la rentrée** a été distribuée dans nos points relais, dans les véhicules du réseau et au point accueil du Pôle d'échanges.
- ✧ Elle a également été déclinée sur une **page « pop-up » de notre site internet et sur la page Facebook du réseau.**
- ✧ **Les messages d'attente** du numéro d'information et de la ligne réservation du bus à la demande ont été modifiés pour annoncer les changements d'offre et pour renvoyer les voyageurs vers le site internet.
- ✧ **Un adhésif** annonçant la date du nouveau réseau a été positionné sur la vitre extérieure des minibus, en complément des notes plus détaillées ont été affichées dans les véhicules.
- ✧ Sur les points d'arrêts des lignes impactées par les modifications des **pancartes aquilux (pour les arrêts) ou des notes A3 (pour les abribus)** ont été positionnés avec des messages commerciaux personnalisés. Ex sur la ligne 16 : « A compter du 31 août, plus

besoin de réserver, un départ toutes les 30 minutes en direction du centre-ville ».



Affichage présent sur les arrêts des lignes 2, 13, 14, 15, 16 et 17



Adhésifs info minibus



Information sur la page Facebook



Information sur le site Internet Lignes de l'agglo



- ✧ Des SMS ont également été envoyés aux voyageurs.



- ✧ 3 conducteurs se sont portés volontaires pour être **conducteurs référents** dans le cadre du nouveau réseau.

Ces conducteurs étaient formés par le service marketing sur la nouvelle offre, une présentation des outils d'information voyageurs leur était également faite. Enfin, un argumentaire, construit conjointement avec l'agglo, leur était également remis celui-ci leur expliquait et justifiait les modifications d'offre. Au cours de ces présentations, les conducteurs pouvaient librement poser toutes leurs questions. A l'issue de cette formation, un document leur était remis avec l'ensemble des horaires et des plans de lignes.

Cette équipe était dans un premier temps en charge de dispenser « la bonne parole » auprès des autres conducteurs et dans un second temps, ils étaient envoyés sur le terrain pour aller à la rencontre des voyageurs, notamment les habitués du réseau, pour leur expliquer les modifications d'offre.

Les hôtesses réseau ont également été associées à la campagne sur le terrain.

Ils portaient tous des gilets bleus pour être facilement identifiables sur le terrain.



- ✧ L'équipe des conducteurs référents et des hôtesses ont également animé un **stand sur le marché d'Aubagne** : les 25 et 29 août et le 1^{er} septembre.



- ✧ Les opérations de sensibilisation des voyageurs par les gilets bleus se sont poursuivies.
- ✧ Les pancartes ci-dessous ont été positionnées à l'arrière des véhicules.



Laissez-vous porter ! www.lignes-agglo.fr

LES NOUVEAUTES DU RESEAU

➔ A compter du 31 août, votre réseau évolue et vous offre de nouvelles liaisons régulières, en service tous les jours, simplifié, une meilleure desserte du centre-ville d'Aubagne et un réseau dimanche avec une amplitude horaire élargie.

Les lignes régulières

Ligne 2 **Nouvel itinéraire : les Passons - Rue des Falmeliers - Gare d'Aubagne**
La ligne assure une liaison directe depuis les Passons, via l'avenue des Falmeliers, vers la gare d'Aubagne toutes les 30 minutes du lundi au samedi. Elle se substitue à la navette du marché d'Aubagne. Ce nouvel itinéraire permettra aux utilisateurs du Parking Relais du Cimetière des Passons de rejoindre les commerces du centre-ville d'Aubagne en 5 minutes.

Ligne 3 **Nouveau terminus - parking Passons**
La ligne 3 réalise le prochain arrêt à partir du Parking du Cimetière des Passons. Cet itinéraire réduit le temps de trajet de 10 minutes dans la journée et améliore sa fréquence, désormais un bus toutes les 20/25 minutes. Le terminus Passons est consacré pour les collégiens aux heures de rentrées et sorties scolaires. Le circuit scolaire n'est renforcé que le jour du remplacement de la ligne 3.

Ligne 8-9 **Nouvelle offre**
Pour faire face à la forte fréquentation sur l'axe Aurial - Roquevaire - Saint Zacharie, une offre enrichie est mise en place avec en heures de pointe un plus grand nombre de trajets directs via autoroute depuis St Zacharie (18 aller-retours contre 15 actuellement) et plus de départs sur la journée. En outre, des véhicules de plus grande capacité seront affectés aux doublets scolaires de la ligne 8.

Ligne 13 **Nouvel itinéraire : la Garenne - Lou Fenestrel - Hôpital - Cours Voltaire - Gare d'Aubagne**
La ligne 13 fusionne avec le circuit 101 et offre une liaison directe vers le centre-ville depuis la Garenne toutes les 20 minutes, en passant par le Cimetière des Fenestrelles.

Les nouvelles lignes 3 et 13 renforcent l'offre du centre-ville d'Aubagne, avec des départs supplémentaires pour la desserte notamment de l'hôpital, du Cours Voltaire ou de Comédie. 6 passages par heure, 72 par jour dans chaque sens.

Ligne 14-15 **Nouvelles lignes régulières**
Les circuits filés 102 et 103 sont renommés respectivement lignes 14 et 15. Il ne sera plus nécessaire de réserver son bus depuis la Thoirière. 4 départs supplémentaires sont réalisés durant la journée vers le lotissement de la Lucie.

Ligne 16 **Nouvelle ligne régulière : lotissement les Salars - La Martiale - Pin Vert**
A partir du 31 août, plus besoin de réserver, la ligne 16 assure un départ toutes les 30 minutes du lotissement les Salars vers la Gare d'Aubagne, avec une liaison directe Pin Vert - Gare d'Aubagne. En complément, un circuit scolaire « Y » est également créé au départ de Campagne. Il dessert notamment, aux heures d'entrées et sorties scolaires, les amis Jomville, La Durande, La Bretagne, Grand Pin Vert et Jean-Arcat.

Le service Résa'Bus
Le service Bus à la demande s'appelle désormais Résa'BUS. Ce nouveau nom a été choisi par les voyageurs. Son fonctionnement est simplifié : à compter du 31 août, le service ne complètera plus que 4 tâches avec un fonctionnement exclusivement à la réservation.

ZONE 1 **Salars - Beaudinard**
La zone 1 s'étendra de la Croix du Garlaban, La Source vers St Pierre les Aubagne, les Mallets et Beaudinard. A noter, le circuit filé du secteur 104, d'appellera désormais circuit scolaire U.

ZONE 2 **Roquevaire**
La zone 2 couvre les anciens secteurs 105-106. Le circuit filé du secteur 105 sera nommé circuit scolaire P et le circuit filé du secteur 106 sera intégré dans le circuit scolaire A.

ZONE 3 **La Bouilladisse - Belsodène**
La zone 3 intègre les communes de Belsodène et de La Bouilladisse. Le circuit filé du secteur 107 deviendra circuit scolaire U.

ZONE 4 **Peypin - La Destrousse - Cadaville St Savournin**
La zone 4 couvre les communes de St Savournin, Cadaville, Peypin, La Destrousse. Une nouvelle ligne est créée sur l'axe Auberge Heure, route Routière de Peypin, Souche Hège, la ligne 17. Cette ligne fonctionne du lundi au samedi avec des départs toute la journée. En heures de pointe, comme aujourd'hui, des réservations sont possibles pour certains amitiés en dehors de la ligne.

➔ Pour réserver un trajet dans une de ces quatre zones, il suffit d'appeler au minimum 1h à l'avance le :
0800 10 52 80 (appel gratuit depuis un poste fixe) ou le 04 42 70 28 01.

Réseau dimanche : lignes 3, 8, 11, Thus
À titre expérimental, pendant une année, les lignes 3 et Thus fonctionneront le dimanche après-midi.

➔ Retrouvez tous les horaires et les itinéraires des lignes à partir du 03 août dans la rubrique « Actualités du site » :

www.lignes-agglo.fr
Si vous voulez rester informé en temps réel des nouveautés du réseau, inscrivez-vous au service d'information via SMS dans la rubrique « Espace Membres » du site.



VI. SYNTHÈSE DES ACTIONS MENEES



CONNAISSANCE CLIENT	Population totale				
	Clients	Analyse des données issues du logiciel de comptage voyageurs, Dilax et du logiciel de réservation bus à la demande, Titus			
OFFRE DE TRANSPORT	Fondamentaux				
	Aménagements				
	Produits complémentaires			Simplification et une optimisation du service bus à la demande	
	Intermodalité			Optimisation de la desserte du centre-ville	
TARIFICATION ET RECETTES	Structure				
	Gamme de prix				
	Distribution				
	Intermodalité				
PROMOTION ET POLITIQUE COMMERCIALE	Information voyageur	Mise à jour du plan de réseau et des plans de lignes	Campagne sécurité Tram dans les Collèges et les Lycées	Temps d'échanges avec les conducteurs	
		Mise à jour des fiches horaires et des guides	Actions combinées force de l'ordre exploitants		
	Relation Client	Publication d'une brochure "L'essentiel de 2014"			
	Communication	Campagne de promotion de la nouvelle offre			Campagne pour choisir le nom du bus à la demande

+ de recettes
fréquentation
satisfaction

- de
CO2



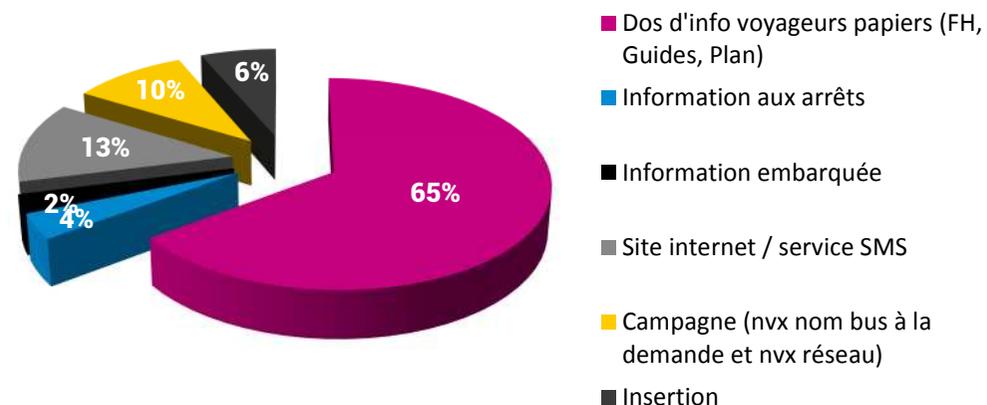
VII. BILAN DES DEPENSES MARKETING ET COMMUNICATION

Détail des dépenses Marketing en annexe 5

Conformément à la DSP, le délégataire Autobus Aubagnais est responsable des campagnes de promotion, publicité et actions de relations publiques pour le réseau. Le budget annuel affecté au programme marketing est, suivant l'avenant 1, fixé à 104 721,14 euros HT (valeur 08/2007).

Pour l'année 2015, le budget disponible indexé, s'élevait à 131 886,64 euros HT. Fin 2014, nous disposons d'un report de budget d'un montant de **8 603,47 €HT**.

Budget 2015	131 886,64 €HT
Solde 2014	8 603,47 €HT
Total disponible	123 283, 17 €HT
Dépenses 2015	127 180,87 €HT
Solde à fin 2015	- 3 897, 69 €HT



Du fait de l'importante restructuration du mois de Septembre, **84% du budget marketing et communication a été consacré à l'information voyageurs** (documents papiers, information embarquée et aux arrêts, site internet & sms).





Les mesures d'accompagnement du réseau en 2015

I. BILAN DES INCIDENTS SUR LE RESEAU EN 2015

Sur l'année 2015, 663 incidents ont été enregistrés dans la main courante électronique : JESI (Journal des Evénements et des Signalements) sous le motif collision, incivilité, conduite, accident voyageur, attitude conducteur, franchissement SLT, incident GLO.

C'est la première année pleine d'utilisation, il nous est donc difficile de faire des comparatifs par rapport aux années précédents. Cet outil permet de centraliser toutes les remontées du terrain et est complété de façon systématique par les régulateurs, les contrôleurs et les agents de mouvement. Les informations sont ensuite traitées par l'encadrement et des actions correctives sont éventuellement mises en place (actions de préventions, réparation des poteaux, mise à jour de l'information, reprise de carrosserie...).

Un extrait de ces données est également transmis mensuellement au service transport du conseil de territoire, à la police nationale et municipale (Ville d'Aubagne et La Penne-sur-Huveaune), au service sécurité de la Ville d'Aubagne, aux comités de quartier, et aux associations médiations d'Aubagne.

Sur l'ensemble des incidents répertoriés on peut noter :

-  19 actes de vandalisme,
-  16 agressions conducteurs,
-  13 jets de projectiles,
-  368 incivilités (comportement voyageur inapproprié, non-respect du code de la route, ébriété,...)

Le détail des incidents de l'ensemble incidents réseau se trouve en annexe 11.



II- BILAN DES ACTIONS D'INSERTION EN 2015

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

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

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

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

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

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

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

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



PRESTATIONS	Durée en heures
SIGMA FORMATION	
Présentation de l'entreprise dans le cadre de la préparation au métier de conducteur-receveur de car - 12 pers.- Formation qualifiante Accueil et suivi des stagiaires en entreprise durant leur formation	24,00
Sous-total	24,00
CONTRAT DE PROFESSIONNALISATION	
MAILLET Eric	1 061,69
CALVAT Thibaud	1 213,36
VARLET Jennifer	1 365,03
LATTIER Emmanuel	151,67
BARRIERES Coralie	455,00
Sous-total	4 246,75
ASSOCIATION LA VARAPPE	
Pose des campagnes arrières de bus + entretien et réparation des poteaux	1 050,00
Sous-total	1 050,00
EMBAUCHE D'HOTESSES DE BUS	
SCHIETROMA Céline	758,35
Sous-total	758,35
FORMATION	
Formation FCO pour les 50 ans et plus = 13 personnes	455,00
Autres formations : 8 personnes	91,00
Sous-total	546,00
TOTAL HEURES 2015	6 625,10



III. BILAN DES PROCES-VERBAUX EN 2015

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

En 2015, 2 procès-verbaux ont été dressés, lors d'un incident en date du 2 décembre.



IV. ANALYSE DE LA QUALITE DE SERVICE

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

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

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

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



Pour chaque critère, une note est attribuée comme suit :

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

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

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

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

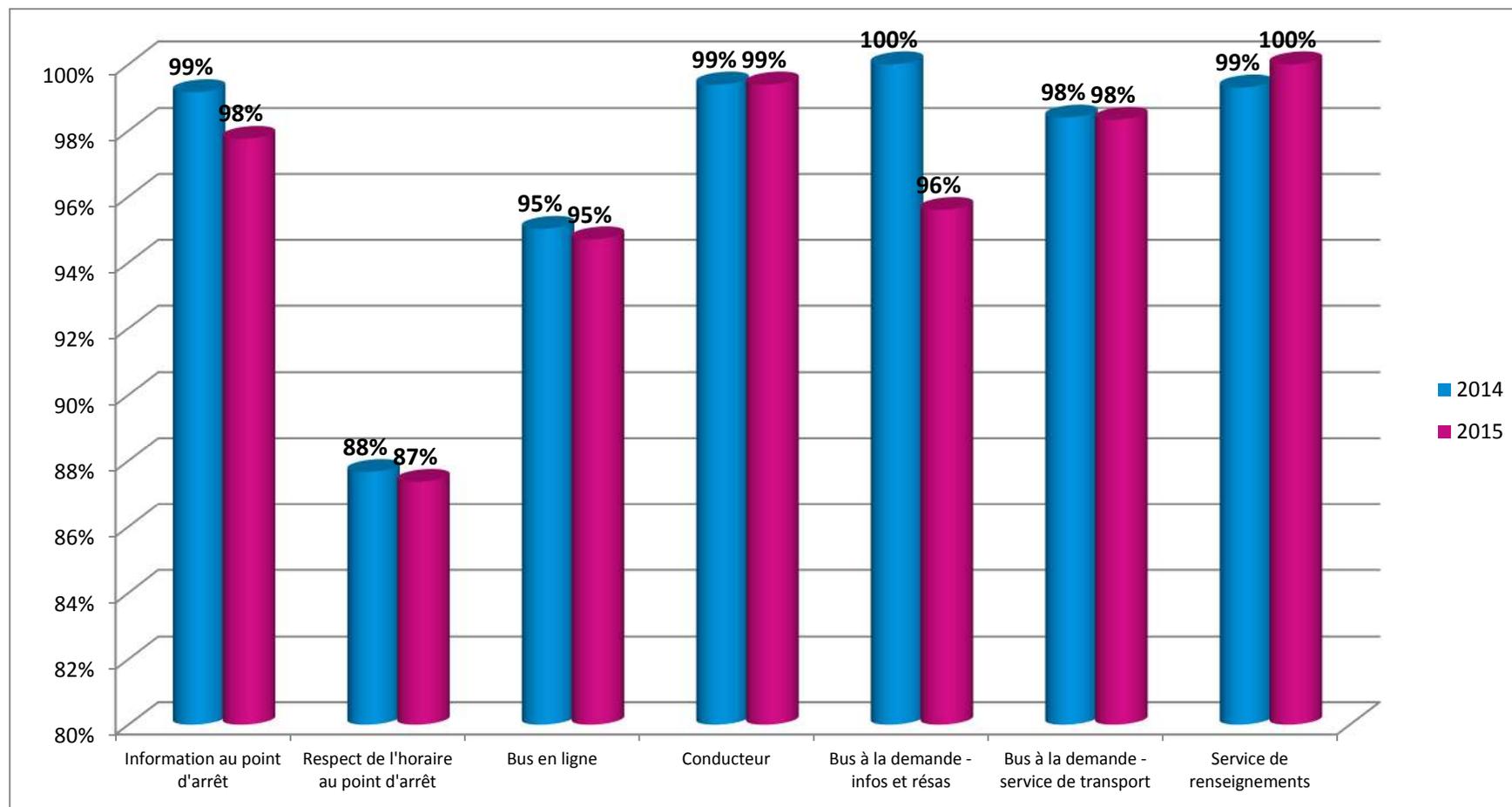
La note totale observée correspondant à chaque critère est positionnée sur une échelle pour chaque critère. Les différentes échelles sont les suivantes :

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

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



Des réunions sont effectuées trimestriellement afin d'exposer les résultats et d'évoquer ensemble les mesures correctives éventuellement nécessaires. Une synthèse des résultats est effectuée annuellement.



Les résultats de la démarche qualité sur l'année 2015 sont restés stables hormis sur le critère « bus à la demande – infos et résas » qui est en recul de 4 points.

a. Calcul de l'intéressement qualité

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

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

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

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

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

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

4- De cette note sont déduites les pénalités éventuelles :

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

Pas de pénalité en 2015



Synthèse des calculs de l'intéressement qualité 2015 :

CRITERES	POINTS
Qualité de service	1 898
Fréquentation voyageurs	400
Pénalités	-
Total des Points - 2013	2 298
En %	22,98%

L'intéressement qualité est plafonné à 2500 points, divisé par 100, et rapportée en pourcentage à la partie variable de la contribution financière forfaitaire, soit 22.98%.

Pour l'année 2015 :

Contribution financière (CF) 2015 indexée du 01/01 au 31/12/15 = 10 236 387 €

Partie fixe contractuelle 78% = 7 984 382 € HT

Partie variable contractuelle 22.98 % = 2 351 841 € HT

Contribution financière du 01-01 au 31-12-15 (intéressement inclus) = 10 336 222 € HT

Prime qualité du 01-01 au 31-12 = 10 336 222 € HT – 10 236 387 € HT

La prime qualité 2015 s'établit donc à 99 835 € HT





Recevez au Contrôle de légalité le 03/10/2015



Les comptes analytiques 2015

La synthèse des comptes analytiques 2015 (engagement sur la fréquentation et engagement sur les dépenses) et le comparatif par rapport au budget sont présentés en annexe 4, sous le format du compte d'exploitation tel que prévu dans la convention en annexe 7.

I. LA FREQUENTATION 2015

1. La fréquentation sur les lignes régulières

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

La fréquentation pour l'année 2015 s'établit à 5 548 666 voyageurs.

Ainsi la rémunération liée à la fréquentation des voyageurs est

Nombre Voyageurs réels (données DILAX)	5 548 666
Prix moyen au voyage	0,40
Engagement sur fréquentation valorisée	2 219 466

La recette 2015 de la fréquentation voyageurs est de 2 219 466€ HT.



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

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

Le tunnel de partage se calcule comme suit :

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

	Réseau urbain - avt 8 du 01-01 au 31-12-2015	
Engagement fréq. théorique valorisé		2 271 970,00
Engagement fréq. réel valorisé		2 219 466,43
TOTAL ECART en montant	-	52 503,57
TOTAL ECART en %		-2,31%
<i>Tunnel de partage - Autorité Organisatrice</i>		
<i>Tunnel de partage - Délégataire</i>	-	52 503,57

Pour l'année 2015, la fréquentation réelle en nombre de voyages est inférieure à 5 % de l'engagement, le tunnel de partage ne s'applique donc pas.



2. La fréquentation sur le bus à la demande

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

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

En 2015, le nombre de voyageurs sur le bus à la demande est de 145 654 contre 127 539 voyageurs en 2014.

L'intéressement à la progression de la fréquentation sur le bus à la demande pour 2015 est donc de 10 302 € HT.

Evolution freq. 2015/2014	18 115
Montant €HT	0,48
<hr/>	
Intéressement à la progression de la fréquentation	8 695
Indexation 2015 (terme A-formule ann.7)	1,1848
Intéressement à la progression de la fréquentation €2015	10 302



II. LA CONTRIBUTION FORFAITAIRE FINANCIERE 2015

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

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

III. L'ENGAGEMENT DE DEPENSES

L'engagement sur les dépenses à l'avenant 8 est de 10 558 000€.

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



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

Calcul des termes G,S,C,E,Serv - en valeur 2015

	G	S	C	E	FSD2	M
octobre-14	201,81	-		188,32	126,30	113,18
novembre-14	196,98	-		188,55	125,30	113,61
décembre-14	187,47	110,40		188,59	124,10	112,53
janvier-15	177,61	-		190,42	123,40	113,07
février-15	186,48	-		191,37	124,50	113,82
mars-15	192,00	110,80		191,73	124,90	114,36
avril-15	191,42	-		191,83	124,80	113,82
mai-15	195,50	-		192,32	124,50	113,93
juin-15	192,93	111,00		192,38	124,40	112,96
juillet-15	188,47	-		192,46	125,00	113,29
août-15	178,92	-		192,72	123,60	114,04
septembre-15	175,65	111,20		192,70	123,40	114,68
Moyenne Mens	188,77		-	191,12	124,52	113,61
Moyenne Trim		110,85				

Le **terme A** du 1er janvier au 31 décembre 2015 s'établit à **1,1848**



-  **Le terme B** : est le terme d'actualisation de l'engagement sur dépenses (Dfo) en prenant en compte l'augmentation ou la diminution des heures de conduite. Pour 2015, le nombre d'heures réelles a été de 109 874 (soit 90 920 heures urbaines, 18 954 heures scolaires) pour 109 878 heures prévues, d'où 4 heures de moins. Ainsi le **terme B** s'établit pour 2015 à **-160.64€**.

-  Le **terme C** est le terme d'actualisation de l'engagement sur les dépenses prenant en compte l'augmentation ou la diminution de l'offre kilométrique. L'offre kilométrique totale à l'avenant 8 est de 2 196 656 kilomètres. L'offre kilométrique réelle est de 2 196 576 kilomètres, soit 80 kilomètres de moins. Ainsi le **terme C** s'établit à **-77.75 €** pour 2015.

-  le **terme D** : est le terme d'actualisation de l'engagement sur les dépenses (Dfo), prenant en compte l'augmentation ou la diminution du matériel de transports. Pas de variation en 2015 par rapport à l'avenant 8 concernant le nombre de véhicules.

-  le **terme VCS** : est le terme d'actualisation de l'engagement de dépenses (Dfo) prenant en compte l'augmentation ou la diminution des charges de structure.

-  Pour la période du 1er septembre au 31 décembre 2015, VCS est égal à **-59.60€**.

L'engagement sur les dépenses 2015 actualisé est donc de 12 508 357 €.

*Le calcul de la formule d'indexation des prix du 1er janvier au 31 décembre 2015 est décrit en **annexe 5**.*



1. L'engagement sur la fréquentation

L'engagement sur la fréquentation à l'avenant 8 est de 2 271 970€.

2. La contribution forfaitaire 2015

Du 1 ^{er} janvier au 31 décembre 2015	Engagement de dépenses	Engagement de recettes ou de fréquentation valorisée	Contribution forfaitaire définitive
Lignes urbaines et scolaires	12 508 357 €	2 271 970 €	10 236 387 €

La contribution forfaitaire se calcule par différence entre l'engagement des dépenses actualisé et l'engagement de la fréquentation prévu à l'avenant 8 soit 10 236 387€ pour 2015.



3. Le bus à la demande 2015

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

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

L'avenant 8 prévoit une réorganisation du service de transport à la demande à compter du 01^{er} septembre 2015.

Ainsi 2 périodes sont constatées sur 2015 pour l'engagement des dépenses du bus à la demande :

- ✧ Période du 01 janvier 2015 au 31 août 2015 : correspondant à l'annexe 11-5 de l'avenant 5 de la DSP ;
- ✧ Période du 01 septembre 2015 au 31 décembre 2015 : correspondant à l'annexe 11-8 de l'avenant 8 de la DSP .

Sur la période du 01 janvier 2015 au 31 août 2015, l'offre contractuelle et réalisée sont les suivantes :



Avt 5- 01er janv 31 aout 2015	Kms co
TAD 101	33 333,33
TAD 102	26 666,67
TAD 103	20 000,00
TAD 104	20 000,00
TAD 105-106	20 000,00
TAD 108	20 000,00
TAD 107-109	33 763,33
TAD 110	20 000,00
TOTAL	193 763,33

Réel 01er janv au 31 aout 2015	Kms réels
TAD 101	35 184,00
TAD 102	23 535,00
TAD 103	28 616,00
TAD 104	24 053,00
TAD 105-106	30 089,00
TAD 108	51 370,00
TAD 107-109	38 680,00
TAD 110	43 512,00
TOTAL	275 039,00

Sur la période du 01 aout 2015 au 31 décembre 2015, l'offre contractuelle et réalisée sont les suivantes :

Avt 8 - 01er sept au 31 dec	Kms co
zone 1	10 000,00
zone 2	10 000,00
zone 3	16 666,67
zone 4	20 215,00
TOTAL	56 881,67

Réel 01er sept au 31 dec 2015	Kms réels
zone 1	17 341,00
zone 2	14 827,00
zone 3	20 395,00
zone 4	48 519,00
TOTAL	101 082,00

En 2015, l'offre kilométrique est supérieure de 125 476 kilomètres.



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

125 476*0.48 (terme kilométrique)= **60 228€**

Dépenses annuelles contractuelles (avt 5 et 8)	=	1 380 017
Variation de l'offre kilométrique annuelle	=	60 228
Total Dépenses 01 janvier au 31 aout 2015		1 440 245
Indexation 2015 (terme A-formule ann.7)		1,1848
Total Dépenses du 01er janvier au 31 aout 2015		1 706 340



4. Autres revenus 2015

Les autres revenus sont :

a. L'intéressement qualité

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

Le montant de l'intéressement de 2015 est de 99 835 €HT calculé de la manière suivante :

CRITERE	TOTAL DES POINTS OBTENU annuel
FREQUENTATION VOYAGEUR	400
QUALITE	1 898
PENALITES	-
TOTAL DES POINTS 2015	2 298
EN %	22,98%
PLAFOND	25%
Contribution Financière 2015 Indexée du 01-01 au 31-12	10 236 387
Partie variable 22%	2 252 005
Calcul CF 2013 du 01-01 au 31-12 - Partie fixe + Partie Variable	10 336 222
Interessement 2015	99 835
Qualité 2015 - FACTURE A ETABLIR	99 835



b. Les refacturations de taxe sur les salaires et électricité tramway

L'avenant 6 de la Délégation de service public prévoit la gestion en transparence des charges liés à la taxe sur les salaires et de l'électricité tramway.

Ainsi en 2015,

La taxe sur les salaires est de 239 397€

L'électricité refacturée est de 42 638€



IV. LE COMPTE D'EXPLOITATION 2015

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

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

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

Le tableau de passage entre compte de résultat Autobus Aubagnais et compte d'exploitation à la délégation de service public est le suivant :

Résultat net comptable au 31-12-2015		525 707
Reprise remise commerciale	-	300 000
Autres Activités non liées à la DSP	-	89 637
Amortissements	-	105 344
Résultat DSP au 31-12-2015		30 726





Reçu au Contrôle de légalité le 03 novembre 2016

Annexes