

Rapport d'activité annuel 2016 du délégataire du réseau de transports urbains « Aix en Bus » Article L1411-3 du CGCT.

1- Convention de délégation du service public de transport urbain Aix en Bus :

La convention a été signée le 29 juillet 2011, elle a été notifiée le 15/12/2011, la convention est d'une durée 8 ans à compter du 1^{er} janvier 2012)

2 - Modifications intervenues au contrat : avenants passés entre 2012 et 2016

L'avenant n°1 à cette DSP, approuvé lors du Conseil de Communauté du 12 juillet 2012, a porté sur la modification des statuts de la société Keolis Pays d'Aix, et la prise en compte de services supplémentaires (lignes régulières, scolaires et services Diablins),

L'avenant n°2, approuvé lors du Conseil de Communauté du 28 mars 2013, a validé les modifications des modalités de règlement du délégataire, l'impact du changement du taux de TVA (passage du taux réduit applicable aux transports de 5,5 % à 7%), ainsi que les incidences de modifications de la gamme tarifaire des réseaux CPA.

L'avenant n°3, ainsi qu'un accord transactionnel approuvés lors du Conseil de Communauté du 10 octobre 2013, validaient un certain nombre de modifications d'offres intégrées au nouveau réseau, pour répondre à la demande des usagers ainsi que leurs incidences financières,

L'avenant n°4, approuvé lors du Conseil de Communauté du 03 juillet 2014, a validé des ajustements de l'offre commerciale, l'ouverture du Parc relais Plan d'Aillane, les modalités de l'alternative abonnement (en cas de PV pour fraude), des restrictions horaires pour les abonnements scolaires et la prise en compte de l'évolution du taux de TVA à 10%,

L'avenant n°5, approuvé lors du Conseil de Communauté du 19 février 2015, entérinait l'augmentation de la gamme tarifaire au 1^{er} Mars 2015, la compensation du ½ tarif Etudiant accordé sur les P+R, la libre circulation entre les réseaux du SMITEEB et de la CPA, les ajustements de l'offre commerciale, les modifications de la centrale de réservation Flexibus, les coûts de communication et les Parcs Relais.

L'avenant n°6, approuvé par le Conseil de Communauté du 7 juillet 2015, modifiait l'offre commerciale, restructurait les transports scolaires du secteur de Luynes, permettait l'adaptation du plan marketing pour renforcer les moyens de communication et prendre en compte les opérations événementielles, actait la gestion directe par la collectivité du P+R Krypton (travaux d'agrandissement et construction d'un pôle d'échanges), organisait le regroupement des activités de centrale d'appel téléphonique pour les services de transport à la demande (TAD), dont le service Flexibus.

L'avenant n°7, approuvé par le Conseil de Communauté du 30 juin 2016, modifiait l'offre commerciale, afin de prendre en compte divers aménagements en Centre-Ville. Cet avenant achevait également la rationalisation des transports scolaires par le maintien dans le contrat des seuls doublages scolaires et actait des conséquences techniques et financières de la mise en service du P+R Krypton et de son pôle d'échanges. Enfin, une adaptation pérenne du plan marketing était nécessaire pour mettre à niveau les moyens de communication avec la mise en service du SAE-IV et accompagner la modernisation des dispositifs d'information voyageurs jusqu'à la fin du contrat.

En 2016 la convention met à la charge du délégataire les services suivants

- Exploitation du réseau urbain constitué au 31 décembre 2016 de 24 lignes régulières comportant 8 doublages scolaires et de 4 mini lignes de proximité desservant l'hyper centre
- Exploitation de services spéciaux constitués de 3 circuits de l'hyper centre desservis par des navettes électriques, les Diablins, de navettes desservant depuis le parking des trois Bons Dieux le site remarquable des Carrières de Bibemus, de 7 secteurs de transport à

la demande et de 2 zones de bus de nuit au départ du centre-ville les vendredis et samedis soirs jusqu'à 23h et minuit

- Exploitation et le gardiennage de 2 parkings-relais en surface et d'un parking relais en ouvrage

3 - Rappel des principaux financements :

L'autorité délégante règle les dépenses issues du contrat de DSP grâce aux produits du Versement Transport, en 2016 38% de ces produits ont été consommés sur ce contrat.

Recettes commerciales sur usagers du service public

Autres recettes = Publicité, procès verbaux, duplicatas...

Recours aux fonds publics :

Autorité délégante = Contribution Financière Forfaitaire – Intéressement recettes – Compensations tarifs sociaux – Remboursement à l'euro l'euro de la Contribution Economique Territoriale (CET = CFE+ CVAE) et de la Taxe sur les Salaires (TS – due par l'employeur non soumis à TVA ou partiellement soumis)

Aides publiques = Remboursement TIPCE (Taxe intérieure de consommation sur les produits énergétiques) – CICE (Crédit d'impôt pour la compétitivité et l'emploi qui remonte pour 80% au siège).

4 - Principaux faits marquants de 2016 :

- Évolutions quantitatives :

	2015	2016	% évolution
Population desservie en milliers d'habitants	157	157	
Surface des communes desservies en km2	240	240	
Nombre de véhicules en parc (31 déc.)	185	164	- 11,35%
Kms totaux en propre	5 110 726	5 235 581	+2,44%
Kms totaux sous-traités	2 325 241	2 242 542	-3,55%
Kms TOTAUX (compteur)	7 435 967	7 478 123	+0,56%
Kms commerciaux en propre	4 173 919	4 405 840	+5,5%
Kms commerciaux sous-traités	1 831 456	1 773 896	-3,31%
Kms COMMERCIAUX	6 005 375	6 179 736	+2,82%
Voyages (cellules compteuses)	14 540 627	14 013 647	-3,6%
Validations (billetterie)	10 328 308	10 494 060	+1,6%
Validations redressées non validation	12 564 852	12 216 601	-2,77%
Recettes commerciales	4 988 506	5 129 385	+2,75%
Recettes annexes	351 952	347 405	-1,3%
Effectifs conduite	283	277	-2,16%
Effectifs structure	64	67	+4%

- Évolutions qualitatives et techniques :

	2015	2016
Taux de Fraude enquêté	11,9%	11,1%
Taux de Fraude constaté	2,8%	3,3%
Taux de fraude dure (sans titre)	6,9%	7,6%
Taux de non validation	17,8%	14,1%
Nombre d'incidents	266	261
Nombre de jours de grèves	5	61*
Taux d'absentéisme	12,26%	11,81%
Nombres de pannes par véhicules	1,08	2,16
Nombres d'accidents	172	170
Dépense par km	4,42	nc
Voyage par km (V/K)	2,74	2,73
Recette par voyage	0,43	nc
Taux de couverture des dépenses (R/D)	13,92	14,24

- Grèves en heure de pointe

Évolutions juridiques : Un avenant 7 a été conclu en 2016, d'un impact financier de + 0,50% il comportait les 5 objets suivants :

- Evolutions urbaines et besoins des usagers : Kilomètres et véhicules supplémentaires pour compenser les impacts des travaux dans le centre ancien et pour connecter le Parking Relai Krypton aux lignes régulières interurbaines et à celles du réseau départemental Carreize. Impact financier +821 159 € (valeur avril 2011) sur les charges ;
- Mises à jour tarifaire : + 103 579 €/HT pour l'engagement prévisionnel de recettes du délégataire sur la durée restante du contrat et nouvelles gratuités – 267 459 €/HT effet des compensations.
- Modernisation : Système de régulation du délégant pour information en temps réel des usagers et modernisation du système billettique induisant des moyens supplémentaires chez le délégataire charges supplémentaires à compenser (projet + exploitation) est de 285 243 €/HT (valeur avril 2011).
- Mise à niveau du plan marketing : Surcoût total de 105 000 €/HT (valeur avril 2011) sur la durée restante du contrat, avec une enveloppe de 460K€/HT par an en 2018 et 2019

5 - Évolutions économiques :

L'équilibre économique de la DSP est déficitaire depuis le démarrage du contrat :

Ci-après le tableau reprend les **résultats de 2012 à 2016 en k€** (avant impôts et prenant en compte le prévisionnel y compris avenants successifs).

	Compte de Résultat	Rapport annuel	Compte Exploitation Prévisionnelle	Ecart CR vs CEP %
2012	-358	-358	567	-63%
2013	-882	-1010	597	-148%
2014	-404	-484	580	-69%
2015	-2806	-3017	618	-454%
2016	-2455	-2565	623	-394%

Ci après le % d'évolution des recettes et de charges de 2015 à 2016 (en K€)

	Année 2015	Année 2016	Evol. K€	Evol. en %
Recettes commerciales	4 989	5 129	+141	+2,75%
Compensations tarifaires	1 022	1 157	+135	+11,67%
Recettes annexes	352	347	-5	-1,44%
Total recettes annuelles	3 439,78	3 602,76	+162,98	+4,52%
Total charges annuelles en euros	3 741,51	3 859,27	+117,76	+3,05%
Contribution financière forfaitaire (yc. CET & TS)	28 035	29 394	+1359	+4,62%

	Année 2012	Année 2013	Année 2014	Année 2015	Année 2016
Montant des recettes annuelles	3169,73K€	3637,18K€	3593,09K€	3439,78K€	3602,76K€
Montant des charges annuelles en euros	3205,56K€	3738,20K€	3641,45K€	3741,51K€	3859,27K€
Déficit ou bénéfice	-358K€	-1010K€	-483,65K€	-3 017K€	-2 565,13K€

6 - Synthèse comparative entre engagements contractuels et résultats d'exploitation :

Les raisons pour lesquelles le service est rendu déficitaire sont éclairées par la comparaison entre engagements prévisionnels hors modifications de service et engagements prévisionnels impactés par les modifications de service et la formule d'indexation.

Elles sont également éclairées par la comparaison entre engagements prévisionnels indexés et résultats d'exploitation.

Si certains postes ont été manifestement sous dimensionnés comme les charges de structure, il est délicat d'étendre ce constat à tous les postes car la performance du délégataire demeure à ce jour difficile à analyser compte tenu des nombreuses modifications de service opérées depuis 2012, tant pour optimiser le réseau que pour l'adapter aux évolutions du périmètre à couvrir.

Enfin, une des particularités de ce contrat est la très forte proportion de service sous traités (30% des kilomètres) ainsi que des prestations connexes (gestion des Parkings Relais).

La sous-traitance des services permet selon les standards de la profession d'alléger les charges variables du délégataire, ce qui n'a jamais pu se vérifier depuis 2012. Le délégataire fait part en outre de difficultés dans ses relations avec les sous-traitants. Les informations et données communiquées par le délégataire concernant les services sous traités demeurent malgré rappels et mise en demeure trop peu développées pour tirer des conclusions.

En 2016, le contrat supporte un écart de - 400K€ entre recettes prévisionnelles et réalisées et de + 1,6 M€ en ce qui concerne les charges (Sous-traitance – Structure – Coût de roulage). La tendance déficitaire du contrat se confirme malgré l'apport en capital du siège en 2015 puis en 2016.

7 - Projections et évolutions à venir pour 2017 :

Avec le démarrage des travaux du BHNS, les recettes commerciales du délégataire seront nécessairement impactées à la baisse, le réseau perturbé par les difficultés de circulation perdant nécessairement de son attractivité. Ces travaux nécessitent également des moyens supplémentaires sur le terrain pour accompagner, informer rassurer les usagers.

Un avenant 8 a été passé pour compenser ces modifications de service jusqu'à une date établie au 31 mars 2019 pour une fin anticipée du contrat étudiée par les parties.

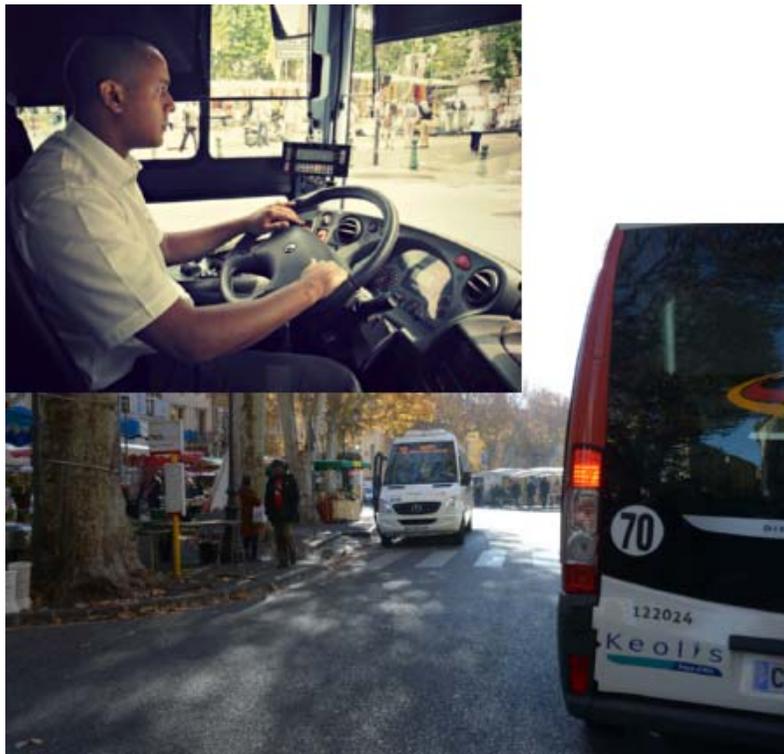
Les recettes annexes principalement issues des contrôles fraude devraient logiquement augmenter le délégataire appuyant sa gestion sur les dernières mesures de la Loi Savary, en parallèle un nouveau produit dissuasif « le Trok-it jeune plus.

Avenant n°8, approuvé par le Conseil Métropolitain du 18 mai 2017, l'avenant 8 prend en compte à partir du 1er septembre 2017 et jusqu'à une date butoir établie au 31 mars 2019, les conséquences des travaux d'aménagement du BHNS qui vont perturber les conditions de circulation rendant plus difficiles les services opérés sur des lignes importantes du réseau urbain. Diverses adaptations courantes de l'offre de services : flux de déplacements au niveau des établissements du second degré et des facultés à proximité du P+R du Krypton. Optimisation de l'offre au cœur de ville et en périphérie en raison de travaux, modifications de fréquences de la ligne 14, horaires de la ligne 6 sont revus car liés au cadencement de la ligne 141.

Commission Consultative des Services Publics Locaux

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

Commission du 03/10/2017



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

Octobre 2017

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

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

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



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

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

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

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

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

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

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



I - Offre de transport du réseau



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

I - 1. Offre kilométrique

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

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

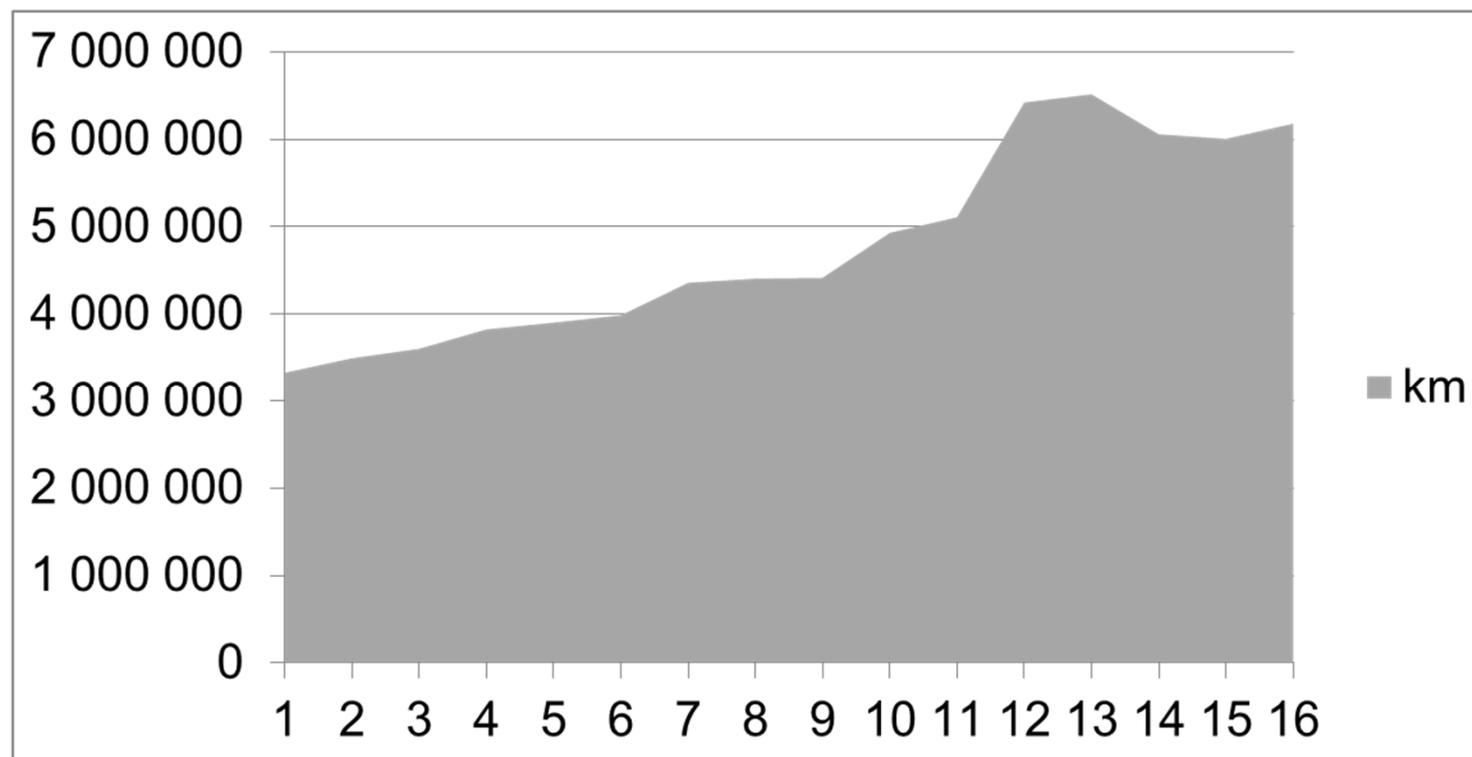
Les lignes en augmentation (Les plus significatives 22, M1, M2, M4, M3, 5, 13, 7, 6, 19, ...) représentent 315 595 kms hors services à la demande et hors navettes (Diablins).

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

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

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

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



Les Kilomètres commerciaux sont des kilomètres graphiqués

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

I - 2. Adaptation de l'offre

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

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

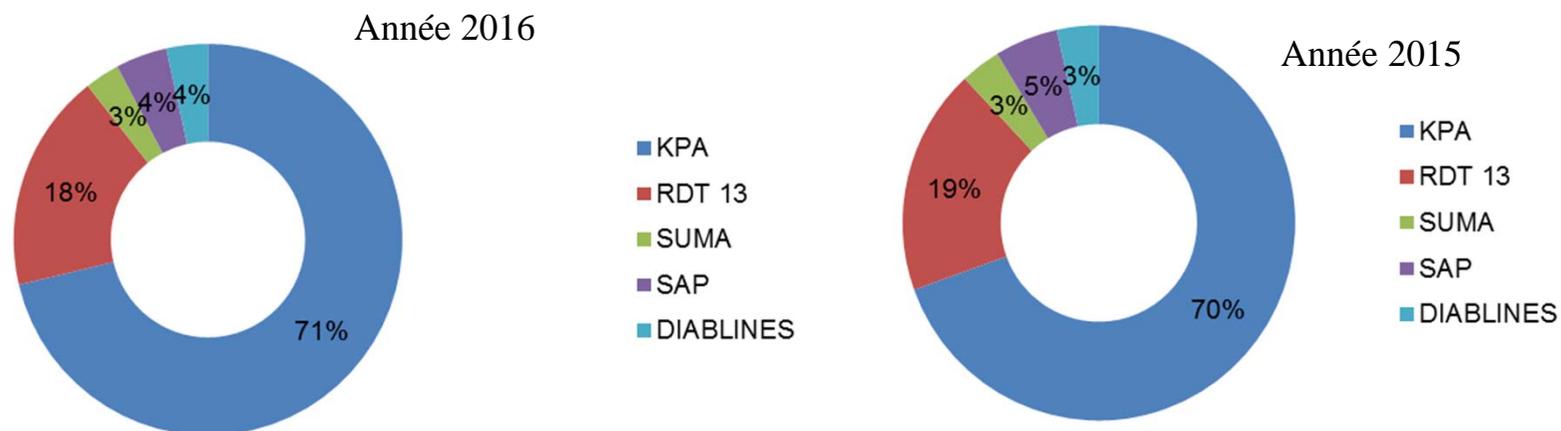
C) Renfort d'offre pour les lignes 7, 8, 10, 11, 12, 21, 23, création de la ligne Mini 4

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

I - 3. Détail de l'offre sous-traitée

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

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



I – 4. Perturbation des services

Les déviations liées aux conditions de circulation

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

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

Les perturbations liées aux mouvements sociaux

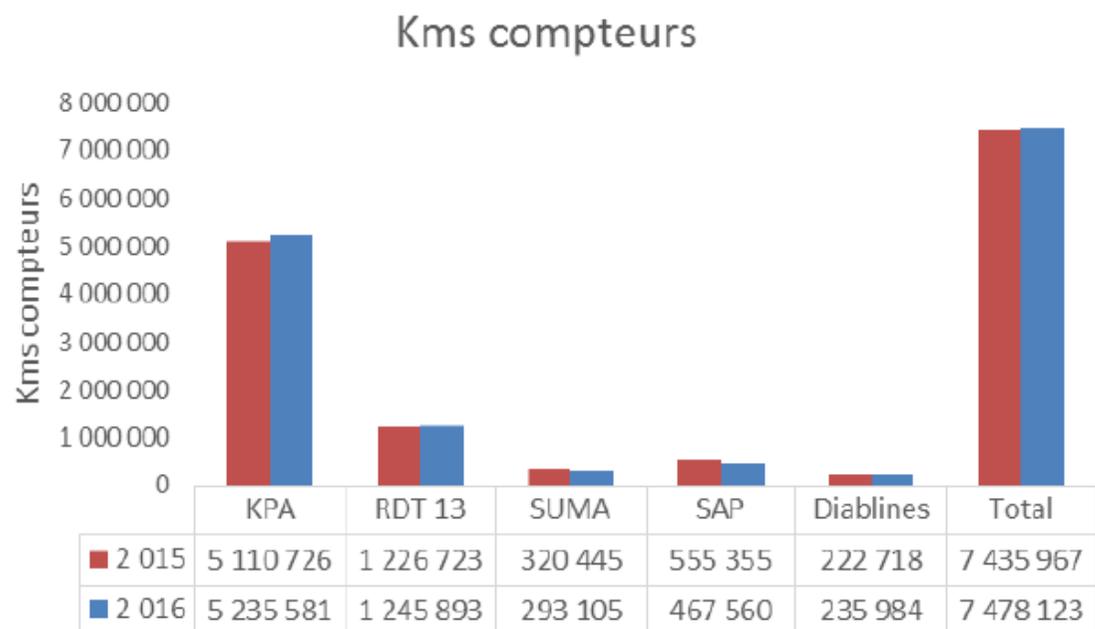
Du 17 mai au 17 juin puis du 1er au 30 septembre, 2 mouvements de grève au sein de Keolis Pays d'Aix ont perturbé les lignes aux heures de pointe. Les revendications portaient sur l'amélioration des conditions de travail et sur les salaires.

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

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

I – 4. Production kilométrique totale

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





II - Fréquentation



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

II - 1. La Fréquentation globale du réseau

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

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

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

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

II - 2. Reconstitution des données

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

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

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

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

II - 3. La Fréquentation par ligne (voyages redressés)

Les données du tableau ci-dessous indiquées en bleu correspondent à des comptages manuels. Les écarts indiqués en violet intègrent les chiffres des lignes S pour analyser la fréquentation.

Lignes	total 2016	total 2015	Ecarts
1	205 957	204 892	0.52%
2	1 482 554	1 502 188	-2.02%
3	1 101 093	1 154 521	-5.32%
4	1 285 294	1 257 724	2.19%
5	1 869 018	1 910 960	-2.19%
6	643 504	762 953	-15.66%
7	873 724	824 397	5.98%
8	1 635 147	1 763 665	-8.09%
9	360 585	379 381	-6.61%
10	566 917	580 402	-2.96%
11	289 512	313 529	-7.66%
12	122 128	175 793	-32.59%
13	633 804	642 424	-1.34%
14	48 993	49 780	-1.58%
15	292 415	329 213	-11.18%
16	-	4 987	
18	359 313	377 070	-4.71%
19	398 773	407 134	-3.34%
20	107 423	133 802	-19.71%
21	39 992	42 689	-6.32%
22	72 351	25 792	180.52%
23	69 686	138 872	-49.82%

Lignes	total 2016	total 2015	Ecarts
24	3 868	9 230	-58.10%
25	477 835	435 697	9.67%
02S	15 897	27 233	
03S	18 427	27 880	
05S	6 654	6 657	
08S	18 510	35 630	
09S	16 014	23 885	
10S	12 172	16 356	
12S	11 032	21 731	
19S	10 964	16 750	
M1	167 474	150 750	11.09%
M2	326 121	269 667	20.93%
M3	99 635	95 934	3.86%
M4	3 699	-	
Scolaires	92 126	158 723	-41.96%
Diablina A	90 316	91 202	-0.97%
Diablina B	59 659	56 264	6.03%
Diablina C	115 316	100 700	14.51%
Bus de nuit	818	309	164.72%
Flexi	8 926	13 864	-35.61%
Total général	14 013 647	14 540 627	-3.62%

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

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

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

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

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

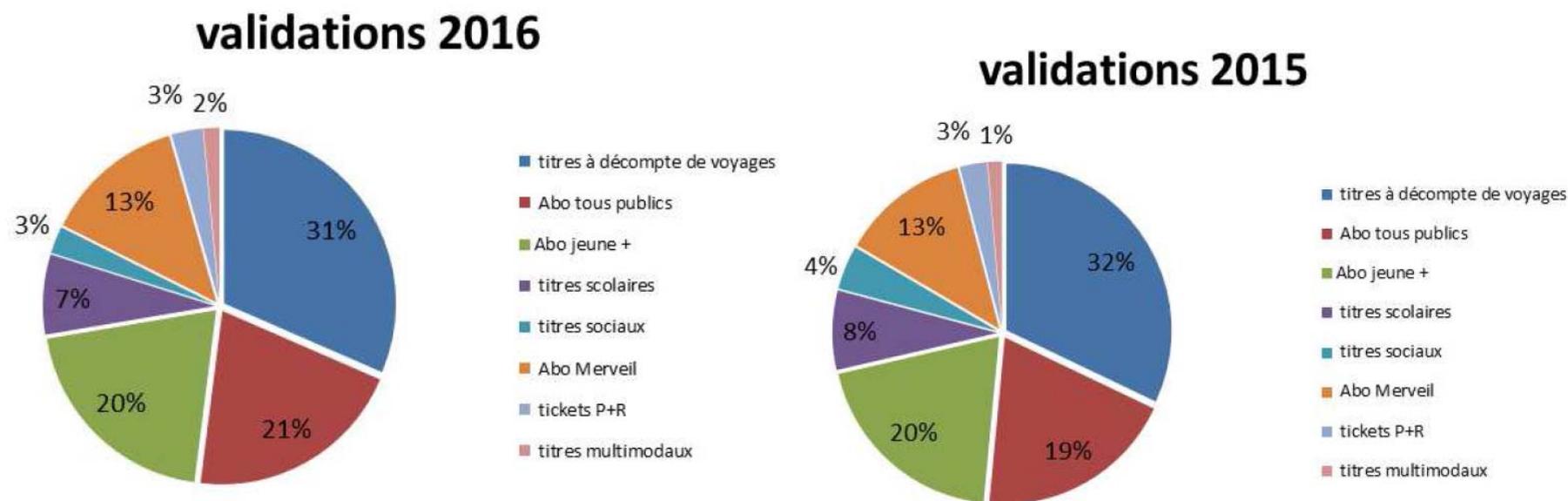
*Ce ratio correspond également en 2016 à 93 voyages / habitant

** Référence : données UTP 2015

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

II - 5. Validations par titre et évolution

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



II - 6. Étude des lignes spéciales

- **Les Diablins**

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

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

- **Les navettes Bibémus**

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

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

- **Les services Bus de nuit**

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

En 2016, 818 voyages ont été réalisés.

- **Les services Flexibus**

Les données 2016 n'ont pas encore pu être analysées

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



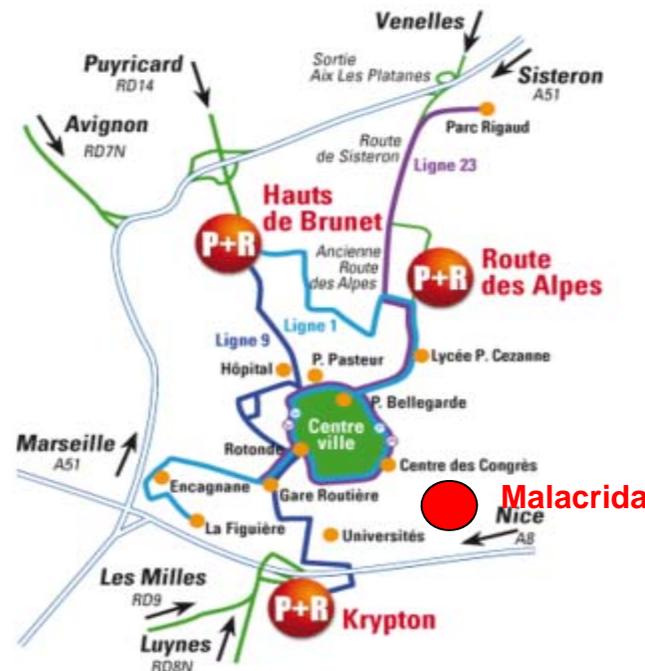
III – Parking relais



III – Parkings relais

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

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





IV - Gestion courante des parkings



IV - Gestion courante des parkings

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

Conclusion fréquentation et gestion courante :

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



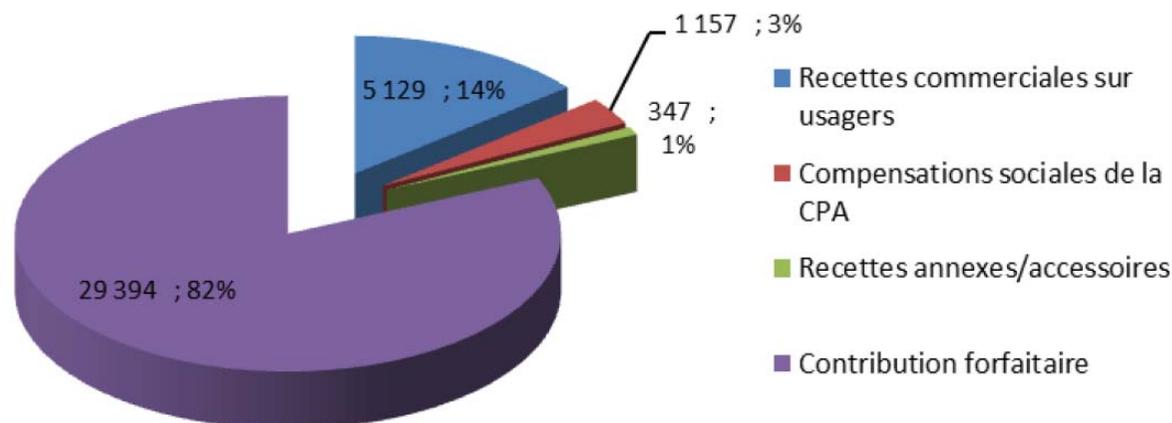
V - Recettes



V - 1. Recettes totales

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

Répartition du Total recettes (k€)



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

V - 2.1. Recettes commerciales par titre

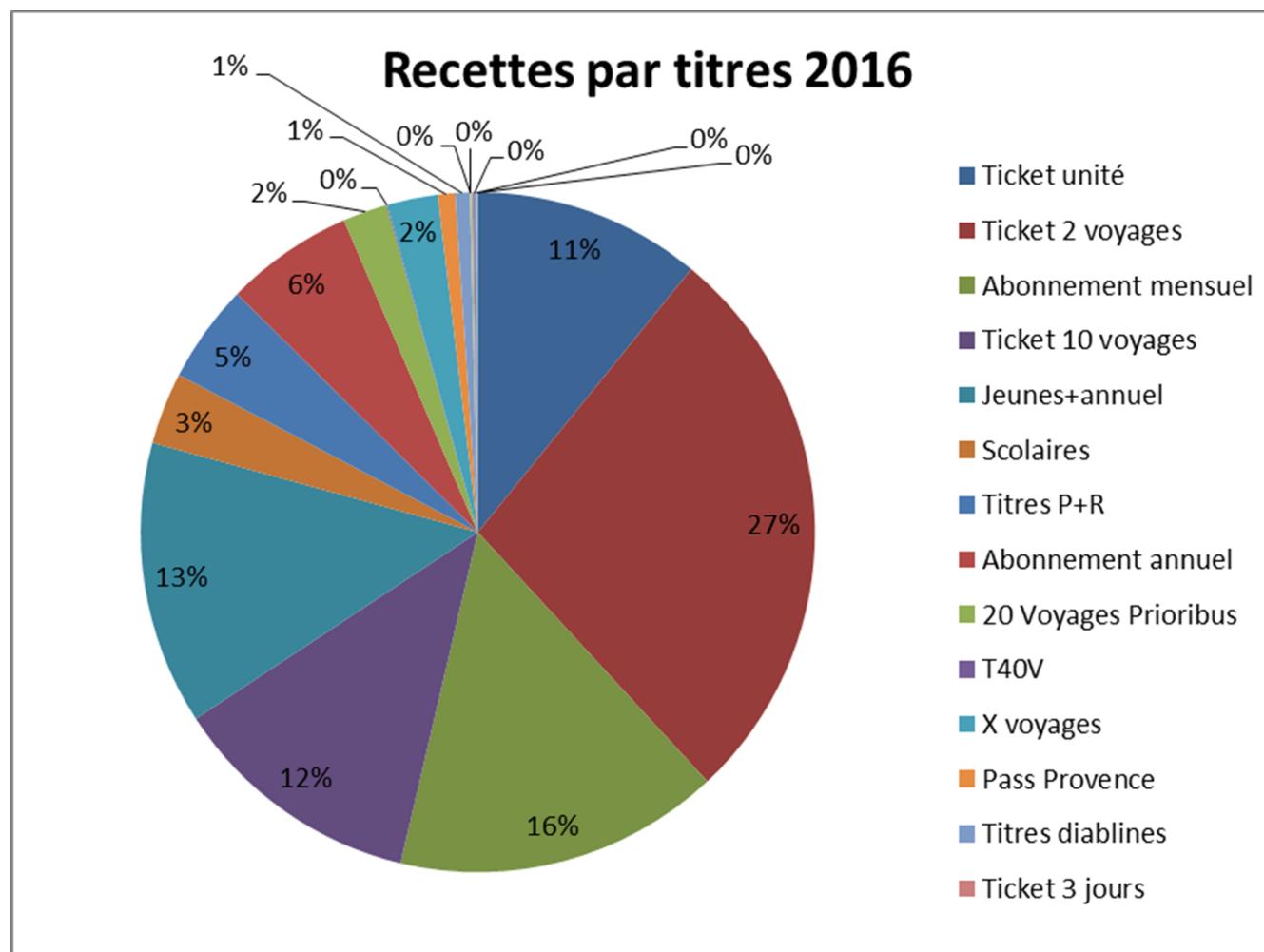
Avec un total de 5 129 000 € en 2016, les recettes commerciales sont en hausse de 2,7% par rapport à 2015 (4 989 000 €). L'évolution des recettes commerciales en euros est de principalement porté par :

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

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

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

V - 2.1. Recettes commerciales par titre

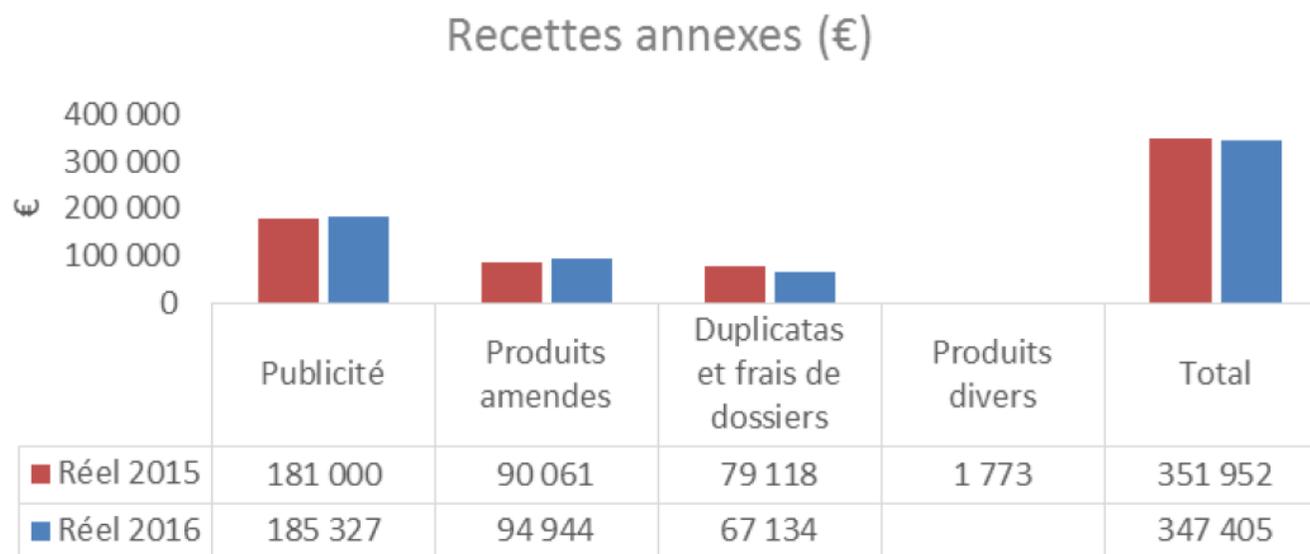


V - 2.1. Recettes commerciales par titre

Recettes commerciales par type de titres	Réel 2015	Réel 2016	2016 vs 2015 (k€)	2016 vs 2015 (%)
Ticket unité	825 657	559 724	-265 933	-32.2%
Ticket 2 voyages	1 149 588	1 394 025	244 437	21.3%
Abonnement mensuel	754 454	799 650	45 196	6.0%
Ticket 10 voyages	600 254	619 769	19 515	3.3%
Jeunes+annuel	660 202	691 319	31 116	4.7%
Scolaires	186 713	175 434	-11 279	-6.0%
Titres P+R	198 787	240 906	42 120	21.2%
Abonnement annuel	264 735	315 218	50 483	19.1%
20 Voyages Prioribus	117 999	108 845	-9 153	-7.8%
T40V	523	2 865	2 342	448.0%
X voyages	122 265	124 275	2 009	1.6%
Pass Provence	52 859	42 077	-10 782	-20.4%
Titres diablins	31 999	36 064	4 065	12.7%
Ticket 3 jours	1 482	0	-1 482	-100.0%
Ticket Groupe	3 552	5 347	1 795	50.5%
Ticket partenaire	8 945	10 141	1 196	13.4%
Titre combiné TER	4 262	3 725	-536	-12.6%
Ticket 1 V nuit	4 230	0	-4 230	-100.0%
Total hors compensations	4 988 506	5 129 385	140 879	2.8%

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

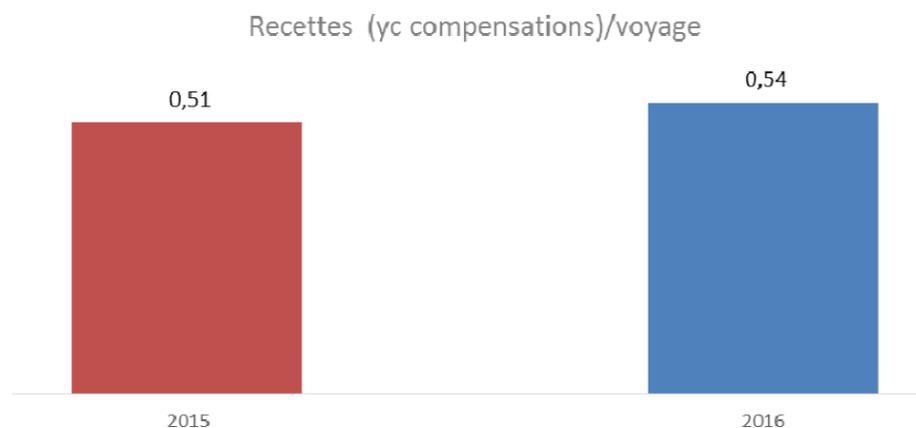
V - 2.2. Recettes annexes



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

V – 3. Ratio recettes/voyage

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



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



VI – Fraude et sécurité



VI - 1. Taux de contrôle et de fraude

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

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

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

VI - 2. Contrôles combinés

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

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

Contrôles combinés KEOLIS PAYS D'AIX - BILAN 2016

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

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

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

Cette baisse est liée à plusieurs facteurs :

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

VI - 4. Sécurité

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

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



VII - Personnel



VII - 1. Évolution de l'organigramme

Créations de postes et modifications de l'organisation:

•Janvier :

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

•Avril :

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

•Juin :

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

•Septembre :

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

VII - 2. Effectifs

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

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

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

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

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

VII - 3. Absentéisme

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

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

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

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

VII - 4. Formation des personnels

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

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



VIII - Les moyens matériels affectés



VIII - 1. État du parc et matériel roulant

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

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

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

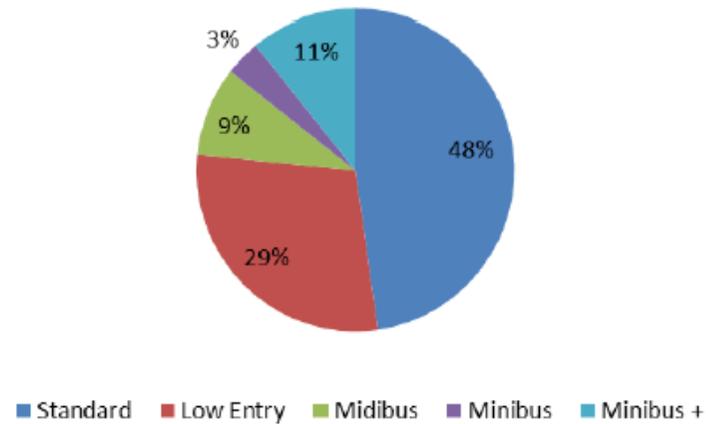
L'internalisation de la maintenance est un facteur qui devrait également

VIII - 1. État du parc et matériel roulant

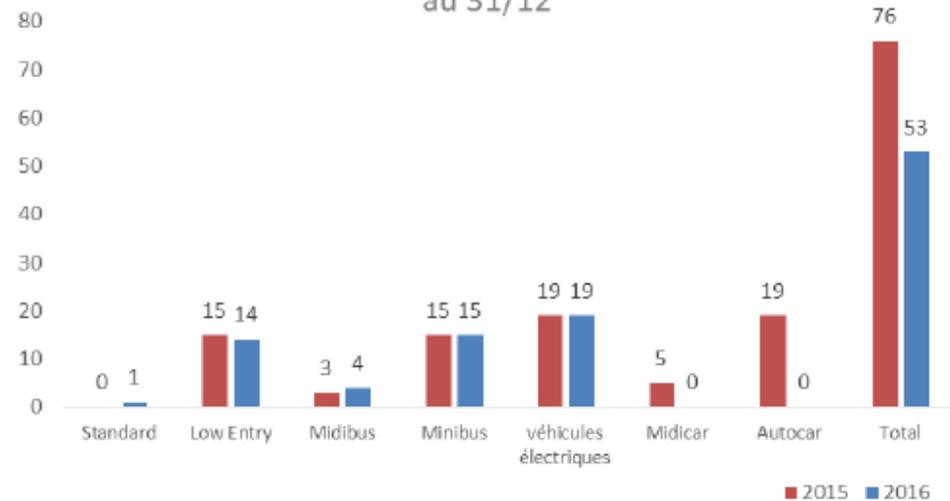
Répartition des véhicules	Nombre de véhicules au 31/12/2016	Véhicules de réserve 2016	Total 2016	Nombre de véhicules au 31/12/2015	Véhicules de réserve 2015	Total 2015
Exploitation en propre	100	11	111	97	12	109
Standard	50	3	53	49	5	54
Low Entry	29	3	32	27	3	30
Midibus	8	2	10	7	2	9
Minibus	3	1	4	3	1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

VIII - 1. État du parc et matériel roulant

Parc total par catégorie exploité par KPA au 31/12



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



VIII - 2. Entrées/sorties parc

Entrées véhicules neufs :

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

Sorties :

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

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

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

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

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

* Les données sont fournies au 31 décembre de chaque année

VIII – 4 . État des équipements embarqués

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

L'augmentation des pannes 2016

Elle s'explique par 2 facteurs :

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

L'augmentation du temps d'intervention 2016

Elle s'explique par 2 raisons :

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

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



IX - Sinistralité



IX - 1. Accidentologie

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

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

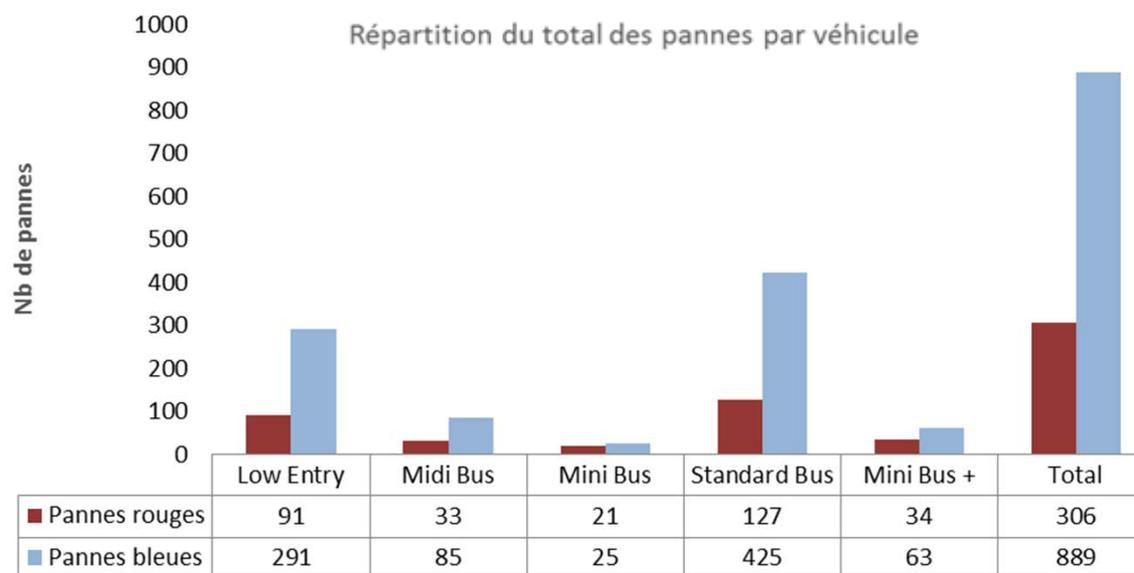
Globalement, on observe en parallèle une hausse de 19.2 % des sinistres où la responsabilité du délégataire est engagée à 50 %.

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

IX - 2. Pannes

Les pannes sont réparties en deux catégories :

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



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



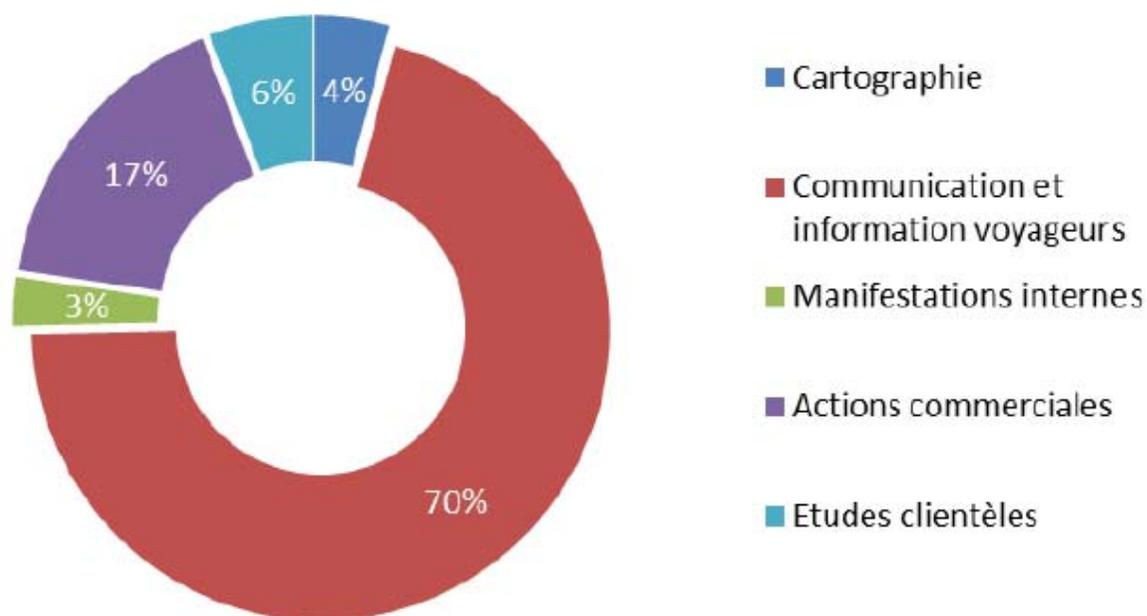
X - Commercial et Marketing



X - 1. Commercial et Marketing

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

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





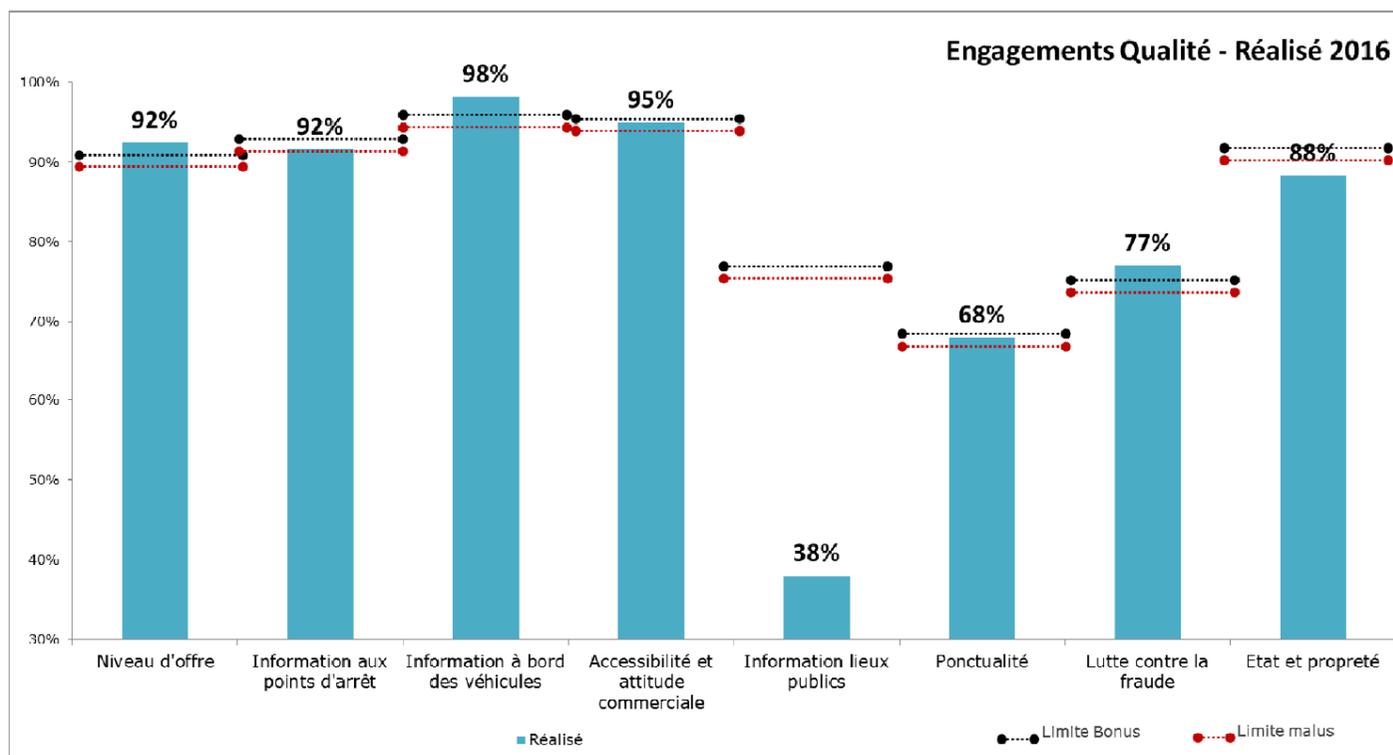
XI – Qualité de service



XI - Qualité de service

Le contrôle concerne 3 thèmes majeurs :

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



XI - Qualité de service

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

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



XII - Dépenses et comptes annuels



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

XII – 1. Rémunération du délégataire

Analyse de la constitution de la contribution forfaitaire 2016

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

Analyse de l'évolution de la contribution forfaitaire

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

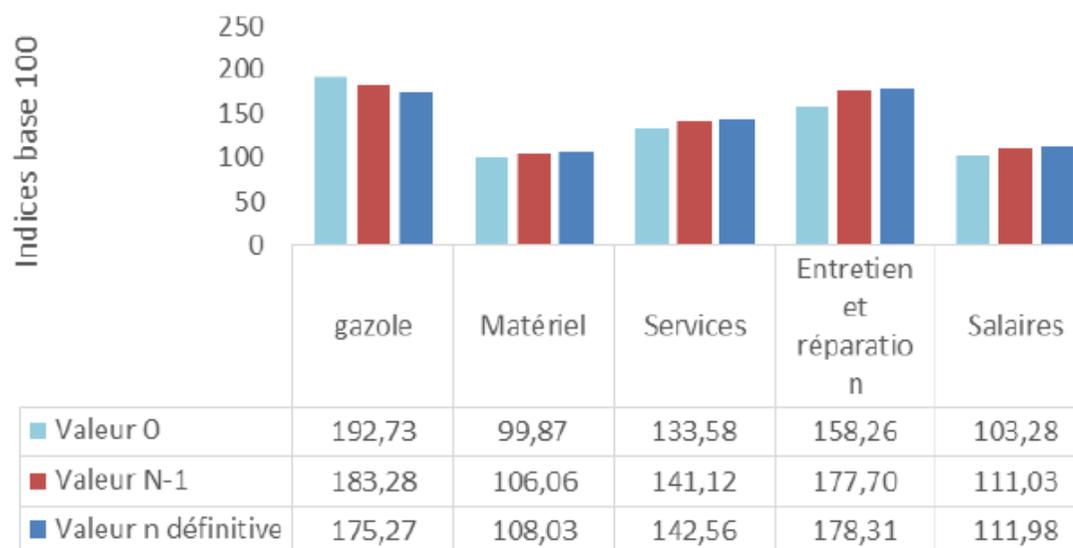
XII – 1. Rémunération du délégataire

Analyse de l'évolution de la contribution forfaitaire

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

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

Evolution des indices contractuels



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

XII – 2. Intéressement sur les recettes

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

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

XII – 3. Compte annuel du résultat d'exploitation

CEP Réel 2016 vs contrat actualisé

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

CEP réel 2016 vs réel 2015

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

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

Ratios annexe 22

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

XII – 3. Compte annuel du résultat d'exploitation

Investissements

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

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



XIII – Les Biens



XIII – Les Biens

Le dépôt Rue Trévithick

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

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

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

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

Conclusion - Perspectives

Cette année 2016 se caractérise par :

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

L'année 2017 est axée sur :

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