

# Exploitation du réseau des Bus de l'Etang de la Métropole Aix-Marseille-Provence société des Autobus de l'Etang

## Présentation du rapport annuel d'activité du délégataire

Année 2016

### **PRESENTATION DE LA DSP**

Par convention de délégation de service public en date du 26 décembre 2012, prenant effet au 1<sup>er</sup> janvier 2013 et arrivant à expiration le 31 décembre 2020, le SMITEEB a renouvelé pour une durée de 8 ans soit jusqu'au 31 décembre 2020, la gestion déléguée du réseau de transports publics urbains des Bus de l'Etang en la confiant à la société des Autobus de l'Etang. La Métropole Aix- Marseille- Provence est substituée depuis le 1<sup>er</sup> avril 2016 au SMITEEB dans ses droits et obligations.

La DSP consiste en la gestion déléguée des lignes régulières, scolaires et des services à la demande du réseau comprenant les communes de Vitrolles, les Pennes Mirabeau, Gignac La Nerthe, Saint Victoret, Marignane, Rognac, Berre l'Etang et Velaux. Le délégataire est en outre chargé de la gestion du réseau de vente, des points d'accueils, des études techniques et de la mise en œuvre des équipements techniques du réseau (billettique, SAEIV...) et de tout autre service complémentaire au réseau de transport urbain. Il a également en charge l'étude de l'offre de transport et la mise en œuvre de la politique commerciale et de communication pour l'ensemble des services concernés.

### **1 – Consistance principale des services de la DSP :**

Le délégataire prend à sa charge la réalisation du programme d'investissements en termes de véhicules. Ces biens constituent des biens de reprise et peuvent être rachetés en fin de contrat par l'autorité organisatrice suivant leur valeur nette comptable.

L'autorité organisatrice met à la disposition du délégataire le système d'aide à l'exploitation et à l'information, le matériel billettique, les agences commerciales de Vitrolles et Marignane, le dépôt de Vitrolles. Il s'agit de biens qui font retour gratuitement à l'autorité organisatrice en fin de convention.

A la date de la signature du contrat, l'offre kilométrique commerciale est définie sur la durée totale de la DSP.

### **2– Équilibres financiers initiaux**

La convention prévoit un montant de recette globale moyen par an défini sur la durée totale de la DSP, sur la base des éléments suivants :

- une contribution forfaitaire annuelle fixée sur la durée totale de la DSP
- des recettes commerciales prévisionnelles établies également sur la durée totale de la DSP.

## RAPPORT D'ACTIVITE POUR L'ANNEE 2016 PRESENTE PAR LE DELEGATAIRE

### 1 - Faits marquants de l'année 2016

Le fait marquant de l'année a été la restructuration du réseau Les Bus de l'Etang avec la mise en service de la ligne de Bus à Haut Niveau de Service (ZENIBUS) à compter du 29 août.

Un nouveau système d'aide à l'exploitation et à l'information voyageur a été mise en place sur l'axe structurant du réseau que représente le ZENIBUS.

Quelques chiffres sur le BHNS

- longueur de ligne : 17.3 KM dont 3.8 km en site propre
- 33 carrefours ou giratoires aménagés
- 15 véhicules neufs spécifiques au BHNS
- fréquence : un bus toutes les 10 minutes en semaine
- fonctionnement de 5H30 à 21H30, 22H30 les vendredis et samedis
- 6 000 voyageurs transportés par jour
- 33 stations aménagées et équipées de bornes d'informations voyageurs l'arrivée des bus de l'ensemble des lignes métropolitaines

Cette mise en œuvre du BHNS s'est accompagnée d'une restructuration du réseau :

- modification des trajets de 5 lignes du réseau sur 14
- mise en place un nouveau service de transport CHRONOPRO connecté et dédié à la desserte des zones d'activités de Vitrolles et Marignane,
- création d'un transport à la demande réservé aux Personnes à Mobilité Réduite ICIBUS+

Par ailleurs, pour une meilleure compréhension des changements du réseau les Bus de l'Etang, la numérotation des lignes a été regroupée de 1 à 14, numérotation des lignes qui se voit complémentaire avec la numérotation des lignes du réseau Carreize qui traversent le périmètre du réseau Les Bus de l'Etang n° 15, 16, 17.

L'autre fait marquant a été la mise en place d'un vaste dispositif de lutte contre la fraude impliquant tous les salariés de l'entreprise (contrôleurs, exploitation, administratifs, conducteurs, etc... ) au cours du deuxième trimestre 2016. Ce plan s'est concrétisé par une forte diminution du taux de fraude : -28% entre 2015 et 2016 et une diminution de 87% de la non-validation qui devient pratiquement inexistante ( 0,5%). Le taux de fraude s'élève pour 2016 à 11.6%

L'engagement contractuel sur le niveau de qualité de service sur l'ensemble du réseau a été atteint en 2016 et les défis en matière d'environnement et de sécurité ont été relevés.

### 2 – Principaux résultats de l'année 2016

|       |  |   |                            |
|-------|--|---|----------------------------|
| Offre | 1 ligne BHNS<br>14 lignes régulières,<br>1 ligne du dimanche,<br>7 secteurs de TAD,<br>Service TAD PMR<br>34 circuits scolaires<br>soit un total de<br>3 709 425 km, dont :<br>- 183 300 km de TAD<br>- 360 843 km scolaires | Déviations :<br>31 263. kms supplémentaires<br>liés essentiellement aux<br>travaux de voirie sur les 8<br>communes. | 11 698 km<br>non effectués |
|-------|--|---|----------------------------|

|               |   |   |   |                           |
|---------------|---|---|---|---------------------------|
| Fréquentation | 2 686 357 voyages<br>Dont 90% sur les lignes urbaines<br><br>Titres utilisés :<br>67 % d'abonnés<br>32 % d'occasionnels                                 | Evolution 2016 / 2015 : +3.96%  | Taux de correspondance : 13.9 %   | 0,71Voyageurs/km          |
| Moyens        | 120 véhicules<br>158 conducteurs<br>10 contrôleurs  | Effectif total : 207 personnes  | Age moyen du parc : 6 ans et 2 mois   |                           |
| Marketing     | Budget : 292 124 € HT   | 35% des dépenses pour l'information voyageurs   | 41 % des dépenses pour la promotion, La fidélisation et la conquête de nouveaux clients<br>16% des dépenses pour des études et enquêtes<br>8% pour des actions commerciales et diverses | 278 réclamations traitées |
| Qualité       | Priorité annuelle :<br>- Information dans les véhicules<br>- Netteté et propreté des véhicules<br>- disponibilité des valideurs<br>Budget : 57 629 € HT | 420 enquêtes mystères   | 420 mesures contradictoires délégataire / autorité organisatrice  |                           |
| Fraude        | Taux fraude apparent : 1.6 %<br><br>Taux de contrôle : 5.42%  | Taux de fraude réel (enquête) : 11,6 % (du lundi au samedi)<br>11.5 % (en semaine)<br>Taux de fraude avec évvasion de recettes : 11,1 %<br>Taux de non validation : 0.5 % | 145 690 clients contrôlés   | 2 347 PV dressés          |
| Financier     | 1 857 120 € de recettes de trafic<br>+ 3.96 % par rapport à 2015<br>1 916 754€ HT d'engagement de recettes  | Coût du réseau : 18 367 151 €<br><br>yc investissement en matériel roulant (réseau urbain + circuits scolaire)  | Contribution financière de l'AO 16 450 830 €  |                           |