

<b>SYNTHESE DU RAPPORT DU DELEGATAIRE A L'ATTENTION DU CONSEIL METROPOLITAIN</b>
--

■ Séance 28 juin 2018

■ **Présentation du rapport d'activité 2017 du délégataire de Service Public pour l'exploitation du service public de transport urbain du réseau Aix-en-Provence.**

La Société Keolis Pays d'Aix a remis son rapport annuel 2017 relatif à l'exploitation du réseau de transport urbain Aix en Bus et à l'exploitation et au gardiennage de parkings relais. Celui-ci se décompose en trois chapitres (Compte rendu technique – compte rendu financier – Conclusions et perspectives) ci-après exposés.

**Chapitre 1 – Compte rendu technique**

**I – Offre de transport du réseau Aix en Bus**

L'offre de transport en 2017 a été marquée par le démarrage des travaux du BHNS le 6 novembre 2017 et la mise en place des déviations d'itinéraires afférentes :

- Avec 6 134 203 km commerciaux exécutés en 2017, le réseau Aix en Bus a diminué son offre kilométrique globale de 45 533 kms (-0,73%) par rapport à 2016 (6 179 736 kms).

En apparence, l'offre 2017 se rapproche de l'offre de référence prévisionnelle de l'avenant 3 (-11 533kms), mais il convient de préciser que l'offre globale de 2017 est la résultante de diverses variations de l'offre de service qui sont les suivantes :

- Suppression complète des lignes scolaires à compter de la fin de l'année scolaire 2016-2017, soit le 8 juillet 2017, soit une diminution de – 60 847 kms
- En 2017, dans le cadre de l'avenant 8, la création de la ligne 16 créée pour assurer :
  - La liaison du P+R Krypton avec le tour de ville
  - Depuis le P+R Krypton, la ligne dessert les arrêts de l'avenue de l'Arc de Meyran, Infirmerie, avenue de la Cible, avenue St Jérôme, Gautier,

St Pierre, Gambetta puis tour de ville par De la Mole, Bd de la République, Bd du Roi René puis retour sur itinéraire déjà cité.

- Les véhicules affectés sur la ligne sont des bus standards.
  - Elle fonctionne toute l'année du lundi au vendredi de 7h à 19h environ à une fréquence en heure de pointe de 20 minutes
- Et de services spéciaux rattachés à la ligne 16 constitutifs de la Ligne 16S créée pour permettre :
- Le déplacement des scolaires arrivant de l'extérieur du périmètre urbain et nécessitant un transport entre la zone d'échange Arc de Meyran Zola et les établissements du tour de ville.
  - En période scolaire, cette ligne reprend l'itinéraire de la ligne 16, elle propose 3 départs supplémentaires quasi simultanément d'Arc de Meyran à 7h35 et 8h35 soit 6 courses.
- Ces deux lignes représentent à elles seules un supplément de + 27 460 Kms.
  - La ligne M4 exploitée en année pleine qui représente un supplément kilométrique de + 19 454 kms
  - L'optimisation des points de rabattement du Transport à la Demande opéré sur sept secteurs qui a permis une économie de kilomètres évaluée à – 15 973 kms (résultat d'un calcul théorique des kilomètres commerciaux par application d'un coefficient de 0.597 aux kilomètres compteur).

En 2017, des modifications d'itinéraire pérennes ont été initiées qui sont les suivantes :

- Ligne Mini 3 : un aller (11h34) /retour (14h17) supplémentaire est mis en place pour le quartier Koenig, permettant ainsi aux habitants du quartier, un aller-retour le matin et un aller-retour l'après-midi.
- Ligne Mini 4 : la ligne est modifiée et ne dessert plus les arrêts Parking Carcassonne et Cimetière St Pierre, mais dessert l'arrêt Briand (retournement par la rue Pierre et Marie Curie). Cet itinéraire nécessite de changer le type de véhicule affecté à la ligne. Le minibus sera remplacé par un véhicule 9 places. Sur la partie centre ville (Pierre et Marie Curie essentiellement), les montées et les descentes pourront se faire à la demande.

- Ligne 18 : la boucle sur le Pôle d'Activité qui avait été mise à l'essai est supprimée afin d'améliorer le temps de parcours et la ponctualité de la ligne entre la Duranne et le centre d'Aix.
- Ligne 19 : la ligne 19 est limitée à l'arrêt Arc de Meyran dans sa partie Est et effectuera son terminus à Val de l'Arc. Les arrêts entre Infirmieries et piscine Yves Blanc sont supprimés.
- Ligne 15 (avenant 9) : Le départ supplémentaire mis en place le matin entre le 27 février 2017 et le 1er juillet 2017 (voir avenant 8) depuis le centre-ville à l'arrêt Belges entre 7h45 et 8h30 afin d'offrir une meilleure fréquence est pérennisé. L'augmentation de l'offre sur cette ligne qui dessert le Pôle d'activité d'Aix en Provence induit le recours à un véhicule supplémentaire.

En 2017, les impacts des travaux du BHNS sont divers : coupures de voies, passages en alternat, girations rendues impossible du fait de l'emprise des travaux. Ils perturberont tous les usagers de la route, du piéton au bus ou car, en passant par les VL, camions, services d'urgence...

Les conséquences pour le réseau Aix en bus sont nombreuses : déviations longues à prévoir, temps de parcours allongés, pertes de repères pour les voyageurs, mécontentements dus aux conditions de transport, aux allongements des temps de transport...

A moyens constants, l'offre est in fine dégradée durant la période des travaux du BHNS Aixpress.

Ainsi, les travaux du BHNS ont engendrer une augmentation des temps de parcours sur le réseau Aix en Bus, donc une baisse de la vitesse commerciale. Pour le même temps de travail, un conducteur a donc réaliser moins de kilomètres.

L'impact sur les coûts de roulage reste donc limité mais nécessite en revanche, pour ne pas dégrader de manière trop importante la qualité de service, d'augmenter le nombre de véhicules et les heures de conduite, soit 7 véhicules supplémentaires en 2017.

Parallèlement, l'augmentation des temps de parcours pendant les travaux induit nécessairement un coût du kilomètre plus élevé (baisse de la vitesse commerciale moyenne).

Pour limiter la perte de recettes conséquence d'une baisse de la fréquentation du réseau, certaines lignes verront leur fréquence maintenue.

Dans ce cadre le niveau d'offre (nombre de courses) des lignes 2, 5, 7 et 8 a été maintenu et un travail d'optimisation du délégataire devait permettre de limiter les impacts travaux sur les lignes 3 et 4.

Le rapport annuel du délégataire détaille dans son article 1.2.2 les modifications d'itinéraires dues aux travaux.

**LE BILAN EN TERME DE KILOMETRES COMMERCIAUX PREVUS A L'ISSUE  
DES AVENANTS 8 ET 9 CONCLUS EN 2017 EST RETRACE DANS LE  
TABLEAU SUIVANT :**

	2016	2017	2018	2019	Cumul
<b>Kilomètres commerciaux avt 5 Réf contractuel Art 13</b>	<b>6 101 602</b>	<b>6 101 602</b>	<b>6 101 602</b>	<b>6 101 602</b>	<b>24 406 408</b>
Impact km com offre Sept 2015 (avenant 6)	60 702	60 702	60 702	60 702	<b>242 808</b>
Impact km com offre 2016 (avenant 7)	60 704	182 023	149 011	115 999	<b>507 737</b>
Impact km com 2016/2017 hors création de lignes (avenant 8)	-1 617	-50 377	-114 883	-114 883	<b>-281 760</b>
Impact km com création lignes 16/16S (avenant 8)	0	29 311	90 728	90 728	<b>210 768</b>
<b>Impact km com ligne 15 (Avenant 9)</b>		<b>1 228</b>	<b>3 683</b>	<b>921</b>	<b>5 831</b>
<b>Impact km com totaux</b>	<b>119 789</b>	<b>222 887</b>	<b>189 242</b>	<b>153 467</b>	<b>685 385</b>
<b>Augmentation Km com vs avenant 5</b>	<b>1,96%</b>	<b>3,65%</b>	<b>3,10%</b>	<b>2,52%</b>	<b>2,81%</b>

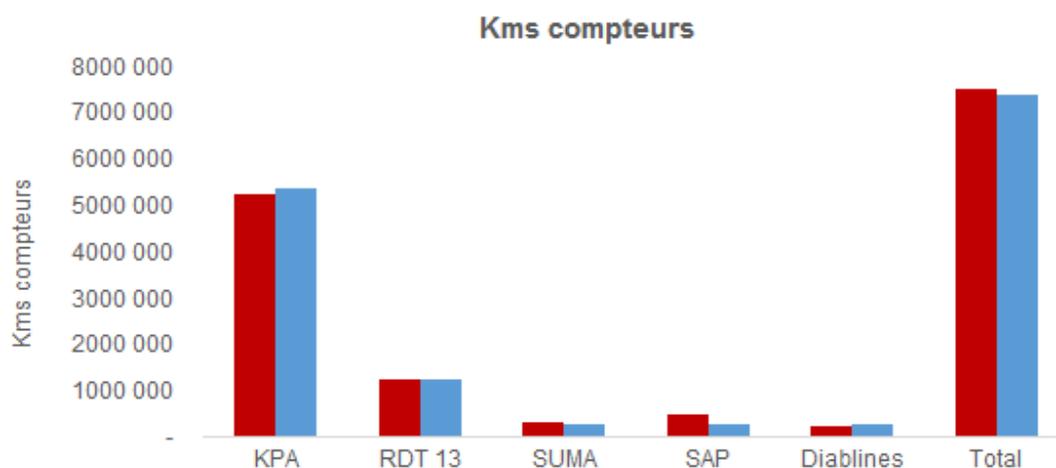
L'offre kilométrique commerciale sous-traitée avec un taux de 28,4% reste en dessous du seul maximum contractuel fixé à 30%.

**Au 31 décembre 2017 le réseau Aix en Bus est composé de 24 lignes régulières, de 4 mini lignes desservant l'hyper-centre, de 3 circuits de « Diablins », navettes électriques réservées à l'hyper centre ancien et de 7 secteurs de transport à la demande.**

En 2017 un seul mouvement de grève de niveau national est venu perturber le réseau, représentant 100 courses perdues soit une perte très limitée de kilomètres commerciaux évaluée à 613,46 kms.

- Au 31 décembre 2017 le réseau produit un total de 7 367 132 kms contre 7 478 123 kms en 2016 répartis comme suit :

Kms compteurs	KPA	RDT 13	SUMA	SAP	Diablines	Total
2016	5 235 581	1 245 893	293 105	467 560	235 984	7 478 123
2017	5 356 946	1 216 507	283 003	259 882	250 794	7 367 132



Soit une baisse de - 1,5% .

- Au 31 décembre 2017 le réseau produit un total de 6 134 203 kms contre 6 179 736 kms commerciaux en 2016 répartis comme suit :

Kms commerciaux	KPA	Sous traitants	Totaux
2016	4 405 840	1 773 896	6 179 736
2017	4 430 686	1 703 517	6 134 203

Soit une baisse de -0,7% par rapport à 2016 et moins que prévu après conclusion des avenants 8 et 9 ( 6 134 203 au lieu de 6 324 489).

A noter qu'un prochain avenant devra prendre en compte le démarrage des travaux en novembre, l'avenant 8 prévoyait un démarrage en septembre 2017, ce qui pour partie explique l'écart entre les kilomètres prévisionnels et les kilomètres réalisés.

Le taux théorique de haut le pied relevé en 2016 était d'environ 17%, en 2017 il est plus proche de 16%, ce qui peut s'expliquer par différents facteurs dont notamment la fin de l'exploitation des services scolaires.

## **II- La fréquentation du réseau Aix en Bus**

La fréquentation du réseau est mesurée à l'aide des validations billettiques ainsi qu'avec des cellules compteuses.

Les navettes électriques de l'hyper centre, les bus du TAD Flexibus, les services de soirée et la ligne mini 4 ne sont pas équipés de cellules compteuses, ces services font l'objet de comptages physiques, le suivi des réservations pour le TAD et le service de soirée permet également de consolider les données.

**Après deux années de baisse, la fréquentation pour l'année 2017 est en hausse de 3.03 % soit 370 560 voyages supplémentaires, malgré le démarrage des travaux du BHNS.**

Le rapport annuel et ces annexes permettent de retracer la situation dans le tableau suivant :

<b>NOMBRE DE VOYAGES</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>
CELLULES COMPTEUSES	14 540 627	14 013 647	15 340 376
VALIDATION BILLETTEUSE	10 328 308	10 494 060	10 699 087
BILLETTEUSE REDRESSEE DU TAUX DE NON VALIDATION	NC	12 216 601	12 587 161
	Pas d'enquête fraude	14,1%	15%

- **Redressement des données de validation billettique**

Chaque année, l'enquête fraude permet de mesurer le taux de personnes en règle et de mesurer le taux de non validation (titres non validés et voyageurs sans titre). En 2017, l'enquête établissait le taux de non validation à hauteur de 15%.

- **La fréquentation par titres validés :**

La ventilation par famille de titres évolue peu entre 2016 et 2017. Sur les titres occasionnels les validations de titres 2 voyages représentent une part de 70%. L'usage de ces titres est en recul de 3% par rapport à 2016.

La hausse des abonnements tous public relevée en 2016 se confirme en 2017 avec une augmentation de 6,5% sur le réseau. La part des titres CG13 et CG83 sur cette famille de titres est en augmentation avec 9% en 2017 contre 7% en 2016.

Les titres tous publics mensuels Aix en Bus occupe néanmoins la part de marché la plus importante et la plus significative, suivis des titres annuels Aix en Bus et toujours en augmentation en 2017.

Les titres scolaires et jeunes plus :

La part des titres jeunes plus est de 74% parmi les titres s'adressant aux jeunes, les validations issues de titres scolaires sont logiquement en baisse (fin des services scolaires début juillet 2017). Les titres scolaires hors réseau Aix en bus sont en hausse en raison notamment de la création du hub Arc de Meyran Zola à la rentrée 2017 géré par un transporteur de l'interurbain.

• **La validation des titres dans les services spéciaux :**

- Les services spéciaux non équipés de cellules compteuses présentent en terme de validation les résultats suivants pour 2017 :

**Les Diablins**

Les titres unitaires ne représentent que 30% des validations dans les lignes Diablins, ce qui est représentatifs des usagers de ces services qui sont munis d'autres titres :

- Abonnements Merveil (personnes âgées bénéficiant de la gratuité)
- Abonnements scolaires
- Abonnements tous publics
- Utilisateurs des parkings Semepa bénéficiant de la gratuité

Les validations (non redressées) sont en hausse de 6,7% en particulier sur le circuit A, au total 258 719 voyages en 2017 contre 242 499 en 2016 et 220 862 la 1<sup>ère</sup> année de mise en service (2013).

### 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 2017 598 voyages ont été réalisés contre 818 en 2016.

### Les services Flexibus

Avec plus de 26 000 réservations en 2015, environ 24 000 en 2016, ce service est en hausse en 2017 mais n'atteint cependant pas les 25 000 réservations. Le secteur Aqueduc Pinchinats occupe la plus importante part de marché suivi du secteur Bibemus, puis Grand Saint Jean et Célony, suivi de Venelles Couteron et enfin à part quasi égale des secteurs Granette-Pey Blanc et Roquefavour-Durance-Pôle d'Activité d'Aix en Provence.

- Le ratio voyages kilomètres V/K :

Issu du rapport entre validations redressées du taux de fraude et des kilomètres commerciaux ce 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.

Selon les données du RAD 2015 le réseau urbain d'Aix en Provence obtenait un ratio V/K de 1,98\* en 2016, en baisse par rapport à 2015 (2,09).

Pour mémoire le V/K était en 2015 (sur kms totaux).

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

En 2017 le V/K est de 2,05.

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

### III- La fréquentation des parkings relais



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

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

- **La fréquentation des P+R était la suivante en 2017 :**

P+R Hauts de Brunet par rapport à 2016 : Baisse de - 2% avec 1500 stationnements de voiture en moins et -3,4 % de titres de Transport en commun délivrés.

P+R Route des Alpes par rapport à 2016 : Hausse de +34% au 1<sup>er</sup> semestre et une situation stabilisée au second semestre pour 1580 stationnements de voiture supplémentaires et + 5,5 % de titres de Transport en commun délivrés.

P+R Route Malacrida par rapport à 2016 : Le P+R Malacrida est en baisse de 13% pour 3750 stationnements de voiture en moins et - 17,3 % de titres de Transport en commun délivrés (pour un volume de 30 000 tickets).

Ces chiffres s'expliquent par la forte fréquentation du nouveau P+R Krypton qui récupère les usagers qui s'étaient reportés vers P+R Malacrida pendant la phase de travaux du Krypton.

- **La gestion courante des P+R suivante en 2017 :**

Les coûts d'entretien courant sont retracés dans le tableau suivant

P+R en K€	HAUTS DE BRUNET	MALACRIDA	ROUTE DES ALPES
Espaces verts	3,8	1,8	1,8
Nettoyage	3,2	19,4	2,1
Maintenance Matériel Péage	8,4	3,9	6,4
Maintenance Hors Matériel Péage	0,7	NC	1,0
TOTAL	16,1	25,1	11,3

Les réparations et corrections suite à sinistre étaient de 1400€ pour le matériel de péage du P+R Hauts de Brunet, de 1300€ pour les autres matériels. Ils étaient

respectivement de 1100€ et de 200 euros pour le P+R Malacrida et de 2100 euros et 1000 euros pour le P+R Route des Alpes.

Le rapport annuel détaille la nature des réparations engagées.

#### **IV– Les recettes**

- **Les recettes totales:**

Avec un total de **36 036 K€ en 2017** contre **36 028 K€** en 2016, les recettes totales sont en hausse de 2,8 % (contre + 4,5 % entre 2016 et 2015).

Ce ralentissement était attendu compte tenu du démarrage des travaux du BHNS hausse et de la sortie de la gestion du P+R le KRYPTON ;

La hausse est portée principalement par le périmètre contractuel (Contribution forfaitaire et compensations tarifaires), la baisse des recettes commerciales est de 1,7%. Les recettes annexes sont en légère amélioration (produits des amendes Loi Savary et publicité) =10,3%.

A noter que l'engagement prévisionnel issu de l'avenant 9 fixait les recettes commerciales à 5 522 037 € (montant non actualisé issu de l'avenant 9) soit un écart de -8,7% entre contrat et réalisé.

Les recettes de trafic indirectes (compensations de l'autorité délégante) étaient prévues en 2016 à l'issue de l'avenant 9 à hauteur de 1 163 314€, elles ont été plafonnées à cette hauteur.

- **Les recettes liées au trafic**

Avec un total de **5 042 672 € en 2016** contre **5 129 385€** en 2016, les recettes commerciales enregistrent une baisse in fine relativement limitée, **-1.7%** (baisse des recettes malgré une augmentation de la fréquentation qui s'explique par une fidélisation de la clientèle avec une augmentation de 6,5 % des abonnements au détriment des titres occasionnels).

Le poids de la contribution financière en 2017 représente 82% des recettes totales réalisées.

Avec un engagement prévisionnel pour les recettes commerciales directement tirées du trafic de 5 522 037€ en 2017 à l'issue de l'avenant 9, l'objectif contractuel bien que

proche, n'est cependant pas atteint comme en 2016 et contrairement à 2015 et 2014, ce qui révèle une difficulté relative à l'engagement de recettes.

Les perturbations liées au trafic, l'augmentation et le glissement tarifaire qui lui est associé continue de peser en 2017 comme en 2016, sur l'engagement de recettes.

A noter la hausse tarifaire de 10 centimes sur le Pass provence de 2 voyages et sur le pack x voyages et de 1 euro sur le Pass 10 voyages au 1<sup>er</sup> septembre 2017.

Au bilan, il est à noter que la part des recettes commerciales demeure faibles en comparaison des réseaux de taille comparable, même si depuis la signature du contrat en 2012 et compte tenu du dispositif contractuel afférent, les recettes commerciales ont progressé de près de 25%.

- **Le ratio recettes /voyages :**

Le réseau Aix en Bus obtient pour 2017 un ratio Recettes par voyage (R/V), y compris les compensations, de 0,521€ contre 0,54 € en 2016.

Les recettes de billetterie par voyage s'élèvent à 0,43€ en 2017 contre 0,45€ en 2016, ramenant ainsi le ratio au niveau de 2015.

## **V- La fraude et la sécurité**

- **La fraude :**

Les résultats de l'enquête fraude d'avril 2017 constatent une hausse légère du taux de fraude global (11,3% contre 11,1%) issue de la baisse de la non validation mais freinée par une hausse des voyageurs sans titre qui représentent 53 % des irrégularités constatées contre près de 40% en 2016, malgré plan de contrôle ciblé.

L'enquête fraude 2017 présente donc une hausse des voyageurs sans titres.

Le taux de fraude constaté (contrôles quotidiens) est passé de 3.3% en 2016 à 3.41% en 2017 résultat des mesures prises sur le terrain.

Le nombre de voyageurs contrôlés pour 2017 est de 260 546, contre 270 644 en 2016.

Les lignes où le taux d'irrégularité global est le plus élevé et qui méritent toujours une attention soutenue sont les suivantes: 9 en premier lieu puis 10,3, 13 et M2.

Le taux de recouvrement était en 2016 de 40,40%, il est en 2017 de 41,66 %, Le total des PV recouverts passe de 3 660 à 3 704 soit +1%.

- **La sécurité sur le réseau :**

En 2017, 284 incidents ont été recensés soit une évolution de +9% par rapport à 2016.

En 2016 sur le réseau Aix en Bus les invectives et les outrages représentaient la plus grande part des incidents les jets de projectiles, sont les plus importants en 2017.

Les secteurs les plus concernés sont , le centre ville, Corsy- Jas de Bouffan suivi d'Encagnane.

#### **VI- Les effectifs en 2017**

Il est à noter que l'organigramme a été étoffé en 2017 avec :

Avec les créations de poste suivantes :

- 1 responsable d'agence commerciale
- 1 technicien information voyageurs
- 1 CDD chargé d'information BHNS
- 1 technicien ordonnancement du travail en temps réel
- 2 CDD guides information voyageurs BHNS
- 1 5<sup>ème</sup> poste de manager de proximité
- 1 nouvel agent de voirie recruté dans le cadre de la mise en place des travaux du BHNS
- Et le renforcement temporaire du pôle voirie avec 1 détachement en lien avec le BHNS

**Les effectifs :** Le délégataire dispose d'un effectif total au 31 décembre 2017 de **370** personnes (dont 295 conducteurs), contre 344 personnes en 2016 (dont 277 conducteurs).

L'effectif total a donc augmenté de manière sensible : +18 Conducteurs et + 8 effectifs autres.

Il est à noter que la majorité des mouvements entrants de personnel se fait sur la population -conducteurs en compensation des fins de contrats (fin de CDD, retraite, licenciement, inaptitude = 69 sorties en 2017 pour 87 intégrations). Le renforcement des exigences en matière de qualité explique le fort turn-over sur la population conduite.

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

La filiale Keolis Pays d'Aix reste marquée en 2017 par un absentéisme supérieur à celui du secteur d'activité.

Le taux d'absentéisme de l'ensemble du personnel est passé de 11,81 % en 2016 à 9,8 % en 2017, ce qui constitue une optimisation des coûts d'exploitation.

**La formation** : Toujours à la hausse le coût de la formation passe de 325 690€ en 2016 à 367 000€ en 2017.

Le plan de formation demeure au dessus du taux légal prévu au contrat soit 1.6 %.

## **VII- Les moyens matériels affectés au service en 2017**

- **Le parc de matériel roulant**

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

évolution de l'âge du parc au 31/12 de chaque année									
Type de véhicule	âge moyen					âge maximum			
	2014	2015	2016	2017	Contrat	2014	2015	2016	2017
Autobus Standard, Low entry et midibus	3,2	3,9	4,4	5,6	5,0	3,4	4,1	10,1	11,1
Minibus	2,8	2,3	2,6	3,3	1,1	3,3	3,9	4,9	12,5
Autocar et midicar	3,9	4,7				8,4	9,1		
navettes électriques	8,8	9,5	9,2	10,2	1,0	13,1	13,8	14,6	15,6
	3,8	4,4	4,7	5,6	3,8				

L'évolution de l'âge moyen global est inférieure à un an (impact des entrées et sorties de véhicules).

L'âge maximum de quelques véhicules est élevé. A noter que le délégataire a opté pour la location de véhicules d'occasion pour la phase travaux du BHNS plutôt que des véhicules neufs.

**Aspects quantitatifs :** Le parc passe de 164 véhicules en 2016, à 179 en 2017 soit 15 véhicules supplémentaires dont 1 de réserve.

	Parc véhicules	Parc réserve
2014	<b>186</b>	<b>24</b>
2015	<b>157</b>	<b>28</b>
2016	<b>143</b>	<b>21</b>
2017	<b>157</b>	<b>22</b>

L'augmentation du parc en propre de 15 véhicules est la conséquence des modifications d'offre liées aux travaux du BHNS et à la reprise des lignes 12, 12S et 24 tel qu'il est dit ci-dessus (services sous traités auparavant par la SAP).

Le rapport retrace les entrées et sorties de parc de manière détaillée.

L'âge moyen du parc passe de 4,74 ans en 2016 à 5,64 ans en 2017 (Données au 31 décembre 2017), avec un âge maximum pour les autobus standard de 11,07 ans.

La sinistralité engageant la responsabilité totale du conducteur est en augmentation de 17 points (69 sinistres en 2017 contre 52 en 2016).

Le nombre de sinistres corporels et matériels est également en augmentation (140 sinistres matériels en 2016 contre 148 en 2017 pour 30 sinistres corporels en 2016 et 37 en 2017).

Les lieux d'accrochage récurrents sont les suivants :

- Victor Hugo
- République
- Bonaparte
- Les Belges

Le rapport retrace les mesures correctives et de prévention prises et détaille dans un article dédié les pannes sur le matériel roulant.

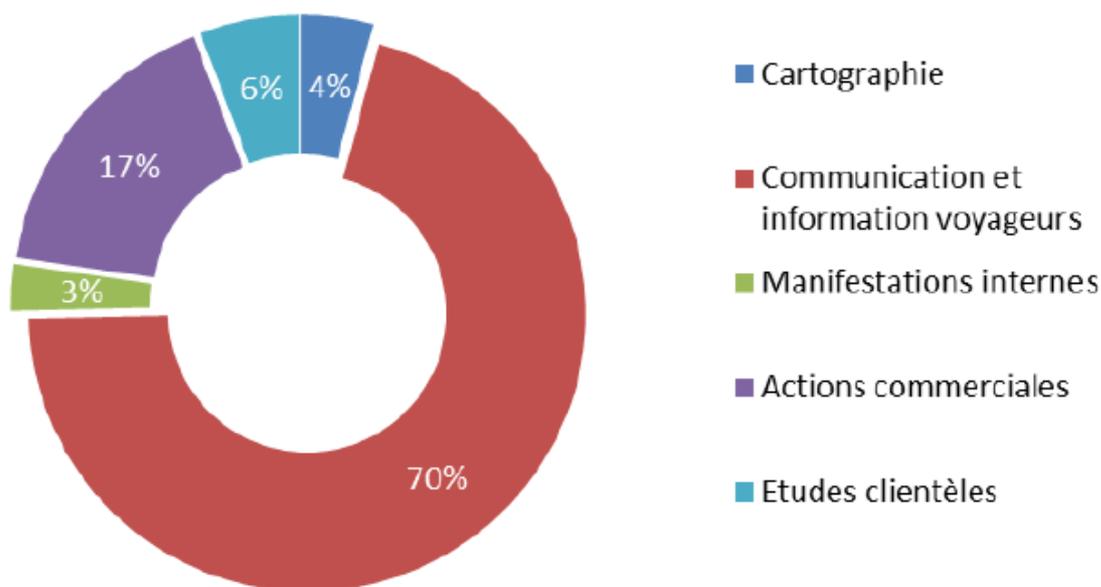
- **Les équipements embarqués**

Entre l'année 2017 voit l'augmentation des pannes augmenter (1606 pannes contre 1516 en 2016) ainsi que le nombre de signalements des défauts des systèmes embarqués (+5,9%), mais ces chiffres sont à interpréter avec opération le parc ayant augmenté de près de 10% et avec la migration d'Ebrio+ produit billettique de la Société Vix, ainsi qu'avec les difficultés d'interfaçage avec le SAEIV Operyo de la Société Ineo.

#### **VIII- Communication interne et usagers**

- **Le plan marketing évolution par rapport à 2016**

Le tableau ci-dessous retrace pour mémoire la répartition des actions en 2016



En 2017 54 % des efforts ont porté sur l'information voyageurs avec un supplément exclusivement consacré aux travaux du BHNS représentant **27% des actions**.

**Soit un total de 82 % du budget consacrés à l'information voyageurs.**

- 10 % du budget a été consacré à la distribution sur le terrain
- 5% aux actions commerciales
- 4% aux études clientèles

**IX- La qualité de service**

Avec la mise en place d'un plan de progrès partagé, la mesure de la qualité de service a permis au délégataire de dégager un léger bonus au bénéfice des usagers (+3954€)

Cependant il est à signaler que la mise en œuvre de ce disposition contractuelle a été perturbée par 3 facteurs qui sont les suivants :

- Le paramétrage de la billettique complexifié par l'arrivée sur certaines lignes du réseau Aix en bus de titres d'autres réseaux via le pôle d'échange du Krypton.
- La migration d' eBRIO+ générant une régression sur le fonctionnement nominal du système
- Le déploiement du SAEIV Operyo induisant un retard dans l'interfaçage avec les cellules compteuses

Compte-tenu de ces facteurs externes les parties ont convenu de neutraliser 2 items du référentiel qualité :

- La lutte contre la fraude de janvier à décembre 2017
- la ponctualité à partir de mars 2017

Pour mémoire, les 3 thèmes majeurs de la qualité contractuelle sont :

- La Qualité du service offert à l'utilisateur (dont la ponctualité)
- La qualité de la relation avec la clientèle (dont la lutte contre la fraude)
- La qualité du matériel qui vise la propreté et l'état du matériel

Les résultats 2017 sont les suivants :

Résultats 2017 AIX EN BUS														
Thèmes	Items	Pondération 2017	Janvier	Février	Mars	Avril	Mai	Jun	Juillet	Août	Septembre	Octobre	Novembre	Décembre
Qualité du service offert	Niveau d'offre	20 %	95,6%	95,0%	93,2%	96,0%	94,8%	96,6%	95,8%	95,7%	96,3%	97,9%	97,3%	95,2%
	Ponctualité	20 %	72%	73%										
hors Kéolis	propreté des points d'arrêt		92,2%	90,6%	91,6%	91,0%	93,1%	93,7%	95,1%	92,9%	93,0%	92,2%	91,3%	90,3%
Qualité des relations avec la clientèle	Information aux points d'arrêt	10%	93,8%	96,8%	95,9%	94,2%	95,4%	91,2%	93,5%	93,6%	93,9%	93,5%	93,7%	93,6%
	Information à bord des véhicules	10%	97,1%	98,0%	96,3%	93,3%	94,1%	91,0%	91,5%	95,0%	97,0%	97,2%	94,9%	95,5%
	Accessibilité	5%	96,70%	91,10%	85,40%	91,80%	92,00%	95,40%	95,70%	92,30%	95,50%	97,70%	92,60%	95,60%
	Attitude commerciale	5%	98,5%	100,0%	99,2%	100,0%	100,0%	99,3%	100,0%	100,0%	97,7%	99,3%	98,4%	100,0%
	Information lieux publics	5%	Non relevé en 2018											
	lutte contre la fraude	5%												
Qualité du matériel	Etat et propreté	20 %	82,4%	89,3%	78,9%	82,0%	83,6%	79,1%	76,4%	77,0%	73,3%	77,9%	76,4%	83,1%

Le résultat généré après application du référentiel et neutralisation des items précités est retracé dans le tableau suivant :

Bonus Malus 2017 en cours d'année												
Items	Répartition 2017 de la prime Qualité	Valeur de déclenchement du malus (en %)	Valeur maximum de malus (en%)	Montant de malus maximum (€)	Valeur de déclenchement du bonus	Valeur pour un bonus maximum	Montant de bonus maximum	Résultat 2017	Montant bonus	Montants malus	Pénalité qualité 2017	
Niveau d'offre	20 %	91%	86,00%	-40 000 €	93%	97%	40 000 €	95,8%	27 837 €		27 837 €	
Ponctualité	20 %	67%	57,00%	-40 000 €	69%	79%	40 000 €	72,5%	14 000 €		14 000 €	
Information aux points d'arrêt	10%	91%	86,00%	-20 000 €	93%	98%	20 000 €	94,1%	4 367 €		4 367 €	
Information à bord des véhicules	10%	97%	93,00%	-20 000 €	99%	100%	20 000 €	95,1%		-9 625 €	-9 625 €	
Accessibilité	5%	90%	86,00%	-10 000 €	92%	96%	10 000 €	93,5%	3 708 €		3 708 €	
Attitude commerciale	5%	97%	92,00%	-10 000 €	99%	100%	10 000 €	99,4%	3 667 €		3 667 €	
Information lieux publics	5%	76%	66,00%	-10 000 €	78%	88%	10 000 €	0,0%				
lutte contre la fraude	5%	76%	66,00%	-10 000 €	78%	88%	10 000 €					
État et propreté	20 %	90%	80,00%	-40 000 €	92%	97%	40 000 €	80,0%		-40 000 €	-40 000 €	
				-200 000 €					200 000 €	3 954 €		

## Chapitre 2 – Compte rendu Financier

### X- Les comptes de la délégation

Les comptes de la délégation ont été affectés par la conclusion en juin 2017 de deux avenants n°8 et 9. approuvés aux Conseils Métropolitains de juin et décembre 2017.

- La rémunération du délégataire

**Contribution forfaitaire :** La contribution forfaitaire est en légère hausse suite aux avenants 8 et 9, des recettes commerciales en hausse et un nombre de kilomètres commerciaux en hausse pour un nombre d'heures de conduite en baisse et moins de véhicules pour des effectifs conducteurs relativement stables, reflet d'une amélioration de la productivité, dans un contexte où le nombre de voyages baisse néanmoins.

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

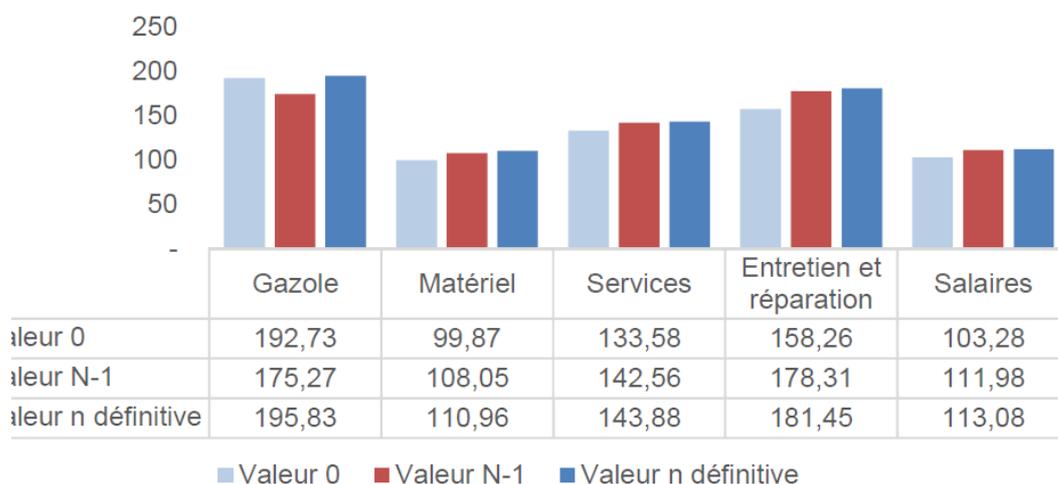
La CFF évolue entre 2016 à 2017 de 2.25 %

€	2016	2017	2016 vs 2017
Contribution forfaitaire contractuelle non indexée hors CET et TS	25 773 608	26 354 720	581 112
Annuité dépôt perçue par avance	682 852	682 852	0
Indexation	1 980 798	2 620 275	639 477
Impact cut off et autres	-139 886	-18 927	120 959

Au 31 décembre 2017 la CFF comptabilisée (avant indexation définitive et régularisation annuelle du 30 mars de N+1) se décompose comme suit :

Décomposition de la Contribution Financière avec TS et CET comptabilisée au 31 Décembre 2017 (€)	
Contribution Financière Avenant 8 valeur € Avril 2011	26 354 720
Actualisation estimative 2017	2 347 934
Provision écart d'indexation	272 341
Régularisation/cut-off CF 2016	8 523
Annuité Dépôt perçue d'avance valeur € Avril 2011	682 852
Reversements duplicatas	-27 450
Refacturation CET	91 508
Refacturation Taxe sur les salaires	744 167
<b>Total</b>	<b>30 474 595</b>

### Evolution des indices contractuels



L'indexation globale ressort à 7.924% en 2017 contre 6.06% en 2016.

Cette forte évolution s'explique par la très forte hausse de l'indice gazole par rapport à 2016, les autres indices évoluent aussi sensiblement à la hausse.

L'élaboration de la facturation définitive 2017 réalisée sur la base des indices définitifs de l'INSEE amène à une contribution forfaitaire **de 29 041 686 €**.

La collectivité émettra donc un titre de recettes de 339 032€ au titre de la régularisation de la contribution forfaitaire. Cette régularisation étant en grande partie provisionnée, l'impact 2018 de cette régularisation sera de 66 691€ (impact dit de cut-off).

Contribution forfaitaire (€ valeur 2017)	2017
Acompte versé par la collectivité en 2017	28 702 654
Provision de facturation définitive comptabilisée à fin décembre 2017	272 341
<b>CF estimée comptabilisée dans les comptes 2017 de KPA</b>	<b>28 974 995</b>
<b>Facturation CF définitive 2017 réelle</b>	<b>29 041 686</b>
<i>Impact comptable sur 2018</i>	66691

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

Compensations (€ valeur 2017)	2017
Acompte versé par la collectivité	1 163 314
CF comptabilisé dans les comptes 2017 de KPA	1 163 314
Impact comptable sur 2018	0

**Intéressement sur les recettes :** L'article 38 du contrat prévoit un intéressement de l'Autorité délégante en cas de recettes supérieures à leur montant prévisionnel. Les recettes réelles étant largement inférieures au contrat, il n'y a pas eu de déclenchement de cette clause en 2017.

- **Le CARE 2017 Compte annuel du résultat d'exploitation**

**CEP Réel 2017 vs contrat actualisé :** Le résultat avant impôts 2017 est inférieur de – 2 393 k€ par rapport à l'objectif\_contractuel. L'analyse ligne à ligne n'est pas pertinente au regard des déformations contractuelles évoquées dans le rapport annuel du délégataire (décalage du dépôt, cut-off, etc.).

**CEP réel 2017 vs réel 2016 :** Le résultat avant impôts 2017 est en amélioration de 699 k€ par rapport à 2016 mais toujours déficitaire.

Cette amélioration est à rapprocher de l'effet année pleine de la sortie des contrats scolaires de la DSP (contrat déficitaire), d'une baisse importante de l'absentéisme et de l'arrêt de la location du site Georges Claude depuis septembre 2017.

**Ratios annexe 22 :**

La lecture des ratios d'exploitation et financiers montre une amélioration sensible de la productivité par rapport à 2016 malgré le début des effets travaux fin 2017.

Unités d'œuvre	Contat actualisé 2017	Réel 2017	Réel vs Contrat actualisé	Réel 2016	2017 vs 2016
<b>Rappel des principales données techniques et financières</b>					
Kilomètres commerciaux	6 143 361	6 134 203	-9 158	6 179 736	-45 533
Kilomètres haut-le-pied	1 074 707	1 085 587	10 880	1 148 825	-63 238
Kilomètres techniques	133 598	147 343	13 744	149 562	-2 220
Kilomètres totaux	7 351 666	7 367 132	15 466	7 478 123	-110 991
Heures de conduite commerciales	354 919	357 093	2 175	357 201	-107
Heures de conduite totales	477 042	479 964	2 923	480 109	-144
Heures productives	549 759	553 127	3 368	543 613	9 514
Heures improductives	157 351	149 102	-8 250	146 207	2 895
Heures totales	707 110	702 229	-4 881	689 820	12 409
Nombre de conducteurs	389	386	-3	379	7
Nombre de véhicules	167	167	0	179	-12
Nombre de voyages = validations redressées de la non validation	18 865 485	12 587 161	-6 278 324	12 216 601	370 560
Recettes directes	6 023 878	5 425 754	-598 125	5 476 790	-51 036
Coûts de conduite	16 310 733	15 744 680	-566 052	15 655 929	88 751
Coûts totaux	36 676 794	38 902 134	2 225 340	38 592 703	309 431
Contribution forfaitaire	30 175 943	30 474 595	298 653	29 393 785	1 080 811
Compensations tarifaires	1 163 314	1 135 807	-27 507	1 156 994	-21 186
<b>Ratios</b>					
<b>Ratios d'exploitation</b>					
Kilomètres haut-le-pied/kilomètres totaux	14,6%	14,7%	70,3%	15,4%	57,0%
Heures de conduite commerciales/kilomètres commerciaux	5,8%	5,8%	-23,7%	5,8%	0,2%
Heures improductives/heures totales	22,3%	21,2%	169,0%	21,2%	23,3%
Kilomètres commerciaux/conducteur	15 812	15 898	86	16 304	-406
Kilomètres commerciaux/véhicule	36 805	36 750	-55	34 479	2 271
<b>Ratios d'offre et de fréquentation</b>					
Voyages/kilomètre commercial	3,07	2,05	-1,02	1,98	0,08
<b>Ratios financiers</b>					
Recettes directes/dépenses totales	16,4%	13,9%	-26,9%	14,2%	-16,5%
Recettes directes/voyage	0,319	0,431	0,112	0,448	-0,017
Coût/ETP conduite	41 981	40 806	-1 175	41 306	-500
Contribution forfaitaire/kilomètre commercial	4,912	4,968	0,056	4,756	0,212
Contribution forfaitaire+compensation /kilomètre commercial	5,101	5,153	0,052	4,944	0,209
Contribution forfaitaire/voyage	1,60	2,42	0,82	2,41	0,02
Contribution forfaitaire+compensation /voyage	1,66	2,51	0,85	2,50	0,01

### Chapitre 3 – Conclusions et perspectives

Cette année 2017 se caractérise par :

- Le début d'une période de travaux en vue de la transformation du service de transport urbain de voyageurs (travaux de la ligne BHNS)
- La signature d'un avenant n°8 prenant en compte les renforts d'offre et leurs impacts financiers suite au démarrage des travaux du BHNS et actant d'une augmentation tarifaire de 10 centimes du ticket 2 voyages et de 1 € du ticket 10 voyages.
- La signature d'un avenant n°9 faisant état d'ajustements de l'offre commerciale, de la gamme tarifaire, et de la mise en place du dispositif préfectoral en cas de pic de pollution,
- La mise en place du projet d'entreprise KEOLIFE visant à améliorer la qualité de service.
- Création d'un hub scolaire sur le site de l'Arc de Meyran et de la ligne urbaine n°16.

L'année 2018 est axée sur :

- La continuité des travaux du BHNS avec la mise en place de déviations, de renforts d'offre et d'actions de communications
- Sur la mise en œuvre des dispositions de l'avenant 10 qui fait état de différentes modifications tarifaires pour septembre 2018
- Sur la rédaction d'un avenant 11 qui devra prendre en compte la nouvelle tarification scolaire métropolitaine.