

# SYNTHESE DU RAPPORT DU DELEGATAIRE A L'ATTENTION DU CONSEIL METROPOLITAIN

## ■ Séance du 20 septembre 2018

## ■ Présentation du Rapport d'Activité 2017 du groupement Façonéo Mobilité - RTM pour l'exploitation du réseau de transport Les lignes de l'agglo du 27 août au 31 décembre 2017.



### I. PRESENTATION DU CONTRAT OSP

La Délégation de service public précédemment attribuée aux Autobus Aubagnais est arrivée à échéance le 26 août 2017.

La Métropole a confié, à son opérateur Interne, la SPL Façonéo Mobilité, associée avec la Régie des Transports Métropolitains, l'exploitation du réseau de transport en commun du Pays d'Aubagne et de l'Etoile, dans le cadre d'un Contrat d'Obligation de Service Public, pour la période du 27 août 2017 au 31 décembre 2021.

Le réseau comprend 15 lignes régulières dont 1 ligne en tramway, 14 circuits scolaires, un service de bus à la demande nommé Résa'bus sur 4 zones. Le réseau fonctionne avec l'amplitude suivante :

- début de service 5H30 à 7H00 selon les lignes
- fin de service 19H à 21H selon les lignes.

Le réseau est gratuit, pour tous, en libre accès, depuis le 15 mai 2009.

La population desservie est de 105 000 habitants, avec une ville centre, Aubagne de 48 000 habitants entourée de villages de 1 800 à 12 000 habitants.

#### A – Consistance principale des services du COSP :

L'autorité organisatrice met à la disposition de l'Opérateur, le centre de maintenance du tramway, la plateforme, les 8 rames de tramway, un local conducteur et le système d'aide à l'exploitation et à l'information. Sont également mis à disposition de l'Opérateur, les poteaux d'information voyageur et stations tram.

L'Opérateur interne assure la maintenance de ces biens mis à sa disposition et le nettoyage de la plateforme du tramway.

L'Opérateur Interne prend à sa charge la mise à disposition du parc de véhicules (77 véhicules bus et cars) et son renouvellement ainsi que l'entretien et la réparation des véhicules.

Dans le cadre du protocole de transfert entre Autobus Aubagnais et Façonéo, 72 salariés d'Autobus aubagnais ont été transférés à Façonéo mobilité, 30 salariés ont été transférés vers la filiale RTM-TPE.

Au 31.12.2017, le groupement emploie 149 salariés, dont 106 conducteurs, y compris sous-traitance.

#### B – Équilibres financiers du contrat :

Comme dans le cadre d'une Délégation de Service Public, le contrat OSP prévoit :

- un engagement sur dépense global par an, au risque de l'Opérateur.
- une contribution forfaitaire annuelle : Engagement sur dépenses - Engagement de fréquentation valorisée – Estimation du remboursement de la TICPE
- des compensations tarifaires sur les lignes régulières et leurs doublages, à raison de 0.3 € par voyageur réellement transporté, versé par l'autorité organisatrice
- des compensations tarifaires sur le bus sur réservation : 0,5€ par km réalisé.

Le contrat prévoit également une prime d'intéressement à la qualité de service du réseau et un intéressement à la progression de la fréquentation du bus à la demande.

La Taxe sur salaire et la Contribution Economique Territoriale sont payées en transparence.

### **C - Modifications intervenues au contrat : avenants en 2017**

**Avenant n°1** approuvé par le Conseil métropolitain du 14 décembre 2017 portant sur les modifications apportées à l'offre dans le cadre de la rentrée de septembre 2017 et les impacts sur le parc, l'équipement des véhicules ; la mise à disposition d'un nouveau local conducteur et les modalités de son entretien, le déploiement du SAEIV et les implications financières de ces modifications.

## **II. RAPPORT D'ACTIVITE 2017 PRESENTE PAR L'OPERATEUR INTERNE**

### **A – Compte rendu technique sur la période du 27 août au 31 decembre 2017 :**

Les actions du plan Marketing 2017 ont été orientées principalement sur :

- Le déploiement de la deuxième phase du Système d'Aide à l'Exploitation et à l'Information Voyageurs, sur 3 lignes supplémentaires (lignes 6, 8 et 11), soit 12 véhicules équipés et 13 bornes d'information voyageurs installées.
- Une forte présence sur les lignes ainsi que sur les réseaux sociaux, avec le service d'un « community manager » pour promouvoir l'offre de rentrée et le SAEIV
- Des opérations d'information spéciales « nouveaux arrivants » sur les communes de la Bouilladisse, Gémenos et St Zacharie.
- La sensibilisation des collégiens aux règles de civisme et sécurité, à travers une opération Théâtre citoyen, sur 3 matinées au collège Lakanal à Aubagne, auprès de 120 élèves de 6ème.

### **B – Principaux résultats de la période 27 août 2017 au 31 déc. 2017**

	Tramway	Lignes régulières	Circuits scolaires	Résa'bus	Total réseau	Total LR avec tramway	LR tramway + scol (hors résa'bus)
	du 27/08 au 31/12	du 27/08 au 31/12	du 27/08 au 31/12	du 27/08 au 31/12	du 27/08 au 31/12	du 27/08 au 31/12	du 27/08 au 31/12
Voyageurs	856 557	1 264 405	127 440	46 881	2 295 283	2 120 962	2 248 402
Km	54 827	637 327	35 472	94 619	822 245	692 154	727 626
V/K	15,62	1,98	3,59	0,50	2,79	3,06	3,09

L'offre kilométrique commerciale est, pour ces 4 premiers mois d'activité, de **822 245 km** parcourus. La fréquentation s'élève sur cette période à 2,295 millions de voyageurs.

	Tramway		Lignes régulières		Circuits scolaires		Résa'bus		Total réseau		Evol 2016/2017
	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017	
Voyageurs	2 112 548	2 254 204	3 393 981	3 549 608	192 740	243 809	120 543	129 011	5 819 812	6 176 632	6,1%
Km	156 245	155 746	1 836 989	1 812 848	70 315	78 600	291 468	267 224	2 314 018	2 314 418	-1,7%
V/K	13,52	14,47	1,85	1,96	2,74	3,10	0,41	0,49	2,47	2,68	8,5%

En cumul sur l'année 2017 (période Transdev + Façonéo), 2,314 M km commerciaux ont été réalisés soit une légère baisse de 1,7% par rapport à 2016, liée à la suppression d'une navette de marché et de doublages scolaires peu fréquentés.

**La fréquentation en cumul sur l'année 2017 franchit la barre des 6 millions de voyageurs contre 5,8 millions de voyages en 2016, soit une hausse de 6%, confirmant le dynamisme de la fréquentation des transports publics sur le territoire du pays d'Aubagne et de l'Etoile.**

Associée aux efforts d'optimisation de l'offre, cette tendance permet une **hausse des ratios V/K**. Le **ratio V/K** reflète un bon usage de l'offre mise en place : 2,7 voyages par km parcourus sur l'ensemble du réseau.

#### **C - Qualité du service :**

Aucun contrôle n'a été réalisé sur cette période car le contrat prévoit le démarrage de la démarche qualité à compter de l'année 2018.

#### **D - Sécurité – Ambiance générale :**

Il n'a pas été constaté de problématique majeure de sécurité sur le réseau, plutôt des comportements à réguler. Les incivilités proviennent majoritairement des automobilistes (notamment stationnements illicites aux abords des arrêts et du tramway) et un peu de chahut à bord des bus et certains comportements dangereux sur le tramway. 252 incivilités ont été comptabilisées sur l'année 2017 (contre 292 sur la totalité de l'année 2016 et 416 en 2015) dont seulement 19 actes de vandalisme sur le matériel. Sur l'année 2017, aucun procès-verbal n'a été dressé sur le réseau (3 en 2016).

#### **E - Compte rendu financier sur la période août dec.2017 :**

**Charges de l'Opérateur interne** : 10 164 K€HT

#### **Recettes de l'Opérateur interne :**

- **Contribution financière forfaitaire définitive:** 4 515K€  
(après déduction de 8 000€ HT de pénalités pour non-conformité et remboursement CETRA)
- **Compensations tarifaires:**
  - Lignes régulières : 2 120 961 voy.\*0,3€ = 636K€HT
  - Bus sur réservation : 94 619 km\*0,5€ = 47 K€HT.

Le contrat ne prévoit pas de recettes publicitaires et aucune recette infraction n'a été perçue sur la période.

Le contrat ne prévoit la mise en place des primes d'intéressement qualité et fréquentation qu'à compter de l'exercice 2018, il n'y a donc pas eu de primes sur cette première période du contrat COSP.

### **III. CONCLUSION GENERALE SUR LA VIE DU SERVICE SUR L'EXERCICE 2017**

Le changement de prestataire s'est fait en parfaite continuité du service public. Le service a été rendu avec des résultats de fréquentation satisfaisants.

# Rapport d'activité Année 2017

Période du 27 août au 31 décembre 2017  
COSP confié au Groupement SPL Façonéo/RTM



## Lignes de l'agglo

DU PAYS D'AUBAGNE ET DE L'ÉTOILE



# SOMMAIRE

## P.4

### Chiffres clés 2017

- Le Territoire ..... P4
- Le réseau ..... P5
- L'offre de transport ..... P6

## P. 9

### 1 - La gouvernance

- Le Groupement Façonéo – RTM ..... P10
- Organigramme du Groupement ..... P11

## P.13

### 2 - Le réseau « Lignes de l'agglo »

- Les véhicules ..... P14
- La maintenance des équipements tramway ..... P17
- Entretien et réparation des points d'arrêt ..... P18
- Offrir un service adapté aux besoins des clients ..... P19
- Les faits marquants du réseau ..... P23
- Les dessertes événementielles ..... P24

## P.25

### 3 - La vie du réseau en 2017

- La fréquentation voyageurs ..... P26
- Les ratios de production et performance ..... P37

## P.39

### 4 – La Communication

- L'information voyageurs ..... P40
- La promotion du réseau ..... P45
- Les temps forts du réseau ..... P46
- Les actions de proximité ..... P48



## P.49

### 5 – La qualité de service et développement durable

- La qualité de service ..... P50
- Bilan des aléas survenus ..... P51
- Les actions de sécurité ..... P52
- Le développement durable ..... P54

## P.56

### 6 – Les ressources humaines

- Les effectifs ..... P57
- Le transfert des activités ..... P58
- Intégrer et accompagner les nouveaux collaborateurs ..... P60

## P.63

### 7 – Les comptes analytiques

- L'engagement des dépenses et son actualisation ..... P64
- L'engagement de fréquentation valorisée et engagement sur les Kms TAD ..... P65
- L'intéressement à la qualité de service et à la fréquentation TAD ..... P66
- La contribution financière forfaitaire ..... P66
- Régularisation des charges ..... P67
- Pénalités ..... P67
- Le compte d'exploitation présenté selon le format de l'annexe 10 ..... P67

## P.68

### 8 - Annexes

- Annexe 1 : Inventaire A : mise à jour des biens mis à disposition par l'autorité organisatrice à l'opérateur interne ..... P69
- Annexe 2 : Inventaire B : biens financés par l'opérateur interne ..... P78
- Annexe 3 : Inventaire C : biens de reprise et biens propres de l'opérateur interne ..... P80
- Annexe 4 : Compte d'exploitation ..... P86
- Annexe 5 : Eléments physiques : unités d'œuvres – consistances de l'offre ..... P89
- Annexe 6 : Liste du personnel – y compris services sous traités : évolutions recrutements / départs ..... P90
- Annexe 7 : Liasses fiscales ..... P91

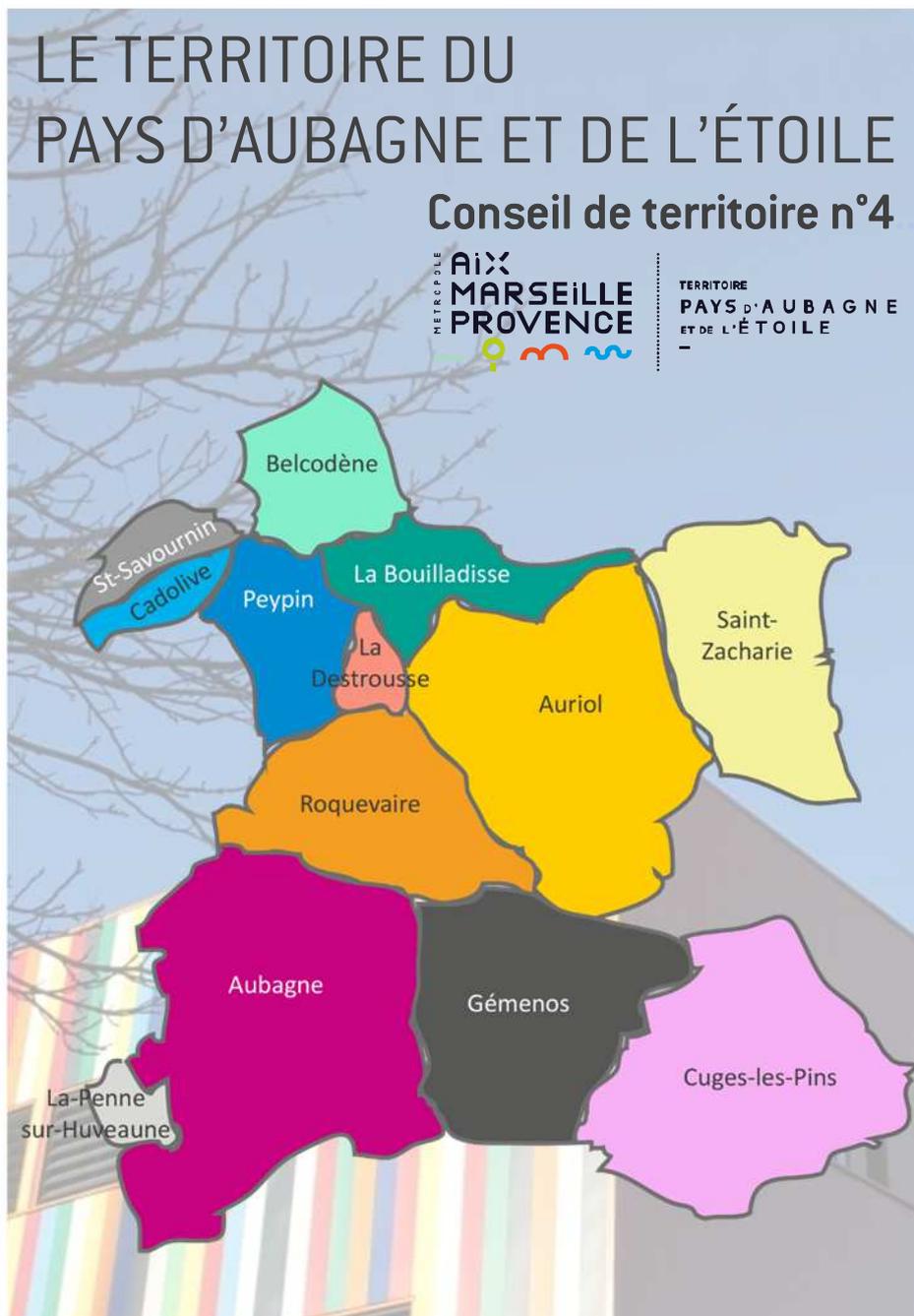


## LES CHIFFRES CLÉS

**12** communes  
+ Gémenos

**105 000** habitants

**244** kms<sup>2</sup>



### 2017, une année charnière

Service Public exploité désormais par la SPL Façonéo, partenaire historique de proximité du territoire, associé à la Régie des Transports Métropolitains, le réseau « Lignes de l'agglo » se doit de continuer, comme depuis de nombreuses années, à répondre aux enjeux croissants de mobilité des usagers métropolitains du Pays d'Aubagne et de l'Étoile.



LES  
CHIFFRES  
CLÉS

# LE RÉSEAU LES LIGNES DE L'AGGLO



**32 LIGNES**  
RÉGULIÈRES – SCOLAIRES  
Y compris le tramway



**1 LIGNE** DE TRAMWAY



**13 LIGNES** URBAINES



**4 LIGNES** INTERURBAINES



**4 ZONES** DE TRANSPORT À LA  
DEMANDE (RÉSA'BUS)



**14 CIRCUITS** SCOLAIRES



**1 GARE** ROUTIÈRE



**615 ARRÊTS**

Poteaux d'arrêt  
Poteaux d'arrêt Résa'Bus  
Abribus  
Station tramway







# LES CIRCUITS À VOCATION SCOLAIRE



**Collège Lakanal**



**Collège N. Sarraute  
Lycée J Curie**



**Collège Ubelka**



**Collège L. Aragon**

**H** Pin Vert  
Lakanal

**I** St Pierre  
Les Aubagne  
Gare

**B** Auriol  
St Barhélémy  
Ubelka

**A** La Dorgale  
L. Aragon

**J** St Pierre  
les Aubagne  
Lakanal

**O** Roquevaire  
Centre-ville  
Gare

**C** Auriol  
Mairie  
Ubelka

**EF** La Bouilladisse  
L. Aragon

**Y** Campagne  
Gare

**D** Auriol  
Ham du Moulin de Redon  
Ubelka

**P** La Sounce  
Lascours  
L. Aragon

**S** La Destrousse  
Souque Nègre  
Ubelka

**R** La Sounce  
Lascours  
L. Aragon

**U** La Bouilladisse  
Gare  
Les Playes



-1-

# LA GOUVERNANCE



## LE GROUPEMENT FACONÉO - RTM



### PRÉSENTATION DU GROUPEMENT

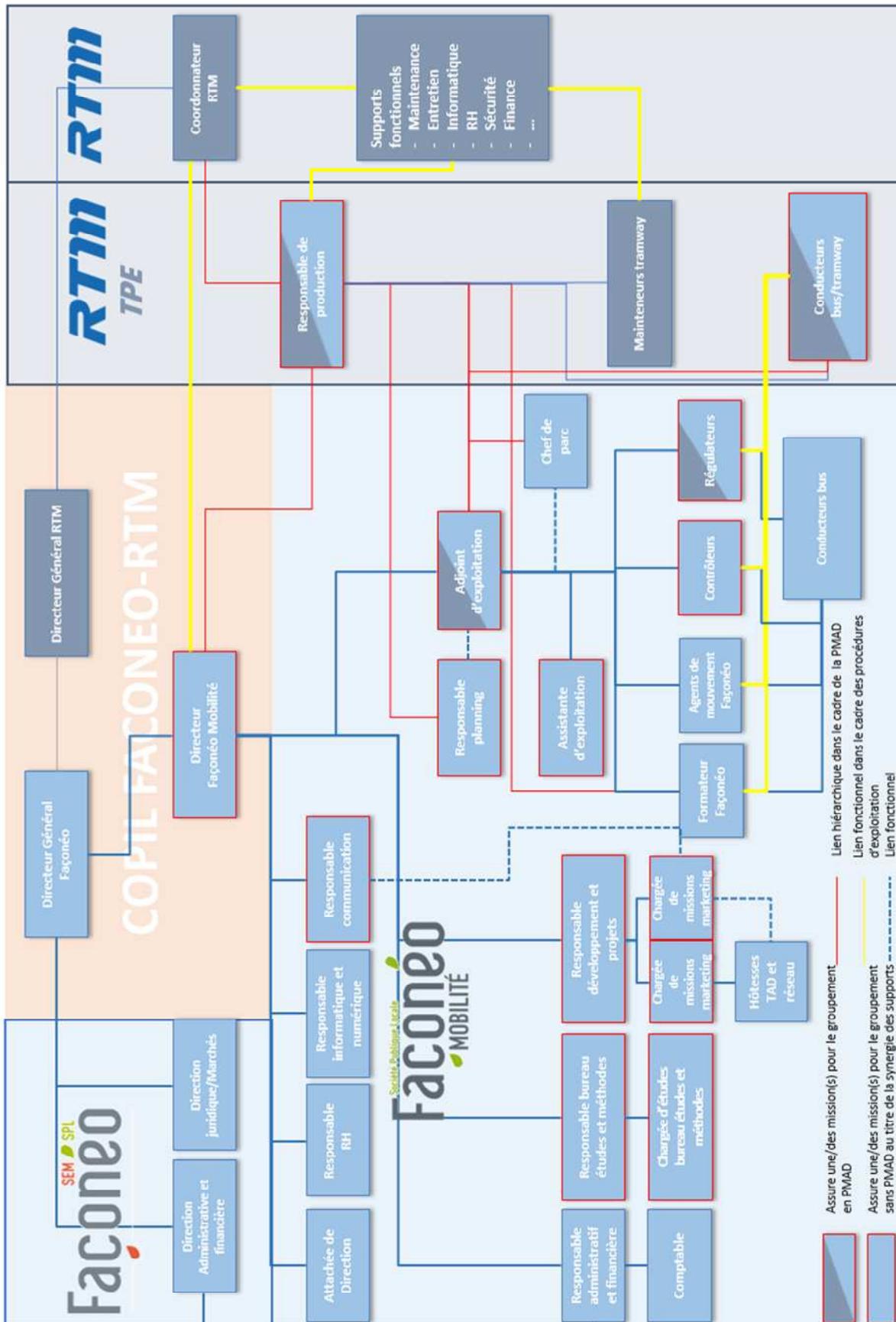
Le 27 août 2017, le Groupement Momentané d'Entreprises composé de la SPL Façonéo et de la RTM, est devenu le nouvel opérateur interne de la Métropole Aix-Marseille-Provence du réseau de transport public les Lignes de l'agglomération.

La Communauté d'agglomération du Pays d'Aubagne et de l'Étoile, avait confié à la SPL Façonéo la gestion de son service public des transports par délibération du 30 novembre 2015, confirmé par la conclusion avec la Métropole Aix-Marseille-Provence d'un **Contrat d'obligation de service public (COSP)**, autorité organisatrice des transports sur le Territoire Pays d'Aubagne et de l'Étoile, et le groupement ainsi constitué.

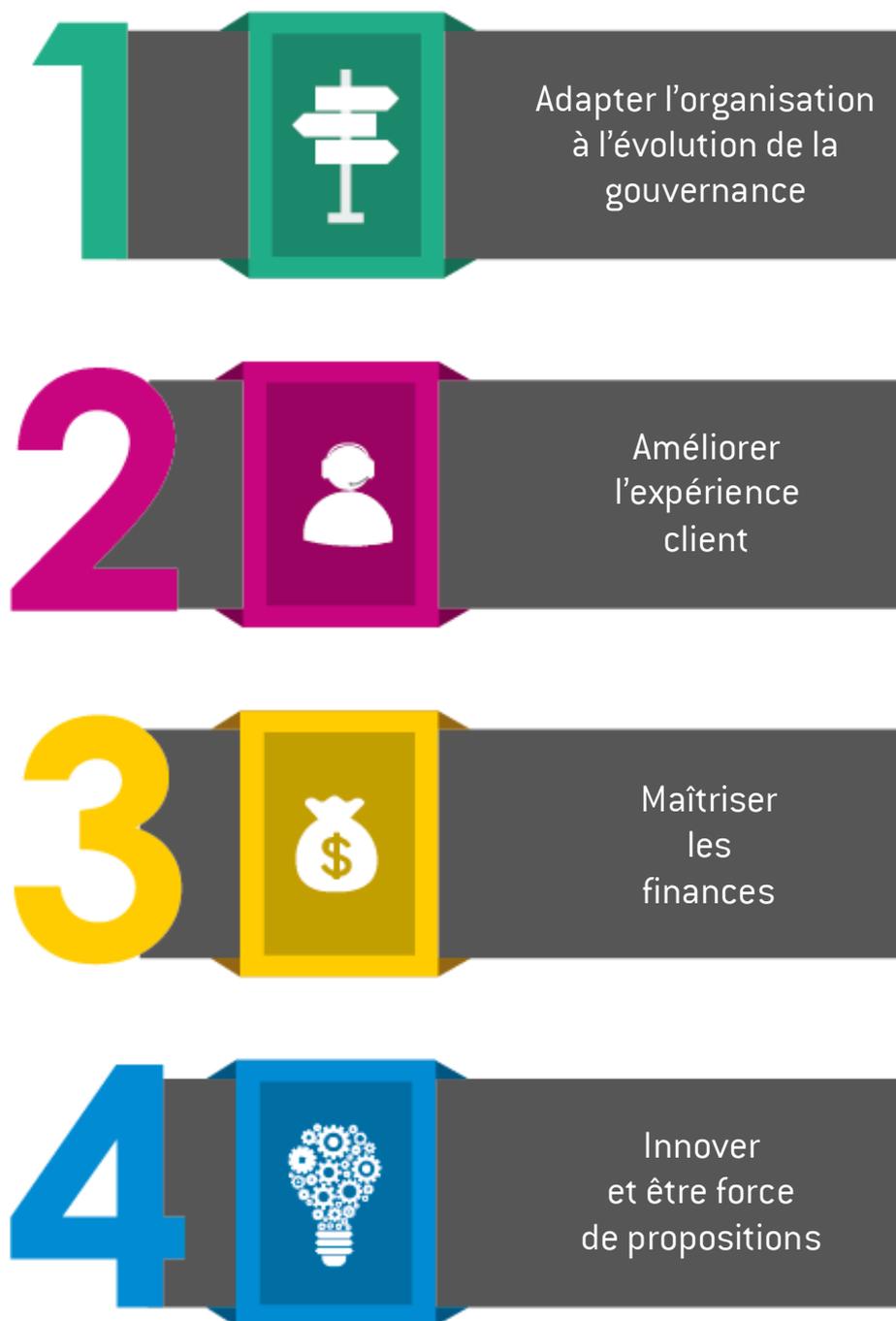
À ce titre, la **SPL Façonéo assure**, au travers de son établissement **Façonéo Mobilité**, l'exploitation et la maintenance des bus/cars, la régulation, le transport à la demande, les missions de contrôle sur le réseau, la fonction commerciale, la relation contractuelle avec l'autorité organisatrice. Cette mission s'effectue **en partenariat avec la Régie des Transports Métropolitains (RTM)**, chargée de l'expertise technique, de l'exploitation et de la maintenance du tramway et du dépôt du tramway. La **société TPE (Transports du Pays de l'Étoile)** a été créée spécialement pour exécuter ces prestations sur le territoire du Pays d'Aubagne et de l'Étoile.

En s'adossant à la RTM, la SPL Façonéo s'adjoit les compétences d'une société de transport expérimentée pour mener à bien le pilotage des procédures sécuritaires tramway et accompagne les développements futurs. Les missions respectives des deux partenaires sont assurées dans le cadre d'un groupement d'entreprises, nommé Façonéo-RTM et dont **Façonéo est le mandataire**. Les modalités de partage de l'exercice sont détaillées dans une convention signée par les deux opérateurs.

Le Contrat d'obligation de service public (COSP) a pour échéance le 31 décembre 2021.



# PLAN STRATÉGIQUE ORGANISATIONNEL POUR LA DURÉE DU COSP



-2-

# LE RÉSEAU

## « LIGNES DE L'AGGLO »



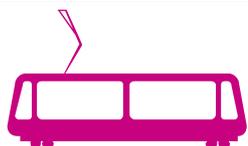
## LES VÉHICULES

**7**  
**ans**  
âge moyen du parc



**85**

VÉHICULES (réserves incluses)  
Dont 46 sous-traités



8 rames de tram



16 minibus



11 moyens bus



8 moyens cars



13 bus standards



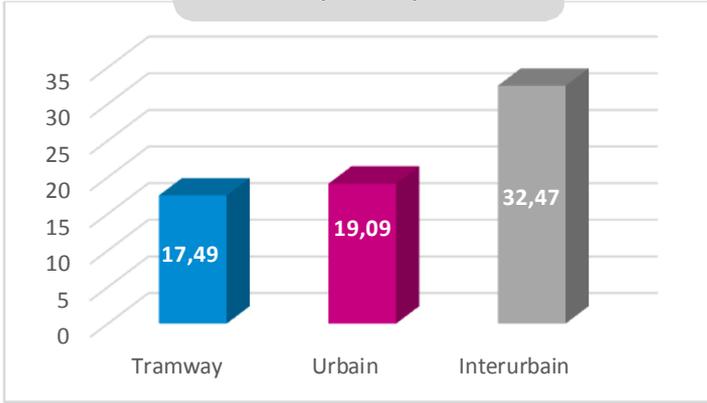
11 cars



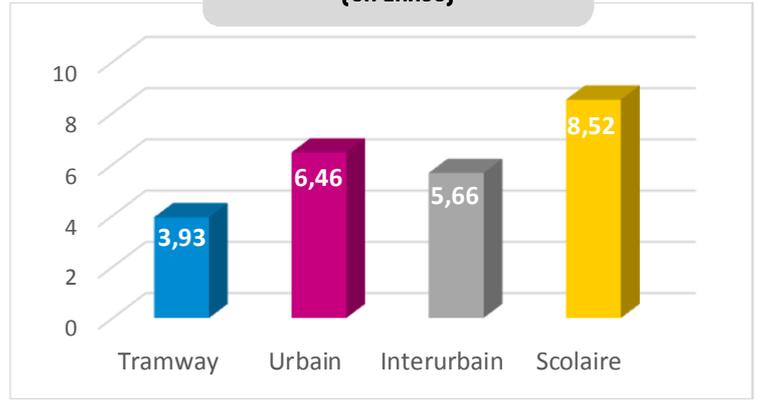
18 cars scolaires

Le plan de renouvellement du parc du réseau « lignes de l'agglo » :  
Selon l'annexe 2Bis du COSP, aucun véhicule n'est prévu en renouvellement en 2018

### Vitesse commerciale (en km/h)



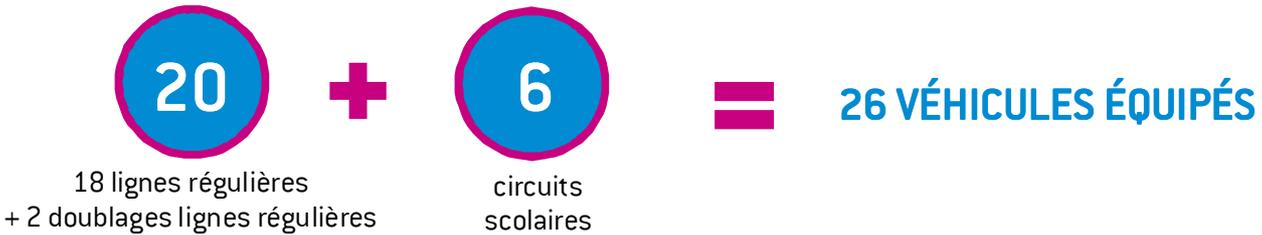
### Age moyen du parc (en année)



### Part des équipements embarqués véhicules



### VÉHICULES ÉQUIPÉS DILAX



### VÉHICULES ÉQUIPÉS SAE



## VÉHICULES ÉQUIPÉS DILAX

**Septembre : 31 véhicules équipés + 4 stock**

**Décembre : 27 véhicules équipés + 8 équipements en stock en attente de transfert**

La fin d'année 2017 a été marquée par le transfert des équipements Dilax installés sur les véhicules scolaires vers des véhicules de ligne et doublages de lignes. Le déséquipement a été réalisé en fin d'année 2017 et l'installation sur les nouveaux véhicules a été réalisée début 2018 afin de prendre en compte les contraintes d'exploitation et permettre une continuité du service commercial.

### LE PARC



La mise en place du nouveau contrat d'exploitation a amené l'opérateur interne à renouveler une partie du parc affecté au réseau « Lignes de l'agglomération » :

- 7 cars standards scolaires
- 1 bus standard de doublage scolaire
- 3 cars standards de ligne régulière



## LA MAINTENANCE DES ÉQUIPEMENTS TRAMWAY



Les équipements ont été suivis en maintenance préventive, conformément aux différents plans de maintenance fournis par les constructeurs.

Afin de veiller au maintien de l'outil, les membres du groupement ont conclu, selon leurs domaines de compétences, divers marchés ou organisations visant principalement le maintien en l'état, le bon fonctionnement du réseau et des biens matériels qui lui sont confiés, ainsi que le confort des voyageurs et le bien-être du personnel.

À ce titre, le tramway a fait l'objet **d'importantes opérations de maintenance en 2017** :

- Maintenance des 4 ans des sous-stations de redressement faite par le constructeur [Schneider],
- Maintenance des 48 mois des 8 rames,
- Fin de l'opération de reprise (« retrofit ») des bogies par Alstom à la suite du dysfonctionnement constaté sur le réseau de Lyon (déraillement suite à un blocage d'essieu),
- Audit et formation par la société Masteris de nos opérations sur les centrales de frein [objectif : limiter le risque de pollution des centrales hydrauliques],
- Reprise par le constructeur de tous les moteurs d'aiguille à la suite de la détection d'une anomalie lors du montage initial,
- Mise en place d'un appareil tendeur sans entretien type « Tensorex » au Terminus du Charrel (tir de LAC entrant du centre de maintenance, détendu suite aux fortes chaleurs d'août),
- Mise en place de la GMAO de la RTM (Gestion de Maintenance Assistée par Ordinateur) afin de garantir la traçabilité et suivre les plans de maintenance préventive.



# L'ENTRETIEN ET LA RÉPARATION DES POINTS D'ARRÊT

L'opérateur interne à la responsabilité de réparation de **445 points d'arrêts** :



200 poteaux  
Type Zéphir



60 poteaux  
Type Adena



35 poteaux  
Type Gaillan



120 poteaux  
Type Résa'Bus



30 cadres  
d'abribus



50 têtes  
d'abribus

Pour 2017, 152 interventions ont été réalisées sur les points d'arrêt, soit plus de 30% du parc.

## OFFRIR UN SERVICE ADAPTÉ AUX BESOINS DES CLIENTS



### MODIFICATIONS AU 28 AOÛT 2017 – LIGNES RÉGULIÈRES

**1** Ajustement des temps de parcours sur le départ de 7h22 de Quartier de Jouques.  
Ajustement des temps de parcours entre La Gare et Salengro sur tous les voyages.

**2** Ajustement des temps de parcours entre La Gare et Salengro sur tous les voyages.

**4** Suppression de l'arrêt Verte Colline dans les 2 sens.  
Ajustement des temps de parcours sur le départ de 18h15 de La Penne Gare.

**5** Ajustement des temps de parcours sur le départ de 8h40 des Gisclans.  
Ajustement des temps de parcours entre La Gare et Salengro sur tous les voyages.

**7** Ajustement des temps de parcours entre La Gare et Salengro sur tous les voyages.  
Ajustement des temps de parcours sur les départs de 6h30 et 7h de Gémenos centre-ville.

**8** Décalage du départ de 6h30 à 6h32 afin qu'il devienne un vrai doublage.  
Décalage du départ des Artauds de 7h10 à 7h08 afin d'assurer une arrivée en gare d'Aubagne à 7h45.  
Ajustement des temps de parcours entre La Gare et Salengro sur tous les voyages.

**9** Décalage du départ de Saint-Zacharie de 7h17 à 7h15 afin de répondre à des demandes de voyageurs.  
Ajustement des temps de parcours entre La Gare et Salengro sur tous les voyages.



## MODIFICATIONS AU 28 AOÛT 2017 – LIGNES RÉGULIÈRES (suite)

- 10** Ajustement des temps de parcours entre La Gare et Salengro sur tous les voyages.  
Ajustement des temps de parcours sur les départs de 8h20, 9h20, 12h50, 13h50 et 16h40 de La Treille.  
Suppression du service de Taxi les mardis et samedis matins.
- 13** Suppression des 2 arrêts (Villon et Bellay) créés en période test du Domaine de La Pérussonne.
- 14** Ajustement des temps de parcours entre La Gare et Salengro sur tous les voyages.
- 15** Ajustement des temps de parcours entre La Gare et Salengro sur tous les voyages.  
Desserte de l'arrêt Seignadonne en direction de La Gare.  
Création d'un nouveau terminus Éoures Park.
- 16** Ajustement du temps de parcours entre La Gare et Salengro sur tous les voyages.
- Tbus** Affectation à la gare du quai de la ligne 7 au terminus de départ.

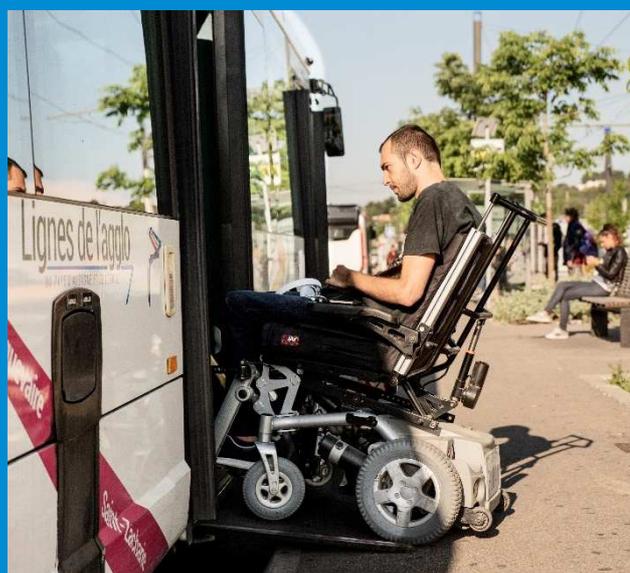
### Modifications d'arrêts :

- LIGNE 4 : Suppression de « Verte Colline »
- LIGNE 15 : Création « d'Éoures Park »
- SCOLAIRES I ET J : Création de « La Source »
- SCOLAIRE J : Création de « Terrain Berlioux »



#### Mise en accessibilité Des arrêts :

- LIGNE 6 : Les Micocouliers
- LIGNE 17 : Revers du Jas





## MODIFICATIONS AU 28 AOÛT 2017 – DOUBLAGES SCOLAIRES

- 5s** Ajustement des temps de parcours entre La Gare et Salengro  
Création d'un départ supplémentaire des Gisclans à 8h20 et de La Gare d'Aubagne à 17h25.
  
- 8s** Ajustement des temps de parcours entre La Gare et Salengro.  
Départ de la Gare d'Aubagne de 16h15 décalé à 16h05 et prolongé jusqu'à Saint-Zacharie.  
Décalage du départ des Artauds de 7h10 à 7h08 afin d'assurer une arrivée en gare d'Aubagne à 7h45.
  
- 9s** Ajustement des temps de parcours entre La Gare et Salengro.  
Suppression du départ de la Gare d'Aubagne de 16h05.
  
- 10s** Ajustement des temps de parcours entre La Gare et Salengro.
  
- 14s** Ajustement des temps de parcours entre La Gare et Salengro.
  
- 15s** Ajustement des temps de parcours entre La Gare et Salengro.  
Desserte de l'arrêt Seignadonne en direction de La Gare.  
Création d'un nouveau terminus Éoures Park.





## MODIFICATIONS AU 28 AOÛT 2017 – CIRCUITS SCOLAIRES

- B** Suppression de l'arrêt Bouire dans les 2 sens.  
Suppression du type de véhicule habituel [GX127] au profit de 2 Cars Récréo équipés uniquement de places assises, pour le confort et la sécurité des élèves.  
Création d'un départ supplémentaire de La Place d'Auriol à 7h35 du lundi au vendredi.  
Création d'un départ supplémentaire pour La Place d'Auriol à 12h10 le mercredi.
- C** Suppression du type de véhicule habituel [GX127] au profit de 2 moyens cars Torino équipés uniquement de places assises pour le confort et la sécurité des élèves.
- H** Suppression des départs de 8h14 et 16h30 du Pin Vert.  
Suppression du départ de 17h11 du Collège Lakanal.
- I** Modification du terminus du circuit à l'arrêt Saint-Pierre-les-Aubagne du CD13. L'ancien arrêt Saint-Pierre est renommé La Source.
- J** Modification du terminus du circuit à l'arrêt Saint-Pierre-les-Aubagne du CD13. L'ancien arrêt Saint-Pierre est renommé La Source.  
Modification de l'itinéraire sur le secteur de l'Église de Beaudinard :  
- Passage par le parc d'activité Napollon,  
- Desserte des arrêts Passe-Temps et Parc d'Activités,  
- Suppression de la desserte de l'arrêt Pont de Lamagnon direction Saint-Pierre,  
- Création d'un arrêt de remplacement « Terrain Berlioux ».
- O** Suppression du type de véhicule habituel [GX127] au profit de 2 moyens cars Torino équipés uniquement de places assises pour le confort et la sécurité des élèves.
- Y** L'arrêt Croix du Garlaban renommé La Bretagne afin d'éviter des confusions pour les voyageurs.

## MODIFICATIONS POST RENTRÉE SEPTEMBRE 2017

- S** Rajout d'un départ à 16h40.

Modification de l'affectation du parc des services scolaires 9s, D et S pour pallier aux évolutions de charge.



# LES FAITS MARQUANTS DU RÉSEAU

AOÛT  
2017

Lancement du  
CONTRACT  
COSP confié  
au groupement  
SPL Façonéo  
RTM

SEPTEMBRE  
2017

Structuration du  
socle social + maintien  
et renfort des dispositifs  
du pilotage du réseau  
par Façonéo et RTM



Campagne  
nouveau  
tés  
rentrée

Semaine de la  
Mobilité  
Village Agora



OCTOBRE  
2017

Mise en place des  
reportings contractuels  
(tableaux de bord, revue  
de contrat avec  
l'autorité organisatrice  
et le sous-traitant)

12 octobre :  
Lancement des  
stands soirées  
nouveaux  
arrivants



1ère campagne  
de comptages  
voyageurs  
scolaires sur  
2 semaines

Mise à jour du  
référentiel qualité  
en vue d'une  
application  
début 2018

NOVEMBRE  
2017

Nouvelles lignes  
connectées :  
SAEIV phase 2,  
wifi, smart Trip



Intégration de la nouvelle  
Gestion de la  
Maintenance Assistée  
par Ordinateur (GMAO)  
de la RTM permettant le  
maintien de la traçabilité  
et des plans de  
maintenance préventifs

DÉCEMBRE  
2017

Lancement de  
la démarche PDIE  
en collaboration  
avec Mobilités

Théâtre citoyen  
au collège  
Lakanal



Définition  
du plan  
marketing  
2018

Campagne Noël  
« Allez faire vos  
courses en bus »



# LES DESSERTES ÉVÉNEMENTIELLES



## Rentrée échelonnée des Collèges Ubelka et Louis-Aragon 4 et 5 septembre 2017



En raison de la rentrée échelonnée, les horaires des circuits scolaires B-C-D-S et A-EF-P-R-U pour les collèges Ubelka et Louis-Aragon ont été adaptés sur 2 journées, afin de répondre aux besoins des élèves.

## Navette marché de Noël d'Auriol 9 et 10 décembre 2017

Horaires de la navette spéciale

		SAMEDI - 9 DECEMBRE 2017																							
<b>ALLER</b>																									
Collège Ubelka	-	10:00	10:25	10:50	11:15	11:40	12:00	12:25	12:50	13:15	13:40	14:05	14:25	14:50	15:15	15:40	16:05	16:25	16:50	17:15	17:40	18:05	18:30	18:50	
La Place	-	10:05	10:30	10:55	11:20	11:45	12:05	12:30	12:55	13:20	13:45	14:10	14:30	14:55	15:20	15:45	16:10	16:30	16:55	17:20	17:45	18:10	18:35	18:55	
Pont de la Papeterie	-	10:10	10:35	11:00	11:25	11:50	12:10	12:35	13:00	13:25	13:50	14:15	14:35	15:00	15:25	15:50	16:15	16:35	17:00	17:25	17:50	18:15	18:40	19:00	
<b>RETOUR</b>																									
Pont de la Papeterie	-	10:10	10:35	11:00	11:25	11:50	12:10	12:35	13:00	13:25	13:50	14:15	14:35	15:00	15:25	15:50	16:15	16:35	17:00	17:25	17:50	18:15	18:40	-	
La Place	-	10:15	10:40	11:05	11:30	11:55	12:15	12:40	13:05	13:30	13:55	14:20	14:40	15:05	15:30	15:55	16:20	16:40	17:05	17:30	17:55	18:20	18:45	-	
Collège Ubelka	-	10:20	10:45	11:10	11:35	12:00	12:20	12:45	13:10	13:35	14:00	14:25	14:45	15:10	15:35	16:00	16:25	16:45	17:10	17:35	18:00	18:25	18:50	-	
		DIMANCHE - 10 DECEMBRE 2017																							
<b>ALLER</b>																									
Collège Ubelka		09:30	10:00	10:25	10:50	11:15	11:40	12:00	12:25	12:50	13:15	13:40	14:05	14:25	14:50	15:15	15:40	16:05	16:25	16:50	17:15	17:40	18:05	18:30	18:50
La Place		09:35	10:05	10:30	10:55	11:20	11:45	12:05	12:30	12:55	13:20	13:45	14:10	14:30	14:55	15:20	15:45	16:10	16:30	16:55	17:20	17:45	18:10	18:35	18:55
Pont de la Papeterie		09:40	10:10	10:35	11:00	11:25	11:50	12:10	12:35	13:00	13:25	13:50	14:15	14:35	15:00	15:25	15:50	16:15	16:35	17:00	17:25	17:50	18:15	18:40	19:00
<b>RETOUR</b>																									
Pont de la Papeterie		09:45	10:10	10:35	11:00	11:25	11:50	12:10	12:35	13:00	13:25	13:50	14:15	14:35	15:00	15:25	15:50	16:15	16:35	17:00	17:25	17:50	18:15	18:40	-
La Place		09:50	10:15	10:40	11:05	11:30	11:55	12:15	12:40	13:05	13:30	13:55	14:20	14:40	15:05	15:30	15:55	16:20	16:40	17:05	17:30	17:55	18:20	18:45	-
Collège Ubelka		09:55	10:20	10:45	11:10	11:35	12:00	12:20	12:45	13:10	13:35	14:00	14:25	14:45	15:10	15:35	16:00	16:25	16:45	17:10	17:35	18:00	18:25	18:50	-

ARRÊTS DESSERVIS



Les 9 et 10 décembre 2017 des navettes spéciales ont été mises à la disposition des voyageurs à l'occasion de la Foire Provençale organisée par le Comité Saint-Éloi d'Auriol. Ce service proposait un départ toutes les 25 mn entre Ubelka et Pont de la Papeterie, sans interruption de 10h à 19h, avec 7 arrêts desservis.

Les aléas de la météo hivernale ont malheureusement eu un impact sur la fréquentation.

### La navette en quelques chiffres :

Nombre de courses : 92

Coût HT : 1 552€

Nombre de voyageurs : 347

Nb voyageurs / course : 3,77

Coût HT / voyageur : 4,47€



-3-

# LA VIE DU RÉSEAU EN 2017



# LA FRÉQUENTATION VOYAGEURS



**6 176 632**  
voyageurs transportés



**+6,12%**  
Évolution  
Par rapport à 2016



**TRAMWAY**  
37% des voyages  
96% taux de régularité  
16,91 Km/H vitesse moyenne



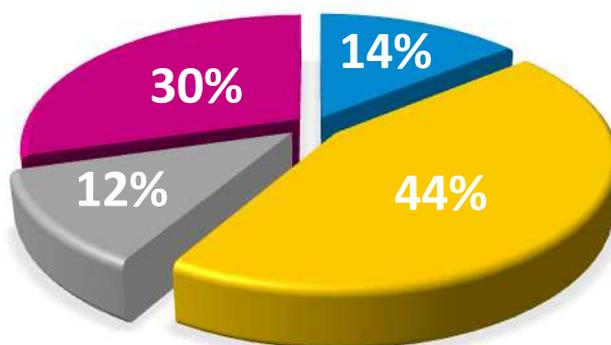
**RÉSA'BUS**  
2% des voyages

Le cap des 6 millions de voyageurs, y compris la fréquentation scolaire, a été atteint au 31/12/17 !

## PROFIL VOYAGEURS



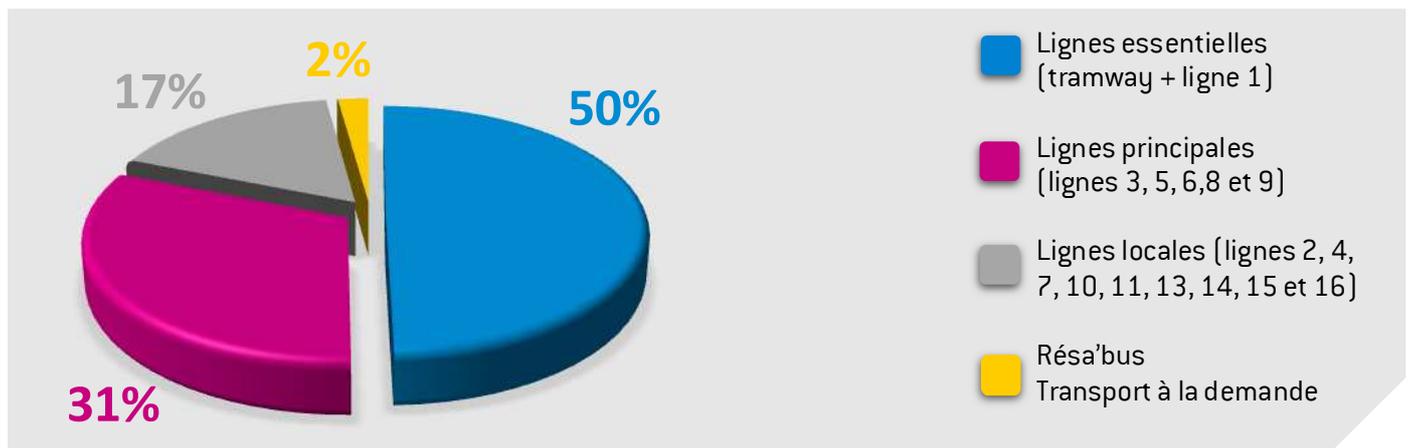
Le profil correspond à la répartition de la population potentielle  
Enquête de satisfaction 2016  
« 3S Marketing »



- Scolaires/étudiants
- Actifs
- Inactifs
- Retraités



## REPARTITION DES VOYAGES PAR TYPE DE LIGNE



## FRÉQUENTATION GÉNÉRALE (hors circuits scolaires)

Lignes régulières	du 27 août au 31 décembre 2017			Total 2017			Total 2016			évolution 2016/2017	
	Voyageurs	Kms	v/k*	Voyageurs	Kms	v/k*	Voyageurs	Kms	v/k*	Voyageurs	Kms
T - Le Charrel/Gare (tramway)	856 557	54 827	15,62	2 254 204	155 746	14,47	2 112 548	156 245	13,52	6,71%	-0,32%
1 - Gare\Paluds	236 461	70 010	3,38	684 200	203 188	3,37	658 316	206 190	3,19	3,93%	-1,46%
2 - Gare\Passons	25 613	13 068	1,96	75 721	40 163	1,89	65 080	41 949	1,55	16,35%	-4,26%
3/3S - Pin vert\Passons	245 962	57 726	4,26	706 257	167 789	4,21	687 325	170 159	4,04	2,75%	-1,39%
4 - La Penne\Aubagne	16 166	20 094	0,80	54 697	58 639	0,93	51 617	59 677	0,86	5,97%	-1,74%
5/5S - Bouilladisse\Aubagne	68 307	60 791	1,12	179 724	166 017	1,08	171 021	167 101	1,02	5,09%	-0,65%
6 - La Penne\Eiffel	107 561	42 249	2,55	314 956	122 278	2,58	298 106	124 343	2,40	5,65%	-1,66%
7 - Gémenos\Aubagne	81 923	28 735	2,85	225 833	83 461	2,71	215 462	84 883	2,54	4,81%	-1,68%
8/8S - Aurio\Roque\Aubagne	191 009	110 158	1,73	522 876	314 282	1,66	513 499	318 825	1,61	1,83%	-1,42%
9/9S - St Zach\Artauds\Aubagne	55 539	50 960	1,09	138 214	129 740	1,07	146 472	132 380	1,11	-5,64%	-1,99%
10/10S - La Treille\Aubagne	43 638	21 768	2,00	119 718	63 873	1,87	114 928	65 246	1,76	4,17%	-2,10%
11/11S - Cuges Les Pins\Aubagne	82 873	82 298	1,01	223 998	226 917	0,99	214 475	225 926	0,95	4,44%	0,44%
13 - La Garenne\Gare	49 468	43 899	1,13	138 083	130 087	1,06	123 162	130 980	0,94	12,11%	-0,68%
14/14S - Lot. La Louve\Gare	21 091	9 269	2,28	55 445	27 510	2,02	43 581	28 044	1,55	27,22%	-1,90%
15/15S - La Thuillière\Gare	3 356	8 106	0,41	13 814	24 637	0,56	16 951	26 039	0,65	-18,51%	-5,38%
16 - Lot. Les Solans\Gare	29 251	15 977	1,83	80 025	48 078	1,66	57 689	49 375	1,17	38,72%	-2,63%
Tbus - La Garenne\Gare	6 187	2 219	2,79	16 047	6 188	2,59	14 401	5 872	2,45	11,43%	5,38%
<b>Total lignes régulières</b>	<b>2 120 962</b>	<b>692 154</b>	<b>3,06</b>	<b>5 803 812</b>	<b>1 968 593</b>	<b>2,95</b>	<b>5 504 633</b>	<b>1 993 234</b>	<b>2,76</b>	<b>5,44%</b>	<b>-1,24%</b>
Résa'bus	46 881	94 619	0,50	129 011	267 224	0,48	120 543	291 468	0,41	7,02%	-8,32%
<b>Total général (hors scolaires)</b>	<b>2 167 843</b>	<b>786 773</b>	<b>2,76</b>	<b>5 932 823</b>	<b>2 235 817</b>	<b>2,65</b>	<b>5 625 176</b>	<b>2 284 702</b>	<b>2,46</b>	<b>5,47%</b>	<b>-2,14%</b>

\*v/k : voir graphiques p37 - 38 chapitre « Ratios de production et performance »

Soit depuis le 27 août 2017 **+3,9%** Jusqu'au 31 décembre

Après une augmentation de +2.71% entre 2015 et 2016, la fréquentation du réseau « lignes de l'agglomération » (hors scolaires) continue sa progression avec **+ 5.44%** sur l'année 2017 dont **+3.9% du 27 août au 31 décembre 2017**.

**Le tramway** reste le mode de transport le plus plébiscité par les clients avec **38%** de la fréquentation et une progression par rapport à 2016 de **+6.7%**, supérieure à la progression moyenne du réseau. Les 3 lignes essentielles **1, 3 et 8/8S** du réseau restent **les plus fréquentées** et **continuent leur progression** notamment grâce à des adaptations horaires sur les lignes 8/8s (Cf : pages 19 à 21). Cette évolution positive de la fréquentation est le fruit d'un travail de proximité permanent entre l'opérateur interne et la Métropole Aix-Marseille-Provence qui restent à l'écoute des besoins de mobilité des différentes populations du territoire.



## LES ARRÊTS LES PLUS FRÉQUENTÉS

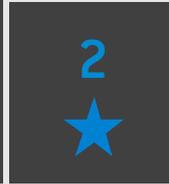


### TOP 3 des stations tramway

Le Charrel



La Tourtelle



M. Luther King



### TOP 5 des lignes bus et car

1 ★ Gare d'Aubagne

2 ★ Salengro

3 ★ Centre commercial

4 ★ Comœdia

5 ★ Martin-Luther-King

## FRÉQUENTATION PAR BASSIN GÉOGRAPHIQUE ANNÉE 2017



Bassin  
Auriol  
St Zacharie

Lignes 8/8s - 9/9s

11% de la  
fréquentation du  
réseau (hors TAD)

Fréquentation  
stable par rapport  
à 2016



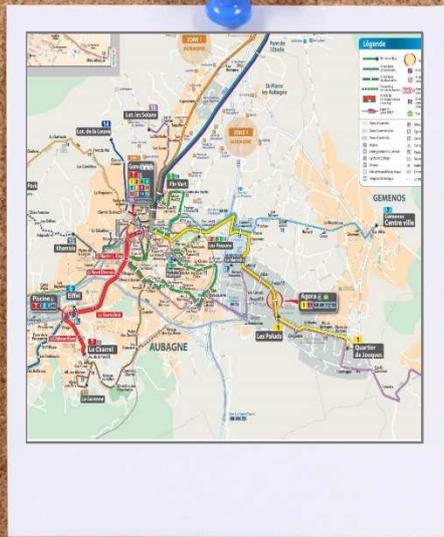
Bassin  
nord

La Destrousse, La  
Bouilladisse, Peypin,  
Cadolive St Savournin,  
Belcodène :  
Lignes 5/5s

3% de la  
fréquentation du  
réseau (hors TAD)

+5% par rapport  
à 2016

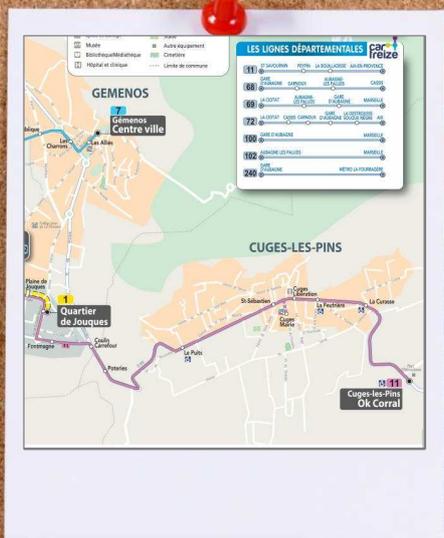




Bassin  
Aubagne  
Gemenos

Tram-TBUS-L01-02-03-  
07-10/10S-13-14/14S-  
15/15S-16/16S

75% de la  
fréquentation du  
réseau (hors TAD)  
+10% par rapport  
à 2016



Bassin  
Cuges-les-Pins

Lignes 11/11s

4% de la  
fréquentation du  
réseau (hors TAD)  
+4% par rapport  
à 2016



Bassin  
La Penne-  
sur-Huveaune

Lignes 4 - 6

7% de la  
fréquentation du  
réseau (hors TAD)  
+6% par rapport  
à 2016



## ANALYSE DES VOYAGES COMPLETS

Un nouvel indicateur « Nombre de voyages complets avec impact pour la clientèle » est suivi chaque mois depuis le 27/08/17. Il permet une plus grande réactivité en matière d'analyse et d'adaptation d'offre.

L'analyse de cet indicateur a ainsi permis de mettre en place des adaptations après la période de vacances de la Toussaint.

	Lignes urbaines	Lignes Interurbaines + doublages	Tram	Circuits scolaires	Résa'bus	Total
Aout (du 1 au 26/08 + 27 au 31/08/17)	0	0	0	0	0	0
Septembre	9	7	1	12	1	30
Octobre	2	7	1	0	0	10
Novembre	5	3	0	1	0	9
Décembre	4	9	0	1	0	14
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>26</b>	<b>2</b>	<b>14</b>	<b>0</b>	<b>63</b>

Lignes urbaines	01 - 02 - 03 - 04 - 06 - 07 - 10 - 13 - 14 - 15 - 16 - 17 - Tbus
Lignes Interurbaines + doublages	3S (H) - 05/5S - 08/8S - 09/9S - 10S - 11/11S - 14S - 15S
Tram	T
Circuits Scolaires	A - B - C - D - EF - J - M - N - O - P - R - S - Y - TESSALA
TAD Résa Bus	Zones 1 - 2 - 3 - 4 - Circuits I - U - P - R

Les 30 voyages complets du mois de septembre 2017 sont essentiellement liés aux emplois du temps spécifiques à la rentrée scolaire, avec un nombre de classes important qui effectuent leurs entrées et sorties scolaires aux mêmes horaires.

La légère hausse du mois de décembre est liée à des flux de déplacements classiques et concentrés durant la période des achats de Noël et n'a donc pas fait l'objet de modification d'offre.



## FRÉQUENTATION DES CIRCUITS SCOLAIRES

Depuis la mise en place du COSP, la clientèle scolaire est comptabilisée à partir de 2 campagnes annuelles de comptage de 15 jours qui se déroulent en octobre/novembre et en février/mars.

Une estimation moyenne est alors réalisée à partir des résultats afin de suivre l'évolution mensuelle et annuelle des voyageurs scolaires par rapport aux années précédentes :

- Moyenne des comptages de la campagne d'octobre/novembre appliquée aux mois de septembre à décembre,
- Moyenne des comptages de la campagne de février/mars appliquée aux mois janvier à juillet.

Le changement de mode de comptage explique en grande partie la forte augmentation de la clientèle scolaire détaillée ci-après.

Toutefois, au regard des ajustements et optimisations d'offre et des moyens matériels mis en place pour pallier aux surcharges, nous pouvons affirmer **que la clientèle scolaire continue sa belle progression.**

### ÉTABLISSEMENTS D'AUBAGNE

<b>J</b>	Année 2017 <b>23 569</b>	Année 2016 <b>23 585</b>	Évolution <b>-0,1%</b>
<b>O</b>	Année 2017 <b>12 972</b>	Année 2016 <b>10 027</b>	Évolution <b>+29,4%</b>
<b>Y</b>	Année 2017 <b>2 635</b>	Année 2016 <b>3 906</b>	Évolution <b>-32,5%</b>

\*Cumul des données :

- 1<sup>er</sup> janvier au 26 août 2017 : via le système de comptage par capteurs Dilax

- 27 août au 31 décembre 2017 : via les campagnes de comptages conducteurs

Hormis le scolaire O qui affiche une belle progression de +29%, les 2 services scolaires J et Y dédiés aux établissements aubagnais sont en baisse. Cette baisse peut s'expliquer notamment par un report de la clientèle vers les lignes régulières urbaines du réseau comme la ligne 3 et la ligne 16.



## COLLÈGE LOUIS-ARAGON (Roquevaire)

<b>A</b>	Année 2017 <b>12 152</b>	Année 2016 <b>11 898</b>	Évolution <b>+2,1%</b>
<b>EF</b>	Année 2017 <b>59 901</b>	Année 2016 <b>55 110</b>	Évolution <b>+8,7%</b>
<b>R</b>	Année 2017 <b>9 471</b>	Année 2016 <b>6 633</b>	Évolution <b>+42,8%</b>

Une fréquentation qui reste relativement stable à l'exception du scolaire R qui voit sa clientèle fortement augmenter de +42.8%.

Le service scolaire EF reste celui qui bénéficie du plus grand nombre de moyens matériels afin de répondre à l'importante clientèle scolaire située sur les communes du nord du territoire.

## COLLÈGE UBELKA (Auriol)

<b>B</b>	Année 2017 <b>40 077</b>	Année 2016 <b>27 373</b>	Évolution <b>+46,4%</b>
<b>C</b>	Année 2017 <b>59 901</b>	Année 2016 <b>55 110</b>	Évolution <b>+2,4%</b>
<b>D</b>	Année 2017 <b>9 471</b>	Année 2016 <b>6 633</b>	Évolution <b>+2,2%</b>
<b>S</b>	Année 2017 <b>35 781</b>	Année 2016 <b>27 697</b>	Évolution <b>+29,2%</b>

Ce collège fait régulièrement l'objet de renfort et/ ou d'ajustements de moyens afin de répondre à une clientèle qui est très sensible aux variations des calendriers scolaires.

## COLLÈGE DES 16 FONTAINES (St Zacharie)

Pour rappel, le Collège des 16 Fontaines de St Zacharie ne fait pas l'objet de desserte spécifique (à l'exception d'une desserte via l'arrêt des services techniques sur la ligne 9). En effet, son emplacement sur l'itinéraire des lignes 8 et 9, lui permet de bénéficier d'une offre de transport régulière et en permanence ajustée et augmentée.

## ÉVOLUTION DE LA FRÉQUENTATION DU SERVICE RÉSA'BUS



**129 011** voyageurs transportés  
120 543 voyageurs en 2016 soit **+7%**

**Kilomètres parcourus :**

**2 6 7 2 2 4**

**297 524** kms en 2016 soit **-10%**  
Un TAD plus efficace grâce à un meilleur groupage

**Nombre de courses** (cumul zones 1-2-3-4) : **44 545**



**Taux de groupage :** **1,87** voyageurs/réservation (moyenne) **4,50** voyageurs/circuit fixe



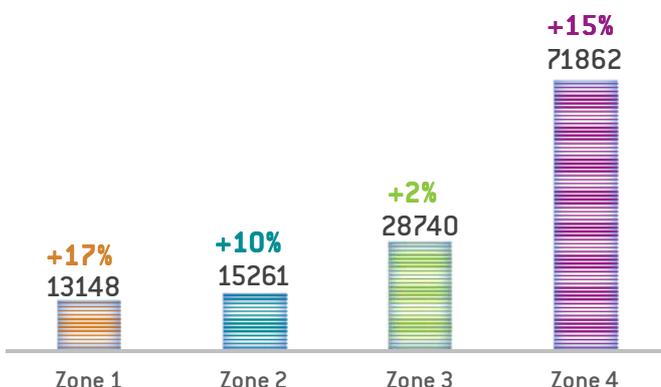
**Nombre de réservations :** **83 471**



Le service de Transport à la Demande (TAD) Résa'Bus a effectué **267 224 kms en 2017**, une **baisse kilométrique de -10%** mais compte **+7% de voyageurs** supplémentaires qui porte la fréquentation annuelle 2017 à **129 011 voyageurs**.

Cette évolution dénote d'une **meilleure optimisation des moyens et un meilleur groupage** (nombre de voyageurs / réservation) effectué par les hôtesses du PIC (Poste Information Centralisé).

### Évolution de la fréquentation années 2016/2017



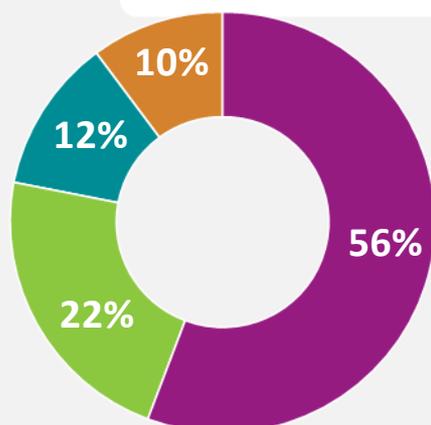
### Nombre de voyageurs / réservation

	Voy. /réservation	Evolution 2016/2017
Zone 1	1,21	-3,5%
Zone 2	1,41	0,2%
Zone 3	2,25	18,3%
Zone 4	2,22	15,3%

On notera la **forte progression de ce service à la demande sur les secteurs du Nord** (Zones 2-3-4) contrairement à celui d'Aubagne (Zone 1) qui affiche une baisse par rapport à 2016.



## Répartition des voyages par zone Résa'bus



-  Zone 1 – Aubagne
-  Zone 2 – Roquevaire
-  Zone 3 – La Destrousse – La Bouilladisse – Belcodène
-  Zone 4 – La Destrousse – Peypin – Cadolive – Saint-Savournin

La part de la fréquentation des Zones 3 et 4 représente en effet plus des 2/3 de la fréquentation globale du Transport à la Demande.

Cette augmentation de la clientèle est liée au fait que sur le secteur Nord, l'offre TAD Resa'Bus est plus adaptée aux besoins des voyageurs. De plus, une amélioration des correspondances avec la Ligne 5 a été menée sur l'année 2017.

Le secteur nord du Résa'bus est par ailleurs exploité au moyen de 2 minibus sur la zone 4 afin de répondre à une population plus importante (13 000 habitants contre 7 500 sur la zone 3) et située le long des axes principaux. Cette configuration a permis la mise en place de circuits fixes (ligne 17). A l'inverse, l'habitat du secteur de Roquevaire (zone 2) est plus diffus et rend difficile les groupages.

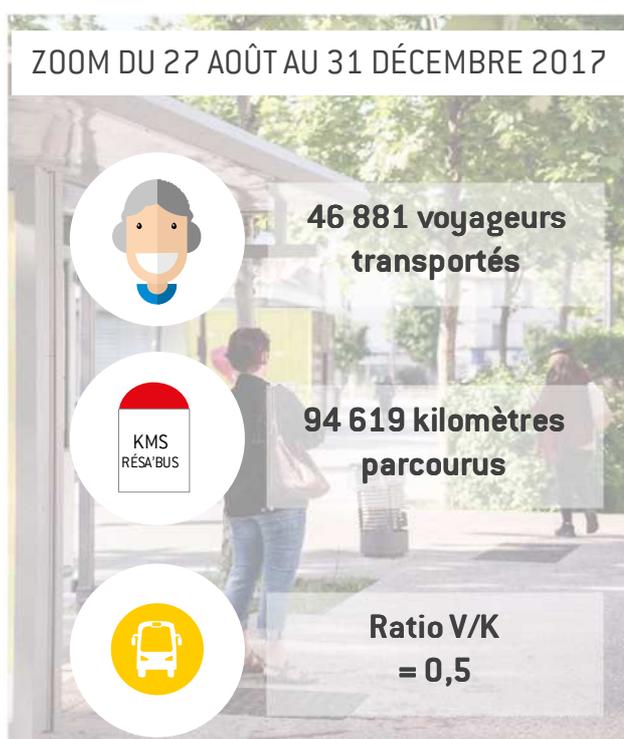
Sur le secteur d'Aubagne, il est important de rappeler que l'offre transport en lignes régulières et scolaires est plus importante ce qui permet aux voyageurs de se reporter vers différentes lignes régulières ou services scolaires ouverts à tous (lignes 3 et 16 et scolaires J et Y).

### Voyageurs du 27 au 31 décembre 2017

Zone 1		4552
Zone 2		5323
Zone 3		10512
Zone 4		26494
Total		46881

### Top 5 des arrêts les plus fréquentés

-  1 Souque Nègre
-  2 Auberge Neuve
-  3 Valla de Rigon
-  4 Gare d'Aubagne
-  5 Bouilladisse Gare



## FRÉQUENTATION PAR RAPPORT A L'ENGAGEMENT 2017



-0,52%  
voyageurs sur les  
lignes régulières  
et doublages



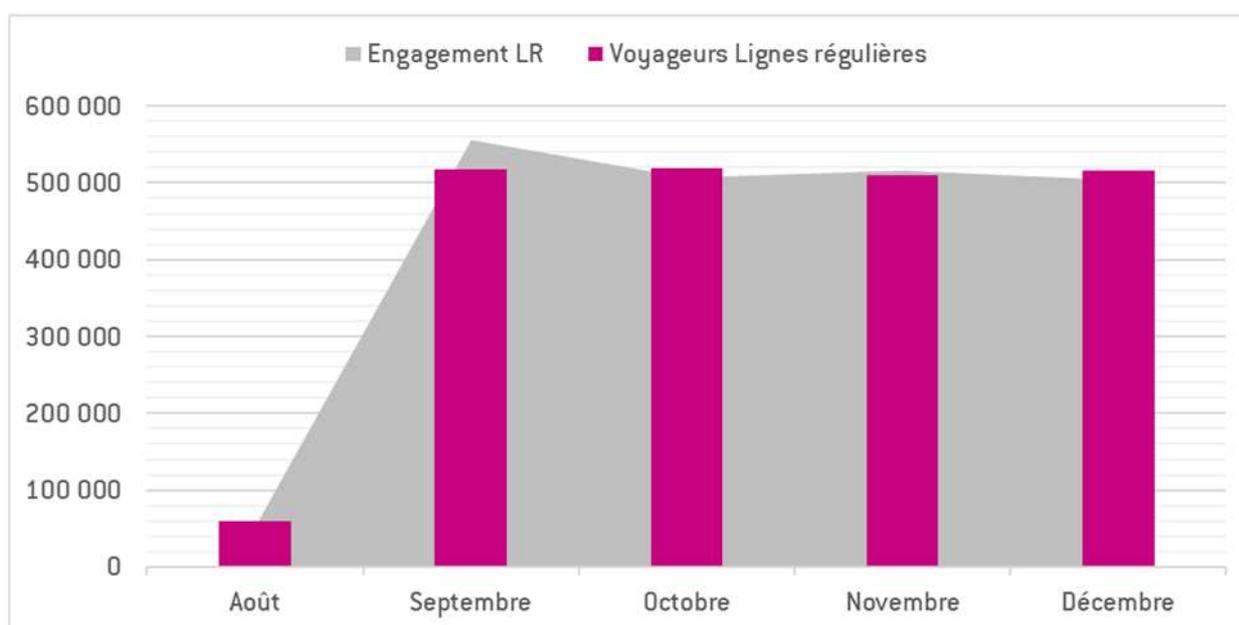
-6,23%  
Kilomètres  
Résa'bus

L'engagement de fréquentation du contrat est suivi en fonction du nombre de voyageurs sur les lignes régulières et doublages scolaires ainsi que sur le nombre de kilomètres effectués au titre du Transport à la demande.

Ainsi, pour la période du 27 août 2017 au 31 décembre 2017, il s'élève à **2 132 000 voyageurs pour les lignes régulières et leurs doublages** et à **100 904 kilomètres pour le transport à la demande**.

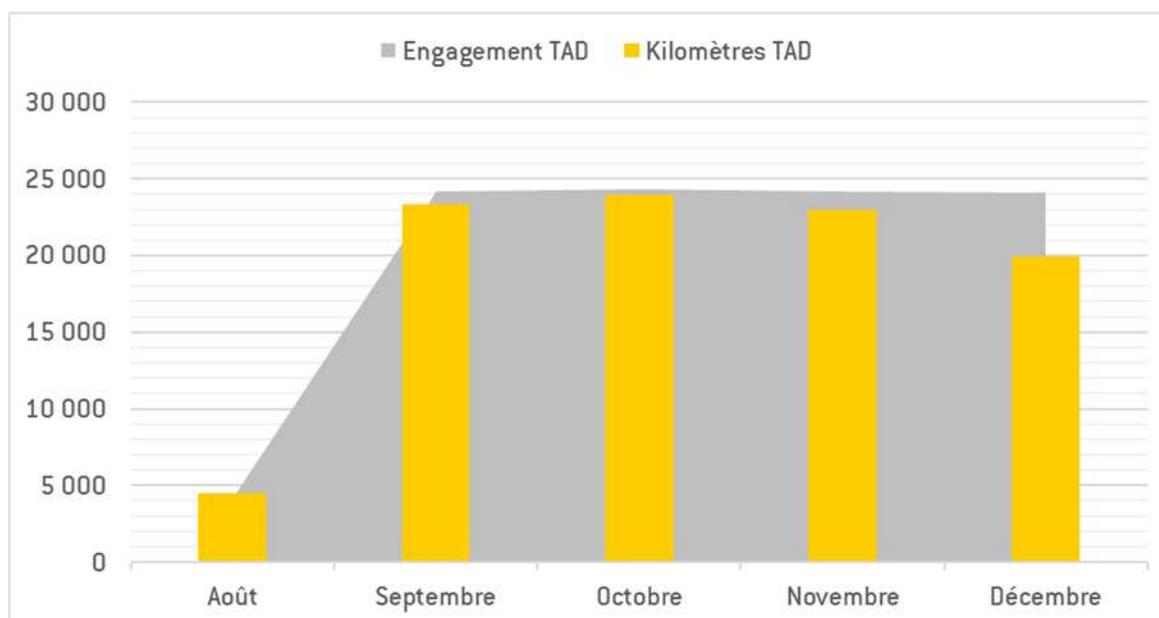
### Suivi de fréquentation lignes régulières et doublages scolaires

Nombre de voyageurs	Août	Septembre	Octobre	Novembre	Décembre	TOTAL
Ligne régulière	59 884	516 865	518 628	509 558	516 026	2 120 961
Engagement LR	50 468	555 572	506 761	515 908	503 292	2 132 000
Comparatif engagement LR	9 416	-38 707	11 867	-6 350	12 734	-11 039
en %	18,66%	-6,97%	2,34%	-1,23%	2,53%	-0,52%



## Suivi de fréquentation TAD (en kilomètres)

Kilomètres	Août	Septembre	Octobre	Novembre	Décembre	Total
TAD	4 493	23 316	23 927	22 936	19 947	94 619
Engagement TAD	4 090	24 175	24 358	24 214	24 066	100 904
Comparatif engagement TAD	403	-859	-431	-1 278	-4 119	-6 285
en %	9,84%	-3,55%	-1,77%	-5,28%	-17,12%	-6,23%



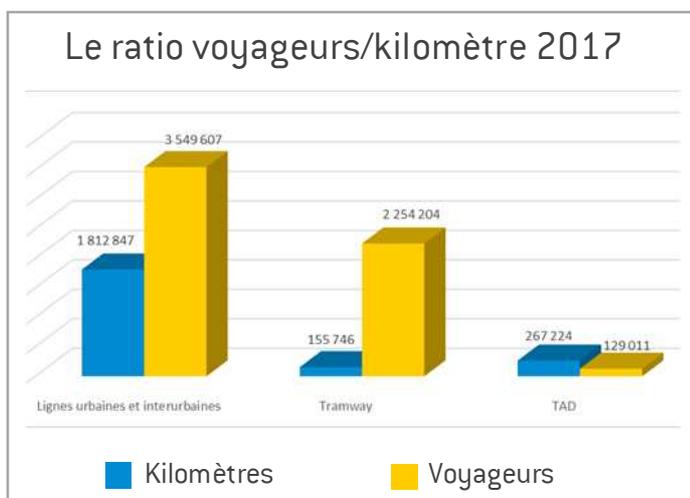
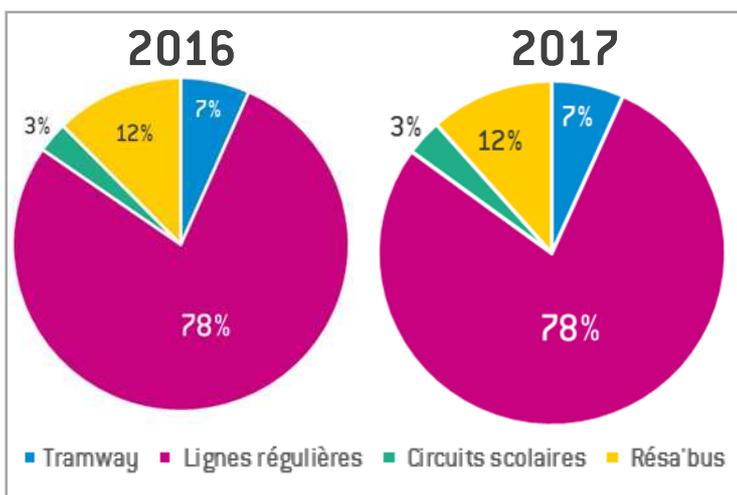
Nous finissons la période, très légèrement en dessous de l'engagement sur la fréquentation des lignes régulières et leurs doublages soit -0.52 %.

Pour ce qui est de l'engagement sur le Transport à la demande, nous pouvons constater **- 6.23 % de moins lié à un meilleur groupage des voyageurs.**

## LES RATIOS DE PRODUCTION ET PERFORMANCE



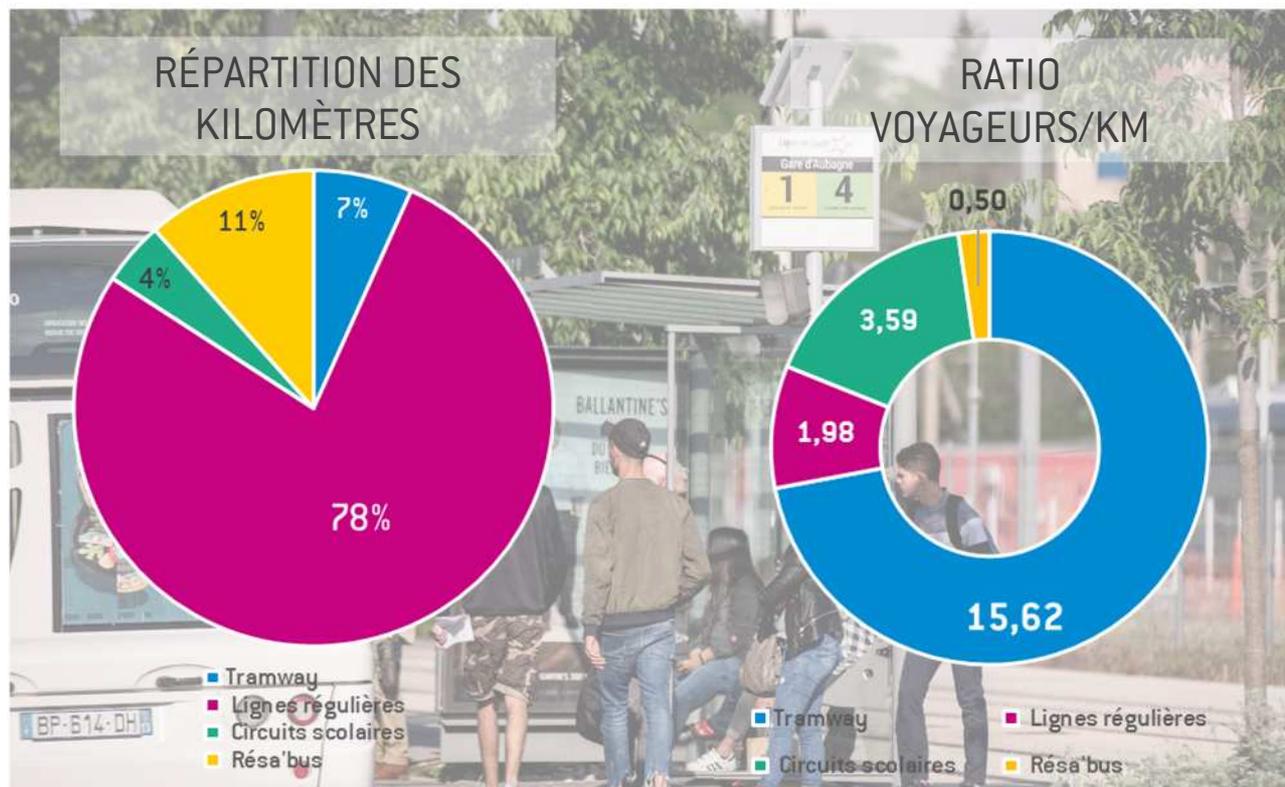
### LES KILOMÈTRES DE L'ANNÉE 2017



	Tramway		Lignes régulières		Circuits scolaires		Résa'bus		Total réseau		Evol 2016/2017
	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017	
Voyageurs	2 112 548	2 254 204	3 393 981	3 549 608	192 740	243 809	120 543	129 011	5 819 812	6 176 632	6,1%
Km	156 245	155 746	1 836 989	1 812 847	70 315	78 600	291 468	267 224	2 355 018	2 314 417	-1,7%
V/K	13,52	14,47	1,85	1,96	2,74	3,10	0,41	0,48	2,47	2,67	8,1%



## ZOOM DU 27 AOÛT AU 31 DÉCEMBRE 2017



	Tramway du 27/08 au 31/12	Lignes régulières du 27/08 au 31/12	Circuits scolaires du 27/08 au 31/12	Résa'bus du 27/08 au 31/12	Total réseau du 27/08 au 31/12
Voyageurs	856 557	1 264 405	127 440	46 881	2 295 283
Km	54 827	637 327	35 472	94 619	822 245
V/K	15,62	1,98	3,59	0,50	2,79

## LES ORDRES DE SERVICE

Afin d'adapter l'offre de transport prévue lors de la signature du COSP pour tenir compte de l'évolution de la fréquentation sur certaines lignes, de l'évolution des temps de parcours ou encore de la réforme des rythmes scolaires, les ordres de services suivants ont acté les modifications de l'offre depuis la signature du Contrat :

- **Ordre de service n°2017-01 au 28 août 2017 concerne :**  
l'adaptation graphique des lignes de bus 01-02-04-07-10-13-14-15-16-Tbus dans le cadre de la rentrée scolaire 2017.
- **Ordre de service n° 2017-02 au 28 août 2017 concerne :**  
l'adaptation graphique des lignes de bus 5-8-9-11-5S-8S-9S-10S-11S-14S-15S-A-B-C-D-EF-H-J-M-M2-N-O-R-S-Y-X-TES dans le cadre de la rentrée scolaire 2017.
- **Ordre de service n°2017-03 au 14 septembre 2017 concerne :**  
la création d'un renfort sur la ligne S et l'ajustement de l'affectation du parc sur les lignes S-9S-D.



# LA COMMUNICATION



## L'INFORMATION VOYAGEURS



### VERS DE NOUVEAUX USAGES (réseaux sociaux et innovations)

L'opérateur interne a très vite constaté un fort engouement de la part de certains clients à faire remonter des dysfonctionnements ou remarques via sa Page Facebook. Consciente que ces avis sont très utiles pour garantir une réactivité et maintenir une qualité de service optimale, l'opérateur interne a décidé d'utiliser le réseau social comme un outil clef de la communication du réseau.

## LE DÉVELOPPEMENT DE LA COMMUNICATION NUMÉRIQUE

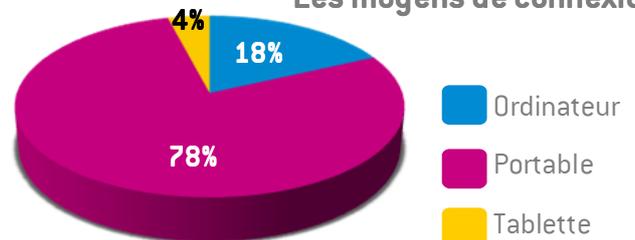


**1 SITE INTERNET** avec :

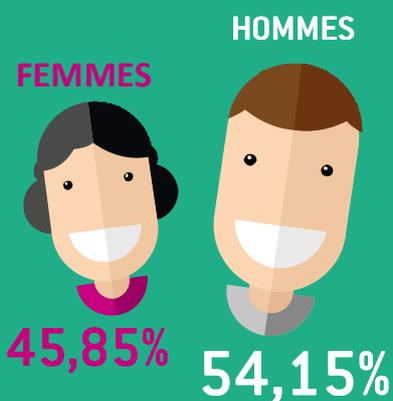
+ **320 000** connexions en 2017  
[118 150 du 28 août au 31 décembre 2017]

**714 572** pages vues  
dont 43% pour les plans et les horaires

Les moyens de connexion



### PROFIL DES UTILISATEURS



### AGE





**1** service d'envoi d'alertes mail et SMS :  
 874 inscrits  
 16 282 SMS envoyés du 27 août au 31 décembre  
 6 689 emails envoyés



Un service de renseignement téléphonique et réservations :  
**4** agents de relation voyageurs au quotidien.  
 Avec une moyenne de **300** appels par jour.

## 1 PAGE FACEBOOK avec :



## LE TAUX D'ENGAGEMENT

Moyenne annuelle : **9,35%** avec un pic de 21,4% en juillet et un faible taux de 2,78% en septembre.

Le taux d'engagement mesure les interactions des internautes avec la page (likes, commentaires, partages, clics).

De manière générale, 5% est un objectif à atteindre ; **au-delà de 7% le taux d'engagement est considéré comme un très bon taux.**

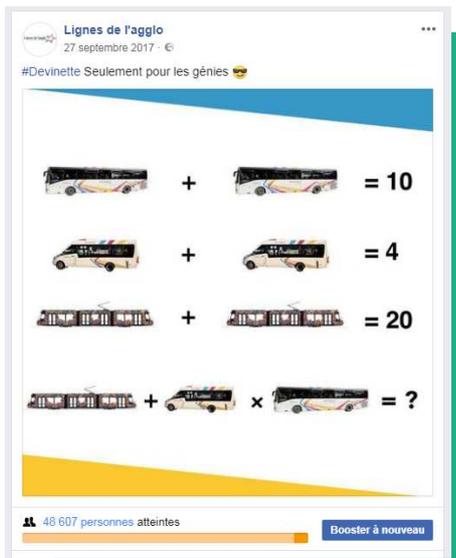


## LES POSTS

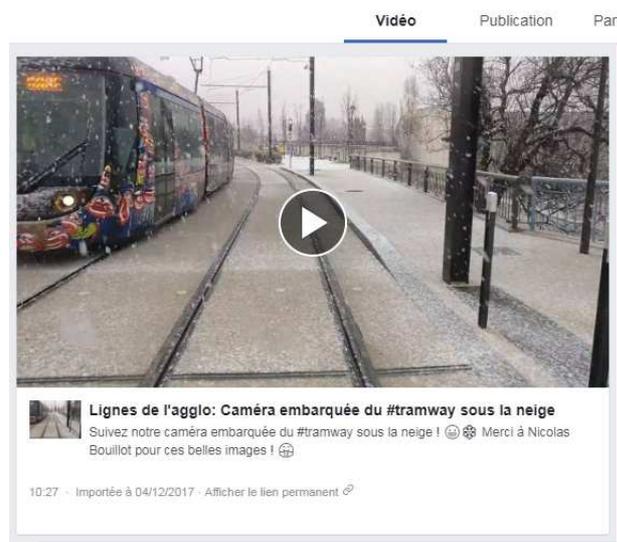
Total : **534** posts soit une moyenne de **44** publications par mois

Les contenus des posts proposent en alternance des informations et actualités réseau, des idées de sorties locales, des jeux... sous la forme de textes/photos, vidéos, Gifs animés ou diaporamas.

La stratégie est de promouvoir le réseau et ses services auprès des abonnés et d'attirer de nouveaux fans par des publications ludiques afin élargir la communauté, de générer de l'audience et d'optimiser les engagements. L'objectif est de promouvoir la marque et le service pour convaincre les habitants d'utiliser les transports en commun.



Exemple de jeu  
+ de 48 000 vues



La vie du réseau, caméra embarquée sur le tramway  
Visionnée + de 9 000 fois



Exemple de promotion des animations  
+ de 7 000 vues



Exemple d'information réseau  
+ de 2 000 vues



## LES FANS

En 2017, le nombre de fans de la page Facebook a été multiplié par 2,78 avec **3 146 nouveaux abonnés**.

Cette hausse s'établit en moyenne sur l'année à **+ 8,7%** par mois avec un pic de + 435 fans en septembre et + 300 fans en novembre qui s'explique par les nouveautés de la rentrée et la campagne de communication SAEIV.



## LES PROFILS DES FANS (en décembre 2017)



Femmes : 58%



Hommes : 41 %

Chez les femmes :

- 10% de 25-34 ans
- 10% de 35- 44 ans
- 10% de 45-54 ans
- 10% de 55-64 ans

Chez les hommes :

- 9% de 25-34 ans
- 7% de 35 – 44 ans
- 6% de 45 – 54 ans
- 4% de 55 – 64 ans

Les fans s'identifient comme habitant à : Marseille, Aubagne, Auriol, Roquevaire, La Ciotat, Toulon, Saint-Zacharie et Cuges les Pins (d'autres communes sont représentées mais à moindre échelle).



Budget Ads\* annuel : 1 382,84€

\*Facebook Ads est le service de publicité facebook qui permet de mettre en avant sa page.

## L'APPLICATION SMART TRIP

Les Lignes de l'agglomération en collaboration avec le groupe Transdev, ont lancé au mois de novembre 2017, une nouvelle application disponible sur le réseau : Smart Trip.

Smart Trip est un service de lecture communautaire depuis un mobile, une tablette ou un ordinateur.

Les lecteurs ont accès à un large choix de contenus :

- plus de 2 000 œuvres à disposition ;
- 4 catégories proposées (romance, BD...)
- des mises à jour régulières.

Un "moteur d'envies", propose des œuvres en fonction des goûts des lecteurs, mais aussi selon leur temps de trajet !

Le contenu est disponible via une adresse web classique, ou simplement en flashant un QR code.



**Depuis son lancement en novembre, on enregistre 272 connexions (environ 60 par mois).**



Depuis le 13 novembre 2017, les lignes 8 et 11 ont été équipées d'un accès WIFI gratuit.

Ce service connaît un réel succès !

654 créations de comptes en 2017  
et 5 340 connexions !



# LA PROMOTION DU RÉSEAU

Par la qualité de son offre et la performance de son service, le réseau « lignes de l'agglomération » doit être perçu par les clients comme « efficace ». Pour cela l'opérateur interne déploie **une stratégie de communication très active sur le terrain et sur les réseaux sociaux.**

Différentes actions promotionnelles sont menées tout au long de l'année, en particulier au moment des temps forts de la rentrée, lors du lancement de nouveaux services et des fêtes d'année.

## BUDGET MARKETING DU 27/08 AU 31/12

Budget disponible contractuel août à décembre : 49 667€  
 Report budget DSP Janvier à Août 2017 : -1 984€  
 Budget disponible août à décembre : 47 683€

### INFORMATION VOYAGEURS

Fiches horaires  
 +  
 Affichage aux points d'arrêts

5,40%

### INFORMATION EMBARQUÉE

Adhésifs embarqués bus  
 +  
 cars  
 +  
 tramway

23,22%

### INFORMATION DIGITALE

Facebook  
 +  
 Site internet  
 +  
 Service SMS

19,36%

### ACTIONS DE COMMUNICATION

Campagne SAEIV  
 +  
 Innovation wifi et Smartrip  
 +  
 Théâtre citoyen  
 +  
 Goodies  
 +  
 Nouveaux arrivants  
 +  
 Campagne Noël

43,20%

### ENCART PRESSE

Agenda du Conseil de Territoire Pays d'Aubagne  
 +  
 Objectif Méditerranée

8,81%

Total dépenses 2017:  
 39 783€

Report 2018 :  
 7 900€



## LES TEMPS FORTS DU RÉSEAU



### LES NOUVEAUTÉS DE LA RENTRÉE

La traditionnelle campagne de rentrée a été destinée à promouvoir les nouveautés du réseau tout en informant sur le nouvel opérateur. Cette campagne a été déclinée en affichage (papier, digital), sur le site internet, et dans la presse. Pour appuyer cette campagne, les agents de relation voyageurs ont été présents sur le réseau dès la fin août pour informer et conseiller sur les différentes solutions de mobilité.



### OPÉRATION NOUVEAUX ARRIVANTS

En septembre 2017, Façonéo Mobilité a sollicité les 13 communes pour s'associer à leur événement : « Nouveaux arrivants ».

Cette soirée offrant l'opportunité de présenter aux nouveaux habitants du territoire, le réseau, la gratuité, les services (site, page Facebook, alertes SMS, SAE, WIFI...) et de les renseigner sur des demandes plus ciblées (trajets, fonctionnement du Résa'Bus, Val'Tram...).

Pour 2017, 3 communes ont répondu favorablement. Les 3 événements se sont déroulés sur les communes de **La Bouilladisse, Gémenos et Saint-Zacharie**. Une trentaine de familles avaient été touchées, et plus largement des habitants (membres d'associations) et des élus. Sur chaque édition, une soixantaine de personnes étaient présentes.



## LE SAEIV – DEPLOIEMENT : PHASE 2

Afin de faciliter les déplacements et offrir un niveau de qualité de service toujours plus performant, l'opérateur interne accompagne techniquement et commercialement le déploiement du Système d'Aide à l'Exploitation et à l'Information Voyageurs (SAEIV).

En novembre 2017, **3 nouvelles lignes (L6, L8 et L11)** ont ainsi été équipées soit **12 véhicules et 13 bornes d'information voyageur** aux arrêts (BIV).

En partenariat avec le sous-traitant SVT, les **lignes 8 et 11** ont été équipées du **WIFI gratuit**, et **l'ensemble du réseau** du service **Smart-Trip** (bibliothèque communautaire).



**Une campagne de communication 360** (impression et digitale) a été déployée du 13 novembre au 4 décembre : affichage, distribution de flyers sur le réseau, information voyageurs sur le site avec motion design, FAQ, alertes SMS et animation de la page Facebook (post + jeu) : **26 468 personnes ont été atteintes par la seule campagne sur le réseau social**. Les communes de Saint-Zacharie, Auriol, Aubagne, La Penne-sur-Huveaune et Roquevaire ont relayé l'information sur leurs différents supports de communication municipale.

La technologie du SAEIV a **un double impact** :

- **pour l'opérateur** : relais sur le site métropolitain lepilote.com, optimisation de la régulation et des correspondances,
- **pour le voyageur** : information sur le trafic et les perturbations en temps réel, affichage de cette information sur les écrans TFT dans les véhicules et aux arrêts.

Une 3e phase de déploiement est actée pour 2018.



## LA CAMPAGNE DE NOËL

Une campagne de communication a été déployée sur les lignes urbaines du **11 décembre 2017 au 7 janvier 2018** pour inciter les habitants d'Aubagne à se déplacer à l'aide du réseau pour effectuer les achats de Noël. **30 véhicules ont été décorés**.



## LES ACTIONS DE PROXIMITÉ



### ACTIONS LOCALES ET ÉVÉNEMENTS

Le 18 septembre au centre de Congrès Agora à l'initiative de Mobilidées, 3 hôtesses ont animé un stand (Bus infos service) sur le Village de la Mobilité. La fréquentation globale de la manifestation était de 300 personnes sur la journée.



### 48H POUR L'EMPLOI

Le 19 octobre 2017, l'opérateur interne était partenaire de l'opération « 48 heures pour l'emploi » organisée par La Boussole, Pôle ressource pour l'emploi, la formation et l'insertion du Territoire du Pays d'Aubagne et de l'Étoile. Cette action s'est déroulée au cœur de la zone commerciale de La Martelle à Aubagne.



### THÉÂTRE CITOYEN

Afin de prévenir les comportements conflictuels dans les transports en commun, l'opérateur interne a organisé une opération de citoyenneté auprès de **6 classes de 6<sup>e</sup> du collège Lakanal à Aubagne**. En partenariat avec l'association « Paroles en Actes ». Cette action de sensibilisation à la sécurité et au civisme par le biais du théâtre citoyen s'est déroulée sur 3 matinées. **Plus de 120 collégiens ont été sensibilisés**. Deux agents de relation voyageurs (hôtesses), un conducteur, un contrôleur, le service marketing/communication et un formateur intervenaient aux côtés de la Police nationale, la sécurité routière et des enseignants.



# -5-

## LA QUALITÉ DE SERVICE ET DÉVELOPPEMENT DURABLE



## LA QUALITÉ DE SERVICE



La hausse régulière de la fréquentation confirme le soin porté par l'opérateur interne à la qualité des services proposés.

**Le suivi mensuel des indicateurs**, aux résultats très favorables, ainsi que des **enquêtes** régulièrement menées **sur le terrain** viennent le conforter.

La démarche qualité contractuelle du réseau permet d'améliorer la qualité de la prestation de service offerte aux voyageurs et d'accroître la satisfaction de la clientèle.

Elle définit des indicateurs de performance suivis à la fois par des organismes extérieurs mais aussi lors de contrôles combinés entre l'exploitant et la collectivité :



LA  
PONCTUALITÉ



LA CONFORMITÉ  
DES VÉHICULES



LE SERVICE  
RÉS'A'BUS



L'INFORMATION  
AUX ARRÊTS



LE COMPORTEMENT  
CONDUCTEUR



LE SERVICE  
RENSEIGNEMENTS

L'engagement de la direction et l'implication du personnel permettent ainsi :

- de prouver l'efficacité de la prestation,
- d'améliorer les performances du service,
- d'être un partenaire de confiance grâce à la transparence des échanges avec la collectivité,
- de s'insérer dans une démarche d'amélioration continue.

Bien que contractuellement le référentiel de la démarche qualité n'ait pas été en application sur 2017 (cf. page 66), l'opérateur interne s'implique à apporter tout le soin et l'expertise nécessaire à la production d'un service efficace. Il est réalisé notamment via des retours terrain, l'encadrement de proximité et le contrôle rigoureux de la sous-traitance, des suivis de plans d'actions d'amélioration.



## Bilan des aléas survenus

### AOÛT

Durant la période du 27 au 31/08/17, aucun élément n'est à signaler

### SEPTEMBRE

- 5 courses non effectuées suite à des incidents techniques et 2 itinéraires non respectés suite à une erreur de conducteur.
- Les aléas du mois de septembre sont essentiellement liés aux incidents de circulation et aux repères de rentrée scolaire non intégrés par les différents types de clientèle.

### OCTOBRE

- 2 passages en avance suite à une erreur conducteur
- Les aléas et faits marquants du mois d'octobre affichent de nombreuses incivilités de la part des voyageurs. (Chahut des jeunes dans les bus, les rames, aux abords de la voie tram, stationnement VL non autorisé sur les arrêts et le long du GLO, agression verbale conducteurs, tram surfins, boutons arrêt d'urgence tram actionnés par jeu...).

### NOVEMBRE

- 2 non-conformités concernant un retard et une course non effectuée.
- Les aléas et faits marquants ont été nombreux au cours du mois de novembre, notamment à cause d'importants problèmes de circulation sur l'ensemble du réseau. Certains retards devenus récurrents ont d'ailleurs donné lieu à des modifications d'offres mises en place au 8/01/18.
- Nous déplorons par ailleurs des comportements irrespectueux des élèves des collèges Lakanal (Aubagne) et Ubelka (Auriol) vis-à-vis des conducteurs et des autres voyageurs. Une action de sensibilisation sur les incivilités a été menée en décembre auprès des 6 classes d'élèves de 6e du collège Lakanal.

### DECEMBRE

- 4 courses non effectuées suite à des incidents techniques.
- Le mois de décembre a été marqué par 1 jour de neige et une météo particulièrement hivernale et peu propice aux déplacements.
- Malgré cette météo, le réseau a conservé une bonne dynamique, à l'image de la forte activité de la période festive sur les différentes communes du territoire qui d'ailleurs, a parfois pénalisé la circulation avec d'importants embouteillages.

8

Tours sautés  
Suite à une panne véhicule



2

Tours sautés  
Suite à un problème  
d'exploitation



**10 TOURS SAUTÉS** liés à des causes internes  
Soit un total de **145,39kms**  
= **0,01% du kilométrage commercial réalisé**  
du 27/08 au 31/12/17.



### GRAIN DE SEL

6 personnes ont été mobilisées les 16 et 17 novembre 2017 lors de 2 journées scolaires de la manifestation « Grain de Sel » à Aubagne : agents de relations voyageurs, agents d'exploitation, contrôleurs et régulateurs terrain. Ils ont permis de sécuriser les montées/descentes aux arrêts et de gérer les flux des enfants.



### FOOT PIED D'IMMEUBLE

Les Lignes de l'agglo, partenaire Foot pied d'immeuble ! Ce championnat inter-quartier organisé par la Ville d'Aubagne conjugue football et apprentissage de la citoyenneté. Les Lignes de l'agglo ont parrainé en 2017 l'équipe Centre-ville et proposé un atelier pédagogique d'une demi-journée. Au programme : visite du Centre de maintenance tramway ; action préventive sécurité à bord du tram, sur la voie et les quais.



## LES ACTIONS COMBINÉES

L'opérateur interne travaille en étroite collaboration avec les forces de l'ordre du territoire, notamment lors des réunions trimestrielles du CISPD Aubagne /La Penne-sur-Huveaune, auxquelles participent également le service transport du Conseil du Territoire, la police nationale, la police municipale et les représentants des associations de quartiers et le service sécurité d'Aubagne.



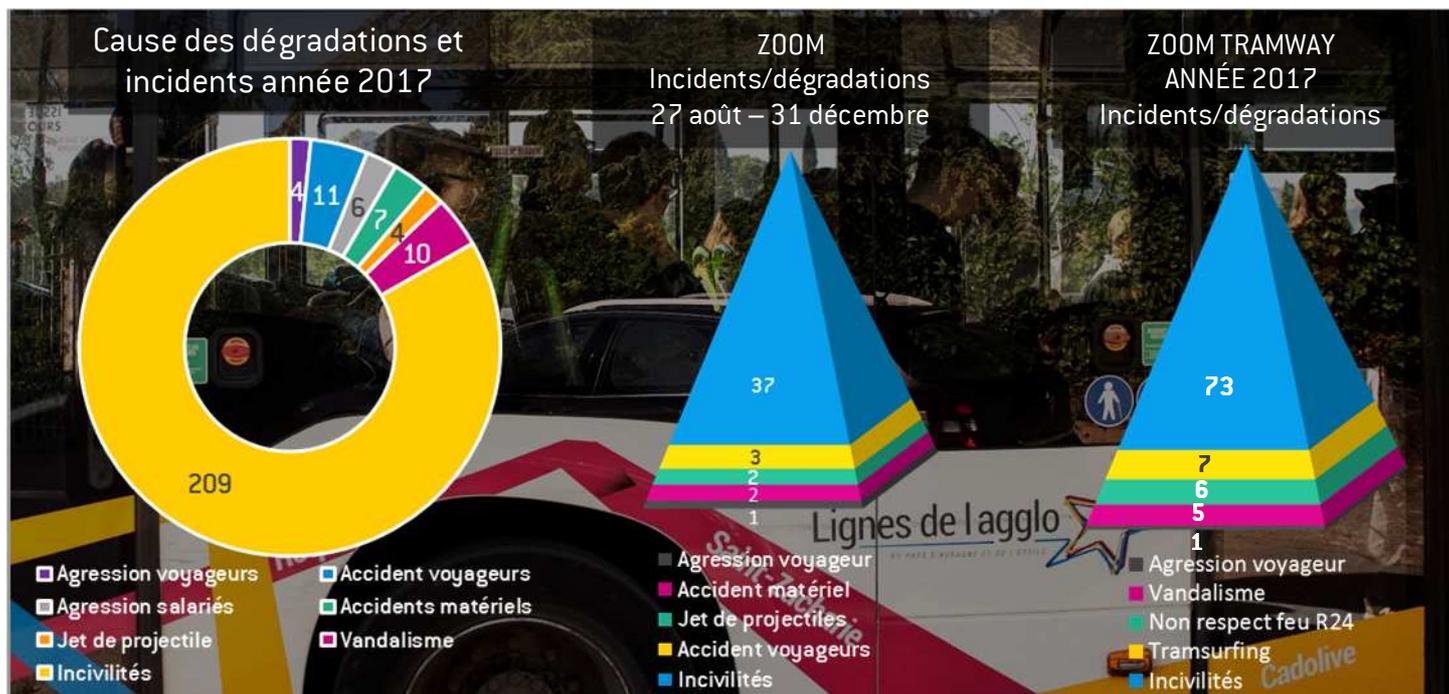
Cette organisation est renforcée par des **actions combinées hebdomadaires** entre les agents de contrôle et d'exploitation de l'opérateur interne ainsi que les services de la police nationale et municipale. Ces actions permettent de sensibiliser les jeunes lors des entrées et sorties scolaires sur le bon comportement à adopter. Ce travail en commun donne ainsi l'image de services en totale collaboration avec des agents agissant et intervenant avec une même logique.

## LES INCIVILITES DANS LE VISEUR...

Une synthèse des données incivilités est communiquée mensuellement au service transport du Conseil de Territoire, aux polices nationale et municipale (Aubagne + La Penne-sur-Huveaune), au service sécurité de la Ville d'Aubagne, aux comités de quartier et aux associations de médiation d'Aubagne. Ces **incivilités** concernent essentiellement du **stationnement gênant**, de la **circulation de VL ou 2 roues sur le GLO** (le long de la voie du tramway), du **stationnement sur les arrêts** de bus/car. Les conducteurs sont également confrontés à d'autres incivilités dont les plus fréquentes sont :

- le **chahut** à bord des véhicules ou le long des voies
- du « **tram surfing** » [jeunes qui s'accrochent sur l'arrière de la rame].

**45 incidents ont été constatés du 27 août au 31 décembre 2017.**



# LE DÉVELOPPEMENT DURABLE



L'expertise professionnelle de l'opérateur interne l'incite tout naturellement à proposer en priorité des solutions de transport collectif ainsi qu'une intermodalité innovante et efficace afin de diminuer l'utilisation de la voiture individuelle.

Le groupement s'est engagé à mener différentes initiatives afin d'atteindre les meilleures performances possibles au niveau environnemental, qu'il s'agisse du bus ou du tramway, et à favoriser la mise en place de technologies respectueuses de l'environnement.

C'est ainsi que l'ensemble du personnel est sensibilisé au respect de l'environnement, à l'image des formations d'éco-conduite menées auprès de l'ensemble du personnel roulant.



## Chiffres clés

Entre novembre et décembre :

**33** conducteurs du groupement ont suivi 1 journée de formation à l'éco-conduite, dispensée par le formateur Façonéo Mobilité.



**62** véhicules propres (Normes Euro 5 et Euro 6, à faible émissions carbone), soit **80%** de la flotte du réseau



**1** système d'éco-conduite installé sur un véhicule du réseau, permet au formateur interne de collecter l'ensemble des paramètres de conduite.



**6,76%**

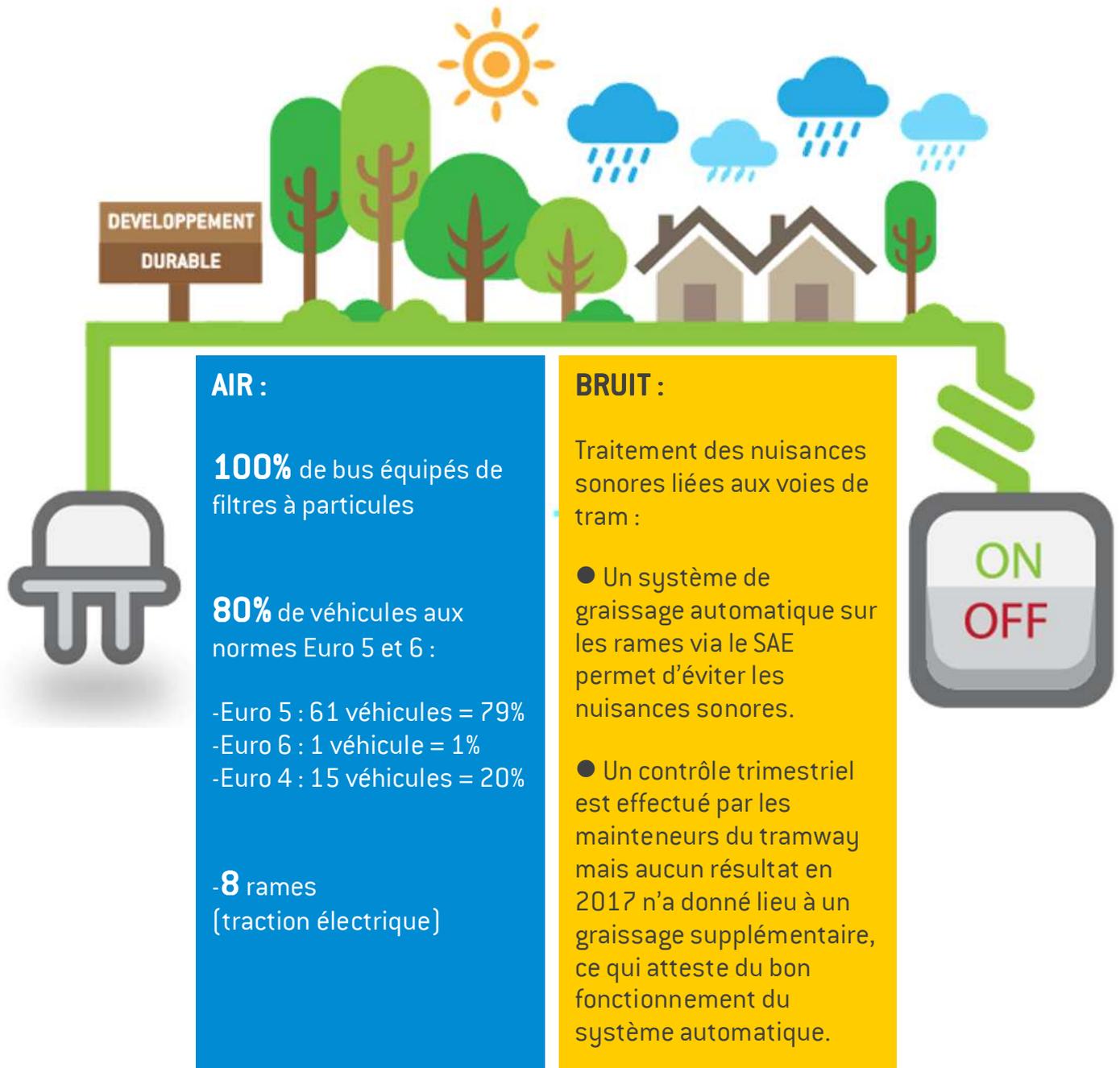
des kilomètres 2017 ont été réalisés en mode électrique via le tramway



Le sous-traitant Transdev/SVT continue son engagement dans la charte objectif CO2.



## LES INDICATEURS ENVIRONNEMENTAUX



L'opérateur interne effectue **un suivi régulier des consommations de carburant** afin d'analyser les données issues du logiciel de gestion et mettre en place les **plans d'actions adaptés**.

**Le CODIR performance** se réunit chaque mois afin d'effectuer le **diagnostic** et intégrer les éléments pour **ses choix d'investissement** dans le **matériel roulant** ou les **outils de suivi** ou encore dans la **formation et le recyclage des conducteurs** en matière d'éco-conduite.

-6-

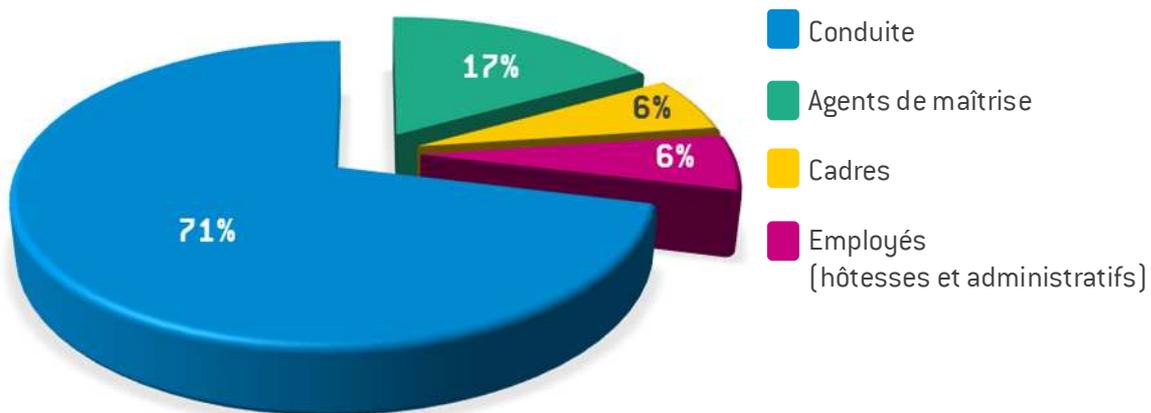
# LES RESSOURCES HUMAINES



## LES EFFECTIFS

# 149 SALARIÉS

en CDI au  
31/12/2017



## LA RÉPARTITION DU PERSONNEL

**120** Hommes  
**29** Femmes



	♂	♀
Agent Maîtrise	20	5
Cadre	4	5
Employé	0	9
Conduite	96	10

**3%**  
DE L'EFFECTIF  
EN SITUATION D'HANDICAP

ÂGE MOYEN → **42,5** ANS

ANCIENNETÉ MOYENNE → **11,5** ANS



## LE TRANSFERT DES ACTIVITÉS AUTOBUS AUBAGNAIS --> GME FAÇONÉO / RTM

2017 a été marquée par le processus de transfert d'activités vers le nouvel opérateur interne, l'établissement SPL Façonéo Mobilité, et la filiale RTM, Transport Pays de l'Etoile (TPE).

Ce process, débuté en avril 2017, portait à la fois :

- sur le Contrat d'Obligation de Service Public (**COSP**),
- **le personnel**, en concertation avec les organisations syndicales ;
- **le cadre social** avec une retranscription des socles en miroir entre Façonéo Mobilité et TPE ;
- **la logistique d'exploitation**, des réseaux et des systèmes informatiques ;
- **les passations et transferts de marchés...**



**72 SALARIÉS EN CDI TRANSFÉRÉS D'AUTOBUS AUBAGNAIS VERS FAÇONÉO**  
**30 SALARIÉS EN CDI TRANSFÉRÉS VERS TPE**  
**7 RECRUTEMENTS EXTERNES EN CDI**



Un travail aussi minutieux qu'indispensable qui a permis de **réussir la transition au soir du 27 août 2017** et de répondre, depuis, aux enjeux du maintien d'un service public fiable et de **poursuivre le développement du réseau**.

### CLIMAT SOCIAL ET ACCORDS COLLECTIFS

Dans le cadre de la reprise du personnel opérée suite à l'attribution du COSP, l'opérateur interne a procédé à la reprise du personnel du précédent délégataire. Ce travail conjoint, nécessité par le cadre légal spécifique du transfert des salariés dans deux structures distinctes, avait pour objectif de maintenir et de renforcer, l'ensemble des dispositifs du fonctionnement de pilotage du réseau, et notamment la polycompétence des collaborateurs au profit de l'ensemble des modes de transports.

Une démarche concertée de dialogue social a été initiée avec les instances représentatives du personnel afin de **créer les conditions de structuration d'un socle social assis sur les fondements sains, et de confiance**.

Cela aboutira à la **signature début 2018, de 11 accords d'entreprise**, fonctionnement de manière miroir entre Façonéo Mobilité et TPE.

## LE PERSONNEL MIS À DISPOSITION

**La mise à disposition du personnel** consiste juridiquement pour une entreprise, à **prêter un salarié pour une durée déterminée à une autre entreprise, dite « utilisatrice »**.

La mise à disposition d'un salarié n'est possible que si elle s'effectue dans un but non lucratif et si le salarié a donné son accord explicite.

Si le salarié accepte d'être mis à disposition, **un avenant à son contrat de travail** doit être conclu avec l'entreprise prêteuse.



Une partie du fonctionnement opérationnel du groupement est basée sur cette **ingénierie innovante**. En effet, la mise en commun des savoir-faire des deux entités est un **pilier structurant de la production**. Il est donc par exemple prévu que les **conducteurs disposant de l'habilitation à la conduite tramway**, soient affectés également à des services de conduite bus. Toute l'organisation des grilles de travail des conducteurs est donc organisée afin de prévoir cette interopérabilité. Et afin de complètement cadrer le système, **une partie du management d'exploitation** fonctionne sous couvert de ce même modèle de mise à disposition, pour maîtriser parfaitement la colonne hiérarchique bus, tramway notamment.



# INTRÉGRER ET ACCOMPAGNER LES NOUVEAUX COLLABORATEURS



## LE RECRUTEMENT :

Chaque nouvel embauché fait l'objet d'un **parcours personnalisé**.

Le personnel suit un **entretien d'embauche** puis réalise **deux types de tests notés** (test de conduite et test de connaissance) avec le formateur qui vérifie également les diplômes, habilitations, compétences et prérequis réglementaires (carte conducteur, FCO, CQC, permis de conduire, habilitation électrique, CACES, SST, Incendie...).

La procédure de recrutement prévoit par la suite une visite des locaux et **présentation des différents services** ainsi que la remise d'un **livret d'accueil** indiquant les principales règles de fonctionnement de l'entreprise.

Le personnel de conduite embauché suit la **formation en ligne**, encadrée par le formateur et un conducteur tuteur sur une durée qui peut varier selon son expérience.



## LE SUIVI DE CARRIÈRE : ENTRETIEN, FORMATION, RÉUNION

Tout au long de sa carrière au sein du groupement, le collaborateur bénéficie de différents rendez-vous réguliers :



- **L'entretien annuel** pour le personnel administratif, les agents de maîtrise et les cadres,
- **L'entretien professionnel** tous les 2 ans pour l'ensemble du personnel,
- **Différentes réunions par an d'information** sur les actualités du réseau et de l'entreprise,
- **Le plan de formation et recyclage** établi sur 3 ans sur différents thèmes adaptés aux besoins de chaque salarié.



**Le suivi du niveau de compétence** de chaque collaborateur est garanti par la mise en place de différents audits et contrôles. Entre septembre et décembre 2017 :

- 8 conducteurs de bus sur 45 ont été audités,
- 21 conducteurs tram sur 24 ont été audités,
- 6 conducteurs tram sur 24 ont fait l'objet de contrôles « tachygraphe »,
- 10 personnes ont été nouvellement habilitées tramway sur la ligne du réseau.



**Afin de suivre l'évolution de l'absentéisme** et sensibiliser le personnel sur l'impact des courtes et longues absences, un ensemble de mesures a été mis en place :

- L'appel systématique des agents en cas d'absence de plus de 5 jours,
- Le contrôle médical,
- Les entretiens de ré-accueil, après absence courte ou longue afin de comprendre dans quel état d'esprit revient le salarié afin de le (re)motiver,
- Les réunions du personnel et la création de groupes de travail afin d'échanger sur les pistes d'amélioration des conditions de travail,
- L'analyse de l'absentéisme et des accidents routiers,
- Outils de communication interne réguliers et variés (Newsletter, écrans dynamiques, Facebook Pro, SMS...).

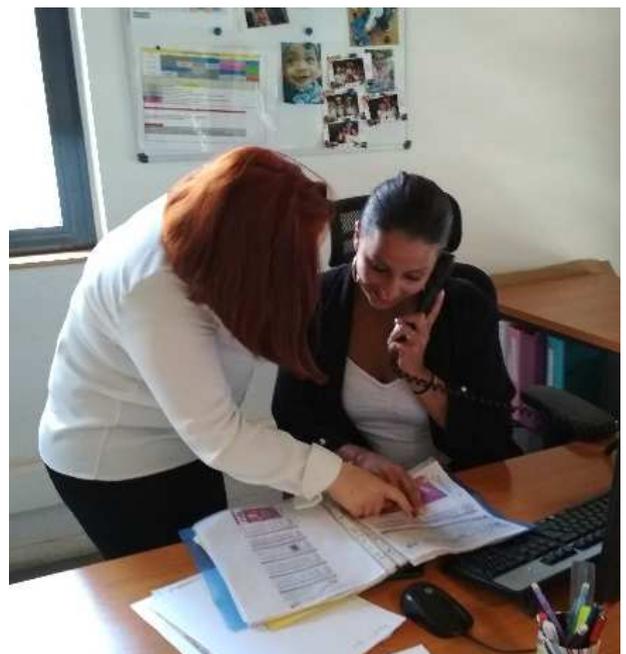
## La formation

La fin d'année 2017 n'a pas été concernée pas des échéances en matière de formation continue car le nécessaire avait été réalisé en amont du transfert du contrat.

Ceci a permis de consacrer le dernier trimestre 2017 à la préparation du plan de formation 2018.

Le changement de statut de l'exploitant du réseau, a entraîné le lancement de différentes mises en concurrence afin de respecter le code des marchés publics, et notamment **un appel d'offres** afin de déterminer **le prestataire en charge de la formation des salariés**.

La fin d'année 2017 a donc été essentiellement consacrée à la **formation conduite responsable** avec certains conducteurs.



## FORMATION CONDUITE RESPONSABLE



**33**  
conducteurs  
formés



**33**  
jours de  
formation



**231**  
heures  
effectuées

## FORMATION NOUVEAUTES RENTREE

**57** conducteurs ont été formés durant 3h, sur les nouveautés du réseau lors de la rentrée de septembre 2017, ils ont pu être opérationnels rapidement pour informer au mieux leur clientèle.

## FORMATION CONDUCTEURS SCOLAIRES (CPS)



A chaque rentrée de septembre, les conducteurs CPS sont formés durant 1 journée sur les points suivants :  
Les nouveautés de la rentrée, et les bonnes pratiques conducteurs : qualité, sécurité et environnement.  
Au 1er septembre 2017, cette formation a concerné **21 conducteurs**.

## FORMATION SAEIV



**41** conducteurs  
formés



**41** heures  
effectuées

**INSERTION** : Stage de mise en situation en milieu professionnel :



1 salarié

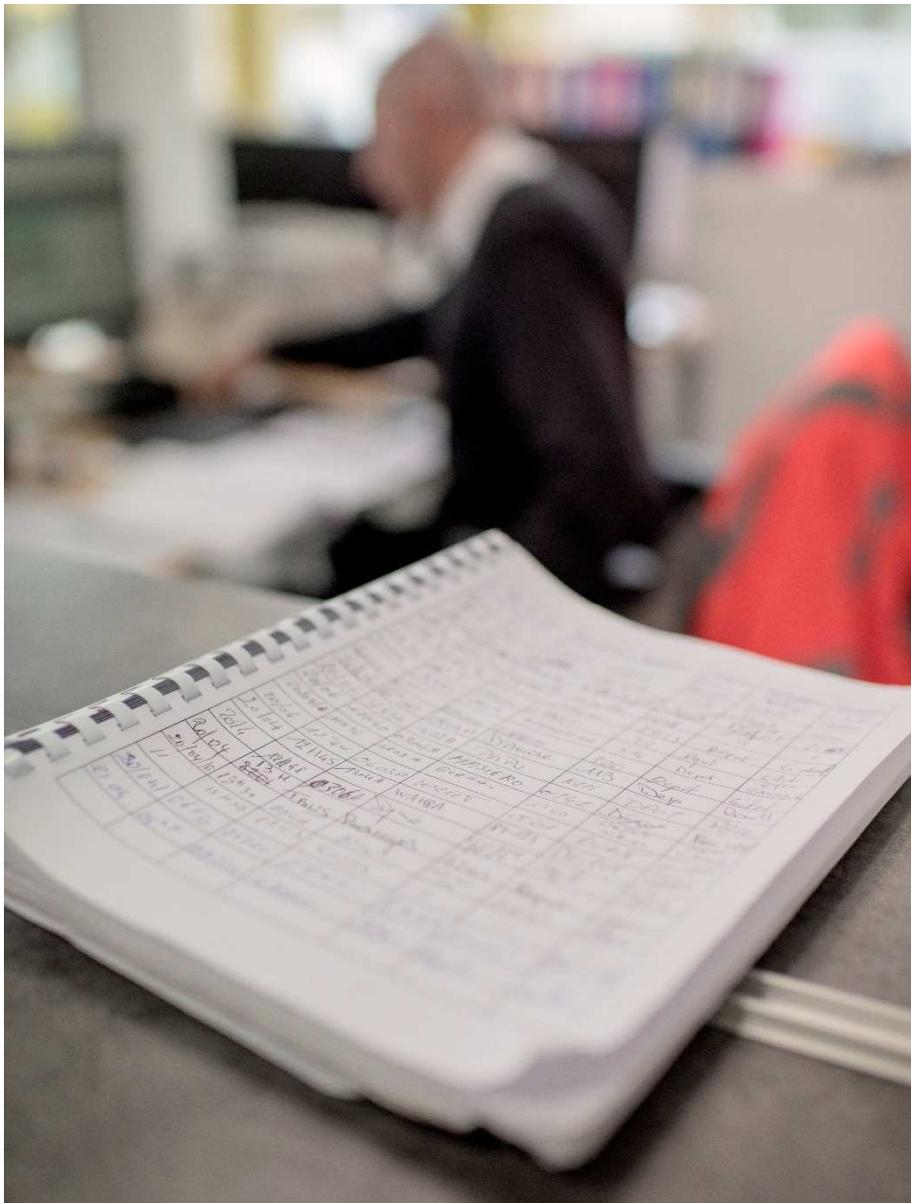


à 35h du 6 au 10 novembre 2017





# LES COMPTES ANALYTIQUES DU SERVICE



## L'ENGAGEMENT DES DÉPENSES ET SON ACTUALISATION

### L'engagement de dépense 2017

L'engagement sur les dépenses pour 2017 prévu au contrat dans l'article 30.4.3 s'élève à 5 166 648 €

Selon l'article 21.2.3, cet engagement évolue en fonction des ordres de service émis en fonction de l'évolution du réseau. Ainsi, durant l'année 2017, l'engagement de dépenses a évolué comme suit :

	COSP du 27-08 au 31-12-2017	
Engagement dépenses COSP		5 166 648
OS 2017-01	-	2 462
OS 2017-02	-	17 450
OS 2017-03		3 926
Mise en service Local		2 066
<b>TOTAL valeur base contrat (EDp0n)</b>		<b>5 152 728</b>

### L'actualisation de l'engagement de dépense 2017

Selon l'article 32.3.2.1, l'engagement sur les dépenses (dit EDp) est indexé tous les ans, et pour la 1ere fois en 2017, le coefficient d'indexation  $A_n$  suivant :

$$A_n = \left[ Pf + a \frac{S_n}{S_0} + b \frac{G_n}{G_0} + c \frac{E_n}{E_0} + d \frac{RV_n}{RV_0} + e \frac{M_n}{M_0} + f \frac{Serv_n}{Serv_0} \right]$$

Selon la formule ci-dessus le coefficient  $A_n = 1.0196$  pour 2017.

Le coefficient s'applique sur l'engagement sur les dépenses hors CETRA\* s'élevant à 5 049 691 € en 2017, soit une indexation de 98 963 € en 2017.

Ainsi, l'engagement sur les dépenses 2017 indexé est donc de **5 251 691 €**

\*Hors CETRA : Contribution Economique Territoriale



## L'ENGAGEMENT DE FRÉQUENTATION VALORISÉE ET ENGAGEMENT SUR LES KILOMÈTRES TAD

### Fréquentation sur les lignes régulières et leurs doublages

Selon l'article 30.2.1.1 du contrat, l'autorité organisatrice verse à l'opérateur interne une compensation tarifaire en contrepartie des voyages gratuits effectivement réalisés sur les lignes régulières et leurs doublages sur la base d'une recette au voyage à **0.30 €HT**.

La fréquentation pour l'année 2017 s'établit à 2 120 961 voyageurs.

Ainsi la rémunération liée à la fréquentation des voyageurs est de **636 288 €HT**.

Nombre Voyageurs réels (données DILAX)	2 120 961
Prix moyen au voyage	0,30
<b>La compensation tarifaire des services réguliers</b>	<b>636 288</b>

Selon l'annexe 11-1, l'engagement sur la fréquentation valorisée pour l'année 2017 est proratisé sur 4 mois et s'établit à 2 132 000 voyageurs soit 639 600 €

Le contrat prévoit, par ailleurs, un tunnel de partage pour l'excédent ou le déficit des recettes. L'excédent ou le déficit des recettes est le résultat de la différence entre la fréquentation constatée et l'engagement de la fréquentation sur la même période.

**Le tunnel de partage** se calcule comme suit :

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

Réseau urbain - avenant du 27-08-2017 au 31-12-2017	
Engagement fréq. théorique valorisé	639 600 €
Engagement fréq. réel	636 288 €
<b>TOTAL ECART en montant</b>	<b>- 3 312 €</b>
<b>TOTAL ECART en</b>	<b>-0,52%</b>
Tunnel de partage - Autorité	
Tunnel de partage - Délégataire	- 3 312 €

Pour l'année 2017, la fréquentation réelle en nombre de voyages est inférieure à 5 % de l'engagement, le tunnel de partage ne s'applique donc pas.



## Fréquentation sur le TAD

Selon l'article 30.2.1.2 du contrat, l'autorité organisatrice verse à l'opérateur interne une compensation tarifaire en fonction du nombre de kilomètres effectivement produits sur le service de Transport à la demande sur la base d'une **recette au kilomètre à 0.50 €HT**.

Le nombre de kilomètres effectués du 27 août 2017 au 31 décembre 2017 s'élève à 94 619 kilomètres.

Nombre kms réels du Transport à la demande)	94 619 kms
Prix moyen au voyage	0,50
<b>Les compensations tarifaires sur le transport à la demande</b>	<b>47 310 €</b>

Selon l'annexe 11-1, l'engagement sur la fréquentation pour le transport à la demande s'établit à 100 904 voyageurs soit **50 452 €**

## L'INTÉRESSEMENT À LA QUALITÉ DE SERVICE ET À LA FRÉQUENTATION TAD

L'opérateur interne est intéressé financièrement à l'optimisation de la qualité du service. Chaque année, en fonction des résultats obtenus au regard de la démarche qualité décrite en annexe 12.

Cependant, conformément à l'article 19, cette démarche entrera pleinement en vigueur à compter du 1er janvier 2018.

## LA CONTRIBUTION FINANCIÈRE FORFAITAIRE

L'article 30.4 du contrat prévoit qu'une contribution financière d'exploitation soit versée annuellement à l'opérateur interne.

Son montant correspond à l'engagement du délégataire sur le niveau des charges (engagement de dépenses indexé) auquel il est déduit l'engagement sur le niveau de la fréquentation (engagement fréquentation valorisé) ainsi que le remboursement TIPCE. Ainsi, en fonction de l'engagement de fréquentation et l'engagement de dépenses détaillé précédemment, le montant de contribution financière 2017 se décompose ainsi :

Période	Engagement de dépenses	Engagement de recettes ou de fréquentation valorisée	Remboursement TIPCE	Contribution forfaitaire définitive
Du 27 Août au 31 décembre 2017	5 251 691 €	690 052 €	34 795 €	4 526 844 €





## RÉGULARISATION DES CHARGES

L'article 33.2.3 du contrat prévoit une régularisation en fin d'exercice de certaines charges payées en transparence nommées CETRA dans le contrat.

Ainsi le montant prévu au contrat pour la période de 2017 est de 103 621 € alors que le montant réellement constaté est de 99 957 €

De ce fait, un montant de – 3664 € sera déduit de la facture annuelle de régularisation.



## PÉNALITÉS

L'article 38 du contrat prévoit l'application de pénalités dans le cadre de l'exécution du marché.

Ainsi le montant constaté pour la période de 2017 est de 8 000 €

L'article 33.2.3 prévoit ainsi de déduire ce montant la facture annuelle de régularisation.



## LE COMPTE D'EXPLOITATION PRÉSENTÉ SELON LE FORMAT DE L'ANNEXE 10

Le compte d'exploitation présenté en annexe 4 reprend le total des dépenses engagées, par le groupement pour le compte du contrat d'obligation de service public, du 27 août 2017 au 31 décembre 2017 sous le format de l'annexe 10 du contrat.

Ainsi, ces dépenses ont été extraites des comptes des membres du groupement, la société SPL Façonéo et la RTM, afin de présenter un compte d'exploitation pour l'ensemble de l'exploitation et la gestion de transports publics de voyageurs du Pays d'Aubagne et de l'Étoile.





# LES ANNEXES

## ANNEXE 1

### Inventaire A :

Mise à jour des biens mis à disposition par l'autorité organisatrice à l'opérateur interne

## ANNEXE 2

### Inventaire B :

Biens financés par l'opérateur interne

[avec état détaillé du parc de véhicules avec catégorie, date de mise en circulation, norme constructeur, affectation par ligne, équipements embarqués, capacité voyageurs]

## ANNEXE 3

### Inventaire C :

Biens de reprise et biens propres de l'opérateur interne

## ANNEXE 4

Compte d'exploitation

## ANNEXE 5

Éléments physiques : unités d'œuvres – consistance de l'offre

## ANNEXE 6

Liste du personnel – y compris services sous-traités : évolutions recrutements / départs

## ANNEXE 7

Liasses fiscales



## ANNEXE 1

# Inventaire A : mise à jour des biens mis à disposition par l'autorité organisatrice à l'opérateur interne

### A. Biens Mobiliers et Immobiliers mis à disposition de l'Opérateur Interne par l'Autorité Organisatrice

Les Biens mis à disposition de l'Opérateur Interne par l'Autorité Organisatrice sont les suivants :

<b>Poteau, modèle Zéphyr, marque ClearChannel</b>	<b>183</b>
<b>Poteau, modèle Adéna, marque Mobitec</b>	<b>73</b>
<b>Poteau, modèle Gayant, marque Urbanéo</b>	<b>43</b>
<b>Poteau, modèle Scolaire, marque MDO</b>	<b>92</b>
<b>Tête d'abris bus, modèle Zéphyr, marque ClearChannel</b>	<b>24</b>
<b>Tête d'abris bus, modèle Adéna, marque Mobitec</b>	<b>16</b>
<b>Cadre d'information</b>	<b>32</b>

#### ✓ SAEIV :

- 1 Borne Wifi au dépôt des Paluds
- Equipements embarqués :
  - 24 calculateurs SAEIV THELMA
  - 24 équipements radio
  - 10 écrans TFT double face

#### ✓ BIV :

- 29 bornes d'information voyageurs de marque Elan cité (BIV, panneau solaire et batterie) LCD alimentation solaire 2 surfaces d'affichage dont 7 sur poteaux d'arrêts existants et 9 sur mât.
- 1 borne d'information voyageurs de marque Elan cité (BIV, panneau solaire et batterie) LED alimentation solaire 4 surfaces d'affichage sur mât.
- 2 bornes d'information voyageurs de marque Elan cité (BIV, panneau solaire et batterie) LCD pour le stock de maintenance.

#### ✓ **Système combiné de comptage automatique de passagers et d'analyse des parcours:**

8 rames de tramway et 34 systèmes de comptage composés de :

- Capteurs de comptages IRS320
- Doubles entrées I/O INP450
- Esclaves de portes TSL998

1 Ordinateur central BBM Web Serveur

1 Logiciel Davis Webmobile



### **B. Biens mis à disposition par l'Autorité Organisatrice à l'Opérateur Interne**

La liste ci-après ne présage pas de la signature des PV à venir ainsi que des réserves effectuées sur ceux-ci lors de la remise du système à l'opérateur interne.

PV numéro	Sous-système	Dénomination	Item	Descriptif
1	Matériel roulant	Rame 1	Rame 1 (y compris pelliculage et vidéo frontale)	la rame de tramway Citadis 202 numérotée 001.
2		Rame 2	Rame 2 (y compris pelliculage et vidéo frontale)	la rame de tramway Citadis 202 numérotée 002.
3		Rame 3	Rame 3 (y compris pelliculage et vidéo frontale)	la rame de tramway Citadis 202 numérotée 003.
4		Rame 4	Rame 4 (y compris pelliculage et vidéo frontale)	la rame de tramway Citadis 202 numérotée 004.
5		Rame 5	Rame 5 (y compris pelliculage et vidéo frontale)	la rame de tramway Citadis 202 numérotée 005.
6		Rame 6	Rame 6 (y compris pelliculage et vidéo frontale)	la rame de tramway Citadis 202 numérotée 006.
7		Rame 7	Rame 7 (y compris pelliculage et vidéo frontale)	la rame de tramway Citadis 202 numérotée 007.
8		Rame 8	Rame 8 (y compris pelliculage et vidéo frontale)	la rame de tramway Citadis 202 numérotée 008.
9		Pièces détachées et outillage MR	Pièces détachées (compris outillage, pièces de parc, pièce de rechange et consommables)	le stock initial de pièces détachées nécessaires à l'entretien (dites consommables) et la maintenance (dites pièces de parc et pièces de rechange) des rames Citadis 202, ainsi que les outillages spécifiques permettant la manipulation de ces pièces.
10	Véhicules de service	Rail-route nacelle	Rail-route nacelle (y compris accessoires et pièces de rechange)	le véhicule rail-route équipé pour le remorquage-poussage d'une rame de tramway et pour la maintenance des installations fixes.
11		Rail-route balayeuse	Rail-route balayeuse (y compris accessoires et pièces de rechange)	le véhicule rail-route équipé de systèmes de nettoyage de la plateforme et des rails de tramway.
12	Plateforme	Plateforme y compris le drainage	Plateforme y compris drainage (infra)	la plateforme de tramway, comprenant son système de drainage des eaux de pluie.
13		Revêtements de plateforme	Revêtements	le revêtement de surface de la plateforme de tramway.



PV numéro	Sous-système	Dénomination	Item	Descriptif
14	Voie ferrée	Voie ferrée - Rails	Voie ferrée - Rails	les rails de tramway, hors les aiguillages.
15		Voie ferrée - Appareils de voie	Voie ferrée - Appareils de voie	les systèmes d'aiguillage, composés de rails et de leur système de commande, motorisé ou manuel.
16		Voie ferrée - Pièces de rechange	Pièces détachées	le stock initial de pièces de rechange nécessaires à la maintenance de la voie ferrée et des appareils de voie.
17	Signalisation ferroviaire	Signalisation ferroviaire - Système central supervision PCC	Système central supervision PCC	les postes informatiques de supervision de la signalisation ferroviaire depuis le PCC et le serveur situé dans le local technique du PCC.
18		Signalisation ferroviaire - Installations en ligne	Installations en ligne	les locaux techniques, les systèmes de contrôle-commande et la signalisation lumineuse composant le système de signalisation ferroviaire en ligne.
19		Signalisation ferroviaire - Matériel embarqué	Matériel embarqué (ME)	les équipements de signalisation ferroviaire embarqués dans les rames de tramway.
20		Signalisation ferroviaire - Pièces détachées	Pièces détachées	le stock initial de pièces de rechange nécessaires à la maintenance de la signalisation ferroviaire.
21	Energie	Energie - Sous-station CDM	Sous-station CDM (HT- BT et traction), y compris traction dépôt	une sous-station de redressement, assurant la transformation en courant 750V continu de traction pour la ligne et le CDM, et en courant basse tension pour les équipements auxiliaires.
22		Energie - Sous-station Gare	Sous-station Gare (HT- BT et traction)	une sous-station de redressement, assurant la transformation en courant 750V continu de traction pour la ligne, et en courant basse tension pour les équipements auxiliaires.
23		Energie - Traction en ligne	Traction en ligne (IIT)	les installations en ligne permettant l'isolation de sections de lignes aériennes de contact.
24		Energie - Basse tension en ligne	Energie BT - Ouvrage en station et en locaux techniques, y compris utilitaires des locaux techniques	les ouvrages accueillant les sous-stations de redressement, ainsi que les utilitaires associés (climatisations notamment).



PV numéro	Sous-système	Dénomination	Item	Descriptif
25	Energie	Energie - Pièces détachées	Pièces détachées NRJ	le stock initial de pièces de rechange nécessaires à la maintenance des équipements d'énergie de traction et de basse tension en ligne et au CDM.
26	LAC	LAC - Ligne et CDM	LAC en ligne et au dépôt	la ligne aérienne de contact acheminant en ligne et au dépôt le courant 750V, ainsi que les installations de retour de courant par le rail.
27		LAC - Pièces détachées	Pièces détachées LAC y compris outillage spécifique LAC pour un montant de 23 K€ et Pièces détachées BT	le stock initial de pièces de rechange nécessaires à la maintenance de la Ligne Aérienne de Contact, ainsi que les outillages spécifiques permettant la manipulation de ces pièces.
28	Locaux techniques en ligne	Locaux techniques en ligne	Locaux techniques en ligne	constitué des bâtiments accueillant les installations techniques en ligne.
29	CDM - Station-service	CDM - Machine à laver	Machine à laver (y compris recyclage 60000 € et pièce de rechange 4200€)	l'installation de nettoyage automatique de l'extérieur des rames de tramway.
30		CDM - Station de service sablage	Station-service Sablage (y compris pièces de rechange pour un montant de 6750 €)	l'installation de fourniture de sable aux rames de tramway
31	CDM - Equipements de lutte contre l'incendie	CDM - Equipements de lutte contre l'incendie	CDM - Système alerte incendie	le système d'alerte incendie les extincteurs et accessoires
32	CDM - Archi		Terrain	du terrain sur lequel est sis le centre de maintenance et de remisage du tramway
33		CDM - Génie civil	Lot 01 Genie Civil	Les fondations, longrines, voiles et planchers des bâtiments composant le CDM.
34		CDM - Charpente, bardage, toiture	Lot 02 Charpente/bardage/toiture	Les charpentes (atelier, lavage, abri vélos) Les couvertures (local IF, lavage, atelier) Les bardages (bât. principal, atelier, lavage, local IF) L'étanchéité (local IF, lavage, bât. principal et atelier) La végétalisation en toiture (bât. principal)



PV numéro	Sous-système	Dénomination	Item	Descriptif
35	CDM - Archi	CDM - Menuiserie extérieure	Lot 03 Menuiserie extérieure	Les portes d'accès vitrées du CDM Les fenêtres des locaux du bâtiment principal, des IF et du Lavage Les ouvrages vitrés de fermeture des SHED en toiture de l'atelier Les fermetures vitrées de l'atelier et du magasin
36		CDM - Serrurerie	Lot 06 Serrurerie	Les serrures des portes intérieures et extérieures du Centre de Maintenance.
37		CDM - Menuiserie intérieure	Lot 07 Menuiserie intérieure /placage/peinture/carrelage	La menuiserie intérieure (portes des bureaux et de compartimentage avec l'accastillage) Les cloisons (doublage de mur, cloisons légères opaques ou vitrées) Les revêtements en paroi ou au sol Les faux plafonds
38	CDM - Equipement	CDM - Chauffage, ventilation, sanitaires	Lot 04 Chauffage / Ventilation / Climatisation / Sanitaire-Plomberie / Air Comprimée	Les équipements et installations de chauffage, rafraîchissement, production de chaleur, production d'eau chaude, production d'air comprimé, traitement de l'eau filtrée La Distribution des fluides L'équipement des sanitaires, vestiaires et coin Kitchenette
39		CDM - Energie CFO et CFA	Lot 05 CFO / CFA y compris GTB	Les équipements électriques du Centre de Maintenance
40	CDM - Equipement atelier	CDM - Portes tramway de l'atelier	Lot 08 Portes de Tram	Les portes d'accès des rames de tramway à l'atelier de maintenance
41		CDM - Pont roulant	Lot 09 Pont Roulant	Les ponts roulants de manutention dans l'atelier
42		CDM - Ascenseur	Lot 10 Appareil élévateur (ascenseur)	L'ascenseur situé dans le bâtiment principal du Centre de Maintenance.
43		CDM - Barrières, portails, espaces verts et VRD	Lot 11 Barrières/Portail/espace vert VRD	Les barrières d'accès et de sortie Les portails de voies routières et ferroviaires en limite de terrain Les espaces verts du CDM Les voiries et réseaux divers du CDM
44		Levage - Colonnes de levages	Levage : colonnes y compris pièce de rechange	Les colonnes de levage de tramway L'installation de contrôle-commande



PV numéro	Sous-système	Dénomination	Item	Descriptif
45	CDM - Equipement atelier	Levage - Table de dépose bogie	Levage : table de dépose bogie	La table se positionnant sous la rame de tramway levée, pour la dépose d'un bogie
46		Levage - Lève bogie de voie sur fosse	Levage : lève bogie de voie sur fosse	L'équipement levant un bogie d'un tramway situé en voie sur fosse
47		Levage - Elévateur changement de niveau de voies sur fosse	Levage : élévateur changement de niveau niveau voies sur fosse	L'élévateur permettant le transfert de pièces et équipements entre la fosse et le plancher de l'atelier
48		Lave bogies haute pression	Lave bogie (nettoyeur HP fuel) y compris pièces de rechange	L'installation de lavage à haute pression des bogies Ses pièces de rechange
49	Stations	Totem des stations	Totem	L'affichage et la diffusion sonore d'informations pour les voyageurs.
50	Téléphonie	Téléphonie des locaux en ligne	Equipement dans les locaux en ligne	Téléphonie de la SSR Gare, Local SIG Gare et Local Charel.
51		Téléphonie - pièces de rechange	Pièces de rechange	le stock initial de pièces de rechange nécessaires à la maintenance de la téléphonie.
52	Distribution horaire	Chronométrie - Serveur	Système central (serveur)	La chronométrie est l'organe de distribution d'heure synchronisant les équipements intelligents utilisant l'information horaire.
54	Comptage passagers	Comptage passagers - embarqués	Equipement des rames	le système embarqué permettant le comptage des passagers
55		Comptage passagers - pièces détachées	Pièces détachées	le stock initial de pièces de rechange nécessaires à la maintenance du comptage passagers.
56	Radio	Serveur et point haut radio	Serveur et point haut	le système central de gestion de la radio reliant les rames aux PCC
57		Radio embarqué	Equipement des rames	le système embarqué de radio
58		Portatifs radio	Portatifs	les portatifs permettant d'émettre et de recevoir des appels du PCC ou d'un autre portatif.
59		Radio - pièces de rechange	Pièces de rechange	le stock initial de pièces de rechange nécessaires à la maintenance de la radio.



PV numéro	Sous-système	Dénomination	Item	Descriptif
60	Sonorisation des stations voyageurs	Serveur sonorisation	Serveur	le système central de gestion de la sonorisation.
61		Sonorisation - équipements en stations	Equipements en stations	l'équipement en station permettant la diffusion sonore d'informations aux voyageurs en station via un haut-parleur sur chaque quai.
62		Sonorisation stations - pièces de rechange	Pièces de rechange	le stock initial de pièces de rechange nécessaires à la maintenance de la sonorisation en stations.
63	GTC	Gestion technique centralisée	Système central et équipements PCC	le serveur central permettant la gestion et la supervision de l'ensemble du système tramway (Energie, équipements en station, vidéo, RIS, SLT).
65		GTC - armoire en stations voyageurs	Armoires en stations voyageurs	les armoires en station permettant de commander et de remonter l'état des équipements en station.
66		GTC - pièces de rechange	Pièces de rechange	le stock initial de pièces de rechange nécessaires à la maintenance de la GTC.
67	SAEIV	Serveurs SAEIV	Système central (serveurs)	le serveur central du système d'aide à l'exploitation et d'information voyageurs. Les serveurs intègrent également les remontées du comptage passagers.
68		Postes opérateurs PCC	Equipement au PCC	les postes opérateurs PCC permettant aux régulateurs de se servir du système d'aide à l'exploitation et d'informer les voyageurs.
69		SAEIV embarqués	Equipement des rames	le système embarqué de SAEIV
70		Bornes d'informations voyageurs	Equipements en station (BIV)	les bornes d'informations voyageurs permettant la diffusion visuelle d'informations aux voyageurs en station.
71		SAEIV - pièces de rechange et outillage spécifiques	Pièces de rechange et outillage spécifiques	le stock initial de pièces de rechange nécessaires à la maintenance du SAEIV, ainsi que les outillages spécifiques permettant la maintenance de ces pièces.



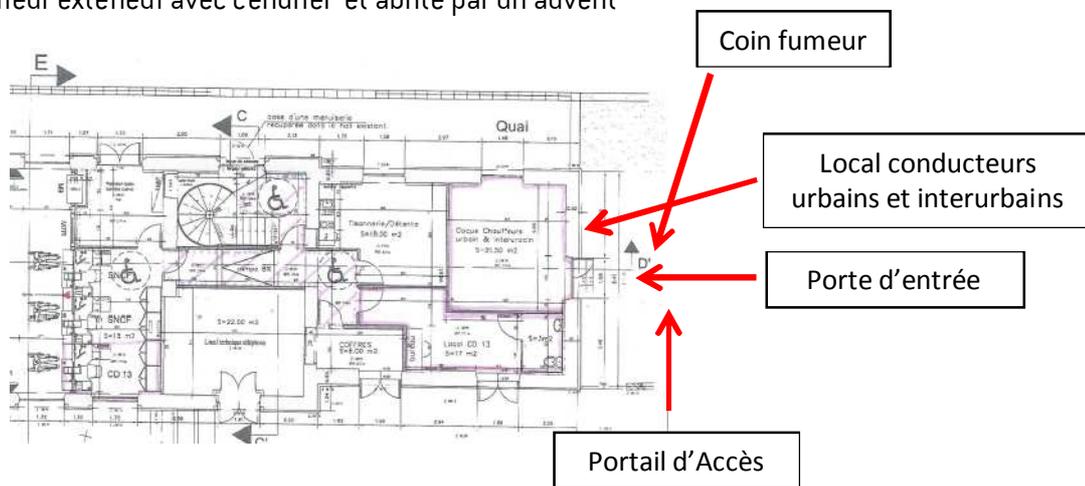
PV numéro	Sous-système	Dénomination	Item	Descriptif
72	Vidéo	Système central Vidéo	Système central	Le serveur central de vidéo d'exploitation permettant aux régulateurs de superviser les opérations des rames et les incidents de trafic, permettre le réarmement des zones fictives (SIG F) et effectuer la surveillance du CDM.
73		Equipements terrain Vidéo	Equipement terrain (Caméras, codeurs, câblage)	Les équipements de terrain (caméras et leurs systèmes de contrôle) du système de vidéo d'exploitation
74		Vidéo - pièces de rechange	Pièces de rechange	le stock initial de pièces de rechange nécessaires à la maintenance de la vidéo.
75	Réseau RIS	Système central réseau RIS	Système central (administration et supervision du réseau)	Le réseau RIS permettant de répondre aux besoins en télécommunications de l'exploitation du tramway. Il établit les liaisons entre les équipements fixes en ligne et les équipements centraux situés au CDM.
76		Réseau RIS en ligne	Equipement en ligne	L'équipement en ligne du réseau RIS
77		Réseau RIS - pièces détachées	Pièces détachées	le stock initial de pièces de rechange nécessaires à la maintenance du réseau RIS.
78	Moyens de relevage du SDIS	Moyens de relevage du SDIS	Moyens de relevage du SDIS	
79	CDM - Equipement atelier	Outillage CDM	Outillage CDM	Rayonnages CDM, outillage atelier, outillage camion MR et IF



## C- Local Repos Conducteur :

Le local, d'une superficie de 24 m<sup>2</sup> est fourni équipé de la façon suivante :

- Equipements du local conducteurs :
  - o 2 toilettes PMR (1 Homme et 1 Femme) + 1 urinoir
  - o 1 coin repos
  - o 1 coin fumeur extérieur avec cendrier et abrité par un auvent



- o Lumière
- o Climatisation réversible avec gestion par boîtier mural
- o 8 à 10 Prises électriques
- o Accès internet
- o 2 arrivées d'eau
- o VMC
- o Extincteur
- o Plan d'évacuation

### Biens fournis par la Métropole Aix Marseille Provence :

- Système de gestion de badges d'accès

Stock de 270 badges remis initialement par la Métropole pour répartition auprès de chaque transporteur en lien avec le besoin communiqué par chaque transporteur, à savoir 200 pour Façonéo (y compris 30 RTM et 110 SVT), 50 pour RDT13 et 15 Kéolis-

## ANNEXE 2

### Inventaire B : Biens financés par l'opérateur interne (avec état détaillé du parc de véhicules avec catégorie, date de mise ne circulation, norme constructeur, affectation par ligne, équipements embarqués, capacité voyageurs)

	Total Parc	Dont réserve	Taux de réserve
Minibus	16	4	25%
Moyen Bus	11	3	27%
Standard	13	2	15%
Moyen car	8	0	0%
Car Scolaire	18	1	6%
Car	11	2	18%
Rames Tramway	8	5	63%
Total Parc COSP	85	17	



N° immatriculation	N° parc	Départ	Constructeur	Type	Catégorie	Catégorie Contractuelle OS	année de mise en circulation	Age	Norme euro	Dépôt	Affectation	Equipé de rampes Park	Nombre de places assises VOYAGEURS	Nombre de places UPK	Groquette frontale	Groquette latérale	Groquette arrière	Ecran TFT (marque et référence)	JLB	WiFi	Equipement Sat	Equipement comptage voyageur
AQ 236 DN	8784	AGGIO - Métropole	HEUEFZ	G8327	Standard	Standard	12/04/10	7.83	EURO 5	Aubagne	L1/L7	OUI	26	1	SEIPRA	SEIPRA	SEIPRA	OUI	SEIPRA	NON	OUI	DILAX
AQ 308 DN	8786	AGGIO - Métropole	HEUEFZ	G8327	Standard	Standard	12/04/10	7.83	EURO 5	Aubagne	L1	OUI	26	1	SEIPRA	SEIPRA	SEIPRA	OUI	SEIPRA	NON	OUI	DILAX
AQ 263 DN	8787	AGGIO - Métropole	HEUEFZ	G8327	Standard	Standard	12/04/10	7.83	EURO 5	Aubagne	L1	OUI	26	1	SEIPRA	SEIPRA	SEIPRA	OUI	SEIPRA	NON	OUI	DILAX
AQ 259 HN	8788	AGGIO - Métropole	HEUEFZ	G8327	Standard	Standard	12/04/10	7.83	EURO 5	Aubagne	L1	OUI	26	1	SEIPRA	SEIPRA	SEIPRA	OUI	SEIPRA	NON	OUI	DILAX
AQ 233 HN	8789	AGGIO - Métropole	HEUEFZ	G8327	Standard	Standard	12/04/10	7.83	EURO 5	Aubagne	L1	OUI	26	1	SEIPRA	SEIPRA	SEIPRA	OUI	SEIPRA	NON	OUI	DILAX
AQ 507 HN	8790	AGGIO - Métropole	HEUEFZ	G8327	Standard	Standard	12/04/10	7.83	EURO 5	Aubagne	L1	OUI	26	1	SEIPRA	SEIPRA	SEIPRA	OUI	SEIPRA	NON	OUI	DILAX
AQ 417 HN	8791	AGGIO - Métropole	HEUEFZ	G8327	Standard	Standard	12/04/10	7.83	EURO 5	Aubagne	L1	OUI	26	1	SEIPRA	SEIPRA	SEIPRA	OUI	SEIPRA	NON	OUI	DILAX
AQ 156 HN	8793	AGGIO - Métropole	HEUEFZ	G8327	Standard	Standard	12/04/10	7.83	EURO 5	Aubagne	L1	OUI	26	1	SEIPRA	SEIPRA	SEIPRA	OUI	SEIPRA	NON	OUI	DILAX
AQ 378 HN	8794	AGGIO - Métropole	HEUEFZ	G8327	Standard	Standard	12/04/10	7.83	EURO 5	Aubagne	L1	OUI	26	1	SEIPRA	SEIPRA	SEIPRA	OUI	SEIPRA	NON	OUI	DILAX
AQ 112 HN	8796	AGGIO - Métropole	HEUEFZ	G8327	Standard	Standard	12/04/10	7.83	EURO 5	Aubagne	L1	OUI	26	1	SEIPRA	SEIPRA	SEIPRA	OUI	SEIPRA	NON	OUI	DILAX
AE 427 YK	8797	AGGIO - Métropole	HEUEFZ	G8327	Standard	Standard	12/04/10	7.83	EURO 5	Aubagne	L1	OUI	26	1	SEIPRA	SEIPRA	SEIPRA	OUI	SEIPRA	NON	OUI	DILAX
DE 205 GJ	22762	AGGIO	MERCEDES	G8327	Standard	Standard	20/03/14	3.84	EURO 5	Aubagne	L1	OUI	26	1	SEIPRA	SEIPRA	SEIPRA	OUI	SEIPRA	NON	OUI	DILAX
DE 210 GJ	22763	AGGIO	MERCEDES	G8327	Standard	Standard	20/03/14	3.84	EURO 5	Aubagne	L1	OUI	26	1	SEIPRA	SEIPRA	SEIPRA	OUI	SEIPRA	NON	OUI	DILAX
DE 277 ZJ	27702	AGGIO	MERCEDES	G8327	Standard	Standard	27/02/13	4.07	EURO 5	Aubagne	L1/L15	OUI	12	15	SEIPRA	SEIPRA	SEIPRA	OUI	SEIPRA	NON	OUI	DILAX
BF 699 FJ	87102	AGGIO - Métropole	HEUEFZ	G8327	Standard	Standard	27/05/11	6.69	EURO 5	Aubagne	L1/L7	OUI	26	1	SEIPRA	SEIPRA	SEIPRA	OUI	SEIPRA	NON	OUI	DILAX
BF 492 DG	87103	AGGIO - Métropole	HEUEFZ	G8327	Standard	Standard	27/05/11	6.69	EURO 5	Aubagne	L1/L7	OUI	26	1	SEIPRA	SEIPRA	SEIPRA	OUI	SEIPRA	NON	OUI	DILAX
BF 783 CY	87104	AGGIO - Métropole	HEUEFZ	G8327	Standard	Standard	26/05/11	6.70	EURO 5	Aubagne	L1/L7	OUI	26	1	SEIPRA	SEIPRA	SEIPRA	OUI	SEIPRA	NON	OUI	DILAX
BF 654 HD	87105	AGGIO - Métropole	HEUEFZ	G8327	Standard	Standard	27/05/11	6.69	EURO 5	Aubagne	L1	OUI	26	1	SEIPRA	SEIPRA	SEIPRA	OUI	SEIPRA	NON	OUI	DILAX
BF 976 ZT	87106	AGGIO - Métropole	HEUEFZ	G8327	Standard	Standard	26/07/11	6.53	EURO 5	Aubagne	L1	OUI	19	19	SEIPRA	SEIPRA	SEIPRA	OUI	SEIPRA	NON	OUI	DILAX
BF 929 ZV	87107	AGGIO - Métropole	HEUEFZ	G8327	Standard	Standard	26/07/11	6.53	EURO 5	Aubagne	L1	OUI	19	19	SEIPRA	SEIPRA	SEIPRA	OUI	SEIPRA	NON	OUI	DILAX
BW 954 FA	87109	AGGIO - Métropole	HEUEFZ	G8327	Standard	Standard	31/10/11	6.31	EURO 5	Aubagne	L1	OUI	26	1	SEIPRA	SEIPRA	SEIPRA	OUI	SEIPRA	NON	OUI	DILAX
CE 424 MY	87110	AGGIO	MERCEDES	G8327	Standard	Standard	26/04/12	5.76	EURO 5	Aubagne	L1	OUI	12	14	HANOVER	HANOVER	HANOVER	OUI	SEIPRA	NON	OUI	DILAX
CE 441 MY	87111	AGGIO	MERCEDES	G8327	Standard	Standard	26/04/12	5.76	EURO 5	Aubagne	L1	OUI	12	14	HANOVER	HANOVER	HANOVER	OUI	SEIPRA	NON	OUI	DILAX
CE 433 MY	87113	AGGIO	MERCEDES	G8327	Standard	Standard	26/04/12	5.76	EURO 5	Aubagne	L1	OUI	12	14	HANOVER	HANOVER	HANOVER	OUI	SEIPRA	NON	OUI	DILAX
CH 633 XJ	87115	AGGIO	MERCEDES	G8327	Standard	Standard	30/07/12	5.55	EURO 5	Aubagne	L13	OUI	12	15	HANOVER	HANOVER	HANOVER	OUI	SEIPRA	NON	OUI	DILAX
CH 631 XJ	87116	AGGIO	MERCEDES	G8327	Standard	Standard	30/07/12	5.53	EURO 5	Aubagne	L13	OUI	12	15	HANOVER	HANOVER	HANOVER	OUI	SEIPRA	NON	OUI	DILAX
CH 631 XJ	87117	AGGIO	MERCEDES	G8327	Standard	Standard	30/07/12	5.53	EURO 5	Aubagne	L13	OUI	12	15	HANOVER	HANOVER	HANOVER	OUI	SEIPRA	NON	OUI	DILAX
CH 462 5J	87118	AGGIO	MERCEDES	G8327	Standard	Standard	30/07/12	5.55	EURO 5	Aubagne	L13	OUI	12	15	HANOVER	HANOVER	HANOVER	OUI	SEIPRA	NON	OUI	DILAX
DE 161 BR	87131	AGGIO	MERCEDES	G8327	Standard	Standard	17/12/13	4.10	EURO 5	Aubagne	L1	OUI	12	15	SEIPRA	SEIPRA	SEIPRA	OUI	SEIPRA	NON	OUI	DILAX
BF 266 DP	94423	AGGIO - Métropole	HEUEFZ	G8327	Standard	Standard	03/02/11	7.01	EURO 5	Aubagne	L1	OUI	10	10	HANOVER	HANOVER	HANOVER	OUI	SEIPRA	NON	OUI	DILAX
BF 176 JH	12153	AGGIO	MERCEDES	G8327	Standard	Standard	20/08/07	10.49	EURO 4	Aubagne	L1	OUI	55	0	HANOVER	HANOVER	HANOVER	OUI	SEIPRA	NON	OUI	DILAX
BF 176 JH	12153	AGGIO	MERCEDES	G8327	Standard	Standard	20/08/07	10.49	EURO 4	Aubagne	L1	OUI	55	0	HANOVER	HANOVER	HANOVER	OUI	SEIPRA	NON	OUI	DILAX
AN 052 Z X	12191	AGGIO	MERCEDES	G8327	Standard	Standard	24/03/10	7.89	EURO 4	Aubagne	L1	OUI	63	0	HANOVER	HANOVER	HANOVER	OUI	SEIPRA	NON	OUI	DILAX
ER 873 KW	12148	AGGIO	MERCEDES	G8327	Standard	Standard	14/08/07	10.53	EURO 4	Aubagne	L1	OUI	63	0	HANOVER	HANOVER	HANOVER	OUI	SEIPRA	NON	OUI	DILAX
CE 648 6S	2.18765-8444	AGGIO	MERCEDES	G8327	Standard	Standard	22/08/08	9.49	EURO 4	Aubagne	L1	OUI	38	1	HANOVER	HANOVER	HANOVER	OUI	SEIPRA	NON	OUI	DILAX
CE 611 XJ	2.18772-8447	AGGIO	MERCEDES	G8327	Standard	Standard	22/08/08	9.49	EURO 4	Aubagne	L1	OUI	38	1	HANOVER	HANOVER	HANOVER	OUI	SEIPRA	NON	OUI	DILAX
AV 178 ZA	3245	AGGIO	MERCEDES	G8327	Standard	Standard	26/08/08	7.46	EURO 5	Aubagne	L1	OUI	63	0	HANOVER	HANOVER	HANOVER	OUI	SEIPRA	NON	OUI	DILAX
DT 246 KC	23797	AGGIO	MERCEDES	G8327	Standard	Standard	20/07/13	2.49	EURO 5	Aubagne	L1	OUI	63	0	HANOVER	HANOVER	HANOVER	OUI	SEIPRA	NON	OUI	DILAX
CV 862 VA	12194	AGGIO	MERCEDES	G8327	Standard	Standard	20/09/13	4.34	EURO 5	Aubagne	L1	OUI	63	0	HANOVER	HANOVER	HANOVER	OUI	SEIPRA	NON	OUI	DILAX
ER 616 AQ	12150	AGGIO	MERCEDES	G8327	Standard	Standard	14/08/07	10.53	EURO 4	Aubagne	L1	OUI	55	0	HANOVER	HANOVER	HANOVER	OUI	SEIPRA	NON	OUI	DILAX
EQ 022 KC	12152	AGGIO	MERCEDES	G8327	Standard	Standard	14/08/07	10.53	EURO 4	Aubagne	L1	OUI	55	0	HANOVER	HANOVER	HANOVER	OUI	SEIPRA	NON	OUI	DILAX
EQ 066 YK	28826	AGGIO	MERCEDES	G8327	Standard	Standard	15/04/08	9.85	EURO 4	Aubagne	L1	OUI	37	0	HANOVER	HANOVER	HANOVER	OUI	SEIPRA	NON	OUI	DILAX
AH 040 KJ	39107	AGGIO	MERCEDES	G8327	Standard	Standard	17/12/09	8.16	EURO 5	Aubagne	L1	OUI	59	1	HANOVER	HANOVER	HANOVER	OUI	SEIPRA	NON	OUI	DILAX
DB 709 PZ	83148	AGGIO	MERCEDES	G8327	Standard	Standard	20/06/08	9.67	EURO 4	Aubagne	L1	OUI	55	0	HANOVER	HANOVER	HANOVER	OUI	SEIPRA	NON	OUI	DILAX
BF 167 BR	112087	AGGIO	MERCEDES	G8327	Standard	Standard	02/03/11	6.93	EURO 5	Aubagne	L1	OUI	33	1	HANOVER	HANOVER	HANOVER	OUI	SEIPRA	NON	OUI	DILAX
CE 643 FX	122086	AGGIO	MERCEDES	G8327	Standard	Standard	20/04/12	5.78	EURO 5	Aubagne	L1	OUI	33	1	HANOVER	HANOVER	HANOVER	OUI	SEIPRA	NON	OUI	DILAX
CE 556 KX	77009	AGGIO	MERCEDES	G8327	Standard	Standard	15/01/07	11.12	EURO 4	Aubagne	L1	OUI	45	0	HANOVER	HANOVER	HANOVER	OUI	SEIPRA	NON	OUI	DILAX
CE 577 XJ	2.18742-8345	AGGIO	MERCEDES	G8327	Standard	Standard	22/08/08	9.49	EURO 4	Aubagne	L1	OUI	38	1	HANOVER	HANOVER	HANOVER	OUI	SEIPRA	NON	OUI	DILAX
CE 591 6S	2.18752-8446	AGGIO	MERCEDES	G8327	Standard	Standard	22/08/08	9.49	EURO 4	Aubagne	L1	OUI	38	1	HANOVER	HANOVER	HANOVER	OUI	SEIPRA	NON	OUI	DILAX
CE 591 6S	2.18752-8446	AGGIO	MERCEDES	G8327	Standard	Standard	22/08/08	9.49	EURO 4	Aubagne	L1	OUI	38	1	HANOVER	HANOVER	HANOVER	OUI	SEIPRA	NON	OUI	DILAX
AN 309 TW	12176	AGGIO	MERCEDES	G8327	Standard	Standard	24/03/10	7.89	EURO 5	Aubagne	L1	OUI	63	1	HANOVER	HANOVER	HANOVER	OUI	SEIPRA	NON	OUI	DILAX
AV 388 TC	12192	AGGIO	MERCEDES	G8327	Standard	Standard	20/08/10	7.47	EURO 5	Aubagne	L1	OUI	63	0	HANOVER	HANOVER	HANOVER	OUI	SEIPRA	NON	OUI	DILAX
EH 480 XY	35448	AGGIO	MERCEDES	G8327	Standard	Standard	15/12/16	1.06	EURO 6	Aubagne	L1	OUI	19	1	HANOVER	HANOVER	HANOVER	OUI	SEIPRA	NON	OUI	DILAX
AF 546 ZW	39109	AGGIO	MERCEDES	G8327	Standard	Standard	15/12/09	8.22	EURO 5	Aubagne	L1	OUI	63	1	HANOVER	HANOVER	HANOVER	OUI	SEIPRA	NON	OUI	DILAX
BX 081 QK	93381-OMLN	AGGIO	MERCEDES	G8327	Standard	Standard	16/11/07	10.27	EURO 5	Aubagne	L1	OUI	14	12	HANOVER	HANOVER	HANOVER	OUI	SEIPRA	NON	OUI	DILAX
AH 954 GJ	39114	AGGIO	MERCEDES	G8327	Standard	Standard	11/12/09	8.17	EURO 5	Aubagne	L1	OUI	59	1	HANOVER	HANOVER	HANOVER	OUI	SEIPRA	NON	OUI	DILAX
AL 250 XJ	20506	AGGIO	MERCEDES	G8327	Standard	Standard	17/02/10	7.98	EURO 5	Aubagne	L1	OUI	63	0	HANOVER	HANOVER	HANOVER	OUI	SEIPRA	NON	OUI	DILAX
BF 794 DE	87101	AGGIO	MERCEDES	G8327	Standard	Standard	27/05/11	6.69	EURO 5	Aubagne	L1	OUI	26	0	HANOVER	HANOVER	HANOVER	OUI	SEIPRA	NON	OUI	DILAX
EG 314 DR	87102	AGGIO	MERCEDES	G832																		

## ANNEXE 3

### Inventaire C : biens de reprise et biens propres de l'opérateur interne

L'inventaire C de l'annexe 2 a pour objet de dresser :

1- L'inventaire des « Biens Propres », dont l'Opérateur Interne est propriétaire et qui sont utiles à l'exécution des missions prévues au Contrat, en application de l'Article 24.5 du Contrat, dont la liste est la suivante :

- a) Mobilier de bureau du Centre technique Tramway
  - 3 Bureaux (avec tiroir haut)
  - 12 Fauteuils de bureau
  - 11 Tables
  - 3 Tables de réunion + chaises 4 pers
  - 9 Meubles bas
  - 2 Meubles de rangement moyen
  - 4 Armoires
  - 1 Table + chaises 6 pers
  - 1 Porte manteau
  - 10 Tables de réunion
  - 17 Fauteuils de réunion
  - 4 Tableaux blancs pour écriture et projection
  - 1 Table de bar + tabourets 4 pers
  - 6 Panneaux d'information en liège avec vitre
  - 3 Panneaux d'information en liège sans vitre
  - 2 Canapés / ensemble détente
  - 1 Frigo
  - 1 Machine à café
  - 1 Cafetière
  - 3 Micro-ondes
  - 1 Téléviseur
  - 1 Théière
  - 1 Cuisine équipée meubles plaque évier
  - 1 Cuisine équipée (table + chaises p/10 personnes)
  - 4 Paperboard
  
- b) Parc informatique
  - 20 Ordinateurs fixes
  - 16 Ordinateurs portables
  
- c) Véhicules de services
  - 12 Véhicules de services



d) Logiciel Métiers

Outils de modélisation de graphicage et habillage et création roulement

Logiciel de planification

Main courante électronique d'exploitation

Logiciel exploitation et réservation TAD

Gestion de la Maintenance Assistée par Ordinateur (GMAO)

Logiciel de création des interfaces pour les annonces sonores et visuelles SEIPRA

Logiciel de traitement des données DILAX

- 2 – L'inventaire des « Biens de Reprise », dont l'Opérateur Interne est propriétaire et qui sont nécessaires à l'exécution des missions prévues au Contrat, en application de l'Article 24.4 du Contrat, dont la liste concernant l'outillage du Centre de Maintenance est la suivante :



Descriptif	Descriptif
Coffret douilles à chocs 1/2 12 douilles	Kit d'inspection miroirs
Coffret douilles à chocs BTR	Machine à Etiquettes
Douille à choc 3/4 de 30.....36	Manche raclette
Douilles à chocs BTR de 10	Mètre ruban 50m
Scie à buche 530mm 1-15-529	Meuleuse d'angle pneumatique
Elingue chaîne	Niveau aimanté 400mm
Alphabet pochoir 80mm	Peigne à ailettes
Furet de Nettoyage	Pelle
Agrafeuse HT34 (pour magasin ou autre)	Pelle balayage
Aimant à rallonge (doigt aimanté)	Pince à bec extra longue
Augmentateur 3/4 1/2	Pince à déchet
Balais de chantier 32cm	Pince à sertir cosses isolées
Balais de chantier 60cm	Pince à sertir embout pré-isolé 6.....16mm <sup>2</sup>
Barre à mine de 1500mm	Pince coupe boulon petit modèle 450 mm
Bidon pour essence 10L	Pince coupe câble
Boite mèche à béton	Pince étau 235mm
Boîte tournevis à frapper	Pincettes circlips
Brouette	Pioche
Casse écrou 10/18mm	Pistolet à colle ET MASTIC
Casse écrou 19/27mm	Pistolet silicone
Clé à griffe (grande) 600mm	pointe à tracer
Clé à griffe (petite) 250mm	Pompe a graisse
Clé à ruban	Pompe de relevage manuel pour huile
Clé alène 6 pans de 10	Pulvérisateur
Clé alène 6 pans de 14	Raclette pour le sol
Clé mixte de 34mm	Rallonge 1/2 de 250mm
Coffret extracteur	Rallonge 1/2 de 75mm
Dérouleur de scotch pour magasin	Réducteur 1/2 3/4
Elingues 1T 2m	Riveteuse
Entonnoir droit 160mm	Sangle en ceinture
Entonnoir flexible 160mm	Scie universelle à bois
Entonnoir polypropylène de 50mm	Seau de chantier
Fer à souder 100W	Stylo écrivain jaune
Fer à souder 15W	Stylo écrivain rouge
Jauge de précision	Tire câble 10m
Clé à fourche mixte 30 et 32mm	Thermomètre Laser
Manille 6,5T	Pichet doseur 2L
Manille 2T	Pichet doseur 5L
Tuyau Thermoplaste air	Multi Master Découpeur ponceur
Seau de maçon 11L	Etau de perçage pour perceuse à colonne
Jeu de 5 Limes	Sangle d'arrimage 5m 0,5T
Jeu de chasse goupilles 2 à 6	Sangle d'arrimage 5m 2T



Descriptif	Descriptif
Pince télé à bec courbée	Forêt à béton 18 mm
Clé tuyauter à cliquet en 24mm	Câble de démarrage
Paire de jumelle	Kit sécheron pour disjoncteur ultra rapide UR 15
Un appareil photo (FAIT)	Règle de balisage LASER
Pistolet à silicone pneumatique	Cliquet à manche rotatif 1/4
Outil de dégagement des clavettes	Décolleuse papier peint
Gabarit de contrôle d'ornières	Massette cuivre 1K
VAT 1000V à la main	Coupe fil de contact
Elingue à chaîne 5T 4 bras	Matrice pour coupe fil de 150mm <sup>2</sup>
Anneaux de levage orientables	Manodétendeur azote
Coffret cosse rouge bleu jaune	Meuleuse d'angle sans fil GWS 18V-LI
Mèche béton de 18 mm	Clé mixte de 38 mm
Diable porte bouteille (1 place)	Armoire extérieure pour bouteille de gaz
Corde de diamètre 10 et de longueur 25m	Alimentation de table 24VDC 420W
Seau de maçon plastique 10L	Kit de mesure
Pistolet 380 ml power	Boite de décade résistances
Lampe flash avertissement	Tente de chantier 1,80 x 1,80 pour ADV
Augmentateur à choc	Bacs systembox rouge 4L
Clé dynamométrique 4.....20N.m	Bacs systembox rouge 9L
élingue ronde 2T 2mètres	Bacs systembox rouge 21L
Manille 3,25 T M19	Pince à sertir AF8 pour pinoches
Manille 4,75 T M22	Outil d'extraction de pinoches
Jeu de 11 douilles longues	Clé dynamométrique à fourche 20.....100N.m
Clé dynamométrique 20.....100N.m	Cadenas de consignation rouge
Pompe à graisse à une main	Cadenas de consignation bleu
Jeu de 2 ventouse pour pare-brise	Cadenas de consignation jaune
Coffret douille à cliquet isolés	Cadenas de consignation noir
Mèche à béton de 12 mm	Cadenas de consignation gris
Mèche à béton de 14 mm	Coupleur de sécurité femelle en 3/8
Mèche à béton de 16 mm	Coupleur de sécurité femelle en 1/4
Burin pointu pour gros perforateur	Coupleur de sécurité male en 1/2
Burin spatule pour gros perforateur	Coffret Extracteur de roulement
Burin plat pour gros perforateur	Massette 1,2 Kg
Escabot double 3 marches	Seringue aspirante
Mèche couronne diamant 50mm	Jeu de 4 pinces (universel, multiprise, coupant, bec)
Adaptateur couronne sur gros perforateur	Gonfleur digit air
Forêt de centrage couronne	Jeu de 9 clés Allen à rotules
Burin pointu pour petit perforateur	Niveau 50 cm
Burin spatule pour petit perforateur	Kit d'inspection pro
Burin plat pour petit perforateur	Couteau électricien
Disque diamant 125 mm	Mètre magnétique 5m
Multiplicateur de couple	Jeu de 11 clés mixtes



Descriptif	Descriptif
Pompes à graisse	Pèce acide
Coffret clés et douille	Coffret feuillard pour panneaux
Clé mixte 24x27mm	Pistolet cartouche bi composant
Clé à molette de 10 "	Escabeau 3 marches
Clé à pipe 24 mm	Visseuse boch
Panneau mural pour accrocher outils 45cmx150cm	Forêt de 24 mm béton
Coffret 105 embouts spéciaux	Forêt étagé
Plateforme de travail 4 marches	Coffret 10 forêts cobalt
Desherbeur	Fraise lime rotative
Lève tampon liftplaq	Fraise ovale
Elargisseurs de roues 110cm	Alphabet à frapper
Roues	Chiffre à frapper
Outil aimanté pour plaque	Potence pour LAC
Caméra thermique	Tournevis écrous cylindriques 2 têtes
Chariot porte bouteille	Tournevis écrous cylindriques 2 têtes
Anneaux de levage orientables	Tournevis écrous cylindriques 2 têtes
Anneaux de levage Béton	Tournevis écrous cylindriques 2 têtes
Pince multiprises 300mm	Tournevis écrous cylindriques 2 têtes
Démonte pneu PL	Gyrophare orange
Pince à décoffrer	Chariot servante établi bleu
Brosse à main laiton	Porte outils nacelle
Massette anti rebond 40	Pince BNC KX/KX8
Massette anti rebond 35	Pompe à graisse une main
Règle de planéité 1m	Pendules provisoires
Mesure roulante magnétique 5m	Harnais de sécurité en kevlar
Assortiment de 10 meules carotte	Escalier pour quai de chargement
Ballon éclairant SIROCCO 48V 6*10W	Projecteur 20 W
Echelinoir à embouts	Jeu de clés male 6 pans
Embout Scie d'embrochage	Mesure roulante non magnétique 5m
BAC systèmebox 4L rouge	Pince coupante 160mm
BAC systèmebox 9L rouge	Pince à bec droit 160mm
BAC systèmebox 21L rouge	Lot de 5 tournevis
Calibrateur	Coffret clés à douilles
Marche pieds 3 marches	Massette maçon
Jeu de 3 taraud de 4 mm	Monture scie à métaux
Pompe à dessouder	Baladeuse sur batterie
Assortiment métrique multi diamètre M5-12	Jeu de 9 clés mixte articulées
Broc polyéthylène 5L	Jeu de 5 limes
Broc polyéthylène 3L	Pied à coulisse digital
Pompe à graisse	désherber thermique
Pompe à graisse	Casque anti UV
Mètre en bois	Connes de signalisation



Descriptif	Descriptif
Extincteur 6kg tout feux	Pince ampèremétrique
Gilet rétro réfléchissant	Boite 105 embouts spécial rame)
Paire de gant isolé 1000V	Brosse métallique
Rouleau de rubalise rouge et blanc	Clé universelle sanitaires et bâtiments
Trousse de secours	Clés à molette de 10"
Système de condamnation disjoncteur BT	Coffret douille 1/2 à cliquet 6.....32
Burin	Couteau d'électricien
Clé plate de 27mm	Grattoir
Clé plate de 29mm	Clé à fourche mixte 24 et 27mm
Clés à fourche longue de 36 mm	Jeu de 5 Tournevis à fente réduite isolé 1000V
Clés à tuyauter à cliquet de 24mm	Jeu de 5 Tournevis isolé 1000V
Cutter rétractable sécurisé	Jeu de 6 tournevis plat et cruciforme
Jeu de tournevis plat et cruciforme	Jeu de clé male 6 pans à rotule
Marteau	Jeu de clés à pipe de 6...19 + rangement
Masse 4Kg	Jeu de clés mixtes de 6....24 + rangement
Mètre a ruban	Lampe électrique (LED)
Niveau aimanté 1000mm	Maillet
Pied de biche Grand 800mm	Pied à coulisse
Pied de biche moyen 600mm	Pince à bec demi-ronds isolée 1000V
Pied de biche moyen 400mm	Pince coupante latéral isolée 1000V
Pince à colon	Pinceau à poils dur
Pince étau 200mm	Servante à roulette 7 tiroirs (différente coloris)
Pince multiprises	soufflette air
Pince universelle isolé 1000V	Spatule (couteau peintre)
Pompe à graisse	Tenaille
Réglet inox flexibles 30cm	Coffret douille 1/2 à cliquet 8.....32
Sacoche outils	Pince Molly cheville placo
Scie à métaux	Enrouleur tuyau d'air tambour fermé 25mètres
Enregistreur de données	Enrouleur tuyau d'air tambour fermé 10mètres
Multimètre	Lubrificateur MC 1/2"
Câbles de démarrage	Filtre régul en 1/2"
Assortiment mèches métaux	Manomètre
Sécateur	Vanne cadennassable
Clé mal 6 pans de diamètre 7mm	Réducteur 3/8 F 1/4 M pour cliquet
Boite assortiment embouts pré isolés	Clé mixte coudé de 30mm
Massette 1,2kg	Tournevis zébra lame courte (tom pouce) 3,5mm
Chargeur de batteries	Tournevis zébra lame courte (tom pouce) 6mm
Système de condamnation disjoncteur BT	Réducteur 3/8-1/4
Clé à molette de 15"	Jeu de clé mixte à cliquet
Jeu de clé plate pour sacoche de 7....24mm	Clé mixte de 18 à cliquet
Jeu de tournevis plat isolé	
Pied de biche moyen 1000mm	



## Annexe 4

## Compte d'exploitation du 27 août 2017 au 31 décembre 2017

I. NOMBRE D'UNITES D'OEUVRE	Réalisé 2017
Nombre de kilomètres en ligne	822 242
Nombre de kilomètres HLP	136 263
<b>TOTAL kilomètres(hors affrétés)</b>	<b>958 505</b>
Affrétés	
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>958 505</b>
<b>Nombre de véhicules</b>	
en ligne	68
réserve	17
<b>TOTAL véhicules</b>	<b>85</b>
<b>Décomposition des heures de conduite</b>	
nb d'heures total d'heures voiture	52 042
<i>nb d'heures productives / conducteur / an</i>	1 292
nb total d'heures annexes	14 500
<i>nb d'heures annexes / conducteur / an</i>	360
nb d'heures improductives	
<i>nb d'heures improductives/conducteur/an</i>	
<b>Nombre de conducteurs (ETC)</b>	<b>40,28</b>
II. COUTS DU PERSONNEL D'EXPLOITATION	Réalisé 2017
<b>COUT GLOBAL CONDUITE</b>	<b>1 620 977</b>
<i>Coût du poste conducteur/an</i>	40 246
<i>Coût de l'heure de conduite en ligne</i>	31,15
<i>Coût de conduite /km</i>	1,97
<b>TOTAL PERSONNEL CONDUITE</b>	<b>1 620 977</b>
III. STRUCTURE SECTEURS	Réalisé 2017
<b>Effectif en ETC</b>	
Maîtrise mouvements	
Centre Commun	8
<b>Total</b>	<b>8</b>
<b>Masse salariale</b>	
<b>Centre Commun</b>	
Salaires bruts annuels	292 704
Charges Sociales	144 026
<b>COUT Centre Commun</b>	<b>436 730</b>
<i>Coût du poste centre commun/ an</i>	
Loyers et couts des batiments	76 802
Outils métiers	60 140
Formation	3 371
Véhicules de service	27 655
Habillement	1 564
Nettoyage Sites	2 542
Gardiennage sites	34 479
Assistance technique Exploitation	272 754
<b>TOTAL STRUCTURE SECTEUR</b>	<b>916 037</b>



V. FRAIS KILOMETRIQUES (coût de roulage)	Réalisé 2017
<b>AUTOBUS</b>	
carburant	314 561
lubrifiant	15 232
pneumatique	14 554
Péage	9 275
<i>effectif personnel garage ETC</i>	-
pièces	187 716
main d'oeuvre	169 023
sous-traitance	-
<b>effectif personnel atelier central ETC yc chef</b>	-
pièces	-
main d'oeuvre	-
sous-traitance	-
autres	-
<b>total entretien</b>	-
nettoisement autobus	25 020
nettoisement locaux	-
<b>TOTAL /an</b>	<b>735 381</b>
<i>Coût/ km</i>	<i>0,767</i>
	-
<b>TRAMWAY</b>	
énergie traction	27 500
<i>effectif personnel atelier ETC</i>	5
pièces	17 314
main d'oeuvre	93 952
sous-traitance	34 819
<b>total entretien</b>	<b>146 085</b>
nettoisement rames et locaux	29 850
Autres	68
<b>TOTAL /an</b>	<b>203 503</b>
<i>Coût/ km</i>	<i>0,212</i>
<b>TOTAL FRAIS KILOMETRIQUES</b>	<b>938 884</b>
VI. ENTRETIEN DES INSTALLATIONS	Réalisé 2017
<b>Bâtiments et Ouvrages d'Art</b>	
pieces	
main d'oeuvre	
<i>Effectif (etc)</i>	
prestation externe	-
Autres	
<b>Total BOA</b>	-
<b>Courants Forts</b>	
pieces	
main d'oeuvre	
<i>Effectif (etc)</i>	
prestation externe	
Autres	
<b>Total CFE</b>	
<b>Voie</b>	
pieces	4 751
main d'oeuvre	
<i>Effectif (etc)</i>	
prestation externe	-
Autres	
<b>Total Voie</b>	<b>4 751</b>
<b>Courants Faibles</b>	
pieces	
main d'oeuvre	
<i>Effectif (etc)</i>	
prestation externe	4 760
Autres	
<b>Total CFA</b>	<b>4 760</b>
<b>TOTAL ENTRETIEN DES INSTALLATIONS</b>	<b>9 511</b>



<b>VII. GESTION DES POINTS ACCUEIL, PARKINGS</b>	<b>Réalisé 2017</b>
<b>Gestion des points accueil</b>	
<b>Gare Routière</b>	
<b>Effectif (etc)</b>	
salaires et charges sociales	
<b>total frais de personnel</b>	
gardiennage	
Autres	1 852
<b>TOTAL GESTION DES POINTS ACCUEIL, PARKINGS</b>	<b>1 852</b>
<b>VIII. COMMERCIAL / MARKETING</b>	<b>Réalisé 2017</b>
<b>Effectif (etc)</b>	<b>4</b>
Salaires et Charges Sociales	<b>148 226</b>
Commissions Dépositaires	
Campagne d'info/promo	39 783
Etudes / enquêtes	
Autres frais	12 548
<b>TOTAL COMMERCIAL / MARKETING</b>	<b>200 557</b>
<b>IX. FRAIS GENERAUX</b>	<b>Réalisé 2017</b>
<b>Effectif en ETC :</b>	<b>3</b>
<b>Encadrement</b>	
<b>Maîtrise</b>	
<b>Autres personnels</b>	
Salaires et Charges	288 994
<b>Impots/ Assurances</b>	
CET	16 399
VT	-
Autres Impots	29 236
Taxe sur les salaires	83 558
Assurances Véhicules	145 603
Autres assurances	7 108
Commissions bancaires	3 883
<b>Frais divers</b>	
Voyages et déplacements	12 017
Réceptions	9 625
Formation	2 254
Recrutement et cotisations prof.	9 458
<b>Autres</b>	
Fournitures	11 365
Eau, gaz, électricité	10 287
Véhicules de service	10 571
Honoraires	102 565
Etudes	-
Loyers	9 120
Locations diverses	478
Nettoyage des locaux	16 302
Gardiennage	-
Frais postaux et télécom.	24 390
Informatique, bureautique	47 732
Assistance technique	-
Divers	18 836
<b>TOTAL DES FRAIS GENERAUX</b>	<b>859 780</b>
<b>XI Matériel + Frais fi</b>	<b>Réalisé 2017</b>
	535 066
<b>XII Amorts autres</b>	<b>Réalisé 2017</b>
	21 318
<b>TOTAL DES DEPENSES 2017 EN €</b>	<b>5 103 981</b>



## Annexe 5

## Eléments physiques :

## Unités d'œuvres – consistance de l'offre du 27 août au 31 décembre 2017

	Kms commerciaux	HLP	Kms TOTAUX		Heures Commerciales	Véhicules hors réserves	
1	70 009,68	9 981,61	79 991,29		4 836,00	Standard	4
2	13 068,43	2 038,40	15 106,83		1 346,80	Minibus	1
3	56 404,94	2 897,46	59 302,39		4 166,93	Moyen bus	3
4	20 094,05	1 760,51	21 854,56		1 201,20	Minibus	1
6	42 248,96	5 484,54	47 733,50		2 830,53	Moyen bus	3
7	28 734,68	3 502,41	32 237,09		2 086,93	Standard	2
10	21 298,26	3 352,34	24 650,60		1 228,93	Moyen bus	1
13	43 899,02	4 285,22	48 184,24		2 499,47	Minibus	2
14	9 088,13	2 055,78	11 143,91		835,98	Minibus	1
15	4 961,67	225,29	5 186,96		365,92	Minibus	
16	15 977,00	2 321,90	18 298,90		1 272,27	Moyen bus	1
Tbus	2 218,92	647,28	2 866,20		152,53	Moyen bus	0
5	56 646,71	4 754,36	61 401,07		1 984,43	Car	3
8	104 519,07	4 999,57	109 518,64		4 703,80	Standard	3
9	45 195,17	7 354,81	52 549,98		1 480,45	Car	3
11	71 280,76	4 927,16	76 207,92		2 770,90	Car	2
5S	4 143,72	4 078,27	8 221,99		739,76	Car scolaire	2
8S	5 638,84	6 215,23	11 854,07		347,95	Standard	2
9S	5 764,77	7 667,10	13 431,87		352,75	Car scolaire / Car	2
10S	469,67	643,05	1 112,72		25,20	Car scolaire	1
11S	11 017,02	3 753,75	14 770,77		638,85	Car scolaire	
14S	180,82	129,70	310,52		34,77	Minibus	1
15S	3 143,56	2 944,34	6 087,89		316,78	Minibus	
A	1 314,57	2 285,14	3 599,71		325,50	Car scolaire	1
B	2 113,44	6 285,12	8 398,56		406,39	Car scolaire	2
C	4 439,02	5 573,48	10 012,51		482,87	Moyen Car	2
D	1 070,79	2 118,20	3 188,99		238,26	Car	1
EF1	4 573,03	3 675,42	8 248,45		771,18	Car scolaire	1
EF2	2 364,18	2 472,47	4 836,65		148,17	Car scolaire	1
EF3	1 369,73	1 515,74	2 885,47		81,67	Car scolaire	1
H	1 321,49	1 161,22	2 482,70		322,81	Moyen bus	1
J	3 962,39	1 844,14	5 806,53		452,16	Car scolaire	1
M	2 731,90	3 577,22	6 309,13		288,69	1 Car scolaire/ 2 Moyen Car	3
M2	527,53	686,27	1 213,79		18,00	Car	0
N	974,74	1 134,06	2 108,79		117,38	Moyen Car	1
O	3 865,13	4 836,10	8 701,24		313,72	Moyen Car	2
R	1 042,19	2 584,55	3 626,74		176,94	Moyen Car	1
S	2 716,37	7 143,52	9 859,89		278,63	Car scolaire	2
Y	1 496,74	1 939,14	3 435,88		58,33	Minibus	1
Tessala	910,50	1 411,20	2 321,70		126,00	Car scolaire	1
Tramway	54 827,00		54 827,00		5 106,00	CITADIS	3
tad	94 619,00		94 619,00		6 110,00	Minibus	5
	<b>822 243,59</b>	<b>136 263,06</b>	<b>958 506,65</b>		<b>52 041,83</b>		<b>68,00</b>



## Annexe 6

### Liste du personnel – y compris services sous traités : évolutions recrutements (CDI-CDD) / départs

Service	Recrutements	Départ
Conduite	12	8
Structure secteur		1
Commercial / marketing	1	
Frais généraux	3	
	<b>16</b>	<b>9</b>



## Annexe 7

### Liasses fiscales

Il est convenu qu'il n'est ni opportun ni possible de fournir ces documents comptables au titre du groupement.

En effet d'une part, non opportun pour la SPL Façonéo, qui n'assure pas uniquement une mission de service de transports de voyageurs mais exerce des activités complémentaires d'aménagement, de construction et de renouvellement d'habitat urbain, et d'autre part, impossible pour la RTM, qui en tant qu'EPIC n'est pas soumise à la production de liasse fiscale.



# Lignes de l'agglo

DU PAYS D'AUBAGNE ET DE L'ÉTOILE



Bus et car



Résa'bus



Tramway

LES LIGNES DE L'AGGLO

747, avenue de la Fleuride - ZI les Paluds  
13400 Aubagne

Infos réseau : 04 42 03 24 25

[www.lignes-agglo.fr](http://www.lignes-agglo.fr)

ou

suivez-nous sur 

**Façonéo**<sup>SPL</sup>

SOCIÉTÉ PUBLIQUE LOCALE D'AMÉNAGEMENT  
DU PAYS D'AUBAGNE ET DE L'ÉTOILE

**RTM**

Reçu au Contrôle de légalité le 25 octobre 2018