



DSP EXPLOITATION DE LA LIGNE CARTREIZE L91 – NAVETTE MARSEILLE ST CHARLES / AÉROPORT MARSEILLE-PROVENCE PASSEE AVEC LE GROUPEMENT DE SOCIÉTÉS TRANSDEV – KEOLIS / SAP

PRESENTATION DU RAPPORT ANNUEL D'ACTIVITE DU DELEGATAIRE ANNEE 2017 ET 1^{ER} TRIMESTRE 2018

Le présent rapport concerne l'année 2017 et le 1^{er} trimestre 2018 de l'exploitation sous forme de délégation de service public (DSP) la navette St Charles / Aéroport Marseille-Provence.

PRESENTATION DE LA DSP (L91)

L'exploitation de la ligne de transport de voyageurs Marseille – Gare St Charles / Aéroport Marseille-Provence par autoroute a été confiée pour une période de 6 ans (2012-2017) au groupement Trans Provence / Keolis Bouches-du-Rhône, devenu Trans Provence / SAP, par convention de délégation de service public (DSP) notifiée le 21 décembre 2011. Ce contrat qui a fait l'objet de 10 avenants est, à compter du 1er janvier 2017, transféré de droit à la Métropole Aix-Marseille-Provence, laquelle s'est substituée au Département dans les droits et prérogatives d'Autorité Organisatrice de la Mobilité Durable sur son ressort territorial.

1/ Consistance de l'offre et missions confiées au délégataire

Aux termes de la convention, le groupement délégataire exploitant de la ligne dite n° 91 ou navette Marseille Aéroport, est responsable de la production et de la commercialisation du service de transport public délégué, à raison d'une amplitude minimum de 4H30 à 00H10 aller-retour, d'un nombre minimum de 132 trajets aller-retour pour un kilométrage commercial contractuel par an de 1,320 M.kms en moyenne et environ 1,430 M.kms totaux annuels (soit 112 000 kms par an Haut le pied).

Le service délégué a pour spécificité une forte fréquence ainsi qu'une haute qualité de service avec la mise à disposition par el délégataire de 10 autocars de tourisme haut de gamme. Au titre des prestations connexes le délégataire assure également un service bagagiste en tenue à Marseille Saint Charles tous les jours de 7H00 à 17H00 et à l'aéroport de 8H30 à 19H00. En dehors de ces horaires les conducteurs de la ligne assurent ce service.

Le délégataire est dépositaire des titres de transport et à ce titre il assure la vente des titres de la navette ainsi que ceux du réseau Cartreize, au guichet de la Gare Saint Charles de 5H20 à 21H30 d'une part et via deux hôtesses en tenue, aux deux guichets de l'aéroport de 6H05 à 22H10 d'autre part.

2/ Modalités de la rémunération du délégataire

Le délégataire perçoit et conserve les recettes des titres auprès des usagers du service de transport public objet de la délégation de service public, ainsi que toutes les recettes annexes (indemnités forfaitaires, produits des amendes, frais de dossier, commissions des dépositaires, vente d'objets promotionnels ...).

En contrepartie de l'utilisation effective de l'offre de service objet de la DSP, les recettes de trafic du délégataire sont diminuées d'un "intéressement" versé à l'Autorité délégante qui résulte de la différence entre Dépenses Forfaitaires (DF) moins Recettes Forfaitaires (RF : hors recettes annexes) = **IF** (Intéressement forfaitaire).

La convention prévoit un mécanisme de recalage par tranche des recettes au réel (RR) **pour conserver le risque du délégataire tel qu'il résulte de l'IF ci-dessus** si $RR > RF$.

À contrario la convention prévoit un mécanisme destiné à compenser la corrélation du service délégué avec l'activité aéroportuaire dans l'hypothèse où $RR < RF$.

3/ Modifications intervenues au contrat

- L'avenant n°1 à cette DSP, signé le 22 mai 2012, tire les conséquences de l'impact du changement du taux de TVA au 1^{er} janvier 2012 (passage du taux réduit applicable aux transports de 5,5 % à 7%),

L'incidence financière de l'avenant était de **-3,98%** sur l'IF versé par le délégataire

- L'avenant n°2 signé le 16 octobre 2012, a introduit un échéancier imposant au délégataire la production périodique des données relatives à la qualité ainsi qu'un délai de réponse aux observations de l'autorité délégante, cet avenant a également validé les modifications non pérennes de la gamme tarifaire prises uniquement dans le cadre de Marseille Capitale Européenne de la Culture 2013.

L'avenant n° 2 a été conclu sans incidence financière.

- L'avenant n°3, signé le 29 mai 2013, a validé la modification de la gamme tarifaire à compter du 1er juillet 2013 via l'introduction d'un PASS MP2013, induisant également le principe d'une compensation de l'Autorité délégante sur la base d'un état liquidatif des Pass MP 2013 + navette Aéroport délivré dans le cadre de Marseille Provence Capitale Européenne de la Culture 2013,

L'avenant n° 3 a été conclu sans incidence financière.

- L'avenant n°4, signé le 15 janvier 2014, a validé les incidences sur la gamme tarifaire de la prise en compte de l'évolution du taux de TVA à 10%, prenant également acte du résultat de la formule d'indexation sur l'IF.

L'incidence financière de l'avenant 4 était de -0,30% sur l'IF versé par le délégataire à l'Autorité délégante, résultant de la différence entre le Forfait Dépenses et Recettes prévisionnels issu de l'avenant 1 soit un taux cumulé de **-4,28%** par rapport au montant de la convention initiale. L'incidence financière sur les Recettes Forfaitaires du délégataire étant de -0,08%, l'impact cumulé sur les recettes initiales est de -1,28%.

- L'avenant n°5, signé le 11 décembre 2014, actant de l'impact du rayonnement de l'évènement Marseille Provence 2013 sur l'activité de l'aéroport Marseille Provence, il a été décidé d'adapter le service délégué à cette affluence nouvelle induisant une hausse significative de la fréquentation de la Navette Marseille Aéroport, de renforcer les services connexes bagages et hôtesses et de créer deux nouveaux horaires en intégrant également les incidences de quelques modifications tarifaires.

L'incidence financière de l'avenant 5 était de -0,74% sur l'IF versé par le délégataire à l'Autorité délégante, résultant de la différence entre le Forfait Dépenses et Recettes prévisionnels issu de l'avenant 1 soit un taux cumulé de **-5,02%** par rapport au montant de la convention initiale. L'incidence financière sur les Recettes Forfaitaires du délégataire étant de +0,19%, l'impact cumulé sur les recettes initiales est de -1,09%.

- L'avenant n°6, signé le 30 juillet 2015, concernait la cession partielle compte-tenu d'un changement de filiale (SCAC vers SAP) au sein de la Société Mère KEOLIS partie via sa filiale au groupement momentané d'entreprise titulaire de la délégation de services public.

L'avenant n°6 a été conclu sans incidence financière.

- L'avenant n°7, signé le 26 Février 2016, validait les incidences financières d'une augmentation tarifaire ainsi que de sujétions techniques induites par la modernisation des moyens de commercialisation (borne de distribution de titres y compris maintenance et gestion de projet liées).

L'incidence financière de l'avenant 7 était de +1,85% sur l'IF versé par le délégataire à l'Autorité délégante, résultant de la différence entre le Forfait Dépenses et Recettes prévisionnels issu de l'avenant 1 soit un taux cumulé de **-3,17%** par rapport au montant de la convention initiale. L'incidence financière sur les Recettes Forfaitaires du délégataire étant de +0,45%, l'impact cumulé sur les recettes initiales est de -0,65%.

- L'avenant n°8, signé le 26 Février 2016, validait les incidences financières d'une augmentation tarifaire ainsi que de sujétions techniques induites par la modernisation des moyens de commercialisation (borne de distribution de titres y compris maintenance et gestion de projet liées).

L'avenant n°8 a été conclu sans incidence financière.

- L'avenant n°9, approuvé par le Conseil Communautaire du 13 juillet 2017 et signé le 8 Septembre 2017 a validé les incidences financières d'une fréquentation en hausse significative (+10% relevés entre 2016 et 2017 pour les 5 mois de l'année) et la nécessité d'adapter le service à cette situation liée au développement du trafic aérien de l'Aéroport Marseille Provence, prenant en compte les incidences financières tant en dépenses qu'en recettes d'un cadencement plus important des services le matin et le soir soit 8 courses supplémentaires par jour 7/7 j. ; la mise en service d'une nouvelle gare routière livrée en juin 2017 a induit également de frais de déménagement à compenser au délégataire tandis que la mise à disposition des nouveaux locaux induisait la mise en place d'une redevance due par délégataire.

L'incidence financière de l'avenant 9 était de -0,25% sur l'IF versé par le délégataire à l'Autorité délégante, résultant de la différence entre le Forfait Dépenses et Recettes prévisionnels issu de l'avenant 1 soit un taux cumulé de **-3,42%** par rapport au montant de la convention initiale. L'incidence financière sur les Recettes Forfaitaires du délégataire étant de +0,27%, l'impact cumulé sur les recettes initiales est de -0,38%.

- L'avenant n°10, approuvé par le Conseil Communautaire de novembre 2017 disposait que ce contrat transféré de plein droit à la Métropole Aix-Marseille-Provence depuis le 1^{er} janvier 2017 et ayant pour fin le 31 décembre 2017 ; au-delà de cette date et pour permettre la réalisation de la prestation de service public assurée par la DSP, deux nouveaux marchés publics ont été passés par la Métropole Aix Marseille Provence. En raison des délais liés aux procédures d'attribution de ces marchés, la Métropole Aix Marseille Provence a prolongé de 3 mois le contrat de DSP pour des motifs d'intérêt général, afin d'assurer la continuité du service public.

L'avenant n°10 a donc intégré les impacts liés à cette prolongation en application des dispositions prévues à l'article 4 de la convention de DSP du 1^{er} janvier 2012, actant la prolongation du contrat pour une durée de 3 mois, du 1^{er} janvier 2018 au 31 mars 2018. De plus, il est apparu obligatoire au regard du décret n° 2016-360 du 25 mars 2016 relatif aux marchés publics de séparer les différents métiers et de constituer des entités économiques propres ; il a donc été décidé de scinder la prestation de service assurée par la DSP actuelle en deux marchés de prestations distinctes, transports de voyageurs d'une part et gestion de la gare routière et vente de billetterie d'autre part.

Au total, l'avenant n°10 est valorisé à 355 846 €/HT (valeur décembre 2010), intéressement à percevoir par la collectivité. L'impact financier du présent avenant est défini pour la période de prolongation de 3 mois par (valeur décembre 2010) :

- Un coût d'exploitation correspondant au prorata des dépenses engagées pour 3 mois soit un total de 882 388€/HT
- Des recettes commerciales évaluées à 1 238 234 €/HT.

RAPPORT D'ACTIVITÉ POUR L'ANNÉE 2017 et 1^{er} trimestre 2018

1 - Faits marquants de l'année 2017 et 1^{er} trimestre 2018

L'année 2017 avec 928 217 voyages a été marquée par une fréquentation en hausse de 6,70% et une recette en hausse de 7,20% par rapport à l'année précédente, alors que le trafic de l'aéroport Marseille Provence a augmenté de +6,2% par rapport à 2016 pour atteindre 9 millions de passagers.

La croissance de la fréquentation de la navette a donc été plus forte que la hausse du trafic voyageur de l'aéroport. Elle a gagné par conséquent des parts de marché sur ses concurrents directs que sont les voitures personnelles et les taxis. Cependant, un mouvement social sur la société Keolis a freiné cette progression (16 novembre), une grève a eu lieu impactant la ligne 91, avec un service réduit effectif à 100 voyages / jour.

Pour la période de janvier à mars 2018 : 192 078 voyages (+ 2,60% par rapport au premier trimestre de 2017) alors que le trafic de l'aéroport Marseille Provence a augmenté de +5,40% par rapport au premier trimestre de 2017. La grève de Keolis du 16 au 30 mars 2018 a également freiné l'augmentation de la fréquentation.

- Les chiffres clés de la DSP depuis 2012

	2012	2013	2014	2015	2016	2017	T1 2018
Fréquentation	707 331	766 469	786 473	800 022	869 539	928 217	192 078
Variation Fréq (n/n-1) en %	+10,90 %	+9,40 %	+1,80 %	+1,70 %	+8,70 %	+6,70 %	+2,60 % (par rapport au T1 2017)
Recettes TTC	4 900 916	5 465 255	5 501 196	5 519 113	6 105 235	6 547 607	1 356 339
Variation Recettes TTC (n/n-1) en %	+7,20 %	+11,70 %	+0,70 %	+0,20 %	+10,70 %	+7,20 %	+3,40 % (par rapport au T1 2017)
Recettes HT	4 580 296	5 107 715	5 001 087	5 011 924	5 550 214	5 952 370	1 233 036
Variation Recettes HT (n/n-1) en %	+5,70 %	+11,70 %	-2,10 %	+0,20 %	+10,70 %	+7,20 %	+3,40 % (par rapport au T1 2017)

Cette fréquentation reste soumise à une forte saisonnalité :

Les mois de juin, juillet, août et septembre continuent de constituer les mois les plus fréquentés de la navette avec 39% de la fréquentation annuelle (31% en 2016). Une baisse est constatée en Juin comparé à l'année dernière dû à l'Euro 2016 mais les mois de Juillet Août et Septembre enregistrent en moyenne une hausse de fréquentation moyenne de 150 voyages par mois. Sur l'année, la moyenne des voyages par jour s'établit à 2495 : les mois de mai à septembre dépassent très nettement cette moyenne.

- Le mois le plus fréquenté est août avec 3145 voyages en moyenne par jour. Ce mois a enregistré une augmentation de 453 voyageurs par rapport à l'année dernière.
- Le mois le moins fréquenté est février avec 1784 voyages en moyenne par jour.

On distingue toujours 2 saisons :

- La saison basse, de novembre à mars : la fréquentation moyenne par jour est de 2070 voyages (en 2016, elle était de 1976 voyages par jour soit une augmentation de 100 voyages). La fréquentation dépasse les 2070 en novembre, décembre et mars.
- La saison haute, d'avril à octobre : la fréquentation moyenne par jour est de 2800 voyages (en 2016, elle était de 2660 voyages par jour soit une augmentation de 140 voyages). La fréquentation dépasse les 2800.

En 2017, une enquête qualitative a été réalisée et confiée à l'institut 3S marketing : entretiens semi-directifs à bord de la navette (habituels ou personnes primo-utilisatrices) : échantillon de 12 personnes variées de 19 à 72 ans, réalisation en juin 2017 : les résultats détaillés sont présentés en annexe du rapport annuel d'activité.

Parmi les faits marquants commerciaux, à signaler au 1^{er} février 2018, l'introduction du « Pass Métropolitain », forfait mensuel de 73€, accepté à bord de ligne L91.

2 - Faits marquants liés à la cessation du contrat au 1/04/2018

Le 31 mars 2018 la DSP prenait fin conformément à l'avenant 10 ; par conséquent, le délégataire a engagé les démarches techniques, contractuelles et règlementaires afin de clôturer ou de transférer des dossiers pour la reprise de la ligne 91 et du guichet de l'aéroport :

- Clôture du poste de vente de titre à Marseille Saint-Charles
- Résiliation du contrat de location des guichets de l'aéroport
- Résiliation des contrats pour les bornes de vente et des contrats de location pour les espaces des bornes à la gare Saint-Charles et à l'Aéroport
- Résiliation des contrats des ventes de titres SNCF et RTM
- Résiliation des prestations de ventes de billets en ligne (Digitick) et des ventes en ligne via Ryan Air
- Transfert du nom de domaine du site internet français et anglais à la Métropole et clôture du site internet (Actigraph)
- Résiliation du contrat du SAEIV (Geo3D)
- Envoi d'un courrier à l'agent de médiation
- Résiliation du contrat du coffre-fort (Brinks)
- Résiliation des CityPass (Office de Tourisme de Marseille)
- Résiliation des contrats de vidéo-surveillances et des alarmes (RCF)
- Résiliation des contrats téléphoniques (Orange)
- Résiliation du contrat des TPE bancaires
- Résiliation du contrat du photocopieur
- Résiliation du contrat d'électricité
- Résiliation du contrat de stockage des titres (Shurgard)
- Résiliation des prestations de ménages
- Résiliation des contrats concernant la fontaine à eau et la machine à café

3 – Principaux éléments de résultats financiers 2017 et 1^{er} trimestre 2018

Compte d'Exploitation 2017

LIGNE REGULIERE AEROPORT MARSEILLE

COMPTES D'EXPLOITATION 2017 - HORS TAXES		Ecart coût réel / prév	DSP base indexée	DOP base
			1,0518	
Coûts H.T.			valeur 2017	valeur déc 2010
FRAIS KILOMETRIQUES	676 783	-54 869	731 653	695 637
FRAIS DE CONDUITE	1 066 925	-14 009	1 080 935	1 027 725
ASSURANCES VEHICULES	15 777	0	15 777	15 000
FRAIS DE MATERIEL	585 985	0	585 985	557 139
TOTAL COUT DIRECT	2 346 470	-88 878	2 414 348	2 295 501
FRAIS GENERAUX	802 570	40 635	761 934	724 428
dont impôts et taxes divers & CÉT	36 419	-16 703	63 122	60 607
dont frais d'accostage	47 002	3 791	43 212	41 054
FRAIS DE VENTE	481 802	46 151	435 651	414 205
dont Personnel et gestion point de vente	401 677			
dont Poste marketing	37 792			
dont Budget de communication	42 334			
AUTRES FRAIS (amort + frais fin autres invest)	16 232	0	16 232	15 433
TOTAL DES FRAIS DE STRUCTURE	1 300 804	88 788	1 219 818	1 154 067
COUT TOTAL DEPENSES HORS MARGE ET ALEAS	3 646 974	17 807	3 628 187	3 449 568
MARGE	117 778	-17 807	136 886	129 006
COUT TOTAL DEPENSES	3 763 862	0	3 763 862	3 578 574
Excédent de recettes et bonus qualité				
Coût du réseau 2017 indexé	3 763 861,83			
Excédent de recettes reversée aux délégataires	342 227			
Intéressement qualité 2017	70 290			
Autres recettes	0			
TOTAL EXCEDENT DE RECETTES 2017 ET BONUS QUALITE	412 617			
TOTAL REMUNERATION DELEGATAIRE 2017	4 176 389			

Synthèse de la répartition AOMD / délégataire 2017

Pour un total de recettes encaissées de 5 949 516€, la collectivité perçoit un reversement de 1 649 728€.

LIGNE REGULIERE AEROPORT MARSEILLE

TOTAL RECETTES ENCAISSEES EN 2017	5 949 516
Prévision de recettes	5 388 952
Excédent de recettes	560 564
<i>dont part délégataire</i>	<i>342 227</i>
<i>dont part Autorité Organisatrice</i>	<i>218 337</i>

DELEGATAIRE	
Coût du réseau 2017 indexé	3 763 852
Excédent de recettes 2017	342 227
Intéressement qualité 2017	70 290
Total rémunération délégataire 2017	4 176 369
Coût réel d'exploitation en 2017	3 646 074
Marge 2017	530 295
<i>dont excédent de recettes 2017 et bonus qualité 2017</i>	<i>412 517</i>

AUTORITE ORGANISATRICE	
Intéressement reversé sur engagement de recettes	1 625 100
Excédent de recettes 2017	218 337
Intéressement qualité 2017	-70 290
Frais d'accostage supplémentaires	-123 420
Total rémunération Autorité Organisatrice 2017	1 649 728

Compte d'exploitation 1^{er} trimestre 2018

COMPTES D'EXPLOITATION 2018 - HORS TAXES		Ecart (coût réel / prévu)	DSP base indexée	DSP base
			1,0813	2010
Coût H.T.			2018	2010
FRAIS KILOMETRIQUES	164 710	-20 120	185 448	171 508
FRAIS DE CONDUITE	200 970	-23 007	273 976	258 394
ASSURANCES VEHICULES	3 000	0	3 000	3 000
FRAIS DE MATERIEL	148 527	0	148 527	127 352
TOTAL COUT DIRECT	518 217	-83 736	611 953	565 953
FRAIS GENERAUX	74 907	-112 156	163 134	178 606
dont Impôts et taxes divers à CET	9 734	-2 681	13 464	12 452
dont frais d'entretien	9 300	-1 644	10 953	10 129
FRAIS DE VENTE	130 880	30 457	110 422	102 120
dont Personnel et gestion point de vente	108 257			
dont Foire marketing	10 717			
dont Budget de communication	11 902			
AUTRES FRAIS (dont 4 frais fin autres invest)	4 134	0	4 114	3 006
TOTAL DES FRAIS DE STRUCTURE	209 961	-87 699	307 880	264 533
COUT TOTAL DEPENSES HORS MARGE ET ALEAS	728 178	-191 435	919 613	850 486
MARGE	225 931	191 435	34 496	31 903
COUT TOTAL DEPENSES	954 109	0	954 109	902 389
Excédent de recettes et bonus qualité				
Coût du réseau 2018 indexé	530 703,84			
Excédent de recettes reversée aux délégataires	0			
Intéressement trimestre 2018	17 015			
Autres recettes	10 892			
			Compensation pass métropolitain	
TOTAL EXCEDENT DE RECETTES 2018 ET BONUS QUALITE	17 825			
TOTAL REMUNERATION DELEGATAIRE 2018	984 936			

Synthèse de la répartition AOMD / délégataire 1^{er} trimestre 2018

Pour un total de recettes encaissées de 1 236 750€, la collectivité perçoit un reversement de 234 396€.

TOTAL RECETTES ENCAISSEES EN 2018	1 236 750
Prévision de recettes	1 238 234
Excédent de recettes	-1 484
<i>dont part délégataire</i>	<i>0</i>
<i>dont part Autorité Organisatrice</i>	<i>0</i>

DELEGATAIRE	
Coût du réseau 2018 indexé	954 109
Excedent de recettes 2018	0
Intéressement qualité 2018	17 035
Total rémunération délégataire 2018	971 144
Coût réel d'exploitation en 2018	728 178
Marge 2018	242 966
<i>dont excédent de recettes 2018 et bonus qualité 2018</i>	<i>17 035</i>

AUTORITE ORGANISATRICE	
Intéressement reversé sur engagement de recettes	284 125
Excedent de recettes 2018	0
Intéressement qualité 2018	-17 035
Frais d'accostage supplémentaires	-32 694
Total rémunération Autorité Organisatrice 2018	234 396

4 - Détails de l'offre et des moyens

L'offre kilométrique

2017 : **1 375 786 km** contre 1 343 471 km en 2016 (+2,4 %), en raison de l'augmentation de l'offre à 15 minutes à compter du 3 juillet 2017

2018 : **341 752 km** contre 329 724 km au premier trimestre 2017 (+3,6 %).

Le personnel, effectif nominal

- Une Directrice
- Une Responsable Marketing (0,25 EQTP)
- Une Responsable Qualité (0,15 EQTP)
- 3 Contrôleurs et un Responsable de Site basés directement à l'Aéroport
- 28 conducteurs
- 5 hôtesses pour les guichets de vente de l'aéroport
- 5 bagagistes

Les moyens techniques

Les 10 autocars de type Magelys Pro (véhicules Grand tourisme), renouvelés en septembre et octobre 2015 constituent la flotte de véhicule dédiée à l'exploitation de la navette Marseille Aéroport. L'ensemble des véhicules disposent du logo de la métropole Aix-Marseille-Provence. Ces véhicules de type Magelys Pro EURO VI ont permis de placer la navette Marseille Aéroport sur un créneau haut de gamme (avec des véhicules de Grand Tourisme), offrant de nombreux services pour le voyageur :

- Girouettes claires et lisibles
- Accessibilité aux personnes à mobilité réduite
- Entièrement climatisés
- Baies panoramiques offrant une grande clarté intérieure
- Boîtes automatiques pour une conduite plus souple
- Sièges grand confort
- Repose pieds
- Tablettes
- Nouveaux systèmes de fermeture des soutes sécurisés
- Des écrans TFT à bord diffusant des films de sécurité, et films touristiques, en partenariat avec l'aéroport et l'office de tourisme de Marseille du département des Bouches du Rhône
- Une capacité des soutes de 10,8 m³.



Les points de vente

La vente aux guichets

Deux points de vente sont proposés aux clients, positionnés à chaque terminus de la ligne :

- à l'Aéroport Marseille Provence, au centre de la nouvelle gare routière mise en service le 30 mai 2017 (situé entre le terminal AMP1 et le terminal AMP2),
- à la Gare SNCF Marseille St Charles (service assuré par du personnel de la RTM).

Les horaires d'ouverture proposés permettent de couvrir une large amplitude : guichet de l'aéroport 6h05 - 22h10 du lundi au dimanche ; guichet de la gare : 5h30 - 21h30 du lundi au dimanche.

5 hôtesses assurent l'information et la vente de titres de transport en français, anglais, arabe et espagnol. En dehors des heures d'ouverture, les conducteurs assurent la vente à bord. Pour améliorer l'accueil des clients voyageurs, le guichet aéroport s'est doté d'une signalétique extérieure et la mise en place de micro extérieur et intérieur afin de permettre aux voyageurs de mieux entendre les hôtesse et de disposer de tous les tarifs des services proposés aux guichets.

La vente en ligne

La vente des billets de la navette est disponible sur le site dédié <http://www.navettemarseilleaeroport.com/>. Il offre plus de souplesse au client, en lui permettant de préparer son voyage en amont, sans attente au guichet. En 2018 le partenariat avec Digitick a été reconduit pour un trimestre. Quatre types de titres sont disponibles à l'achat en ligne :

- billet plein tarif
- tarif enfant (6-11 ans)
- tarif jeune (12-25 ans)
- l'aller-retour

La vente aux bornes

En Août 2015, 2 bornes ont été placées à l'Aéroport et 1 à la Gare Saint Charles à proximité des guichets. Ces bornes permettent de faciliter l'acte d'achat pour les voyageurs, y compris pendant les heures de fermeture des guichets, en quelques minutes.

Les bornes de distribution automatique de titres sont devenues un canal indispensable de distribution des titres, comme en témoignent les chiffres du premier trimestre 2018, avec plus de 9,20% des recettes obtenues auprès de ces bornes.



Ventes des titres par le biais du site de Ryanair

La vente des titres unitaires de la navette Marseille Aéroport depuis le site internet de vente RYANAIR est possible depuis le 12 Août 2015, grâce à la mise en place d'un partenariat avec Ryanair pour proposer des billets Navette Marseille-Aéroport en même temps que l'achat de billets d'avion (billets unités).

Bien que ce canal de vente reste marginal (0,19% des recettes au premier trimestre, Bien que ce canal de vente reste marginal (0,19% des recettes au premier trimestre 2018), il apporte néanmoins de la visibilité à la navette, via le site Ryanair.

5 – Contrôles fraude et démarche Qualité

Suivi des contrôles effectués en 2017

	Nombre de voyageurs contrôlés	Fréquentation totale	Taux de contrôles	Nombre de véhicules contrôlés
Janvier 17	5 266	61 588	8,6 %	332
Février 17	2 737	55 315	4,9 %	176
Mars 17	5 121	70 267	7,3 %	292
Avril 17	1 701	77 962	2,2 %	82
Mai 17	4 149	85 440	4,9 %	198
Juin 17	2 542	80 720	3,1 %	164
Juillet 17	3 283	95 408	3,4 %	168
Août 17	3 073	97 506	3,2 %	175
Septembre 17	3 150	88 884	3,5 %	183
Octobre 17	2 667	81 535	3,3 %	163
Novembre 17	2 115	65 002	3,3 %	161
Décembre 17	2 130	68 590	3,1 %	168
Total 2017	37 934	928 217	4,1 %	2 262

Suivi des contrôles en 2018

5,1% de voyageurs contrôlés, donc une amélioration de 1 point par rapport à 2017.

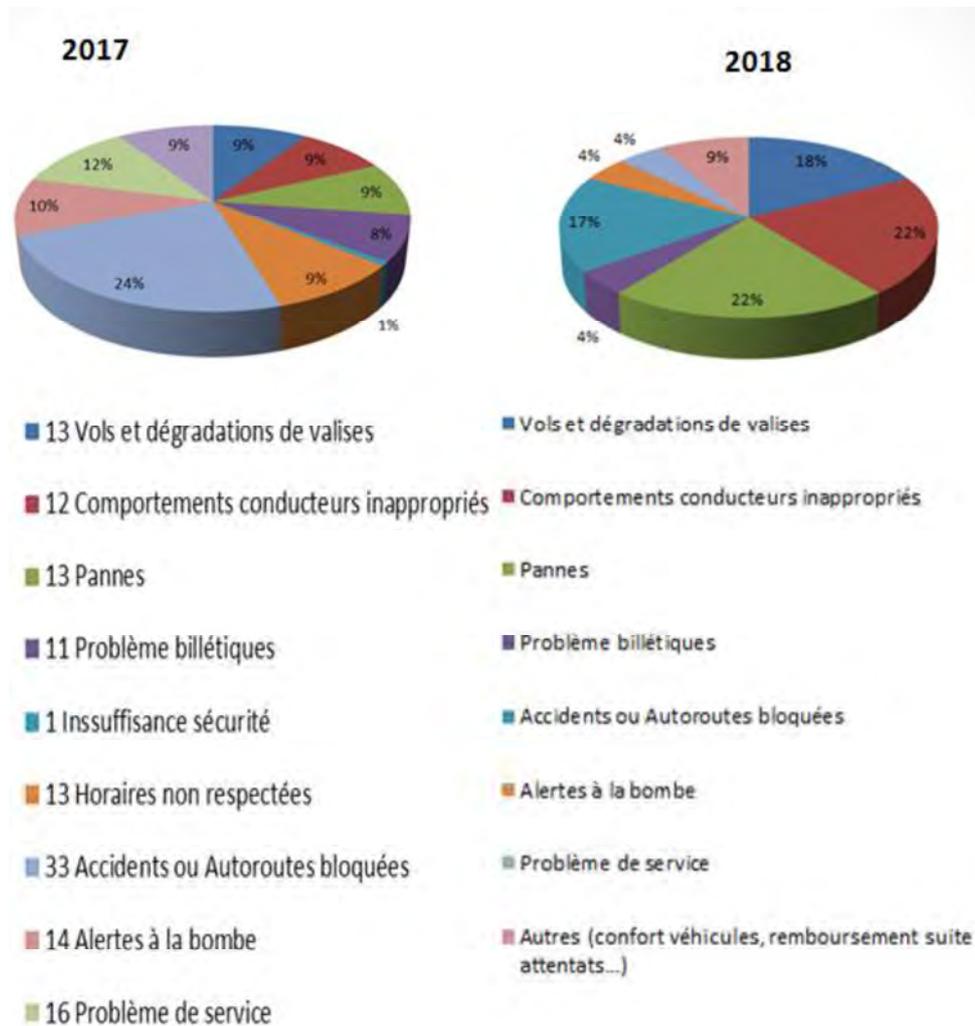
	Nombre de voyageurs contrôlés	Fréquentation totale	Taux de contrôles	Nombre de véhicules contrôlés
Janvier 18	1 899	63 974	3,0 %	192
Février 18	1 643	57 572	2,9 %	172
Mars 18	6 257	70 532	8,9 %	264
Total 2018	9 799	192 078	5,1 %	628

Démarche Qualité

Relation clientèle / incidents et réclamations

Nombre de réclamations / incidents en 2018 : 23 au total, dont 13 incidents d'exploitation, aléas ou manquements d'exploitation (57% du total), dont 10 incidents non imputables au transporteur : alerte à la bombe, attentat, accidents, embouteillages... :

- 10 réclamations clients (43% du total), 2 sont liées à des vols de bagages et 5 concernent des mécontentements liés aux comportements des conducteurs,
- nombre de réclamations identique à celui de 2017 sur la même période,
- nombre d'incidents qui augmente légèrement par rapport au premier trimestre 2017 (+5 incidents)
- récurrence des problèmes de circulations qui engendrent des retards aux départs : circulation de plus en plus dense sur les axes empruntés
- réclamations liées à des vols de bagages,
- clients attentifs à la qualité de l'accueil et du service, dispensés par notre personnel (conducteurs, hôtesses, bagagistes), qui n'hésitent pas à exprimer leur mécontentement au moindre incident.



Intéressement du délégataire à la démarche Qualité de la DSP

Le contrat de DSP dispose d'un intéressement du délégataire en fonction d'un indice global de qualité mesuré par enquêtes mensuelles, confiées à un organisme extérieur indépendant (SCAT).

2017

La formule de calcul de l'intéressement permet de dégager une rémunération du délégataire de 70 289€ en 2017.

TOTAL QUALITE L91 Janvier à Décembre 2017

TOTAL 2017		TOTAL PONCTUALITE	TOTAL Accueil AMP	TOTAL TELEPHONE	TOTAL SITE INTERNET	TOTAL VEHICULE	TOTAL CONDUCTEUR	st charles	TOTAL BAGAGE	TOTAL MENSUEL
janv-17	Nb visites	30	13	10	4	30	30		30	91,55%
	Nb NC	0	0	5	0	9	0		0	
	Total	100,00%	100,00%	50,00%	100,00%	70,00%	100,00%		100,00%	
févr-17	Nb visites	30	12	10	4	30	30		30	89,44%
	Nb NC	0	5	0	0	6	4		0	
	Total	100,00%	58,33%	100,00%	100,00%	80,00%	86,67%		100,00%	
mars-17	Nb visites	30	12	9	4	30	30		30	89,91%
	Nb NC	0	3	2	1	8	1		0	
	Total	100,00%	75,00%	77,78%	75,00%	73,33%	96,67%		100,00%	
avr-17	Nb visites	30	13	9	4	30	30		30	73,28%
	Nb NC	0	5	2	1	21	700%		3	
	Total	100,00%	61,54%	77,78%	75,00%	30,00%	76,67%		90,00%	
mai-17	Nb visites	29	12	10	4	29	29		29	72,25%
	Nb NC	3	6	4	1	18	5		3	
	Total	89,66%	50,00%	60,00%	75,00%	37,93%	82,76%		89,66%	
juin-17	Nb visites	30	13	10	4	30	30		30	68,52%
	Nb NC	1	9	4	0	24	7		2	
	Total	96,67%	30,77%	60,00%	100,00%	20,00%	76,67%		93,33%	
juil-17	Nb visites	29	13	10	4	29	29		29	61,04%
	Nb NC	3	9	6	1	29	4		5	
	Total	89,66%	30,77%	40,00%	75,00%	0,00%	86,21%		82,76%	
août-17	Nb visites	30	12	10	4	30	30		30	63,38%
	Nb NC	3	8	5	2	30	4		2	
	Total	90,00%	33,33%	50,00%	50,00%	0,00%	86,67%		93,33%	
sept-17	Nb visites	30	11	10	4	30	30		30	66,38%
	Nb NC	1	6	2	1	27	9		2	
	Total	96,67%	45,45%	80,00%	75,00%	10,00%	70,00%		93,33%	
oct-17	Nb visites	28	11	10	4	28	28		28	67,01%
	Nb NC	1	6	3	1	23	11		0	
	Total	96,43%	45,45%	70,00%	75,00%	17,86%	60,71%		100,00%	
nov-17	Nb visites	30	12	10	4	30	30		30	66,76%
	Nb NC	1	7	2	1	26	7		4	
	Total	96,67%	41,67%	80,00%	75,00%	13,33%	76,67%		86,67%	
déc-17	Nb visites	30	11	9	4	26	26		26	63,20%
	Nb NC	3	9	4	1	21	9		1	
	Total	90,00%	18,18%	55,56%	75,00%	19,23%	65,38%		96,15%	

TOTAL VISITES	Nb visites	356	145	117	48	352	352		352	
TOTAL "NC"	Nb NC	16	73	39	10	242	68		22	
Indice indicateur	Total	95,51%	49,66%	66,67%	79,17%	31,25%	80,68%		93,75%	
Quantités mensuelles		30	12	6	4	30	30		30	
Pondération		200	150	50	50	200	200		150	Somme
TOTAL PONDERE		191,0	74,5	33,3	39,6	62,5	161,4		140,6	Total intéressement

2018

On constate depuis mi-2017 une baisse significative et constante de l'indice global de qualité de service de la ligne (perte de 20 points) liée aux mouvements sociaux et au manque de motivation du délégataire en lien avec la perspective de cessation de son contrat, renouvelé sous forme de marché public.

La formule de calcul de l'intéressement permet néanmoins de dégager une rémunération du délégataire de 17 034€ au 1^{er} trimestre 2018.

TOTAL QUALITE L91 Janvier à Mars 2018

TOTAL 2018		TOTAL PONCTUALITE	TOTAL Accueil AMP	TOTAL TELEPHONE	TOTAL SITE INTERNET	TOTAL VEHICULE	TOTAL CONDUCTEUR	st charles	TOTAL BAGAGE	TOTAL MENSUEL
janv-18	Nb visites	29	12	10	4	29	29		29	72,37%
	Nb NC	1	7	2	0	22	6		1	
	Total	96,55%	41,67%	80,00%	100,00%	24,14%	79,31%		96,55%	
Pondération		28,97%	5,00%	4,80%	4,00%	7,24%	23,79%		28,97%	
févr-18	Nb visites	30	12	10	5	30	30		30	71,55%
	Nb NC	1	4	1	1	24	8		2	
	Total	96,67%	66,67%	90,00%	80,00%	20,00%	73,33%		93,33%	
Pondération		29,00%	8,00%	5,40%	3,20%	6,00%	22,00%		28,00%	
mars-18	Nb visites	30	11	9	4	30	30		30	68,03%
	Nb NC	1	8	4	1	23	7		2	
	Total	96,67%	27,27%	55,56%	75,00%	23,33%	76,67%		93,33%	
Pondération		29,00%	3,27%	3,33%	3,00%	7,00%	23,00%		28,00%	

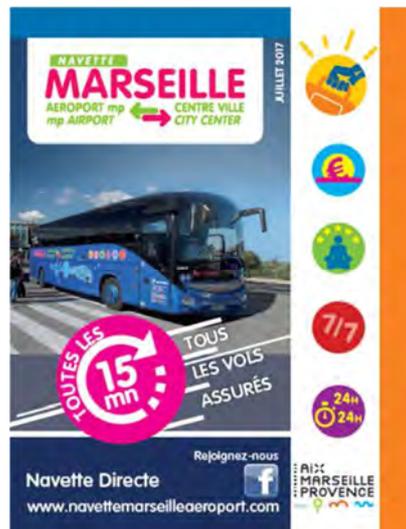
TOTAL VISITES	Nb visites	89	35	29	13	89	89		89		
TOTAL "NC"	Nb NC	3	19	7	2	69	21		5		
Indice indicateur	Total	96,63%	45,71%	75,86%	84,62%	22,47%	76,40%		94,38%		
Quantités mensuelles		30	12	6	4	30	30		30		
Pondération		200	150	50	50	200	200		150	Somme Pondération	Total Intéressement
TOTAL PONDERE		193,3	68,6	37,9	42,3	44,9	152,8		141,6	681,4	17 034,86 €

Plan Marketing

Information voyageurs

L'information voyageur papier

Les fiches horaires n'ont pas été modifiées durant les mois de Janvier, Février et Mars 2018. Les dernières modifications remontent donc aux changements de noms des différents terminaux et halls de l'aéroport en novembre. Ces fiches horaires sont disponibles dans les guichets dédiés Navette Marseille aéroport en gare St Charles et à l'aéroport Marseille Provence, ainsi qu'à bord des véhicules.



L'information aux points d'arrêt et espace de ventes

Gares Routières St Charles et Aéroport

Depuis le 30 mai 2017, chaque quai de la gare routière ou de l'Aéroport Marseille Provence dispose d'un écran TFT permettant aux voyageurs de connaître l'horaire du prochain départ ; l'information aux points d'arrêts est donc digitale.

Guichets et relais de proximité

L'affichage de la façade du guichet de vente de l'aéroport a été repensé en partenariat avec l'aéroport, lors de la livraison de la nouvelle gare routière le 30 mai 2017. Ce dispositif offre une information en Français et en Anglais disponible en permanence, même lors de la fermeture

Divers relais d'informations de proximité : hôtels du centre de Marseille et périphérie, hôtels de l'aéroport, commerces de l'aéroport, Office du Tourisme, les véhicules chèque Parking, les entreprises de la zone Aéroport, campus de Marseille, centre commercial « Les terrasses du port », les bureaux de change, les théâtres, les discothèques, les instituts linguistiques.

L'information embarquée

Les écrans

A bord des véhicules, plusieurs types d'information sont disponibles :

- information statique (présentoir de fiches horaires, tarifs en vigueur, horaires, règlement),
- information sonore et visuelle avec les écrans TFT
- film sur la sécurité de l'aéroport, diffusé à bord dans le sens Gare St Charles Marseille aéroport.

L'affichage à bord

Sont présents à l'intérieur de la navette le règlement de la Navette ainsi que les conditions générales de vente sur lesquelles figurent la mention sur le médiateur ainsi que ses coordonnées.

Parmi les services proposés à bord des véhicules, des applications numériques mises en route en 2015, SMART TRIP et SMART PRESS, sont disponibles depuis un smartphone ou une tablette. SMART TRIP : met à disposition des voyageurs plus de 2000 histoires ou contes à lire en fonction de l'envie. SMART-PRESS est un service de presse exclusif, gratuit et offrant un accès à différents magazines en ligne.

L'information digitale

La composition du site internet : dès la page d'accueil du site internet, le produit « navette » est mis en avant :

- Toutes les 15 min aux heures de pointes
- En correspondance avec les vols 7/7
- Les services +
- Les correspondances à la gare St-Charles et les principaux lieux touristiques accessibles

Un module de sondage était aussi présent sur la page d'accueil du site afin d'en savoir plus sur la clientèle internet : au premier trimestre 2018, le site internet de la navette Marseille/Aéroport www.navettemarseilleairport.com compte 49 152 nouveaux visiteurs contre 58 307 le premier trimestre 2017, soit une baisse de -15,7% en un an. Le nombre total de visites est de 71 426 en 2018 contre 78 953 visites en 2017 soit une baisse de -9,53 %.



Les actions de promotion

En complément des actions d'amélioration de l'information voyageur, sur le premier trimestre 2018 différentes actions de promotion de la navette et de campagnes de conquêtes de nouveaux clients ont été menés.

Panneau publicitaire Aéroport

Un panneau publicitaire Muppy de 2m² a été mis en place au niveau de la livraison des bagages, du 29 janvier au 28 février pour créer du trafic immédiat sur la navette, offrant une visibilité incontournable en arrivée du terminal.

Affichage mobile

Un affichage mobile a roulé pendant 4 jours (du 21 au 24 février), 8 heures par jour afin d'augmenter la visibilité dans le centre de Marseille intra-muros, sur les axes à fort trafic voitures et piétons.

Insertions web : campagne de Display ciblée

Du 22 janvier au 11 mars, a été réalisée sur les sites de voyages une campagne display à la performance. 1 312 Clics ont été générés sur les différents sites, grâce à un web banner.

Actions de partenariats et référencement

Compagnies aériennes / Ryan Air avec Plus group

La vente de billets unitaires et de tickets Aller/Retour sur le site internet de Ryan Air (moyennant une commission de 10%) a été reconduite pour le premier trimestre 2018.

Offices du tourisme

Les City Pass Marseille Combinés Navette sont toujours proposés lors du premier trimestre 2018, dans le cadre d'un partenariat avec l'office de tourisme de Marseille. Le City Pass Marseille est un passeport touristique et culturel pour visiter Marseille incluant le transport urbain et l'accès à de nombreuses prestations touristique (musées, petit train...). Par ailleurs, il permet de bénéficier de réduction chez de nombreux commerçants pour 33,70 € / jour et 39,70 € pour deux jours. Ce City Pass comprend un aller/retour avec la Navette. Le partenariat avec l'office de Tourisme d'Aix en Provence concerne le Pass Provence : passeport touristique et culturel pour visiter Aix en Provence qui donne accès sur simple présentation à des offres et des bons plans exclusifs auprès de nombreux commerçants.

Le Bureau des Congrès de Marseille

Le délégataire est adhérent depuis mai 2016 ce qui permet de rejoindre le réseau de professionnels locaux du tourisme d'affaire et de bénéficier d'une insertion dans le guide congrès papier et web pour la saison des congrès.

Club des croisiéristes et Tour Operators

Le délégataire est adhérent du club Croisières depuis décembre 2015, bénéficiant de nombreux contacts offerts par le club croisières pour proposer les services de la navette aux congressistes et toucher les croisiéristes faisant escale à Marseille : présence sur la brochure du Cruise club Marseille Provence ce qui permet de gagner en visibilité par rapport aux croisiéristes. Un e-mailing a été effectué en janvier auprès des tours operators afin de présenter tous les services de la navette Marseille Aéroport.

SYNTHESE DE LA DSP

Offre	1 ligne BHNS 14 lignes régulières, 1 ligne du dimanche, 7 secteurs de TAD, Service TAD PMR 34 circuits scolaires soit un total de 3 709 425 km, dont : - 183 300 km de TAD - 360 843 km scolaires	Déviations : 31 263. kms supplémentaires liés essentiellement aux travaux de voirie sur les 8 communes.		11 698 km non effectués
Fréquentation	2 686 357 voyages Dont 90% sur les lignes urbaines Titres utilisés : 67 % d'abonnés 32 % d'occasionnels	Evolution 2016 / 2015 : +3.96%	Taux de correspondance : 13.9 %	0,71Voyageurs/km
Moyens	120 véhicules 158 conducteurs 10 contrôleurs	Effectif total : 207 personnes	Age moyen du parc : 6 ans et 2 mois	
Marketing	Budget : 292 124 € HT	35% des dépenses pour l'information voyageurs	41 % des dépenses pour la promotion, La fidélisation et la conquête de nouveaux clients 16% des dépenses pour des études et enquêtes 8% pour des actions commerciales et diverses	278 réclamations traitées
Qualité	Priorité annuelle : - Information dans les véhicules - Netteté et propreté des véhicules - disponibilité des valideurs Budget : 57 629 € HT	420 enquêtes mystères	420 mesures con- tradictoires délégataire / autorité organisatrice	
Fraude	Taux fraude appa- rent : 1.6 %	Taux de fraude réel (enquête) : 11,6 % (du lundi au samedi)	145 690 clients contrôlés	2 347 PV dressés

	Taux de contrôle : 5.42%	11.5 % (en semaine) Taux de fraude avec évation de recettes : 11,1 % Taux de non validation : 0.5 %		
Financier	1 857 120 € de recettes de trafic + 3.96 % par rapport à 2015 1 916 754€ HT d'engagement de recettes	Coût du réseau : 18 367 151 € yc investissement en matériel roulant (réseau urbain + circuits scolaire)	Contribution financière de l'AO 16 450 830 €	