PRESENTATION DU RAPPORT D'ACTIVITE 2018 DU GROUPEMENT SPL FAÇONEO MOBILITE - RTM POUR L'EXPLOITATION DU RESEAU DE TRANSPORT LES LIGNES DE L'AGGLO

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.

L'année 2018 est donc la première année pleine d'exploitation pour le groupement.

Le réseau comprend 16 lignes régulières et 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 entre 5H30 et 7H00 selon les lignes
- fin de service entre 19H et 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.

Au 31.12.2018, le groupement emploie 153 salariés, dont 71% sont conducteurs, y compris sous-traitance (8 recrutements et 4 départs).

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

Reçu au Contrôle de légalité le 28 novembre 2019

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 et 2018

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.

Avenant n°2 approuvé par le Conseil métropolitain du 13 décembre 2018 portant sur les modifications apportées à l'offre dans le cadre de l'année 2018 ; le nouveau programme de renouvellement du parc proposé par l'Opérateur ; la décision de revoir l'engagement de fréquentation en 2019, pour tenir compte des choix d'évolution d'offre structurant de septembre 2018 ; la mise à jour de différents articles et annexes du contrat concernant notamment le contenu du rapport d'activité, les modalités d'entretien des biens mis à disposition, la liste des équipements mis à disposition par l'Autorité Organisatrice, la définition des courses mal effectuées, les modalités de calcul de l'indexation des dépenses et de la prime qualité.

II. RAPPORT D'ACTIVITE 2018 PRESENTE PAR L'OPERATEUR INTERNE

A – Compte rendu technique sur l'année 2018 :

L'année 2018 a été marquée par une adaptation conséquente de l'offre en septembre, avec une évolution de l'offre de la ligne 1 représentant +1,4% de km sur les lignes régulières.

L'objectif était de proposer une desserte améliorée des trois zones d'activité : la Martelle, les Paluds et le parc d'activité de Gémenos, qui emploient 12 000 salariés, à travers :

- Le passage à 10 minutes de fréquence pour la ligne 1 qui irrigue les zones d'activité, au départ du pôle d'échange d'Aubagne,
- Des modifications d'itinéraire pour une meilleure connexion des lignes interurbaines à la ligne 1, au niveau de la sortie d'autoroute ZI des paluds.

Cette adaptation s'est traduite par une hausse de 12% de la fréquentation de la ligne 1 sur les mois de septembre à décembre 2018.

On peut noter également la poursuite du déploiement du Système d'Aide à l'Exploitation et à l'Information Voyageurs, sur 4 lignes supplémentaires, soit 14 lignes équipées et 59 bornes d'information voyageurs installées.

Diverses actions marketings ont permis de développer la présence du réseau Lignes de l'agglo sur les réseaux sociaux, à l'intérieur des établissements scolaires, sur les marchés, sur des stands-entreprises et avec l'adaptation de l'offre sur des événements comme la fête médiévale, fête de la Musique, foire de Noel.

Reçu au Contrôle de légalité le 28 novembre 2019

B – Principaux résultats de 2018

L'année 2018 se solde ainsi avec 6,266 millions de voyages sur le réseau lignes de l'agglo.

	Tramway		Lignes régulières		Circuits scolaires		Résa'bus		total réseau		Evolution
	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017/2018
Voyageurs	2 254 204	2 266 103	3 549 608	3 588 632	243 809	281 026	129 011	131 128	6 176 632	6 266 889	1,46%
Km	155 746	156 112	1 812 847	1 809 994	78 600	81 013	267 224	263 605	2 314 417	2 310 724	-0,16%
V/K	14,47	14,52	1,96	1,98	3,10	3,47	0,48	0,50	2,67	2,71	

Grâce à des ajustements de l'offre scolaire au plus près de la fréquentation, l'offre kilométrique est maintenue à 2,310 millions de km commerciaux.
L'offre kilométrique totale, y compris haut le pied est de 6,670 millions de km pour l'année 2018.

Le ratio V/K com. : avec un ratio de 2,7 voyages par km parcourus sur l'ensemble du réseau, l'offre mise en place est bien utilisée, comparativement à d'autres réseaux similaires qui enregistrent moins de 1 voyage par km.

C - Qualité du service :

Les contrôles effectués dans le cadre de la démarche contractuelle pour mesurer la qualité de service obtiennent une moyenne de 91,7% sur l'année 2018 (92% en 2016, dernière année pleine avec Transdev). Les critères à améliorer concernent la ponctualité (84%) et la conformité du bus (84%), tandis que les meilleurs résultats sont obtenus sur l'information voyageur au point d'arrêt (95%), l'accueil au service de renseignement téléphonique (98%) et le comportement des conducteurs (98%).

On peut noter cependant les difficultés rencontrées par l'opérateur dans le cadre de la maintenance du parc de véhicules, activité sous-traitées à la Société Varoise de transport. De nombreuses pannes de véhicules ont été subies, notamment sur les véhicules les plus anciens, soit un taux d'indisponibilité de 25%, conduisant l'Opérateur à décider d'un programme de renouvellement anticipé de certains véhicules et au lancement d'une étude pour l'internalisation de la maintenance.

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, avec 208 faits signalés, sont stables sur le réseau et proviennent majoritairement des automobilistes (notamment stationnements illicites aux abords des arrêts et du tramway), d'un peu de chahut des élèves à bord des bus et certains comportements dangereux sur le tramway. Seulement 7 actes de vandalisme (19 en 2017) sur le matériel. En revanche un nombre accru d'accidents : 83 petits accidents matériels (contre 7) et 24 accidents corporels contre 11 en 2017.
Sur l'année 2018, comme en 2017, aucun procès-verbal n'a été dressé sur le réseau. Des actions conjointes de contrôle avec la police municipale et nationale permettent une maîtrise des incivilités.

E - Compte rendu financier sur l'année 2018 :

Le compte d'exploitation présenté par le groupement nous donne les éléments suivants :

Charges de l'Opérateur interne : 14 373 K € HT

Recettes de l'Opérateur interne : 15 370 K € HT

Reçu au Contrôle de légalité le 28 novembre 2019

- **Contribution financière forfaitaire définitive :** 13 352 K€ HT

(après déduction de 10 000€ HT de pénalités pour non-conformité et remboursement CETRA, Contribution Economique Territoriale, Versement Transport et Taxe sur les salaires)

- **Compensations tarifaires**:
- Lignes régulières : 5 854 735 voy.*0,3€ = 1 756 K€HT
  Soit un dépassement de l'engagement de fréquentation, fixé à 5 774 000 voyages pour 2018, générant une prime de 24,2 K€.
- Bus sur réservation : 263 605 km*0,5€ = 131 K€HT.
- Soit engagement, fixé à 290 000 km, non atteint, générant un malus de 13,2 K€.
- **Prime qualité : 36 605 € HT**
- **Dessertes événementielles : 3 192 € HT**

Le contrat ne prévoit pas de recettes publicitaires et aucune recette infraction n'a été perçue sur la période. A ces recettes versées par la Métropole, s'ajoute le remboursement par l'ETAT de la TIPP pour 92 000€

Résultats 2018 : 1 089K€, soit 7,5% des dépenses.

L'opérateur explique la marge ainsi dégagée, supérieure d'un peu plus de 500 K€ au prévisionnel, par la performance de sa politique d'achat et par une faible sinistralité.

Elle va permettre à l'opérateur d'investir, dès 2019, pour une amélioration continue de la performance et de la qualité de service offerte. C'est ainsi qu'il prévoit :

- la mise en œuvre d'un renouvellement anticipé de 2/3 du parc des véhicules urbains en 2019 (acté par avenant 2)
- le déploiement de la vidéo protection sur le parc renouvelé
- l'internalisation de sa maintenance pour garantir un meilleur niveau de qualité et une adaptation aux choix métropolitains d'acquérir du matériel roulant au GNV
- l'accompagnement de la Métropole dans la transition énergétique en choisissant de modifier le parc interurbain pour des autocars fonctionnant au GNV
- La prise en charge à ses frais de la nouvelle livrée métropolitaine sur une partie du parc non renouvelé

En rapportant les sommes versées à l'exploitant, divisées par le nombre de km totaux produits, on obtient le coût kilométrique de 5,8 €/km. Ce coût s'explique par le niveau d'offre et par le type d'offre (tramway).

Le coût par voyageur transporté est lui de 2,5€/voyage, moins élevé que d'autres réseaux de taille comparable. Ce bon résultat s'observe depuis la mise en place de la gratuité en 2009, qui a permis de tripler la fréquentation en 10 ans. On peut rappeler que ce ratio était à 5€/voyage en 2008 lorsque le réseau était payant.

A noter, grâce aux optimisations faites sur le réseau, le coût/par voyage est maintenu à 2,5€ sur les lignes de l'agglo depuis 2012 (avant la mise en place du tramway) : les dépenses ont certes augmenté depuis mais au même rythme que la fréquentation.

III. CONCLUSION GENERALE SUR L'ACTIVITE DE L'EXERCICE 2018

Pour cette première année pleine d'exploitation, si on met de côté les problèmes liés à la maintenance, qui devrait être prochainement mieux maîtrisée, le contrat d'Obligation de service publique, confié à l'opérateur interne de la Métropole, constitué en groupement SPL Façonéo –RTM, donne satisfaction sur le plan de la qualité du service offert et des résultats de fréquentation obtenus.

Reçu au Contrôle de légalité le 28 novembre 2019

2018

RAPPORT D'ACTIVITÉ DU RÉSEAU

LIGNES DE L'AGGLO

SEM SPL Faconéo GROUPE PUBLIC EXPERT

RTM

Reçu au Contrôle de légalité le 28 novembre 2019

Reçu au Contrôle de légalité le 28 novembre 2019

Préambule

L'année 2018 est marquée par le développement d'innovations et de nouveaux projets au service du voyageur et de la collectivité.
A commencer par l'adaptation de l'offre de rentrée de septembre, qui fut un réel fil rouge tout au long du premier semestre pour les équipes de la SPL Façonéo Mobilité et de TPE. Le travail entrepris en lien avec l'Autorité Organisatrice de la Mobilité, a eu pour principal objectif de mettre en place les conditions d'une desserte améliorée de la ZI Les Paluds.
Une gestion vertueuse et adaptée des modifications de proximité d'offre ont notamment permis de mettre en œuvre les conditions techniques et financières pour créer un nouveau schéma d'irrigation de la zone.
Cette nouvelle offre de rentrée répond aux enjeux d'un service public performant, de développement économique, en adéquation avec les habitudes de déplacements de la population de ce territoire et plus particulièrement de celles et ceux résidant dans les communes du nord du Pays d'Aubagne et de l'Étoile ; ceci contribuant par ailleurs à tendre à fluidifier la circulation automobile dans la zone industrielle notamment aux heures de pointe, offrant ainsi les conditions de déplacement optimales aux salariés.
Cela s'est traduit d'une part par une hausse de la fréquence de la ligne 1 à 10 mn en heures de pointe, accompagnée du changement de la découpe de nos véhicules permettant une excellente visibilité pour les voyageurs.
D'autre part, de permettre d'améliorer la desserte de la zone pour les habitants du nord du territoire. L'arrêt « Pont-de-Lamagnon » s'est vu ainsi transformé en vrai hub de correspondance avec la ligne 1, permettant aux lignes 5/5S en provenance de La Bouilladisse, 8S et 9/9S en provenance de St Zacharie, et Auriol maintenant en direct, de venir s'y connecter avec la création de nouveaux itinéraires plus rapides par l'autoroute A52.
Premier bilan plus que satisfaisant, avec une augmentation de +12% de la fréquentation de la Ligne 1 entre septembre et décembre 2018.
Sur le volet des innovations, la SPL Façonéo Mobilité et TPE poursuivent leurs trajectoires de digitalisation de services. Le Wifi embarqué, disponible désormais sur les lignes 5 et 9, soit 4 lignes au total sur le réseau (5-8-9-11). Le déploiement de l'information en temps réel sur les lignes 5-9-9S-10-10S et 13, permet désormais aux voyageurs d'obtenir l'heure de passage à l'arrêt de leur bus ou leur tramway sur 14 lignes du réseau soit via les 59 bornes d'information voyageurs, soit via le service Le Pilote.com.
L'objectif étant de maintenir l'amélioration continue de l'expérience des voyageurs à bord, et hors de nos véhicules.
D'un point de vue interne, le chantier de construction sociale initié depuis le transfert du personnel du précédent délégataire en août 2017 a abouti à la signature de 13 accords d'entreprise. Un exercice particulièrement pointu, nécessitant entre autre une parfaite coordination entre les partenaires SPL Façonéo Mobilité et TPE, œuvrant dans le même processus afin de garantir un parfait équilibre social entre les deux entités du groupement.

Notons également que le premier audit du STRMTG (Service Technique des Remontées Mécaniques et des Transports Guidés) sur le contrôle du niveau de sécurité du tramway a donné pleine satisfaction de sa part, et démontre l'efficacité du partenariat entre Façonéo Mobilité et TPE sur le domaine tramway.
Nous sommes fiers d'avoir transporté plus de 6 200 000 voyageurs sur le pays d'Aubagne et de l'Étoile dont près de 36% sur le tramway. Une mention spéciale pour le service de transport à la demande « Résa'Bus » qui progresse encore cette année de +1,64% cette année.
Preuve que l'ADN d'opérateur de proximité s'inscrit comme un modèle opérationnel efficace et performant.

Reçu au Contrôle de légalité le 28 novembre 2019

Reçu au Contrôle de légalité le 28 novembre 2019

Sommaire

7 #01 Les chiffres clés

11 #02 La Gouvernance

15 #03 Le réseau Lignes de l'Agglo

16 L'offre de transport

18 Les véhicules

20 La maintenance

22 Offrir un service adapté aux besoins des clients

30 Les dessertes événementielles

33 #04 La vie du réseau en 2018

34 La fréquentation voyageurs

46 Analyse des voyages complets

47 Les ratios de production et de performance

51 #05 La relation clientèle

52 L'information voyageurs

55 La promotion du réseau

56 Les temps forts des actions marketing et communication

61 #06 La qualité de service

69 #07 Les ressources humaines

77 #08 Les comptes analytiques

85 #09 Les annexes

Reçu au Contrôle de légalité le 28 novembre 2019

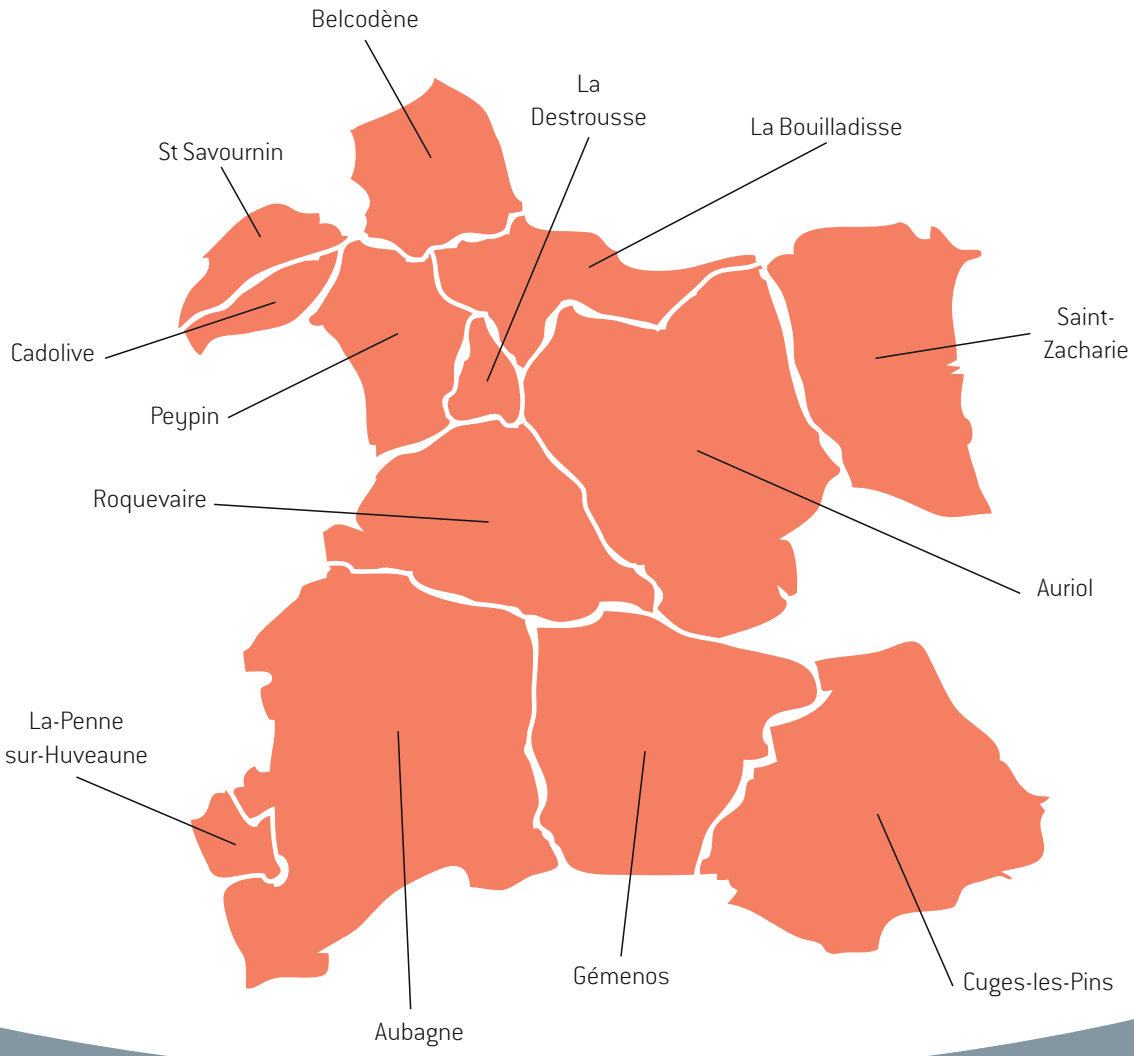
Reçu au Contrôle de légalité le 28 novembre 2019

#01

Les chiffres clés de 2018

Reçu au Contrôle de légalité le 28 novembre 2019

LE TERRITOIRE DU PAYS D'AUBAGNE ET DE L'ETOILE



2018, une année de consolidation

L'année 2018 a été marquée par la consolidation de l'organisation de l'opérateur du réseau, le groupement de la SPL Façonéo et de la Régie des Transport Métropolitains. Le cœur d'activité et les enjeux métropolitains ont donné l'occasion aux équipes de faire preuve d'agilité et d'efficacité pour répondre aux attentes des voyageurs du Pays d'Aubagne et de l'Etoile.

Pays d'Aubagne et de l'Étoile

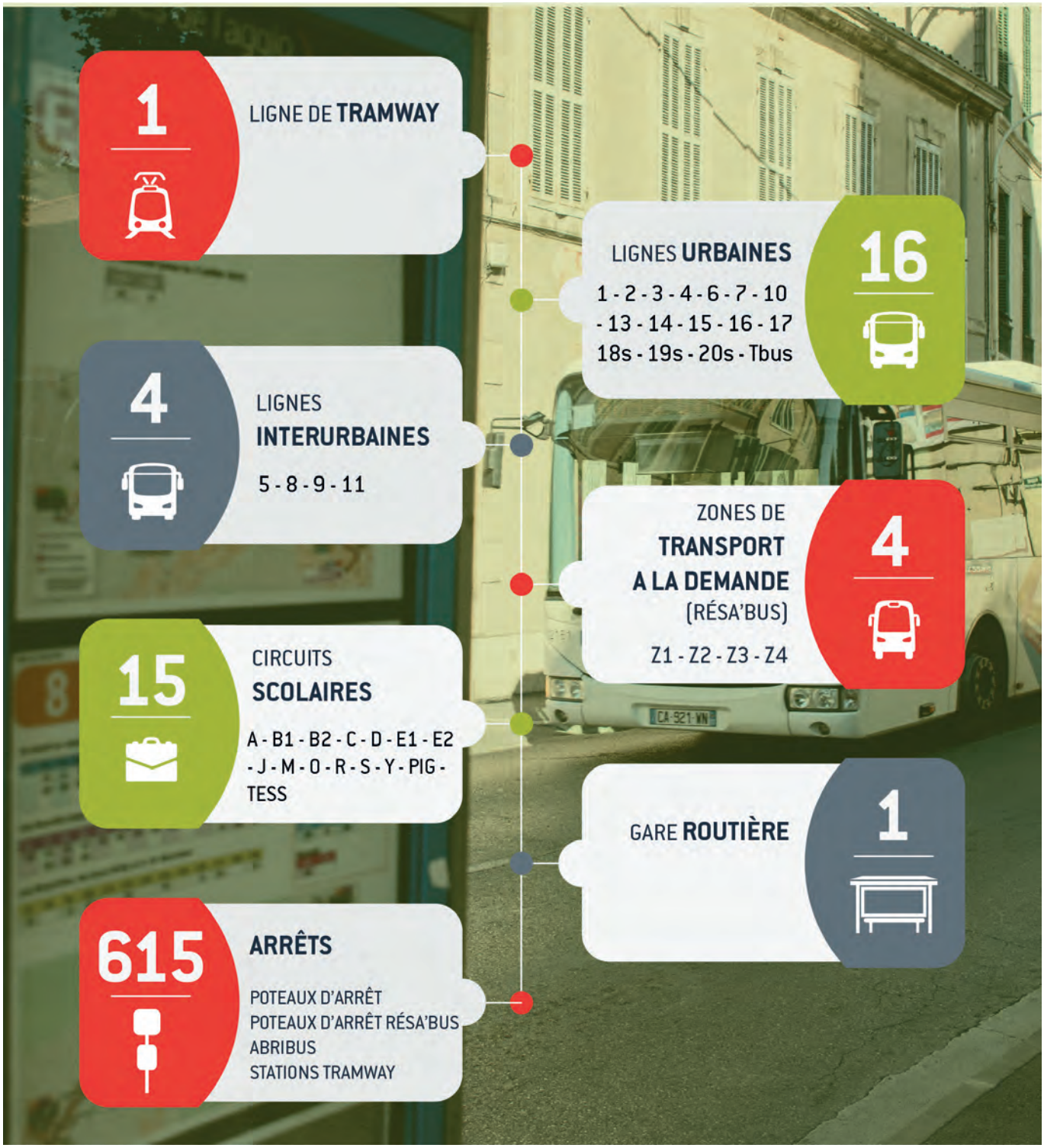
12 communes
+ Gémenos

105 000 habitants

244 km²

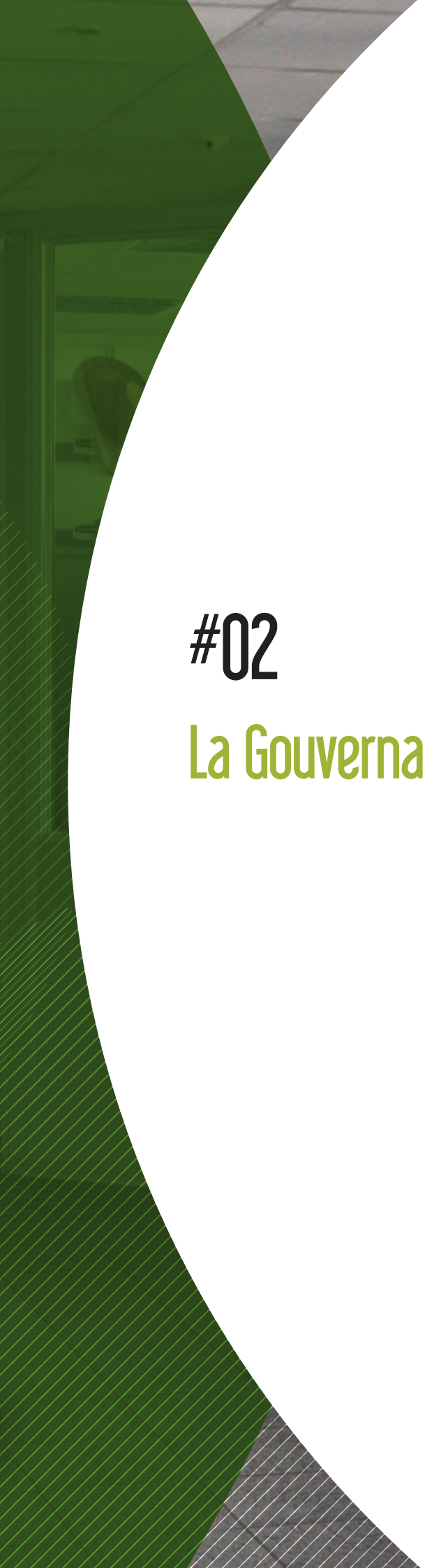
Reçu au Contrôle de légalité le 28 novembre 2019

LES CHIFFRES CLÉS DU RÉSEAU



Reçu au Contrôle de légalité le 28 novembre 2019

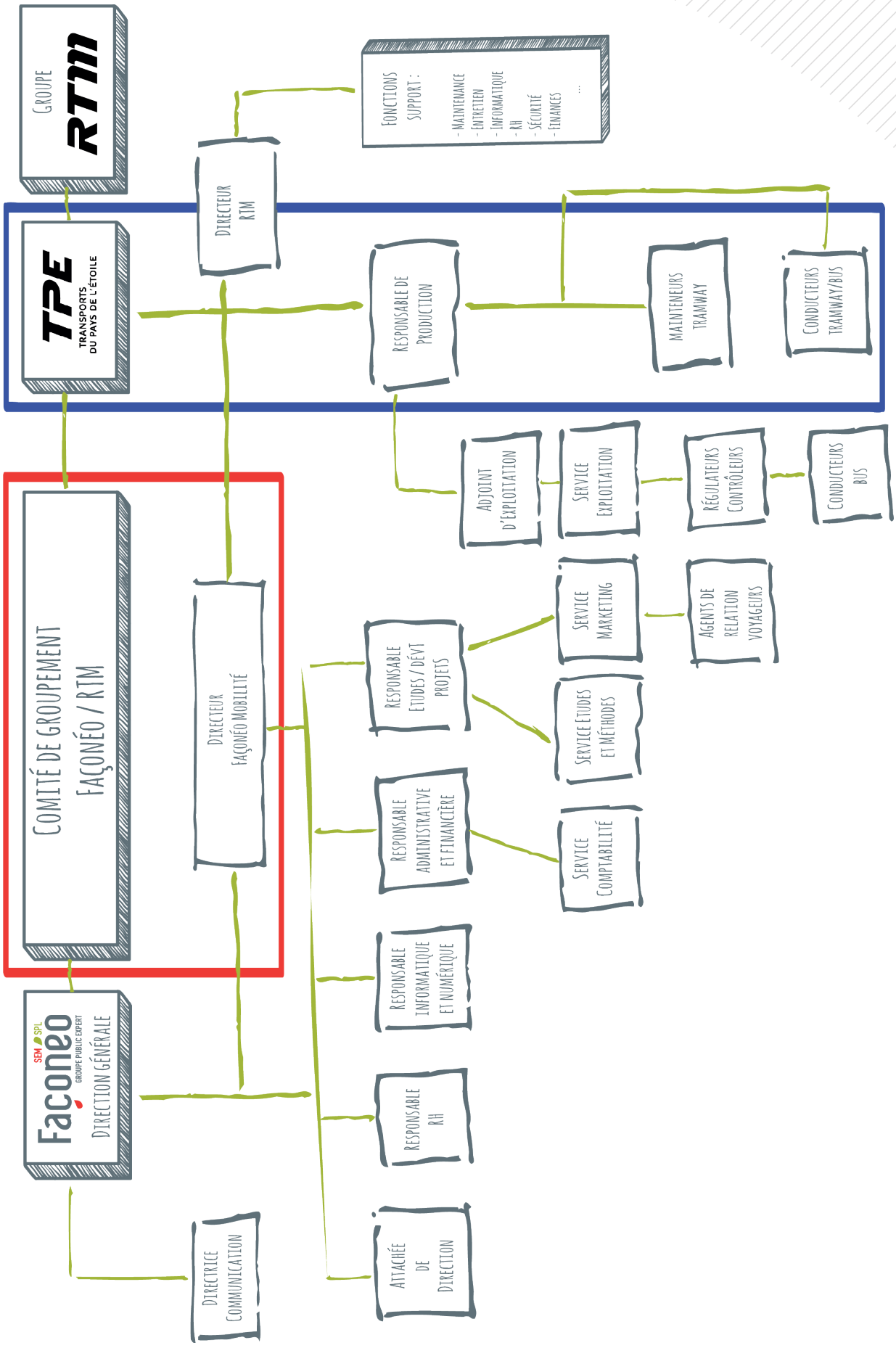
Reçu au Contrôle de légalité le 28 novembre 2019



#02

La Gouvernance

Reçu au Contrôle de légalité le 28 novembre 2019



Reçu au Contrôle de légalité le 28 novembre 2019

Façonéo / RTM,
l'opérateur de la mobilité métropolitaine du Pays d'Aubagne et de l'Etoile

Le groupement SPL Façonéo / RTM, a pour mission de développer les mobilités au sein du territoire du Pays d'Aubagne et de l'Etoile.
Il permet ainsi aux habitants du territoire mais aussi aux métropolitains venant se rendre sur le territoire pour des raisons professionnelles ou loisirs, d'accéder à un réseau de bus et de tramway gratuit, efficace et bénéficiant des dernières nouveautés connectées.

Au sein du groupement momentané d'entreprises, pour lequel la SPL Façonéo assure le rôle de mandataire, les missions sont réparties comme suit entre les deux partenaires :

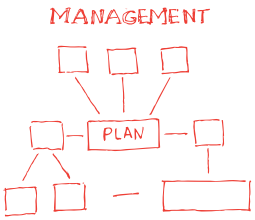
La SPL Façonéo assure au travers de son établissement Façonéo Mobilité :

- L'exploitation et la gestion des lignes régulières urbaines, interurbaines et scolaires,
- L'exploitation et la gestion du service de transport à la demande Résa'Bus.

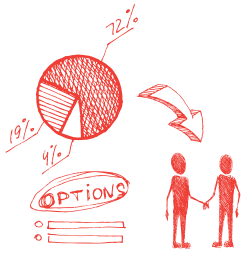
La RTM assure au travers de sa filiale Transports du Pays de l'Etoile (TPE) :

- L'exploitation et la gestion de la ligne de tramway.

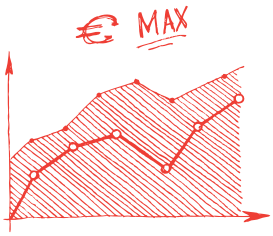
ÊTRE ACTEUR DE LA MOBILITÉ MÉTROPOLITAINE



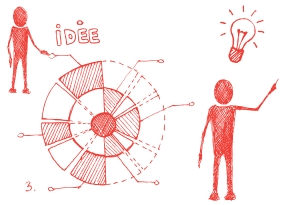
ADAPTER L'ORGANISATION À L'ÉVOLUTION DE LA GOUVERNANCE



AMÉLIORER L'EXPÉRIENCE CLIENT

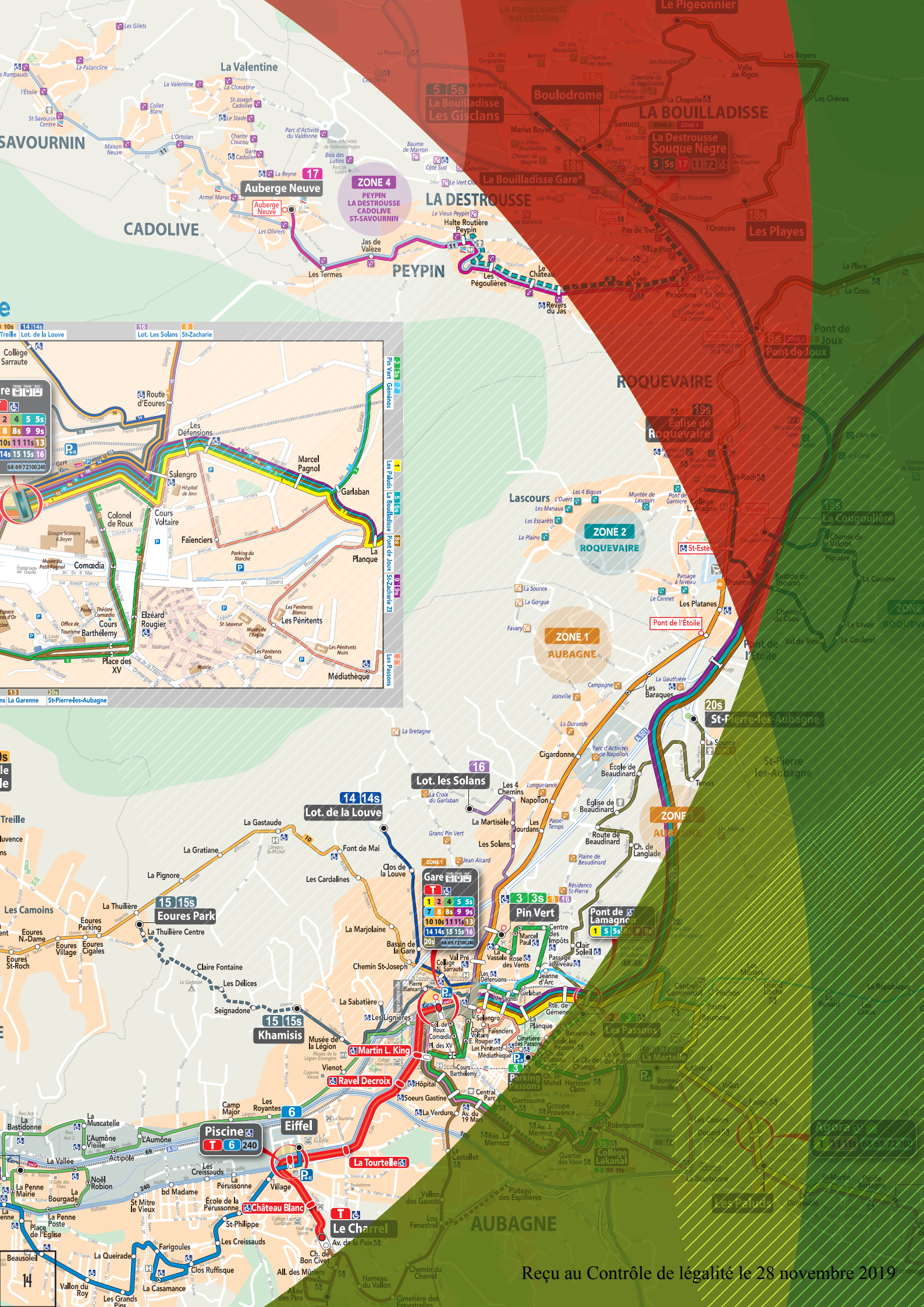


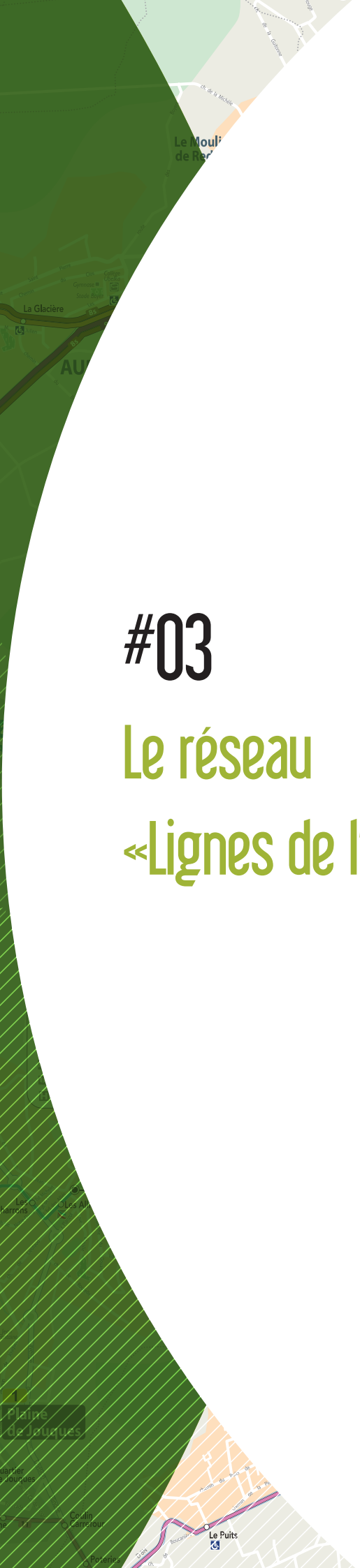
MAÎTRISER LES FINANCES



INNOVER ET ÊTRE FORCE DE PROPOSITIONS

Reçu au Contrôle de légalité le 28 novembre 2019


ZONE 4
PEYPIN
LA DESTROUSSE
CADOLIVE
ST-SAVOURNIN
ZONE 2
ROQUEVAIRE
ZONE 1
AUBAGNE
Auberge Neuve
Lot. de la Louve
Lot. les Solans
Eoures Park
Khamisis
Pin Vert
Les Passons
Piscine
Eiffel
Le Charrel
La Tourtelle
Château Blanc
Martin L. King
Ravel Decroix
Gare
Boulodrome
La Bouilladisse Les Gisclans
La Bouilladisse Gare*
La Destrousse Souque Nègre
Les Playes
Église de Roquevaire
Pont de Joux
Pont de l'Étoile
St-Pierre-les-Aubagne
La Cougoulière
Les Paluds
Collège Lakanal
Le Pigeonnier
Reçu au Contrôle de légalité le 28 novembre 2019



#03

Le réseau «Lignes de l'Agglo»

Reçu au Contrôle de légalité le 28 novembre 2019

L'Offre de transport

LES LIGNES RÉGULIERES

Reçu au Contrôle de légalité le 28 novembre 2019

LE RÉSA'BUS

Reçu au Contrôle de légalité le 28 novembre 2019

Les véhicules

85 VEHICULES DONT 45 SOUS-TRAITES

8 RAMES DE TRAMWAY

16 MINIBUS

11 MOYENS BUS

8 MOYENS CARS

12 BUS STANDARDS

11 CARS

19 CARS SCOLAIRES

LE PLAN DE RENOUVELLEMENT

Selon l'annexe 2Bis du COSP, il est prévu de renouveler en 2019 :
- 10 moyens bus,
- 9 minibus.

8 ans
l'âge moyen du parc au 31 décembre 2018

100%
des véhicules sont climatisés

100%
des véhicules sont habillés avec la découpe du réseau (hors réserves interurbaines et scolaires)

100%
des véhicules sont accessibles aux personnes à mobilité réduite (hors cars scolaires)

Reçu au Contrôle de légalité le 28 novembre 2019

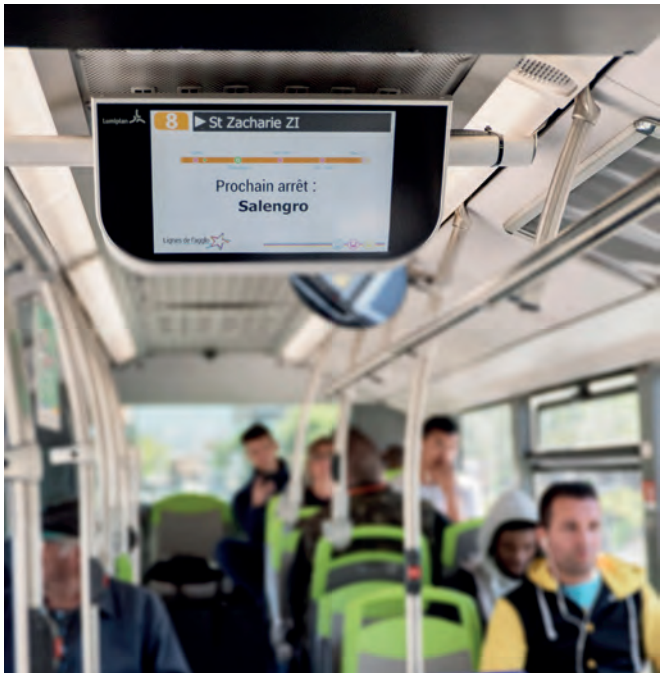
Part des équipements embarqués

12% Ecran TFT

42% SAE

15% WIFI

41% Dilax



LES VÉHICULES ÉQUIPÉS DILAX

L'année 2018 a permis l'installation de la quasi totalité des équipements DILAX sur les véhicules des lignes régulières et doublages de ligne. Au 31 décembre 2018, seuls 2 équipements restent en attente de transfert des véhicules scolaires vers des véhicules de doublages de lignes, programmés en 2019.

15 LIGNES URBAINES (43%) + 12 LIGNES INTERURBAINES (34%) + 8 CIRCUITS SCOLAIRES (23%) + 2 STOCK EN ATTENTE = 35 VÉHICULES ÉQUIPÉS + 2 EN ATTENTE D'INSTALLATION

LES VÉHICULES ÉQUIPÉS SAE

24 EN 2017 + 11 SEPTEMBRE 2018 + 1 DÉCEMBRE 2018 = 36 VÉHICULES ÉQUIPÉS DONT 10 DOTÉS D'ÉCRAN TFT

EN 2018 : LIGNES 5/5S, 9/9S, 10/10S, 13, 16

LES VÉHICULES ÉQUIPÉS DU WIFI

5 LIGNES 8 + 11 EN 2017 + 6 LIGNES 5 + 9 SEPTEMBRE 2018 + 2 LIGNE 8S DÉCEMBRE 2018 = 13 VÉHICULES ÉQUIPÉS

L'évolution de l'offre en septembre 2018 a amené l'opérateur interne à faire évoluer le parc du réseau.
Ligne 8s : 2 bus standards remplacés par 2 cars scolaires pour lui permettre de prendre l'autoroute.

Reçu au Contrôle de légalité le 28 novembre 2019

La maintenance

LA MAINTENANCE DES ÉQUIPEMENTS TRAMWAY

La maintenance des équipements TRAM (MR et IF) s'est déroulée conformément au plan de maintenance constructeur, avec un meulage complet de la voie en fin d'année 2018.

L'évolution de la GMAO vers l'outil de la RTM (Carl) a été réalisée avec succès.

Un audit du STRMTG a confirmé la continuité de haut niveau de l'activité tramway (Maintenance et Exploitation).
Le support RTM (DSST) s'est approprié le système tramway d'Aubagne et le système de suivi sécurité est désormais pleinement opérationnel.

Un dispositif particulier (SOCRATE) de remontée via intranet du comportement de la ligne aérienne de contact (tension et évolution en fonction de la température) a été installé en phase prototype sur un tronçon.

Une autre modification a été portée sur une portion de la ligne aérienne de contact non régulée qui avait occasionné des mesures de ralentissement lors des fortes chaleurs de 2017 (détente du fil de contact).

Un accident tramway sur le site mixte, lié à la circulation d'un véhicule léger à contre sens a occasionné des modifications de signalisation, en partage avec les services techniques de la ville.

LA MAINTENANCE BUS ET CARS

Comme l'opérateur l'avait prédit en 2017, le vieillissement accéléré du parc associé au mauvais état de nombreux secteurs de la voirie a provoqué un taux d'indisponibilité des véhicules élevé à hauteur de 25% en moyenne.
De nombreux investissements ont été effectués :
- reprise des circuits et durites sur les moyens bus;
- externalisation de la maintenance pour les minibus;
-réorganisation du sous-traitant SVT en charge de la maintenance.

Toutefois, la seule solution pérenne réside dans le renouvellement du parc prévu en 2019.

La commande de nouveaux véhicules a été lancée après création de comités techniques au sein desquels, techniciens, marketing, conducteurs et formateur ont pu aider à la création d'un cahier des charges répondant aux attentes du réseau des lignes de l'agglo.

Pour pallier ce déficit de véhicules disponibles, la SPL Façonéo Mobilité a anticipé la problématique en louant des véhicules en sur-parc, en anticipant le renouvellement de l'ensemble du parc début 2020 et en étudiant la réorganisation globale de la maintenance.

Reçu au Contrôle de légalité le 28 novembre 2019

L'ENTRETIEN ET LA REPARATION DES POINTS D'ARRÊT

L'opérateur interne a la responsabilité de l'entretien et la réparation de la quasi-totalité du mobilier des points d'arrêt.

Ce mobilier comprend, l'ensemble des poteaux lignes régulières, circuits scolaires et Résa'bus, les cadres d'affichages des abribus, les totems tramway et les bornes d'information voyageurs.

Au total, plus de 440 points d'arrêt sont vérifiés régulièrement à raison de 3 campagnes de nettoyage par an et des commandes mensuelles de réparation et "nettoyage d'urgence" sur :
- 171 poteaux type Zéphir (marque Clear Channel),
- 75 poteaux type Adena (marque Mobitec),
- 55 poteaux type gayant (marque Urbanéo),
- 92 poteaux type MDO (spécial Résa'bus),
- 33 cadres abribus,
- 36 têtes d'abribus,
- 12 totems tramway,
- 46 bornes d'information voyageurs.

En 2018, 172 interventions ont été réalisées, contre 152 en 2017, soit une augmentation de +13%.

Il s'agit de la réparation :
-des têtes de poteau (tôles ou adhésifs abîmés),
-des cadres d'information (vitres ou plexis vandalisés, serrures défectueuses)
-des nettoyages de tags,
-remplacement d'adhésifs avec les consignes pour bien voyager,
- ...

L'opérateur interne a renforcé son cahier des charges concernant la prestation entretien et maintenance des points d'arrêt afin d'améliorer la qualité de la prestation sous-traitée.

Seuls les abribus publicitaires de la ville d'Aubagne et des stations tramway ne sont pas entretenus par l'opérateur interne, car la ville a contractualisé cette prestation en direct avec la société Decaux.

Reçu au Contrôle de légalité le 28 novembre 2019

Offrir un service adapté aux besoins des clients

Si la stratégie commerciale a pour objectif d'attirer de nouveaux clients sur le réseau des lignes de l'agglo, la qualité de l'offre et celle du service sont essentielles pour motiver les clients à rester.
En 2018, l'opérateur interne fait preuve d'agilité afin de s'adapter à la transformation de l'environnement du territoire.
En transparence et collaboration avec la Direction de Proximité de la DGA Mobilité du territoire du Pays d'Aubagne et de l'Etoile, il a su composer, se réorganiser, bouger les lignes et adapter l'offre au contexte local.
Les acteurs du réseau ont ainsi fait le choix de réorganiser une partie du réseau afin de continuer à apporter une valeur ajoutée à l'offre de transport.

AMÉLIORER L'OFFRE TRANSPORT MÉTROPOLITAINE DES SALARIÉS

Dans le cadre de la stratégie marketing définie avec la collectivité fin 2017, la volonté a été, en 2018, de s'inscrire dans une logique multimodale facilitant les déplacements des actifs du territoire du Pays d'Aubagne et de l'Etoile.
Ainsi, le réseau « Lignes de l'agglo » a fait l'objet d'importantes évolutions déployées en septembre 2018 et basées sur la combinaison de différentes solutions de mobilité :

- Ligne 01 : Mise en place d'une fréquence aux 10mn en heures de pointe sur la ligne structurante du réseau qui dessert la Gare d'Aubagne et la zone d'activité des Paluds,

- Ligne 8S : Remplacement d'un doublage scolaire par une ligne autoroutière en heure de pointe reliant la commune d'Auriol à la Gare d'Aubagne via la sortie d'autoroute de la zone des Paluds,

- Lignes 5-9 : Modification de l'itinéraire des 2 lignes autoroutières reliant les communes de la Bouilladisse et de St Zacharie via la sortie d'autoroute de la zone des Paluds,

- Une nouvelle correspondance à l'arrêt Pont de Lamagnon pour faciliter l'accès à la zone d'activité des Paluds en venant des lignes 5-9 et 8S.

Au-delà de cette orientation principale, différentes adaptations ont été menées tout au long de l'année afin d'optimiser les moyens et répondre aux besoins à coûts constants.

MODIFICATIONS AU 8 JANVIER 2018

Nouvelle numérotation des doublages de lignes scolaires :
- Les circuits I, P et U devenus respectivement les lignes 20s, 19s et 18s **18s** **19s** **20s**

EF Suppression des arrêts La Pomme et Les Bénézits sur le circuit EF2.

J Suppression de la desserte de l'arrêt Garlaban.

O Suppression des doublages des départs de 7h15, 17h15 en semaine et du 12h15 le mercredi. Affectation du véhicule sur la ligne 19s.

R Création d'un départ à 8h30 de La Sounce.

Y Modification de l'itinéraire avec la suppression de la desserte du Lotissement des Solans déjà assurée par la ligne 16.

MODIFICATIONS AU 27 AOÛT 2018

1

Toutes les 10 minutes en heure de pointe
Pour une meilleure desserte de la ZI des Paluds, de la zone de La Martelle et du Parc d'activités de Gémenos, la ligne 1 dessert l'ensemble des arrêts toutes les 10 minutes en heures de pointe de 7h à 9h et de 16h30 à 19h. Le nouveau terminus de la ligne devient Plaine de Jouques à Gémenos et permet ainsi d'assurer une meilleure fréquence.

5 **9**

Les lignes 5 et 9 voient leurs itinéraires déviés par l'autoroute A52. Elles déposent ainsi les voyageurs au plus près de la zone industrielle en empruntant la sortie d'autoroute «ZI les Plauds» au lieu «D'aubagne centre-ville». A l'arrêt Pont de Lamagnon, correspondance avec la ligne 1. Le terminus des 2 lignes reste la gare d'Aubagne.

8s

Plus rapide et plus directe, la ligne 8s emprunte un nouvel itinéraire entre Auriol et la gare d'Aubagne par l'autoroute A52. Elle permet un gain de temps de trajet de 10mn.
Départ de la ligne à Pont de Joux, direction Les Artauds et sortie autoroute «ZI les Paluds». Correspondance avec la ligne 1 à l'arrêt Pont de Lamagnon et terminus à la Gare d'Aubagne.

Reçu au Contrôle de légalité le 28 novembre 2019

8

- Départ de la Gare à 6h35 avancé à 6h33.
- Départ des Artauds à 7h08 avancé à 7h05.
- Départ des Artauds à 8h14 avancé à 8h10.

11

Décalage du départ de 18h00 d'Ok Corral à 18h10 le samedi afin d'assurer la sortie des visiteurs à la fermeture du parc d'attraction aux beaux jours.

B1 B2

Déclinaison de la ligne B en B1 et B2 afin de dissocier les 2 circuits
- B1 circuit total,
- B2 circuit raccourci à la Place.

E1 E2

Modification de l'indice de ligne en 2 circuits :
E1 : grand circuit par l'Oratoire, Les Gorguettes...
E2 : circuit direct via la RN.

3s

Le circuit H devient la ligne 3s, son itinéraire est modifié via l'avenue Mermoz. Les arrêts Ganteaume et Groupe Provence ne sont plus desservis.

J

Modification de son terminus qui devient Cigardonne. Ajustement des horaires de départ afin d'assurer la desserte du collège Lakanal aux mêmes horaires que l'année 2017.

20s

Modification de l'itinéraire avec la desserte du collège Lakanal et la desserte de la Gare d'Aubagne via Mermoz, Soeur Gastines et Hôpital (itinéraire ligne 11).
Création d'un départ pour assurer les rentrées de 9h.

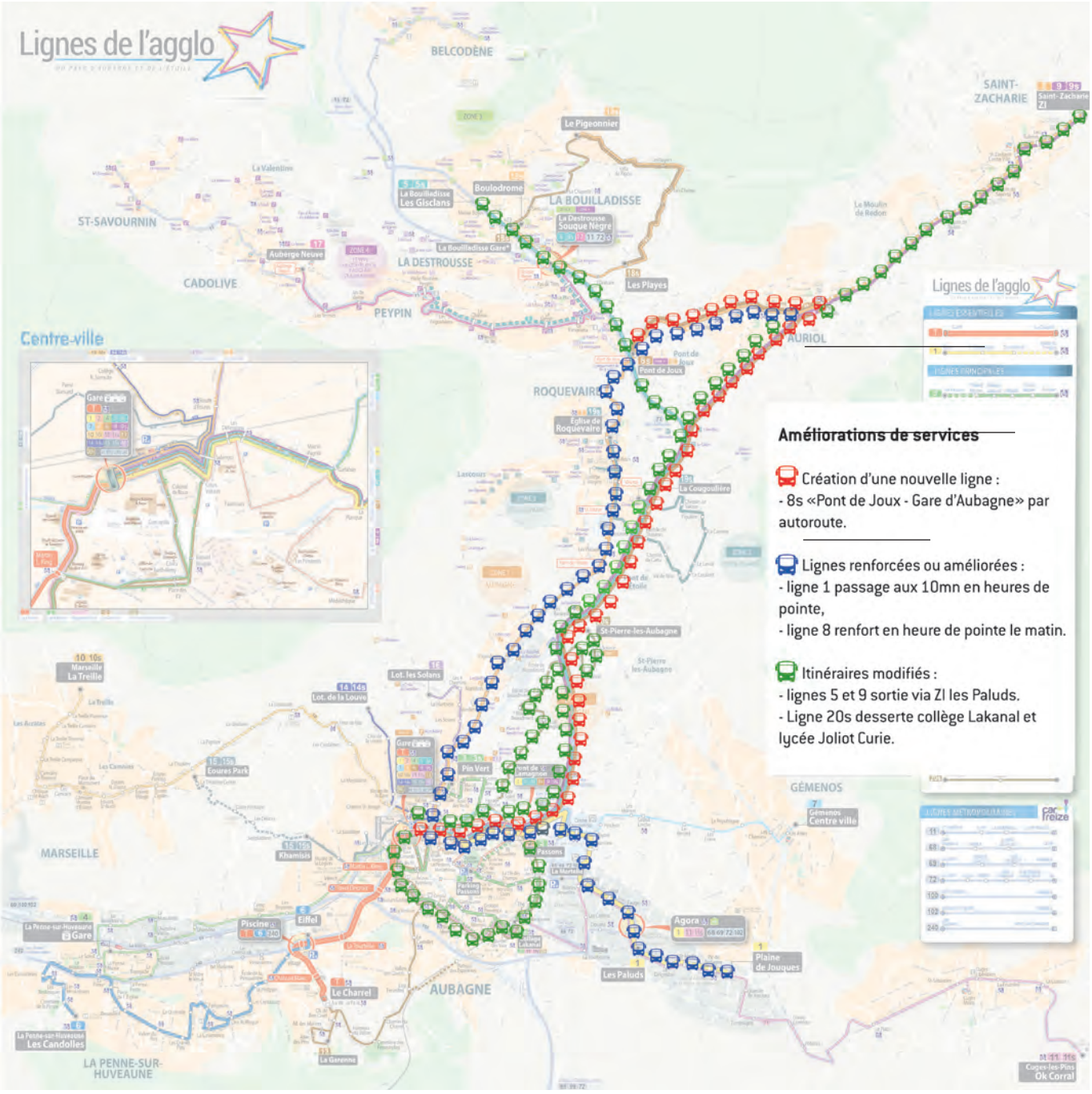
LES DESSERTES ÉVÈNEMENTIELLES ET ADAPTATIONS EXCEPTIONNELLES

Chaque année le réseau s'adapte aux diverses manifestations organisées sur les communes du territoire.
Cette année encore, nous avons anticipé des déviations aux occasions suivantes :
- Tour de Provence, déviation des lignes 3 et 13 (février),
- Feu d'artifice d'Aubagne MP2018 Quel Amour ! Coupure du tramway et mise en place de bus de substitution (février),
- Carnaval d'Aubagne : déviation des lignes 3 et 13 (mars),
- Camerone : modification d'itinéraire ligne 4 (avril/mai),
- Road show Aubagne : déviation des lignes 3 et 13 (mai),
- Aubagne, la belle époque : déviation lignes 3 et 13 (mai),
- Brevet des Collèges : adaptation des circuits et lignes desservant les collèges Louis Aragon (Roquevaire) et Ubelka (Auriol) (juin).
- Fête de la Musique Aubagne : déviation des lignes 3 et 13 (juin),
- Saint Eloi de Gémenos : modification du terminus ligne 7 (juillet),
- Cavalcade de Roquevaire : déviation de la ligne 8 par l'autoroute (août),
- Adaptation rentrée scolaire pour les établissements avec des rentrées échelonées,
- Course cycliste Les Bosses de Provence : perturbations sur les lignes 8 et 11 (septembre),
- Travaux Roquevaire suite à l'effondrement de voirie : plusieurs arrêts non desservis sur le Résa'bus zone 2,
- Réunion pédagogique Collège Louis Aragon : adaptations des lignes 19s, A, E1, E2 et R (novembre),
- Marché de Noël d'Aubagne : déviation de la ligne 2 (décembre).

Reçu au Contrôle de légalité le 28 novembre 2019

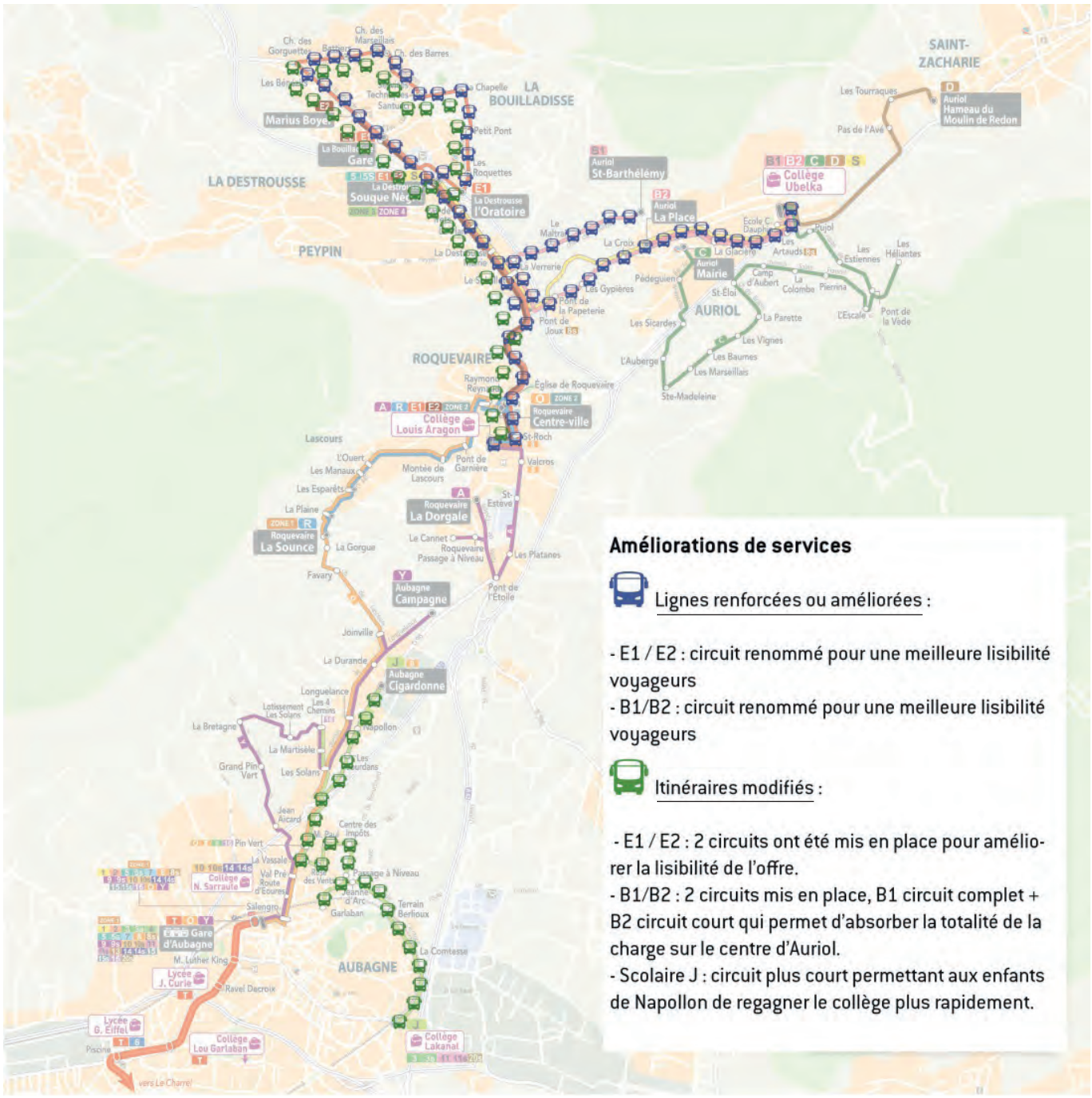
Amélioration des services aux 4 coins du territoire

Les lignes régulières



Reçu au Contrôle de légalité le 28 novembre 2019

Les circuits scolaires



Reçu au Contrôle de légalité le 28 novembre 2019

L'ACCESSIBILITÉ

Un réseau accessible pour tous

La Métropole Aix Marseille Provence, sur le territoire du Pays d'Aubagne et de l'Etoile, a toujours considéré l'accessibilité du réseau de bus aux personnes à mobilité réduite comme une donnée majeure.
Conscient de son rôle et de ses obligations envers les personnes à mobilité réduite, l'opérateur interne dispose d'une flotte accessible (hors scolaires), soit un parc doté d'un plancher bas, et de dispositifs manuels ou électriques, facilitant la montée dans le véhicule.

Comme il le fait depuis de nombreuses années, le réseau des Lignes de l'agglo entretient des relations permanentes avec des associations PMR afin de recueillir leurs remarques et suggestions, notamment sur :
- L'accessibilité des arrêts,
- La lisibilité de l'information voyageur,
- La formation des conducteurs à l'accueil des personnes concernées,
- L'équipement des futurs véhicules en renouvellement.

Façonéo Mobilité et TPE ont à coeur d'offrir à la clinetèle du réseau un parc de véhicules 100% accessible à la fois sur les lignes régulières (bus et cars) et sur le tramway.

En 2018 c'est + de

170 arrêts aménagés pour les personnes à mobilité réduite

C'est ainsi que le groupement SPL Façonéo / RTM a accompagné la Métropole fin 2018 afin qu'elle puisse mettre en valeur le réseau Lignes de l'agglo et atteindre 40% de l'objectif de son schéma d'accessibilité AD'AP sur l'accessibilité des arrêts.

Les arrêts aménagés en 2018

Aubagne :
- Avenue du 19 mars (lignes 3, 11 et 20s),
- Résidence Mermoz (lignes 11 et 20s),
- La Verdure (ligne 13),
- Le Castellet (ligne 13),
- Eglise de Beaudinard (ligne 20s et Résa'bus Z1),
- Résidence St Pierre (ligne 20s et Résa'bus Z1),
- Clair Soleil (ligne 20s et Résa'bus Z1).

Peypin :
- Revers du Jas (ligne 17 et Résa'bus Z4).

Reçu au Contrôle de légalité le 28 novembre 2019

237
arrêts
acessibles

100%
véhicules accessibles
44 bus et cars (lignes régulières et Résa'bus)
et 8 rames (tramway)

100%
Tramways
accessibles

70H de formation
à l'accessibilité à destination des
conducteurs réalisées en 2018

Reçu au Contrôle de légalité le 28 novembre 2019

Reçu au Contrôle de légalité [illegible] novembre 2019

Les faits marquants de 2018

JANVIER

Campagne «Bonne Année»
+
Modification d'offre n° de lignes 18s, 19s et 20s

FÉVRIER

Relais de la campagne Métropolitaine sur le Pass Intégral
+
Adaptation réseau Tour de Provence et Brevet Blanc

MARS

Théâtre citoyen Collège Louis Aragon
+
Opérations Combinées Polices et Contrôleurs

AVRIL

Démarche TEX : parcours client et expérience utilisateur
+
Foot pieds d'immeuble
+
Nouveaux arrivants Aubagne et St-Savournin

MAI

Campagne civisme
+ Stand PDIE
+ Navette «Médiévales»
+ Infos voyageurs Road Show et La Belle Époque
+ Nouveaux arrivants La Penne/Huveaune

JUIN

Navettes «Fête de la Musique»
+ Actions CM2 La Bouilladisse et Collège Louis Aragon
+ Reprise de la démarche qualité
+ Stand PDIE Impika, La Bourbonne et San Marina

JUILLET

Relais campagne de lancement de la nouvelle marque «Métropole Mobilité»
+
Déploiement du SAE sur les lignes 5, 9/9s, 10 et 13

AOÛT

Campagne d'affichage nouveaux horaires de rentrée
+
Relais campagne de lancement de la nouvelle marque «Métropole Mobilité»

SEPTEMBRE

Campagne 360 «Nouveautés de la rentrée»
+ Campagne «moi, ma voiture c'est le bus»
+ Stands marché et journées des associations
+ Stand Agora Semaine de la Mobilité

OCTOBRE

Campagne de comptages voyageurs scolaires
+ Enquête tablettes Qwesteo «Nouveautés de la rentrée»
+ Campagne Aggloween
+ Nouveaux arrivants Aubagne et La Bouilladisse

NOVEMBRE

Stand PDIE et enquête déplacement Sartorius
+
Nouveaux arrivants Gémenos et Roquevaire

DÉCEMBRE

Campagne «Moi, mon traineau c'est mon bus»
+ Challenge étudiants ECV création campagne de communication salariés
+ Stand PDIE Gemalto et Sartorius
+ Commission accessibilité Métropole Mobilité

Reçu au Contrôle de légalité le 28 novembre 2019

Les dessertes événementielles

Navette des voeux du Maire d'Auriol

Pour permettre aux Auriolais et Auriolaises de se rendre à la soirée des voeux du Maire d'Auriol le 20 janvier 2018, une navette a été mise en place entre l'arrêt La Place et le collège Ubelka (lieu de l'évènement). Cette navette a assuré 3 départs du centre-ville et 3 retours du collège.

8 personnes ont été prises en charge.

- Navette offerte par l'exploitant

Direction : Aller

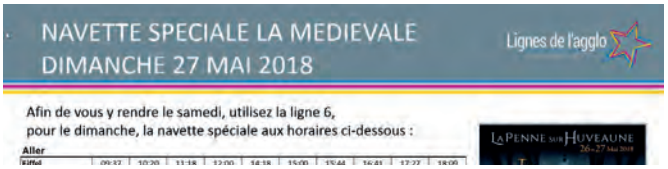
La Place	17:30	17:50	18:10
Collège Ubelka	17:38	17:58	18:18

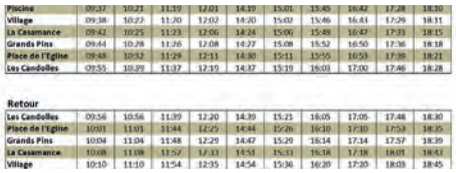
Direction : Retour

Collège Ubelka	20:00	20:30	21:00
La Place	20:08	20:38	21:08

Les Médiévales de La Penne/Huveaune

A l'occasion de la fête «La Médiévale» sur la commune de La Penne/Huveaune, la ligne 6 a fonctionné durant la journée du dimanche 27 mai avec une grille horaire spécifique.





Piscine	09:37	10:21	11:19	12:01	14:19	15:01	15:45	16:42	17:28	18:10
Village	09:38	10:22	11:20	12:02	14:20	15:02	15:46	16:43	17:29	18:11
La Casamance	09:42	10:25	11:23	12:06	14:24	15:06	15:49	16:47	17:33	18:15
Grands Pins	09:44	10:28	11:26	12:08	14:27	15:08	15:52	16:50	17:36	18:18
Place de l'Eglise	09:48	10:32	11:29	12:11	14:30	15:11	15:55	16:53	17:39	18:21
Les Candolles	09:55	10:39	11:37	12:19	14:37	15:19	16:03	17:00	17:46	18:28

Retour

Les Candolles	09:56	10:56	11:39	12:20	14:39	15:21	16:05	17:05	17:48	18:30
Place de l'Eglise	10:01	11:01	11:44	12:25	14:44	15:26	16:10	17:10	17:53	18:35
Grands Pins	10:04	11:04	11:48	12:29	14:47	15:29	16:14	17:14	17:57	18:39
La Casamance	10:08	11:08	11:52	12:33	14:51	15:33	16:18	17:18	18:01	18:43
Village	10:10	11:10	11:54	12:35	14:54	15:36	16:20	17:20	18:03	18:45

Au total 20 courses qui ont été empruntées par 88 voyageurs, soit une moyenne de 4 voyageurs par course.

- Coût : 602€

soit : 7h55 de conduite et 144km

Reçu au Contrôle de légalité le 28 novembre 2019

La fête de la Musique

4 navettes spéciales ont été mises en place lors de la fête de la Musique d'Aubagne. Ces navettes étaient identifiables via des codes couleurs. Elles ont transporté 570 personnes sur les axes principaux du territoire.

- Coût : 1 127€

soit : 12h10 de conduite + 335km

La semaine de la Mobilité

Pour permettre un impact plus fort du Village de la Mobilité sur les salariés de la zone des Paluds, Façonéo a mis en place 2 navettes reliant les principales entreprises de la zone et le Centre Agora, lieu du déroulement du village de la mobilité.

1 Navette a ainsi pu desservir sur 2 allers/retours (1 matin et 1 après midi) les entreprises Auchan et Alinea (siège et magasin) et une 2eme navette les entreprises Gemalto, Pébéo et SMC.

140 salariés ont été pris en charge et ont fait part de leur satisfaction sur cette initiative de l'opérateur du réseau.

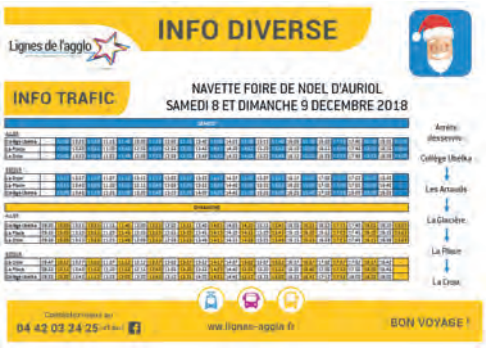
- Navette offerte par l'exploitant

Halloween à Ok Corral : renfort de la ligne 11

Compte tenu du pic de fréquentation de la ligne 11 desservant le parc d'attraction Ok Corral le week end d'Halloween, un renfort a été mis en place afin de prendre en charge 26 voyageurs en surcharge à la sortie du parc en fin de journée.

Foire de Noël d'Auriol

Mise en place d'une navette le samedi 8 et le dimanche 9 décembre 2018, à l'occasion de la foire de Noël. Cette navette desservait les arrêts entre le Collège Ubelka et La Croix afin de permettre aux visiteurs de se stationner plus facilement à l'extérieur de la commune et se rendre à la foire en bus.
Cette année suite aux intempéries, seuls 77 voyageurs ont emprunté cette navette.



- Coût : 1 464€

soit : 18h47 de conduite et 349km

Reçu au Contrôle de légalité le 28 novembre 2019

Reçu au Contrôle de légalité le 28 novembre 2019

#04

La vie du réseau en 2018

Reçu au Contrôle de légalité le 28 novembre 2019

LA FRÉQUENTATION VOYAGEURS

L'année 2018 a permis de maintenir le cap avec une fréquentation qui continue de progresser de **+ 0.89%** sur l'ensemble du réseau hors scolaires.

Le renfort de la ligne 01, passée à une fréquence de 10mn en heures de pointe depuis le mois de septembre, s'avère être une belle réussite puisqu'elle voit sa fréquentation progresser en moyenne de12% sur les 4 derniers mois de l'année 2018.

Cette nouvelle hausse de fréquentation sur 2018 atteste de la pertinence des dessertes ainsi que de la qualité de l'offre répondant aux attentes des habitants et des salariés de l'agglomération du pays d'Aubagne et de l'Etoile.

En prenant en compte la fréquentation scolaire 2018 évaluée à **281 026 élèves**, à partir des 2 campagnes de comptages réalisées en février et novembre 2018, nous comptabilisons une fréquentation totale sur le réseau en 2018 de **6 266 889 voyageurs** soit une progression par rapport à 2017 de **+1.46%**, soit pour cette année 2018 :
- **20 000 voyageurs / jour** (hors dimanches),
- **60 voyages / habitant / an**.

Les bons résultats côté fréquentation sont le fruit de la conjugaison du renfort de l'offre décidé et financé par la Métropole, et de la qualité de service offerte par l'opérateur.

Fréquentation de 2008 à 2018

	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Total lignes régulières	1 668 529	2 374 708	3 614 587	4 236 551	4 601 023	4 491 571	4 619 586	5 361 088	5 506 529	5 803 812	5 854 735
Total circuits scolaires	247 050	259 316	258 970	241 877	248 784	224 755	201 592	187 578	192 740	243 809	281 026
Total bus à la demande	69 033	107 792	155 874	175 302	64 455	156 851	154 673	145 654	120 543	129 011	131 128
Total réseau	1 984 612	2 741 816	4 029 431	4 653 730	4 914 262	4 873 177	4 975 851	5 694 320	5 819 812	6 176 632	6 266 889
Evolution / N-1		38,15%	46,96%	15,49%	5,60%	-0,84%	2,11%	14,44%	2,20%	6,13%	1,46%

Fréquentation générale (hors circuits scolaires)

	2017	2018	%
T - Charrel\Gare	2 254 204	2 266 103	0,53%
1 - Les Paluds - Gare	684 200	711 280	3,96%
2 - Les Passons - Gare	75 721	78 537	3,72%
3 - Pin vertl - Les Passons	706 257	688 526	0,90%
3S - Pin vertl - Collège Lakanal		24 059	
4 - La Penne/Huveaune - Gare d'Aubagne	54 697	49 780	-8,99%
5 - La Bouilladisse - Gare d'Aubagne	179 724	160 088	0,27%
5S - La Bouilladisse - Gare d'Aubagne		20 113	
6 - La Penne/Huveaune - Eiffel	314 956	306 279	-2,75%
7 - Gémenos- Gare d'Aubagne	225 833	230 192	1,93%
8 - St Zach - Auriol - Roquevaire - Gare d'Aubagne	522 876	482 156	-1,76%
8S - Auriol - Roquevaire - Gare d'Aubagne		31 506	
9 - St Zach - Auriol - Gare d'Aubagne	138 213	106 769	-4,22%
9S - St Zach - Auriol - Gare d'Aubagne		25 613	
10 - LaTreille - Gare d'Aubagne	119 718	113 961	3,14%
10S - LaTreille - Gare d'Aubagne		1 998	
11 - Cuges Les Pins - Gare d'Aubagne	223 998	206 721	-4,69%
11S - Cuges Les Pins - Gare d'Aubagne		27 791	
13 - La Garenne - Cimetière des Fenestrelles - Gare	138 083	149 794	8,48%
14 - Lot. La Louve - Gare	55 445	52 905	-0,39%
14S - Lot. La Louve - Gare		2 348	
15 - La Thuilière - Gare	13 814	10 387	35,28%
15S - La Thuilière - Gare		8 300	
16 - Lot. Les Solans - Gare	80 025	82 976	3,69%
Tbus - La Garenne - Gare	16 047	16 553	3,15%
TOTAL	5 803 811	5 854 735	0,88%
Résa'bus	129 011	131 128	1,64%
TOTAL GENERAL	5 932 822	5 985 863	0,89%

6 266 889
voyageurs transportés par le réseau en 2018

+1,46%
d'évolution par rapport à 2017

Tramway
36% des voyages
94,2% de taux de régularité

Résa'bus
2% des voyages
évolution de +1,64% par rapport à 2017

Reçu au Contrôle de légalité le 28 novembre 2019

Fréquentation tramway de 2015 à 2018

TRAMWAY	2015	2016	2017	2018
Nb voyageurs	2 023 426	2 112 548	2 254 204	2 266 103
Evolution	--	4,40%	6,71%	0,53%

Les voyageurs se sont appropriés le tramway avec une évolution de près de +12% entre 2015 et 2018

Top 4 : lignes et progressions

N°1 LIGNE T
«Le Charrel - Gare»
2 226 103 voyageurs

N°2 LIGNE 3/3s
«Passons - Pin Vert»
712 585 voyageurs

N°3 LIGNE 1
«Les Paluds - Gare»
711 280 voyageurs

N°4 LIGNE 8/8s
«St Zacharie - Auriol - Roquevaire - Aubagne»
513 662 voyageurs

1 LIGNE 13
+8,5%
soit 149 794 voyageurs transportés en 2018.

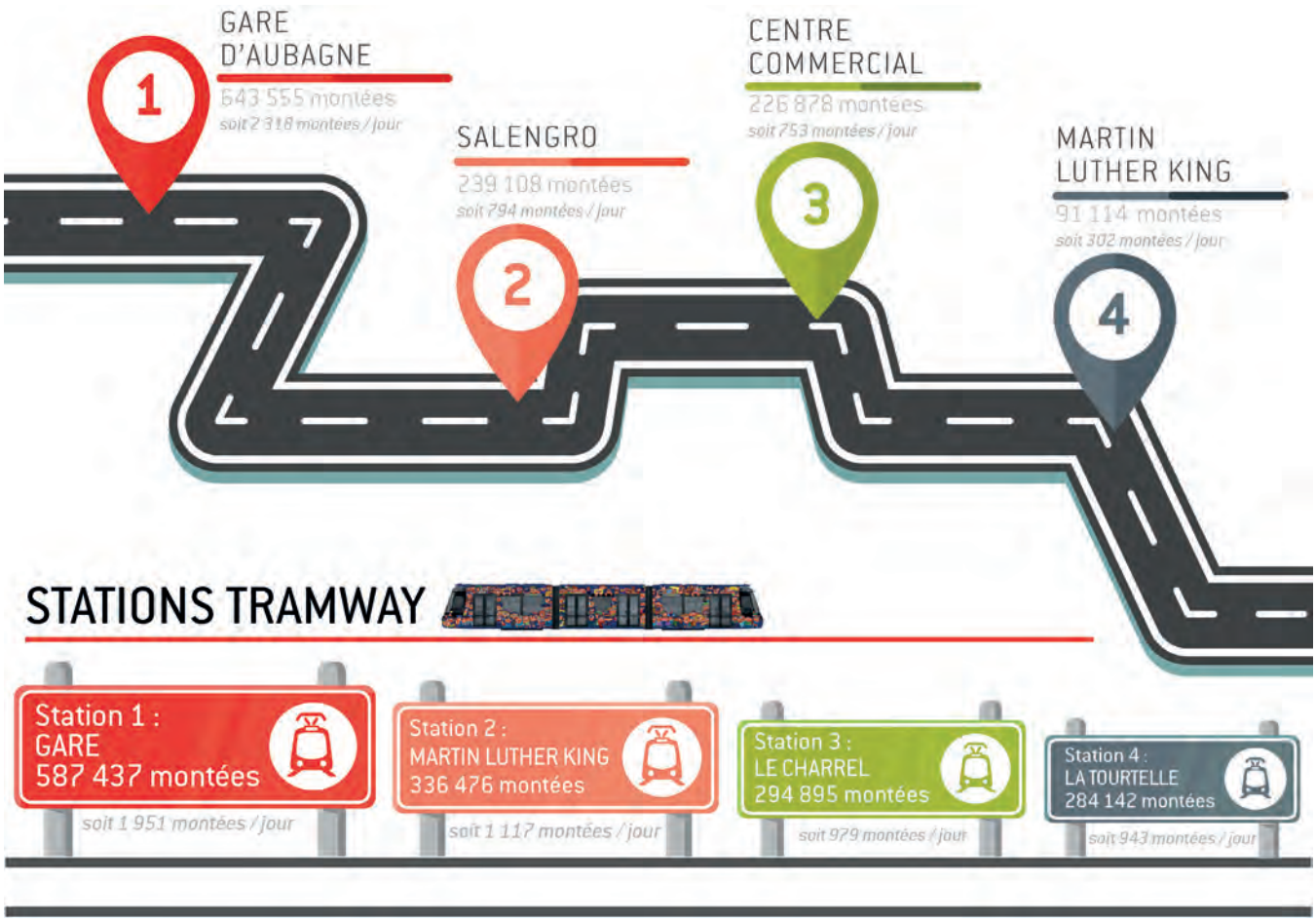
3 LIGNE 1
+4%
soit 711 280 voyageurs transportés en 2018.

2 LIGNE 11/11s
+4,7%
soit 234 512 voyageurs transportés en 2018.

4 LIGNES 2 ET 16
+3,7% Ex aequo
soit 78 357 voyageurs pour la ligne 2 et 82 976 pour la ligne 16 en 2018.

Reçu au Contrôle de légalité le 28 novembre 2019

Top 4 : fréquentation aux arrêts 2018 - bus et tramway



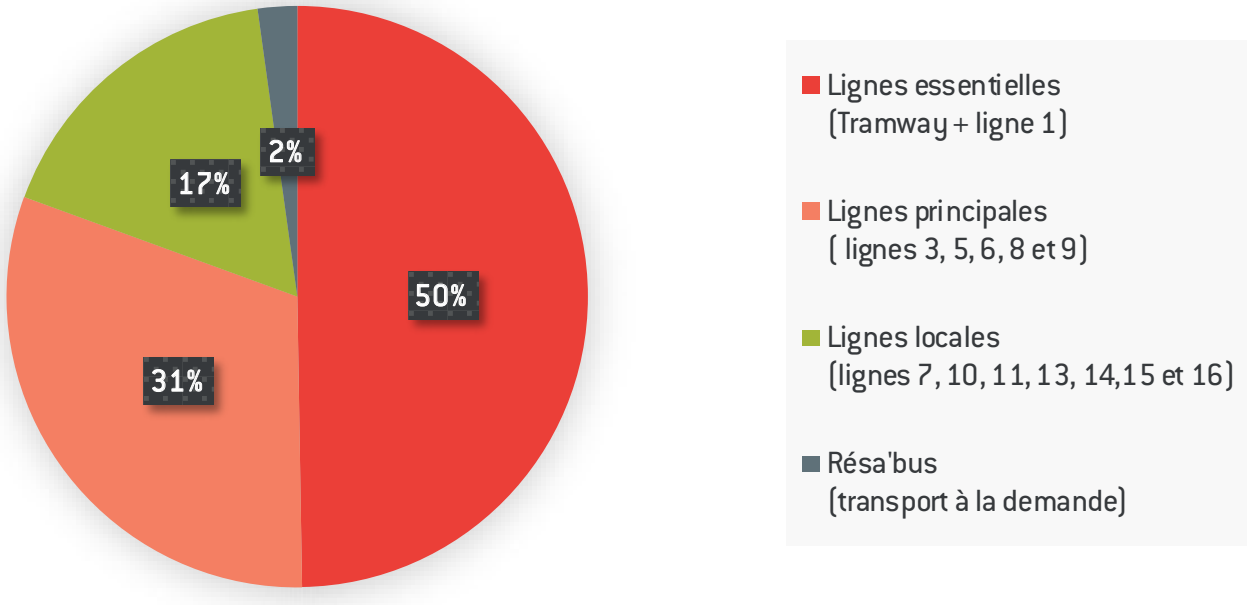
PONT DE LAMAGNON → Nouveau hub de correspondance des lignes **1 - 5 - 8s - 9**

15 460 montées

Reçu au Contrôle de légalité le 28 novembre 2019

Fréquentation par bassin géographique - année 2018

Répartition des voyages par type de ligne



Reçu au Contrôle de légalité le 28 novembre 2019

LA FRÉQUENTATION SCOLAIRE

Lignes Scolaires	2017	2018	%
C-Scolaire A - Roquevaire La Dorgale\Coll. L. Aragon	12 152	12 016	-1,12%
C-Scolaire B1 - Auriol St Barthélémy \Coll. Ubelka	40 077	25 523	-12,19%
C-Scolaire B2 - Auriol St Barthélémy \Coll. Ubelka	0	9 668	
C-Scolaire D - Auriol Hameau du Moulin de Redon\Coll. Ubelka	15 716	20 066	27,68%
C-Scolaire C - Auriol Mairie\Coll. Ubelka	18 191	14 266	-21,57%
C-Scolaire E1 - La Bouilladisse - La Destrousse\Coll. L. Aragon	59 901	39 076	21,82%
C-Scolaire E2 - La Bouilladisse - La Destrousse\Coll. L. Aragon *(+E3 de janv à juill 18)*	0	33 895	
C-Scolaire J - Aubagne St Pierre les Aubagne\Coll. Lakanal	23 569	21 484	-8,85%
C-Scolaire O - Roquevaire CV \Gare d'Aubagne	12 972	14 394	10,96%
C-Scolaire R - Roquevaire La Sounce\Coll. L. Aragon	9 471	15 741	66,20%
C-Scolaire S - La Destrousse Souque Nègre\Coll. Ubelka	36 189	36 978	2,18%
C-Scolaire Y - Aubagne Campagne \Gare d'Aubagne	2 635	4 964	88,38%
C-Scolaire M - Ecole Primaire Maternelle Auberge Neuve	5 096	11 964	134,78%
C-Scolaire N / PIG - Ecole Primaire Maternelle Le Pigeonnier	2 576	5 634	118,72%
C-Scolaire TESS - Ecole Primaire Maternelle Tessala	5 264	11 934	126,71%
C-Scolaire 19S - Eglise Roquevaire - Coll L Aragon	0	3 422	
Total scolaire	243 810	281 026	15,26%

Pour rappel, la méthode de calcul de la fréquentation scolaire a changé depuis le mois de septembre 2017.
Depuis cette date, une estimation moyenne journalière est définie pour chaque circuit scolaire à partir des résultats des 2 campagnes de comptages scolaires effectuées durant 2 semaines chacune :

- En Octobre/Novembre : Moyennes appliquées aux mois de septembre à décembre
- En Février / Mars : Moyennes appliquées aux mois de Janvier à Juillet

Ce changement de mode de mesure de la fréquentation scolaire peut avoir un impact sur l'analyse de l'évolution.

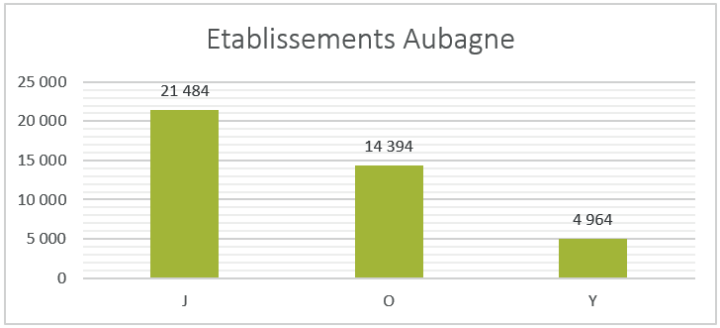
L'année 2018 affiche une belle progression de la fréquentation scolaire de +15.26% avec 281 026 élèves ayant emprunté les 16 lignes scolaires du réseau, au lieu de 243 810 en 2017.

A noter que les très fortes progressions des circuits scolaires primaires M, N/PIG et TESSALA s'expliquent par l'absence de données de fréquentation sur ces circuits sur les 7 premiers mois de l'année 2017 (avant la mise en place du COSP au 27/08/17).

Reçu au Contrôle de légalité le 28 novembre 2019

Les établissements d'Aubagne (Lycée Joliot Curie, Collège Nathalie Sarraute, Collège Lakanal)

	2018	2017	Evolution
J	21 484	23 569	-8,8%
O	14 394	12 972	11,0%
Y	4 964	2 635	88,4%
TOTAL	40 842	39 176	4,3%



Hormis le scolaire J qui affiche une baisse de sa fréquentation de -8.8% liée à la restructuration de la ligne scolaire et au report des voyageurs sur le Résa'bus et la ligne 20s, les 2 circuits scolaires O et Y présentent 2 belles progressions liées en partie à la construction de nouvelles résidences sur le secteur des Solans et de Lascours :

- Circuit O : + 11%
- Circuit Y : +88.4%

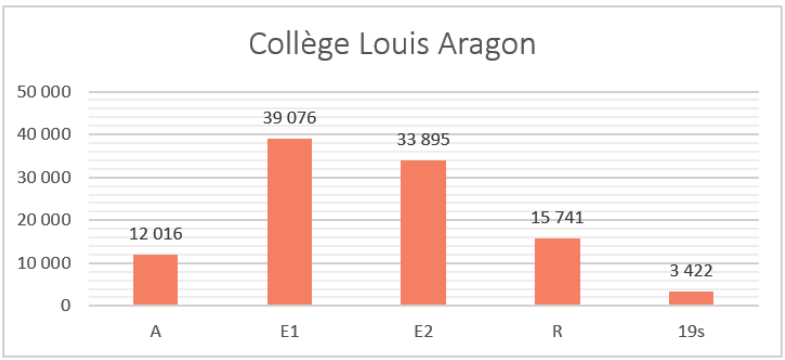
A noter que ces circuits scolaires desservant principalement les collèges Nathalie Sarraute, Lakanal, le Lycée Joliot Curie et la Gare d'Aubagne sont complémentaires de nombreuses lignes urbaines qui voient également leur fréquentation augmenter (ex : L16 et L3).

Reçu au Contrôle de légalité le 28 novembre 2019

Collège Louis Aragon (Roquevaire)

	2018	2017	Evolution
A	12 016	12 152	-1,1%
E1	39 076	59 901	21,8%
E2	33 895		
R	15 741	9 471	66,2%
19s	3 422		
TOTAL	104 150	81 524	27,8%

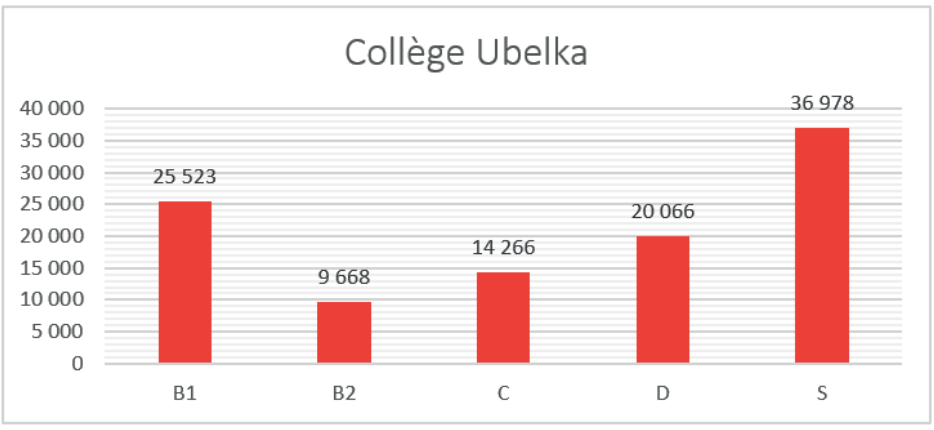
Seul le scolaire A voit sa fréquentation diminuer de -1.1% par rapport à 2017.
Les 2 autres circuits scolaires desservant le collège de Roquevaire sont quant à eux touchés par une très forte augmentation de la fréquentation qui a entrainé la nécessité de mise en place d'un renfort d'offre dès l'automne 2018 pour les scolaires E1/E2 et une adaptation des moyens début 2019 pour le scolaire R.



Collège Ubelka (Auriol)

	2018	2017	Evolution
B1	25 523	40 077	-12,2%
B2	9 668		
C	14 266	18 191	-21,6%
D	20 066	15 716	27,7%
S	36 978	36 189	2,2%
TOTAL	106 501	110 173	-3,3%

Le scolaire B1/B2 voit sa fréquentation diminuer de -12.2% suite à un probable report de voyageurs sur les lignes régulières.
Le circuit C affiche également une chute de sa fréquentation de -21.6% de part l'évolution démographique (les collégiens de ce secteur sont partis au lycée et ils ne sont pas encore suivis d'une nouvelle génération de collégiens).
Toutefois, les élèves du collège d'Auriol issus du secteur de Moulin de Redon sont en très forte hausse (+27.7%), en totale cohérence avec les nombreuses constructions immobilières qui ont vu le jour sur cette zone en 2018. Il en est de même sur le scolaire S qui progresse régulièrement de +2.2%.



Reçu au Contrôle de légalité le 28 novembre 2019

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 «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.

TOP 4 : FRÉQUENTATION AUX ARRÊTS CIRCUITS SCOLAIRES

N°1 : COLLÈGE LOUIS ARAGON
70 785 MONTÉES / AN

N°2 : COLLÈGE UBELKA
32 218 MONTÉES / AN

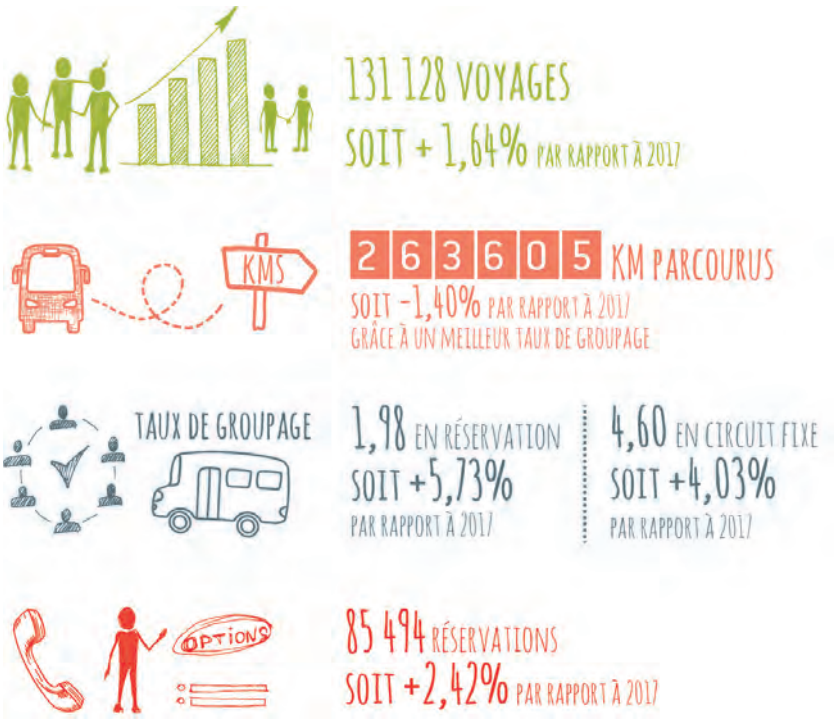
N°3 : LA DESTROUSSE MAIRIE
29 950 MONTÉES / AN

N°4 : COLLÈGE LAKANAL
17 225 MONTÉES / AN (HORS LIGNE 3/3S)

Reçu au Contrôle de légalité le 28 novembre 2019

LE RÉSA'BUS

Les chiffres clés

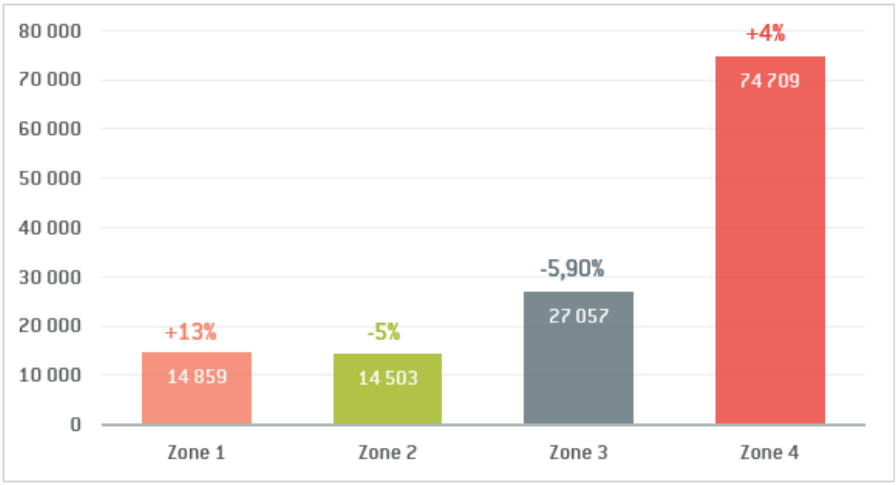


A l'image de l'année précédente, l'analyse de la productivité du transport à la demande Résa'bus permet de confirmer une bonne gestion des réservations et une optimisation des groupages puisque d'une part, le kilométrage effectué sur 2018 diminue de -1.4% avec 263 605 kms réalisés au lieu de 267 224 kms en 2017, et d'autre part une augmentation de la fréquentation de +1.64% avec 131 128 voyageurs au lieu de 129 011 en 2017.

Reçu au Contrôle de légalité le 28 novembre 2019

Evolution de la fréquentation Résa'bus

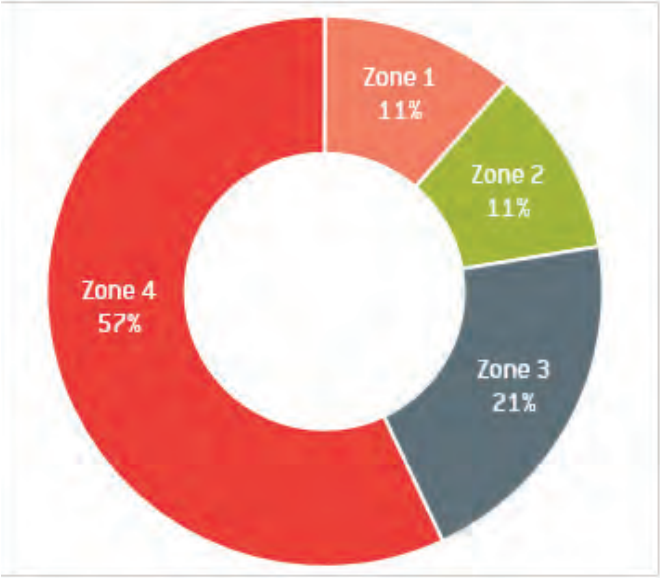
	2018	%	Part
Zone 1	14 859	13%	11%
Zone 2	14 503	-5%	11%
Zone 3	27 057	-5,9%	21%
Zone 4	74 709	4%	57%
Total	131 128	1,60%	100%



	Zone 1			Zone 2			Zone 3			Zone 4			Total Résa Bus		
	2017	2018	%	2017	2018	%	2017	2018	%	2017	2018	%	2017	2018	%
Janvier	1 275	1 203	-5,65	1 328	1 135	-14,53	2 770	2 391	-13,68	6 595	6 909	4,76	11 968	11 638	-2,76
Février	1 026	1 231	19,98	1 151	1 402	21,81	2 056	2 604	26,65	5 927	6 787	14,51	10 160	12 024	18,35
Mars	1 689	1 503	-11,01	2 014	1 548	-23,14	3 272	2 492	-23,84	6 901	6 815	-1,25	13 876	12 358	-10,94
Avril	1 113	1 294	16,26	990	1 295	30,81	2 226	2 614	17,43	6 114	7 567	23,77	10 443	12 770	22,28
Mai	1 472	1 356	-7,88	1 832	1 323	-27,78	2 816	2 366	-15,98	7 449	6 347	-14,79	13 569	11 392	-16,04
Juin	1 295	1 327	2,47	1 680	1 420	-15,48	2 145	2 119	-1,21	6 847	7 146	4,37	11 967	12 012	0,38
Juillet	480	574	19,58	568	605	6,51	1 539	1 763	14,55	3 514	4 282	21,86	6 101	7 224	18,41
Aout	357	399	11,76	429	451	5,13	1 665	1 694	1,74	2 677	2 992	11,77	5 128	5 536	7,96
Septembre	1 266	1 499	18,40	1 290	1 593	23,49	2 831	2 455	-13,28	6 294	6 263	-0,49	11 681	11 810	1,10
Octobre	1 097	1 530	39,47	1 259	1 559	23,83	2 737	2 095	-23,46	7 343	7 570	3,09	12 436	12 754	2,56
Novembre	1 078	1 663	54,27	1 399	1 332	-4,79	2 475	2 328	-5,94	6 521	6 366	-2,38	11 473	11 689	1,88
Decembre	1 000	1 280	28,00	1 321	840	-36,41	2 208	2 136	-3,26	5 680	5 665	-0,26	10 209	9 921	-2,82
Total	13 148	**14 859**	**13,01**	15 261	**14 503**	**-4,97**	28 740	**27 057**	**-5,86**	71 862	**74 709**	**3,96**	129 011	**131 128**	**1,64**

On notera la plus forte progression de la fréquentation sur la zone 1 (+13% sur le secteur d'Aubagne) et particulièrement à compter du mois de Septembre, suite à une modification d'offre qui a entrainé un report d'une partie des voyageurs du scolaire J vers la zone 1 et le circuit 20s.
La zone 4 (+4% sur le secteur Nord) qui bénéficie de 2 minibus (contre 1 sur les autres zones), reste encore à fort potentiel compte tenu de la configuration du territoire, notamment avec la ligne 17 en correspondance avec la ligne 5 qui continue de progresser.
Les zones 2 et 3 affichent quant à elles, respectivement, des baisses de -5% et -5.9% qui peuvent s'expliquer en partie par des reports sur des circuits scolaires (ex : la ligne 19s exploitée en moyen car scolaire).

Répartition de la fréquentation Résa'bus



Taux de groupage

Reçu au Contrôle de légalité le 28 novembre 2019

Evolution du kilométrage Résa'bus

Zone 1			Zone 2			Zone 3			Zone 4			Total TAD Résa Bus		
2017	2018	%	2017	2018	%	2017	2018	%	2017	2018	%	2017	2018	%
41 160	39 423	-4,22	45 008	41 029	-8,84	45 242	46 290	2,32	135 814	136 863	0,77	267 224	263 605	-1,35

FRÉQUENTATION PAR RAPPORT Á L'ENGAGEMENT 2018

Les chiffres clés

+1,40% voyageurs sur les lignes régulières et doublages

Engagement 2018 :
5 774 000 voyageurs / an

-9,10%
kilomètres Résa'bus

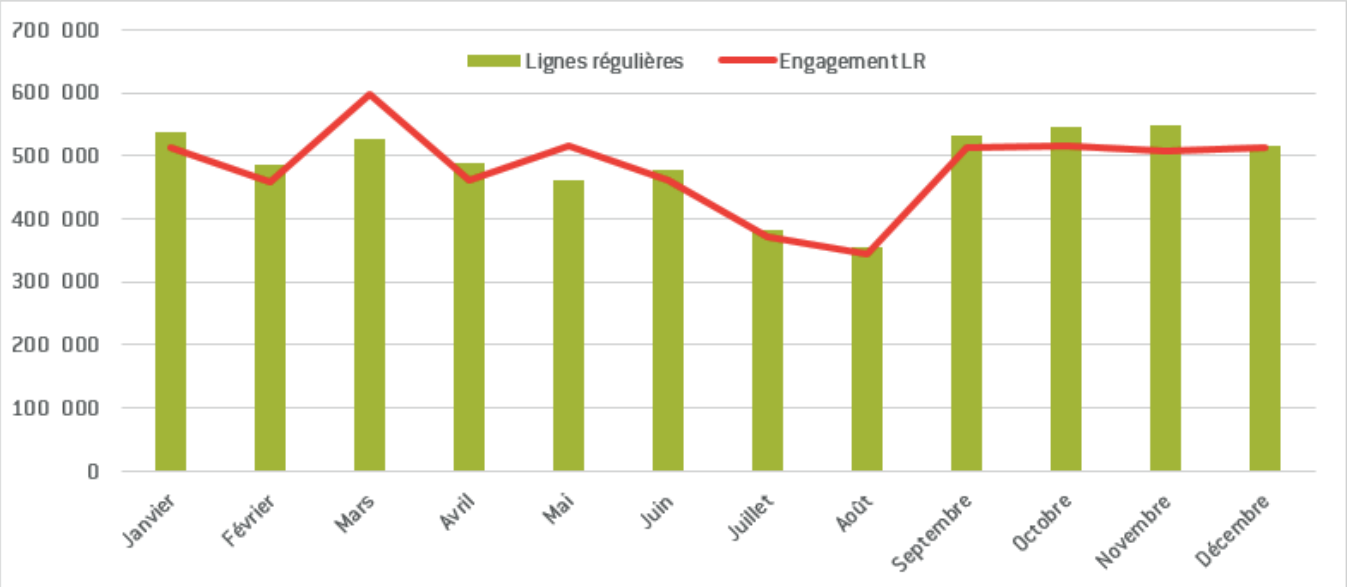
Engagement 2018 :
290 004 kms / an

L'engagement de la fréquentation du contrat est suivi en fonction de 2 éléments :
- le nombre de voyageurs sur les lignes régulières et les doublages scolaires,
- le nombre de kilomètres effectués au titre du service Résa'bus.

Le suivi mensuel de l'engagement de la fréquentation laisse apparaitre 2 mois avec un écart négatif en mars et mai, fortement impactés par le calendrier scolaire et les ponts de mai.
L'engagement kilométrique du TAD n'est globalement jamais atteint 10 mois de l'année bien que le volume kilométrique réalisé en 2018 ne soit qu'à -1,4% par rapport à 2017.

Suivi de la fréquentation lignes régulières et doublages scolaires

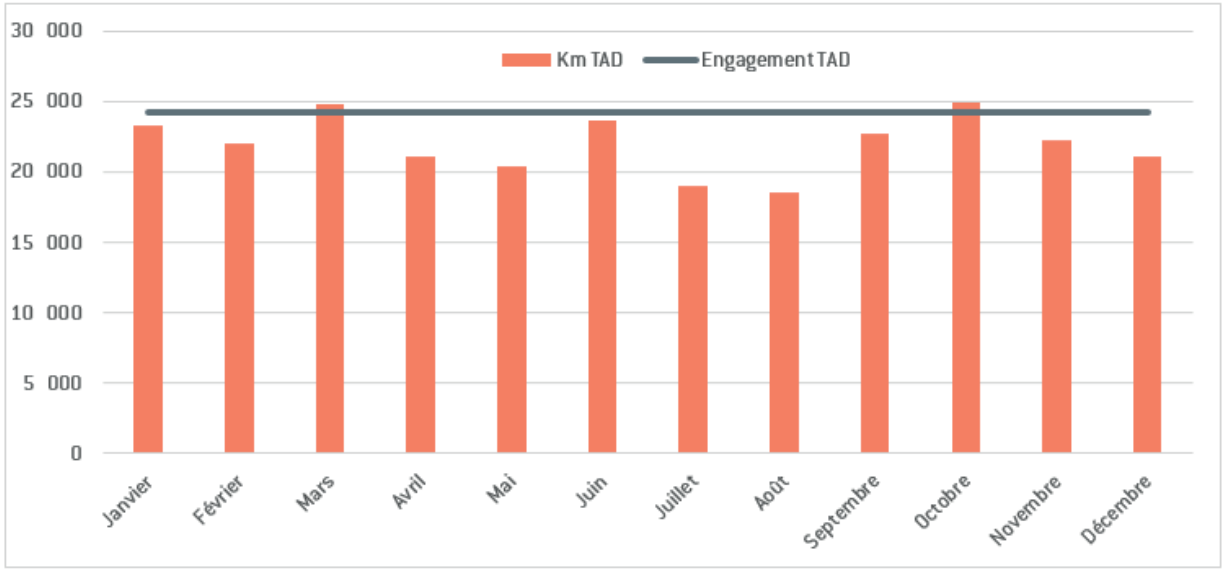
Nb voyageurs	Janvier	Février	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	Septembre	Octobre	Novembre	Décembre	Total
Lignes régulières	536 779	486 070	527 814	488 653	460 765	476 761	381 253	354 171	531 821	545 108	549 281	516 259	5 854 735
Engagement LR	514 366	457 216	597 611	461 732	515 179	461 324	370 964	345 117	514 210	515 964	506 941	513 375	5 773 999
Comparatif engagement LR	22 413	28 854	-69 797	26 921	-54 414	15 437	10 289	9 054	17 611	29 144	42 340	2 884	80 736
en %	4,36%	6,31%	-11,68%	5,83%	-10,56%	3,35%	2,77%	2,62%	3,42%	5,65%	8,35%	0,56%	1,40%



Reçu au Contrôle de légalité le 28 novembre 2019

Suivi de la fréquentation Résa'bus (en kilomètres)

Nb voyageurs	Janvier	Février	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	Septembre	Octobre	Novembre	Décembre	Total
Km TAD	23 253	22 008	24 794	21 105	20 395	23 669	18 979	18 479	22 723	24 901	22 243	21 056	263 605
Engagement TAD	24 167	24 167	24 167	24 167	24 167	24 167	24 167	24 167	24 167	24 167	24 167	24 167	290 004
Comparatif engagement LR	-914	-2 159	627	-3 062	-3 772	-498	-5 188	-5 688	-1 444	734	-1 924	-3 111	-26 399
en %	-3,78%	-8,93%	2,59%	-12,67%	-15,61%	-2,06%	-21,47%	-23,54%	-5,98%	3,04%	-7,96%	-12,87%	-9,10%



Nous finissons l'année 2018, au-dessus de l'engagement sur la fréquentation voyageurs des lignes régulières et leurs doublages, soit +1,40%.
En ce qui concerne l'engagement kilométrique sur le Résa'bus, nous constatons une baisse de -9,10%, liée à un meilleur groupage des voyageurs et un report sur certains circuits scolaires.

Reçu au Contrôle de légalité le 28 novembre 2019

ANALYSE DES VOYAGES COMPLETS

Le réseau a rencontré, durant l'année 2018, certaines surcharges liées essentiellement à la rentrée de septembre et durant les 2 mois qui ont suivi.

	Lignes urbaines			Lignes Interurbaines +			Tram			Circuits scolaires			TAD Résa'bus			Total		
	2017	2018	%	2017	2018	%	2017	2018	%	2017	2018	%	2017	2018	%	2017	2018	%
Janvier		1			5			0			1			0			7	
Février		5			1			2			0			0			8	
Mars		7			0			1			1			0			9	
Avril		0			0			0			1			0			1	
Mai		6			0			0			0			0			6	
Juin		1			0			0			0			0			1	
Juillet		1			2			0			0			0			3	
Aout	0	0		0	2		0	0		0	0		0	0		0	2	
Septembre	9	16	77,8	7	11	57,1	1	0	-100,0	12	7	-41,7	1	0	-100,0	30	34	13,3
Octobre	2	6	200,0	7	3	-57,1	1	0	-100,0	0	6		0	0		10	15	50,0
Novembre	5	9	80,0	3	6	100,0	0	0		1	9	800,0	0	0		9	24	166,7
Decembre	4	5	25,0	9	2	-77,8	0	0		1	0	-100,0	0	0		14	7	-50,0
Total	**20**	**57**	**185,0**	**26**	**32**	**23,1**	**2**	**3**	**50,0**	**14**	**25**	**78,6**	**0**	**0**		**63**	**117**	**85,7**

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
TAD Résa Bus	Zones 1 - 2 - 3 - 4 - Circuits I(20S) - U(18S) - P(19S)
Circuits Scolaires	A - B (B1 B2) - C - D - EF(E1 E2) - J - M - N(PIG) - O - P(19S) - R - S - Y - TESSALA(TESS)

Le mois de septembre est propice aux surcharges ponctuelles compte tenu des emplois du temps spécifiques de rentrée scolaire et du délai de mise en place des différentes habitudes de déplacement de la population.

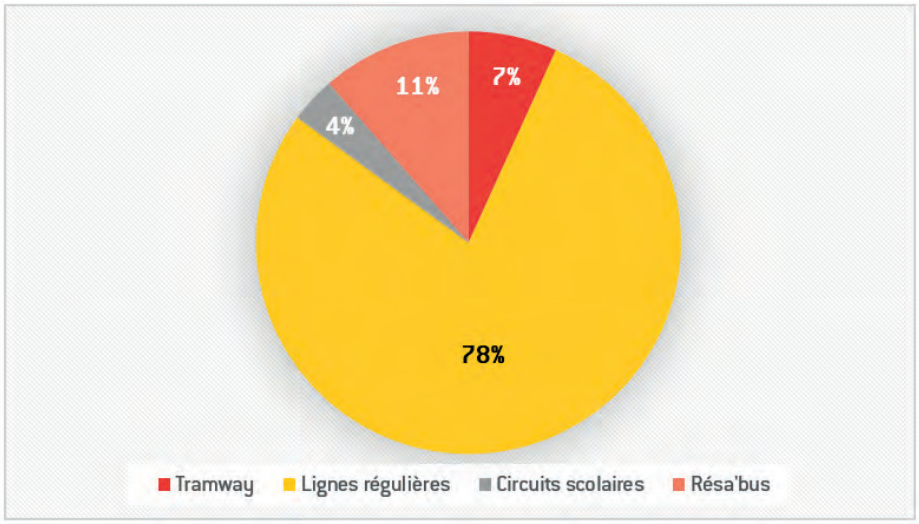
Les mois d'octobre et de novembre 2018 ont, pour leur part, bénéficié des hausses de fréquentation les plus importantes de l'année.

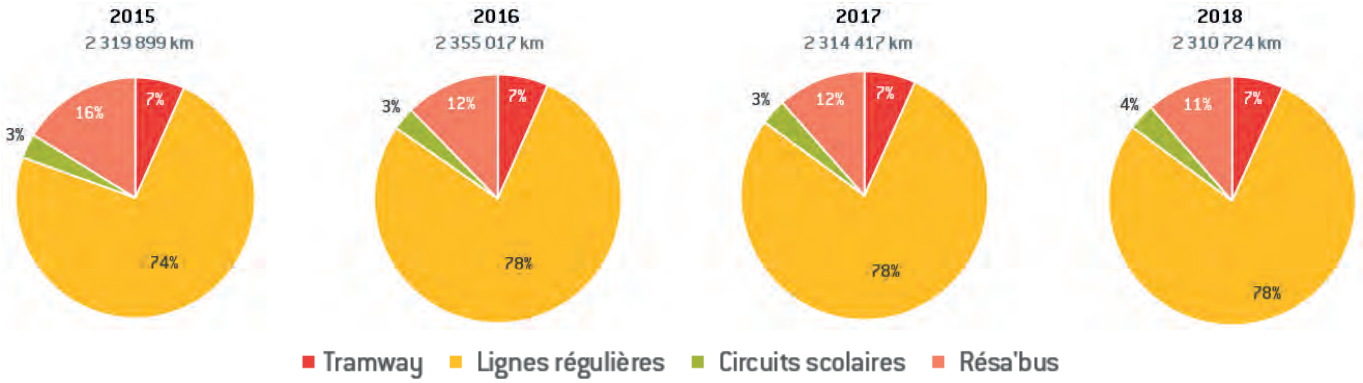
Ces éléments ont été analysés et pris en compte en temps réel et des mesures correctives et adaptations de l'offre ont permis de retrouver un niveau stable de cet indicateur dès le mois de décembre.

Reçu au Contrôle de légalité le 28 novembre 2019

LES RATIOS DE PRODUCTION ET PERFORMANCE

La répartition kilométrique (kilomètres commerciaux théoriques hors HLP)





Depuis la mise en place de la ligne de tramway en septembre 2014, l'offre kilométrique a augmenté siginficativement entre 2015 et 2016, notamment sur les lignes régulières au détriment du Résa'bus, pour retrouver dès 2017, un volume kilométrique inférieur à celui de 2015, laissant en 2018 une part en légère augmentation sur les scolaires, compte tenu des besoins croissants.

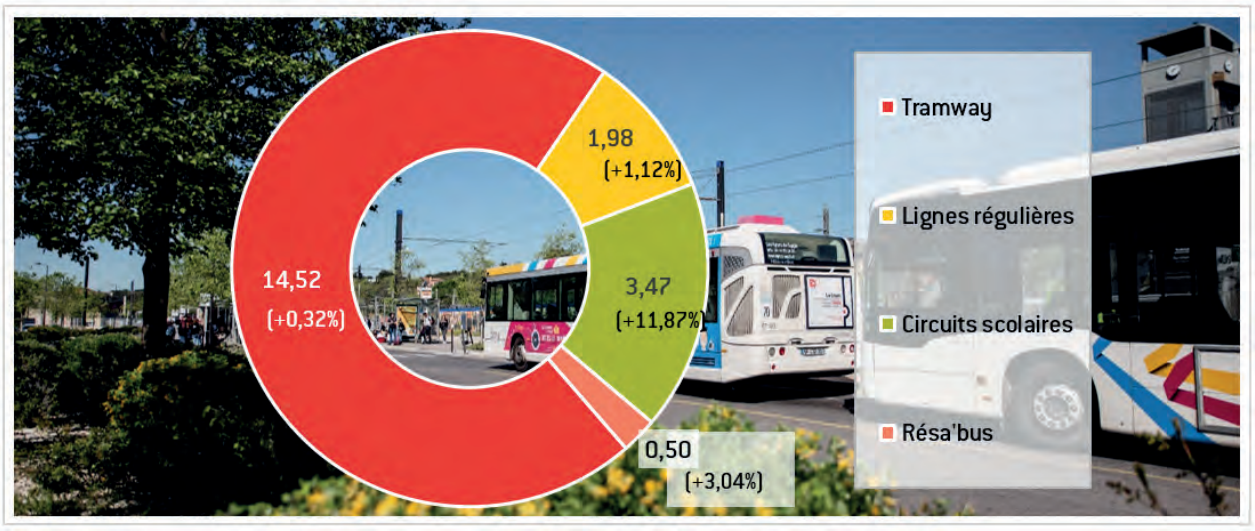
Le ratio voyageurs / kilomètres par type de ligne

	Tramway		Lignes régulières		Circuits scolaires		Résa'bus		total réseau		Evolution
	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017/2018
Voyageurs	2 254 204	2 266 103	3 549 608	3 588 632	243 809	281 026	129 011	131 128	6 176 632	6 266 889	1,46%
Km commerciaux	155 746	156 112	1 812 847	1 809 994	78 600	81 013	267 224	263 605	2 314 417	2 310 724	-0,16%
V/K	14,47	14,52	1,96	1,98	3,10	3,47	0,48	0,50	2,67	2,71	0%

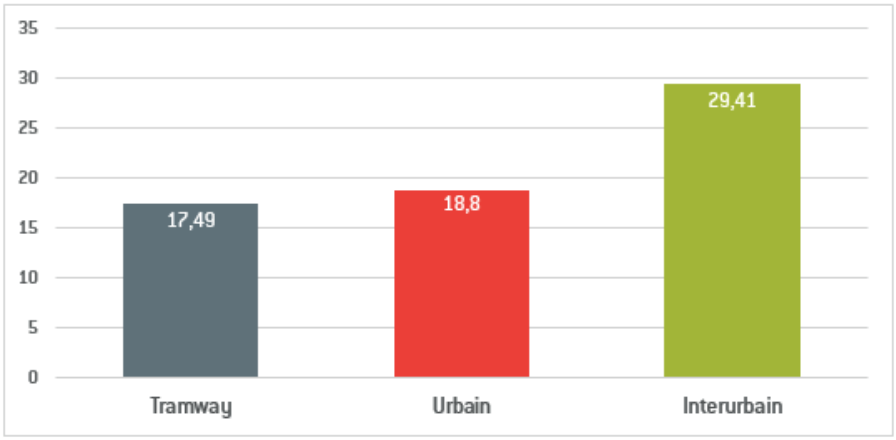
L'offre kilométrique commerciale bus a très légèrement baissé de -0.16% avec 2 310 725 kms en 2018, ce qui atteste d'une optimisation des moyens continue.
Pour sa part, la production kilométrique tramway a également baissé de -0.09 % avec 156 112 kms en 2018, essentiellement liée à l'impact calendaire mais aussi à la baisse de la vitesse commerciale due aux problèmes de SLT (Signalisation Lumineuse du Trafic) rencontrés notamment durant l'été 2018 et aux interruptions de trafic du tramway en août lors de la grêle et en décembre suite aux manifestations de lycéens (gilets jaunes).

Reçu au Contrôle de légalité le 28 novembre 2019

Le ratio voyageurs / kilomètres



La vitesse commerciale en kilomètres/heure

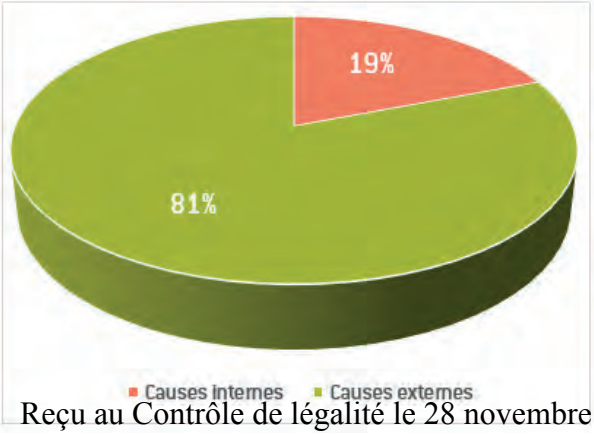


Les tours sautés

Au-delà de cette production kilométrique théorique appliquée au calendrier réel, il est important d'indiquer les impacts des tours sautés, qu'ils soient liés à des causes internes ou externes (cf descriptif des causes au chapitre 5) :

- Kilométrage des tours sautés liés à des causes internes : 1 239 kms
- Kilométrage des tours sautés liés à des causes externes : 5 246 kms

Soit un total de 0,32% de kilomètres non réalisés sur l'ensemble de l'offre kilométrique 2018.



Reçu au Contrôle de légalité le 28 novembre 2019

Les ordres de service

OS n° 2018-01 : Description de l'adaptation : 8 janvier 2018

L01 : Modification de l'itinéraire dans le cadre du changement d'implantation de l'arrêt "Fauge" dans le sens Plaine de Jouques vers Gare (réduction de 84m par course).
L06 : Création d'un arrêt "Les Farigoules" dans le sens Les Candolles vers Gare (sans impact financier).

OS n° 2018-02 : Description de l'adaptation : 8 janvier 2018

05 : Modification des enchaînements dans le cadre de la suppression de la ligne M2.
08-09-8S-9S : Création d'un arrêt de dépose à St Zacharie ZI et ajustement de la base kilométrique.
11-11S : Modification de l'itinéraire dans le cadre du changement d'implantation de l'arrêt "Fauge" dans le sens Plaine de Jouques vers Gare.
EF2 : Suppression de la desserte des arrêts Les Bénézits et La Pomme sur les départs de 07h25 (L, M, Me, J, V) la Pomme , 15h40 (L, M, J, V) et 12h10 (Me) du collège L. Aragon. Suppression des départs de 16h40 (L,M,J,V) et 11h10 (Me) du collège L. Aragon.
J : Suppression de la desserte de l'arrêt Garlaban.
M2 : Suppression de la navette du marché de Cadolive le vendredi.
N : Ligne renommée en PIG - Suppression des départs de 07h40 des Bénézits et 17h23 de l'Ecole Le Pigeonnier (L,M,J,V) - Création d'un arrêt Chemin d'Aix dans les 2 sens.
O : Suppression des départs de 07h15 (L,M,Me, J, V), 17h15 (L, M, J, V) et 12h15 (Me). Transfert du 2ème véhicule sur la ligne 19S.
R : Création d'un départ à 08h30 de la Sounce.
Y : Modification de l'itinéraire avec la suppression de la desserte du lotissement des Solans et ajustement des temps de parcours.
Tessala : Conversion des itinéraires commerciaux des accompagnatrices en HLP.
19S : Le circuit fixe P du TAD est renommé en 19S. Création des départs de 07h35 (L,M,Me,J,V) de la Cougoulière en direction de l'Eglise de Roquevaire et 12h05 (Me) de l'Eglise de Roquevaire en direction de la Cougoulière. Ces départs sont assurés avec le moyen car de la ligne O au lieu du TAD.
B: Suppression de la desserte de l'arrêt Bouire dans les 2 sens.

OS n° 2018-03 : Description de l'adaptation du réseau Eté 2018

Afin d'ajuster l'offre à la fréquentation estivale, une modification du calendrier théorique est appliquée avec une septième semaine d'offre "été" en lieu et place d'une semaine d'offre vacances scolaires (base offre janvier 2018); l'offre "été " est ainsi mise en oeuvre du lundi 9 juillet 2018 au dimanche 26 août 2018.

OS n° 2018-04 : Modification du temps de veille

Le Service Technique des Remontées Mécaniques et des Transports Guidés (STRMTG) considère que les analyses d'accidents liées aux déclenchements de dispositifs de veille impliquent un freinage d'urgence trop puissant au regard des 2 secondes de réaction laissées aux agents de conduite en cas de retard ou d'oubli d'action du système de veille.
Il a été étudié la possibilité de modifier la temporisation de la veille afin de permettre au conducteur d'avoir un délai suffisant entre le déclenchement du buzzer d'avertissement et l'activation du frein d'urgence par le matériel roulant.
Cette modification a donc pour but d'allonger le délai actuel de 2 secondes à 3 secondes.

OS n° 2018-07 : Description de l'adaptation 27 Août 2018

1/ Lignes 01-02-04-07-10-13-14-15-16-Tbus : Modification du terminus avec la création d'un arrêt de dépose à la Gare afin de résoudre une contrainte technique sur le SAE
2/ Lignes 01-02-07-10-14-15 : Ajustement du temps de parcours entre Gare et Salengro
3/ Ligne 01 : Ajustement du temps de parcours sur le départ de 07h22 Plaine de Jouques
4/ Ligne 04 : Suppression de l'arrêt Verte Colline dans les deux sens et ajustement du temps de parcours sur le départ de 18h15 de la Penne Gare
5/ Ligne 07 : Ajustement des temps de parcours sur les départs de 06h30 et 07h00 de Gémenos Centre-Ville
6/ Ligne 10 : Ajustement des temps de parcours sur les départs de 08h20/09h20/12h50/13h50/16h40 de la Treille
7/ Ligne 13 : Abandon de la desserte de la Perussonne
8/ Ligne 15 : Desserte de l'arrêt Seignadonne en direction de la Gare et modification du terminus : transfert de la Thuilière à l'arrêt Eoures Park (création d'arrêt)

OS n° 2018-08 : Description de l'adaptation 27 Août 2018

1/ Ligne 01 : Modification de l'itinéraire GEO et des distances inter arrêts dans le sens Plaine de Jouques > Gare entre les arrêts Agora et Fauge (retour à la précédente configuration via le rd point de Fauge). Passage à une fréquence à 10 / 11' minutes en heures de pointe du matin et du soir avec un terminus à Plaine de Jouques.
Création d'un service en 2 vacations
2/ Ligne 7 : Modification des enchaînements dans le cadre de la modification de la ligne 1
3/ Ligne Tbus : Diminution des battements à la Garenne au profit de la Gare

Les OS n° 5 - 6 et 9 concernent les navettes évènementielles décrites en pages 30 et 31.

Reçu au Contrôle de légalité le 28 novembre 2019

Reçu au Contrôle de légalité le 28 novembre 2019

#05

La relation clientèle

L'information voyageurs

La notion de service, inscrite dans l'ADN des équipes en charge du réseau depuis de nombreuses années, se concrétise au quotidien par des services et des produits performants, évoluant au rythme des nouvelles attentes des clients toujours plus nombreux.
L'opérateur interne et la collectivité misent pour cela sur des technologies innovantes tout en s'appuyant sur les offres de mobilité proposées et sans cesse adaptées.
De réelles actions pour accompagner le déplacement du voyageur sont proposées pour répondre à tous les voyageurs :
- Les supports papier : fiches horaires, plan du réseau, guides scolaires, flyers,
- Le site internet www.lignes de lagglo.fr,
- Les supports numériques : Information en temps réel sur les lignes équipées SAE, Page Facebook, Ecrans TFT à bord des bus standards.

DEVELOPPEMENT DE LA COMMUNICATION NUMERIQUE

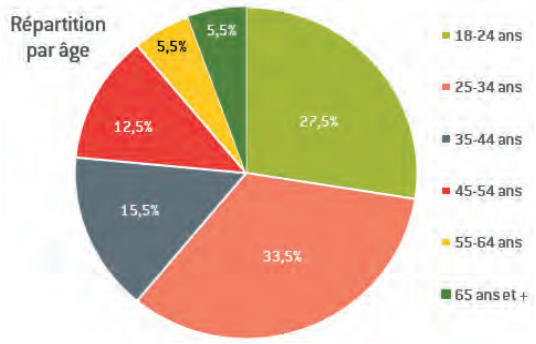
Les équipements numériques sont désormais au cœur de la vie quotidienne des français et donc de leurs déplacements. Les voyageurs d'aujourd'hui sont de fait des voyageurs connectés. 46% se connectent à internet via des smartphones et 35% avec un ordinateur selon une études du ministère de l'Economie. Les outils numériques et les réseaux sociaux sont plus que jamais indispensables pour communiquer, informer, renseigner les voyageurs. Ces outils offrent une grande réactivité et garantissent une qualité de service optimale. De ce fait, l'opérateur interne a poursuivi en 2018 le développement de sa communication numérique à travers plusieurs axes :

- accroître et diversifier la communauté de fans sur le réseau social Facebook,
- faire évoluer le site internet vers une version responsive,
- amplifier son offre WIFI et SAEIV,
- préparer le lancement d'une application mobile.

www.lignes-agglo.fr : vers plus de simplicité et une identité métropolitaine

Afin d'apporter des solutions adaptées aux clients du réseau et appréhender la future intégration du réseau sous l'identité visuelle de Métropole Mobilité, le site « lignesdelagglo.fr » est grandement repensé en fin d'année 2018, avec une approche intuitive, simple et efficace.
L'objectif est de lancer commercialement le futur site au printemps 2019 pour proposer aux voyageurs un site épuré, simplifié et facilement accessible sur smartphone (responsive).
Nombre de connexions : 364 571, soit +13,9% par rapport à 2017

Utilisateurs : 129 050 avec un pic à 18 850 en septembre
Nombre de pages vues : 866 852



Reçu au Contrôle de légalité le 28 novembre 2019

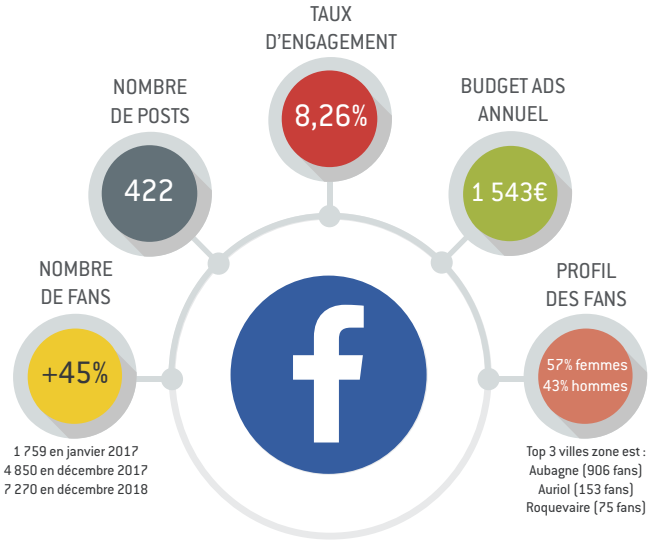
Un service d'alertes SMS et e-mail :

1 113
voyageurs inscrits en moyenne sur 12 mois
1 220 en décembre 2018, soit +22,7% par rapport à décembre 2017

44 795
SMS envoyés

16 858
E-mails envoyés

Une page facebook :



LES POSTS :

Les contenus des posts proposent en alternance des informations trafic, des actualités réseau, ils font la promotion de nos services (WIFI, SMS, objets trouvés…), de nos métiers, des actions de la Métropole Mobilité et proposent des idées de sorties, des jeux.
Cette année de nouvelles rubriques ont été créées sous la thématique « Moi ma voiture c'est le bus ». Elle propose entre-autres des parcours clients. Un accent particulier a été mis sur la vidéo car l'opérateur interne a constaté que les fans sont très réceptifs et interagissent davantage sur ces publications.
De nouvelles rubriques ont été créées et depuis octobre les posts ont globalement été recentrés sur des sujets liés aux transport en commun et au réseau, notamment les nouveaux jeux (ex : RéBus). Le recentrage thématique des publications a entraîné une stabilisation du nombre de nouveaux abonnés en fin d'année.

Les rubriques et publications liées au territoire (Tu es de …) et au patrimoine local (Le Saviez-vous) suscitent toujours autant d'interactions.

La stratégie éditoriale est de promouvoir le réseau, son offre et ses services auprès des abonnés et d'attirer de nouveaux fans par des publications plus ludiques afin d'élargir la communauté et convertir de nouvelles personnes au report modal. Une réflexion a débuté en fin d'année pour rajeunir l'audience et toucher une cible de salariés 30-45 ans en corrélation avec la nouvelle offre de septembre 2018.

LE TAUX D'ENGAGEMENT :

Le taux d'engagement mesure les interactions des internautes avec la page (likes, commentaires, partages, clics).
La moyenne annuelle 2018 est 8,26% avec un pic à 13% en juillet et un faible taux de 3% en octobre. Cette moyenne est en baisse de 1,09% par rapport à 2017.
Mais de manière générale, 5% est un objectif à atteindre ; au-delà de 7% le taux d'engagement est considéré comme un très bon taux.

Reçu au Contrôle de légalité le 28 novembre 2019

le PIC au coeur de la relation client :

Le Poste d'Information Centralisé (PIC) du réseau est un véritable centre de contacts multicanaux.
L'objectif est de positionner le service comme un levier essentiel de la stratégie commerciale du réseau. Pour cela, 7 agents de relation voyageurs sont formés à la relation client et au marketing direct afin d'améliorer leur efficacité à la fois au standard téléphonique, par mail, via les réseaux sociaux mais aussi lors d'actions marketing sur le terrain, au contact des voyageurs et non voyageurs.
De plus, des réunions régulières sont organisées avec l'exploitation et les conducteurs du Résa'bus afin de travailler de manière collaborative, de partager sur les aléas du réseau et d'intégrer les nouvelles hôtesses recrutées.
Le PIC traite en moyenne 200 appels par jour.

Les outils connectés :

La SPL Façonéo Mobilité et TPE ont poursuivi en 2018 le déploiement des outils connectés avec 6 nouvelles lignes connectées à l'information en temps réel : les lignes 5, 9, 9S, 10, 10S et 13, portant à 13 le nombre de lignes désormais équipées du Système d'Aide à l'Exploitation et à l'Information des Voyageurs (SAEIV).

Par ailleurs, après les lignes 8 et 11 en novembre 2017, les lignes 5 et 9 ont à leur tour été équipées du WIFI gratuit tout en répondant au règlement relatif à la protection des données personnelles (RGPD).
La communication sur ces déploiements a été effectuée à la rentrée, concomitamment au lancement de la nouvelle offre : sur le site internet, les réseaux sociaux et sur 4000 flyers distribués lors des actions de marketing ciblé dans les points d'information.
En 2018, 2 263 créations de compte WIFI ont été effectuées, ainsi que 42 833 connexions.

Le Smart trip :

Dans la continuité de la mise en place de cette innovation fin 2017, les voyageurs du réseau peuvent grâce au Smart trip, découvrir gratuitement des œuvres de nouveaux auteurs en attendant le bus ou pendant leur trajet. Ils ont ainsi la possibilité de choisir un œuvre en fonction du temps (2,7,10 ou 20 mn) et de leurs envies (humour, policier, romance, instants de vie, fantastiques ou jeunesse).
Accessible via un smartphone ou une tablette, l'application fournit des contenus littéraires via un site mobile aux couleurs des lignes de l'agglo.
En 2018, 457 oeuvres ont été lues par les voyageurs du réseau.

Reçu au Contrôle de légalité le 28 novembre 2019

La promotion du réseau

Pour attirer de nouveaux clients sur le réseau Lignes de l'agglo, la SPL Façonéo Mobilité et TPE innovent et marquent les esprits avec différentes opérations commerciales tout au long de l'année.

Reçu au Contrôle de légalité le 28 novembre 2019

Les temps forts des actions marketing et communication

Les nouveaux arrivants

En septembre 2017, l'opérateur interne 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...).
En 2018, 6 communes ont répondu favorablement : Roquevaire (x2), Aubagne, Saint-Savournin, La Penne-sur-Huveaune, La Bouilladisse, Gémenos donnant lieu à 7 actions qui nous ont permis de rencontrer et d'échanger avec plus de 70 personnes.

Foot pied d'immeuble

Les Lignes de l'agglo ont maintenu en 2018 leur partenariat auprès de Foot pied d'immeuble en parrainant une équipe de jeunes Aubagnais inscrits à ce championnat de football inter-quartiers. Cette action mise en place par la ville d'Aubagne propose activités sportives et ateliers citoyens tous les mercredis après-midi de novembre à mai. Elle accueille une soixantaine d'enfants âgés de 10 à 14 ans.
Dans le cadre de ce partenariat, Faconéo Mobilité et TPE ont joué pleinement leur rôle de parrain en participant à la journée d'ouverture et de remise des maillots, à une visite en présence des élus, à une journée consacrée à la sécurité routière en animant 2 ateliers et en organisant une visite du Centre de maintenance où étaient proposés 4 ateliers autour de la sécurité tramway (quiz, jeu de l'oie, visite de l'atelier, atelier freinage).
L'ensemble de ces ateliers ont permis de sensibiliser une quarantaine d'enfants et adolescents.

ontrôle de légalité le 25 novembre 2019

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 4e du collège Louis-Aragon à Roquevaire. 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 demi-journées. Plus de 180 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 représentants de la sécurité routière et des enseignants et CPE.

Campagne de rentrée 2018

Le 27 août 2018, Façonéo Mobilité et TPE a mis en place des mesures fortes sur le réseau des Lignes de l'agglo afin d'offrir une meilleure desserte de la zone industrielle Les Paluds, de la zone commerciale La Martelle et du parc d'activités de Gémenos, aux salariés métropolitains et aux habitants du Pays d'Aubagne et de l'Étoile.

Afin d'informer ces deux cibles, une campagne 360° a été mise en place du 27 août au 16 septembre 2018.
Tous les leviers d'actions ont été utilisés : print, digital, réseaux sociaux, presse, insertions publicitaires, spots radio, panneaux lumineux des communes, alertes SMS, emailings ciblés.
Au total 16 supports et actions de communication/information ont été déployés.
Cette campagne a été complétée par des actions terrains de proximité sur le réseau et dans les communes du Pays d'Aubagne et de l'Étoile.

L'information voyageur a débuté le 6 août 2018 avec la mise en place d'un **covering de 9 véhicules de la Ligne 1**, la diffusion de l'information auprès des communes du territoire et la diffusion des nouvelles fiches horaires/plan de réseau à partir du 13 août sur le site internet et la page Facebook.

La **campagne d'affichage** a été déployée du 27 août au 11 septembre.
6 alertes SMS ont été envoyées aux voyageurs les 24 et 27 août.
La **campagne sur les réseaux sociaux** s'est déroulée du 13 août au 20 septembre. 15 posts ont été publiés. Le bilan est de 31 250 personnes atteintes et 110 partages.
Les **insertions publicitaires** dans la presse sont parues entre le 25 août et le 8 septembre : 12 insertions dans La Provence dont 3 Une et 20 spots radios sur France Bleu Provence.
Le communiqué de presse et le **point presse** ont permis un excellent relais de l'information dans La Provence, La Marseillaise, Mobilité magazine, mais aussi dans les supports de communication print, web et les pages Facebook des communes d'Aubagne, Roquevaire, Auriol, Cuges-les-Pins, La Penne-sur-Huveaune, Peypin, La Bouilladisse. L'information a également été relayée par **l'association Mobilidées**, **l'association du Parc de Gémenos** et le **Conseil de Territoire du Pays d'Aubagne et e l'Étoile**.

Du 28 août au 19 septembre, les agents de relation voyageurs et les Gilets bleus ont animé **11 stands** à l'occasion d'un plan d'action d'information de proximité.
- 3 marchés d'Aubagne et Auriol,
- 7 Forums des associations dans les communes d'Aubagne, Saint-Zacharie, Roquevaire, Auriol, La Bouilladisse, La Destrousse, Saint-Savournin,
- 1 animation dans la galerie marchande d'Auchan.

486 personnes ont été renseignées.

Le village de la mobilité : 2 navettes pour les salariés

L'opérateur interne a participé au Village de la Mobilité organisé par la Métropole Aix-Marseille-Provence le 18 septembre au Centre de congrès Agora. A cette occasion, Façonéo Mobilité et TPE ont mis en place 2 navettes (2 allers-retours chacune) à la disposition des salariés d'Auchan, Alinéa, PEBEO et Gémalto depuis leur entreprise jusqu'au lieu de l'événement. 140 personnes ont été transportées. Au cœur du village, un stand des Lignes de l'agglo a accueilli une soixantaine de personnes. Les trois agents d'accueil mobilisés les ont informés sur les nouveautés de l'offre de rentrée, les services et leur ont proposé des solutions personnalisées de mobilité à l'instar des actions PDIE lancées en juin.

PDIE : des solutions de déplacements personnaliées

Dans le cadre du Plan de Déplacement Interentreprises (PDIE), la SPL Façonéo Mobilité a proposé à l'association Mobilidées la mise en place d'actions de marketing ciblé auprès des salariés des entreprises du Pôle d'activités « Paluds Aubagne Gémenos » à un report modal. Cela à travers une démarche spécifique.
La démarche a consisté à :

- Collecter des informations auprès des salariés pour connaître leurs attentes et leur capacité à changer leurs habitudes de déplacement,
- Présenter des solutions de déplacements en transport en commun personnalisées en fonction de leur lieu de résidence, leurs trajets professionnels et occasionnels.

Pour cela, Façonéo Mobilité, TPE et Mobilidées ont mis en place des outils spécifiques à cette action : une fiche accessibilité entreprise, une fiche solution mobilité, un questionnaire administré via des tablettes permettant un emailing et un bilan statistique, un questionnaire en version print pouvant être déposé dans une urne mise à la disposition des salariés dans l'entreprise.
L'action « PDIE » a été menée dans 4 entreprises en 2018 (Impika, Sartorius, La Bourbonne, SMC San Marina). 85 salariés ont été sensibilisés. Elle était animée par deux hôtesses des Lignes de l'agglo et un encadrant du service marketing/communication, un représentant de Mobilidées, une hôtesse de Mobilink et une hôtesse de la SNCF. À cette occasion, les salariés ont également été sensibilisés sur le réseau et ses services.

"L'Aggloween"

Afin d'animer la vie du réseau, le 31 octobre, à l'occasion de la fête d'Halloween, l'opérateur interne a proposé des animations gratuites aux voyageurs, « L'aggloween » : stands de maquillage pour les enfants au Pôle d'échanges, distribution de friandises sur la ligne 11 et jeu concours du 31 octobre au 4 novembre de la plus belle photo sur la page Facebook des Lignes de l'agglo.
L'intérieur des véhicules de la Ligne 11 a également été habillé aux couleurs de l'événement. Le public a accueilli très favorablement l'animation maquillage qui n'a cependant pas rencontré le succès escompté en raison d'une très mauvaise météo. La participation au jeu a été modeste, mais l'initiative a cependant été un succès avec 12 000 personnes atteintes, 450 interactions et 51 partages.

La campagne de Noël : "Moi, mon traineau c'est le bus !"

Une campagne d'incitation à l'usage des transports en commun pendant les fêtes de Noël a été mise en place du 10 décembre au 7 janvier 2019. 16 véhicules des lignes 3,5,6, 8, 11 ont été décorés et deux animations ont été proposées le 20 décembre au Pôle d'échanges et à l'arrêt Salengro le 22 décembre. Des chocolats chauds et des cadeaux aux couleurs du réseau ont été offerts aux voyageurs. Les animations ont remporté un vif succès avec 170 personnes accueillies par les agents de relation voyageurs.

Reçu au Contrôle de légalité le 28 novembre 2019

LES ACTIONS DE PROXIMITÉ

La SPL Façonéo Mobilité et TPE sont des acteurs à part entière de la vie du pays d'Aubagne et de l'Etoile, et plus largement de la Métropole Aix Marseille Provence.
Si l'exploitation et la gestion du réseau « Lignes de l'agglo » ont une incidence directe sur l'économie locale, les 2 partenaires souhaitent s'impliquer afin d'être un vecteur du "bon vivre ensemble" dans les bus et le tramway comme en dehors.

Sensibilisation et éducation au civisme

Afin de sensibiliser les plus jeunes aux enjeux des transports en commun et aux bons comportements à adopter à bord, l'opérateur interne multiplie depuis plusieurs années les échanges avec les établissements scolaires et associations de quartiers.

Durant l'année 2018, les hôtesses et agents de terrain sont allés à la rencontre des jeunes lors de différents manifestations :

- **Foot pied d'immeuble** : accueil d'une vingtaine de jeunes du quartier du Charrel pour la visite du Centre de Maintenance Tramway afin de découvrir les coulisses de l'exploitation du tramway aubagnais et animation de type jeu de l'oie pour rappeler les bonnes règles à suivre à bord des bus et des rames.

- **Théâtre Citoyen au Collège Louis Aragon** : animation avec une troupe de théâtre pour sensibiliser sur les incivilités à bord et autour du bus puis échanges / débat avec les collégiens.

- **Accueil CM2 de la Commune de la Bouilladisse au collège L Aragon** : sensibilisation des élèves des classes de CM2 lors de leur visite du collège L Aragon afin de leur expliquer les règles à suivre lors de leur prochaine rentrée.

Reçu au Contrôle de légalité le 28 novembre 2019

Reçu au Contrôle de légalité le 28 novembre 2019

#06

La qualité de service

Reçu au Contrôle de légalité le 28 novembre 2019

LA DÉMARCHE QUALITÉ

Dans l'objectif de quantifier le niveau de performance du réseau « Lignes de l'agglo », la Métropole Aix Marseille Provence a relancé les enquêtes clients mystères à compter du 31 Mai 2018 ainsi que les contrôles combinés CT4/Façonéo Mobilité à compter du mois d'avril 2018.
La démarche qualité du COSP prévoit ainsi l'analyse de 6 indicateurs qualité :

4 indicateurs contrôlés par clients mystères :

Ponctualité aux points d'arrêt

125 mesures / an aux terminus
125 mesures / an aux arrêts intermédiaires
Notation sur 500 points

Comportement conducteur

250 mesures / an
La conduite, renseignement, port de la tenue ...
Notation sur 400 points

Le Service renseignements

25 mesures / an
l'accueil, l'écoute, les renseignements, politesse ...
Notation sur 100 points

Le Service Résa'bus

50 mesures / an
25 mesures sur la centrale de réservation
25 mesures en parcours client
Notation sur 100 points

2 indicateurs contrôlés en mesures contradictoires :

Information au point d'arrêt

400 mesures / an
Horaires, plan, tête de poteau ...
Notation sur 400 points

Conformité du bus en ligne

250 mesures / an en ligne ou en sortie dépôt
Propreté, état carrosserie, affichage règlementaire ...
Notation sur 500 points

La moyenne de ces critères a dépassé **91%** sur l'année 2018, soit **1 834** points, sur un total possible de 2 000 points.

Les critères au-delà de la moyenne :

- L'Information au point d'arrêt affiche un taux de 95%
- La Ponctualité au point d'arrêt Terminus s'établit à 96%
- Le Comportement conducteur atteint 98%

L'accueil / Information du Poste d'Information Centralisé (PIC) recueille une évaluation de bonne qualité avec :

- Service de renseignement : 98%
- Information et Réservation Bus à la demande : 93%

Certains résultats sont néanmoins légèrement en deçà

- Ponctualité au point d'arrêt intermédiaire : 84%
- Le Bus en ligne : 84%
- Le Comportement conducteur Bus à la demande : 86%

Une nouvelle mise en concurrence du prestataire en charge de la maintenance et de l'affichage aux points d'arrêts est prévue pour 2019 avec un cahier des charges plus strict afin d'obtenir une qualité de service optimale.

Des actions correctives ont été par ailleurs engagées au sein de l'organisation de l'exploitation et du suivi du sous-traitant pour remédier à certains résultats insuffisants.

Reçu au Contrôle de légalité le 28 novembre 2019

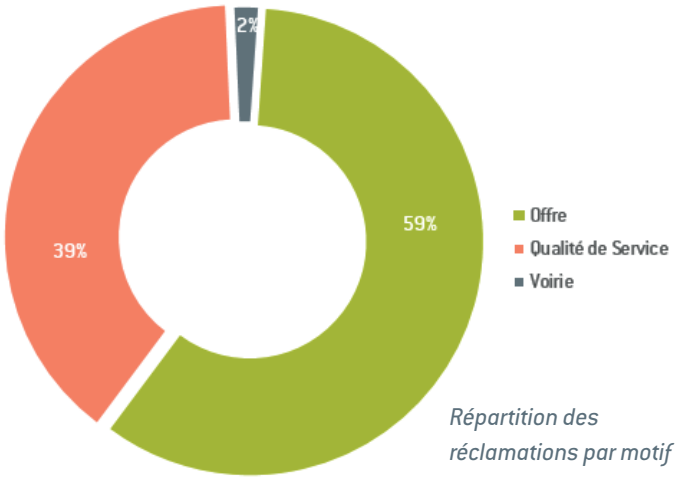
LES RÉCLAMATIONS VOYAGEURS

Les voyageurs qui souhaitent faire une réclamation ont plusieurs canaux d'entrée :
- Le service de renseignements téléphoniques (PIC),
- Le site internet,
- La page facebook,
- Le courrier postal,
- Le service transport de la Métropole.

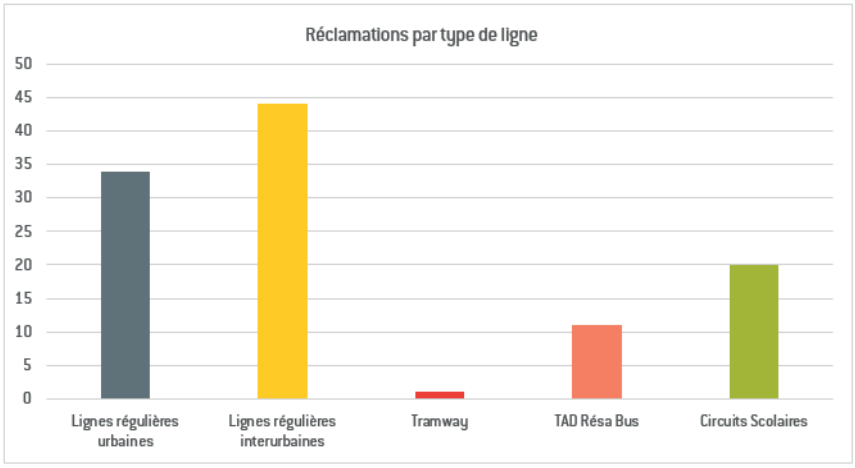
En 2018, le réseau des Lignes de l'Agglo a traité :
110 réclamations

Ces réclamations traitent de divers sujets :

- 63 concernent l'offre : les modifications horaires, de desserte, création d'arrêt ...
- 43 concernent la qualité de service : retard véhicule, comprtement conducteur, complets...
- 2 concernent la voirie : inconfort du trajet, circulation trop dense...



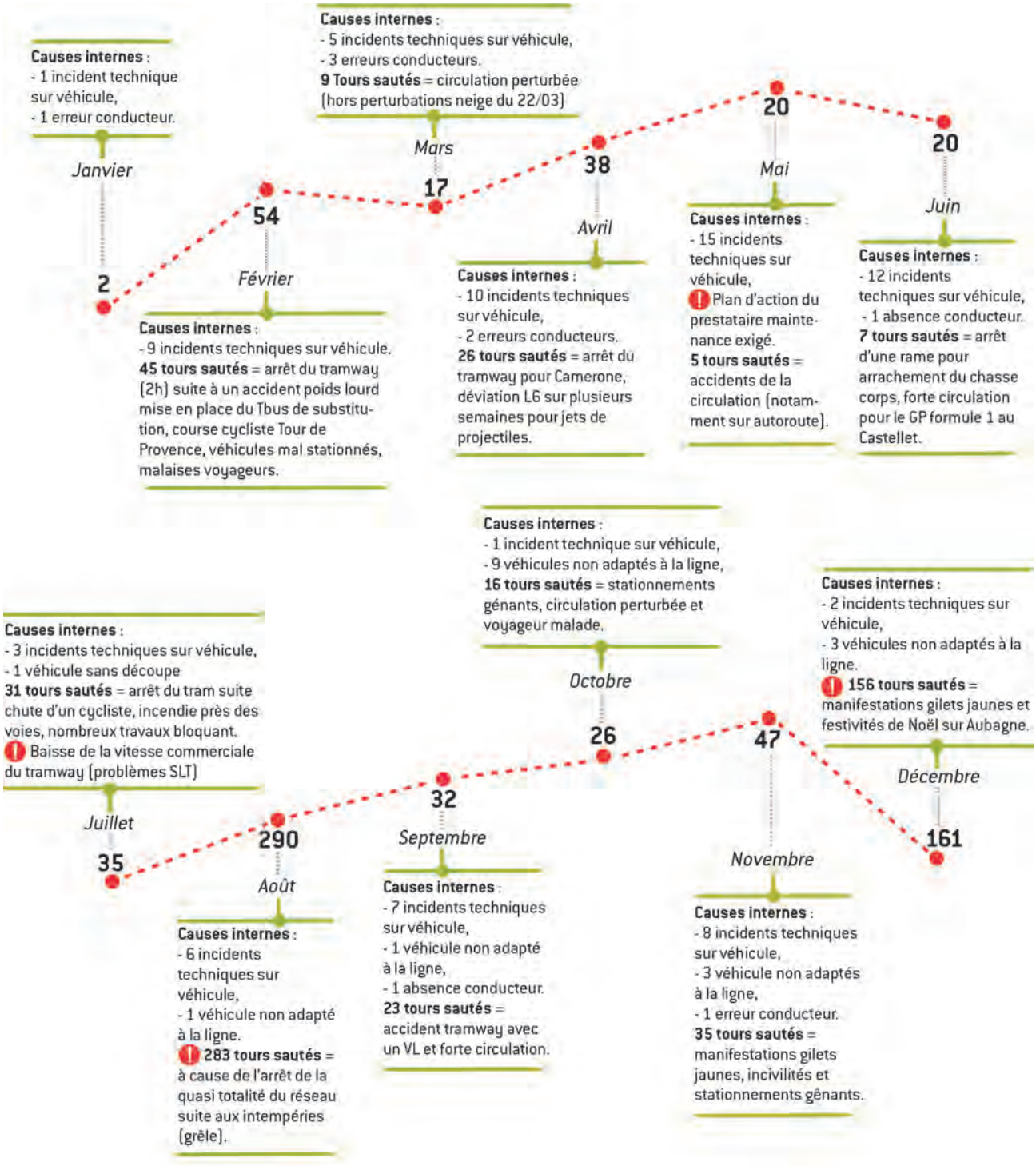
Répartition des réclamations par motif



Reçu au Contrôle de légalité le 28 novembre 2019

LES ALÉAS ET FAITS MARQUANTS

Le nombre de tours sautés est logiquement plus élevé que celui de 2017 car l'année dernière, l'indicateur prenait en compte uniquement les tours sautés causés par des incidents internes (ex : non-conformité exploitant). Désormais nous intégrons également les tours sautés pour causes externes (ex : circulation perturbée).
Cette nouvelle méthode de suivi a ainsi permis de mettre en évidence un nombre significatif d'accidents de la route ou perturbations de la circulation qui ont fortement impacté la régularité des lignes, à la fois en centre-ville et en périphérie.



Reçu au Contrôle de légalité le 28 novembre 2019

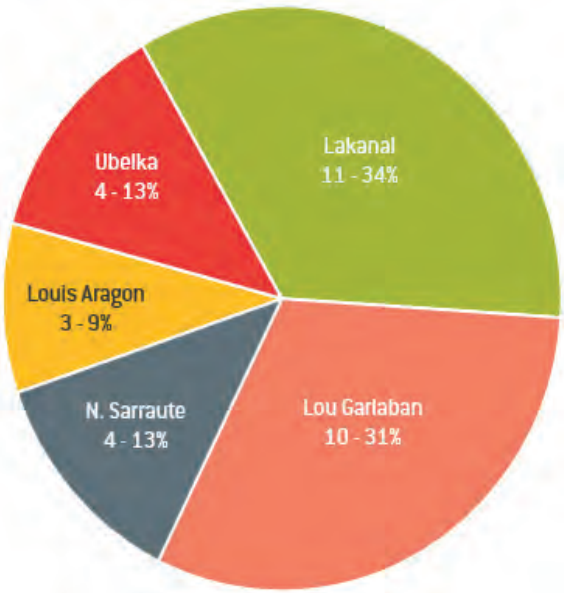
LES ACTIONS DE SÉCURITÉ

Le plan d'action sécurité mené par la SPL Façonéo Mobilité et TPE depuis 2017 est articulé autour de différentes actions fortes associant le contrôle, la pédagogie et la communication.

Les contrôles combinés / CISPD

Des opérations de contrôles avec la Police Municipale et la Police Nationale sont destinées à marquer les esprits et à renforcer l'efficacité des contrôleurs du réseau lignes de l'agglo.
Les 4 contrôleurs du réseau, intervenant le plus souvent en binômes, sont ainsi accompagnés des forces de l'ordre.
Ces actions combinées permettent de mobiliser des équipes d'une dizaine de personnes à un instant T pour être plus visible d'un grand nombre de voyageurs et montrer le travail collaboratif des différents services.
La planification de ces actions combinées et l'analyse des résultats est définie lors des réunions trimestrielles du CISPD durant lesquelles les différents acteurs de la sécurité des communes d'Aubagne et de la Penne sur Huveaune échangent sur les problématiques survenues ou à venir.

Au total, **32 actions ont été menées en 2018**.
Avec une nouveauté cette année : l'élargissement de ces opérations sur les collèges Louis Aragon de Roquevaire et Ubelka à Auriol, grâce à la participation de la Gendarmerie de Roquevaire et des polices municipales de ces 2 communes.



Reçu au Contrôle de légalité le 28 novembre 2019

Les incivilités

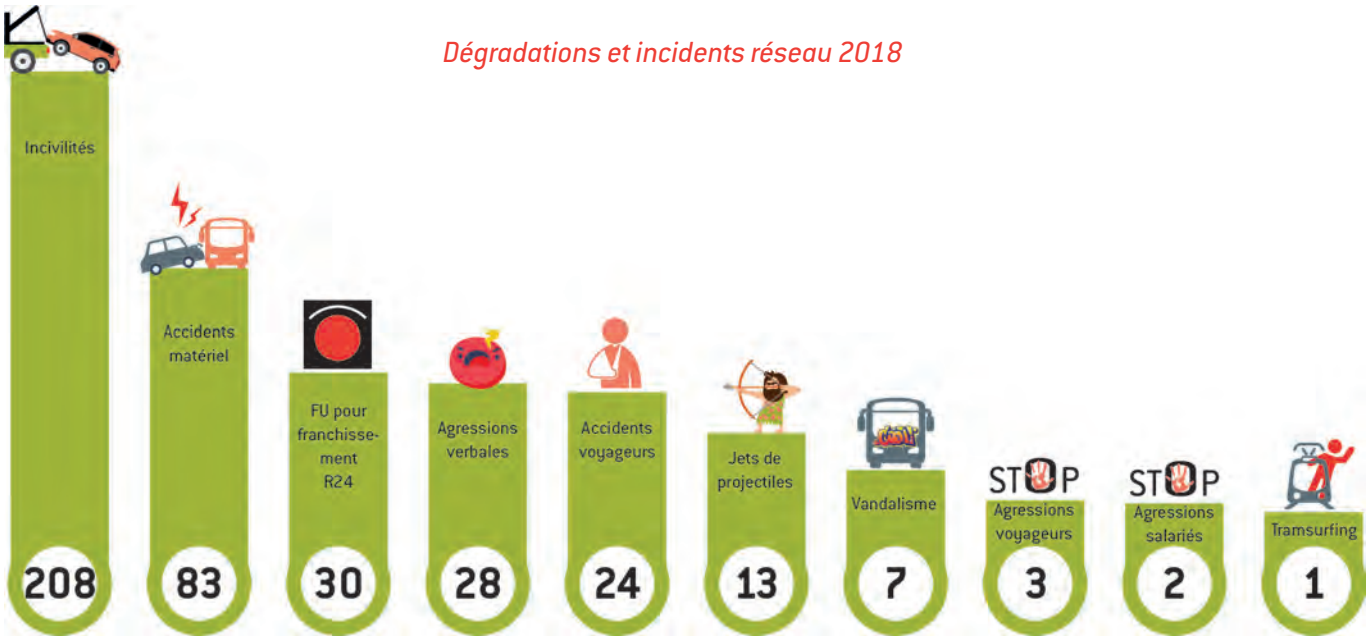
Bien que le sentiment de sécurité soit globalement satisfaisant sur le réseau « Lignes de l'agglo », le nombre d'incivilités et d'agressions physiques et verbales est suivi de près afin d'éviter toute dérive.

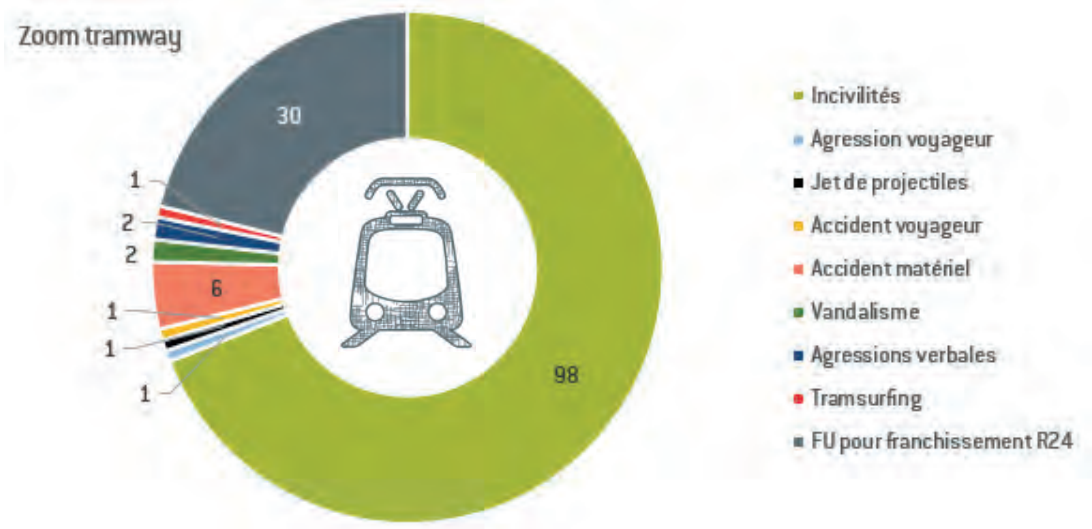
Façonéo Mobilité et TPE mobilisent leurs équipes pour assurer une présence régulière sur les lignes et zones sensibles.

Le vandalisme sur le matériel est en diminution par rapport à 2017 de -30%, seulement 7 actes de vandalisme ont été recensés en 2018.
Toutefois, le nombre de projectiles a augmenté de +225%, soit 13 cas déclarés en 2018 contre 4 en 2017.

Les incivilités sont quasi stables et sont principalement liées aux entraves à la circulation et aux chahuts des scolaires dans les véhicules :
- 208 faits signalés sur le réseau en 2018, contre 209 en 2017
- 3,3 incivilités pour 100 000 voyages

Dégradations et incidents réseau 2018





Reçu au Contrôle de légalité le 28 novembre 2019

LE DÉVELOPPEMENT DURABLE

Enjeu majeur pour la Métropole Aix Marseille Provence, l'environnement est également au cœur des préoccupations de la SPL Faconeo Mobilité et TPE.
Cet engagement s'illustre à travers l'accompagnement du territoire dans sa transition énergétique.
En vue du renouvellement du parc en 2019, l'opérateur interne a ainsi mené l'expérimentation d'un bus hybride électrique sur les lignes 1 et 7 durant 15 jours.
Il a ainsi pu être collecté les retours à la fois du personnel roulant mais aussi des voyageurs via un sondage sur la page Facebook du réseau sur les aspects techniques, l'ergonomie et le confort du véhicule.

L'opérateur interne a donc accompagné la Métropole dans sa réflexion sur des solutions technologiques les mieux adaptées au réseau des Lignes de l'agglo, au travers d'études et de benchmark avec les constructeurs.

N'oublions pas malgré tout que d'ores et déjà, la traction électrique des 8 rames de tramway contribue fortement à réduire les émissions de gaz à effet de serre et les polluants en centre-ville d'Aubagne.

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

Le système eco conduite actuel est un module actia fleet, utilisé par le formateur en accompagnement et audit de conduite.
Il est implanté sur un seul véhicule de la flotte actuelle.
Cet outil permet de sensibiliser les conducteurs sur les avantages d'une conduite « souple ».

Le nettoyage des véhicules

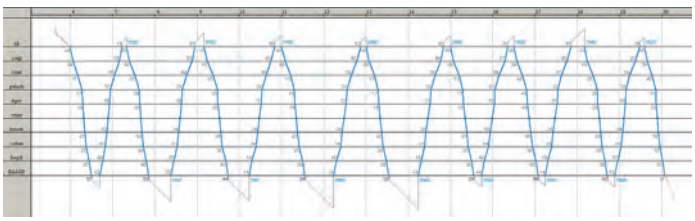
Le nettoyage des bus et des rames de tramway est réalisé quotidiennement avec des produits respectueux de l'environnement à la norme Ecocert.

Le centre de maintenance

Le Centre de Maintenance Tramway a été réalisé dans un souci d'économie d'énergie avec :
- L'économie d'énergie sur le chauffage et le rafraichissement des locaux,
- Traitement des eaux pluviales avant rejet dans le réseau public : dégrillage, débourbeur et séparateur d'hydrocarbures,
- Le recyclage des eaux de lavage des rames,
- Un système d'éclairage basse consommation ,
- Contrôle des déchets pollués et de leur évacuation en zone adaptée.

Un graphicage efficace

L'opérateur interne rend possible la réduction des émissions polluantes et des coûts d'exploitation tout en augmentant l'offre de service grâce à son outil de graphicage et d'habillage. Le service Etudes et Méthodes optimise les affectations quotidiennes des véhicules et des salariés sur les différents dépôts situés sur des lieux stratégiques du territoire (ZI des Paluds à Aubagne, ZA de la Foux à St Zacharie, Souque Negre à la Destrousse et le Centre de Maintenance Tramway à Aubagne), et réduire ainsi les heures et les kilomètres improductifs.



Reçu au Contrôle de légalité le 28 novembre 2019

Reçu au Contrôle de légalité le 28 novembre 2019

#07

Les ressources humaines

Reçu au Contrôle de légalité le 28 novembre 2019

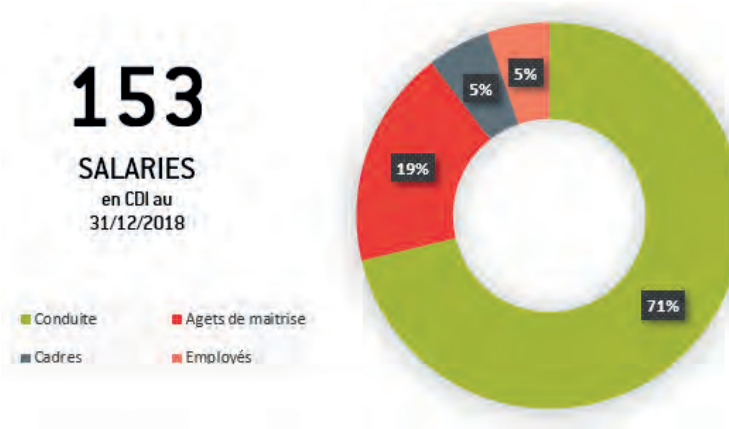
Conscients de l'expertise et de la technicité nécessaires à l'ensemble de leurs collaborateurs, la SPL Façonéo Mobilité et TPE s'attachent à offrir à chacun d'entre eux, des conditions de travail et un accompagnement continu, que ce soit dans les domaines techniques, commerciaux, de la relation voyageurs, et de sécurité notamment.
Le dialogue social est ainsi permanent.

La variété des missions et le travail en transversalité permettent d'aider les collaborateurs à appréhender leur trajectoire professionnelle et à l'entreprise de rester dynamique.

LES EFFECTIFS

L'effectif attaché au contrat OSP compte au 31 décembre 2018, 153 collaborateurs, soit un nombre en légère augmentation à celui des années précédentes (+3%).
Près de 94% de l'effectif est en contrat à durée indéterminée.

Pour faire suite aux départs et à l'évolution de l'activité, 7 personnes ont été embauchées en CDI durant l'année, contre 12 en 2017 (tous métiers confondus).



En 2018 Lignes de l'Agglo c'est :

153

collaborateurs

Reçu au Contrôle de légalité le 28 novembre 2019

121
hommes dont 21 agents de maîtrise, 2 cadres et 98 conducteurs

45 ans Âge moyen

32
femmes dont 11 en conduite, 8 employées, 7 agents de matrise et 6 cadres

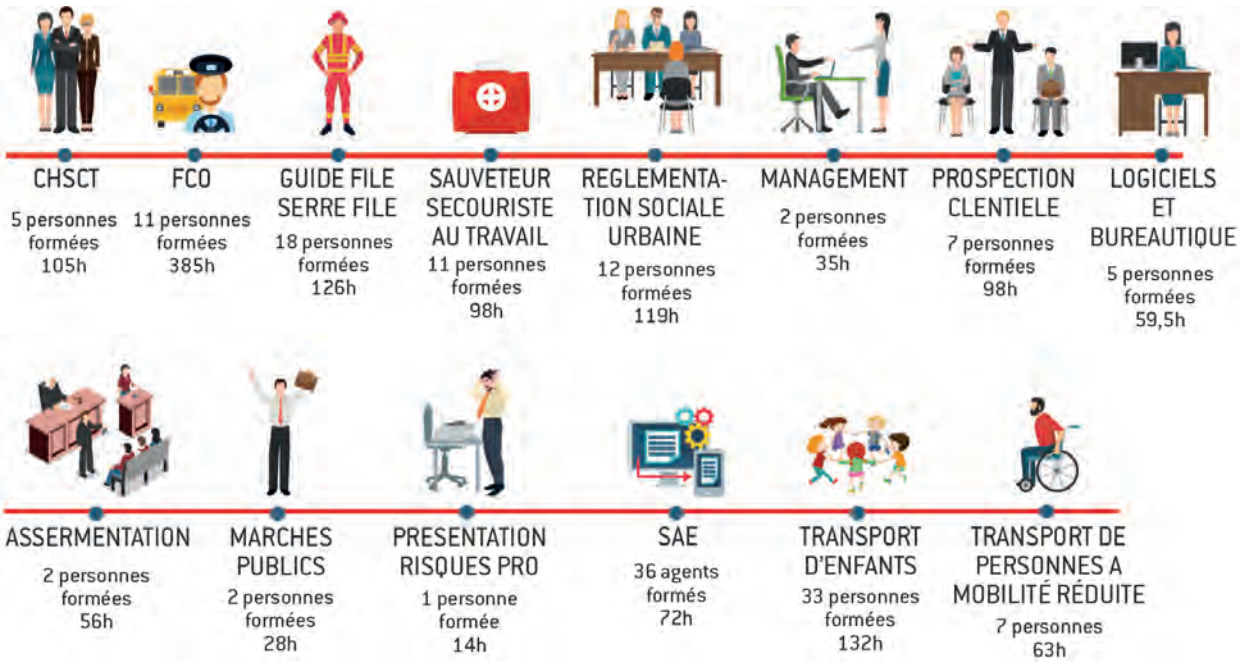
10 Années d'ancienneté moyenne

3%
de l'effectif en situation de handicap

LA FORMATION

Les entreprises ont consacré un budget de 46 198,30€ au titre des frais pédagogiques de formation, soit l'équivalent de 1,75% de la masse salariale (hors sous-traitance).

Des formations spécifiques à tous les métiers ont été proposées afin d'accompagner les évolutions de carrière du personnel et de faciliter l'intégration des nouveaux embauchés.



Reçu au Contrôle de légalité le 28 novembre 2019

ACCORDS D'ENTREPRISE ET QUALITÉ DE TRAVAIL

Soucieuse de dialoguer efficacement avec ses salariés, la SPL Façonéo Mobilité et TPE ont rencontré plus de 15 fois les représentants du personnel au cours de l'année 2018, à l'instar des réunions de DUP, CHSCT, CE ou de différentes commissions thématiques telles que :
- 1 fois par mois pour la DUP (DP/CE),
- 1 fois par trimestre le CHSCT.

la SPL Façonéo Mobilité et TPE ont signé 13 accords avec les représentants du personnel.
Il s'agit de l'aboutissement de la construction du socle social issu du précèdent délégataire dans lequel le Groupement Façonéo/RTM avait mené un programme de négociation avec les partenaires sociaux.

Une remise à plat de la planification des congés a été réalisée pour permettre une plus grande maitrise des effectifs tout au long de l'année, et ainsi garantir la flexibilité nécessaire dans la gestion de la continuité de service, quelle que soit la saisonnalité tout en préservant efficacement les coûts.

INTÉGRER ET ACCOMPAGNER LES NOUVEAUX COLLABORATEURS

Le recrutement

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

Il 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...). Si les tests sont concluants, il suit alors un entretien d'embauche.

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

Tout au long de sa carrière au sein de la SPL Façonéo Mobilité et TPE, le collaborateur bénéficie de différents rendez-vous réguliers :
- l'entretien annuel,
- l'entretien professionnel,
- le plan de formation et recyclage sur 3 ans,
- les réunions d'information en fonction de l'actualité.

L'absentéisme

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,
- Les outils de communication interne réguliers et variés (Newsletter, écrans dynamiques, Facebook Pro, SMS...).

Reçu au Contrôle de légalité le 28 novembre 2019

Le suivi du niveau de compétences

Le suivi du niveau de compétence de chaque collaborateur est garanti par la mise en place de différents audits et contrôles.

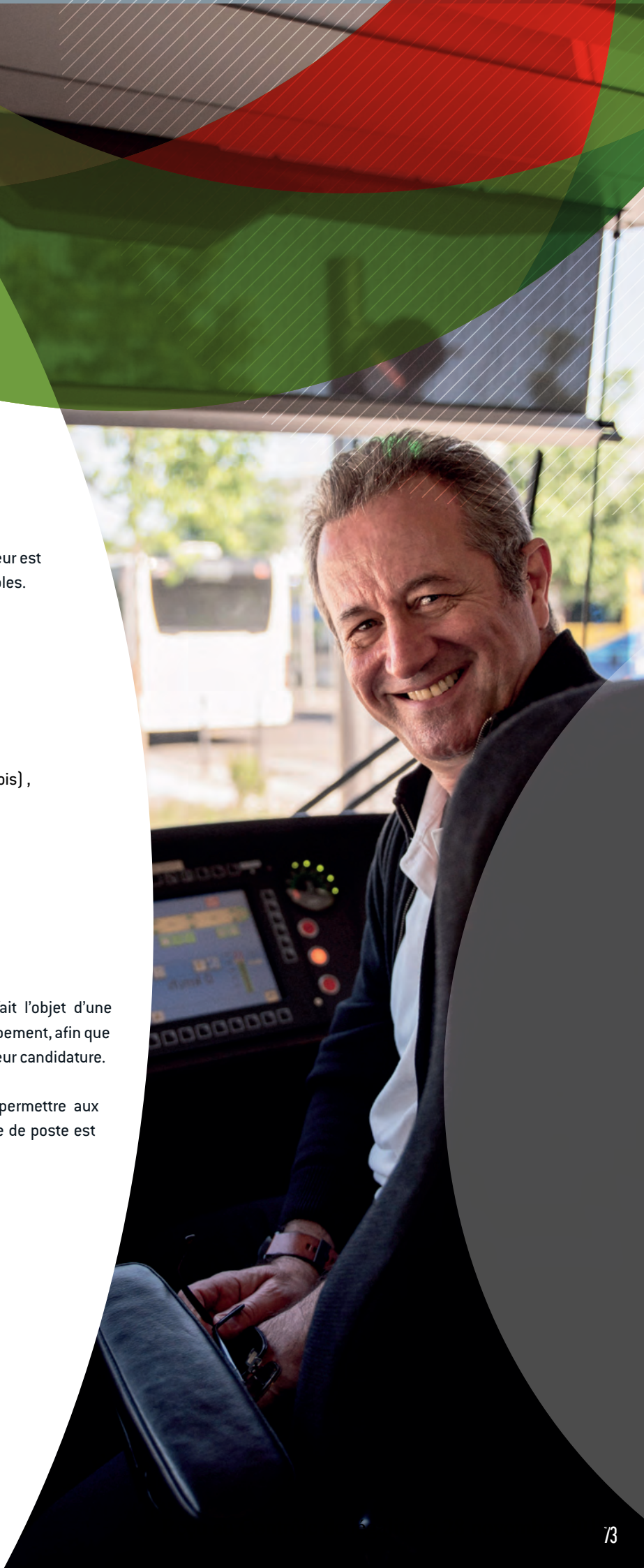
Ont été réalisés en 2018 :

- 44 audits de conduite tramway,
- 39 audits de conduite bus,
- 6 reprises de conduite ou ré-accueil
- 46 contrôles tachygraphe tramway,
- 240 contrôles chronotachy autocars (environ 20 par mois) ,
- 12 audits de régulation,
- Journée technique tramway obligatoire : 31 personnes,
- Journée technique régulation : 5 régulateurs,
- 3 personnes ont été nouvellement habilitées tramway.

Mobilité interne

Dés lors qu'un poste est ouvert au recrutement, il fait l'objet d'une communication interne au sein des deux entités du groupement, afin que les collaborateurs qui le souhaitent, puissent proposer leur candidature.

Les mobilités internes sont ainsi favorisées afin de permettre aux collaborateurs d'évoluer. Un accompagnement à la prise de poste est mise en place.



Reçu au Contrôle de légalité le 28 novembre 2019

La clause d'insertion

Dans le cadre du Contrat d'Obligation de Service Public, la SPL Façonéo Mobilité et TPE s'engagent à réaliser une démarche d'insertion qui permet l'accès ou le retour à l'emploi de personnes rencontrant des difficultés sociales ou professionnelles particulières.

Dans le cadre de cet engagement, cette démarche a été mise en place sous plusieurs formes à savoir :

- Confier à un tiers, sous-traiter ou co-traiter une partie des travaux avec une entreprise d'insertion soit 705 heures ;

- La mise à disposition de salariés en insertion pendant la durée de la convention par nos entreprises sous-traitantes soit 6 100,50 heures ;

- L'embauche directe par le recrutement :
*De demandeurs d'emploi correspondant aux critères définis par le biais de partenariat avec le service en charge de l'insertion au sein de la Métropole Aix-Marseille Provence soit 833,86 heures ;
*De travailleurs handicapés soit 1217,94 heures ;

- L'accueil des stagiaires issus :
*De pôle emploi pour la réalisation de périodes de mise en situation en milieu professionnel soit 259,00 heures ;
*De l'organisme de formation Sigma pour la découverte du métier de conducteur-receveur soit 280,00 heures.

Reçu au Contrôle de légalité le 28 novembre 2019

Reçu au Contrôle de légalité le 28 novembre 2019

#08

Les comptes analytiques du service

Reçu au Contrôle de légalité le 28 novembre 2019

L'engagement de fréquentation 2018

LA 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 2018 s'établit à 5 854 735 voyageurs.

Ainsi la rémunération liée à la fréquentation des voyageurs est de 1 756 420€ HT.

Nombre de voyageurs réèls (données Dilax) Prix moyen au voyage	5 854 735,00 0,30
La compensation tarifaire des services réguliers	1 756 420,00

Selon l'annexe 11-1, l'engagement sur la fréquentation valorisée pour l'année 2018 s'établit à 5 774 000 voyageurs soit 1 732 200 €.

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' 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 2
Engagement fréquentation théorique valorisé Engagement fréquentation réel valorisé	1 732 200,00€ 1 756 420,00€
TOTAL ECART en montat TOTAL ECART en %	+ 24 200,00€ + 1,40%
Tunnel de partage - Autorité Organisatrice Tunnel de partage - délégataire	 + 24 200,00€

Pour l'année 2018, la fréquentation réelle en nombre de voyages est inférieure à 5 % de l'engagement, le tunnel de partage ne s'applique donc pas.

Reçu au Contrôle de légalité le 28 novembre 2019

LA FRÉQUENTATION SUR LE BUS A LA DEMANDE

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 effectuées en 2018 s'élève à 263 605 kilomètres.

Nombre de kms réèls du transport à la demande Prix moyen au voyage	263 605 kms 0,50€
La compensation tarifaire des services réguliers	131 802,00€

Selon l'annexe 11-1, l'engagement sur la fréquentation pour le transport à la demande s'établit à 290 000 kilomètres soit **145 000 €**.

Reçu au Contrôle de légalité le 28 novembre 2019

L'engagement de dépenses 2018 et son actualisation

L'ENGAGEMENT DE DÉPENSES 2018

L'engagement sur les dépenses pour 2018 prévu au contrat dans l'article 30.4.3 s'élève à 14 849 027 €.

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 2018, l'engagement de dépenses a évolué comme suit :

	COSP 2018
Engagement dépenses COSP	14 849 027
OS 2017-01	-7 235
OS 2017-02	-38 031
OS 2017-03	11 091
Mise en service local avenant 1	24 794
Ordre de service 2018-1	-2 732
Ordre de service 2018-2	-40 363
Ordre de service 2018-3	-19 135
Ordre de service 2018-4	9 951
Ordre de service 2018-7	55 105
Ordre de service 2018-8	-6 431
TOTAL valeur base contrat	14 836 041

L'ACTUALISATION DE L'ENGAGEMENT DE DÉPENSES 2018

Selon l'article 32.3.2.1, l'engagement sur les dépenses (dit EDp) est indexé tous les ans, le coefficient d'indexation suivant :

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

Selon la formule ci-dessus le coefficient An = **1,0412** pour 2018.

Le coefficient s'applique sur l'engagement sur les dépenses hors CETRA* s'élevant à 14 538 232€ en 2018, soit une indexation de 598 975€ en 2018.
Ainsi, l'engagement sur les dépenses 2018 indexé est donc de **15 435 016€**.

**Hors CETRA : contribution Economique Territoriale*

Reçu au Contrôle de légalité le 28 novembre 2019

La contribution forfaitaire financière 2018

L'article 30.4 du contrat prévoit qu'une contribution financière d'exploitation est 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 2018 se décompose comme suit :

Période	Engagement de dépenses	Engagement de recettes ou de fréquentation valorisée	Remboursement TIPCE	Contribution forfaitaire définitive
du 1er janvier au 31 décembre 2018	15 435 016€	1 877 200€	100 000€	13 457 816€

Reçu au Contrôle de légalité

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 (*Contribution Économique Territoriale, Versement Transport et Taxe sur les salaires*) dans le contrat.
Ainsi le montant prévu au contrat pour la période de 2018 est de 297 809 € alors que le montant réellement constaté est de **292 951€**.
De ce fait, un montant de **- 4 858€** sera déduit de la facture annuelle de régularisation.

La contribution financière après régularisation s'élève ainsi à **13 452 958€ HT**.

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 2018 est de **10 000€**.
L'article 33.2.3 prévoit ainsi de déduire ce montant sur la facture annuelle de régularisation

Intéressement qualité 2018

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 est entrée pleinement en vigueur à compter du 1er janvier 2018.

La note qualité s'inscrit dans une fourchette allant de 0 à 2000 points pour une année pleine. En 2018, nous avons obtenu 1 834 points **(détail cf p62 relative à la démarche qualité).**

L'intéressement qualité est plafonné à 2000 points, divisé par 100, et rapportée en pourcentage à la partie variable de la contribution financière forfaitaire, soit 18,34%.

Pour l'année 2018 :

Contribution financière (CF) 2018 indexée du 01/01 au 31/12/18 = 13 457 816€

Partie fixe contractuelle 82% = 11 035 409 € HT
Partie variable contractuelle 18,34% = 2 468 163€ HT

Contribution financière du 01-01 au 31-12-18 (intéressement inclus) = 13 503 572€ HT
Prime qualité du 01-01 au 31-12 = 13 503 572€ HT – 13 457 816 € HT
La prime qualité 2018 avant minoration s'établit donc à 45 756 € HT.

Ainsi, le montant de l'intéressement qualité 2018 est de 36 605€ après minoration de 20%.

Reçu au Contrôle de légalité le 28 novembre 2019

Recettes

Le montant total des recettes perçues s'élève à **15 370 977€ HT** soit :

Contribution Financière Définitive	**13 452 958€ HT**
Pénalités contractuelles	**- 10 000€ HT**
Compensation tarifaires LR	**1 756 420 € HT**
Compensation tarifaires TAD	**131 802 € HT**
Intéressement qualité	**36 605€ HT**
Dessertes évennementielles	**3 192€ HT**

Le compte d'exploitation 2018

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 1er janvier 2018 au 31 décembre 2018 sous le format de l'annexe 10 du contrat ainsi que le total des recettes.

Ainsi, ces dépenses ont été extraites des comptes des membres du groupement, la société SPL Faconéo 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'Etoile.

Résultat 2018

Il ressort ainsi les éléments suivants
- Total des Recettes 2018 = **15 462 977 €** soit 15 370 977 € de recettes + 92 000 € de TIPP
- Total des Dépenses 2018 = **14 373 870 €**

Le résultat 2018 avant impôt du contrat est donc de **1 089 108 €** ;

En effet, malgré de nombreux travaux de maintenance sur le parc urbain, liés à un parc vieillissant, le résultat 2018 est le reflet de la performance de notre politique d'achat et de la maîtrise de nos dépenses et a également bénéficié d'un contexte favorable au niveau de la sinistralité (aucun accident important matériel ou corporel n'a été constaté).

Ainsi, le résultat cumulé après 16 mois d'exploitation dégage un solde positif de 6% qui permettra à l'opérateur interne d'investir au titre de l'amélioration continue de la performance du réseau et la qualité du service rendu aux usagers.
L'opérateur interne assurera donc de manière anticipée le programme prévu de renouvellement des véhicules, soit des deux tiers du parc de bus urbain par du matériel neuf en 2019, équipé de manière uniformisé du même standard de matériel embarqué.
Dans la même logique, l'opérateur interne va internaliser la maintenance pour atteindre un niveau de qualité exigeant et compatible avec du matériel roulant au GNV.

De plus, dans le droit fil de la délibération cadre de la Métropole en matière de transition énergétique, l'opérateur interne va mettre en œuvre les choix métropolitains en faveur du GNV et investir dans du matériel roulant au GNV pour le réseau interurbain
L'opérateur portera également le projet de déploiement de la vidéo protection dans les véhicules routiers urbains renouvelés.
L'opérateur interne accompagnera l'Autorité Organisatrice dans le déploiement de la marque « La Métropole Mobilité ». L'amélioration de l'information voyageur digitale est également une cible d'investissement, par lequel l'opérateur interne portera l'acquisition d'une application mobile afin que les voyageurs puissent suivre en temps réel les tracés des véhicules affectés aux lignes équipées de SAE.
Enfin, d'un point de vue des services supports, l'opérateur interne amorcera la transition de ses outils métiers, permettant ainsi de se doter de systèmes innovants.

Reçu au Contrôle de légalité le 28 novembre 2019

Reçu au Contrôle de légalité le 28 novembre 2019

#09

Les annexes

Reçu au Contrôle de légalité le 28 novembre 2019

‣ 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 :

Poteau, modèle Zéphyr, marque ClearChannel	171
Poteau, modèle Adéna, marque Mobitec	75
Poteau, modèle Gayant, marque Urbanéo	55
Poteau, modèle Scolaire, marque MDO	92
Tête d'abris bus, modèle Zéphyr, marque ClearChannel	22
Tête d'abris bus, modèle Adéna, marque Mobitec	14
Cadre d'information	33

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

- BIV :
- 46 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 35 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

Reçu au Contrôle de légalité le 28 novembre 2019

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).

Reçu au Contrôle de légalité le 28 novembre 2019

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 Génie 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

Reçu au Contrôle de légalité le 28 novembre 2019

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 Charrel.
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.

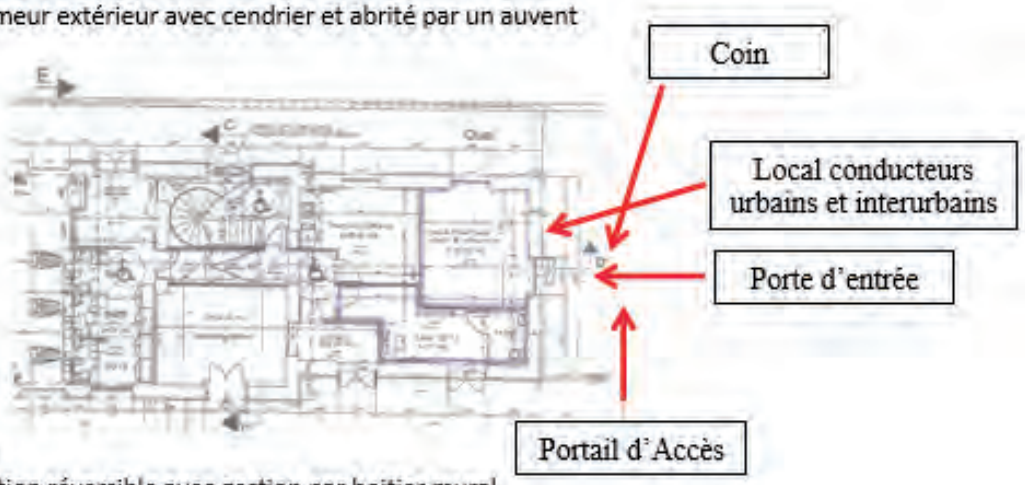
Reçu au Contrôle de légalité le 28 novembre 2019

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 m² est fourni équipé de la façon suivante :

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



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

Reçu au Contrôle de légalité le 28 novembre 2019

‣ Annexe 2 :
Inventaire B :
Biens financés par l'opérateur interne (avec un état détaillé du parc de véhicules avec catégorie, date de mise en 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	12	2	17%
Moyen car	8	1	13%
Car scolaire	19	2	11%
Car	11	0	0%
Total parc COSP	77	12	16%

N° immatriculation	N° parc	Découpe	Constructeur	Type	Catégorie	Catégorie Constructeur OS	Année de mise en circulation	Age	Norme euro	Dépot	Affectation	Equipé de rampe PMR	Nombre de places assises VOYAGEURS	Nombre de places debout VOYAGEURS	Capacité totale VOYAGEURS	Nombre de places UFR	Girouette frontale	Girouette latérale	Girouette arrière	Ecrans TFT (marque et référence)	JLB	WIFI	Equipement SAE	Equipement comptage voyageur
AO226DN	8784	AGGLO - Metropole	HEULIEZ	GX327	Standard	Standard	12/04/10	9,22	EURO5	Aubagne	L1-L2	OUI	26	87	113	1	SEPPRA	SEPPRA	SEPPRA	OUI	SEPPRA	NON	OUI	DILAX
AO308DN	8786	AGGLO - Metropole	HEULIEZ	GX327	Standard	Standard	12/04/10	9,22	EURO5	Aubagne	L1	OUI	26	87	113	1	SEPPRA	SEPPRA	LED	non equipé	SEPPRA	NON	OUI	DILAX
AO263DN	8787	AGGLO	HEULIEZ	GX327	Standard	Standard	12/04/10	9,22	EURO5	Aubagne	L1	OUI	26	87	113	1	SEPPRA	SEPPRA	SEPPRA	OUI	SEPPRA	NON	OUI	DILAX
AO453HN	8788	AGGLO - Metropole	HEULIEZ	GX127	Midi Bus	Moyen Bus	14/04/10	9,22	EURO5	Aubagne	L10	OUI	19	63	82	1	SEPPRA	SEPPRA	SEPPRA	non equipé	SEPPRA	NON	OUI	DILAX
AO239HN	8789	AGGLO - Metropole	HEULIEZ	GX127	Midi Bus	Moyen Bus	14/04/10	9,22	EURO5	Aubagne	L3	OUI	19	63	82	1	SEPPRA	SEPPRA	SEPPRA	non equipé	SEPPRA	NON	OUI	DILAX
AO507HN	8791	AGGLO	HEULIEZ	GX127	Midi Bus	Moyen Bus	14/04/10	9,22	EURO5	Aubagne	L16	OUI	19	63	82	1	SEPPRA	SEPPRA	SEPPRA	non equipé	SEPPRA	NON	non equipé	DILAX
AO417HN	8792	AGGLO - Metropole	HEULIEZ	GX127	Midi Bus	Moyen Bus	14/04/10	9,22	EURO5	Aubagne	L3	OUI	19	63	82	1	SEPPRA	SEPPRA	SEPPRA	non equipé	SEPPRA	NON	OUI	DILAX
AO156HN	8793	AGGLO - Metropole	HEULIEZ	GX127	Midi Bus	Moyen Bus	14/04/10	9,22	EURO5	Aubagne	L6 / Bus	OUI	19	63	82	1	SEPPRA	SEPPRA	SEPPRA	non equipé	SEPPRA	NON	OUI	DILAX
AO378HN	8794	AGGLO	HEULIEZ	GX127	Midi Bus	Moyen Bus	14/04/10	9,22	EURO5	Aubagne	Réserve Moyen Bus	OUI	19	63	82	1	SEPPRA	SEPPRA	SEPPRA	non equipé	SEPPRA	NON	non equipé	non equipé
AO112HN	8795	AGGLO	HEULIEZ	GX127	Midi Bus	Moyen Bus	14/04/10	9,22	EURO5	Aubagne	Réserve Moyen Bus	OUI	19	63	82	1	SEPPRA	SEPPRA	SEPPRA	non equipé	SEPPRA	NON	OUI	non equipé
AR427YA	8797	AGGLO - Metropole	HEULIEZ	GX127	Midi Bus	Moyen Bus	11/05/10	9,14	EURO5	Aubagne	L3	OUI	19	63	82	1	SEPPRA	SEPPRA	SEPPRA	non equipé	SEPPRA	NON	OUI	non equipé
DE210CG	22762	AGGLO	MERCEDES	sprinter city 65	Mini Bus	Minibus	20/03/14	5,23	EURO5	Aubagne	L13	OUI	12	15	27	1	SEPPRA	non equipé	non equipé	non equipé	non equipé	NON	OUI	DILAX
DE205CG	22763	AGGLO	MERCEDES	sprinter city 65	Mini Bus	Minibus	20/03/14	5,23	EURO5	Aubagne	L14/L15	OUI	12	15	27	1	SEPPRA	non equipé	non equipé	non equipé	non equipé	NON	non equipé	DILAX
DB277TZ	71702	AGGLO	MERCEDES	sprinter city 65	Mini Bus	Minibus	27/12/13	5,46	EURO5	Aubagne	Réserve Minibus	OUI	12	11	23	1	SEPPRA	non equipé	non equipé	non equipé	non equipé	NON	OUI	DILAX
BP629DF	87102	AGGLO - Metropole	HEULIEZ	GX327	Standard	Standard	27/05/11	8,08	EURO5	Aubagne	L1-L2	OUI	26	82	108	1	SEPPRA	SEPPRA	SEPPRA	OUI	SEPPRA	NON	OUI	DILAX
BP432DG	87103	AGGLO - Metropole	HEULIEZ	GX327	Standard	Standard	27/05/11	8,08	EURO5	Aubagne	Réserve Standard	OUI	26	82	108	1	SEPPRA	SEPPRA	SEPPRA	OUI	SEPPRA	NON	OUI	non equipé
BP783CY	87104	AGGLO - Metropole	HEULIEZ	GX327	Standard	Standard	26/05/11	8,09	EURO5	Aubagne	L1-L2	OUI	26	82	108	1	SEPPRA	SEPPRA	SEPPRA	OUI	SEPPRA	NON	OUI	non equipé
BP614DH	87105	AGGLO - Metropole	HEULIEZ	GX327	Standard	Standard	27/05/11	8,08	EURO5	Aubagne	L1	OUI	26	82	108	1	SEPPRA	SEPPRA	SEPPRA	OUI	SEPPRA	NON	OUI	DILAX
BR976ZT	87106	AGGLO - Metropole	HEULIEZ	GX127	Midi Bus	Moyen Bus	26/07/11	7,92	EURO5	Aubagne	Réserve Moyen Bus	OUI	19	59	78	1	SEPPRA	SEPPRA	SEPPRA	non equipé	SEPPRA	NON	OUI	non equipé
BR929ZV	87107	AGGLO - Metropole	HEULIEZ	GX127	Midi Bus	Moyen Bus	26/07/11	7,92	EURO5	Aubagne	L6	OUI	19	59	78	1	SEPPRA	SEPPRA	SEPPRA	non equipé	SEPPRA	NON	OUI	DILAX
BW954EA	87109	AGGLO - Metropole	HEULIEZ	GX327	Standard	Standard	11/10/11	7,70	EURO5	Aubagne	L1	OUI	26	81	107	1	SEPPRA	SEPPRA	SEPPRA	OUI	SEPPRA	NON	OUI	non equipé
CE424MY	87110	AGGLO	MERCEDES	sprinter city 65	Mini Bus	Minibus	26/04/12	7,15	EURO5	Aubagne	Zone 1-2	OUI	12	14	26	1	HANOVER	mon equipe	non équipé	non équipé	non équipé	NON	non équipé	non équipé
CE441MY	87111	AGGLO	MERCEDES	sprinter city 65	Mini Bus	Minibus	26/04/12	7,15	EURO5	Aubagne	Zone 1-2	OUI	12	14	26	1	HANOVER	mon equipe	non équipé	non équipé	non équipé	NON	non équipé	non équipé
CE436MY	87112	AGGLO	MERCEDES	sprinter city 65	Mini Bus	Minibus	26/04/12	7,15	EURO5	La Destrousse	Zone 3-4 - L17	OUI	12	14	26	1	HANOVER	mon equipe	non équipé	non équipé	non équipé	NON	non équipé	non équipé
CE431MY	87113	AGGLO	MERCEDES	sprinter city 65	Mini Bus	Minibus	26/04/12	7,15	EURO5	La Destrousse	Zone 3-4 - L17	OUI	12	14	26	1	HANOVER	mon equipe	non équipé	non équipé	non équipé	NON	non équipé	non équipé
CH515JJ	87114	AGGLO	MERCEDES	sprinter city 65	Mini Bus	Minibus	13/07/12	6,94	EURO5	Aubagne	L13	OUI	12	15	27	1	HANOVER	mon equipe	non équipé	non équipé	non équipé	NON	non équipé	non équipé
CH623XC	87115	AGGLO	MERCEDES	sprinter city 65	Mini Bus	Minibus	19/07/12	6,92	EURO5	Aubagne	Réserve Minibus	OUI	12	15	27	1	HANOVER	mon equipe	non équipé	non équipé	non équipé	NON	non équipé	non équipé
CH631XC	87116	AGGLO	MERCEDES	sprinter city 65	Mini Bus	Minibus	19/07/12	6,92	EURO5	Aubagne	L4	OUI	12	15	27	1	HANOVER	mon equipe	non équipé	non équipé	non équipé	NON	non équipé	non équipé
CH462SJ	87117	AGGLO	MERCEDES	sprinter city 65	Mini Bus	Minibus	13/07/12	6,94	EURO5	Aubagne	L2	OUI	12	15	27	1	HANOVER	mon equipe	non équipé	non équipé	non équipé	NON	non équipé	DILAX
DB161KR	87131	AGGLO	MERCEDES	sprinter city 65	Mini Bus	Minibus	17/12/13	5,49	EURO5	La Destrousse	Zone 3-4 - L17	OUI	12	15	27	1	SEPPRA	mon equipe	non équipé	non équipé	non équipé	NON	non équipé	non équipé
BH266FD	94423	AGGLO - Metropole	DIETRICH	NOVENTIS 420	Mini Bus	Minibus	03/02/11	8,40	EURO5	Aubagne	Réserve Minibus	OUI	10	8	18	1	HANOVER	mon equipe	non équipé	non équipé	non équipé	NON	non équipé	non équipé
430BWM13	201811	AGGLO - Metropole	HEULIEZ	GX327	Standard	Standard	26/03/09	10,28	EURO5	Aubagne	Réserve Standard	OUI	27	76	103	1	HANOVER	HANOVER	HANOVER	non équipé	HANOVER	NON	non équipé	non équipé
ED767KW	12151	AGGLO	IRISBUS	RECREO	Car Standard	Car Scolaire	14-août-07	11,92	EURO4	Aubagne	Circuit A	NON	55	0	55	0	HANOVER	mon equipe	HANOVER	non équipé	non équipé	NON	non équipé	non équipé
BJ716TH	12153	AGGLO	IRISBUS	RECREO	Car Standard	Car Scolaire	29-août-07	11,88	EURO4	La Destrousse	Circuit B	NON	55	0	55	0	HANOVER	mon equipe	HANOVER	non équipé	non équipé	NON	non équipé	non équipé
ED827KW	12148	AGGLO	IRISBUS	RECREO	Car Standard	Car Scolaire	14-août-07	11,92	EURO4	St Zacharie	Circuit B	NON	55	0	55	0	HANOVER	mon equipe	HANOVER	non équipé	non équipé	NON	non équipé	non équipé
CC648CS	21876	AGGLO	MERCEDES	TOURINO	Midi Car	Moyen car	22-août-08	10,88	EURO4	La Destrousse	Circuit C	NON	38	0	38	1	HANOVER	mon equipe	non équipé	non équipé	non équipé	NON	non équipé	non équipé
CR611JM	21877	AGGLO	MERCEDES	TOURINO	Midi Car	Moyen car	25-août-08	10,88	EURO4	Aubagne	Circuit C	NON	38	0	38	1	HANOVER	mon equipe	non équipé	non équipé	non équipé	NON	non équipé	non équipé
AN052ZK	12191	AGGLO	IRISBUS	RECREO	Car Standard	Car Scolaire	24-mars-10	9,28	EURO5	Aubagne	Circuit D	Pré-equipé	63	0	63	0	HANOVER	mon equipe	HANOVER	non équipé	non équipé	NON	non équipé	non équipé
AZ252AQ	12132	découpe SVT	MERCEDES	CONECTO	Car Standard	Car Scolaire	19-déc.-06	12,58	EURO4	La Destrousse	Circuit E1	NON	63	0	63	0	HANOVER	mon equipe	non équipé	non équipé	non équipé	NON	non équipé	non équipé
AN309ZW	12176	AGGLO	IRISBUS	RECREO	Car Standard	Car Scolaire	24-mars-10	6,23	EURO5	La Destrousse	Circuit E1	NON	63	0	63	0	HANOVER	HANOVER	HANOVER	non équipé	non équipé	NON	non équipé	non équipé
AN158ZW	12177	AGGLO	IRISBUS	RECREO	Car Standard	Car Scolaire	24-mars-10	9,28	EURO5	Aubagne	Circuit E2	NON	63	0	63	1	HANOVER	HANOVER	HANOVER	non équipé	non équipé	NON	non équipé	non équipé
ER757AQ	12149	AGGLO	IRISBUS	RECREO	Car Standard	Car Scolaire	14-août-07	11,92	EURO5	Aubagne	Circuit E2	NON	55	0	55	0	HANOVER	mon equipe	non équipé	non équipé	non équipé	NON	non équipé	DILAX transferer 19107
ED406KY	70826	AGGLO	HEULIEZ	GX127C	Midi Bus	Moyen Bus	15-avr.-08	11,24	EURO4	Aubagne	Circuit 3S / 10S	OUI	17	51	68	1	SEPPRA	mon equipe	non équipé	non équipé	non équipé	NON	non équipé	DILAX
CY862VA	12194	AGGLO	IRISBUS	RECREO	Car Standard	Car Scolaire	20-sept.-13	5,73	EURO5	Aubagne	Circuit J	NON	59	0	50	0	HANOVER	mon equipe	non équipé	non équipé	non équipé	NON	non équipé	non équipé
BJ673RW	112007	AGGLO	OTOKAR	NAVIGO	Midi Car	Moyen car	2-mars-11	8,32	EURO5	Cuges	Circuit M	OUI	33	0	33	1	HANOVER	HANOVER	HANOVER	non équipé	non équipé	NON	non équipé	non équipé
CE643FX	122036	AGGLO	OTOKAR	NAVIGO	Midi Car	Moyen car	20-avr.-12	7,17	EURO5	Cuges	Circuit M	OUI	33	0	33	1	HANOVER	HANOVER	HANOVER	non équipé	non équipé	NON	non équipé	non équipé
CB556PK	77003	AGGLO	IRISBUS	MIDWAY	Midi Car	Moyen car	15-janv.-07	12,51	EURO4	Cuges	Circuit N / PIG	NON	45	0	45	0	HANOVER	HANOVER	HANOVER	non équipé	non équipé	NON	non équipé	non équipé
CR577JK	21874	AGGLO	MERCEDES	TOURINO	Midi Car	Moyen car	22-août-08	10,88	EURO4	Aubagne	Circuit O	NON	38	0	38	1	HANOVER	mon equipe	non équipé	non équipé	non équipé	NON	non équipé	non équipé
CC591CS	21875	AGGLO	MERCEDES	TOURINO	Midi Car	Moyen car	22-août-08	10,88	EURO4	Aubagne	Circuit O	NON	38	0	38	1	HANOVER	mon equipe	non équipé	non équipé	non équipé	NON	non équipé	non équipé
DX556EK	8775	AGGLO	IVECO	TRJANO	Midi Car	Moyen car	27-févr.-08	11,38	EURO4	Aubagne	Circuit R	NON	37	0	37	0	HANOVER	mon equipe	HANOVER	non équipé	non équipé	NON	non équipé	non équipé
DT246KC	23797	AGGLO	IRISBUS	CROSSWAY	Car Standard	Car Scolaire	20-juil.-15	3,88	EURO5	St Zacharie	Circuit S	Pré-equipé	63	0	63	0	HANOVER	mon equipe	non équipé	non équipé	non équipé	NON	non équipé	non équipé
AY888TC	12192	AGGLO	MERCEDES	INTOURO	Car Standard	Car Scolaire	20-août-10	8,86	EURO5	Aubagne	Circuit S	Pré-equipé	63	0	63	0	SEPPRA	mon equipe	non équipé	non équipé	non équipé	NON	non équipé	non équipé
EV797JV	73757	AGGLO	IRISBUS	CITY69	Mini Bus	Minibus	28-févr.-18	1,23	EURO6	Aubagne	Circuit Y	OUI	10	18	28	1	HANOVER	mon equipe	non équipé	non équipé	non équipé	NON	non équipé	non équipé
AF546ZW	19109	AGGLO	IRISBUS	RECREO	Car Standard	Car Scolaire	25-nov.-09	9,61	EURO5	Aubagne	Ligne 11S	OUI	63	0	63	1	HANOVER	HANOVER	HANOVER	non équipé	non équipé	NON	OUI	DILAX
EV220JV	73756	AGGLO	MERCEDES	CITY69	Mini Bus	Minibus	28-févr.-18	1,23	EURO6	Aubagne	Ligne 14S / 15S	OUI	10	18	28	1	HANOVER	mon equipe	non équipé	non équipé	non équipé	NON	non équipé	DILAX
DT386KC	23798	AGGLO	IRISBUS	CROSSWAY	Car Standard	Car Scolaire	20-juil.-15	3,43	EURO5	La Destrousse	Ligne 5S	NON	63	0	63	0	HANOVER	mon equipe	HANOVER	non équipé	HANOVER	OUI	OUI	DILAX
AL735VX	20506	AGGLO	IRISBUS	RECREO	Car Standard	Car Scolaire	17-févr.-10	9,37	EURO5	Aubagne	Ligne 5S	Pré-equipé	63	0	63	0	HANOVER	HANOVER	HANOVER	non équipé	non équipé	NON	non équipé	DILAX
EY542TP	101363	AGGLO	IVECO	CROSSWAY	Car Standard	Car Scolaire	2-juil.-18	0,88	EURO6	Aubagne	Ligne 8S	OUI	63	0	63	1	HANOVER	mon equipe	non équipé	non équipé	non équipé	OUI	OUI	DILAX
EY934TP	101364	AGGLO	IVECO	CROSSWAY	Car Standard	Car Scolaire	2-juil.-18	0,88	EURO6	Aubagne	Ligne 8S	Pré-equipé	63	0	63	0	SEPPRA	mon equipe	non équipé	non équipé	non équipé	OUI	OUI	DILAX
AH040KJ	19107	AGGLO	IRISBUS	RECREO	Car Standard	Car Scolaire	17-déc.-09	9,54	EURO5	Aubagne	Ligne 9S	OUI	59	0	59	1	HANOVER	HANOVER	HANOVER	non équipé	non équipé	NON	non équipé	3 equiper (ex 12149)
AY178ZA	3255	AGGLO	IRISBUS	CROSSWAY	Car Standard	Car	26-août-10	8,84	EURO5	Aubagne	Ligne 9S	NON	63	0	63	0	HANOVER	HANOVER	HANOVER	non équipé	non équipé	NON	OUI	3 equiper (ex 12149)
ER616AQ	12150	AGGLO	IRISBUS	RECREO	Car Standard	Car Scolaire	14-août-07	11,92	EURO4	La Destrousse	Tessala	NON	55	0	55	0	HANOVER	mon equipe	HANOVER	non équipé	non équipé	NON	non équipé	non équipé
EH419NY	25448	AGGLO	INTER-RAUA	SPRINTER IN LIGNE	Mini Car	Minibus	15-déc.-16	2,45	EURO6	Aubagne	Réserve Minibus	NON	19	0	19	en cours	HANOVER	mon equipe	non équipé	non équipé	non équipé	NON	non équipé	non équipé
EDO22KA	12152	AGGLO	IRISBUS	RECREO	Car Standard	Car Scolaire	14-août-07	11,92	EURO4	Aubagne	Réserve Car Scolaire	NON	55	0	55	0	HANOVER	mon equipe	HANOVER	non équipé	non équipé	NON	non équipé	non équipé
EF907EJ	25387	Sans découpe	IVECO	CROSSWAY	Car Standard	Car	26-sept.-16	2,67	EURO6	Aubagne	Réserve Car	OUI	55	1	56	1	HANOVER	HANOVER	HANOVER	non équipé	HANOVER	NON	non équipé	non équipé
DB659LH	22354	AGGLO	IRISBUS	CROSSWAY	Car Standard	Car	17-déc.-13	5,49	EURO5	Aubagne	Ligne 11	OUI	59	0	59	1	HANOVER	mon equipe	HANOVER	non équipé	HANOVER	OUI	OUI	DILAX
BY699PT	20490	AGGLO	IRISBUS	CROSSWAY	Car Standard	Car	5-déc.-11	7,55	EURO5	Aubagne	Ligne 11	OUI	59	0	59	1	HANOVER	mon equipe	HANOVER	non équipé	HANOVER	OUI	OUI	DILAX
AH954CC	19114	AGGLO	IRISBUS	RECREO	Car Standard	Car	11-déc.-09	9,12	EURO5	Aubagne	Ligne 5	OUI	59	0	59	1	HANOVER	HANOVER	HANOVER	mon equipe	non équipé	NON	OUI	DILAX
BP481AK	12178	AGGLO	IRISBUS	CROSSWAY	Car Standard	Car	25-mai-11	8,09	EURO5	La Destrousse	Ligne 5	OUI	59	1	60	1	HANOVER	HANOVER	HANOVER	non équipé	HANOVER	OUI	OUI	DILAX
BY032SF	12180	AGGLO	IRISBUS	CROSSWAY	Car Standard	Car	7-déc.-11	7,54	EURO5	La Destrousse	Ligne 5	OUI	59	1	60	1	HANOVER	mon equipe	HANOVER	non équipé	HANOVER	OUI	OUI	DILAX
CA921WN	12181	AGGLO	IRISBUS	CROSSWAY	Car Low Entry	Standard	31-janv.-12	7,39	EURO5	St Zacharie	Ligne 8	OUI	43	56	99	1	HANOVER	mon equipe	HANOVER	OUI	HANOVER	OUI	OUI	DILAX
CY977BM	70927	AGGLO	Mercedes	CITARO	Bus Standard	Standard	27-août-13	5,80	EURO5	St Zacharie	Ligne 8	OUI	24	75	99	1	HANOVER	HANOVER	HANOVER	OUI	HANOVER	OUI	OUI	DILAX
CZ654NK	27355	AGGLO	Mercedes	CITARO	Bus Standard	Standard	15-oct.-13	5,66	EURO5	St Zacharie	Ligne 8	OUI	24	75	99	1	HANOVER	HANOVER	HANOVER	OUI	HANOVER	OUI	OUI	DILAX
AF926TK	20419	AGGLO	IRISBUS	RECREO LIGNE	Car Standard	Car	23-nov.-09	9,61	EURO5	Aubagne	Ligne 9	OUI	63	0	63	1	HANOVER	HANOVER	HANOVER	non équipé	HANOVER	OUI	OUI	DILAX
AO106DC	12174	AGGLO	IRISBUS	CROSSWAY	Car Standard	Car	20-avr.-10	9,20	EURO5	Aubagne	Ligne 9	OUI	61	1	62	1	HANOVER	HANOVER	HANOVER	non équipé	HANOVER	OUI	OUI	DILAX
CY609VG	12193	AGGLO	IRISBUS	CROSSWAY	Car Standard	Car	23-sept.-13	5,72	EURO5	St Zacharie	Ligne 9	OUI	59	0	59	1	HANOVER	mon equipe	HANOVER	non équipé	HANOVER	OUI	OUI	DILAX
BC816AB	20598	Sans découpe	IRISBUS	CROSSWAY	Car Standard	Car	22-oct.-10	8,69	EURO5	Aubagne	Réserve Car Standard	OUI	57	0	57	1	HANOVER	HANOVER	HANOVER	non équipé	HANOVER	NON	OUI	DILAX

Reçu au Contrôle de légalité le 28 novembre 2019

Ancien PPI

	2017		2018		2019		2020		2021	
Type vehicule	**Nombre Veh**	**Montant**	**Nombre Veh**	**Montant**	**Nombre Veh**	**Montant**	**Nombre Veh**	**Montant**	**Nombre Veh**	**Montant**
CAR IVECO					3	518 850			1	172 950
CAR IVECO ECOLIER					12	1 936 800	1	161 400		363 720
MINIBUS	2				4	727 440	6	1 091 160	2	461 400
MOYEN BUS							5	1 153 500	2	
Moyen car	2				2	322 800				
STANDARD										
Total général	**4**	**-**	**-**	**-**	**21**	**3 505 890**	**12**	**2 406 060**	**5**	**998 070**

Nouveau PPI

	2017		2018		2019		2020		2021	
Type vehicule	**Nombre Veh**	**Montant**	**Nombre Veh**	**Montant**	**Nombre Veh**	**Montant**	**Nombre Veh**	**Montant**	**Nombre Veh**	**Montant**
CAR IVECO	4	210 889								
CAR IVECO ECOLIER			6	368 881						
MINIBUS	1	169 155	2	363 720	9	1 636 740	3	545 580	1	181 860
MOYEN BUS					10	2 307 000				
Moyen car	7	195 139								
STANDARD							3	721 800	5	1 203 000
Total général	**12**	**575 183**	**8**	**732 601**	**19**	**3 943 740**	**6**	**1 267 380**	**6**	**1 384 860**

Reçu au Contrôle de légalité le 28 novembre 2019

▸ 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

Reçu au Contrôle de légalité le 28 novembre 2019

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 chaine	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.....16mm²
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	Pinces 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 écrimétal jaune
Fer à souder 15W	Stylo écrimétal 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

Reçu au Contrôle de légalité le 28 novembre 2019

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 chaine 5T 4 bras	Matrice pour coupe fil de 150mm²
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)
Adapteur 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

Reçu au Contrôle de légalité le 28 novembre 2019

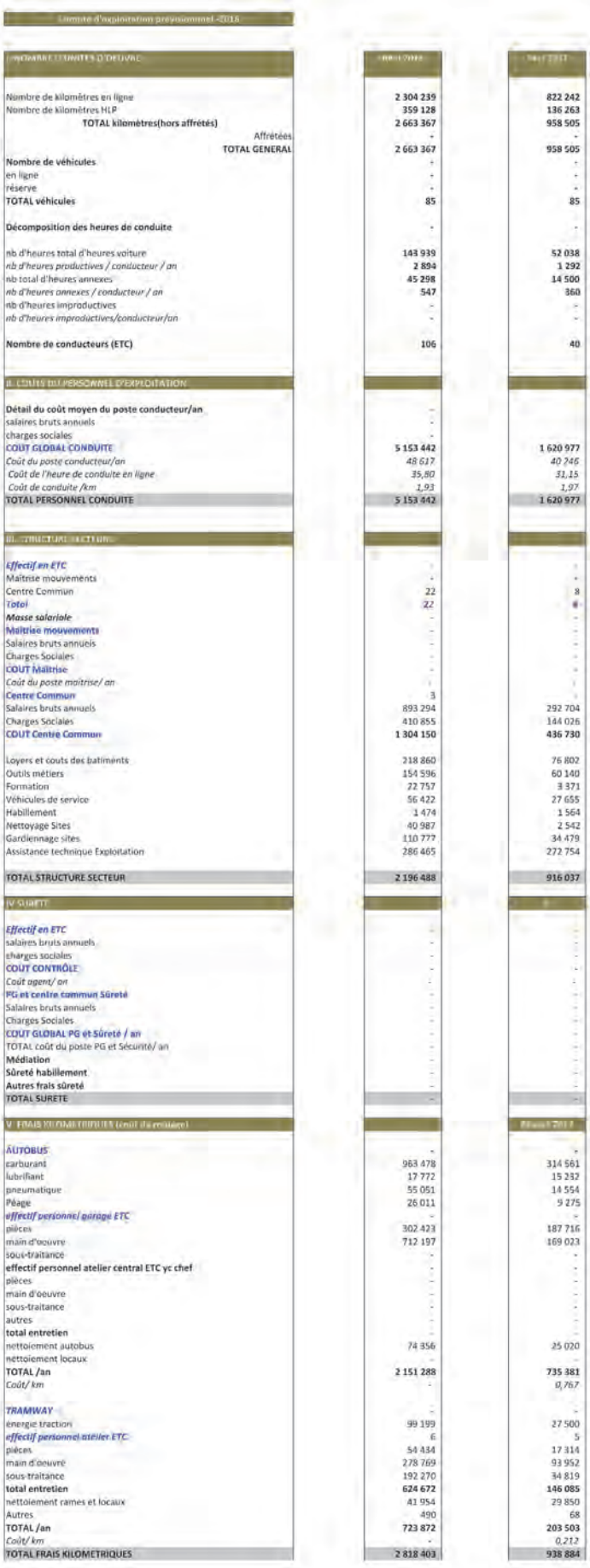
Descriptif	Descriptif
Pompes à graisse	Pèce acide
Coffret clés et douille	Coffret feuillard pour panneaux
Clé mixte 24x27mm	Pistolet cartouche bi composant
Clé à molette de 10 "	Escabeau 3 marches
Clé à pipe 24 mm	Visseuse boch
Panneau mural pour accrocher outils 45cmx150cm	Forêt de 24 mm béton
Coffret 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 systèmbox 4L rouge	Pince coupante 160mm
BAC systèmbox 9L rouge	Pince à bec droit 160mm
BAC systèmbox 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

Reçu au Contrôle de légalité le 28 novembre 2019

Descriptif	Descriptif
Extincteur 6kg tout feux	Pince ampèremétrique
Gilet rétroréfléchissant	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 cadenassable
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	

Reçu au Contrôle de légalité le 28 novembre 2019

Annexe 4 :
Compte d'exploitation année 2018



Compte d'exploitation prévisionnel -2018

I. NOMBRE D'UNITES D'OEUVRE	[illegible]	[illegible]
Nombre de kilomètres en ligne	2 304 239	822 242
Nombre de kilomètres HLP	359 128	136 263
TOTAL kilomètres(hors affrétés)	2 663 367	958 505
Affrétées	-	-
TOTAL GENERAL	2 663 367	958 505
Nombre de véhicules	-	-
en ligne	-	-
réserve	-	-
TOTAL véhicules	85	85
Décomposition des heures de conduite	-	-
nb d'heures total d'heures voiture	143 939	52 038
nb d'heures productives / conducteur / an	2 894	1 292
nb total d'heures annexes	45 298	14 500
nb d'heures annexes / conducteur / an	547	360
nb d'heures improductives	-	-
nb d'heures improductives/conducteur/an	-	-
Nombre de conducteurs (ETC)	106	40
II. COUTS DU PERSONNEL D'EXPLOITATION		
Détail du coût moyen du poste conducteur/an	-	
salaires bruts annuels	-	
charges sociales	-	
COUT GLOBAL CONDUITE	5 153 442	1 620 977
Coût du poste conducteur/an	*48 617*	*40 246*
Coût de l'heure de conduite en ligne	*35,80*	*31,15*
Coût de conduite /km	*1,93*	*1,97*
TOTAL PERSONNEL CONDUITE	5 153 442	1 620 977
III. STRUCTURE SECTEURS		
Effectif en ETC	-	-
Maîtrise mouvements	-	-
Centre Commun	22	8
Total	22	[illegible]
Masse salariale	-	-
Maîtrise mouvements	-	-
Salaires bruts annuels	-	-
Charges Sociales	-	-
COUT Maîtrise	-	-
Coût du poste maîtrise/ an	-	-
Centre Commun	3	-
Salaires bruts annuels	893 294	292 704
Charges Sociales	410 855	144 026
COUT Centre Commun	1 304 150	436 730
Loyers et couts des batiments	218 860	76 802
Outils métiers	154 596	60 140
Formation	22 757	3 371
Véhicules de service	56 422	27 655
Habillement	1 474	1 564
Nettoyage Sites	40 987	2 542
Gardiennage sites	110 777	34 479
Assistance technique Exploitation	286 465	272 754
TOTAL STRUCTURE SECTEUR	2 196 488	916 037
IV. SURETE		
Effectif en ETC	-	-
salaires bruts annuels	-	-
charges sociales	-	-
COUT CONTRÔLE	-	-
Coût agent/ an	-	-
PG et centre commun Sûreté	-	-
Salaires bruts annuels	-	-
Charges Sociales	-	-
COUT GLOBAL PG et Sûreté / an	-	-
TOTAL coût du poste PG et Sécurité/ an	-	-
Médiation	-	-
Sûreté habillement	-	-
Autres frais sûreté	-	-
TOTAL SURETE	-	-
V. FRAIS KILOMETRIQUES (coût de revient)		[illegible]
AUTOBUS	-	-
carburant	963 478	314 561
lubrifiant	17 772	15 232
pneumatique	55 051	14 554
Péage	26 011	9 275
effectif personnel garage ETC	-	-
pièces	302 423	187 716
main d'oeuvre	712 197	169 023
sous-traitance	-	-
effectif personnel atelier central ETC yc chef	-	-
pièces	-	-
main d'oeuvre	-	-
sous-traitance	-	-
autres	-	-
total entretien	-	-
nettoiement autobus	74 356	25 020
nettoiement locaux	-	-
TOTAL /an	2 151 288	735 381
Coût/ km	-	*0,767*
TRAMWAY	-	-
énergie traction	99 199	27 500
effectif personnel atelier ETC	6	5
pièces	54 434	17 314
main d'oeuvre	278 769	93 952
sous-traitance	192 270	34 819
total entretien	624 672	146 085
nettoiement rames et locaux	41 954	29 850
Autres	490	68
TOTAL /an	723 872	203 503
Coût/ km	-	*0,212*
TOTAL FRAIS KILOMETRIQUES	2 818 403	938 884

I. NOMBRE D'UNITES D'OEUVRE	Reel 2018	Reel 2017
VI. ENTRETIEN DES INSTALLATIONS	-	Realisé 2017
Bâtiments et Ouvrages d'Art	-	-
pieces	-	-
main d'oeuvre	-	-
Effectif (etc)	-	-
prestation externe	141 082	-
Autres	-	-
Total BOA	**141 082**	-
Courants Forts	-	-
pieces	-	-
main d'oeuvre	848	-
Effectif (etc)	-	-
prestation externe	20 015	-
Autres	-	-
Total CFE	**20 863**	-
Voie	-	-
pieces	-	4 751
main d'oeuvre	-	-
Effectif (etc)	-	-
prestation externe	51 898	-
Autres	15 427	-
Total Voie	**67 325**	**4 751**
Courants Faibles	-	-
pieces	2 320	-
main d'oeuvre	-	-
Effectif (etc)	-	-
prestation externe	-	4 760
Autres	-	-
Total CFA	**2 320**	**4 760**
TOTAL ENTRETIEN DES INSTALLATIONS	**231 591**	**9 511**
VII. GESTION DES POINTS ACCUEIL, PARKINGS		Realisé 2017
Gestion des points accueil	-	-
Effectif (etc)	-	-
salaires et charges sociales	-	-
total frais de personnel	-	-
Nettoiement stations	-	-
Gardiennage	-	-
Energie stations	-	-
Autres	-	-
Gare Routière	-	-
Effectif (etc)	-	-
salaires et charges sociales	-	-
total frais de personnel	-	-
gardiennage	-	-
Autres	**10 113**	**1 852**
Parkings	-	-
Effectif (etc)	-	-
salaires et charges sociales	-	-
gardiennage	-	-
nettoyage	-	-
Autres	-	-
total frais parkings	-	-
TOTAL GESTION DES POINTS ACCUEIL, PARKINGS	**10 113**	**1 852**
VIII. COMMERCIAL / MARKETING		Realisé 2017
Effectif (etc)	*8*	*4*
Salaires et Charges Sociales	427 729	148 226
Commisions Dépositaires	-	-
Campagne d'info/promo	126 163	39 783
Etudes / enquêtes	-	-
Autres frais	28 867	12 548
TOTAL COMMERCIAL / MARKETING	**582 759**	**200 557**
IX. FRAIS GENERAUX		Realisé 2017
Effectif en ETC :	*9*	*3*
Encadrement	-	-
Maîtrise	-	-
Autres personnels	-	-
Salaires et Charges	1 160 461	288 994
Impots/ Assurances	-	-
CET	68 771	16 399
VT	-	-
Autres Impots	23 680	29 236
Taxe sur les salaires	224 180	83 558
Assurances Véhicules	195 232	145 603
Autres assurances	-	7 108
Commissions bancaires	2 849	3 883
Frais divers	-	-
Voyages et déplacements	30 957	12 017
Réceptions	14 057	9 625
Formation	5 768	2 254
Recrutement et cotisations prof.	50 099	9 458
Autres	-	-
Fournitures	11 616	11 365
Eau, gaz, électricité	21 290	10 287
Véhicules de service	24 371	10 571
Honoraires	54 789	102 565
Etudes	-	-
Loyers	2 511	9 120
Locations diverses	2 818	478
Nettoyage des locaux	-	16 302
Gardiennage	-	-
Frais postaux et télécom.	52 150	24 390
Informatique, bureautique	69 926	47 732
Assitance technique	-	-
Divers	27 352	18 836
TOTAL DES FRAIS GENERAUX	**2 042 877**	**859 780**
X. AFFRETEMENT (ou sous-traitance)		
XI Matériel + Frais fi		
	1 326 685	**535 066**
XII Amorts autres		
	11 511	**21 318**

Reçu au Contrôle de légalité le 28 novembre 2019

[illegible]	Réel 2018	Réel 2017
[illegible]	[illegible]	[illegible]
Contribution Financière Forfaitaire	13 452 957	4 523 180
Pénalités contrat	- 10 000	- 8 000
Compensations tarifaires Lignes régulières et doublages	1 756 421	636 288
Compensations tarifaires TAD	131 803	47 310
Interressement qualité	36 605	
Interressement fréquentation bus à la demande		
TIPP	92 000	22 947
Dessertes évenementielles	3 192	1 552
Total recettes 2018 en €	15 462 977	5 223 277
Personnel d'exploitation	5 153 442	1 620 977
Structure Secteurs	2 196 488	916 037
Sûreté	-	-
Frais kilométriques	2 818 403	938 884
Entretien des infrastructures	231 591	9 511
Gestion des points d'accueil	10 113	1 852
Information / marketing	582 759	200 557
Frais généraux	2 042 877	859 780
Affrêtement (sous-traitance)	-	-
Matériel	1 326 685	535 066
Amorts autres	11 511	21 318
Total dépenses 2018 en € (1)	14 373 870	5 103 981
Marge	1 089 108	119 295

Dont 310 k€ de passif social correspondant aux droits acquis au 31 décembre 2018 au titre des indemnités de fin de carrière reprises sur le personnel dans le cadre de l'article L1224-1 du code du travail.
En application de l'article L1224-2, reportant au nouvel employeur, l'ensemble des obligations qui incombaient à l'ancien employeur, ces dernières ont été déterminés en fonction de l'âge et de l'ancienneté de chaque salarié par application d'une méthode tenant compte d'hypothèses d'évolution de salaires, d'espérance de vie et de taux de rotation du personnel.

Reçu au Contrôle de légalité le 28 novembre 2019

Annexe 5 :
Eléments physiques :
Unités d'oeuvres - consistance de l'offre de l'année 2018

Lignes	Kms commerciaux	HLP	Kms TOTAUX	tours sautés		kms totaux - tours sautés	Heures Commerciales	heures tours sautés	Heures commer- tours sautés	Véhicules hors réserves	
				Causes externe	Causes internes						
1	212 229,78	30 666,21	242 895,99	220,26	13,78	242 661,95	14 672,55	14,14	14 658,41	Standard	5
2	37 948,72	5 919,20	43 867,92	27,93	13,96	43 826,03	3 829,25	3,66	3 825,59	Minibus	1
3	163 348,22	8 353,79	171 702,01	244,06	118,53	171 339,42	11 705,80	24,72	11 681,08	Moyen bus	3
4	58 350,02	5 112,26	63 462,28	55,17	25,11	63 382,00	3 516,17	4,45	3 511,72	Minibus	1
6	122 684,48	15 926,27	138 610,75	88,42	133,08	138 389,25	8 279,50	13,23	8 266,27	Moyen bus	2
7	83 441,09	10 170,45	93 611,54	80,10	26,75	93 504,69	6 145,87	7,02	6 138,85	Standard	2
10	61 846,88	9 734,67	71 581,55	123,36	16,36	71 441,83	3 803,83	7,42	3 796,41	Moyen bus	1
13	127 476,01	12 443,61	139 919,62	108,49	5,30	139 805,83	7 279,00	5,92	7 273,08	Minibus	2
14	25 621,63	5 904,72	31 526,35	22,08		31 504,27	2 401,07	1,68	2 399,39	Minibus	1
15	15 318,25	697,51	16 015,76	10,62		16 005,14	1 071,87	0,71	1 071,16	Minibus	0
16	46 394,75	6 742,45	53 137,20	71,46		53 065,74	3 697,50	4,97	3 692,53	Moyen bus	1
Tbus	6 051,60	1 765,32	7 816,92		8,40	7 808,52	258,73	0,28	258,46	Moyen bus	0
5	161 295,62	12 190,25	173 485,87	287,20	41,74	173 156,93	5 812,08	11,02	5 801,06	Car	3
8	294 415,53	14 441,88	308 857,41	546,27	431,92	307 879,22	13 484,52	42,71	13 441,81	Standard	3
9	114 762,53	18 305,01	133 067,54	376,42	160,93	132 530,19	4 249,35	17,16	4 232,19	Car	3
11	198 237,62	14 448,62	212 686,24	181,42	39,40	212 465,42	8 128,70	8,44	8 120,26	Car	2
5S	10 706,06	10 269,58	20 975,64		27,66	20 947,98	683,00	0,90	682,10	Car scolaire	2
8S	14 496,47	14 915,84	29 412,31	19,75	19,41	29 373,15	913,97	1,22	912,75	Car scolaire	2
9S	14 735,40	19 356,65	34 092,05		17,63	34 074,42	790,93	0,41	790,52	Car scolaire / Car	2
10S	1 174,18	1 607,62	2 781,80			2 781,80	100,33	0,00	100,33	Car scolaire	1
11S	27 664,53	9 442,08	37 106,61	99,92	40,10	36 966,59	1 330,17	5,02	1 325,15	Car scolaire	0
14S	456,48	332,01	788,49			788,49	95,33	0,00	95,33	Minibus	1
15S	7 954,00	7 477,72	15 431,72	7,23		15 424,49	769,60	0,36	769,24	Minibus	0
A	3 301,30	5 744,11	9 045,41			9 045,41	435,60	0,00	435,60	Car scolaire	1
B	3 193,71	9 522,86	12 716,57		19,41	12 697,16	539,33	0,82	538,51		
B1	1 861,38	3 442,10	5 303,48			5 303,48	240,57	0,00	240,57	Car scolaire	1
B2	252,07	2 843,02	3 095,09			3 095,09	115,27	0,00	115,27	Car scolaire	1
C	11 145,75	14 010,29	25 156,04			25 156,04	1 164,80	0,00	1 164,80	Moyen Car	2
D	2 692,27	5 325,76	8 018,03			8 018,03	491,47	0,00	491,47	Car	1
EF1	6 924,87	5 565,64	12 490,51			12 490,51	499,53	0,00	499,53		
EF2	2 191,97	2 425,60	4 617,57			4 617,57	203,47	0,00	203,47		
EF3	2 068,60	2 289,79	4 358,39		18,60	4 339,79	194,03	0,83	193,21		
E1	4 801,09	3 167,99	7 969,08			7 969,08	306,13	0,00	306,13	Car scolaire	2
E2	2 719,79	3 004,75	5 724,54			5 724,54	248,03	0,00	248,03	Car scolaire	2
H	1 992,72	1 755,13	3 747,85			3 747,85	299,30	0,00	299,30		
3S	1 391,80	1 161,22	2 553,02			2 553,02	191,33	0,00	191,33	Moyen bus	1
J	8 035,27	5 061,45	13 096,72		5,12	13 091,60	741,30	0,29	741,01	Car scolaire	1
M	7 560,06	8 141,53	15 701,59		8,26	15 693,33	691,60	0,36	691,24	Moyen Car	2
M2	29,31	38,13	67,44			67,44	1,98	0,00	1,98		
O	6 356,39	7 097,87	13 454,26			13 454,26	584,73	0,00	584,73	Moyen Car	1
R	3 516,78	8 918,03	12 434,81			12 434,81	522,80	0,00	522,80	Moyen Car	1
S	6 927,72	18 342,69	25 270,41		6,99	25 263,42	942,53	0,26	942,27	Car scolaire	2
Y	3 645,66	4 875,55	8 521,21			8 521,21	363,67	0,00	363,67	Minibus	1
19S	1 365,89	2 962,92	4 328,81			4 328,81	166,53	0,00	166,53	Moyen car	1
PIG	1 218,42	2 018,80	3 237,22		18,03	3 219,19	179,67	1,00	178,67	Moyen car	1
Tessala	1 204,84	4 338,18	5 543,02			5 543,02	458,27	0,00	458,27	Car scolaire	1
Tramway	156 112,00	850,73	156 962,73	2 667,68		154 295,05	13 746,78	233,64	13 513,14	CITADIS	3
tad	263 605,00		263 605,00	7,78	22,48	263 574,74	17 022,23	1,95	17 020,28	Minibus	5
	2 310 724,52	**359 127,86**	**2 669 852,38**	**5 245,62**	**1 238,95**	**2 663 367,81**	**143 370,08**	**414,58**	**142 955,50**		**68,00**

Reçu au Contrôle de légalité le 28 novembre 2019

Annexe 6 :
Liste du personnel - y compris service sous-traités : Evolution, recrutements (CDI-CDD) et départs

Service	Récrutements	départs
Conduite	3	1
Structure secteur	3	1
Commercial / marketing	1	1
Frais généraux	1	1
Total	**8**	**4**

Dont 1 changement de fonction

Reçu au Contrôle de légalité le 28 novembre 2019

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.

Reçu au Contrôle de légalité le 28 novembre 2019

Lignes de l'agglo

DU PAYS D'AUBAGNE ET DE L'ÉTOILE

747, avenue de la Fleuride
Z.I. Les Paludes
13400 Aubagne

> Infos réseau : 04 42 03 24 25
> site internet : www.lignes-agglo.fr

faconeo.com
rtm.fr

SEM SPL Façonéo GROUPE PUBLIC EXPERT

RTM

Reçu au Contrôle de légalité le 28 novembre 2019