

# CONSEIL DE LA METROPOLE



19/11/2020

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. La Métropole a choisi de prolonger la durée du contrat au 31 décembre 2022, par l'avenant 3, pour permettre au nouvel exécutif élu en 2020 de mener la réflexion stratégique sur le choix du mode de gestion à l'issue du contrat COSP et permettre les délais des procédures de consultation en cas de remise en concurrence.

L'année 2019 est donc la 2ème année pleine d'exploitation pour le groupement. Conformément à l'article L.1411-3 du Code Général des Collectivité Territoriales, le délégataire a remis son rapport annuel d'activité.

L'année 2019 a été marquée principalement par les modifications d'offre suivantes, à la rentrée de septembre 2019 :

- la prolongation de la ligne 1 vers le parc d'activité de Gémenos pendant la pause méridienne, avec une fréquence de 15 min, et la prolongation de son amplitude
- la pérennisation de ligne Auriol - Aubagne par autoroute, expérimentée depuis septembre 2018 en 8S et transformée en ligne régulière n°12, y compris pendant les vacances scolaires, devant le succès rencontré auprès des voyageurs.
- l'itinéraire de la ligne 3 Passons- Pin vert est raccourci à la gare tandis que la ligne 7 Gémenos-Gare voit son tracé dévié pour desservir le quartier Centre des impôts Pin vert. Elle offre ainsi une nouvelle liaison directe vers la zone des Paluds et voit sa fréquence renforcée à 30 min au lieu d'une heure en heure creuse.

## **Les résultats de l'année 2019 :**

L'année 2019 se solde ainsi avec **6,577 millions de voyages** sur le réseau lignes de l'agglo. Soit une hausse de **près de 5%** de la fréquentation.

On note en particulier une progression de 7% sur le tramway et la ligne 1 qui sont les 2 lignes essentielles du réseau, ainsi qu'une progression de 3,8% sur les lignes 8,9,12 de l'axe S-Zacharie –Auriol Roquevaire Aubagne.

L'offre kilométrique commerciale progresse de 1,6% (+ 34 295 km sur les lignes régulières et - 1424 km sur les scolaires). Grâce aux renforts d'offres sur les lignes régulières et doublages et aux ajustements de l'offre scolaire au plus près de la fréquentation, l'offre kilométrique est portée à **2,347 millions de km commerciaux**.

L'offre kilométrique totale, y compris haut le pied est de 2,703 millions de km pour l'année 2019.

**Le ratio V/K com. : La progression de 2,7 à 2,8 voyages par km parcourus** sur l'ensemble du réseau en 2019 témoigne de l'efficacité de l'offre ajoutée, et de la très bonne utilisation de l'offre mise en place

Les contrôles effectués dans le cadre de la démarche contractuelle pour mesurer la qualité de service obtiennent une moyenne de **92,7%** sur l'année 2018.

Il n'a pas été constaté de problématique majeure de sécurité sur le réseau.

**Le Compte rendu financier** sur l'année 2019, l'opérateur interne fait état de ces **Charges** qui s'élèvent à 14 783 K € HT et de ces **Recettes** : 15 824 K € HT, soit des **Résultats 2018** : 1 040K€, (7% 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
- la mutualisation des moyens
- des dépenses de conduite en baisse compte tenu dès la reprise des stocks engagement de retraite
- l'absence de frais importants de maintenance sur le tramway pour cette année
- et le décalage de certains investissements (livraison retardées des 9 minibus) sur le 2eme semestre qui ont donc moins pesé que prévu sur 2019.

Cette marge va permettre de financer l'internalisation de la maintenance en 2020 et le déploiement de l'exploitation des véhicules au GNV

Pour cette deuxième année pleine d'exploitation, 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 mais des négociations seront à mener entre la Métropole et son opérateur afin de discuter de la manière de réinvestir ces bons résultats.

# CONSEIL DE LA METROPOLE



??/11/2020

## RAPPORT N : 16110 RAPPORTEUR : Christophe MAHOUE

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. La Métropole a choisi de prolonger la durée du contrat au 31 décembre 2022, par l'avenant 3, pour permettre au nouvel exécutif élu en 2020 de mener la réflexion stratégique sur le choix du mode de gestion à l'issue du contrat COSP et permettre les délais des procédures de consultation en cas de remise en concurrence.

L'année 2019 est donc la 2ème année pleine d'exploitation pour le groupement. Conformément à l'article L.1411-3 du Code Général des Collectivité Territoriales, le délégataire a remis son rapport annuel d'activité.

L'année 2019 a été marquée principalement par les modifications d'offre suivantes, à la rentrée de septembre 2019 :

- la prolongation de la ligne 1 vers le parc d'activité de Gémenos pendant la pause méridienne, avec une fréquence de 15 min, et la prolongation de son amplitude
- la pérennisation de ligne Auriol - Aubagne par autoroute, expérimentée depuis septembre 2018 en 8S et transformée en ligne régulière n°12, y compris pendant les vacances scolaires, devant le succès rencontré auprès des voyageurs.
- l'itinéraire de la ligne 3 Passons- Pin vert est raccourci à la gare tandis que la ligne 7 Gémenos-Gare voit son tracé dévié pour desservir le quartier Centre des impôts Pin vert. Elle offre ainsi une nouvelle liaison directe vers la zone des Paluds et voit sa fréquence renforcée à 30 min au lieu d'une heure en heure creuse.

### Les résultats de l'année 2019 :

L'année 2019 se solde ainsi avec **6,577 millions de voyages** sur le réseau lignes de l'agglo. Soit une hausse de **près de 5%** de la fréquentation.

On note en particulier une progression de 7% sur le tramway et la ligne 1 qui sont les 2 lignes essentielles du réseau, ainsi qu'une progression de 3,8% sur les lignes 8,9,12 de l'axe S-Zacharie –Auriol Roquevaire Aubagne.

L'offre kilométrique commerciale progresse de 1,6% (+ 34 295 km sur les lignes régulières et - 1424 km sur les scolaires). Grâce aux renforts d'offres sur les lignes régulières et doublages et aux ajustements de l'offre scolaire au plus près de la fréquentation, l'offre kilométrique est portée à **2,347 millions de km commerciaux**.

L'offre kilométrique totale, y compris haut le pied est de 2,703 millions de km pour l'année 2019.

**Le ratio V/K com. : La progression de 2,7 à 2,8 voyages par km parcourus** sur l'ensemble du réseau en 2019 témoigne de l'efficacité de l'offre ajoutée, et de la très bonne utilisation de l'offre mise en place

Les contrôles effectués dans le cadre de la démarche contractuelle pour mesurer la qualité de service obtiennent une moyenne de **92,7%** sur l'année 2018.

Il n'a pas été constaté de problématique majeure de sécurité sur le réseau.

**Le Compte rendu financier** sur l'année 2019, l'opérateur interne fait état de ces **Charges** qui s'élèvent à 14 783 K € HT et de ces **Recettes** : 15 824 K € HT, soit des **Résultats 2018** : 1 040K€, (7% 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
- la mutualisation des moyens
- des dépenses de conduite en baisse compte tenu dès la reprise des stocks engagement de retraite
- l'absence de frais importants de maintenance sur le tramway pour cette année
- et le décalage de certains investissements (livraison retardées des 9 minibus) sur le 2eme semestre qui ont donc moins pesé que prévu sur 2019.

Cette marge va permettre de financer l'internalisation de la maintenance en 2020 et le déploiement de l'exploitation des véhicules au GNV

Pour cette deuxième année pleine d'exploitation, 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 mais des négociations seront à mener entre la Métropole et son opérateur afin de discuter de la manière de réinvestir ces bons résultats.

RAPPORT D'ACTIVITÉ  
DU RÉSEAU  
LES LIGNES DE L'AGGLO

2019





# Préambule

Un chiffre, une tendance : 96 % !

C'est le taux de satisfaction globale des usagers du réseau des Lignes de l'agglomération, recueilli à la suite d'une enquête menée par un cabinet indépendant. Il reste toujours des axes d'améliorations pour lesquels l'opérateur interne travaillera avec l'Autorité Organisatrice sur les thèmes de la fréquence de passage de certaines lignes, ou le confort et l'attente aux points d'arrêt par exemple.

Après 2 ans et 4 mois d'exploitation du contrat d'obligation de service public du réseau des Lignes de l'agglomération (qui devient « La Métropole Mobilité »), le groupement constitué de la SPL Façonéo et de la RTM, a démontré sa pleine capacité et compétence sur l'ensemble des périmètres du pilotage du contrat, après avoir stabilisé la transition et son socle de fonctionnement en 2018. À ce titre, et afin d'apprécier le modèle de fonctionnement avec le groupement et permettre une analyse fine du COSP, la Métropole Aix Marseille Provence, Autorité Organisatrice de la Mobilité, a souhaité prolonger d'un an le contrat, revoyant ainsi l'échéance au 31 décembre 2022.

L'année 2019 se caractérise comme une année de transition pour le réseau.

Des choix de transition énergétique et écologique. L'Autorité Organisatrice a tracé le sillon en commandant 10 autobus standard GNV hybride, prévus être livrés en 2020. Également en 2019, sur le thème du matériel roulant, l'Opérateur Interne s'est doté de 10 véhicules moyens bus renouvelés, qui seront compatibles à terme pour une exploitation avec du biocarburant. La SPL Façonéo, maintient son plan de renouvellement anticipé de l'ensemble de son parc urbain validé lors du précédent avenant 2 signé en 2018, qui se poursuivra jusqu'en 2020.

Une transition technologique. La SPL Façonéo a mené, comme il avait été prévu dans le développement et l'amélioration de l'information voyageurs digitale, la refonte du site internet du réseau des Lignes de l'agglomération, et a lancé la première application mobile voyageur du réseau. Le site internet est désormais accessible depuis n'importe quel support. Puis le lancement de l'application mobile, est venu enrichir le service aux usagers : connaître la position en temps réel de son bus sur la ligne, suivre le temps d'attente à l'arrêt... tout cela est désormais possible, en complément des services habituels de calculateur d'itinéraire, information trafic...

La SPL Façonéo a expérimenté tout au long de l'année, en prévision de l'internalisation de la maintenance de sa flotte d'autobus prévue en 2020, un dispositif innovant permettant de modélisation des coûts de maintenance, de suivi temps réel de l'état technique des bus, à l'aide d'outils de diagnostic et de maintenance prédictive, et la gestion des remontées de données depuis les véhicules.

Une transition de marque. S'intégrant à la politique métropolitaine de déploiement de la marque unique « la Métropole Mobilité » sur l'ensemble des réseaux de transport de la Métropole, la SPL Façonéo a profité du renouvellement d'un tiers de son parc de véhicules urbains pour proposer que l'ensemble des livrées véhicules soient progressivement mis aux nouvelles couleurs de la charte métropolitaine. Il en est de même pour l'ensemble de l'information voyageurs (poteaux d'arrêts, site internet, fiches horaires...) qui ont dès la rentrée de septembre été mis à jour selon le référentiel La Métropole Mobilité.

L'opérateur interne a travaillé tout au long de l'année en étroite collaboration avec l'Autorité Organisatrice, afin d'améliorer et d'optimiser au mieux l'offre de transport. Notamment sur la desserte de la ZI Les Paluds sur Aubagne, où le réseau de rentrée de septembre a vu notamment la fréquence de la Ligne 1, déjà à 10 minutes en heures de pointe le matin et le soir, être également déployé sur la pause méridienne. La création de la Ligne 12, qui expérimentée depuis plusieurs mois, a été pérennisée dans un fonctionnement étendu du fait de très bons retours voyageurs (soir, vacances), pour ainsi proposer un accès toujours plus rapide au centre-ville d'Aubagne ou à la ZI Les Paluds en correspondance avec la Ligne 1, depuis Auriol.

Une année 2019, très dynamique, impulsée de nombreux projets structurant et innovant pour produire un niveau de qualité optimal, améliorer et faciliter quotidiennement le déplacement des 6 577 442 voyageurs qui ont emprunté nos lignes, et ainsi leur procurer une expérience toujours plus agréable.

## POUR VOYAGER EN TOUTE SÉRÉNITÉ



Présentez-vous à l'arrêt 3 minutes avant l'horaire indiqué.



Pour des raisons de sécurité et d'assurance, le conducteur n'a pas le droit de vous prendre ou vous déposer hors arrêt.



Tous les arrêts sont facultatifs, faites signe au conducteur.



Pour une bonne circulation, montez par l'avant et descendez par l'arrière.



Les circuits scolaires sont ouverts à tous les voyageurs.



Appuyez sur le bouton «arrêt demandé» suffisamment à l'avance pour la descente.



Soyez prudent lorsque vous descendez du véhicule.



# Sommaire

<b>#1 - LES CHIFFRES CLÉS</b>	p7
Le contexte	p8
Le territoire	p9
<b>#2 - LA GOUVERNANCE</b>	p11
<b>#3 - LE RESEAU LIGNES DE L'AGGLO</b>	p15
L'Offre de transport	p16
Les véhicules	p19
Offrir un service adapté aux besoins des voyageurs	p25
L'accessibilité	p34
La maintenance	p36
<b>#4 - LA VIE DU RÉSEAU EN 2019</b>	p41
Les faits marquants 2019	p42
L'enquête de satisfaction	p44
La fréquentation voyageurs	p46
La fréquentation par rapport à l'engagement 2019	p57
Analyse des voyages complets	p59
Les ratios de performance	p60
Les ordres de services	p61
<b>#5 - LA RELATION CLIENTÈLE</b>	p65
L'information voyageurs	p66
La promotion du réseau	p72
Les temps forts des actions marketing	p73
<b>#6 - LA QUALITÉ DE SERVICE</b>	p83
La démarche qualité	p84
Réclamations voyageurs	p85
Aléas et faits marquants	p86
Les actions de sécurité	p87
Les incivilités	p88
Développement durable	p90
<b>#7 - LES RESSOURCES HUMAINES</b>	p93
Les effectifs	p94
La formation	p95
<b>#8 - LES COMPTES ANALYTIQUES</b>	p99
<b>#9 - LES ANNEXES</b>	p109



Lignes de l'agglo  
Eglise de Roquevaire  
Z2 8 E1 E2 19s  
LA GIRONDE



**#01**

LES CHIFFRES CLÉS  
DE 2019



## LE CONTEXTE

L'année 2019 se caractérise comme une année de transition pour le réseau :

- Une transition énergétique avec le renouvellement des moyens bus pouvant à l'avenir rouler en biocarburant et la commande par la Métropole de 10 bus standards GNV,
- Une transition technologique avec le lancement d'une application mobile propre au réseau et un site internet désormais responsive donc adapté aux smartphones et tablettes,
- Une transition de marque avec le déploiement de la marque unique « la Métropole Mobilité » à la fois sur les véhicules, les arrêts et les supports d'information voyageurs,

## LA STRUCTURE DU RÉSEAU



**16** LIGNES **URBAINES**  
1 - 2 - 3 - 4 - 6 - 7 - 10  
13 - 14 - 15 - 16 - 17  
18s - 19s - 20s - Tbus



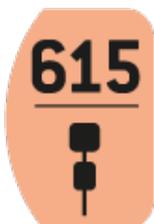
**1** LIGNE DE **TRAMWAY**



**5** LIGNES **INTERURBAINES**  
5 - 8 - 9 - 11 - 12



**4** ZONES DE **TRANSPORT À LA DEMANDE**  
Z1 - Z2 - Z3 - Z4



**615** **ARRÊTS**  
POTEAUX D'ARRÊT  
POTEAUX TAD  
ABRIBUS  
STATIONS TRAMWAY



**15** CIRCUITS **SCOLAIRES**  
A - B1 - B2 - C - D - E1  
- E2 - J - M - O - R - S  
- Y - PIG - TESS



**1** GARE **ROUTIÈRE**



## LE TERRITOIRE DU PAYS D'AUBAGNE ET DE L'ÉTOILE



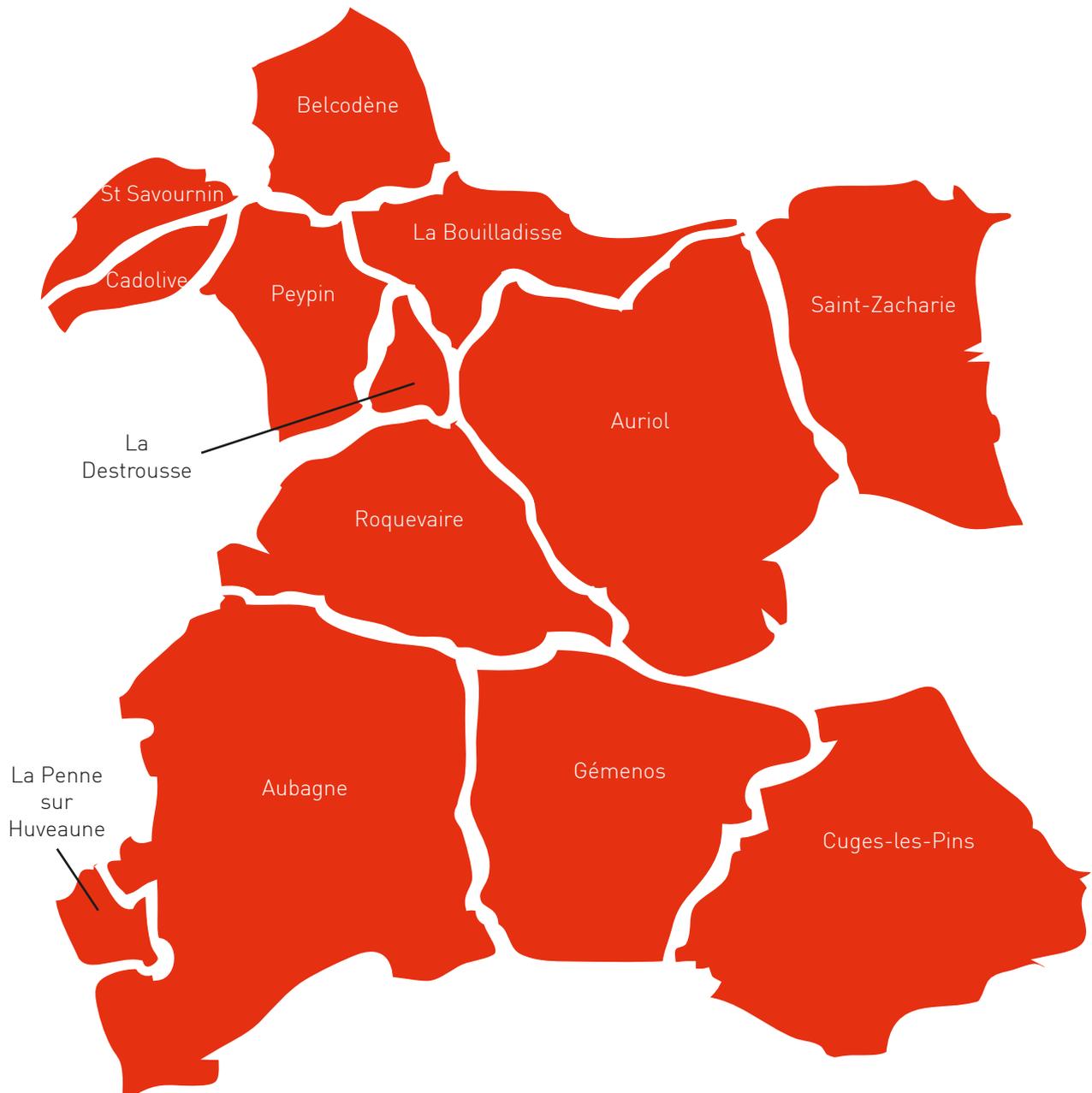
**12**  
**COMMUNES**  
DESSERVIES  
+ Gémenos



**105 000**  
habitants



**244**  
**KM<sup>2</sup>**  
SUPERFICIE







**#02**

# LA GOUVERNANCE

## Façonéo / RTM

### L'opérateur de la mobilité métropolitaine du Pays d'Aubagne et de l'Etoile

La Métropole Aix Marseille Provence a confié l'exploitation du réseau « lignes de l'agglomération » au groupement SPL Façonéo / RTM dans le cadre d'un COSP.

A ce titre, le groupement SPL Façonéo / RTM s'engage à :

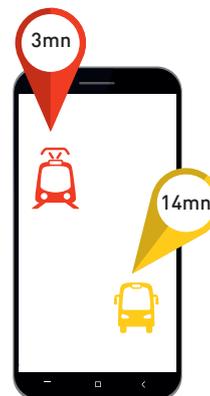
- **Renforcer l'attractivité territoriale et favoriser l'accès à l'emploi** en proposant une offre de transport adaptée aux besoins des différents profils de voyageurs :
  - o Les salariés, en renforçant la fréquence des lignes desservant les zones d'activités
  - o Les scolaires, en étudiant en permanence l'évolution de la fréquentation, notamment lors des modifications d'organisation des établissements scolaires
  - o Les personnes à mobilité réduite grâce à des échanges réguliers avec leurs représentants.
- **Participer à la vie locale :**
  - o En mettant en place des actions de partenariat avec les associations de quartiers
  - o En sensibilisant les jeunes voyageurs au respect des règles de sécurité dans les transports en commun dès les classes de CM2 et même les centres aérés
  - o En maintenant des contacts réguliers avec les associations favorisant l'accès à l'emploi
- **Déployer les outils numériques et l'innovation sur le réseau :**
  - o Le lancement de l'appli mobile « lignes de l'agglomération »
  - o La refonte du site internet du réseau
  - o Le déploiement d'outils novateurs à bord des bus (Prises USB, Wifi)
- **Améliorer l'expérience voyageur à travers la concertation et l'écoute client.**



Renforcer  
l'attractivité  
territoriale et  
favoriser  
l'emploi



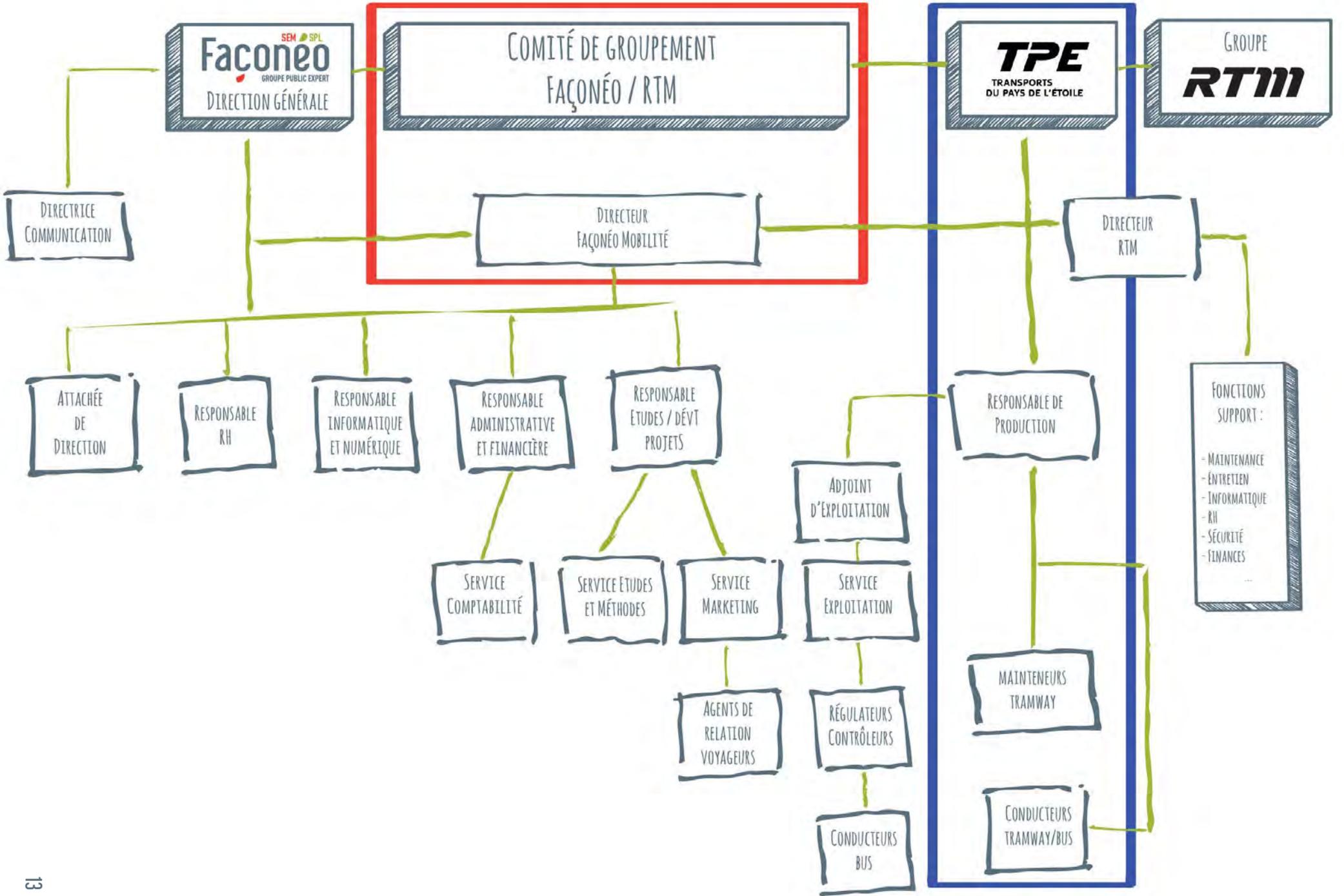
Participer à  
la vie locale



Déployer  
les outils  
numériques  
et l'innovation



Améliorer  
l'expérience  
client à travers la  
concertation et  
l'écoute client





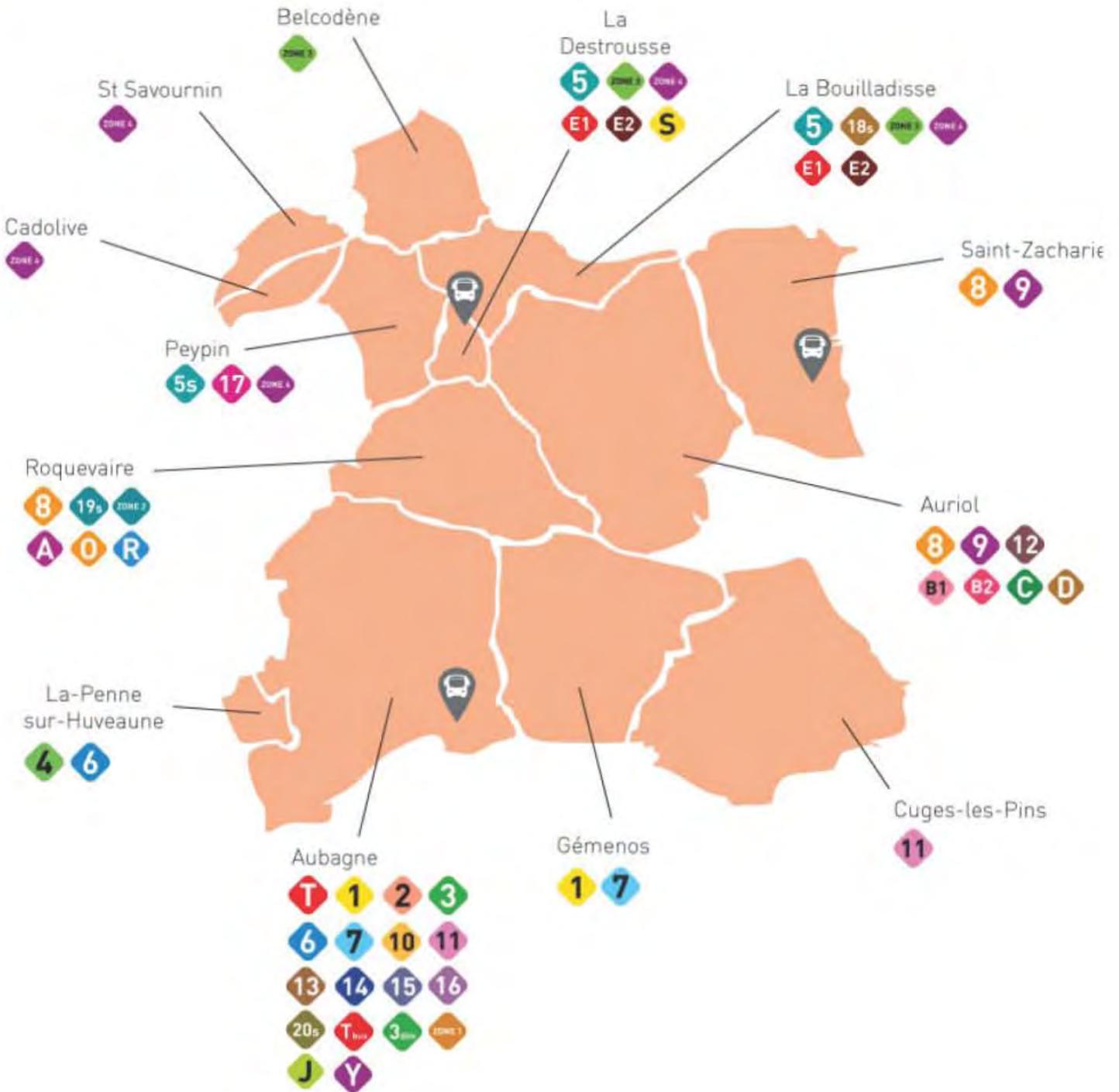


**#03**

LE RESEAU  
LIGNES DE L'AGGLO



## L'OFFRE DE TRANSPORT









## LES VÉHICULES

**84**

VÉHICULES LIGNES DE L'AGGLO  
âge moyen du parc : 7 ans

Rames  
de tramway

(modèle Alstom)



**8**

Bus  
standards



**14**

Moyens  
bus



**11**

Minibus

(dont 5 sur le  
transport à la  
demande)



**15**

Moyens  
cars



**6**

Cars



**13**

Cars  
scolaires



**17**

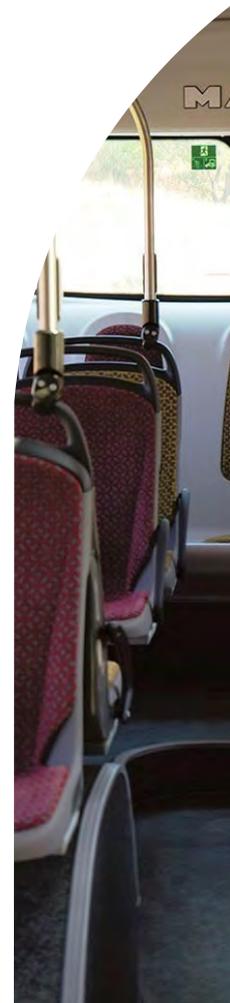




**100%**  
des véhicules sont  
climatisés



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



### Découpe du réseau :

- Découpe métropolitaine :  
**24 véhicules** (10 urbains + 14 interurbains)
- Découpe Lignes de l'Agglo :  
**22 véhicules**
- **100% des véhicules sont aux couleurs du réseau** (hors véhicules scolaires et réserves interurbaines)





## PLAN DE RENOUELEMENT

Selon l'annexe du COSP et conformément au planning de renouvellement du parc, 10 moyens bus ont été renouvelés en 2019.

Ces véhicules de la marque MAN et de type Lions City A47 permettent d'accueillir 83 voyageurs dont 26 places assises et sont dotés de la nouvelle découpe métropolitaine.

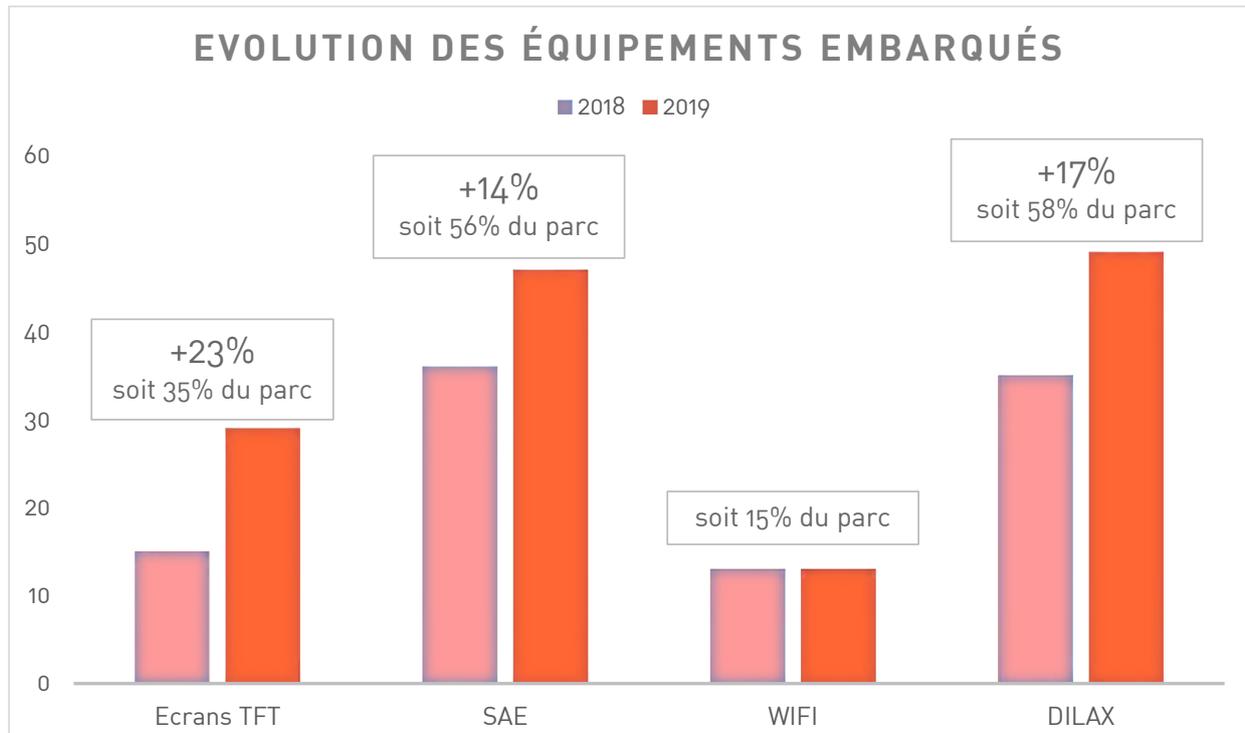
La SPL Façonéo a travaillé sur le cahier des charges afin de proposer à la clientèle une amélioration du confort grâce notamment à :

- Des prises USB permettant le rechargement des smartphones,
- Un équipement SAE pour permettre une info en temps réel des horaires de chaque véhicule,
- Des écrans TFT pour informer de manière dynamique la clientèle à bord de chaque bus,
- Un équipement DILAX pour faciliter les études de dimensionnement de l'offre et avoir ainsi mes moyens d'adapter au mieux le réseau aux attentes des voyageurs,
- Des sièges plus confortables,
- Une signalétique et un espace dédié aux personnes à mobilité réduite,
- Un éclairage tamisé et variable selon la luminosité extérieure.



Par ailleurs, la SPL Façonéo a également finalisé durant cette année 2019 la commande de 9 minibus Dietrich livrés en février 2020.

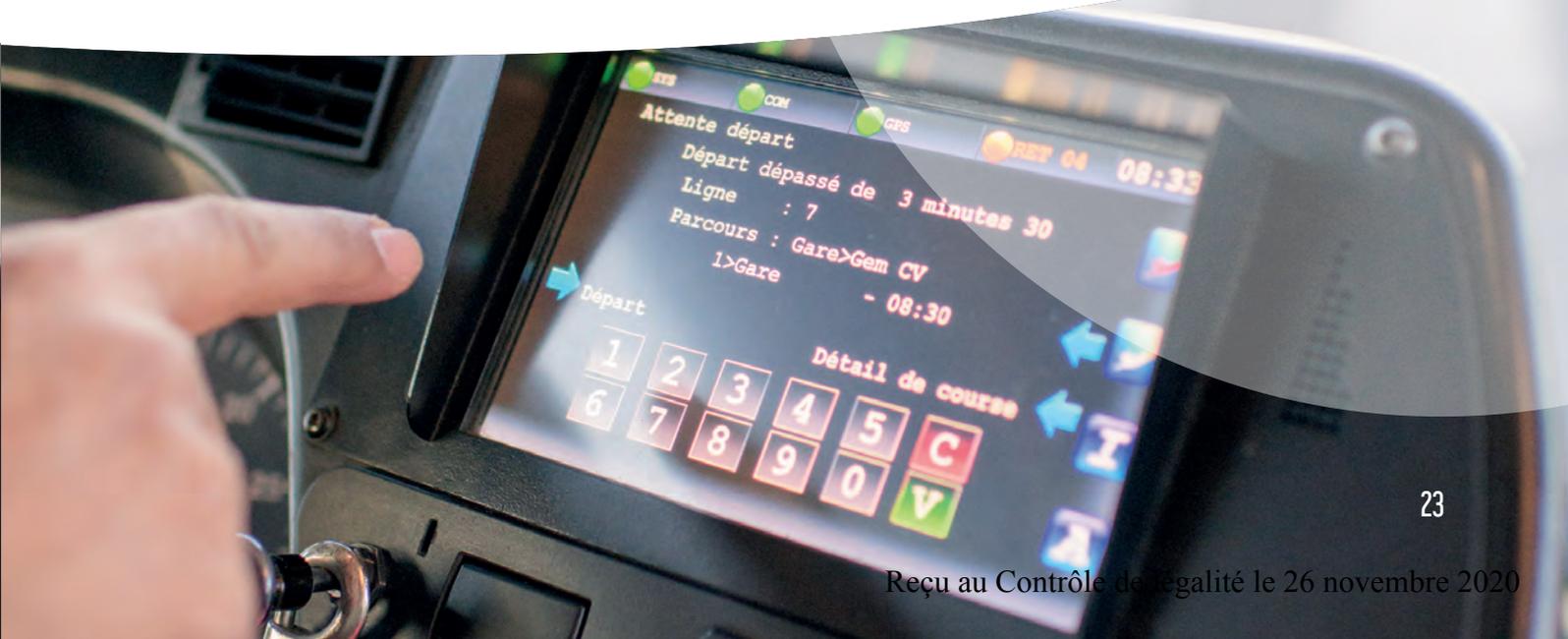
## LES ÉQUIPEMENTS EMBARQUÉS



Le renouvellement des moyens bus avec des Man A47 équipés de SAE avec écrans TFT et du système de comptage voyageurs DILAX, a permis d'augmenter de manière significative la part du parc affecté aux lignes régulières urbaines.



Le nombre de véhicules équipés de wifi n'a pas évolué.  
Pour rappel : 13 véhicules sont équipés et circulent sur les lignes interurbaines 5, 8, 8s, 9 et 11.



## ENTRETIEN ET REPARATION DES POINTS D'ARRÊT

Depuis 2019, la Métropole Aix Marseille Provence a contractualisé avec une société extérieure afin que les points d'arrêts du réseau fassent l'objet de 2 campagnes annuelles de maintenance et de nettoyage. L'opérateur interne du réseau « lignes de l'agglo » a, quant à lui la charge de gérer la maintenance et les petites réparations correctives au fil de l'année.

La SPL Façonéo a lancé une consultation en 2019 afin de renouveler le marché à attribuer au prestataire en charge de l'entretien et de la maintenance des arrêts qui lui sont confiés par la Métropole Aix Marseille Provence.

Le cahier des charges de ce nouveau marché a été renforcé sur les engagements à tenir en matière de suivi des interventions réalisées, avec preuve à l'appui grâce à des photos « avant/après » ainsi que des délais d'intervention adaptés aux contraintes définies dans la démarche qualité du COSP.

Hormis l'entretien des stations de tramway et des abribus de la ville d'Aubagne confiés par la ville à la société Decaux, la SPL Façonéo a donc réalisé l'entretien et la réparation du mobilier suivant :

- 19 poteaux Zephyr (marque Clear Channel)
- 7 poteaux type Adena (marque Mobitec)
- 19 poteaux type Gayant (Marque Urbaneo)
- 43 poteaux type MDO (spécial TAD)
- 3 cadres abribus
- 5 bornes d'information voyageurs (BIV) maintenues techniquement par les équipes de maintenance TPE

**Soit un total de 133 points d'arrêts contre 172 en 2018.**

---

## OFFRIR UN SERVICE ADAPTÉ AUX BESOINS DES CLIENTS

---

## AJUSTER L'OFFRE AU PLUS PRÈS DES ATTENTES

---

Pour tenir compte des spécificités du territoire et de la nécessité de coordonner l'offre avec les besoins scolaires, des aménagements ont été menés tout au long de l'année afin de répondre aux besoins de déplacements des secteurs concernés.

### Les adaptations post lancement de réseau 2018/2019

Le début d'année 2019 a fait l'objet d'adaptations des moyens mis en place sur le dernier trimestre 2018 afin de pallier à de fortes charges sur certaines lignes et en parallèle, à des effectifs plus faibles liés notamment à des modifications d'emplois du temps d'établissements scolaires :

#### Des renforts d'offre :

- Ligne **8** : Ajout d'un départ à 7h00 des Artauds à 7h00 pour un passage à Valcros à 7h18
- Ligne **8s** : Ajout d'un départ de la Gare à 18h20
- Ligne **E1** : Ajout d'un départ à 12h13 du Collège Louis Aragon
- Ligne **3s** : Mise en place de l'itinéraire identique à celui de la ligne 3 entre l'Avenue du 19 mars et le Collège Lakanal.

**Bilan : ces renforts d'offre ont permis de solutionner les surcharges en heures de pointe.**



Des suppressions de moyens devenus inutiles :

- Ligne **9s** : Suppression du départ de 17h27
- Ligne **C** : Suppression du doublage de 7h15 et Suppression du départ de 12h10
- Ligne **5** : Décalage du départ des Gisclans : Le départ de 7h20 est avancé à 7h15
- Ligne **17** : Décalage du départ d'Auberge Neuve pour conserver la correspondance avec la ligne 05 le matin
- Ligne **5s** : Suppression du départ de 7h14 des Gisclans qui entraîne la réduction du parc de la ligne 5S

**Bilan : la suppression de ces courses sous empruntées par les voyageurs ont permis un renfort d'offre sur les lignes le nécessitant**

Des adaptations du parc de véhicules :

- Ligne **5s** : Remplacement d'un car rampe PMR (non obligatoire sur doublage) par un car scolaire non équipé rampe PMR
- Ligne **D** : remplacement d'un car grande capacité par un car scolaire grande capacité, adapté au circuit.

**Bilan : ces adaptations de parc ont été menées dans le but de répondre au plus juste aux besoins de mobilité des usagers (véhicule de type scolaire affecté à un service scolaire)**



## LE NOUVEAU RÉSEAU 2019/2020

Avec à l'esprit toujours le même objectif depuis 2017, d'améliorer les déplacements et d'assurer l'accès à la mobilité pour tous, l'opérateur interne a accompagné la Métropole dans l'évolution de son schéma de mobilité :

Une amélioration de l'offre pour les salariés :

**Ligne 1** : Une meilleure desserte de la ZI Les Paluds et du Parc d'activités de Gémenos entre 12h et 14h :

- 8 voyages prolongés jusqu'à Plaine de Jouques pour faciliter les déplacements de la pause méridienne
- Augmentation de l'amplitude horaire en soirée jusqu'à 20h30 pour le retour des salariés vers la Gare

**Bilan : ce nouveau renfort d'offre a remporté, comme les précédentes années un beau succès puisque la fréquentation de la ligne 01 continue une belle progression (+ 7% sur l'année 2019)**

**Ligne 12** : Après le succès de la ligne 8S sur l'année écoulée, et pour répondre aux attentes des salariés exprimées lors d'enquêtes, un renfort d'offre a été mis en place en transformant la desserte scolaire 8S en une ligne régulière renommée 12 :

- Cette ligne express par autoroute et reliant Auriol à Aubagne en autocar de ligne, fonctionne désormais toute l'année (y compris durant les petites vacances scolaires) sauf en juillet et août.
- Des départs supplémentaires ont également été ajoutés à la fois pour répondre aux besoins des salariés (amplitude plus étendue) et aux lycéens (renfort en période scolaire)

**Bilan : le lancement de cette nouvelle ligne express par autoroute a remporté un succès satisfaisant avec une progression de la fréquentation de +17%, même si les moyens ont été augmentés.**



### #3 - Le réseau Lignes de l'Agglo

#### Ligne **3** : Nouvel itinéraire

- La ligne a désormais son terminus en Gare d'Aubagne et dessert les arrêts Comoedia, Martin Luther King, Groupe Provence et le collège Lakanal avant d'arriver au terminus des Passons
- Le quartier du Pin Vert et le Centre des Impôts sont désormais desservis par la ligne 7
- L'itinéraire du dimanche et jours fériés via le Pin Vert est maintenu
- Ce nouvel itinéraire permet une liaison plus directe et plus lisible
- Avec l'économie d'un véhicule, la fréquence est conservée à 25/30mn mais le nombre de courses diminue puisque l'itinéraire est plus court

#### Ligne **7** : Nouvel itinéraire et hausse de fréquence

- La ligne dessert désormais les quartiers de Pin Vert et Centre des Impôts avant d'offrir une liaison directe pour les salariés entre le centre d'Aubagne et la Zone de la Martelle.
- Une augmentation du nombre de véhicules (3 moyens bus en heure de pointe et 2 en heures creuses) permet de proposer une fréquence de 30mn toute la journée au lieu d'une fréquence à l'heure.

#### Bilan :

- Le changement d'habitude de la clientèle de la ligne 3 a rencontré certaines difficultés d'autant plus que des travaux de réhabilitation en centre-ville d'Aubagne ont amené de la confusion dans la compréhension de cette modification d'itinéraire.
- La clientèle de la ligne 7 a quant à elle apprécié la nouvelle desserte directe vers la ZI des Paluds et l'augmentation de la fréquence (+55% sur les 4 derniers mois 2019).
- Une enquête a été menée afin d'évaluer les éventuels aménagements à prévoir pour solutionner certains problèmes soulevés par la clientèle de la ligne 3.
- Des solutions ont été proposées et des reports de fréquentation ont été opérés sur d'autres lignes du centre-ville. L'analyse globale de la fréquentation affiche une stabilité voir même une légère progression. Toutefois, des discussions restent en cours pour répondre aux attentes des voyageurs insatisfaits, essentiellement seniors.



Des ajustements de l'offre desservant l'axe St Zacharie – Auriol – Aubagne par RN et par autoroute :

Au-delà de la création de la ligne 12 déjà décrite précédemment et destinée principalement aux salariés mais aussi aux lycéens, de nombreux ajustements ont été mis en place sur l'axe :

Ligne **8** :

- Suppression du départ de 7h00 des Artauds (transformé en 8S à 6h55)
- Décalage des départs de la Gare de 11h30 à 11h20 et de 12h30 à 12h20 le samedi

Ligne **8s** :

- La ligne 8S redevient un doublage de la ligne 08 par RN,
- Création d'un départ à 7h50 de Valcros
- Création d'un départ à 6h55 des Artauds (au lieu de L8 à 7H00)
- Suppression du départ de 12h20 de la Gare le Samedi
- Suppression de 2 véhicules (transférés sur L12)
- Rajout 1 car scolaire (ancien car ligne 5S supprimée le 25/02/19)

Ligne **9s** :

- Suppression des départs de 7h10 (transformé en 12S départ 7h20) et 8h12 de St Zacharie
- Suppression 1 car scolaire (transféré sur L12S)

Ligne **12s** :

- Nouveau Doublage de la ligne 12 en période scolaire (ex lignes 8S)
- Création d'un départ de Pont de Joux à 7h20 (ancien départ de 7h10 ligne 9S),
- Maintien du départ de 16h05 (ancien départ ligne 8S) lundi, mardi, jeudi, vendredi
- Maintien des départs de la Gare 11h20-12h13-13h10 le mercredi (ancienne ligne 8S)
- Rajout d'un véhicule car standard scolaire (ancienne ligne 9S)

**Bilan : L'optimisation des moyens matériels et les ajustements d'horaires ont permis une belle progression de la fréquentation de l'axe, même s'il reste très fortement perturbé par de nombreux travaux tout au long de l'année sur l'ensemble du trajet hors autoroute**

Des adaptations de l'offre pour les collégiens et les lycéens :

Ligne **10** :

- Des décalages de départs de la Gare lors des sorties des lycéens ont été opérés.

Ligne **A** :

- Suppression de l'arrêt « la Dorgale » pour des raisons de sécurité - Nouveau Terminus « Le Cannet »

Ligne **C** :

- Suppression de la desserte des arrêts « Auriol Mairie » et « Pujol » non utilisés Nouveau Terminus « Pedeguien »
- Suppression des doublages au départ du collège Ubelka à 15h35 et 16h40 permettant la Suppression d'1 Moyen Car

Ligne **R** :

- Modification de l'itinéraire retour (identique au matin)
- Remplacement du Moyen Car par un car standard Scolaire afin de pouvoir prendre en charge la totalité des élèves

Ligne **3s** :

- Décalage du départ de 12h06 à 12h12 et 16h02 à 16h10 du Collège Lakanal

Ligne **11** et **11s** :

- Modification des temps de parcours
- Adaptation des horaires pour les sorties scolaires (départs Gare 15h24 décalé à 15h19 et 16h14 à 16h07)

**Bilan : Les économies obtenues par l'optimisation des moyens sur l'offre scolaire ont permis en partie de renforcer la desserte sur les lignes régulières qui le nécessitait et ainsi obtenir une évolution globale de la fréquentation à la hausse par rapport à 2018**



# UN RÉSEAU SUR MESURE DANS LA VIE DU TERRITOIRE

Ancré dans la vie des habitants du territoire du Pays d'Aubagne et de l'Etoile, le réseau « lignes de l'agglomération » reste à l'écoute des besoins des communes et s'organise en permanence pour s'adapter aux différentes manifestations, aux événements scolaires et travaux de voirie qui marquent le paysage local.

## MANIFESTATIONS



**Navette vœux du Mairie d'Auriol**  
[janvier - hos COSP]

**Navette Beaudinard - marché d'Aubagne**  
mardis et samedis matins  
sur le TAD Zone 1 (depuis janvier)

**Tour de Provence**  
déviation lignes 3 et 13 [février]

**Carnaval d'Aubagne**  
déviation lignes 3 et 13 [mars]

**Carnaval de Peypin**  
déviation TAD Zone 4 [mars]

**Navette Font de Mai :**  
journée internationale des Forêts [mars]  
**Camerone**

déviation de la ligne 4 [avril]  
**Journée de la Déportation**

déviation lignes 3 et Tbus [avril]  
**Inauguration du Rond Point des Lignières**  
déviation des lignes 4 et 15 [avril]

**Aubagne 1895**

déviation des lignes 3 et 13 [mai]  
**Fête de la Musique d'Aubagne**

déviation des lignes 3 et 13 + mise en place de navettes afin de desservir le centre-ville depuis les différents quartiers d'Aubagne et les communes de St Zacharie, Auriol, Roquevaire et La Penne/Huveaune [juin].

**Les Médiévales de La Penne sur Huveaune**  
desserte spécifique [juin],

**Fête de la St Eloi à Gémenos**  
déviation de la ligne 7 [juillet]

**Fête de la St Eloi à Cuges les Pins**  
déviation de la ligne 11 [août]

**Fête Notre Dame des Neiges Aubagne**  
déviation TAD Z1

**Cavalcade de Roquevaire**  
déviation de la ligne 8 [août]

**Argilla**

adaptation des lignes 2, 13 et du tramway pour un service en soirée ainsi que le dimanche [août-septembre]

**Course cycliste «ronde de la Saint Matthieu»**  
déviation de la ligne 11 [septembre]

**Marché de Noël à Aubagne**  
déviation de la ligne 2 (novembre et décembre)

**Navette foire de Noël d'Auriol**  
[décembre]

## TRAVAUX DE VOIRIE



**Fermeture du Chemin de Langlade**

déviation TAD Zone 1 et 20s  
[janvier]

**Fermeture du CD45**

déviation du TAD Zone 2 (février-mars)

**Fermeture du**

**Pont de la Papeterie Auriol**  
déviation du circuit scolaire B1  
[février-mai]

**Affaissement de voirie aux Creissauds**

déviation de la ligne 6 [mai]

**Fermeture du chemin de La Thuilière**

déviation de la ligne 15 [juin]

**Travaux arrêt Cuges les Pins Mairie**  
déviation de la ligne 11s  
[juin-juillet]

**Travaux de réhabilitation du centre-ville d'Aubagne**  
déviation des lignes 3 et 13 [juillet-décembre]

**Fermeture du Chemin des Playes**

déviation du TAD Zone 3  
[juillet-août]

**Travaux arrêt Valla de Rigon**  
déviation du TAD Zone 3  
[juillet-août]

**Fermeture du Chemin de l'Ane Bleu**

déviation TAD Zone 2  
[décembre]

## ÉVÉNEMENTS SCOLAIRES



**Desserte spécifique sur le TAD Zone 2 le samedi matin**

pour permettre aux lycéens de La Plaine d'effectuer une correspondance avec la ligne 8 au centre-ville de Roquevaire et se rendre sur Aubagne [janvier]

**Brevet des collèges**

adaptation pour les collèges Louis Aragon et Ubelka [juin]

**Rentrée scolaire échelonnée au collège Ubelka** [septembre]

**Fermeture exceptionnelle d'urgence au collège Ubelka**  
suite à un incident technique  
[novembre]

**Desserte spécifique TAD Zone 4 pour les élèves du collège Ubelka entre Pont de Joux et Panorama**

le lundi en correspondance avec la ligne 8 pour permettre un retour des élèves de La Destrousse [novembre]

## LES DESSERTES ÉVÈNEMENTIELLES

### Navette Font de Mai Aubagne Journée internationale des forêts (mars)

Une navette a été mise en place afin d'emmener les promeneurs sur le site de la Font de Mai le dimanche 24 mars.

15 allers-retours ont été assurés entre la Gare d'Aubagne et La Gastaude.

144 voyageurs ont été transportés.

## INFO DIVERSE

SUR VOTRE LIGNE

### INFO TRAFIC

#### NAVETTE FONT DE MAI DIMANCHE 24 MARS 2019

En raison de la journée internationale des forêts, vous pourrez bénéficier d'une navette spéciale pour vous rendre au circuit de la font de mai.

SENS ALLER															
GARE	09:00	09:30	10:00	10:30	11:00	11:30	12:00	13:15	13:45	14:15	14:45	15:15	16:15	16:45	17:15
La Gastaude	09:08	09:38	10:08	10:38	11:08	11:38	12:08	13:23	13:53	14:23	14:53	15:23	16:23	16:53	17:23

SENS RETOUR																
La Gastaude	09:15	09:45	10:15	10:45	11:15	11:45	12:15	13:30	14:00	14:30	15:00	15:30	16:00	16:30	17:00	17:30
GARE	09:22	09:52	10:22	10:52	11:22	11:52	12:22	13:37	14:07	14:37	15:07	15:37	16:07	16:37	17:07	17:37

Contactez-nous au **04 42 03 24 25** et sur [www.lignes-agglo.fr](http://www.lignes-agglo.fr) BON VOYAGE !

### Desserte spécifique La Médiévale à La Penne sur Huveaune (juin)

La ligne 6 a fonctionné le dimanche 2 juin entre 9h et 19h assurant 9 allers-retours entre Eiffel et Les Candolles.

133 voyageurs ont emprunté cette ligne.

## SERVICE SPÉCIAL

SUR VOTRE LIGNE 6

### INFO TRAFIC

#### La Médiévale Dimanche 2 juin 2019

Eiffel	09:37	10:20	11:26	14:05	14:50	15:39	16:38	17:29	18:21
Piscine Alain Bernard	09:38	10:21	11:27	14:06	14:51	15:40	16:39	17:30	18:22
Village	09:40	10:23	11:28	14:07	14:52	15:41	16:41	17:31	18:23
La Casamance	09:44	10:27	11:31	14:10	14:56	15:46	16:46	17:35	18:27
Grands Pins	09:46	10:28	11:34	14:13	14:59	15:49	16:49	17:38	18:30
Place de l'Église	09:49	10:32	11:39	14:16	15:02	15:53	16:53	17:42	18:33
Les Candolles	09:58	10:40	11:49	14:25	15:11	16:02	17:03	17:52	18:43

Les Candolles	09:59	10:48	11:50	14:27	15:14	16:04	17:05	17:57	18:45
Place de l'Église	10:04	10:53	11:55	14:32	15:19	16:09	17:10	18:02	18:50
Grands Pins	10:07	10:56	11:59	14:37	15:24	16:13	17:14	18:06	18:54
La Casamance	10:11	11:00	12:04	14:39	15:28	16:19	17:18	18:11	18:59
Village	10:13	11:02	12:07	14:42	15:31	16:22	17:20	18:14	19:02
Piscine Alain Bernard	10:15	11:04	12:08	14:43	15:32	16:24	17:21	18:15	19:03
Eiffel	10:18	11:07	12:11	14:46	15:35	16:27	17:24	18:18	19:05

Contactez-nous au **04 42 03 24 25** et sur [www.lignes-agglo.fr](http://www.lignes-agglo.fr) BON VOYAGE !



## L'ACCESSIBILITÉ

Dans un contexte où la croissance demeure constante depuis plusieurs années, le réseau a continué à accorder la plus grande attention aux voyageurs ayant des limitations fonctionnelles.

Rappelons que 100% du parc affecté aux lignes régulières urbaines, interurbaines et au bus à la demande sont dotés de rampes PMR manuelles ou électriques facilitant l'accès au véhicule.

Le réseau « lignes de l'agglo » accompagne la Métropole dans son programme de mise en accessibilité des arrêts.

C'est ainsi qu'en 2019, 19 arrêts ont été aménagés, financés par les services de la Métropole :

**- Aubagne :**

Camp de Sarlier, Ravel Decroix, Allée des Pins, Bassardelle, Lotissement de la Louve, Les Pénitents

**- Belcodène :**

Les Hauts de Belcodène

**- Cadolive :**

L'Ortolan

**- Gémenos :**

Gémenos Centre-ville

**- La Bouilladisse :**

La Bouilladisse Gare, Les Bénézits

**- La Penne/Huveaune :**

Le Mouton, Les Escourtines

**- Peypin :**

Le Château, Les Termes, Jas de Valèze, Auberge Neuve, Côté Sud, Halte routière





### De l'information accessible à tous :

Façonéo Mobilité et TPE continuent d'œuvrer dans le sens d'une amélioration continue des moyens de communication auprès de la clientèle à mobilité réduite ou avec des déficiences cognitives.

Le renouvellement du parc a été l'occasion de prévoir dans le cahier des charges des 10 véhicules neufs des équipements adaptés :

- Annonces visuelles et vocales à bord
- Écran d'information embarquée dynamique
- Signalétique pour mettre en valeur l'emplacement réservé au fauteuil roulant
- Choix d'un tissu de couleur différente pour signaler les places assises pour les personnes à mobilité réduite



## LA MAINTENANCE

### LA MAINTENANCE DES ÉQUIPEMENTS BUS / CARS

Lancement des travaux du nouvel atelier Façonéo pour internaliser la maintenance.

#### Le parc de bus débute sa mutation

Consciente que des équipements fiables et en bon état sont à la base d'un service de qualité, la SPL Façonéo investit dans l'internalisation de la maintenance de ses véhicules urbains et renouvelle l'ensemble des 10 véhicules de moyenne capacité, comme le prévoit le plan de renouvellement du COSP.

En concertation avec son autorité organisatrice, l'opérateur interne a fait le choix de réinvestir les bons résultats 2018 selon 3 axes :

- internaliser la maintenance pour garantir une meilleure maîtrise de la qualité de service ;
- accompagner la transition énergétique en renouvelant le parc avec des véhicules GNV ;
- accélérer la mise aux couleurs métropolitaines du réseau Lignes de l'agglo en déployant la nouvelle charte à la fois sur le parc des lignes régulières et sur les 600 mobiliers urbains.

La phase de lancement de travaux de l'atelier Façonéo, situé en zone d'activité des Paluds à

Aubagne, a débuté en milieu d'année 2019 et se terminera vers le milieu d'année 2020.

Cette nouvelle infrastructure permettra à la SPL Façonéo de réduire sa dépendance aux prestataires extérieurs en matière de maintenance. Les délais d'indisponibilité du matériel roulant seront ainsi minimisés.

Les 10 moyens bus MAN A47 neufs ont été mis en ligne au cours de l'été 2019 et ont permis de proposer une nette amélioration du confort des voyageurs et du poste de conduite du conducteur, tout en mettant en valeur la nouvelle découpe « Métropole Mobilité » en cours de déploiement sur les différents réseaux de la Métropole Aix

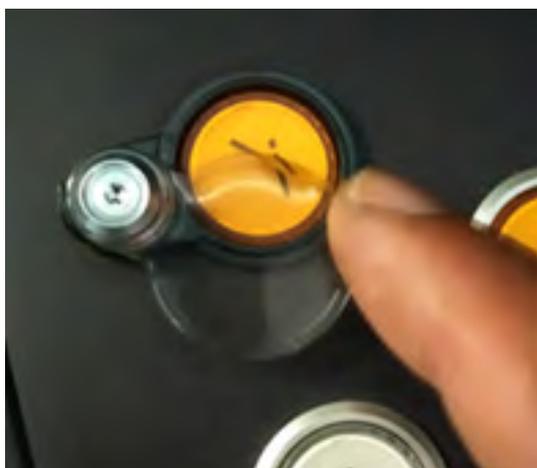


La commande de 9 Minibus Dietrich neufs en renouvellement du parc des lignes urbaines et du bus à la demande a également été finalisée et se concrétisera par une réception de 9 Minibus en Février 2020 et 4 Minibus en Septembre 2020.

## LA MAINTENANCE DES ÉQUIPEMENTS TRAMWAY

La filiale TPE de la RTM en charge de la maintenance du tramway a poursuivi en 2019 le plan de maintenance préventive et curative :

- Selon l'expertise Mastéris, il a été appliqué un **décalage des pas de maintenance de la climatisation** de 5 ans à 10 ans concernant le remplacement des pressostats gaz,
- Sur les préconisations du STRMTG, il a été **mis en place de 2 détrompeurs** sur les boutons d'aiguillage par cabine de tramway ayant pour but d'éviter au wattman de se tromper à la station Piscine V1. L'objectif est de ne pas aiguiller à gauche et de valider la direction « tout droit ».

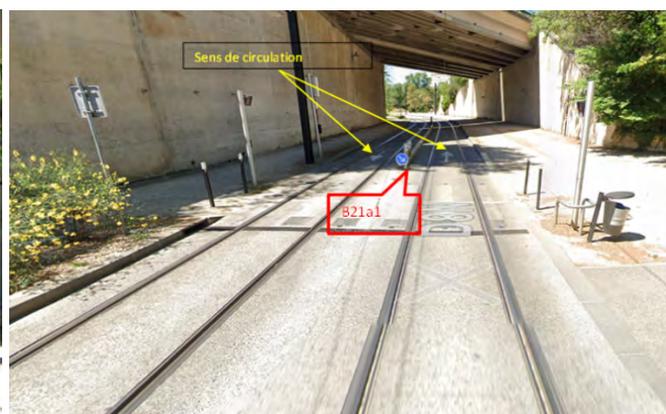


- Une **campagne de désinfection complète des 8 rames** avec démontage complet des sièges a été menée (enlèvement nourriture et objet en tout genre) afin de limiter la propagation d'insectes nuisibles.
- L'équipe de maintenance TPE a été confrontée à un problème de **reprofilage de roues** confié au réseau de Reims. En effet, 3 jeux de 2 bogies sont revenus non conformes, avec des facettes présentes sur les roues de certains essieux.

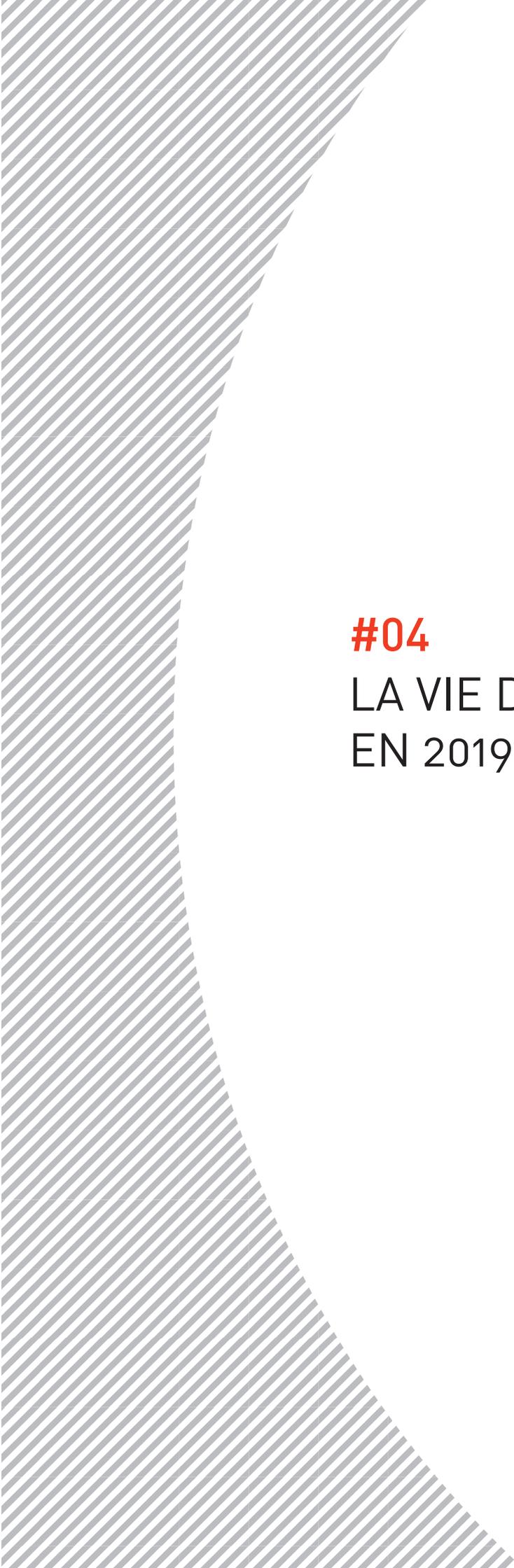


Par ailleurs, afin d'améliorer la lisibilité de la signalétique et éviter ainsi les collisions Tram/ véhicules légers, les équipes de la maintenance se sont chargées de **renforcer les marquages au sol en entrée /sortie du site banal sous le pont A50** (section 160), par :

- L'installation de flèches au sol,
- La pose de deux panneaux d'obligation B21a1,
- Le rafraîchissement de la peinture de la signalisation horizontale.







**#04**

LA VIE DU RÉSEAU  
EN 2019

# LES FAITS MARQUANTS 2019

## JANVIER

PDIE à Gemalto  
+  
Foot pied d'immeuble J1  
+  
Enquête Qwesteo Ligne 1



## DÉCEMBRE

Navette Foire de Noël  
d'Auriol  
+  
Noël sur le réseau



## FÉVRIER

Nouveaux arrivants  
Aubagne  
+  
Nouvelle offre  
au 25 février



## NOVEMBRE

Nouveaux arrivants  
Gémenos et Roquevaire  
+ Foot Pied d'immeuble  
+ Enquête Qwesteo L1 et 12  
+ Application Mobile



## MARS

Navette Font de Mai  
+ Foot pied d'immeuble J2  
+ Nouveaux arrivants St Zacharie  
+ Animation des Quartiers Palissy  
et Charrel ADAP13  
+ Enquêtes Qwesteo  
lignes 8 et 8s



## OCTOBRE

Enquête Qwesteo L3 et 7  
+ Nouveaux arrivants La  
Bouilladisse  
+ Stands Concertation  
LeBus+  
+ Aggloween



## AVRIL

Campagne «tu préfères»  
promotion des TC  
+ Animation des Quartiers  
Tourteille et Charrel ADAP13  
+ Opération CM2 1/4 classes



## SEPTEMBRE

Campagne de  
communication de ren-  
trée



## MAI

Street marketing dans la ZI des  
Paluds  
+ Action salon du handicap



## AOÛT

Campagne de  
communication de rentrée  
+  
Argilla 2019



## JUIN

Campagne Métropolitaine  
«Métamorphose»  
+ Médiévales de la  
Penne/Huveauneuveille  
+ Navettes spéciales fête  
de la Musique



## JUILLET

Préparation du nouveau  
réseau de la rentrée avec le  
déploiement des nouvelles  
couleurs métropolitaines  
aux arrêts et des adhésifs  
embarqués



**CONTRÔLER  
TA VITESSE**

TU PRÉFÈRES

**CHECKER  
TES MAILS**



**VOTRE AVIS  
COMpte POUR NOUS !**

Donnez nous tout en un clic !

## ENQUÊTE DE SATISFACTION - NOVEMBRE 2019

La satisfaction des clients a toujours été une priorité pour le groupement et l'ensemble des collaborateurs est mobilisé au quotidien pour offrir aux voyageurs un service de qualité, fiable, performant et innovant.

C'est dans cet esprit que l'opérateur interne et la Métropole ont pris l'initiative en 2019 de commander auprès de l'agence Tryom une enquête de satisfaction afin de mesurer l'évolution du niveau de satisfaction depuis la dernière enquête de 2016.

Cette enquête a également permis de mesurer l'impact de l'amélioration de l'offre, de la nouvelle découpe et du changement de prestataire.

L'opérateur interne et la Métropole ont ainsi établi un questionnaire dédié au réseau Lignes de l'agglomération tout en conservant une base commune qui a permis une comparaison avec les précédentes enquêtes et d'autres réseaux urbains français de taille moyenne (Granville – Carcassonne – Angoulême – Cognac – Evreux – Saint-Brieuc) affiliés à l'association indépendante AGIR (Association pour la Gestion Indépendante des Réseaux de transport public). Cette dernière pilote, en effet depuis de nombreuses années, un baromètre annuel de satisfaction de la clientèle dont va désormais bénéficier le réseau Lignes de l'agglomération.

Cette enquête s'est déroulée du 13 au 22 novembre 2019, selon la méthodologie suivante :

- Enquête en face-à-face auprès de 1016 voyageurs empruntant les différentes lignes du réseau, selon le poids de chaque ligne en matière de fréquentation.
- Enquête téléphonique auprès de 110 clients du TAD sur chacune des zones desservies par le bus à la demande.

L'enquête a porté sur 4 objectifs et 5 thématiques :

### - 4 Objectifs :

- Connaître l'évolution de la typologie des voyageurs
- Mesurer leur satisfaction
- Evaluer nos besoins de progression
- Proposer des axes d'amélioration à la collectivité

### - 5 thématiques :

- Accueil du personnel
- Confort
- Propreté
- Diffusion de l'information
- Sécurité

Cette enquête a ainsi permis la confirmation d'une très bonne image, la satisfaction et la perception globale du réseau puisque la satisfaction générale de la clientèle à l'égard du réseau « lignes de l'agglomération » et de ses services obtient la note de **96%**.

Ce résultat est d'autant plus satisfaisant quand on sait que la moyenne des réseaux similaires obtient une note de 90%.

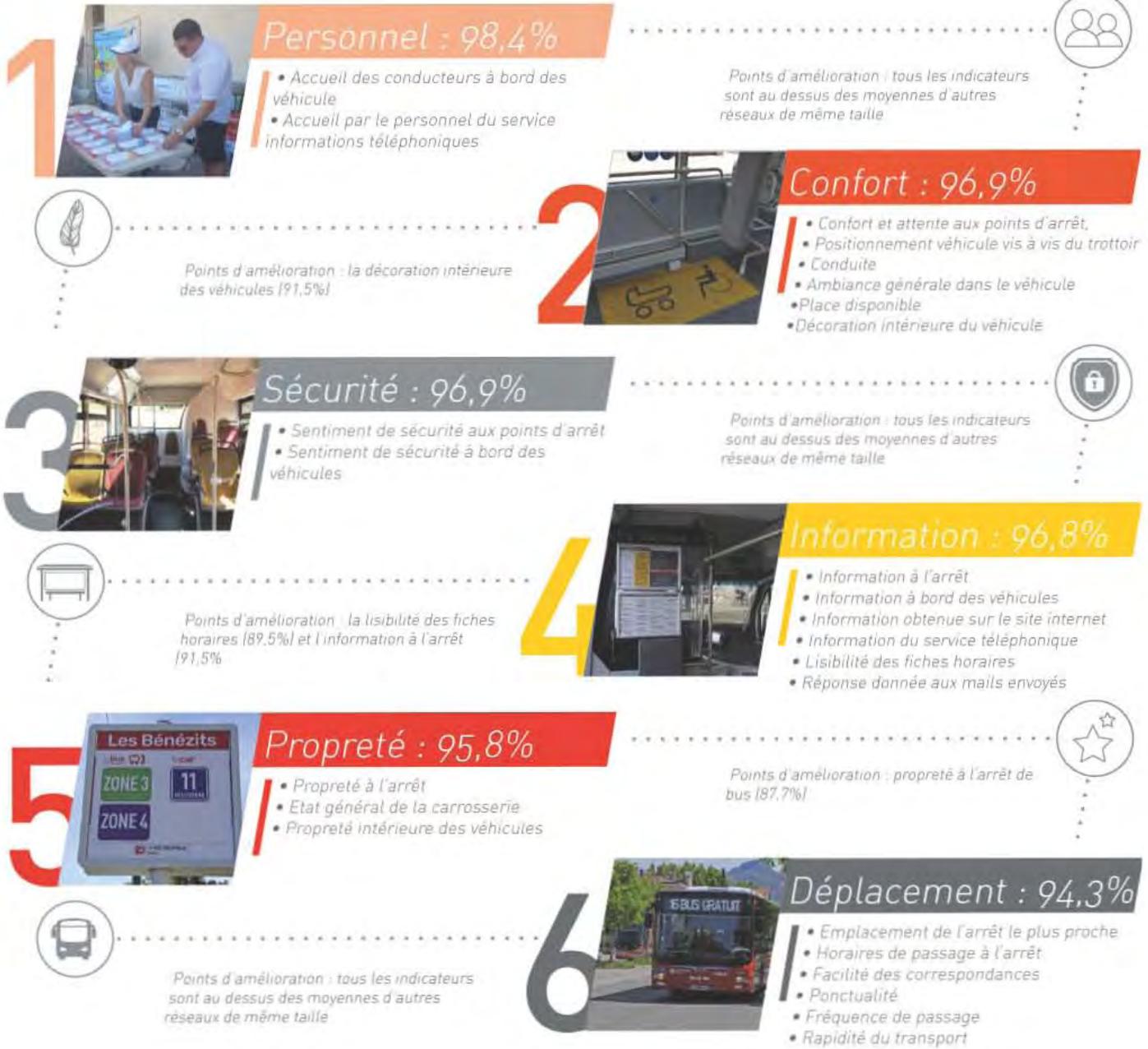
“ Nous sommes très heureux d'un résultat en particulier : celui de l'accueil du personnel qui satisfait 98,4% de nos voyageurs ”

### Le profil des répondants :

- Femmes : 50,1%
- Hommes : 49,9%



Bravo aux équipes :  
conducteurs, agents de  
relation voyageurs et à  
l'encadrement pour leur  
travail !



Les points forts du réseau : l'attitude des conducteurs, l'attitude du personnel, la sécurité, l'information, la propreté des véhicules, l'amplitude horaires et la rapidité des trajets.

Autre résultat à retenir : la gratuité : 1/3 des voyageurs déclarent qu'ils n'utiliseraient plus le réseau s'il n'était plus gratuit. Cela représente 2 millions de voyageurs par an.



## LA FRÉQUENTATION VOYAGEURS

Dans le souci de proposer un niveau de service optimal à l'ensemble de la clientèle, Façoneo et la Métropole se sont appliqués à décrypter les besoins des voyageurs, à observer leurs nouveaux types de déplacements et à adapter sans cesse l'offre du réseau lignes de l'agglomération.

	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Total lignes régulières	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	6 176 270
Total circuits scolaires	259 316	258 970	241 877	248 784	224 755	201 592	187 578	192 740	198 080	281 026	271 046
Total bus à la demande	107 792	155 874	175 302	64 455	156 851	154 673	145 654	120 543	129 011	131 128	130 126
<b>Total réseau</b>	<b>2 741 816</b>	<b>4 029 431</b>	<b>4 653 730</b>	<b>4 914 262</b>	<b>4 873 177</b>	<b>4 975 851</b>	<b>5 694 320</b>	<b>5 819 812</b>	<b>6 130 903</b>	<b>6 266 889</b>	<b>6 577 442</b>
<b>Evolution / N-1</b>		<b>46,96%</b>	<b>15,49%</b>	<b>5,60%</b>	<b>-0,84%</b>	<b>2,11%</b>	<b>14,44%</b>	<b>2,20%</b>	<b>5,35%</b>	<b>2,22%</b>	<b>4,96%</b>

La fréquentation globale du réseau, y compris la clientèle scolaire et bus à la demande, s'élève en 2019 à 6 577 442 voyageurs soit une progression de 4,96% par rapport à 2018.

## LES LIGNES RÉGULIÈRES

Voici les principales adaptations :

- **Ligne 1** : Amélioration de la desserte entre 12h et 14h à Plaine de Jouques pour permettre aux salariés de se déplacer plus facilement durant leur pause médiane.
- **Ligne 3** : L'itinéraire a été raccourci afin de proposer une offre plus directe et un terminus en Gare pour faciliter les correspondances. Cette modification a entraîné un report de la fréquentation sur la ligne 7 et des lignes du centre-ville comme la ligne 2.
- **Ligne 7** : L'itinéraire a été modifié pour permettre une desserte des quartiers du Pin Vert et du Centre des Impôts auparavant desservis par la ligne 3. Cette adaptation s'est accompagnée d'une augmentation de la fréquence en heures creuses et a permis une liaison sans rupture de charge entre ces 2 quartiers et la zone d'activité des Paluds et de Gémenos.
- **Ligne 12** : Création d'une nouvelle ligne régulière dont l'itinéraire par autoroute entre Auriol et Aubagne avait été testé sur le réseau 2018/2019 sous la forme d'un renfort en période scolaire et dénommé 8S. Cette ligne 12 offre depuis septembre 2019 une desserte régulière en heure de pointe en période scolaire et non scolaire (hors période été) afin de répondre aux attentes des salariés. Les voyageurs ont répondu positivement car les résultats de cette ligne sont plutôt satisfaisants.

Lignes	2018	2019	%
T - Charrel / Gare	2 266 103	2 429 965	7,23%
1 - Gare / Les Paluds	711 280	762 801	7,24%
2 - Gare / Les Passons	78 537	90 143	14,78%
3 - Pin vert / Les Passons	688 526	588 724	-14,50%
3s - Pin vert / Collège Lakanal	24 059	26 179	8,81%
4 - Les Penne Gare / Gare d'Aubagne	49 780	58 465	17,45%
5 - La Bouilladisse / Aubagne	160 088	166 871	4,24%
5s - La Bouilladisse / Aubagne	20 113	18 975	-5,66%
6 - La Penne sur Huveaune / Eiffel	306 279	307 206	0,30%
7 - Gémenos / Aubagne	230 192	282 847	22,87%
8 - St Zacharie / Auriol / Roquevaire / Aubagne	482 156	496 011	2,87%
8s - St Zacharie / Auriol / Roquevaire / Aubagne (Modif Itineraire Sept18)	31 506	25 457	-19,20%
12 - Auriol / Artauds / Gare d'Aubagne (Modif ex 8S par autoroute Sept18 renommée 12 Sept 19)	-	11 329	
12S - Auriol Pont de Joux / Artauds / Gare (12S par autoroute Sept 19)	-	6 270	
9 - St Zacharie / Les Artauds / Aubagne	106 769	110 953	3,92%
9s - St Zacharie / Les Artauds / Aubagne	25 613	20 471	-20,08%
10 - LaTreille / Aubagne	113 961	116 990	2,66%
10s - LaTreille / Aubagne	1 998	4 463	123,37%
11 - Cuges Les Pins / Aubagne	206 721	228 128	10,36%
11s - Cuges Les Pins / Aubagne	27 791	26 405	-4,99%
13 - La Garenne / Cimetière des Fenestrelles / Gare	149 794	189 328	26,39%
14 - Lot. La Louve / Gare	52 905	65 983	24,72%
14s - Lot. La Louve / Gare	2 348	4 034	71,81%
15 - Eoures Park / Gare	10 387	15 731	51,45%
15s - Eoures Park / Gare	8 300	10 175	22,59%
16 - Lotissement Les Solans / Gare	82 976	95 993	15,69%
Tbus - La Garenne / Gare	16 553	16 373	-1,09%
<b>Total lignes régulières</b>	<b>5 854 735</b>	<b>6 176 270</b>	<b>5,49%</b>

Ce travail s'est révélé efficace puisque la fréquentation a connu en 2019 une hausse significative de +5,49%.

Le seul point sensible reste les perturbations liées aux changements d'habitude de déplacements des voyageurs de la ligne 3 qui ont mal vécu l'accumulation du changement d'itinéraire de la ligne 3 et des déviations d'itinéraires liées aux travaux de réhabilitation du centre-ville.

Même si de manière globale sur les lignes 3, 7, 2 et 16, la fréquentation a augmenté, une partie de la clientèle de la ligne 3, notamment senior, a fait part de son souhait de revenir aux anciens itinéraires des lignes 3 et 7, afin d'être moins contraints par la rupture de charge induite dans certains déplacements, pour une population plus fragile.



Top 4 : fréquentation et progression



1

**2 309**  
montées/jour



2

**871**  
montées/jour



3

**843**  
montées/jour



4

**300**  
montées/jour



Stations Tramway :





## LE TRAMWAY



**+7,23%** de voyageurs  
**2 429 965 voyageurs**  
en 2019 contre 2 266 103 en 2018  
soit **8 804 voyageurs/jour**



**156 110** kilomètres  
parcourus en 2019  
(kilomètres théoriques)

Le tramway des Lignes de l'agglomération a connu encore cette année une augmentation importante de sa fréquentation (+7,23%), plus élevée que celle du réseau dans sa totalité.

Son offre kilométrique reste pourtant identique, ce qui nous conforte sur l'attrait de ce mode de transport qui remporte toujours du succès et transporte 38,53% de l'ensemble des voyageurs.

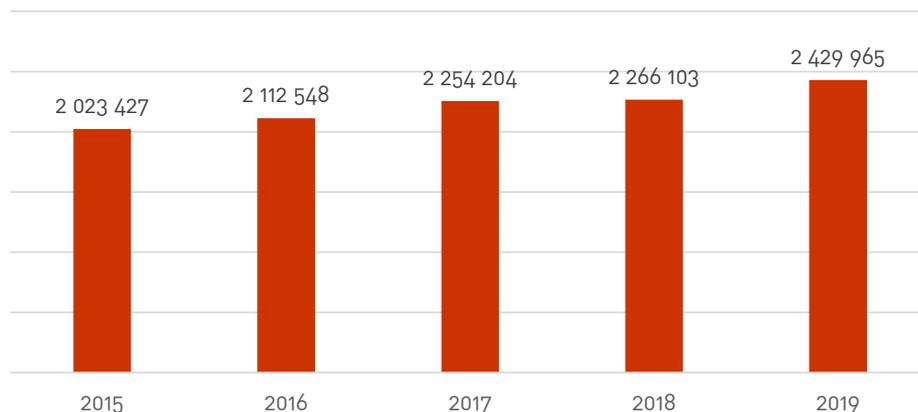
L'engagement sur la fréquentation est donc tenu sur ce mode lourd et le ratio de 15,57 voyageurs par kilomètre, en constante progression, atteste de sa fiabilité et de sa régularité.

Il est à noter que certains voyages affichent même parfois des surcharges, comme lors des sorties scolaires de 12h00 et 16h30.

En 2019, certains tours sautés ont été comptabilisés mais uniquement liés à des causes externes dont l'exploitant n'est pas responsable, comme lors de l'incident majeur du 31 Juillet (tirs de kalachnikov à hauteur de la station Ravel Decroix) et de plusieurs accidents avec des VL n'ayant pas respecté la signalisation tramway ou encore des manifestations.

On notera également la capacité des équipes qui ont été en mesure d'adapter l'offre pour proposer un fonctionnement exceptionnel du tramway le dimanche 1er Septembre à l'occasion de la manifestation Argila, offre appréciée par la clientèle du réseau.

Evolution de la fréquentation



## LES LIGNES SCOLAIRES

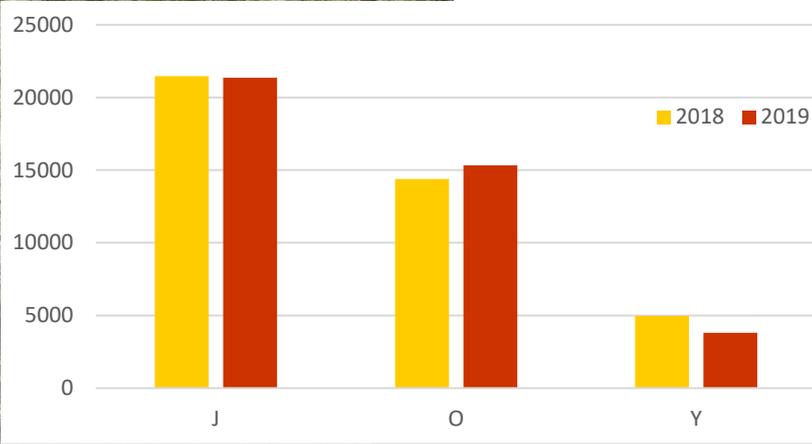
	Total		
	2018	2019	%
C-Scolaire A - Roquevaire Le Cannet --> Coll. L. Aragon	12 016	13 762	14,53
C-Scolaire B1 - Auriol St Barthélémy --> Coll. Ubelka	25 523	24 185	-5,24
C-Scolaire B2 - Auriol La Place --> Coll. Ubelka	9 668	9 981	3,23
C-Scolaire D - Auriol Hameau du Moulin de Redon --> Coll. Ubelka	20 066	18 688	-6,87
C-Scolaire C - Auriol Pédéguien --> Coll. Ubelka	14 266	12 910	-9,51
C-Scolaire E1 - La Bouilladisse - La Destrousse --> Coll. L. Aragon	39 076	38 313	-1,95
C-Scolaire E2 - La Bouilladisse - La Destrousse --> Coll. L. Aragon	33 895	30 037	-11,38
C-Scolaire J - Aubagne St Pierre les Aubagne --> Coll. Lakanal	21 484	21 377	-0,50
C-Scolaire O - Roquevaire CV --> Gare d'Aubagne	14 394	15 340	6,57
C-Scolaire R - Roquevaire La Sounce --> Coll. L. Aragon	15 741	14 070	-10,62
C-Scolaire S - La Destrousse Souque Nègre --> Coll. Ubelka	36 978	36 724	-0,69
C-Scolaire Y - Aubagne Campagne --> Gare d'Aubagne	4 964	3 806	-23,32
C-Scolaire M - Ecole Primaire Maternelle Auberge Neuve	11 964	12 475	4,27
C-Scolaire N / PIG - Ecole Primaire Maternelle Le Pigeonnier	5 634	4 568	-18,92
C-Scolaire TESS - Ecole Primaire Maternelle Tessala	11 934	6 676	-44,06
C-Scolaire 19S - Roquevaire La Cougoulière --> Coll L Aragon --> Eglise	3 422	8 136	137,72
<b>Total</b>	281 026	271 046	-3,55

Pour rappel, le mode de mesure de la fréquentation scolaire reste manuel (comptages par les conducteurs durant 2 périodes de 15 jours) donc sujet à des erreurs. Ceci peut expliquer les fortes variations d'une année à l'autre et notamment la baisse en 2019 de -3,55% alors qu'en 2018 nous avons constaté une très forte augmentation de + 15%



Les établissements d'Aubagne

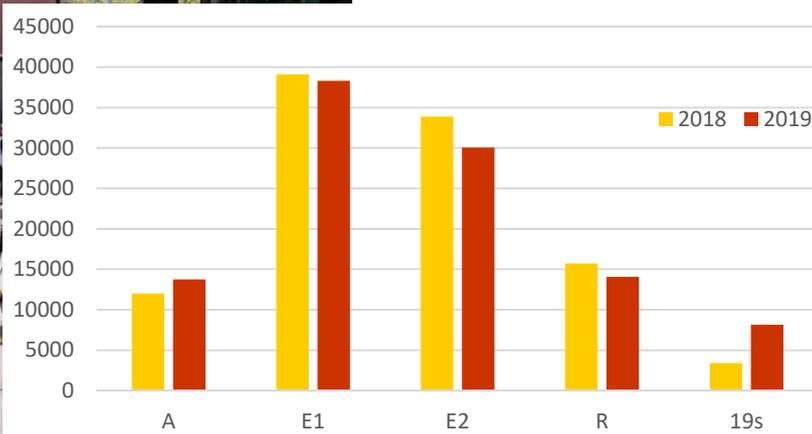
Lycée Joliot Curie, Collège Nathalie Sarraute et Lakanal



	2018	2019	%
J	21 484	21 377	-0,50%
O	14 394	15 340	6,57%
Y	4 964	3 806	-23,32%
TOTAL	40 842	40 522	-0,78%

Contrairement au scolaire Y qui voit sa fréquentation des collégiens de Nathalie Sarraute et des lycéens diminuer suite à un probable report sur le scolaire O et de la ligne 16, nous constatons une fréquentation quasi stable sur le scolaire J qui dessert le collège Lakanal.

Roquevaire : Collège Louis Aragon



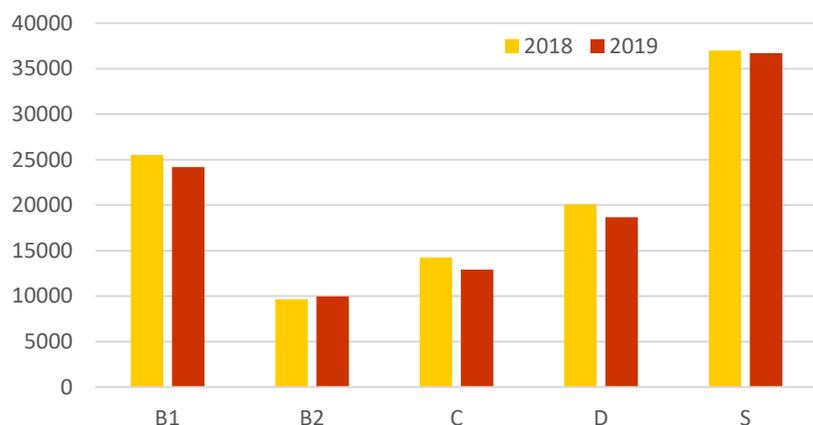
	2018	2019	%
A	12 016	13 762	14,53%
E1	39 076	38 313	-1,95%
E2	33 895	30 037	-11,38%
R	15 741	14 070	-10,62%
19s	3 422	8 136	137,72%
TOTAL	84 987	82 112	-3,38%

Hormis le scolaire A et le 19S qui voient leur fréquentation nettement progresser, les autres circuits scolaires E1/E2 et R affichent une baisse sans doute liée aux perturbations rencontrées lors de surcharges ponctuelles et agitations de certains élèves à bord des cars. Ces perturbations ont possiblement découragé certains élèves.

Toutefois, des actions ont été menées avec l'encadrement de l'établissement scolaire afin que la situation s'améliore au fil de l'année et des adaptations de type de véhicule sur ces 3 circuits ont été appliquées afin de supprimer les risques de surcharge.

## Auriol : Collège Ubelka

	2018	2019	%
B1	25 523	24 185	-5,24%
B2	9 668	9 981	3,23%
C	14 266	12 910	-9,51%
D	20 066	18 688	-6,87%
S	36 978	36 724	-0,69%
TOTAL	49 457	47 076	-4,82%



Nous constatons une fréquentation relativement stable sur les circuits S et B2 et une baisse sur les autres circuits B1, C et D sans doute liée à un report des voyageurs sur les lignes régulières et/ou des données de comptages manuelles plus fragiles (ex : forte hausse en 2018 sur le scolaire D sans doute sur évaluée).

## Saint Zacharie: Collège des 16 Fontaines

Pour rappel, le collège des 16 Fontaines de Saint 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.



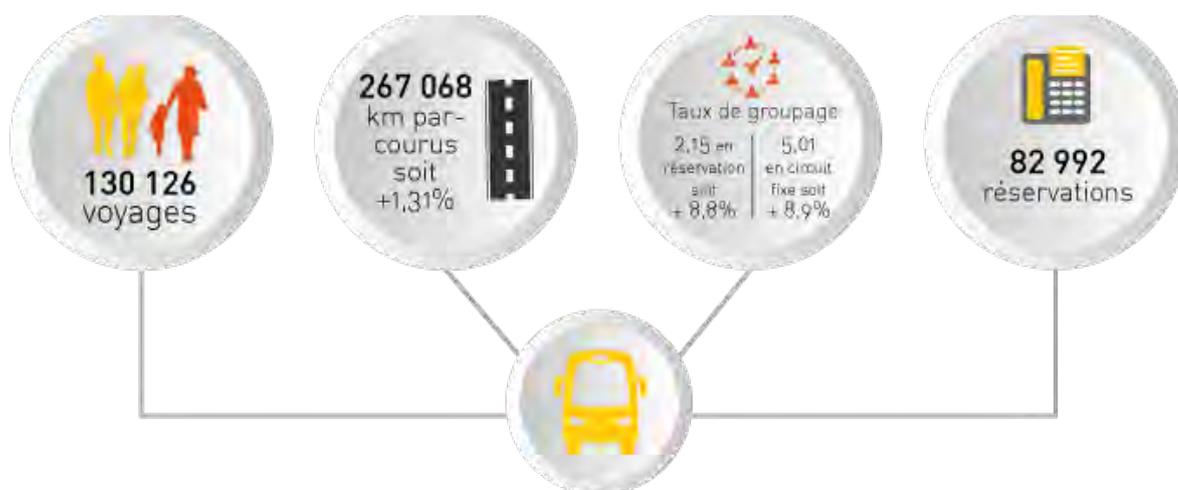


## LE TRANSPORT A LA DEMANDE

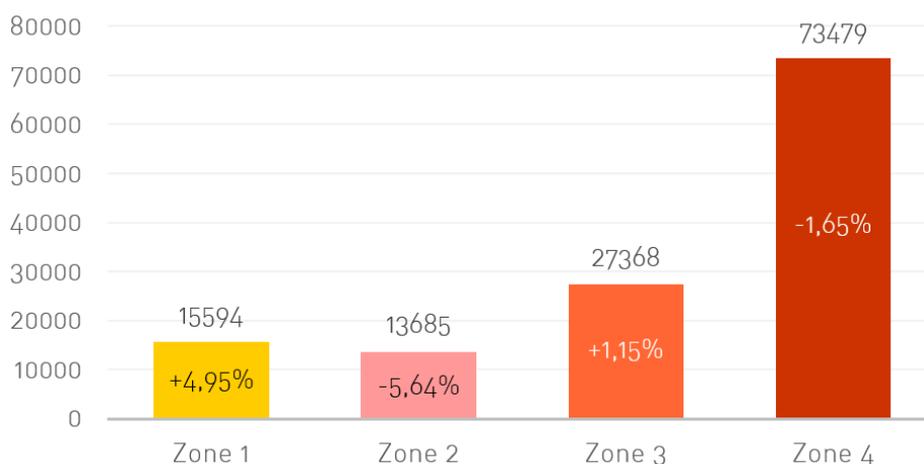
Les 4 zones du Transport à la demande, désormais renommé depuis Septembre « bus à la demande », continuent de desservir les secteurs géographiques excentrés du territoire.

Différents modes de fonctionnement constituent ce Transport à la demande :

- Une desserte zonale sur réservation à moins d'1 heure,
- Des circuits fixes en période scolaires et une ligne régulière respectant un itinéraire et des horaires de passage sans réservation.



### Évolution de la fréquentation

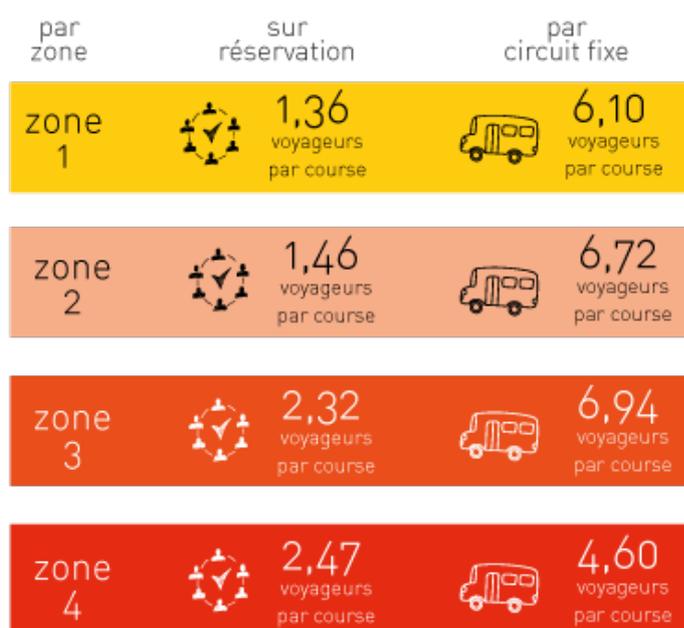
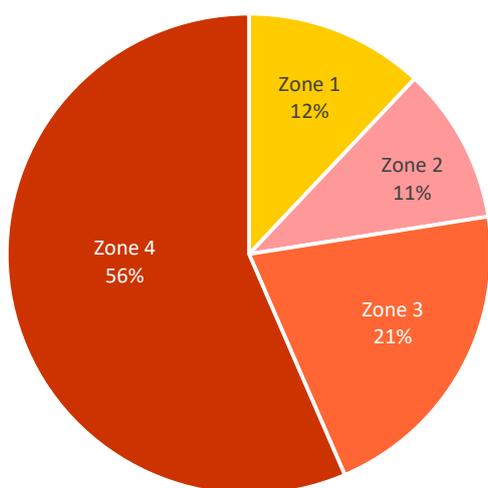




## Évolution de la fréquentation

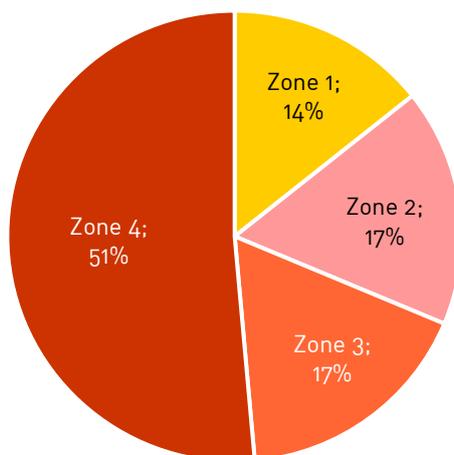
	Zone 1			Zone 2			Zone 3			Zone 4			Total TAD Résa Bus		
	2018	2019	%	2018	2019	%	2018	2019	%	2018	2019	%	2018	2019	%
Janvier	1 203	1 759	46,22	1 135	1 524	34,27	2 391	2 535	6,02	6 909	6 306	-8,73	11 638	12 124	4,18
Février	1 231	1 015	-17,55	1 402	837	-40,30	2 604	1 855	-28,76	6 787	6 065	-10,64	12 024	9 772	-18,73
Mars	1 503	1 777	18,23	1 548	1 425	-7,95	2 492	2 456	-1,44	6 815	6 385	-6,31	12 358	12 043	-2,55
Avril	1 294	1 143	-11,67	1 295	992	-23,40	2 614	2 016	-22,88	7 567	5 836	-22,88	12 770	9 987	-21,79
Mai	1 356	1 596	17,70	1 323	1 547	16,93	2 366	2 264	-4,31	6 347	7 038	10,89	11 392	12 445	9,24
Juin	1 327	1 058	-20,27	1 420	1 080	-23,94	2 119	2 262	6,75	7 146	6 027	-15,66	12 012	10 427	-13,20
Juillet	574	457	-20,38	605	559	-7,60	1 763	1 969	11,68	4 282	4 284	0,05	7 224	7 269	0,62
Aout	399	375	-6,02	451	415	-7,98	1 694	1 460	-13,81	2 992	2 171	-27,44	5 536	4 421	-20,14
Septembre	1 499	1 766	17,81	1 593	1 592	-0,06	2 455	2 665	8,55	6 263	7 609	21,49	11 810	13 632	15,43
Octobre	1 530	1 519	-0,72	1 559	1 172	-24,82	2 095	2 583	23,29	7 570	8 436	11,44	12 754	13 710	7,50
Novembre	1 663	2 062	23,99	1 332	1 648	23,72	2 328	2 835	21,78	6 366	7 169	12,61	11 689	13 714	17,32
Décembre	1 280	1 067	-16,64	840	894	6,43	2 136	2 468	15,54	5 665	6 153	8,61	9 921	10 582	6,66
<b>Total</b>	<b>14 859</b>	<b>15 594</b>	<b>4,95</b>	<b>14 503</b>	<b>13 685</b>	<b>-5,64</b>	<b>27 057</b>	<b>27 368</b>	<b>1,15</b>	<b>74 709</b>	<b>73 479</b>	<b>-1,65</b>	<b>131 128</b>	<b>130 126</b>	<b>-0,76</b>

L'année 2019 laisse apparaître une quasi stabilisation de l'ensemble du service à la demande, voir une baisse sur certaines zones comme la zone 2 « Roquevaire » avec environ 800 voyageurs de moins sur l'année, et la zone 4 « Peypin Destrousse Cadolive St Savournin » avec une baisse de 1 230 voyageurs annuels.



## Évolution des kilomètres

	Zone 1			Zone 2			Zone 3			Zone 4			Total TAD Résa Bus		
	2018	2019	%	2018	2019	%	2018	2019	%	2018	2019	%	2018	2019	%
Janvier	3 578	3 634	1,57	3 514	3 816	8,59	3 788	3 770	-0,48	12 373	12 528	1,25	23 253	23 748	2,13
Février	3 356	3 152	-6,08	3 340	3 312	-0,84	3 863	3 567	-7,66	11 449	10 940	-4,45	22 008	20 971	-4,71
Mars	3 868	3 697	-4,42	4 035	4 082	1,16	4 221	4 281	1,42	12 670	13 108	3,46	24 794	25 168	1,51
Avril	3 465	3 475	0,29	3 115	3 493	12,13	3 591	3 702	3,09	10 934	12 321	12,69	21 105	22 991	8,94
Mai	3 232	3 302	2,17	3 100	3 998	28,97	3 621	4 088	12,90	10 442	11 695	12,00	20 395	23 083	13,18
Juin	3 570	3 052	-14,51	3 984	3 861	-3,09	3 950	3 862	-2,23	12 165	11 219	-7,78	23 669	21 994	-7,08
Juillet	2 205	2 078	-5,76	3 524	3 957	12,29	3 641	4 062	11,56	9 609	10 430	8,54	18 979	20 527	8,16
Aout	2 061	1 865	-9,51	3 285	4 560	38,81	3 831	3 523	-8,04	9 302	8 639	-7,13	18 479	18 587	0,58
Septembre	3 599	3 531	-1,89	3 266	3 622	10,90	3 980	3 935	-1,13	11 878	11 584	-2,48	22 723	22 672	-0,22
Octobre	3 816	4 388	14,99	3 840	3 874	0,89	4 137	4 164	0,65	13 108	13 034	-0,56	24 901	25 460	2,24
Novembre	3 413	3 010	-11,81	3 318	3 700	11,51	4 002	3 590	-10,29	11 510	10 972	-4,67	22 243	21 272	-4,37
Décembre	3 260	2 979	-8,62	2 708	3 218	18,83	3 665	3 554	-3,03	11 423	10 844	-5,07	21 056	20 595	-2,19
<b>Total</b>	<b>39 423</b>	<b>38 163</b>	<b>-3,20</b>	<b>41 029</b>	<b>45 493</b>	<b>10,88</b>	<b>46 290</b>	<b>46 098</b>	<b>-0,41</b>	<b>136 863</b>	<b>137 314</b>	<b>0,33</b>	<b>263 605</b>	<b>267 068</b>	<b>1,31</b>



# FRÉQUENTATION PAR RAPPORT À L'ENGAGEMENT 2019

## Les chiffres clés



**+3,02%** de voyageurs sur les lignes régulières et les doublages

Engagement 2019 :  
**5 995 000 voyageurs/an**



**-7,91%** kilomètre bus à la demande

Engagement 2019 :  
**290 000 kilomètres /an**

Pour rappel : l'engagement de la fréquentation du contrat est suivi en fonction de 2 items :

- le nombre de voyageurs sur les lignes régulières et les doublages,
- le nombre de kilomètres effectués au titre du service «le bus à la demande».

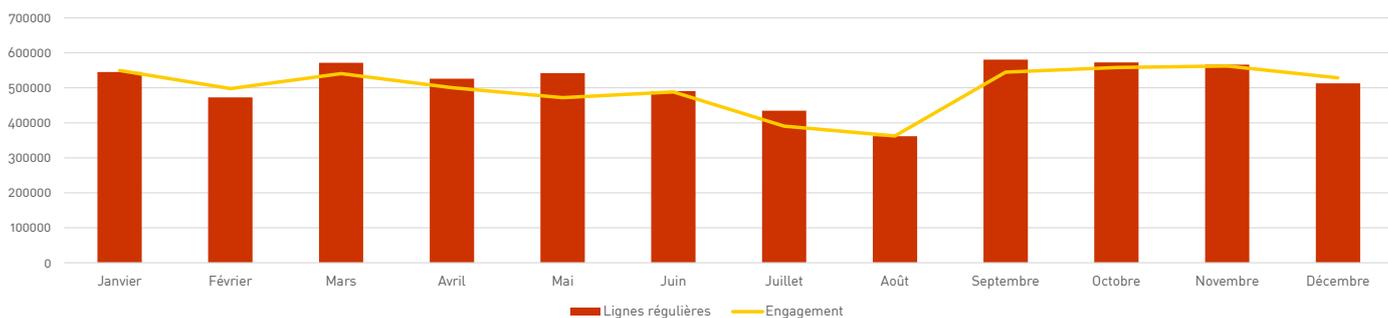
L'engagement a été revu en fin d'année 2019 dans le cadre de l'Avenant 3.

Le nouvel engagement a été appliqué rétroactivement depuis le mois de Janvier 2019 et laisse apparaître :

- + 3,02 % pour la fréquentation des lignes régulières,
- - 7,91% pour le kilométrage du Transport à la Demande.

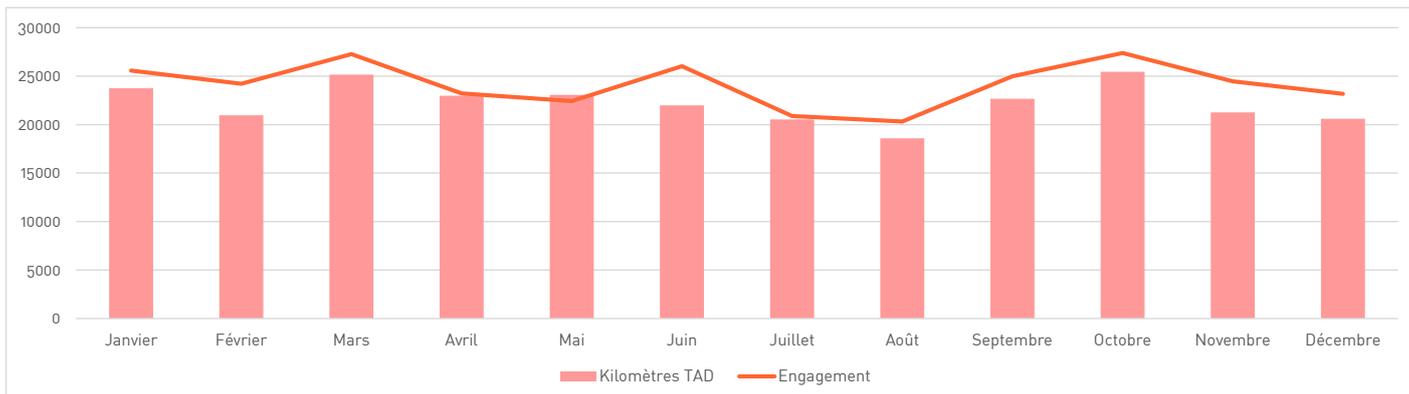
## Suivi de la fréquentation lignes régulières et doublages scolaires

	Janvier	Février	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	Septembre	Octobre	Novembre	Décembre	Total
<b>Lignes régulières</b>	545 320	472 521	571 453	526 175	541 821	490 717	434 448	361 680	580 688	572 445	565 989	513 013	<b>6 176 270</b>
<b>Engagement</b>	549 639	497 715	540 459	500 360	471 804	488 183	390 387	362 656	544 562	558 167	562 440	528 627	<b>5 995 000</b>
Ecart	-4319	-25194	30994	25815	70017	2534	44061	-976	36126	14278	3549	-15614	181270
%	-0,79%	-5,06%	5,73%	5,16%	14,84%	0,52%	11,29%	-0,27%	6,63%	2,56%	0,63%	-2,95%	3,02%



Suivi de la fréquentation transport à la demande (en kilomètres)

Kilomètres	Janvier	Février	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	Septembre	Octobre	Novembre	Décembre	Total
Kilomètres TAD	23 748	20 971	25 168	22 991	23 083	21 994	20 527	18 587	22 672	25 460	21 272	20 595	267 068
Engagement	25 581	24 212	27 277	23 218	22 437	26 039	20 879	20 329	24 998	27 394	24 470	23 164	290 000
Ecart	-1833	-3241	-2109	-227	646	-4045	-352	-1742	-2326	-1934	-3198	-2569	-22932
%	-7,17%	-13,38%	-7,73%	-0,98%	2,88%	-15,53%	-1,69%	-8,57%	-9,31%	-7,06%	-13,07%	-11,09%	-7,91%



Cette année, l'engagement sur la fréquentation voyageurs des lignes régulières et doublages a été largement atteint avec +3,20%.

Pour l'engagement kilométrique du bus à la demande, nous enregistrons une baisse de -7,91% due à un bon taux de groupage en hausse de +8,8% en réservation et +8,9% en circuit fixe par rapport à 2018 (cf page 53).



## ANALYSE DES VOYAGES COMPLETS

L'analyse des voyages complets du réseau laisse apparaître une diminution globale du nombre de voyages complets sur 2019, notamment sur les lignes régulières interurbaines et les circuits scolaires.

Toutefois, on observe sur les lignes urbaines et le tramway, une légère augmentation des voyages complets avec impact sur la clientèle qui n'a donc pas pu se reporter sur un autre véhicule dans un court délai :

- 60 voyages complets sur les lignes urbaines contre 57 en 2018 dont :

- Elles concernent essentiellement des créneaux horaires d'après-midi sur les lignes 13, 03, 01 et un voyage de la ligne 14 le matin au départ de la Gare d'Aubagne emprunté par les élèves du collège Nathalie Sarraute.

- 5 voyages complets sur le tramway contre 3 en 2018 :

- Les quelques voyages du tramway en surcharge sont constatés lors des sorties du collège Lou Garlaban à 12h00.

	Lignes urbaines			Lignes Interurbaines + doublages			Tram			Circuits scolaires			TAD			Total		
	2018	2019	%	2018	2019	%	2018	2019	%	2018	2019	%	2018	2019	%	2018	2019	%
Janvier	1	7	600%	5	0	-100%	0	0		1	1	0%	0	0		7	8	14%
Février	5	2	-60%	1	0	-100%	2	1	-50%	0	1		0	0		8	4	-50%
Mars	7	11	57%	0	1		1	0	-100%	1	4	300%	0	0		9	16	78%
Avril	0	1		0	3		0	0		1	2	100%	0	0		1	6	500%
Mai	6	4	-33%	0	2		0	2		0	2		0	0		6	10	67%
Juin	1	3	200%	0	0		0	0		0	1		0	0		1	4	300%
Juillet	1	1	0%	2	2	0%	0	0		0	0		0	0		3	3	0%
Aout	0	0		2	0	-100%	0	0		0	0		0	0		2	0	-100%
Septembre	16	10	-38%	11	9	-18%	0	2		7	4	-43%	0	1		34	26	-24%
Octobre	6	13	117%	3	2	-33%	0	0		6	3	-50%	0	0		15	18	20%
Novembre	9	4	-56%	6	1	-83%	0	0		9	3	-67%	0	0		24	8	-67%
Décembre	5	4	-20%	2	1	-50%	0	0		0	0		0	0		7	5	-29%
<b>Total</b>	<b>57</b>	<b>60</b>	<b>5%</b>	<b>32</b>	<b>21</b>	<b>-34%</b>	<b>3</b>	<b>5</b>	<b>67%</b>	<b>25</b>	<b>21</b>	<b>-16%</b>	<b>0</b>	<b>1</b>		<b>117</b>	<b>108</b>	<b>-8%</b>

Lignes urbaines	01 - 02 - 03 - 04 - 06 - 07 - 10 - 13 - 14 - 15 - 16 - 17 - Tbus
Lignes Interurbaines + doublages	3S (H) - 05/5S - 08- 8S - 09/9S - 10S - 11/11S - 14S - 15S
Tram	T
TAD	Zones 1 - 2 - 3 - 4 - 20S - 18S - 19S
Circuits Scolaires	A - B - C - D - EF - J - M - N(PIG) - O - 19S - R - S - Y - TESSALA



## LES RATIOS DE PERFORMANCE

### RÉPARTITION KILOMÉTRIQUE, RATIOS ET VITESSE COMMERCIALE

	Tramway		Lignes régulières		Circuits scolaires		TAD		Total réseau		Evolution
	2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019	
Voyageurs	2 266 103	2 429 965	3 588 632	3 746 305	281 026	271 046	131 128	130 126	6 266 889	6 577 442	4,96%
Km	156 112	156 110	1 809 994	1 844 289	81 013	79 589	263 605	267 068	2 310 724	2 347 056	1,57%
Ratio V/K	14,52	15,57	1,98	2,03	3,47	3,41	0,50	0,49	2,71	2,80	
	7,23%		2,45%		-1,83%		-2,05%		3,33%		

L'offre kilométrique 2019 a progressé par rapport à celle de 2018 (+1,57%) mais de manière efficace puisqu'elle a généré une hausse de la fréquentation de + 4,96%, ce qui permet de faire évoluer le ratio V/K du réseau de 2,71 à 2,80, soit + 3,33%.

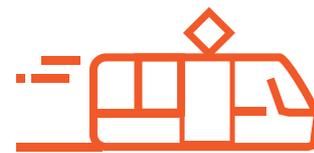
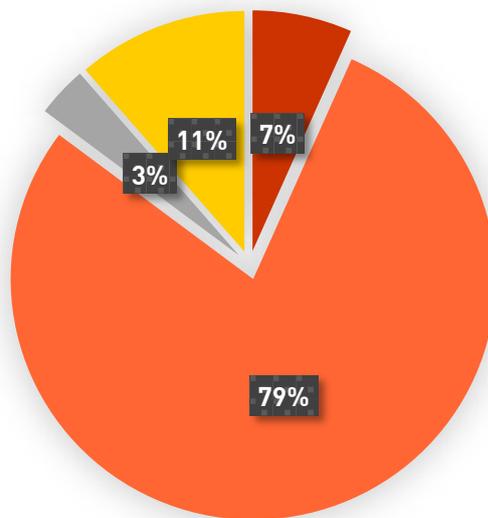
Notons la forte augmentation du ratio V/K sur le tramway avec + 7,23% et sur les lignes régulières avec + 2,45%.

Cet indicateur confirme une productivité du réseau à la hausse.

#### La répartition kilométrique

#### La vitesse commerciale

- Tramway
- Lignes régulières
- Circuits scolaires
- TAD



Tramway  
17,49 km/h

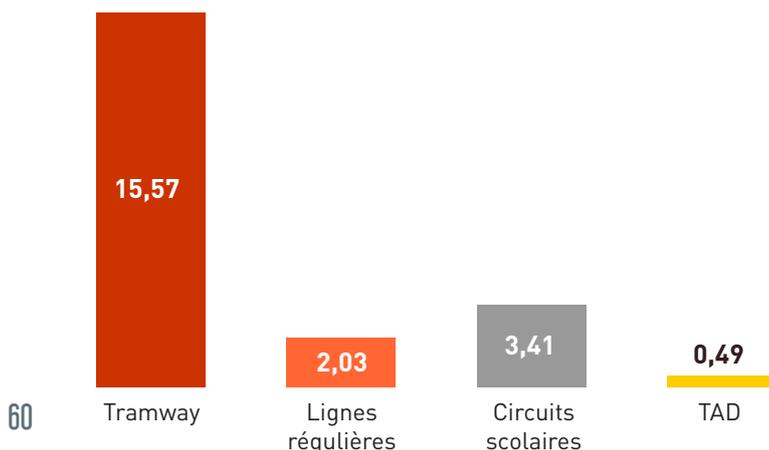


Urbain  
19,50 km/h



Interurbain  
29,26 km/h

#### Le ratio V/K par type de ligne

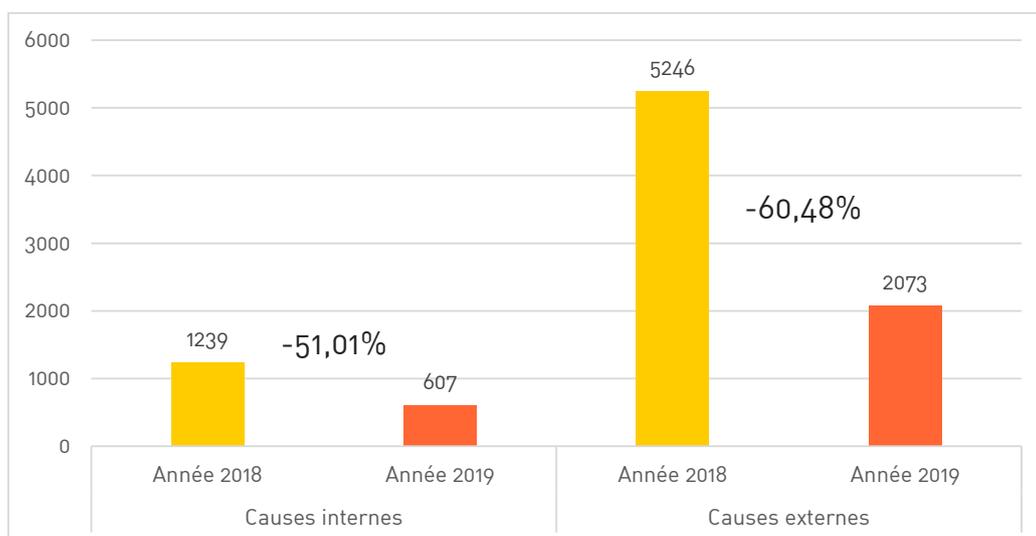


La vitesse commerciale reste quant à elle stable avec une légère augmentation sur les lignes urbaines

## LES TOURS SAUTÉS

La forte diminution des kilomètres liés au nombre de courses non effectuées en 2019 par rapport à 2018 atteste d'une amélioration de la gestion des incidents en ligne tels que les pannes véhicules (causes internes) et les circulations perturbées par des accidents ou travaux (causes externes).

L'augmentation de la part des courses non effectuées liées aux causes internes est principalement due au vieillissement du parc qui a provoqué de nombreuses pannes, élément solutionné par le renouvellement du parc en cours d'année pour les moyen bus et les minibus mais aussi la mise en place d'une réserve supplémentaire sur la ligne 8.



## LES ORDRES DE SERVICE

Afin d'adapter l'offre de transport pour tenir compte de l'évolution de la fréquentation sur certaines lignes et circuits scolaires, de l'évolution des temps de parcours et pour améliorer la desserte de la Zone des Paluds, les ordres de services suivants ont acté les modifications de l'offre depuis la signature de l'avenant 2 :

**Description de l'offre au 25 février 2019 / Ordre de service n° 2019-01 : renfort des lignes 8, 8S, et circuit E1 pour répondre aux fortes fréquentations, suppression de doublages devenus non nécessaires sur les circuits C et lignes 5S et 9S dont les modifications sont les suivantes :**

- Ligne 8 : Ajout d'un départ à 7h00 des Artauds à 7h00 pour un passage à Valcros à 7h18
- Ligne 05 : Décalage du départ des Gisclans : Le départ de 7h20 est avancé à 7h15 et changement d'un car par un car équipé rampe PMR pour répondre aux objectifs de la ligne régulière
- Ligne 5S : Suppression du départ de 7h14 des Gisclans et remplacement d'un car rampe PMR (non obligatoire sur doublage) par un car scolaire non équipé rampe PMR
- Ligne 8S : Ajout d'un départ de la Gare à 18h20
- Ligne 9S : Suppression du départ de 17h27
- Ligne C : Suppression du doublage de 7h15 et Suppression du départ de 12h10

- Ligne D : remplacement d'un car grande capacité par un car scolaire grande capacité, adapté au circuit
- Ligne E1 : Ajout d'un départ à 12h13 du Collège Louis Aragon
- Ligne 3S : Modification de l'itinéraire entre l'Avenue du 19 mars et le Collège Lakanal (desserte des arrêts : Central Parc, Ganteaume, Groupe Provence, Quartier des Vaux Départ 7h24 et Départ 13h23 - Modification de l'itinéraire entre le Collège Lakanal et l'Avenue du 19 mars (desserte des arrêts Quartiers des Vaux, Groupe Provence, Ganteaume et Central Parc) Départ 12h06 et Départ 16h02

**Description de l'offre urbaine au 26 août 2019 / Ordre de service n°2019-06 : Adaptation des graphiques des lignes de bus urbaines dans le cadre de la rentrée de septembre 2019 dont les modifications sont les suivantes**

- Ligne 01 : Modification des temps de parcours, report des battements à la Gare, prolongation de 8 voyages entre 12h et 14h avec terminus à Plaine de Jouques + terminus du dernier voyage à Plaine de Jouques + Rétablissement Amplitude du soir du réseau 2017/2018 pour les salariés de la galerie Auchan pour un retour vers la Gare à 20h30 (1 voyage supplémentaire par jour)
- Ligne 03 : Modification des temps de parcours, restructuration de la ligne avec terminus à la Gare à la place de Pin Vert (Desserte du quartier Vassale - Centre des impôts intégrée sur l'itinéraire de la ligne 7) - suppression d'un véhicule et réduction de 11 courses par jour (fréquence à 25/30 minutes)
- Ligne 07 : Impact modification des temps de parcours, changement d'itinéraire entre Jeanne d'Arc et la Gare afin de desservir la Vassale suite à la restructuration de la ligne 03 : ajout d'un véhicule permettant l'amélioration de la fréquence à 30 min en heure creuse et maintien à 25/30 min. en heure de pointe (17 courses par jour en plus) + décalages horaires pour les sorties du lycée de 11h00 et 12h00
- Ligne 10 : Décalage du départ de 12h25 à 12h20 de la Gare pour desserte scolaire des lycéens
- Ligne 13 : Impact modification des temps de parcours
- Ligne 3DIM : Création d'une ligne 3DIM qui conserve l'ancien itinéraire de la ligne 03 pour la desserte du dimanche et des jours fériés

**Description de l'offre interurbaine et scolaire au 26 août 2019 / Ordre de service n°2019-06 : Adaptation des graphiques des lignes de bus interurbaines et scolaires dans le cadre de la rentrée de septembre 2019, sur la base des caractéristiques ci-jointes :**

- Ligne A : Suppression de l'arrêt la Dorgale - Nouveau Terminus « Le Cannet »
- Ligne C : Suppression de la desserte des arrêts « Auriol Mairie » et « Pujol » - Nouveau Terminus « Pedeguien » / suppression des doublages au départ du collège Ubelka à 15h35 et 16h40 en lundi, mardi, jeudi, vendredi permettant la suppression d'1 Moyen Car
- Ligne R : Modification de l'itinéraire retour (identique au matin) - Suppression d'1 Moyen Car + Rajout d'1 car standard Scolaire
- Ligne 3S : Décalage du départ de 12h06 à 12h12 et 16h02 à 16h10 du Collège Lakanal + impact modification temps de parcours



- Ligne 05 : Modification du découpage d'un service agent et impact modification des temps de parcours
- Ligne 5S : Impact modification des temps de parcours
- Ligne 08 : Suppression du départ de 7h des Artauds (transformé en 8S à 6h55) - décalage des départs de la Gare 11h30 à 11h20 et 12h30 à 12h20 le samedi
- Ligne 8S : La ligne 8S redevient un doublage de la ligne 08 par RN, création d'un départ à 7h50 de Valcros (fait avec véhicule L12) + départ de 6h55 des Artauds (au lieu de L8 à 7h00) vers Gare - Suppression du départ de 12h20 de la Gare le Samedi - Suppression 2 véhicules (transféré sur L12) + Rajout 1 car scolaire (ex L5S supprimée le 25/02/19 non mentionné dans l'OS du 25/02/19)
- Ligne 09 : Changement de dépôt (1 véhicule sur Aubagne au lieu de Saint-Zacharie) et Impact modification des temps de parcours
- Ligne 9S : Suppression des départs de 7h10 (transformé en 12S départ 7h20) et 8h12 de St Zacharie - Suppression 1 car scolaire (transféré sur L12S)
- Ligne 11 : Modification des temps de parcours + calage des horaires pour sorties scolaires (départs Gare 15h24 décalé à 15h19 et 16h14 à 16h07)
- Ligne 11S : Modification des temps de parcours
- Ligne 12 : Les voyages de la ligne 8S deviennent ligne 12 et fonctionnent en période scolaire + vacances scolaires : départs de Pont de Joux en direction de la Gare via les Artauds + Autoroute à 7h07+7h17+8h19// départs de la Gare en direction de Pont de Joux via les Artauds + autoroute à 17h20+18h20+nouveau voyage ajouté à 19h20 - Rajout 2 véhicules cars standards ligne régulière (ex L8S avec rajout rampe PMR)
- Ligne 12S : Doublage de la ligne 12 en période scolaire - Création d'un départ de Pont de Joux à 7h20 (ex 7h10 de la ligne 9S), maintien du 16h05 (ex 8S) en lmjv + maintien départs de la Gare 11h20-12h13-13h10 le mercredi(ex8S) - Rajout 1 véhicule car standard scolaire (ex L9S)
- Ligne 10S : Modification des enchainements
- Ligne S : Modification de dépôt (Aubagne au lieu de St Zacharie)
- Ligne TES : Modification des enchainements
- Ligne B2 : Modification des enchainements

## LES ORDRES DE SERVICE DES SERVICES ÉVÈNEMENTIELS 2019

- **Ordre de service n°2019-02 du 24 mars 2019** : Mise en place d'une navette occasionnelle à l'occasion de la Journée Internationale des Forêts. Valeur 677 € soit 716 € actualisé,
- **Ordre de service n°2019-03 du 02 juin 2019** : Fonctionnement exceptionnel de la ligne 6 le dimanche à l'occasion de la Fête médiévale de la Penne sur Huveaune. Valeur 570 € soit 603 € actualisé,
- **Ordre de service n°2019-04 du 04 juin 2019** : Mise en place de navettes à l'occasion de la Fête de la Musique jeudi 21 juin 2019 afin de desservir le centre-ville d'Aubagne depuis les différents quartiers de la ville (Pin vert, Passons, La Tourtelle, la Garenne) ainsi que des communes de St Zacharie, Auriol, Roquevaire et la Penne / Huveaune . Valeur 1 081 € soit 1 144 € actualisé,
- **Ordre de service n°2019-05 du 31 Août 2019** : Prolongation exceptionnelle du tramway le samedi soir après 21H et fonctionnement exceptionnel le dimanche du tramway et de la ligne 2 à l'occasion d'Argilla. Valeur 5 152 € soit 5 451 € actualisé.





**#05**

LA RELATION  
CLIENTÈLE



## L'INFORMATION VOYAGEURS

### LA TRANSITION NUMERIQUE POUR L'INFORMATION VOYAGEURS

La transition numérique du réseau a franchi une étape importante en 2019 avec la création d'une application mobile et la mise en ligne d'une nouvelle version du site internet.

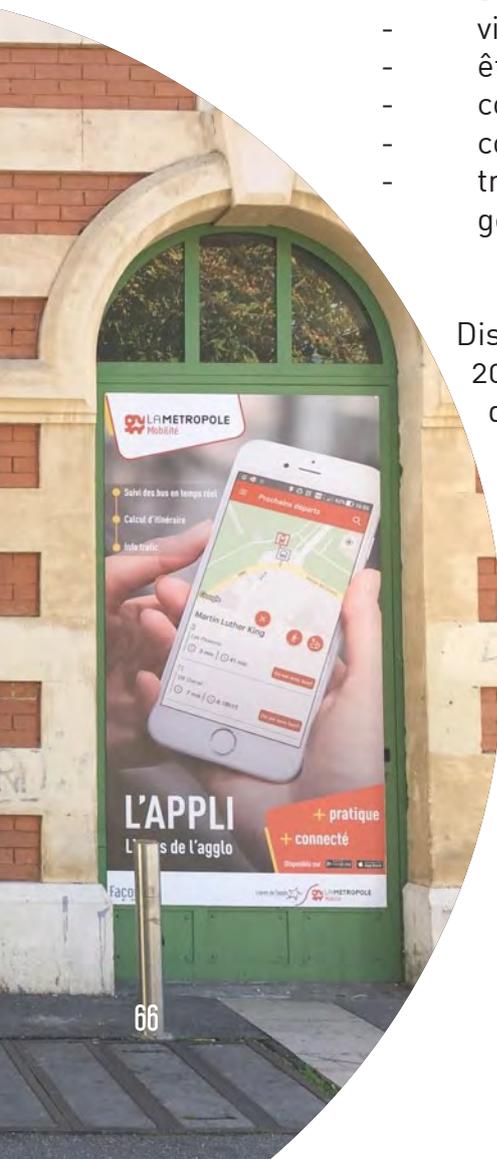
L'application mobile Lignes de l'agglomération a pour vocation d'accompagner les voyageurs dans tous leurs déplacements et propose à cet effet de nombreuses fonctionnalités permettant de préparer et de simplifier les trajets :

- se situer sur le réseau,
- visualiser le bus dans la circulation et l'état du trafic,
- être informé en temps réel des perturbations,
- connaître le prochain passage du bus à l'arrêt,
- connaître le temps de parcours à pied jusqu'au prochain arrêt,
- trouver l'arrêt et le prochain passage le plus approprié en fonction de sa géolocalisation.

Disponible sur Android et IOS, le lancement de l'application en novembre 2019 a été accompagné d'une campagne de communication print et digitale en septembre lors de la campagne de rentrée :

- 100 affiches sur le réseau,
- 11 écrans TFT,
- 1 affiche au point accueil,
- 1 actualité et 1 slide sur le site,
- sur les médias sociaux : 1 cover, 2 vidéos et 2 posts qui ont généré 15 971 vues et 567 interactions.

Fin décembre, elle cumulait plus de 500 téléchargements sur les deux plateformes.



## LE SITE INTERNET

Le site internet des Lignes de l'agglomération a évolué à double titre fin août.

D'une part dans sa forme, avec une refonte du web design, plus ergonomique, et répondant à la charte graphique de la marque « Métropole Mobilité ».

D'autre part, sur le fond, avec une évolution technologique majeure : le site est désormais « responsive » c'est-à-dire accessible au format de lecture des tablettes et des téléphones mobiles. Une évolution indispensable au regard des usages numériques actuels ; 93% des Français possèdent un mobile, qui est aujourd'hui, le premier écran de connexion à internet.

La part d'utilisation du mobile et l'augmentation de l'audience du site sur les quatre derniers mois de l'année confirment la pertinence de cette évolution technologique :

Ainsi, sur la période septembre-décembre 2019 :

- 77% des utilisateurs consultent le site via leur mobile
- Nouveaux utilisateurs du site (tout support confondus) : 55 526 soit + 25% par rapport à 2018
- Nouveaux utilisateurs via mobile : 42 553 soit + 35% par rapport à 2018

Au-delà de l'augmentation du trafic mobile (+35%), on constate également que la qualité de la visite est en évolution positive avec une baisse de 10 % du Taux de rebond sur l'ensemble des utilisateurs et une baisse de 13% sur les mobiles.

Cela signifie que les visiteurs sont à la fois plus nombreux, mais également plus actifs sur le site.

L'opérateur interne s'est également attaché à diversifier sa communauté d'abonnés sur les réseaux sociaux par une stratégie éditoriale en direction de la cible 25-45 ans.

Des ajustements ont été apportés à la ligne éditoriale pour une meilleure performance des posts :

- heures de publications,
- contenus plus ciblés...,
- tout en maintenant un rythme dense de publication d'une moyenne de 29,6 posts par mois.

SE DÉPLACER    RESTER CONNECTÉ    NOUS CONTACTER    NOS ACTUALITÉS



Info Trafic

m |

**LAMETROPOLE**  
Mobilité

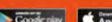
**DÉCOUVREZ  
VOTRE NOUVELLE  
MOBILITÉ**

+ fréquent  
+ pratique  
67 confortabl

+ connecté

NOUVELLE APPLI

Reçu au Contrôle de légalité le 26 novembre 2020



## LA COMMUNICATION NUMÉRIQUE EN QUELQUES CHIFFRES

### Le site internet



### Le service e-mail et SMS



SE DÉPLACER

RESTER CONNECTÉ

NOUS CONTACTER

Info Trafic

Etat des ch...

## MON COMPTE

### S'identifier

Les champs précédés d'une \* sont obligatoires

\*Email

\*Mot de passe

Se souvenir de moi

68

SE CONNECTER

[Mot de passe oublié ?](#)

### Pas encore inscrit(e) ?

#### Mes alertes

Recevez gratuitement par mail ou par SMS les infos trafic sur les lignes.

S'INSCRIRE

# LA PAGE FACEBOOK

## Les chiffres clés

Fans au 31 décembre 2019 : **7 271**

Portée virale moyenne / mois : **31 923** avec un pic à **64 975** en août

La portée virale compte les personnes non fans de la page qui ont vu un post (liké ou partagé) sur la page d'un ami qui, lui, est fan de la marque. Cette statistique permet de savoir combien de personnes ont été touchées.

Nombre de posts : **356**

Nombre d'interactions totales : **55 170**

Nombre d'interactions moyennes/mois : **4598**

## Le profil des fans

Hommes : **42%**

Femmes : **58%**

Femmes : 12% de + 65 ans, 11% pour les 35-44 ans, /45- 54 ans et 55-64 ans

Hommes : 9% de 25-34 ans, 8% de 35-44 ans, 7% de 45-54 ans

## Répartition par villes du territoire :

Marseille :	3715	Auriol :	49
Aubagne :	540	Roquevaire :	26
Toulon :	172	Gémenos :	19
La Ciotat :	138	Peypin :	15
Aix :	136	Cuges les Pins :	15

Budget Ads annuel : **990,99€**



### Vidéos

Voir tout



Moi, mon bus est futé ! Les Lignes d...

25

4,6 K vues · il y a 2 ans

### Transparence de la Page

Voir tout

Facebook vous montre des informations pour vous aider à mieux comprendre le but de cette Page. Découvrez les actions des personnes qui gèrent et publient du contenu.

Page créée - 2 juillet 2014



Lignes de l'agglo

le 21 mai à 19:30 ·

Vous avez été nombreux à participer lors de nos dernières publications. Continuons à jouer ensemble 😊  
7 différences se cachent entre ces deux images. Sapez-vous toutes les retrouver ? On attend vos réponses en commentaires 🗨️



## Les posts

Les contenus des posts proposent en alternance :

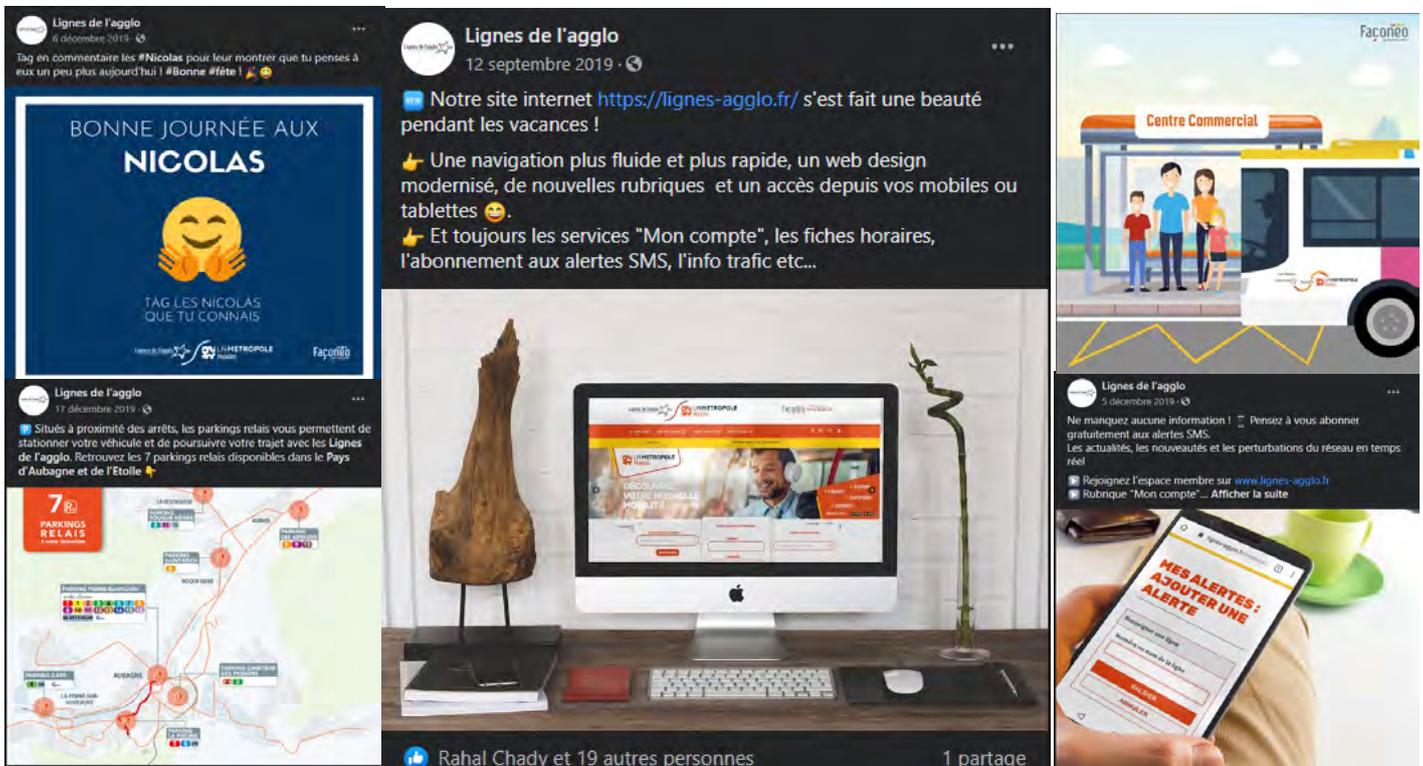
- des informations trafic,
- des actualités (relais des campagnes de communication et des actions marketing),
- la promotion de l'offre du réseau (parcours clients, personae, itinéraire de sorties...) et de nos services (WIFI, SMS, objets trouvés...),
- des actions de la Métropole Mobilité (Pass senior, plan canicule, concertation BHNS ...)
- ainsi que des posts divertissants (jeux, climat, journée mondiales...).

• Info trafic :  
**78 posts**

• Promotion du réseau,  
de l'offre et des services :  
**127 posts**

• Informations métropolitaines :  
**10 posts**

• Divertissement /Jeux :  
**104 posts**



Le média social ayant atteint plus de 7000 abonnés en deux ans, en 2019, la stratégie éditoriale a consisté à qualifier les abonnés en ciblant sur les actifs en particulier les tranches d'âge 25-35 ans et 35-45 ans, moins présents sur Facebook que les tranches plus âgées et en cherchant à les fidéliser.

Un accent particulier a été mis dans la promotion de nos outils numériques : un nouveau site responsive et l'application mobile.

Le second axe a porté sur la promotion de l'offre à travers une story de personae et des solutions de déplacements tout en créant des passerelles avec le site.

Les rubriques historiques telles que RéBus, Le Saviez-Vous, Tu es de..., ont été maintenues en raison de leur succès et des interactions qu'elles suscitent.

70 L'objectif reste celui de convertir de nouvelles personnes au report modal.



## Le taux d'engagement

En 2019, le taux d'engagement a été 8% (moyenne annuelle) avec un pic à 12% en avril. Ce taux est en faible recul de 0,6% par rapport à 2018, mais reste supérieur à l'objectif de 5% à atteindre ; au-delà de 7% le taux d'engagement est considéré comme un très bon taux.

## LA COMMUNICATION NUMÉRIQUE EN QUELQUES CHIFFRES

L'offre connectée du réseau s'est également enrichie d'un accès gratuit au WIFI sur la ligne 12 portant à 5 le nombre total de lignes équipées : 5 - 8 - 9- 11- 12.

2 566 comptes ont été créés sur l'ensemble de l'année, soit une hausse de + 13,4%. Ce service a généré 61 576 connexions soit une hausse de +43,8% par rapport à 2018.

La bibliothèque communautaire Smart trip a quant à elle rencontré une baisse de son utilisation tout au long de l'année 2019.

Il a donc été décidé en fin d'année de stopper son déploiement afin de concentrer les actions de communication sur des outils plus appréciés de la clientèle.

## LE PIC AU COEUR DE LA RELATION CLIENT

Le Poste d'information centralisé (PIC) du réseau est un véritable centre de contact multicanaux. Le service est positionné 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, les alertes d'infos trafic sur pour le site et par SMS, mais aussi lors des actions marketing de terrain en prise directe avec les voyageurs et les non voyageurs.

Le Pic traite en moyenne 200 appels par jour.



## LA PROMOTION DU RÉSEAU

Conformément à l'article 14 et à l'annexe du contrat, l'opérateur interne mène une politique commerciale incitative à l'utilisation des transports en commun et dans ce cadre est responsable des campagnes de promotion, publicité et actions de relations publiques.

Le budget 2019 affecté au programme marketing était fixé à 140 000 € HT (valeur 2016).

Pour l'année 2019, le budget disponible indexé, s'élevait à 148 120 € HT.

Le report 2018 était de 25 700 € HT.

Soit un budget total égal à 173 820 € HT.



**Budget dépensé 2019 = 140 740 € / report 2019 = 33 080 €**



## LES TEMPS FORTS DES ACTIONS MARKETING

### LES CAMPAGNES DE COMMUNICATION

«Tu préfères... ?» : une campagne ciblant les avantages des transports en commun

Engagé auprès de la Métropole Aix-Marseille-Provence pour promouvoir les transports en commun sur le territoire du Pays d'Aubagne et de l'Étoile, l'opérateur a initié au printemps 2019 une campagne généraliste de sensibilisation, avec pour cible les salariés du territoire. Cette campagne a été réalisée en partenariat avec l'école ECV d'Aix-en Provence dans le cadre d'un challenge étudiants.

Période du challenge : du 10 au 20 décembre 2018.

À l'issue d'un workshop : Présentation par les équipes des projets de campagne

Jury de 6 personnes : 3 responsables de Façonéo Mobilité dont le directeur Mathieu Molinier et 3 enseignants de l'ECV Aix-en-Provence.

Notation des candidats sur la base de 4 critères :

- L'originalité,
- La pertinence de la réponse,
- La direction artistique
- La déclinaison de la campagne proposée.

La campagne retenue : intitulée « Tu préfères ? » mettait en contradiction l'utilisation de la voiture et celle des transports en commun et s'est déroulée en 3 temps :

- « Le buzz » le 1er avril a consisté à lancer le jeu et la campagne. L'action a été accompagnée d'un point presse.
- « Le temps 1 » du 1er au 30 avril avec le déploiement d'une campagne print et digitale et 3 actions terrain pour promouvoir le jeu « Tu préfères ».
- « Le temps 2 » du 15 mai au 6 juin avec une campagne présentant les résultats obtenus lors du jeu.



Reçu au Contrôle de légalité le 26 novembre 2020

Au total, la campagne s'est appuyée sur 12 supports de communication dont :

- 22 écrans TFT,
- 2 sliders web,
- 2 covers et 10 posts Facebook (16 628 personnes atteintes et 115 interactions),
- 400 affiches multiformats

Le communiqué et le point presse ont offert une belle visibilité à la campagne avec des retours presse dans La Provence, La Marseillaise et les supports de communication institutionnels des communes d'Aubagne, Auriol, Cuges-les-Pins et Roquevaire.

542 personnes ont participé au jeu en se connectant à la page Facebook ou en répondant aux agents d'accueil venus à leur rencontre à l'occasion de 3 animations sur les marchés, sur le réseau et place Agora.



### Du street marketing dans la ZI des Paluds

Dans un contexte similaire et en cohérence à la campagne « Tu préfères », l'opérateur a imaginé une action éphémère de « street marketing » dans la ZI Les Paluds à Aubagne pour :

- inciter les salariés à modifier leurs habitudes de déplacements domicile-travail,
- à être informés de la facilité d'accès et de la proximité des arrêts du réseau,
- à abandonner leur voiture au profit des transports en commun gratuits sur le territoire

Quatre secteurs ont été ciblés :

- Avenue de La Fleuride,
- Avenue des Paluds
- Avenue de Jouque
- Place Agora.

Un cheminement ludique sur les trottoirs et la place accompagnait et guidait les piétons vers trois points d'arrêt stratégiques de la ligne 1: Fauge, Agora et Les Paluds.





Sur le sol, des pictogrammes et des messages sous forme de 60 cleantags indiquaient aux piétons le temps de parcours et la direction de l'arrêt le plus proche :

- « Par ici, mon arrêt de bus à 5 min à pied »,
- « Par ici, mon arrêt de bus à 2 min à pied »
- « Par ici, mon bus gratuit toutes les 10 min en heure de pointe ».

L'action a été relayée dans La Provence et Gomet.

Soucieuse du respect de l'environnement, Façonéo a utilisé pour cette opération des peintures biodégradables et nettoyables à l'eau.

### Rentrée 2019 : la transition technologique et la nouvelle offre au coeur de la campagne

Le 26 août 2019, l'opérateur Façonéo a renforcé son offre et ses services.

Durant l'été, le réseau a également adopté progressivement la nouvelle identité visuelle de la Métropole Mobilité tout d'abord sur les véhicules, puis, à la rentrée, sur l'ensemble des supports d'informations voyageurs et aux arrêts.

La campagne de rentrée a donc été conçue en cohérence graphique avec cette nouvelle charte et dans l'objectif de promouvoir :

- la nouvelle offre des lignes 1, 3, 7 et 12
- la transition technologique et digitale du réseau avec la mise en service d'un site responsive et d'une application mobile.

La cible principale restant cette année encore les salariés.

Une vaste campagne a été mise en place le 12 août au 21 septembre, s'appuyant sur les leviers de communication print, digital, réseaux sociaux, presse, insertions publicitaires, panneaux lumineux des communes, alertes SMS, emailings ciblés.





Cette année, pour la première fois deux supports plus originaux ont complété le dispositif :  
des sets de tables pour les restaurateurs locaux  
des sacs à pains pour les boulangeries

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.

Une information spécifique sur les modifications d'itinéraires des lignes 3 et 7 a été déployée dès le mois juillet et renouvelée mi-août, notamment auprès des communes concernées. La communication a ainsi débuté le 9 juillet pour les lignes 3 et 7.

2 communiqués de presse envoyés les 17 et 19 juillet aux communes de Gémenos et Auriol pour les sensibiliser en amont sur les modifications des lignes 12 et 7.

La campagne s'est poursuivie à partir du 12 août et jusqu'au 21 septembre avec :

- 300 affiches multiformat et 3 000 flyers,
- 11 écrans TFT, 2 sliders et une actualité sur le site internet, 2 alertes SMS,
- 1 campagne de presse de 12 parutions publicitaires dans La Provence,
- 1 affichage numérique avenue des Caniers du 1er au 30 septembre,
- 20 000 sacs à pain diffusés dans 15 boulangeries d'Aubagne, Auriol et Gémenos le 19 août,
- 18 000 sets de tables distribués auprès de 25 restaurateurs d'Aubagne et Gémenos à partir du 19 août,
- 15 posts Facebook publiés, générant 4807 interactions et 57 807 personnes touchées,
- 2 affichages numériques dans les communes d'Auriol et Roquevaire
- 7 actions de terrains ont également été mises en place :
  - 4 stands aux forums des associations d'Aubagne, Auriol, La Penne-sur-Huveaune et Roquevaire le 7 septembre
  - 2 stands sur le marché d'Aubagne (le 3 septembre) et d'Auriol (le 21 septembre).
  - 1 stand au pôle d'échange le 16 septembre.

Un total de 406 personnes ont été renseignées.

Le communiqué de presse et le point presse (le 3 septembre) ont permis un excellent relais de l'information dans La Provence, La Marseillaise, l<sup>2</sup>es supports de communication print, web et Facebook des communes d'Aubagne, Roquevaire, Auriol, Cuges-les-Pins, Peypin, La Boulladisse et Gémenos.

L'information a également été relayée par l'association du Parc de Gémenos et l'ASL des Paluds.



## LES ACTIONS MARKETING

### Soirées nouveaux arrivants : convaincre de nouveaux voyageurs

En septembre 2018, l'opérateur a sollicité les 13 communes du territoire pour s'associer à leur évènement « Nouveaux arrivants ».

Ces soirées offrant l'opportunité de présenter le réseau, la gratuité, les outils numériques, les services aux habitants nouvellement installés et de les renseigner sur des demandes plus ciblées (trajets, fonctionnement du Bus à la Demande...).

En 2019, l'opérateur a participé à ses rencontres dans 6 communes :

- Roquevaire,
- Aubagne,
- Saint-Savournin,
- Saint Zacharie
- La Boulladisse
- Gémenos

110 personnes ont été renseignées.





### Action citoyenne avec Foot pied d'immeuble

Les Lignes de l'agglomération ont maintenu en 2019 leur partenariat auprès de Foot pied d'immeuble en parrainant une équipe de jeunes Aubagnais inscrits à ce championnat de football inter-quartier.

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.

Cette année encore, l'opérateur a joué pleinement son rôle de parrain en participant à la journée d'ouverture et de remise des maillots le 14 novembre 2018 à la Maison de quartier des Passons et en proposant 3 ateliers pédagogiques sur la thématique de la sécurité tramway.

Les actions se sont déroulées les 20 mars, 24 avril et 19 juin autour d'une visite du Centre de maintenance.

Au programme : atelier sécurité, jeu de l'oie, atelier freinage.

Une trentaine d'enfants et adolescents ont été accueillis par les équipes de Façonéo et de TPE.



### Sensibiliser les plus petits au civisme dans les transports avec l'Addap 13

Afin de sensibiliser les enfants de primaire au civisme dans les transports, l'opérateur a accompagné pour la première fois en 2019 l'association Addap 13 dans ses actions de prévention dans l'espace urbain « Mobilités territoriales ».

Les animations se sont déroulées sur des temps post scolaire. L'Addap13 avait ciblé trois quartiers d'Aubagne : La Tourtelle, Le Charrel et Palissy.

Le réseau a proposé un jeu de l'oie ouvrant sur des questions liées aux bonnes pratiques dans les transports en commun.

Les 7 animations se sont déroulées entre février et avril 2019. Une trentaine d'enfants ont été sensibilisés.

Dans la perspective de poursuivre cette action et afin de s'adapter à ce très jeune public, le service marketing/communication a lancé une réflexion sur la création d'un livret ludique dédié aux tout-petits pour 2020.



## «L'Aggloween»

Afin d'animer la vie du réseau, le 31 octobre, à l'occasion de la fête d'Halloween, l'opérateur interne a renouvelé l'action « L'aggloween ».

Trois véhicules et trois rames de tramway ont été décorés. Un jeu concours organisé sur la page Facebook du 31 octobre au 4 novembre : les voyageurs étaient invités à partager une photo en selfie, déguisé et prise sur le réseau.

4 posts ont été publiés, ils ont généré 5000 vues et 514 interactions. La participation au jeu a été très modeste.



## Une campagne de Noël insolite pour créer la surprise

Afin d'animer le réseau et dans un souci de proximité avec les voyageurs, une campagne ludique a été imaginée pour les fêtes de Noël. À partir du 29 novembre, le nom de 16 arrêts du réseau ont été modifiés et 16 poteaux d'arrêt relookés dans l'esprit de Noël :

Grands pins = Sapin de Noël  
 Le Renard = Le Renne  
 Centre commercial = l'Usine des lutins  
 Les Pénitents = Les Rois Mages  
 Le Dirigeable = Le Traineau  
 Souque Nègre = Souque Neige  
 Pont de l'Etoile = Etoile des Neiges  
 Village = Village du Père Noël

Chemin du Bon Civet = Chemin de la Dinde  
 Gare = Pôle Nord  
 Les Barraques = Le Chalet  
 La Planque = L'Igloo  
 Font de Mai = Fonte des Neiges  
 Avenue du 19 mars = Avenue du 25 décembre  
 Le Soleil = Le Flocon  
 Les Solans = Les Sol'Ange



À travers un jeu Facebook, les voyageurs étaient invités à retrouver ces arrêts.

Sur les girouettes, la destination a elle aussi été changée durant tout le mois de décembre :

«Gare d'Aubagne» est devenu «Pôle Nord»

«Faites signe au conducteur» a été remplacé par «Faites signes au Père Noel».

L'animation a rencontré un très vif succès tant en interne qu'auprès des voyageurs. Le post Facebook a généré à lui seul 8543 personnes touchées et 373 interactions (réactions, commentaires et partages).

### PDIE : des solutions de déplacement personnalisées

Dans le cadre du Plan de Déplacement Interentreprises (PDIE), l'opérateur interne a poursuivi son accompagnement de l'association Mobilidées dans des actions de marketing ciblé auprès des salariés des entreprises du Pôle d'activités « Paluds Aubagne Gémenos ».

La démarche consiste à collecter des informations auprès des salariés pour connaître leurs attentes et leur capacité à changer leurs habitudes de déplacement et de leur présenter des solutions de déplacements en transport en commun personnalisée en fonction de leur lieu de résidence, leurs trajets professionnels et occasionnels.

Pour des raisons internes à l'association Mobilidées, une seule action a pu être menée à bien en 2019 auprès de la société Gemalto : une quinzaine de salariés ont été rencontrés, ils ont également été sensibilisés aux différents services du réseau (ex : alertes SMS...).



es signe  
ère Noël



## Les enquêtes Qwesteo

La satisfaction voyageurs est au cœur de la stratégie marketing de l'opérateur interne. Afin de mesurer régulièrement cette satisfaction, le réseau a acquis en 2018 des tablettes numériques auprès de Qwesteo.

Le dispositif de type « opinionbox » n'a pas valeur de sondage, mais il est un indicateur de tendance de la satisfaction en prise directe sur le réseau.

Ces enquêtes sont complémentaires aux indicateurs de suivi des réclamations par exemple et un accompagnement dans notre réflexion pour l'amélioration de l'offre et des services.

Elles sont tantôt réalisées en accès libre pour les voyageurs dans les véhicules, tantôt par les agents de relation voyageurs.

Cinq enquêtes ont été réalisées en 2019.

Elles ont concerné les lignes 8, 8S en mars et les lignes 1, 3, 7, 12 en octobre.

- Sur la ligne 8, en libre accès :

1014 participants - : 56% de satisfaction,

- Sur la ligne 8S, avec agents aux arrêts Artauds et La Place :

86 participants, 97% de satisfaction ;

Sur les lignes 3 et 7 : avec agents :

Ligne 3 : 118 participants : 48% de satisfaction ;

Ligne 7 : 261 participants : 73% de satisfaction

Sur la ligne 1, en libre accès :

290 participants - 75% de satisfaction

Sur la ligne 12, en libre accès :

251 participants - 80% de satisfaction.





6 EIFFEL



L'AMETROPOLE  
Mobilité



lebus

MAN

1907

FJ-156-AZ 13



**#06**

LA QUALITÉ  
DE SERVICE

## LA DÉMARCHE QUALITÉ

Le suivi du niveau de qualité de service permet de mesurer l'engagement de l'opérateur interne SPL Façonéo / RTM pour le moyen et long terme et sa capacité à le faire évoluer.

La démarche qualité est un outil qui aide les acteurs du réseau à comprendre les enjeux de chacun et à piloter les plans d'amélioration continue.

Le système de mesure a été mis en place sur la base suivante :

- Modification du calcul des mesures faites sur la centrale téléphonique en regroupant sur un même critère les mesures faites lors de la prise de réservation TAD et lors des demandes d'information générale,
- Arrêt des mesures faites par la société externe en novembre suite à la fin du marché qui la liait à la collectivité et recalcul des mesures et résultats annuels.

3 indicateurs contrôlés par client mystère :



**Ponctualité aux points d'arrêt**

Taux de conformité : **95,67%**  
250 mesures par an par rapport à 2018 (90%)  
Notation : aux arrêts intermédiaires et aux terminus



**Comportement conducteurs**

Taux de conformité : **95,28%**  
250 mesures par an par rapport à 2018 (98%)  
Notation : conduite, renseignement, tenue...



**Le service réservations et renseignements voyageurs**

Taux de conformité : **98,13%**  
50 mesures par an par rapport à 2018 (95%)  
Notation : accueil, écoute, renseignement, politesse...

2 indicateurs contrôlés en mesures contradictoires :



**Information aux points d'arrêt**

Taux de conformité : **94,78%**  
400 mesures par an par rapport à 2018 (95%)  
Notation : horaires, plans, têtes de poteaux...



**Conformité du bus en ligne**

Taux de conformité : **84,75%**  
250 mesures par an par rapport à 2018 (84%)  
Notation : Propreté, état carrosserie, affichage réglementaire...

Le Taux de qualité général 2019 a progressé par rapport à 2018 pour atteindre 92,77% et un nombre de points obtenus de 1 855,40 sur 2 000 contre 1834 en 2018.

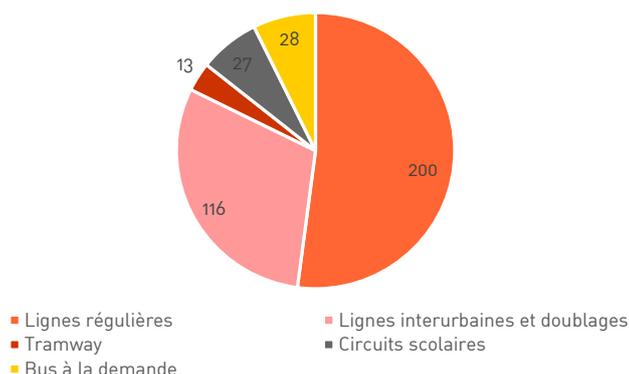
Tous les indicateurs ont évolué de manière positive à l'exception de l'indicateur « Information aux points d'arrêt » qui reste stable et « Comportement conducteurs » qui affiche une baisse de près de 3%, essentiellement dû à des dysfonctionnements de girouettes.

Le nouveau cahier des charges 2019 du prestataire en charge de la maintenance du mobilier urbain devrait porter ses fruits sur l'année 2020, d'autant plus que l'année 2019 a été particulièrement impactée par la refonte de la charte métropolitaine des arrêts du réseau.

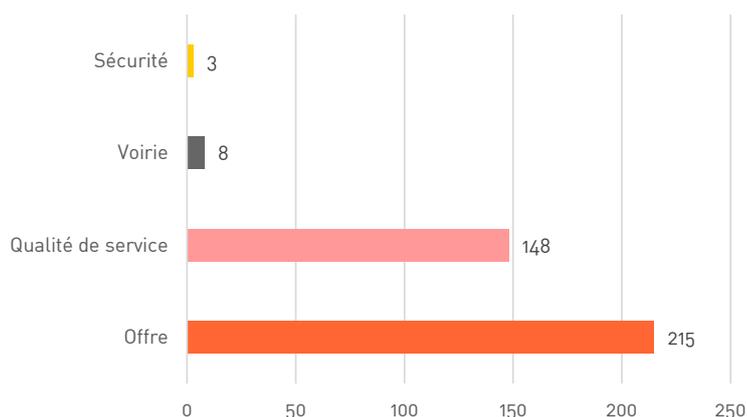


## RÉCLAMATIONS VOYAGEURS

Réclamation par type de ligne



Réclamations par motif



En 2019, 374 réclamations ont été enregistrées contre 145 en 2018, une augmentation de +157%.

Le nombre de réclamations a fortement augmenté en 2019 car, compte tenu de l'importance prise par les réseaux sociaux, il a été décidé d'intégrer les différents commentaires enregistrés sur la Page Facebook du réseau afin de suivre au plus près les réactions des voyageurs.

Certaines lignes ont attiré l'attention sur des sujets significatifs et/ou récurrents :

- Ligne 3/3S :

Réclamations liées à la modification d'itinéraire couplée avec l'itinéraire de la ligne 7. Nous observons 2 pics de réclamations sur l'année :

- En juillet lors de l'annonce
- En août /septembre lors de sa mise en place

Malgré une enquête menée sur les lignes 3 et 7 qui ait ressortir une part plus importante de satisfaction des voyageurs de la ligne 7, il a été décidé un retour aux anciens itinéraires des lignes 3 et 7 en 2020.

- Ligne 8/8S :

Réclamations liées à une offre insuffisante à certaines heures de pointe et des surcharges ou à des retards suite à de nombreux travaux ou accidents sur l'itinéraire.

- Ligne 5/5S :

- Réclamations liées à une offre insuffisante à certaines heures de pointe et des surcharges ou à ne demande d'amplitude plus grande
- Réclamations liées à une offre plus importante sur la période estivale
- Plusieurs demandes de création de liaison régulière entre la Bouilladisse/ Destrousse et Auriol ont également été reçues tout au long de l'année.

## ALEAS ET FAITS MARQUANTS

L'année 2019 a été marquée par de nombreux retards et déviations liés à une circulation dense et à des véhicules mal stationnés impactant la ponctualité et la régularité de l'offre, et plus particulièrement sur la ligne 6 à hauteur de la Clinique de la Casamance. Les incidents techniques rencontrés au cours de l'année ont concerné principalement la ligne 8 dont les véhicules fortement sollicités depuis plusieurs années sur un itinéraire et une voirie souvent problématique, sont prévus en renouvellement en 2020.

A noter quelques aléas et faits marquants rencontrés au fil des mois de l'année 2019 :

Janvier : Tramway interrompu durant 5 heures par une manifestation « Parade des rois »,

Avril : Tramway interrompu durant 5 heures par la cérémonie « Camerone » et le blocage des voies lors de l'arrivée du ministre,

Juin : le mois de Juin a été touché par une Alerte Canicule Rouge qui a entraîné la fermeture d'établissements scolaires en fin de mois et le décalage du Brevet des collèges,

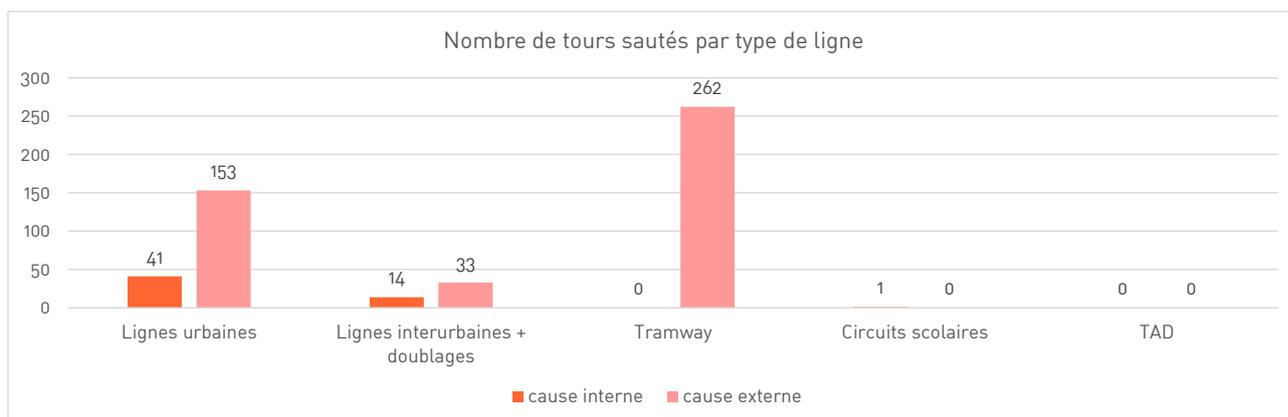
Juillet : Interruption du Tramway et des lignes 4, 6 et 13 durant 3 heures suite à des tirs de Kalachnikov à hauteur de la station de tramway Ravel Decroix,

Aout : le mois d'aout a fait l'objet de nombreuses reprises de véhicules et d'évolutions du parc à l'occasion du renouvellement des moyens bus et la mise aux couleurs métropolitaines des cars de lignes régulières. Ces travaux ont impacté les données de fréquentation car tous les véhicules en lignes n'étaient pas équipés du système DILAX,

Septembre : le mois de la rentrée a bénéficié d'un fonctionnement exceptionnel le 1er week end de septembre à l'occasion de la manifestation Argilla (fonctionnement spécifique du tramway et de la ligne 2 le dimanche),

Octobre : le mois d'octobre a été marqué par de très nombreux incidents de circulation (travaux, VL mal stationnés, accidents de la circulation...) qui ont entraîné de fréquents retards et des déviations dont des accidents sur le tramway avec des VL n'ayant pas respecté la signalisation tramway,

Décembre : de nombreux mouvements de grève ont impacté le réseau et plus particulièrement les du 5, 10 et 17 décembre durant lesquels la grève a été très suivie sur les établissements scolaires.





## LES ACTIONS DE SECURITÉ

Les opérations de contrôles combinés avec les forces de l'ordre Police Nationale, Municipale et Gendarmerie, ont augmenté au cours de cette année 2019 avec 30 actions communes réparties tout au long de l'année.

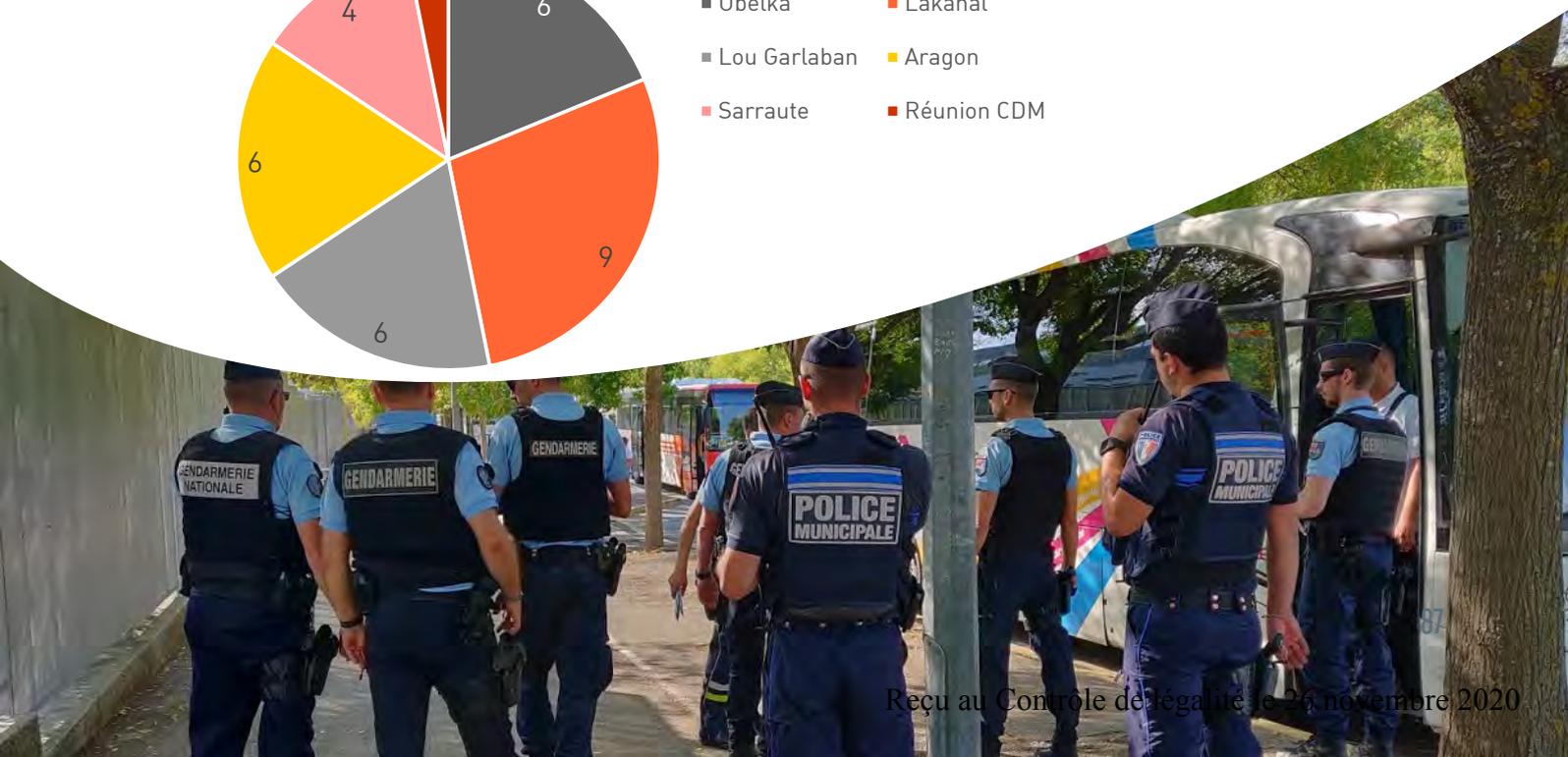
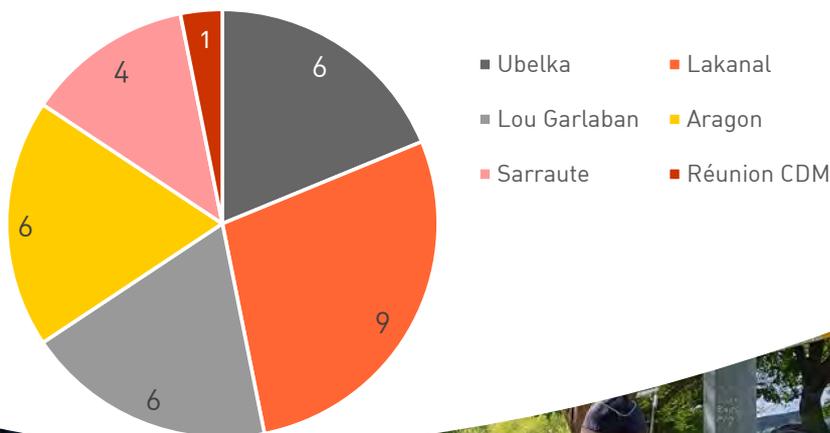
Elles sont menées à la fois sur les lignes de bus, le tramway, les circuits et établissements scolaires.

Elles permettent de maintenir un climat serein sur le réseau des « lignes de l'agglomération » et rappeler à l'ordre certains voyageurs en les sensibilisant sur les comportements à adopter à bord des véhicules et aux arrêts.

Ces interventions sur le terrain sont par ailleurs suivies de près par les régulateurs du PCC qui ont pour mission d'améliorer les délais d'intervention sur le réseau en assistant les agents en cas d'incident :

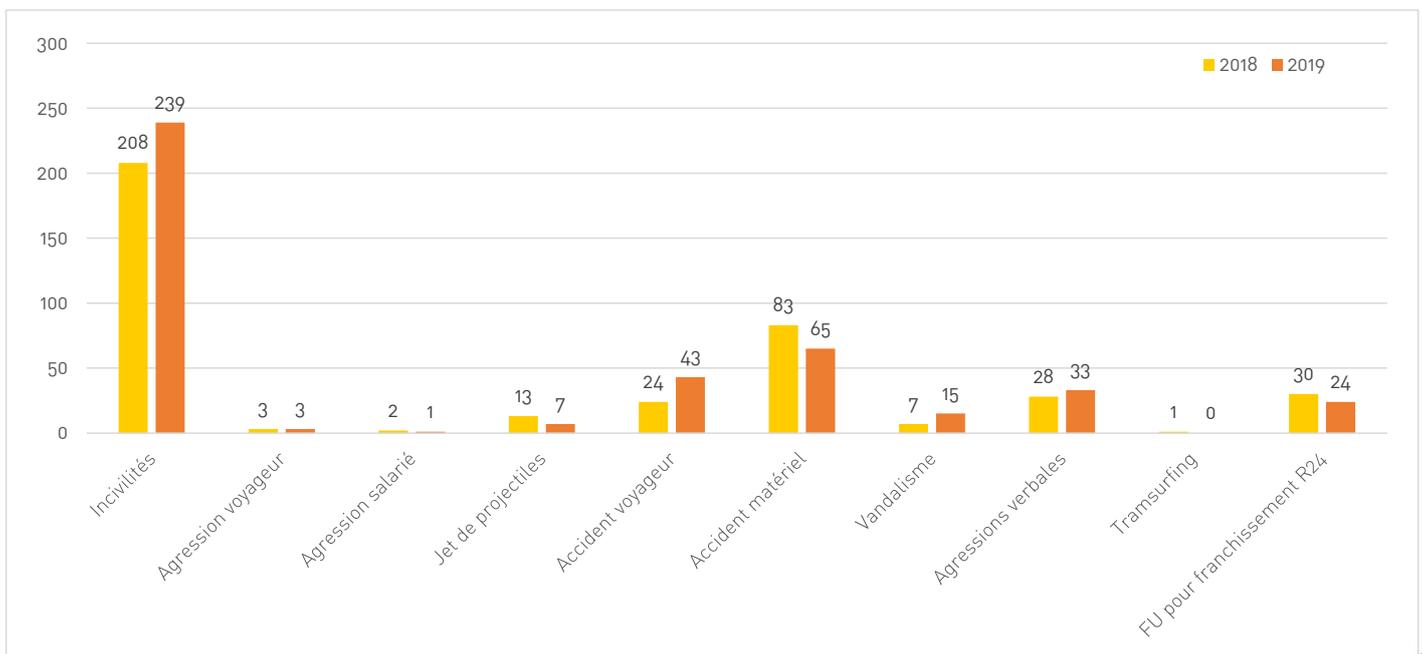
- Prise en charge des appels d'urgence des conducteurs et agents de terrain,
- Mobiliser les équipes de contrôle du réseau,
- Déclencher les interventions extérieures (Pompiers, Forces de l'ordre),
- Coordonner les actions d'intervention avec le PIC (information voyageurs) en temps réel.

Répartition des interventions communes par collège



## LES INCIVILITÉS

Le travail de prévention mené par les équipes de Façoneo et TPE et de formation des conducteurs doit continuer puisque certains indicateurs sont à la baisse, comme les accidents matériels, le tramsurfing, le franchissement de R24, les jets de projectiles.



Il a été enregistré 86 freinages d'urgence sur 2019 dont :

- 54 pour évitement VL et 2 roues,
- 24 pour le franchissement des R24
- 8 pour des causes diverses.

On retiendra malgré tout 2  
problématiques récurrentes :

- Les incivilités en matière de stationnement à la hauteur de la clinique de la Casamance qui perturbe trop souvent le bon fonctionnement de la ligne 6,

- Les incivilités aux abords de la plateforme du tramway et lors de la traversée des voies de tramway sans respect de la signalétique, ce qui occasionne parfois des accidents tram/VL importants :



- 3 accidents coup sur coup ont eu lieu en 10 jours en fin d'année, les 15, 23 et 25 octobre 2019. Ils ont nécessité de nombreuses réparations en carrosserie et un remplacement de portes tramway.

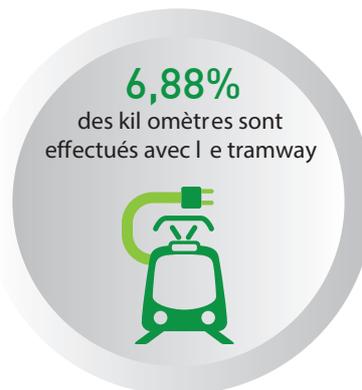
- 1 Collision spectaculaire d'un véhicule léger avec un poteau de ligne aérienne de contact (L.A.C). le jeudi 27 juin 2019 à 00h36, à l'angle du carrefour Antide-Boyer. Un VL est venu percuter le poteau de L.A.C. (n° IS.06.09) disposant d'un appareil tendeur.

Les services de secours ont été rapidement sur place, et ont pris en charge le conducteur du VL légèrement blessé.

Une vérification de la hauteur et du désaxement du fil de contact des poteaux encadrant a été effectuée. Le trafic a pu démarrer normalement à 5h30.



## DÉVELOPPEMENT DURABLE



La SPL Façonéo a expérimenté tout au long de l'année 2019, en prévision de l'internalisation de la maintenance de sa flotte d'autobus prévue en 2020, un dispositif innovant permettant la modélisation des coûts de maintenance, de suivi temps réel de l'état technique des bus, à l'aide :

- D'outils de diagnostic et de maintenance prédictive,
- De la gestion des remontées de données depuis les véhicules.

L'année 2019 a également été marquée par le renouvellement de l'ensemble du parc de 10 moyens bus par des MAN A47 Euro 6 pouvant également fonctionner au bio carburant et 5 Minibus Dietrich neuf qui contribuent à doter le réseau d'un parc de véhicules plus récents et moins polluants.

La SPL Façonéo s'inscrit dans la démarche de transition énergétique métropolitaine en accompagnant la Métropole dans les choix à faire concernant l'acquisition en 2020 de véhicules GNV.

La Métropole a fait appel à son opérateur interne la SPL FAÇONÉO pour l'assister dans la définition technique et le processus d'achat de nouveaux véhicules :

- 10 bus GNV hybride à partir de mai 2020 (investissement métropole)
- 11 cars GNV (investissement Façonéo)



Le réseau pourra ainsi bénéficier des atouts du GNV qui émet 25% de CO2 en moins que le carburant habituel et permet de réduire de 95% le niveau de particules fines.

Un plan d'amélioration continue en matière environnement via différentes actions en faveur du développement durable :

Au niveau de l'exploitation :

- renouvellement du parc de véhicules affectés au réseau
- suivi de la consommation de carburant par véhicule
- formation à l'éco-conduite, accompagnement et reprise de conduite du personnel roulant
- Rappel des procédures d'arrêt des moteurs en terminus
- Maintenance préventive des climatisations et chauffages

Au niveau des bâtiments :

- Diminution des consommations (eau, électricité, gaz de chauffage)
- Mise en place d'ampoules Led
- Isolation des bâtiments
- Réduction de la consommation de papier (impression recto verso systématique)
- Amélioration du tri des déchets

Au niveau de l'atelier :

Utilisation de produits de nettoyage et d'entretien respectueux de l'environnement (norme Ecocert)

En matière de Gestion des déchets :

Mise en place d'un processus complet de recyclage des déchets générés par l'activité qui passe par les actions suivantes :

- Poursuite du processus de tri :
  - Mise en place des conteneurs spécifiques pour les produits suivants : filtres à huile, carburant et air, liquide de refroidissement, batterie, aérosols,
  - Ces produits sont collectés par une société spécialisée dans la valorisation des déchets certifiée ISO 9001 et 14001. Collecte des huiles usagées en cuve intérieure et enlèvement des pneumatiques par la société Michelin.

- Le suivi :

Récupération et traitement de l'ensemble des déchets industriels spéciaux par des organismes agréés.

Ces contrats d'entretiens permettent d'assurer le suivi des quantités de déchets recyclés filière par filière.

Suivi des pneumatiques :

- Intervention hebdomadaire des opérateurs de la flotte Michelin
- Inspection via un outil de captation informatique afin d'améliorer la traçabilité et le suivi des véhicules.
- surveillance de la pression des pneus
- utilisation de lubrifiant à économie d'énergie

Lignes de l'agglo



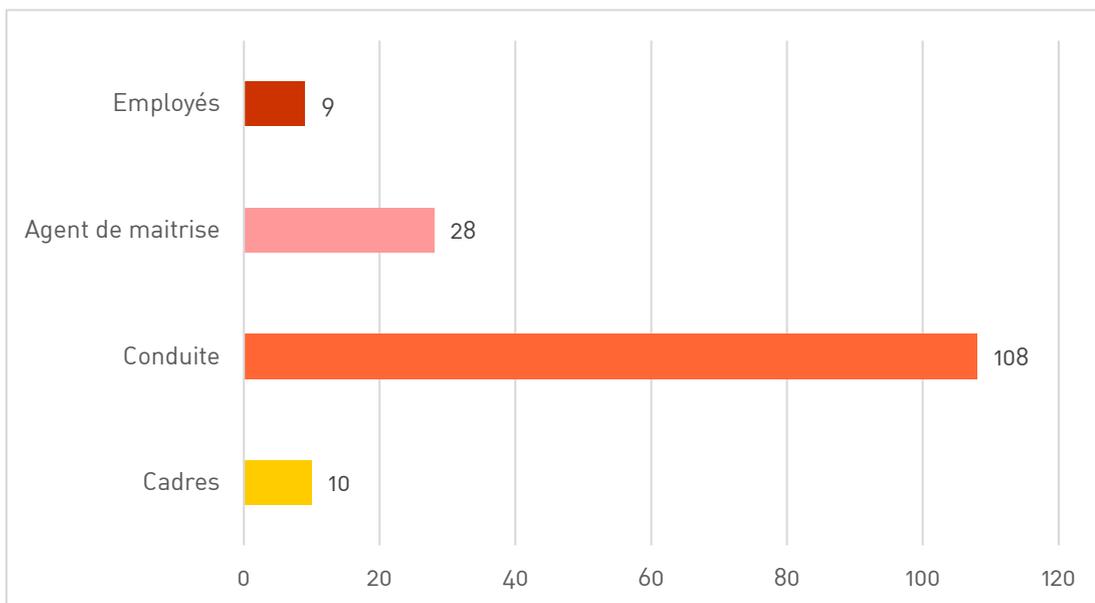


**#07**

LES RESSOURCES  
HUMAINES

## LES EFFECTIFS

Le travail mené par l'opérateur interne SPL Façonéo et TPE en matière de qualité des conditions de travail et des négociations avec les partenaires sociaux permet de maintenir un climat social serein et constructif.



**155**  
salariés en CDI  
au 31 décembre 2019

L'opérateur interne SPL Façonéo et TPE peut se réjouir de voir évoluer de manière positive les effectifs des 2 sociétés puis l'effectif total passe de 153 en 2018 à 155 en 2019. Il a eu à cœur de réussir l'intégration des nouveaux entrants et met tout en œuvre pour que chaque salarié puisse être le porte-drapeau de l'entreprise et du réseau « lignes de l'agglomération ».



 **122 hommes** dont :  
97 conducteurs, 21 agents de maîtrise et 4 cadres,

 **33 femmes** dont :  
11 conductrices, 7 agents de maîtrise, 6 cadres et 9 employées,

Age moyen : **45 ans**,

Ancienneté : **10 ans** en moyenne,

 **8%** de l'effectif est en situation de handicap.

## LA FORMATION

Pour maintenir le niveau de compétences des agents et leur permettre d'évoluer au sein de l'entreprise, un important volet formation est déployé à la fois en interne et en externe.



### MANAGEMENT

37 personnes formées  
427 heures



### SAE

3 personnes formées  
6 heures



### TRANSPORT D'ENFANTS

18 personnes formées  
90 heures



### LOGICIELS ET BUREAUTIQUE

12 personnes formées  
161 heures



### FCO

32 personnes formées  
1120 heures



### CONSTAT

3 personnes formées  
12 heures



### COMMERCIAL ET RELATION CLIENT

19 personnes formées  
164,5 heures



### CSE

24 personnes formées  
504 heures



### GESTION DU STRES ET CONFLITS

32 personnes formées  
374,5 heures



### GESTION DE PROJET

1 personne formée  
14 heures



### SANTÉ ET SECURITÉ

20 personnes formées  
112 heures



### SOCIAL

2 personnes formées  
14 heures



### CHRONOTACHYGRAPHE

12 personnes formées  
48 heures



### TRANSPORT DE PERSONNE A MOBILITÉ RÉDUITE

49 personnes formées  
307 heures

## FORMATION 2019 :

- 3 354 heures
- 238 salariés
  
- 77 835,30 euros de frais pédagogique de formation pour Façonéo

L'opérateur interne SPL Façonéo et TPE maintient également le suivi des compétences des agents en réalisant différents audits et contrôles.

L'année 2019 a été rythmée par le plan d'actions suivant :

- Audits 2019 :
  - 43 audits en rame,
  - 47 contrôles tachy,
- Audits des Régulateurs du PCC :
  - 14 audits pour l'année,
- Journée de Recyclage :
  - JTT (Journée Technique Tramway) : 25 conducteurs/an
  - JTR (Journée Technique Régulateur) : 4 régulateurs/an
- Reprise Habilitation Tramway :
  - 3 conducteurs
- Contrôles Tachygraphes autocars :
  - 240 sur l'année soit environ 20 par mois



La mobilité interne est par ailleurs privilégiée lors de chaque recrutement :

- Un appel à candidatures est systématiquement diffusé au sein des services des 2 entreprises SPL Façonéo et TPE afin d'étudier les profils avant toute analyse de candidature externe

Comme le prévoit le COSP, l'opérateur interne SPL Façonéo et TPE mais également son sous-traitant Transdev, respectent leurs engagements en matière d'insertion afin de permettre l'accès ou le retour à l'emploi de personnes en difficulté sociale ou professionnelle :

- **34 personnes – 7 421 heures**





**#08**

LES COMPTES  
ANALYTIQUES

## L'ENGAGEMENT DE FRÉQUENTATION 2019

### 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 2019 s'établit à **6 176 270** voyageurs.

Ainsi, la rémunération liée à la fréquentation des voyageurs est de **1 852 881 €** HT

Nombre de voyages réels (données Dilax)	6 176 270
Prix moyen au voyage	0,30
La compensation tarifaire des services réguliers	1 852 881 €

Selon l'annexe 11-1, l'engagement sur la fréquentation valorisée pour l'année 2019 s'établit à 5 913 000 voyageurs soit 1 773 900 €.

Compte tenu des choix d'évolution d'offre structurante de septembre 2018, il a été convenu, par la signature d'un ordre de service, de modifier l'engagement de fréquentation des lignes régulières et leur doublage (en nombre de voyageurs) sur la base de 5 995 000 voyageurs soit 1 798 500 €.

Le contrat prévoit, par ailleurs, un tunnel de partage pour l'excédent ou le déficit des recettes.

L'excédent ou le déficit des recettes est le résultat de la différence entre la fréquentation constatée et l'engagement de la fréquentation sur la même période.

Le tunnel de partage se calcule comme suit :

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

	Réseau urbain - avenant 3
Engagement fréquentation théorique valorisé	1 798 500 €
Engagement fréquentation réel valorisé	1 852 881 €
<b>TOTAL ECART en montant</b>	<b>+ 54 381 €</b>
<b>TOTAL ECART en %</b>	<b>+ 3,02%</b>
Tunnel de partage - Autorité Organisatrice	
Tunnel de partage - Déléguataire	+ 54 381 €

Pour l'année 2019, la fréquentation réelle en nombre de voyages est inférieure à 5 % de l'engagement, le tunnel de partage ne s'applique donc pas.

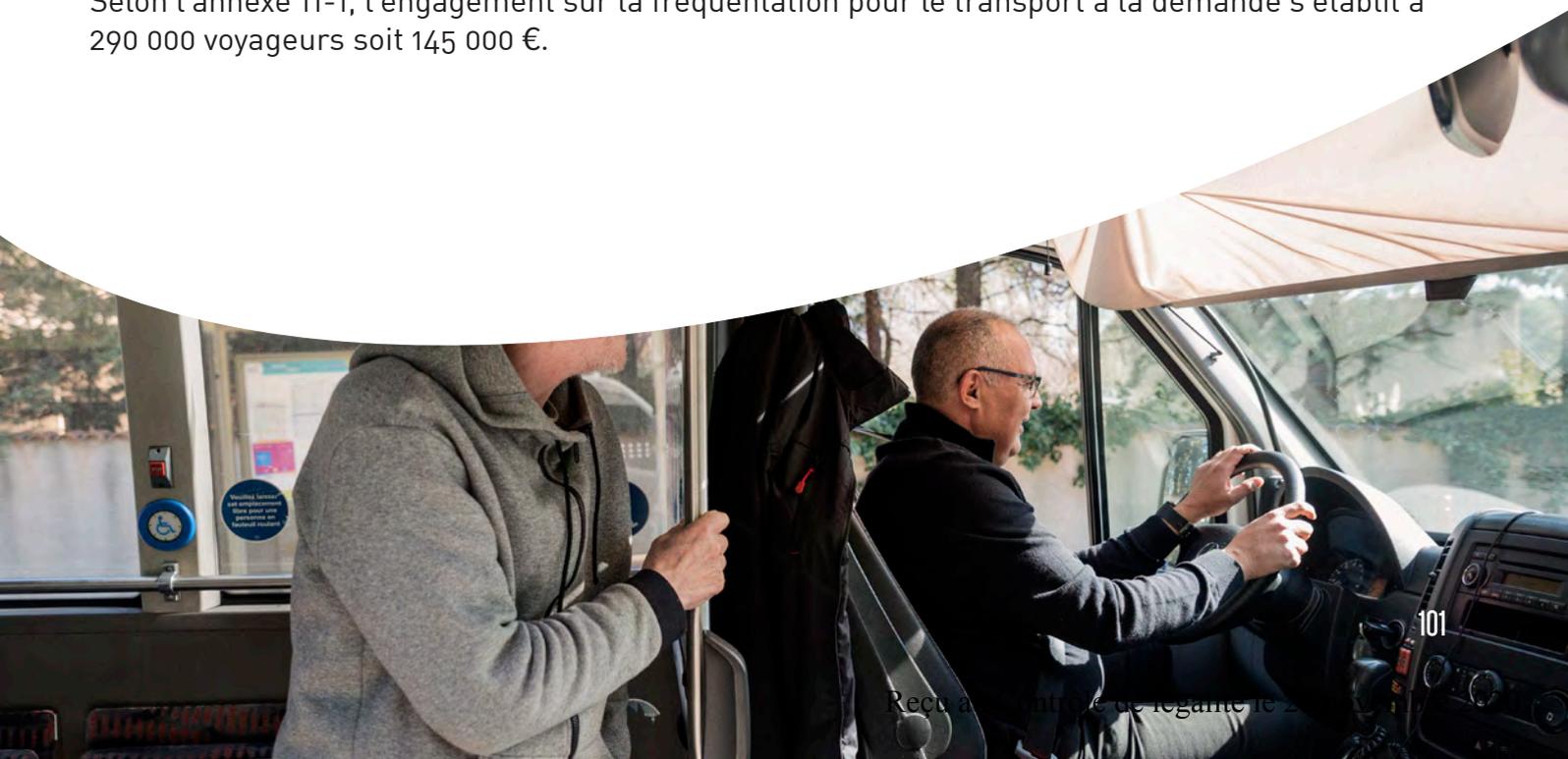
## LA FRÉQUENTATION SUR LE BUS A LA DEMANDE

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 2019 s'élève à 267 068 kilomètres.

Nombre de kilomètres réels du transport à la demande	267 068 kms
Prix moyen au voyage	0,50
<b>La compensation tarifaire des services réguliers</b>	<b>133 534 €</b>

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



## L'ENGAGEMENT DE DÉPENSES 2019 ET SON ACTUALISATION

### L'ENGAGEMENT DE DÉPENSES 2019

L'engagement sur les dépenses pour 2019 prévu au contrat dans l'article 30.4.3 s'élève à 14 849 027€ (hors services évènementiels).

Selon l'article 21.2.3, cet engagement évolue en fonction des ordres de service émis en fonction de l'évolution du réseau. Ainsi, depuis le début du contrat et durant l'année 2019, l'engagement de dépenses a évolué comme suit :

	COSP 2019
Engagement dépenses COSP	14 849 027
OS 2017-01	7 235
OS 2017-02	38 031
OS2017-03	11 091
Mise en service Local avenant 1	24 794
Ordre de service 2018-1	2 780
Ordre de service 2018-2	40 614
Ordre de service 2018-3	19 135
Ordre de service 2018-7	158 605
Ordre de service 2018-8	21 537
Ordre de service 2019-1	15 182
Ordre de service 2019-6	11 287
Ordre de service 2019-7	3 555
<b>TOTAL valeur base contrat</b>	<b>14 884 161</b>

## L'ACTUALISATION DE L'ENGAGEMENT DE DÉPENSES 2019

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

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

Selon la formule ci-dessus le coefficient  $A_n = 1.058$  pour 2019.

Ainsi, l'engagement sur les dépenses 2019 indexé est donc de **15 730 169 €**.



## LA CONTRIBUTION FINANCIÈRE 2019

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 Déléguataire 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 2019 se décompose ainsi :

Période	Engagement de dépenses	Engagement de recettes ou de fréquentation valorisée	Remboursement TIPCE	Contribution forfaitaire définitive
Du 01/01 au 31/12/2019	15 730 169€	1 943 500€	100 000€	13 686 669€

## LES SERVICES ÉVÈNEMENTIELS

Les services évènementiels de l'année 2019 décrits en pages 40 et 41 s'élèvent à 7 914€ qui portent ainsi la contribution forfaitaire définitive à 13 694 583€.

## RÉGULARISATION DES CHARGES

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

Ainsi le montant prévu au contrat pour la période de 2019 est de 297 809 € alors que le montant réellement constaté est de 294 592 €. De ce fait, un montant de - 3 217 € sera déduit de la facture annuelle de régularisation.

La contribution financière après régularisation s'élève ainsi à 13 683 452 € 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 2019 est de 10 000 €.

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

## INTÉRESSEMENT QUALITÉ 2019

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 2019, nous avons obtenu 1 855 points (détail cf page 84 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 18,55%.

Pour l'année 2019 :

Contribution financière (CF) 2019 indexée du 01/01 au 31/12/19 = 13 694 583 € (avant régularisation des charges).

Partie fixe contractuelle 82% =	11 229 558 € HT
Partie variable contractuelle 18% =	2 465 025 € HT

Contribution financière du 01-01 au 31-12-19 (intéressement inclus avant minoration)

=

13 769 903 € HT

Prime qualité du 01-01 au 31-12 = 13 769 903 € HT – 13 694 583 € HT

La prime qualité 2019 avant minoration s'établit donc à 75 320 € HT.

Ainsi, le montant de la prime qualité 2019 est de **60 256 €** après minoration de 20%.

---

## RECETTES

Le montant total des recettes afférentes à l'année 2019 s'élève à **15 728 037 €** HT soit :

Contribution Financière Définitive	<b>13 683 452 €</b>
és contractuelles	<b>- 10 000 €</b>
Compensation tarifaires LR	<b>1 852 881 €</b>
Compensation tarifaires TAD	<b>133 534 €</b>
Navettes évènementielles	<b>7 914 €</b>
Intéressement qualité	<b>60 256 €</b>

---

## LE COMPTE D'EXPLOITATION 2019

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 2019 au 31 décembre 2019 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 2019

Il ressort ainsi les éléments suivants

- Total des Recettes 2019 = **15 824 606 €** soit 15 728 002 € de recettes + 96 570 € de TIPP
- Total des Dépenses 2019 = **14 783 682 €**

Le résultat 2019 avant impôt du contrat est donc de **1 040 924 €**.

L'évolution de la marge 2019 est la combinaison de nombreux postes de dépenses augmentant compte tenu de l'ensemble des engagements pris par l'Opérateur Interne au titre de l'amélioration continue de la performance du réseau et la qualité du service rendu aux usagers mais également de l'économie sur certains frais généraux provenant essentiellement de l'optimisation de notre politique d'achats et de la mutualisation des moyens.

En effet, les dépenses de personnel de conduite sont en net recul par rapport à 2018 compte tenu de la reprise des stocks engagement retraite en 2018.

Par ailleurs les montants relatifs à l'entretien des infrastructures et des rames sont lissés sur la durée du contrat et ne suivent pas nécessairement le calendrier opérationnel de maintenance des grandes révisions des rames et des freins du Tramway, du Centre de Maintenance et de la voie.

Parallèlement à cela, l'année 2019, pour l'activité urbaine et interurbaine, afin de pallier aux défaillances de maintenance constatées en 2018 mais également en 2019, les dépenses de structure d'exploitation ont augmenté compte tenu d'une nouvelle organisation ainsi que par la location d'un atelier qui permettra d'internaliser la maintenance pour atteindre un niveau de qualité exigeant, et compatible avec du matériel roulant au GNV.

Dans la même continuité, il est à noter le renouvellement anticipé de 2/3 du parc urbain en Août 2019, par l'arrivée de 10 Moyen bus suivis par l'arrivée de 9 Mini bus en février 2020 .

L'opérateur interne a également pu accompagner l'Autorité Organisatrice, comme il s'y était engagé, dans le déploiement de la marque « La Métropole Mobilité » tant au niveau de la mise au couleur des véhicules que dans celle de l'information voyageur.

L'amélioration de l'information voyageur digitale a également été mise en œuvre, en fin d'année 2019, par l'arrivée de l'application mobile, afin que les voyageurs puissent suivre en temps réel les tracés des véhicules affectés aux lignes équipées de SAE.

L'ensemble de ces investissements ayant été effectué après le 1er semestre 2019, ces derniers impacteront de manière plus significative l'année 2020 lorsque les charges afférentes seront en année pleine.

L'année 2020 sera également le reflet de la transition de ses outils métiers permettant ainsi de se doter de systèmes innovants, mais également 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 et interurbain progressivement renouvelés, afin d'améliorer la sécurisation des voyageurs et des personnels sur le réseau.

PAR ICI  
NON ARRIVER  
DE BUS  
2 min. à pied





**#09**

# LES ANNEXES

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 Clear Channel	166
Poteau : modèle Adena, marque Mobitec	73
Poteau : modèle Gayant, marque Urbaneo	55
Poteau : modèle Scolaire, marque Mdo	95
Poteau : modèle Elite, marque Mdo	13
Tête d'abirbus : modèle Zéphyr, marque Clear Channel	22
Tête d'abirbus : modèle Adena, marque Mobitec	14
Cadre d'information	33

**SAEIV :**

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

**BIV :**

- 29 45 bornes d'information voyageurs de marque Elan cité (BIV, panneau solaire et batterie) LCD alimentation solaire 2 surfaces d'affichage dont 7 sur poteaux d'arrêts existants et 9 sur mât.
- 1 borne d'information voyageurs de marque Elan cité (BIV, panneau solaire et batterie) LED alimentation solaire 4 surfaces d'affichage sur mât.
- 2 bornes d'information voyageurs de marque Elan cité (BIV, panneau solaire et batterie) LCD pour le stock de maintenance.

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

- 8 rames de tramway et 34 systèmes de comptage composés de :
  - Capteurs de comptages IRS320
  - Doubles entrées I/O INP450
  - Esclaves de portes TSL998
- 1 Ordinateur central BBM Web Serveur
- 1 Logiciel Davis Webmobile

## B. Biens mis à disposition par l'Autorité Organisatrice à l'opérateur interne

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

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

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

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.

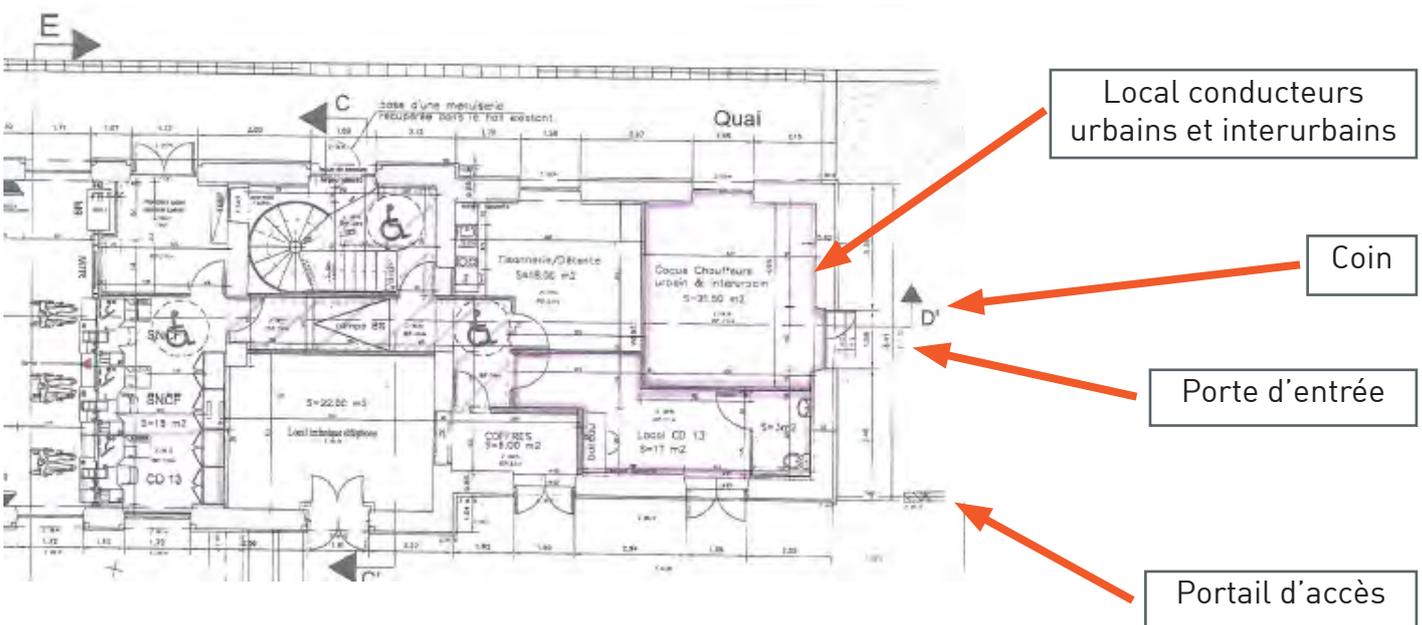
PV numéro	Sous-système	Dénomination	Item	Descriptif
60	Sonorisation des stations voyageurs	Serveur sonorisation	Serveur	le système central de gestion de la sonorisation.
61		Sonorisation - équipements en stations	Equipements en stations	l'équipement en station permettant la diffusion sonore d'informations 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.

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 conducteurs

Le local, d'une superficie de 24 m<sup>2</sup> 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 boîtier 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.

ANNEXE - 2-  
INVENTAIRE B :

Biens financés par l'opérateur interne (avec un état détaillé du parc de véhicule avec catégorie, date de mis en circulation, norme constructeur, affectation par ligne, équipement embarqués, capacité voyageurs)

	Total parc	dont réserve	Taux de réserve
<b>Minibus</b>	15	4	27%
<b>Moyen bus</b>	11	3	27%
<b>Standard</b>	14	3	21%
<b>Moyen car</b>	6	0	0%
<b>Car scolaire</b>	17	0	0%
<b>Car</b>	13	2	15%
<b>Total parc COSP</b>	<b>76</b>	<b>12</b>	<b>16%</b>

N° Infrastructure	N° Parc	Désignation	Constructeur	Type	Catégorie	Amélioré en circulation	Age	Norme euro	Départ	Affectation	Equipement de base	Nombre de places assises	Nombre de places debout	Capacité totale	Nombre de places LGP	Grouette frontale	Grouette bascule	Grouette aérif	Écran TFT (marage et affichage)	JLB	WiFi	Équipement SAM	Équipement compte voyageur
AQ 226 DN	8784	AGGLO + L01 mix 10mn	HEULIEZ	GX327	Standard	12/04/10	9,69	EURO 5	Aubagne	L1+L7	OUI	26	87	113	1	SEPPRA	SEPPRA	OUI	SEPPRA	NON	OUI	DILAX	
AQ 308 DN	8786	AGGLO + L01 mix 10mn	HEULIEZ	GX327	Standard	12/04/10	9,69	EURO 5	Aubagne	L1	OUI	26	87	113	1	SEPPRA	SEPPRA	OUI	SEPPRA	NON	OUI	DILAX	
AQ 263 DN	8787	AGGLO + L01 mix 10mn	HEULIEZ	GX327	Standard	12/04/10	9,69	EURO 5	Aubagne	L1	OUI	26	87	113	1	SEPPRA	SEPPRA	OUI	SEPPRA	NON	OUI	DILAX	
DE 210 CG	22762	LIGNES DE L'AGGLO	MERCEDES	sprinter city 65	Mini Bus	20/03/14	5,75	EURO 5	Aubagne	L13	OUI	12	15	27	1	SEPPRA	non équipé	non équipé	non équipé	NON	OUI	DILAX	
DE 205 CG	22763	LIGNES DE L'AGGLO	MERCEDES	sprinter city 65	Mini Bus	20/03/14	5,75	EURO 5	Aubagne	L14/L15	OUI	12	15	27	1	SEPPRA	non équipé	non équipé	non équipé	NON	OUI	DILAX	
DB 277 ZT	71702	LIGNES DE L'AGGLO	MERCEDES	sprinter city 65	Mini Bus	27/12/13	5,98	EURO 5	Aubagne	Réserve Minibus	OUI	12	11	23	1	SEPPRA	non équipé	non équipé	non équipé	NON	OUI	DILAX	
BP 432 DG	87102	AGGLO + L01 mix 10mn	HEULIEZ	GX327	Standard	27/05/11	8,57	EURO 5	Aubagne	L1+L7	OUI	26	82	108	1	SEPPRA	SEPPRA	OUI	SEPPRA	NON	OUI	DILAX	
BP 433 DG	87103	AGGLO + L01 mix 10mn	HEULIEZ	GX327	Standard	27/05/11	8,57	EURO 5	Aubagne	Réserve Standard	OUI	26	82	108	1	SEPPRA	SEPPRA	OUI	SEPPRA	NON	OUI	non équipé	
BP 783 CY	87104	AGGLO + L01 mix 10mn	HEULIEZ	GX327	Standard	26/05/11	8,57	EURO 5	Aubagne	L1	OUI	26	82	108	1	SEPPRA	SEPPRA	OUI	SEPPRA	NON	OUI	non équipé	
BP 614 DH	87105	AGGLO + L01 mix 10mn	HEULIEZ	GX327	Standard	27/05/11	8,57	EURO 5	Aubagne	L1	OUI	26	82	108	1	SEPPRA	SEPPRA	OUI	SEPPRA	NON	OUI	DILAX	
BW 354 EA	87109	AGGLO + L01 mix 10mn	HEULIEZ	GX327	Standard	11/10/11	8,19	EURO 5	Aubagne	L1	OUI	26	81	107	1	SEPPRA	SEPPRA	OUI	SEPPRA	NON	OUI	non équipé	
CE 424 WY	87110	LIGNES DE L'AGGLO	MERCEDES	sprinter city 65	Mini Bus	26/04/12	7,65	EURO 5	Aubagne	Zone 1/2	OUI	12	14	26	1	HANOVER	non équipé	non équipé	non équipé	NON	NON	non équipé	
CE 441 WY	87111	LIGNES DE L'AGGLO	MERCEDES	sprinter city 65	Mini Bus	26/04/12	7,65	EURO 5	Aubagne	Zone 1/2	OUI	12	14	26	1	HANOVER	non équipé	non équipé	non équipé	NON	NON	non équipé	
CE 436 WY	87112	LIGNES DE L'AGGLO	MERCEDES	sprinter city 65	Mini Bus	26/04/12	7,65	EURO 5	La Destrousse	Zone 3/+L17	OUI	12	14	26	1	HANOVER	non équipé	non équipé	non équipé	NON	NON	non équipé	
CE 431 WY	87113	LIGNES DE L'AGGLO	MERCEDES	sprinter city 65	Mini Bus	26/04/12	7,65	EURO 5	La Destrousse	Zone 3/+L17	OUI	12	14	26	1	HANOVER	non équipé	non équipé	non équipé	NON	NON	non équipé	
CH 316 SJ	87114	LIGNES DE L'AGGLO	MERCEDES	sprinter city 65	Mini Bus	13/07/12	7,44	EURO 5	Aubagne	L13	OUI	12	15	27	1	HANOVER	non équipé	non équipé	non équipé	NON	NON	non équipé	
CH 423 XC	87115	LIGNES DE L'AGGLO	MERCEDES	sprinter city 65	Mini Bus	19/07/12	7,42	EURO 5	Aubagne	Réserve Minibus	OUI	12	15	27	1	HANOVER	non équipé	non équipé	non équipé	NON	NON	non équipé	
CH 431 XC	87116	LIGNES DE L'AGGLO	MERCEDES	sprinter city 65	Mini Bus	19/07/12	7,42	EURO 5	Aubagne	L4	OUI	12	15	27	1	HANOVER	non équipé	non équipé	non équipé	NON	NON	non équipé	
CH 462 SJ	87117	LIGNES DE L'AGGLO	MERCEDES	sprinter city 65	Mini Bus	13/07/12	7,44	EURO 5	Aubagne	L2	OUI	12	15	27	1	HANOVER	non équipé	non équipé	non équipé	NON	NON	non équipé	
DB 161 KR	87131	LIGNES DE L'AGGLO	MERCEDES	sprinter city 65	Mini Bus	17/12/13	6,01	EURO 5	La Destrousse	Zone 3/+L17	OUI	12	15	27	1	SEPPRA	non équipé	non équipé	non équipé	NON	NON	non équipé	
BN 266 FD	94423	AGGLO	DIETRICH	NOVENTIS 420	Mini Bus	03/02/11	8,88	EURO 5	Aubagne	Réserve Minibus	OUI	10	8	18	1	HANOVER	non équipé	non équipé	non équipé	NON	NON	non équipé	
489 BWM 13	201811	AGGLO + L01 mix 10mn	HEULIEZ	GX327	Standard	26/03/09	10,74	EURO 5	Aubagne	Réserve Standard	OUI	27	76	103	1	HANOVER	HANOVER	HANOVER	non équipé	NON	NON	non équipé	
FI 306 AZ	1904	Métropole Mobilité	MAN	Lien's city A47	Moyen Bus	23/07/19	0,41	EURO 6	Aubagne	L3	OUI	26	57	83	1	SEPPRA	SEPPRA	OUI	SEPPRA	NON	OUI	DILAX	
FI 259 AZ	1905	Métropole Mobilité	MAN	Lien's city A47	Moyen Bus	23/07/19	0,41	EURO 6	Aubagne	L3	OUI	26	57	83	1	SEPPRA	SEPPRA	OUI	SEPPRA	NON	OUI	DILAX	
FI 206 AZ	1906	Métropole Mobilité	MAN	Lien's city A47	Moyen Bus	23/07/19	0,41	EURO 6	Aubagne	L10	OUI	26	57	83	1	SEPPRA	SEPPRA	OUI	SEPPRA	NON	OUI	DILAX	
FI 156 AZ	1907	Métropole Mobilité	MAN	Lien's city A47	Moyen Bus	23/07/19	0,41	EURO 6	Aubagne	L16	OUI	26	57	83	1	SEPPRA	SEPPRA	OUI	SEPPRA	NON	OUI	DILAX	
FI 032 XF	1908	Métropole Mobilité	MAN	Lien's city A47	Moyen Bus	23/07/19	0,41	EURO 6	Aubagne	Réserve Moyen Bus	OUI	26	57	83	1	SEPPRA	SEPPRA	OUI	SEPPRA	NON	OUI	DILAX	
FI 985 AY	1909	Métropole Mobilité	MAN	Lien's city A47	Moyen Bus	23/07/19	0,41	EURO 6	Aubagne	L6 / TBus	OUI	26	57	83	1	SEPPRA	SEPPRA	OUI	SEPPRA	NON	OUI	DILAX	
FI 076 AZ	1910	Métropole Mobilité	MAN	Lien's city A47	Moyen Bus	23/07/19	0,41	EURO 6	Aubagne	L6	OUI	26	57	83	1	SEPPRA	SEPPRA	OUI	SEPPRA	NON	OUI	DILAX	
FI 906 AY	1911	Métropole Mobilité	MAN	Lien's city A47	Moyen Bus	23/07/19	0,41	EURO 6	Aubagne	Réserve Moyen Bus	OUI	26	57	83	1	SEPPRA	SEPPRA	OUI	SEPPRA	NON	OUI	DILAX	
FI 808 AY	1912	Métropole Mobilité	MAN	Lien's city A47	Moyen Bus	23/07/19	0,41	EURO 6	Aubagne	L7	OUI	26	57	83	1	SEPPRA	SEPPRA	OUI	SEPPRA	NON	OUI	DILAX	
FI 737 AY	1913	Métropole Mobilité	MAN	Lien's city A47	Moyen Bus	23/07/19	0,41	EURO 6	Aubagne	Réserve Moyen Bus	OUI	26	57	83	1	SEPPRA	SEPPRA	OUI	SEPPRA	NON	OUI	DILAX	
AF 731 QH	11408	sans découpe	MERCEDES	INTOURO	Car Standard	20/11/09	10,08	EURO 4	Aubagne	Réserve Moyen Bus	NON	55	0	55	0	HANOVER	non équipé	HANOVER	non équipé	NON	NON	non équipé	
BI 716 TH	12153	LIGNES DE L'AGGLO	IRISBUS	RECRO	Car Standard	29-aout-07	12,31	EURO 4	Aubagne	Circuit A	NON	55	0	55	0	HANOVER	non équipé	HANOVER	non équipé	NON	NON	non équipé	
EQ 877 KW	12148	LIGNES DE L'AGGLO	IRISBUS	RECRO	Car Standard	14-aout-07	12,35	EURO 4	St Zacharie	Circuit B	NON	55	0	55	0	HANOVER	non équipé	HANOVER	non équipé	NON	NON	non équipé	
CC 648 GS	21876	LIGNES DE L'AGGLO	MERCEDES	TOURNO	Mid Car	22-aout-08	11,33	EURO 4	St Zacharie	Circuit C	NON	38	0	38	1	HANOVER	non équipé	non équipé	non équipé	NON	NON	non équipé	
AY 488 TC	12192	LIGNES DE L'AGGLO	MERCEDES	INTOURO	Car Standard	20-aout-10	9,33	EURO 5	St Zacharie	Circuit D	Pré-équipé	63	0	63	0	SEPPRA	non équipé	non équipé	non équipé	NON	NON	non équipé	

N° immatriculation	N° parc	Découpe	Constructeur	Type	Catégorie	Catégorie Constructeur Op.	Année de mise en circulation	Age	Norme euro	Dépot	Équipement de pompe PMR	Nombre de places assises	Nombre de places debout	Capacité totale (places assises + places debout)	Nombre de places UPH	Grouette frontale	Grouette latérale	Grouette arrière	Écran TFT multifonction	JBL	WiFi	Équipement SAT	Équipement compteur voyageur	
AZ 232 AQ	12132	Sans découpe	MERCEDES	CONNECTO	Car Standard	Car scolaire	19-déc.-06	13,01	EURO 4	La Destrousse	NON	63	0	63	0	HANOVER	non équipé	non équipé	non équipé	non équipé	NON	non équipé	non équipé	
AL 335VX	20506	Métropole Mobilité	IRISBUS	RECRO	Car Standard	Car scolaire	17-févr.-10	9,84	EURO 5	La Destrousse	Pré-équipé	63	0	63	0	HANOVER	HANOVER	HANOVER	non équipé	non équipé	NON	OUI	DILAX	
AN 309-ZW	12176	LIGNES DE L'AGGLO	IRISBUS	RECRO	Car Standard	Car scolaire	24-mars-13	6,74	EURO 5	La Destrousse	NON	63	0	63	0	HANOVER	HANOVER	HANOVER	non équipé	non équipé	NON	non équipé	non équipé	
AN 138-ZW	12177	LIGNES DE L'AGGLO	IRISBUS	RECRO	Car Standard	Car scolaire	24-mars-10	9,74	EURO 5	La Destrousse	NON	63	0	63	1	HANOVER	HANOVER	HANOVER	non équipé	non équipé	NON	non équipé	non équipé	
AN 032-ZX	12191	LIGNES DE L'AGGLO	IRISBUS	RECRO	Car Standard	Car scolaire	24-mars-10	9,74	EURO 5	Aubagne	Pré-équipé	63	0	63	0	HANOVER	HANOVER	HANOVER	non équipé	non équipé	NON	non équipé	non équipé	
OM 487-PK	70651	sans découpe	IRISBUS	CROSSWAY	Bus standard	Bus standard	7-nov.-12	7,12	EURO 5	St Zacharie	Pré-équipé	42	51	93	1	HANOVER	HANOVER	HANOVER	non équipé	HANOVER	NON	non équipé	non équipé	
CI 862-VA	12194	sans découpe	IRISBUS	RECRO	Car Standard	Car scolaire	20-sept.-13	6,25	EURO 5	Aubagne	NON	59	0	59	0	HANOVER	HANOVER	HANOVER	non équipé	non équipé	NON	non équipé	non équipé	
BI 673-RW	112007	LIGNES DE L'AGGLO	OTOKAR	NAVIGO	Mid Car	Moyen car	2-mars-11	8,80	EURO 5	Ciutat	OUI	33	0	33	1	HANOVER	HANOVER	HANOVER	non équipé	non équipé	NON	non équipé	non équipé	
CE 643-FX	122036	LIGNES DE L'AGGLO	OTOKAR	NAVIGO	Mid Car	Moyen car	20-avr.-12	7,67	EURO 5	Ciutat	OUI	33	0	33	1	HANOVER	HANOVER	HANOVER	non équipé	non équipé	NON	non équipé	non équipé	
GS 356-PK	77003	LIGNES DE L'AGGLO	IRISBUS	MIDWAY	Mid Car	Moyen car	15-janv.-07	12,93	EURO 4	Ciutat	NON	45	0	45	0	HANOVER	HANOVER	HANOVER	non équipé	non équipé	NON	non équipé	non équipé	
AG 810-YB	22235	sans découpe	IRISBUS	RECRO	Mid Car	Moyen car	9-déc.-09	10,03	EURO 5	Aubagne	NON	47	0	47	1	HANOVER	HANOVER	HANOVER	non équipé	non équipé	NON	non équipé	non équipé	
CR 377-JK	21874	LIGNES DE L'AGGLO	MERCEDES	TOURINO	Mid Car	Moyen car	22-août-08	11,33	EURO 4	Aubagne	NON	38	0	38	1	HANOVER	HANOVER	HANOVER	non équipé	non équipé	NON	non équipé	non équipé	
EQ 022-KX	12152	LIGNES DE L'AGGLO	IRISBUS	RECRO	Car Standard	Car scolaire	14-août-07	12,35	EURO 4	Aubagne	NON	55	0	55	0	HANOVER	HANOVER	HANOVER	non équipé	non équipé	NON	non équipé	non équipé	
DT 246-KC	23797	LIGNES DE L'AGGLO	IRISBUS	CROSSWAY	Car Standard	Car scolaire	20-juil.-15	4,42	EURO 5	Aubagne	Pré-équipé	63	0	63	0	HANOVER	non équipé	non équipé	non équipé	non équipé	NON	non équipé	non équipé	
AG 653-AQ	11469	sans découpe	MERCEDES	INTOURO	Car Standard	Car scolaire	9-déc.-09	10,03	EURO 5	Aubagne	NON	55	0	55	0	HANOVER	non équipé	HANOVER	non équipé	non équipé	NON	non équipé	non équipé	
EV 220-VJ	73756	LIGNES DE L'AGGLO	MERCEDES	CITY 69	Mini Bus	Minibus	28-févr.-18	1,80	EURO 6	Aubagne	OUI	10	18	28	1	HANOVER	non équipé	non équipé	non équipé	non équipé	NON	non équipé	DILAX	
AH 940-KJ	19107	Métropole Mobilité en cours	IRISBUS	RECRO	Car Standard	Car scolaire	17-déc.-09	10,01	EURO 5	Aubagne	OUI	59	0	59	1	HANOVER	HANOVER	HANOVER	non équipé	non équipé	NON	OUI	DILAX	
AF 546-ZW	19109	Métropole Mobilité	IRISBUS	RECRO	Car Standard	Car scolaire	25-nov.-09	10,07	EURO 5	Aubagne	OUI	55	0	55	1	HANOVER	HANOVER	HANOVER	non équipé	non équipé	NON	OUI	DILAX	
EQ 006-KY	70826	Métropole Mobilité	HELILUX	GX127C	Mid Bus	Moyen bus	15-avr.-08	11,68	EURO 4	Aubagne	OUI	17	51	68	1	SEPPA	non équipé	non équipé	non équipé	non équipé	NON	OUI	DILAX	
DT 386-KC	23798	Métropole Mobilité	IRISBUS	CROSSWAY	Car Standard	Car scolaire	20-juil.-15	4,42	EURO 5	Aubagne	NON	63	0	63	0	HANOVER	non équipé	HANOVER	non équipé	non équipé	NON	OUI	DILAX	
AV 178-ZA	3255	Métropole Mobilité	IRISBUS	CROSSWAY	Car Standard	Car scolaire	26-août-10	9,32	EURO 5	Aubagne	NON	63	0	63	0	HANOVER	non équipé	HANOVER	non équipé	non équipé	NON	OUI	DILAX	
AH 298-LW	11410	sans découpe	MERCEDES	INTOURO	Car Standard	Car scolaire	18-déc.-09	10,01	EURO 5	Aubagne	NON	55	0	55	0	HANOVER	non équipé	HANOVER	non équipé	non équipé	NON	OUI	non équipé	
EV 737-VJ	73757	LIGNES DE L'AGGLO	MERCEDES	CITY 69	Mini Bus	Minibus	28-févr.-18	1,80	EURO 6	Aubagne	Reserve Car Scolaire	NON	55	0	55	0	HANOVER	non équipé	non équipé	non équipé	NON	OUI	non équipé	
DR 659-LH	22354	Métropole Mobilité en cours	IRISBUS	CROSSWAY	Car Standard	Car scolaire	17-déc.-13	6,01	EURO 5	Aubagne	OUI	10	18	28	1	HANOVER	non équipé	non équipé	non équipé	non équipé	NON	OUI	non équipé	
BY 699-PT	20490	Métropole Mobilité	IRISBUS	CROSSWAY	Car Standard	Car scolaire	5-déc.-11	8,04	EURO 5	Aubagne	OUI	59	0	59	1	HANOVER	HANOVER	HANOVER	non équipé	non équipé	NON	OUI	DILAX	
AH 934-CG	19114	Métropole Mobilité	IRISBUS	RECRO	Car Standard	Car scolaire	11-déc.-09	10,02	EURO 5	Aubagne	OUI	59	0	59	1	HANOVER	HANOVER	HANOVER	non équipé	non équipé	NON	OUI	DILAX	
BP 481-AK	12178	Métropole Mobilité	IRISBUS	CROSSWAY	Car Standard	Car scolaire	25-mai-11	8,57	EURO 5	La Destrousse	OUI	61	0	61	1	HANOVER	HANOVER	HANOVER	non équipé	non équipé	NON	OUI	DILAX	
BY 632-SF	12180	Métropole Mobilité	IRISBUS	CROSSWAY	Car Standard	Car scolaire	7-déc.-11	8,04	EURO 5	La Destrousse	OUI	59	0	59	1	HANOVER	HANOVER	HANOVER	non équipé	non équipé	NON	OUI	DILAX	
CA 921-WN	12181	Métropole Mobilité en cours	IRISBUS	CROSSWAY	Car Low Entry	Standard	31-janv.-12	7,88	EURO 5	St Zacharie	OUI	43	56	99	1	HANOVER	HANOVER	HANOVER	OUI	HANOVER	OUI	déséquipé suite 2 panne	DILAX	
CY 977-BM	70977	Métropole Mobilité	Mercedes	CITARO	Bus Standard	Standard	27-août-13	6,31	EURO 5	St Zacharie	OUI	24	75	99	1	HANOVER	HANOVER	HANOVER	OUI	HANOVER	OUI	OUI	DILAX	
CZ 654-NK	27355	Métropole Mobilité	Mercedes	CITARO	Bus Standard	Standard	15-oct.-13	6,18	EURO 5	St Zacharie	OUI	24	75	99	1	HANOVER	HANOVER	HANOVER	OUI	HANOVER	OUI	OUI	DILAX	
AF 246-TX	20419	Métropole Mobilité	IRISBUS	RECRO LIGNE	Car Standard	Car scolaire	23-nov.-09	10,07	EURO 5	Aubagne	OUI	63	0	63	1	HANOVER	HANOVER	HANOVER	non équipé	non équipé	NON	OUI	DILAX	
AQ 006-OC	12174	Métropole Mobilité	IRISBUS	CROSSWAY	Car Standard	Car scolaire	20-avr.-10	9,67	EURO 5	Aubagne	OUI	61	0	61	1	HANOVER	HANOVER	HANOVER	non équipé	non équipé	NON	OUI	DILAX	
CY 609-VG	12193	Métropole Mobilité en cours	IRISBUS	CROSSWAY	Car Standard	Car scolaire	23-sept.-13	6,24	EURO 5	St Zacharie	OUI	59	0	59	1	HANOVER	HANOVER	HANOVER	non équipé	non équipé	NON	OUI	DILAX	
EY 934-TP	101363	Métropole Mobilité	IVECO	CROSSWAY	Car Standard	Car scolaire	2-juil.-18	1,46	EURO 6	Aubagne	OUI	63	0	63	1	HANOVER	HANOVER	HANOVER	non équipé	non équipé	NON	OUI	DILAX	
EY 934-TP	101364	Métropole Mobilité	IVECO	CROSSWAY	Car Standard	Car scolaire	2-juil.-18	1,46	EURO 6	Aubagne	OUI	63	0	63	1	HANOVER	HANOVER	HANOVER	non équipé	non équipé	NON	OUI	DILAX	
EF 907-EJ	25387	Sans découpe	IVECO	CROSSWAY	Car Standard	Car scolaire	26-sept.-16	3,23	EURO 6	Aubagne	Reserve Car Standard	OUI	55	0	55	1	HANOVER	HANOVER	HANOVER	non équipé	non équipé	NON	non équipé	DILAX
BC 816-AB	20598	Sans découpe	IRISBUS	CROSSWAY	Car Standard	Car scolaire	22-oct.-10	9,16	EURO 5	Aubagne	Reserve Car Standard	OUI	57	0	57	1	HANOVER	HANOVER	HANOVER	non équipé	non équipé	NON	OUI	DILAX
AK 304-XR	97366	Métropole Mobilité en cours	Helilux	GX 327	Bus Standard	Standard	27-mai-08	11,57	EURO 5	Aubagne	Reserve Standard	OUI	32	75	107	1	HANOVER	HANOVER	HANOVER	non équipé	non équipé	NON	OUI	DILAX

76 bus/cars + 8 rames de tramway = 84 véhicules

**ANCIEN PPI**

Type vehicule	2017		2018		2019		2020		2021	
	Nombre véhicules	Montant	Nombre véhicules	Montant	Nombre véhicules	Montant	Nombre véhicules	Montant	Nombre véhicules	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				
MOTEN CAR	7	195 139								
STANDARD							3	721 800	5	1 203 000
<b>Total Général</b>	<b>12</b>	<b>575 183</b>	<b>8</b>	<b>732 601</b>	<b>19</b>	<b>3 943 740</b>	<b>6</b>	<b>1 267 380</b>	<b>6</b>	<b>1 384 860</b>

**NOUVEAU PPI**

Type vehicule	2017		2018		2019		2020		2021	
	Nombre véhicules	Montant	Nombre véhicules	Montant	Nombre véhicules	Montant	Nombre véhicules	Montant	Nombre véhicules	Montant
AUTOCARS	4	210 889								
AUTOCARS GNV							11	3 025 000		
AUTOCAR 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				
MOTEN CAR	7	195 139								
STANDARD										
<b>Total général</b>	<b>12</b>	<b>575 183</b>	<b>8</b>	<b>732 601</b>	<b>19</b>	<b>3 943 740</b>	<b>14</b>	<b>3 570 580</b>	<b>1</b>	<b>181 860</b>

**ANNEXE - 3-**  
**INVENTAIRE C :**  
**Biens de reprise et biens propres de l'opérateur interne**

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

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

**a) Mobilier de bureau du Centre technique Tramway**

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

**b) Parc informatique**

20	Ordinateurs fixes
16	Ordinateurs portables

**c) Véhicules de services**

12	Véhicules de services
----	-----------------------

**d) Logiciel Métiers**

Outils de modélisation de graphicage et habillage et création roulement  
Logiciel de planification  
Main courante électronique d'exploitation  
Logiciel exploitation et réservation TAD  
Gestion de la Maintenance Assistée par Ordinateur (GMAO)  
Logiciel de création des interfaces pour les annonces sonores et visuelles SEIPRA  
Logiciel de traitement des données DILAX

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

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

Descriptif	Descriptif
Pince télé à bec courbée	Forêt à béton 18 mm
Clé tuyauter à cliquet en 24mm	Câble de démarrage
Paire de jumelle	Kit sécheron pour disjoncteur ultra rapide UR 15
Un appareil photo (FAIT)	Règle de balisage LASER
Pistolet à silicone pneumatique	Cliquet à manche rotatif 1/4
Outil de dégagement des clavettes	Décoileuse papier peint
Gabarit de contrôle d'ornières	Massette cuivre 1K
VAT 1000V à la main	Coupe fil de contact
Elingue à chaîne 5T 4 bras	Matrice pour coupe fil de 150mm <sup>2</sup>
Anneaux de levage orientables	Manodétendeur azote
Coffret cosse rouge bleu jaune	Meuleuse d'angle sans fil GWS 18V-Li
Mèche béton de 18 mm	Clé mixte de 38 mm
Diable porte bouteille (1 place)	Armoire extérieure pour bouteille de gaz
Corde de diamètre 10 et de longueur 25m	Alimentation de table 24VDC 420W
Seau de maçon plastique 10L	Kit de mesure
Pistolet 380 ml power	Boîte 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 AFS 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

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
Désherbeur	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	Toumevis écrous cylindriques 2 têtes
Chariot porte bouteille	Toumevis écrous cylindriques 2 têtes
Anneaux de levage orientables	Toumevis écrous cylindriques 2 têtes
Anneaux de levage Béton	Toumevis écrous cylindriques 2 têtes
Pince multiprises 300mm	Toumevis 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 toumevis
Calibrateur	Coffret clés à douilles
Marche pieds 3 marches	Massette maçon
Jeu de 3 taraud de 4 mm	Monture scie à métaux
Pompe à dessouder	Baladeuse sur batterie
Assortiment métrique multi diamètre M5-12	Jeu de 9 clés mixte articulées
Broc polyéthylène 5L	Jeu de 5 limes
Broc polyéthylène 3L	Pied à coulisse digital
Pompe à graisse	désherber thermique
Pompe à graisse	Casque anti UV
Mètre en bois	Connes de signalisation

Descriptif	Descriptif
Extincteur 6kg tout feux	Pince ampèremétrique
Gilet rétro réfléchissant	Boîte 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 cadénassable
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
Masette 1,2kg	Tournevis zébra lame courte (tom pouce) 3,5mm
Chargeur de batteries	Tournevis zébra lame courte (tom pouce) 6mm
Système de condamnation disjoncteur BT	Réducteur 3/8-1/4
Clé à molette de 15"	Jeu de clé mixte à cliquet
Jeu de clé plate pour sacoche de 7....24mm	Clé mixte de 18 à cliquet
Jeu de tournevis plat isolé	
Pied de biche moyen 1000mm	

ANNEXE - 4-  
COMPTES D'EXPLOITATION PRÉVISIONNEL 2019

I. NOMBRE D'UNITE D'ŒUVRE	Réal 2019	Réal 2018
Nombre de kilomètres en ligne	2 344 376	2 304 239
Nombre de kilomètres HLP	358 631	359 979
<b>TOTAL kilomètres(hors affrétés)</b>	<b>2 703 007</b>	<b>2 664 218</b>
Affrétés		
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>2 703 007</b>	<b>2 664 218</b>
<b>Nombre de véhicules</b>		
en ligne	-	-
réserve	-	-
<b>TOTAL véhicules</b>	<b>85</b>	<b>85</b>
<b>Décomposition des heures de conduite</b>		
nb d'heures total d'heures voiture	140 707	143 939
<i>nb d'heures productives / conducteur / an</i>	<i>1 303</i>	<i>1 358</i>
nb total d'heures annexes	46 169	45 298
<i>nb d'heures annexes / conducteur / an</i>	<i>427</i>	<i>427</i>
nb d'heures improductives	-	-
<i>nb d'heures improductives/conducteur/an</i>	<i>-</i>	<i>-</i>
	-	-
<b>Nombre de conducteurs (ETC)</b>	<b>108,0</b>	<b>106,0</b>
II. COÛTS DU PERSONNEL D'EXPLOITATION	Réal 2019	Réal 2018
<b>Détail du coût moyen du poste conducteur/an</b>		
salaires bruts annuels	-	-
charges sociales	-	-
<b>COÛT GLOBAL CONDUITE</b>	<b>4 843 075</b>	<b>5 153 442</b>
<i>Coût du poste conducteur/an</i>	<i>44 774</i>	<i>48 617</i>
<i>Coût de l'heure de conduite en ligne</i>	<i>34,37</i>	<i>35,80</i>
<i>Coût de conduite /km</i>	<i>1,79</i>	<i>1,93</i>
<b>TOTAL PERSONNEL CONDUITE</b>	<b>4 843 075</b>	<b>5 153 442</b>
III. STRUCTURE SECTEURS	Réal 2019	Réal 2018
<i>Effectif en ETC</i>		
Maîtrise mouvements		
Centre Commun	22	22
<b>Total</b>	<b>22</b>	<b>22</b>
<b>Masse salariale</b>		
<b>Maîtrise mouvements</b>		
Salaires bruts annuels		
Charges Sociales		
<b>COÛT Maîtrise</b>		
<i>Coût du poste maîtrise/an</i>		
<b>Centre Commun</b>		
Salaires bruts annuels	1 076 646	893 294
Charges Sociales	453 264	410 856
<b>COÛT Centre Commun</b>	<b>1 529 910</b>	<b>1 304 150</b>
<i>Coût du poste centre commun/an</i>		
Loyers et couts des batiments	264 743	218 860
Outils métiers	97 816	154 596
Formation	33 413	22 757
Véhicules de service	51 277	56 423
Habillement	9 197	1 474
Nettoyage Sites	41 180	40 987
Gardiennage sites	123 117	110 776
Assistance technique Exploitation	374 556	286 465
<b>TOTAL STRUCTURE SECTEUR</b>	<b>2 525 209</b>	<b>2 196 489</b>

#9 - Les annexes

IV SURETE	Réel 2019	Réel 2018
<i>Effectif en ETC</i>		
salaires bruts annuels		
charges sociales		
<b>COÛT CONTRÔLE</b>		
<i>Coût agent/ an</i>		
<b>PG et centre commun Sûreté</b>		
Salaires bruts annuels		
Charges Sociales		
<b>COÛT GLOBAL PG et Sûreté / an</b>		
TOTAL coût du poste PG et Sécurité/ an		
<b>Médiation</b>		
<b>Sûreté habillement</b>		
<b>Autres frais sûreté</b>		
<b>TOTAL SURETE</b>		
<b>V. FRAIS KILOMETRIQUES (coût de roulage)</b>	<b>Réel 2019</b>	<b>Réel 2018</b>
<b>AUTOBUS</b>		
carburant	1 010 006	963 478
lubrifiant	18 771	17 772
pneumatique	57 281	55 051
Péage	27 380	26 011
<i>effectif personnel garage ETC</i>	-	-
pièces	187 660	302 423
main d'oeuvre	837 320	712 197
sous-traitance	-	-
<b>effectif personnel atelier central ETC yc chef</b>	-	-
pièces	-	-
main d'oeuvre	-	-
sous-traitance	-	-
autres	-	-
<b>total entretien</b>	-	-
nettoisement autobus	73 168	74 356
nettoisement locaux	-	-
<b>TOTAL /an</b>	-	-
<i>Coût/ km</i>	-	-
	-	-
<b>TRAMWAY</b>	-	-
énergie traction	97 509	99 199
<i>effectif personnel atelier ETC</i>	5	6
pièces	28 815	54 434
main d'oeuvre	285 038	278 769
sous-traitance	259 731	192 270
<b>total entretien</b>	573 583	624 672
nettoisement rames et locaux	10 345	41 954
Autres	5 242	490
<b>TOTAL /an</b>	686 679	766 315
<i>Coût/ km</i>		
<b>TOTAL FRAIS KILOMETRIQUES</b>	<b>2 898 266</b>	<b>2 818 404</b>

VI. ENTRETIEN DES INSTALLATIONS	TOTAL 2019	Réel 2018
<b>Bâtiments et Ouvrages d'Art</b>		
pieces	13 372	-
main d'oeuvre	-	-
<b>Effectif (etc)</b>	-	-
prestation externe	48 248	141 082
Autres	-	-
<b>Total BOA</b>	<b>61 620</b>	<b>141 082</b>
<b>Courants Forts</b>	-	-
pieces	6 564	-
main d'oeuvre	-	848
<b>Effectif (etc)</b>	-	-
prestation externe	37 873	20 015
Autres	-	-
<b>Total CFE</b>	<b>44 437</b>	<b>20 863</b>
<b>Voie</b>	-	-
pieces	8 833	-
main d'oeuvre	-	-
<b>Effectif (etc)</b>	-	-
prestation externe	4 672	51 898
Autres	-	-
<b>Total Voie</b>	<b>13 506</b>	<b>51 898</b>
<b>Courants Faibles</b>	-	-
pieces	271	2 320
main d'oeuvre	-	-
<b>Effectif (etc)</b>	-	-
prestation externe	- 4 528	-
Autres	30 217	15 427
<b>Total CFA</b>	<b>25 689</b>	<b>17 747</b>
<b>TOTAL ENTRETIEN DES INSTALLATIONS</b>	<b>145 252</b>	<b>231 590</b>
<b>VII. GESTION DES POINTS ACCUEIL, PARKINGS</b>	<b>Réel 2019</b>	<b>Réel 2018</b>
<b>Gestion des points accueil</b>		
<b>Effectif (etc)</b>		
salaires et charges sociales		
<b>total frais de personnel</b>		
Nettoiemment stations		
Gardiennage		
Energie stations		
Autres		
<b>Gare Routière</b>		
<b>Effectif (etc)</b>		
salaires et charges sociales		
<b>total frais de personnel</b>		
gardiennage		
Autres	10 143	10 113
<b>Parkings</b>		
<b>Effectif (etc)</b>		
salaires et charges sociales		
gardiennage		
nettoyage		
Autres		
<b>total frais parkings</b>		
<b>TOTAL GESTION DES POINTS ACCUEIL, PARKINGS</b>	<b>10 143</b>	<b>10 113</b>
<b>VIII. COMMERCIAL / MARKETING</b>	<b>Réel 2019</b>	<b>Réel 2018</b>
<b>Effectif (etc)</b>	9	
Salaires et Charges Sociales	541 530	427 729
	-	
Commisions Dépositaires	-	-
Campagne d'info/promo	140 740	126 163
Etudes / enquêtes	-	-
Autres frais	28 858	28 867
<b>TOTAL COMMERCIAL / MARKETING</b>	<b>711 129</b>	<b>582 759</b>

IX. FRAIS GENERAUX	Réel 2019	Réel 2018
<i>Effectif en ETC :</i>	8	
<b>Encadrement</b>		
<b>Maîtrise</b>		
<b>Autres personnels</b>		
Salaires et Charges	1 208 279	1 160 462
	-	-
<b>Impôts/ Assurances</b>		
CET	67 678	68 771
VT	-	-
Autres Impôts	27 462	23 680
Taxe sur les salaires	226 914	224 180
Assurances Véhicules	234 294	195 232
Autres assurances	33 626	-
Commissions bancaires	20 023	2 849
	-	-
<b>Frais divers</b>		
Voyages et déplacements	34 582	30 957
Réceptions	8 798	14 057
Formation	4 275	5 768
Recrutement et cotisations prof.	42 200	50 099
	-	-
<b>Autres</b>		
Fournitures	22 787	11 616
Eau, gaz, électricité	17 741	21 290
Véhicules de service	14 575	24 371
Honoraires	54 598	54 789
Etudes	7 150	-
Loyers	1 620	2 511
Locations diverses	1 076	2 818
Nettoyage des locaux	-	-
Gardiennage	-	-
Frais postaux et télécom.	41 833	52 150
Informatique, bureautique	66 713	69 926
Assistance technique	18 812	-
Divers	31 471	27 352
<b>TOTAL DES FRAIS GENERAUX</b>	<b>2 186 507</b>	<b>2 042 877</b>
<b>X. AFFRETEMENT (ou sous-traitance)</b>		
<b>XI Matériel + Frais fi</b>		
<b>Matériel + Frais fi</b>	<b>1 429 935</b>	<b>1 326 685</b>
<b>XII Amorts autres</b>		
<b>Amortissements</b>	<b>34 167</b>	<b>11 511</b>
<b>Récapitulatif Coût total en €</b>	<b>Réel 2019</b>	<b>Réel 2018</b>
Contribution Financière Forfaitaire	13 683 453	13 452 957
Pénalités contrat	- 10 000	- 10 000
Compensations tarifaires Lignes régulières et doublages	1 852 881	1 756 421
Compensations tarifaires TAD	133 534	131 803
Interressement qualité	60 256	36 605
Interressement fréquentation bus à la demande	-	-
TIPP	96 570	92 000
Dessertes événementielles	7 913	3 192
<b>Total recettes 2019 en €</b>	<b>15 824 606</b>	<b>15 462 977</b>
Personnel de conduite	4 843 075	5 153 442
Structure Secteurs	2 525 209	2 196 489
Sûreté		
Frais kilométriques	2 898 266	2 818 404
Entretien des infrastructures	145 252	231 590
Gestion des points d'accueil	10 143	10 113
Information / marketing	711 129	582 759
Frais généraux	2 186 507	2 042 877
Affrètement (sous-traitance)		
Matériel et Frais Financiers	1 429 935	1 326 685
Amorts autres	34 167	11 511
<b>Total Dépenses 2019 en €</b>	<b>14 783 682</b>	<b>14 373 870</b>
<b>Marge</b>	<b>1 040 924</b>	<b>1 089 107</b>

**ANNEXE - 5-**  
**ELEMENTS PHYSIQUES**  
Unités d'oeuvres - consistance de l'offre de l'année 2019

	2019			tours sautés	Kms totaux - tours sautés	Heures commerciales	Heures tours sautés	commerciales tours sautés	Véhicules hors réserves	
	Commerciaux	HLP	Totaux							
Scolaire A	3 114,99	5 962,21	9 077,20		9 077,20	431,73	0,00	431,73	Car scolaire	1
Scolaire B1	4 709,72	8 705,95	13 415,67		13 415,67	435,38	0,00	435,38	Car scolaire	1
Scolaire B2	637,74	6 995,28	7 633,02		7 633,02	128,75	0,00	128,75	Car scolaire	1
Scolaire D	2 706,72	5 356,02	8 062,74		8 062,74	442,57	0,00	442,57	Car scolaire	1
Scolaire C	8 280,65	8 803,67	17 084,32		17 084,32	693,93	0,00	693,93	Moyen car	1
Scolaire E1	12 471,09	8 218,25	20 689,34	-6,13	20 683,21	799,30	-0,24	799,06	Car scolaire	2
Scolaire E2	6 883,23	7 603,67	14 486,90		14 486,90	493,15	0,00	493,15	Car scolaire	2
Scolaire J	6 621,81	5 747,03	12 368,84		12 368,84	693,33	0,00	693,33	Car scolaire	1
Scolaire O	6 403,24	6 855,71	13 258,95		13 258,95	403,38	0,00	403,38	Moyen Car	1
Scolaire R	4 515,56	8 564,95	13 080,51		13 080,51	438,80	0,00	438,80	Car scolaire	1
Scolaire S	6 975,29	19 235,82	26 211,11		26 211,11	597,68	0,00	597,68	Car scolaire	2
Scolaire Y	3 666,68	4 903,25	8 569,93		8 569,93	179,95	0,00	179,95	Minibus	1
Scolaire M	8 779,18	7 038,37	15 817,55		15 817,55	452,03	0,00	452,03	Moyen Car	2
Scolaire N (PIG)	1 235,44	2 047,64	3 283,08	-4,94	3 278,14	89,93	-0,14	89,80	Moyen car	1
Scolaire TESS	1 221,80	4 042,65	5 264,45		5 264,45	318,97	0,00	318,97	Car scolaire	1
Scolaire 19S	1 366,01	2 115,81	3 481,82		3 481,82	78,32	0,00	78,32	Moyen car	1
Ligne T	156 110,35	850,73	156 961,08	-594,00	156 367,08	16 819,40	-63,65	16 755,74	CITADIS	3
Ligne 1	234 072,93	32 776,00	266 848,93	-256,19	266 592,74	15 664,40	-15,04	15 649,36	Standard	5
Ligne 2	37 948,15	5 919,20	43 867,35	-9,31	43 858,04	4 046,80	-0,86	4 045,94	Minibus	1
Ligne 3	142 269,61	8 106,38	150 375,99	-236,54	150 139,45	10 692,98	-16,82	10 676,16	Moyen bus	2
Doublage 3s	3 522,46	2 817,91	6 340,37		6 340,37	371,85	0,00	371,85	Standard	1
Ligne 4	58 350,10	5 112,26	63 462,36	-51,87	63 410,49	3 558,57	-2,91	3 555,66	Minibus	1
Ligne 5	169 115,52	14 131,46	183 246,98	-134,48	183 112,50	5 637,43	-4,14	5 633,30	Car	3
Doublage 5s	8 993,95	7 410,71	16 404,66		16 404,66	347,40	0,00	347,40	Car scolaire	1
Ligne 6	122 684,00	15 926,27	138 610,27	-321,80	138 288,47	8 380,50	-19,46	8 361,04	Moyen bus	2
Ligne 7	100 754,18	13 487,09	114 241,27	-109,79	114 131,48	7 276,37	-6,99	7 269,37	Standard	2
									Moyen bus	1
Ligne 8	295 359,39	15 832,73	311 192,12	-449,86	310 742,26	13 258,30	-19,17	13 239,13	Standard	3
Doublage 8s	11 542,34	10 554,20	22 096,54		22 096,54	552,27	0,00	552,27	Car scolaire	1
Ligne 12	8 308,93	6 909,69	15 218,62	-59,81	15 158,81	389,18	-1,53	387,65	Car	2
Doublage 12s	4 003,37	2 383,71	6 387,08		6 387,08	106,25	0,00	106,25	Car scolaire	1
Ligne 9	118 438,81	19 182,31	137 621,12	-131,65	137 489,47	3 836,00	-3,67	3 832,33	Car	3
Doublage 9s	10 525,41	13 995,40	24 520,81		24 520,81	474,98	0,00	474,98	Car	1
Ligne 10	61 847,42	9 734,67	71 582,09	-73,45	71 508,64	3 632,83	-3,73	3 629,11	Moyen bus	1
Doublage 10s	1 191,25	1 658,97	2 850,22	-8,39	2 841,83	104,52	-0,31	104,21	Car scolaire	1
Ligne 11	198 156,15	14 438,20	212 594,35	-19,71	212 574,64	7 787,78	-0,72	7 787,06	Car	2
Doublage 11s	27 857,42	9 770,09	37 627,51		37 627,51	1 040,25	0,00	1 040,25	Car scolaire	0
Ligne 13	127 477,19	12 443,61	139 920,80	-174,70	139 746,10	7 425,67	-9,27	7 416,40	Minibus	2
Ligne 14	25 673,94	5 909,19	31 583,13	-8,83	31 574,30	2 453,77	-0,69	2 453,08	Minibus	1
Doublage 14s	456,78	324,99	781,77		781,77	94,30	0,00	94,30	Moyen bus	1
Ligne 15	15 254,63	694,53	15 949,16	-10,01	15 939,16	1 165,20	-0,73	1 164,47	Minibus	0
Doublage 15s	8 039,40	7 556,77	15 596,17		15 596,17	628,05	0,00	628,05	Moyen bus	0
Ligne 16	46 395,01	6 742,45	53 137,46	-18,44	53 119,03	3 820,30	-1,33	3 818,97	Moyen bus	1
Ligne Tbus	6 050,40	1 765,32	7 815,72		7 815,72	421,00	0,00	421,00	Moyen bus	0
TAD	267 068,00		267 068,00		267 068,00	17 245,00	0,00	17 245,00	Minibus	5
	<b>2 347 056,24</b>	<b>358 631,12</b>	<b>2 705 687,36</b>	<b>-2 679,89</b>	<b>2 703 007,46</b>	<b>143 908,56</b>	<b>-171,37</b>	<b>143 737,19</b>		<b>67,00</b>

ANNEXE - 6-  
RATIO V/K DÉTAILLÉ PAR LIGNE

**A. Évolution Ratio V/K - Lignes Régulières - Année 2019**

	2 019		
	Fréq	Kms	V/ K
T - Charrel\Gare	2 429 965	156 110,35	15,57
1 - Pole\Paluds	762 801	234 072,93	3,26
2 - Gare SNCF\Passons	90 143	37 948,15	2,38
3 - Pin vert\LeVerger	588 724	142 269,61	4,14
3S (H) - Pin vert\LeVerger	26 179	3 522,46	7,43
4 - Penne\C Major\Pole	58 465	58 350,10	1,00
5 - Bouilladisse\Aubagne	166 871	169 115,52	0,99
5S - Bouilladisse\Aubagne	18 975	8 993,95	2,11
6 - Pen-s-Huv\Pole Echanges	307 206	122 684,00	2,50
7 - Gémenos\Aubagne	282 847	100 754,18	2,81
8 - St Zach \Auriol \ Roque \ Pole	496 011	295 359,39	1,68
8S - St Zach \ Auriol \ Roque \ Pole (Modif Itineraire Sept18)	25 457	11 542,34	2,21
12 - Auriol Pont de Joux\ Artauds \ Gare (Modif ex L8S par autoroute Sept18 renommée N°L12 Sept 19)	11 329	8 308,93	1,36
12S - Auriol Pont de Joux\ Artauds \ Gare (N°L12S par autoroute Sept 19)	6 270	4 003,37	1,57
9 - St Zach\Artauds\Pole	110 953	118 438,81	0,94
9S - St Zach\Artauds\Pole	20 471	10 525,41	1,94
10 - LaTreille\Pole Echange	116 990	61 847,42	1,89
10S - LaTreille\Pole Echange	4 463	1 191,25	3,75
11 - Cuges\Les Pins\Aubag	228 128	198 156,15	1,15
11S - Cuges\Les Pins\Aubag	26 405	27 857,42	0,95
13 - La Garenne\Cimetière des Fenestrelles - La Garenne \Gare	189 328	127 477,19	1,49
14- Lot. La Louve \Gare	65 983	25 673,94	2,57
14S - Lot. La Louve \Gare	4 034	456,78	8,83
15 - La Thuilière\Gare	15 731	15 254,63	1,03
15S - La Thuilière\Gare	10 175	8 039,40	1,27
16 - Lot. Les Solans\Gare	95 993	46 395,01	2,07
Tbus - La Garenne \Gare	16 373	6 050,40	2,71
<b>Total</b>	<b>6 176 270</b>	<b>2 000 399</b>	<b>3,09</b>

**A. Évolution Ratio V/K - Circuits Scolaires - Année 2019**

	2 019		
	Fréq	Kms	V/ K
C-Scolaire A - Roquevaire La Dorgale\Coll. L. Aragon	13 762	3 114,99	4,42
C-Scolaire B - Auriol St Barthélémy \Coll. Ubelka - Scol B1 à compter de Sept 18	24 185	4 709,72	6,39
C-Scolaire B2 - Auriol St Barthélémy \Coll. Ubelka - à compter de Sept 18	9 981	637,74	
C-Scolaire D - Auriol Hameau du Moulin de Redon\Coll. Ubelka	18 688	2 706,72	6,90
C-Scolaire C - Auriol Mairie\Coll. Ubelka	12 910	8 280,65	1,56
C-Scolaire EF - La Bouilladisse - La Destrousse\Coll. L. Aragon - Scol E1 à compter de Sept 18	38 313	12 471,09	3,53
C-Scolaire E2 - La Bouilladisse - La Destrousse\Coll. L. Aragon - à compter de Sept 18	30 037	6 883,23	
C-Scolaire J - Aubagne St Pierre les Aubagne\Coll. Lakanal	21 377	6 621,81	3,23
C-Scolaire O - Roquevaire CV \Gare d'Aubagne	15 340	6 403,24	2,40
C-Scolaire R - Roquevaire La Sounce\Coll. L. Aragon	14 070	4 515,56	3,12
C-Scolaire S - La Destrousse Souque Nègre\Coll. Ubelka	36 724	6 975,29	5,26
C-Scolaire Y - Aubagne Campagne \Gare d'Aubagne	3 806	3 666,68	1,04
C-Scolaire M - Ecole primaire Maternelle Auberge neuve	12 475	8 779,18	1,42
C-Scolaire N (PIG) - Ecole primaire Maternelle Le pigeonnier	4 568	1 235,44	3,70
C-Scolaire TESS - Ecole primaire Maternelle Tessala	6 676	1 221,80	5,46
C-Scolaire 19S - Eglise Roquevaire - Coll L Aragon	8 136	1 366,01	5,96
<b>Total</b>	<b>271 046</b>	<b>79 589</b>	<b>3,40</b>

**A. Évolution Ratio V/K - TAD - Année 2019**

	2 019		
	Fréq	Kms	V/ K
Zone 1	15 594	38 163	0,41
Zone 2	13 685	45 493	0,30
Zone 3	27 368	46 098	0,59
Zone 4	73 479	137 314	0,54
<b>Total</b>	<b>130 126</b>	<b>267 068</b>	<b>0,50</b>

ANNEXE - 7-  
LISTE DU PERSONNEL - y compris services sous-traités  
Evolution, recrutements (CDI-CDD) et départs

SERVICE	EMBAUCHE	CHANGEMENT DE FONCTION	DEPART
Conduite	1	2	
Employé	1		
Agent de Maitrise		3	1
Cadre	1	1	
Total	3	6	1

## ANNEXE - 8- LIASSES FISCALES

Il est convenu qu'il n'est ni opportun, ni possible de fournir ces documents au titre du groupement. D'une part, non opportun pour la SPL Façonéo, qui n'assure pas uniquement une mission de service de transport de voyageurs mais exerce des activités complémentaires d'aménagement, de construction et de renouvellement d'habitat urbain, et d'autre part, impossible pour la RTM, qui en tant qu'EPIC n'est pas soumise à la production de liasse fiscale.





Lignes de l'agglo

SU PATS D'AUBAGNE ET DE L'ETOILE



LA METROPOLE

Mobilité



ZI Les Paluds - 747 Avenue de la Fleuride  
13400 Aubagne

- Infos réseau : 04 42 03 24 25
- Site internet : [lignes-agglo.fr](http://lignes-agglo.fr)



[faconeo.com](http://faconeo.com)  
[rtm.fr](http://rtm.fr)

SEM SPL  
**Faconeo**  
GROUPE PUBLIC EXPERT

**RTM**

Reçu au Contrôle de légalité le 26 novembre 2020