

## MÉTROPOLE AIX-MARSEILLE PROVENCE

\* \* \*

\* \* \*

### CONVENTION DE DÉLÉGATION DE SERVICE PUBLIC AYANT POUR OBJET L'EXPLOITATION DU RÉSEAU DE TRANSPORT PUBLIC AIX-EN-BUS ET L'EXPLOITATION ET LE GARDIENNAGE DE PARCS RELAIS

#### Protocole de fin de contrat

ENTRE :

- **La Métropole Aix-Marseille Provence**, ayant son siège administratif sis au Palais du Pharo, 58 boulevard Charles-Livon – 13007 Marseille et représentée par son Président en exercice, Madame Martine VASSAL, dûment habilité par délibération n° FAG001-4256 en date du 20 septembre 2018, rendue exécutoire par sa transmission en Préfecture des Bouches du Rhône.

Ci-après, dénommée « **la Métropole** » ou « **l'Autorité Délégante** »

D'UNE PART,

- **La société Keolis Pays d'Aix**, société à responsabilité limitée, au capital de 10.010.060 euros, dont le siège social est situé 100 rue Richard Trevithick – CS 90590 – 13594 Aix-en-Provence Cedex 3, inscrite au Registre du commerce d'Aix-en-Provence, sous le numéro 533 545 794, représentée par Monsieur Laurent VERSCHELDE, en qualité de Gérant.

Ci-après, dénommée « **Keolis Pays d'Aix** » ou « **le Délégataire** »

D'AUTRE PART,

Ci-ensemble désignées individuellement « **la Partie** » ou collectivement « **les Parties** ».

## **Chapitre I - Evolution du Contrat du 23 avril 2019 au 3 novembre 2019**

### **Article 1 - Ajustement de l'offre du 23 avril 2019 au 3 novembre 2019**

L'Avenant 12 avait acté par anticipation la restructuration de toutes les lignes à la suite de la mise en place du BHNS. D'autres adaptations ont été rendues nécessaires après sa mise en service afin d'adapter l'offre à la demande, à la fréquentation et au plan de circulation.

#### **1.1 Période Avril 2019 > Septembre 2019**

L'ensemble des modifications sur cette période sont induites par la fermeture du Cours Sextius, qui a entraîné des déviations sur les lignes ci-dessous d'avril 2019 à septembre 2019.

##### **Ligne 3**

La fermeture du Cours Sextius a nécessité de revoir l'itinéraire de la ligne.

En direction de Grande Bastide, le parcours Bd Jean Jaurès > Cours Sextius > Avenue de la République > Cours des Minimes est raccourci. Le bus passe directement Bd Jean Jaurès > rue de la Molle > Cours des Minimes.

Cette modification a occasionné une baisse des UO de la ligne.

##### **Ligne 12**

La modification du plan de circulation sur le secteur Europe / Juvénal a nécessité de revoir l'itinéraire de la ligne.

La fermeture du « tourne à gauche » Avenue Mouret > Avenue de L'Europe Ouest oblige les bus au départ de Mouret Gare Routière à devoir faire un demi-tour au niveau du rond-point du « mur d'eau » puis à revenir vers l'avenue de l'Europe pour reprendre leur parcours en direction de Couteron Eglise.

Cette modification a occasionné une augmentation des UO de la ligne.

##### **Ligne 13**

La fermeture du Cours Sextius a nécessité de revoir l'itinéraire de la ligne.

En direction de Puyricard Centre, le parcours Bd Jean Jaurès > Cours Sextius > Avenue de la République > Avenue de Lattre de Tassigny est raccourci. Le bus passe directement Bd Jean Jaurès > rue de la Molle > Avenue de Lattre de Tassigny.

Cette modification a occasionné une baisse des UO de la ligne.

### Ligne M3

La fermeture du Cours Sextius a nécessité de revoir l'itinéraire de la ligne.

En direction de Piscine Yves Blanc, le parcours Bd Jean Jaurès > Cours Sextius > Avenue de la République > Avenue Napoléon Bonaparte est allongé. Le bus emprunte un parcours plus long : Bd Jean Jaurès > rue de la Molle > Avenue de la République > Avenue Napoléon Bonaparte.

Afin de ne pas augmenter le nombre de bus affectés à la ligne, l'offre de la ligne est baissée (3 courses sont supprimées).

Cette modification a occasionné une baisse des UO de la ligne.

L'impact de ces déviations sur les unités d'œuvre et sur la Contribution Forfaitaire est présenté ci-dessous :

Ligne	Delta Km	Delta H	Dépenses	Recettes	CF
03	- 522	- 39	- 1 558	- 145	- 1 413
12	5 257	245	15 689	1 463	14 226
13	- 5 561	- 300	- 16 599	- 1 548	- 15 051
M3	- 2 218	- 142	- 6 276	- 112	- 6 163
<b>Total général</b>	<b>- 3 044</b>	<b>- 236</b>	<b>- 8 743</b>	<b>- 342</b>	<b>- 8 401</b>

## 1.2 Période Septembre 2019 > 4 novembre 2019

### Ligne 3

La fermeture du Cours Sextius a nécessité de revoir l'itinéraire de la ligne.

En direction de Grande Bastide, le parcours Bd Jean Jaurès > Cours Sextius > Avenue de la République > Cours des Minimes est remplacé par un parcours plus court : Bd Jean Jaurès > rue de la Molle > Cours des Minimes.

Cette modification a occasionné une baisse des UO de la ligne.

### Ligne 4

La fin des travaux sur le centre des Milles a nécessité de revoir l'offre de la ligne.

En raison de travaux, la ligne en direction du Val Saint André avait été déviée afin d'éviter le centre des Milles. La fin des travaux marque le retour de l'itinéraire habituel. Ainsi le parcours « travaux » (D9 > Avenue Louis Armouriq > Avenue Mistral > Centre Commercial des Milles) est remplacé par l'itinéraire habituel (D9 > Avenue Louis Armouriq > Avenue Requier > Avenue Durbec > Rue Decanis > Avenue Roche > Avenue Bressier > Bd Angenot > Centre Commercial des Milles).

Le retour à l'itinéraire normal, a 2 incidences sur la ligne :

- > Un allongement du parcours
- > Des temps de parcours revus à la baisse (ils avaient été augmentés le temps des travaux).

Ces modifications ont occasionné une augmentation des UO de la ligne.

### Ligne 7

L'offre de la ligne est revue à la baisse afin de tenir compte de son nouvel itinéraire : avec le lancement de la ligne l'Aixpress, la ligne 7 ne dessert plus la faculté mais propose un parcours plus à l'Ouest afin de desservir l'Hôpital Privé de Provence.

Les renforts d'offre dont bénéficiait la ligne 7 en heures de pointe sont supprimés.

Cette modification a occasionné une baisse des UO de la ligne.

### Ligne 8

L'itinéraire de la ligne connaît plusieurs modifications :

- > Report du terminus de la ligne de l'arrêt Grande Thumine à l'arrêt Margueride.
- > Modification du parcours de la ligne afin de desservir le centre Cial Bouffan. Le parcours Bd de la Grande Thumine <> Avenue des Jardins d'Estelles <> Route de Galice est remplacé par un parcours plus long : Bd de la Grande Thumine <> Bd Clos Gabriel <> Bd des 2 Ormes <> Av. de la Bredasque <> Route de Berre <> Route de Galice.

Ces modifications ont occasionné une augmentation des UO de la ligne.

### **Ligne 8S**

L'itinéraire de la ligne a été adapté à la suite des modifications de parcours de la ligne 8.  
Ces modifications ont occasionné une augmentation des UO de la ligne.

### **Ligne 9**

L'offre de la ligne est modifiée afin que toutes les courses desservent l'arrêt Château Galice (en remplacement d'une course sur deux).

Cette modification a occasionné une augmentation des UO de la ligne.

### **Ligne 9S**

La parcours de la ligne est modifié afin de desservir l'arrêt Château Galice.

Cette modification a occasionné une augmentation des UO de la ligne.

### **Ligne 10**

L'itinéraire de la ligne, les dimanches et jours férié, est modifié afin de desservir le P+R Krypton.

Le parcours Avenue de Brossolette <> Avenue Ferrini est remplacé par un parcours plus long : Avenue de Brossolette <> rue de la Fourane <> Avenue Gaston Berger <> passerelle <> Avenue de Meyran <> Avenue Ferrini.

Cette modification a occasionné une augmentation des UO de la ligne.

### **Ligne 11**

L'itinéraire de la ligne est modifié afin de desservir l'arrêt C22 (Puyricard) par la création d'un « piston ».

Le parcours Bd d'Estienne de Saint Jean <> Rue de l'Enclos est remplacé par un parcours plus long : Bd d'Estienne de Saint Jean <> Avenue de Régis <> Bd Carelle <> Avenue de Régis <> Rue de l'Enclo

Cette modification a occasionné une augmentation des UO de la ligne.

### **Ligne 12**

L'itinéraire de la ligne est modifié afin de dissocier les sens de circulation de la ligne dans le centre de Puyricard.

Ainsi dans le sens Ouest > Est, le parcours Avenue Orsini > rue Maitre Peloutier > Av. de San Peyres est remplacé par un parcours plus long : Avenue Orsini > Avenue Pierre Gay > Avenue San Peyres.

Cette modification a occasionné une augmentation des UO de la ligne.

### **Ligne 13**

La fermeture du Cours Sextius a nécessité de revoir l'itinéraire de la ligne.

En direction de Puyricard Centre, le parcours Bd Jean Jaurès > Cours Sextius > Avenue de la République > Avenue de Lattre de Tassigny est remplacé par un parcours plus court : Bd Jean Jaurès > rue de la Molle > Avenue de Lattre de Tassigny.

Cette modification a occasionné une baisse des UO de la ligne.

### **Ligne 14**

L'itinéraire de la ligne est modifié afin de desservir par un « piston » l'arrêt Luynes 2 (prison de Luynes).

Le temps de parcours de la ligne est allongé et afin de ne pas augmenter le nombre de véhicules affectés à la ligne, l'offre est ajustée (2 courses sont supprimées).

Cette modification a occasionné une baisse des UO de la ligne.

### **Ligne 16**

L'itinéraire de la ligne est modifié afin de desservir l'hôpital Pontier.

Le parcours Bd Briand > Bd Jean Jaurès > Rue de la Molle > Avenue de la République est remplacé par un parcours plus long : Bd Briand > Avenue Pasteur > Avenue Pontier > Avenue de Lattre de Tassigny > Avenue de la République.

Cette modification a occasionné une augmentation des UO de la ligne.

### **Ligne 22**

L'itinéraire de la ligne est modifié afin de reporter le terminus de la ligne de l'arrêt Pompidou à l'arrêt Mozart.

Le parcours Cours des Minimes > Rue de L'entrepôt > Avenue Pompidou est remplacé par un parcours plus court : Cours des Minimes > Avenue de Lattre de Tassigny > Avenue Pontier > Avenue des Musiciens.

Cette modification a occasionné une baisse des UO de la ligne.

### **Ligne 23**

L'offre de la ligne est modifiée afin de renforcer la fréquence en heure de pointe soir qui passe de 45' à 25'.

Cette modification a occasionné une augmentation des UO de la ligne.

### **Ligne M1**

L'itinéraire de la ligne est modifié afin :

> D'emprunter la rue de l'Opéra en remplacement d'un passage par la rue de la Mule Noire.

> De desservir l'arrêt Rotonde Mirabeau (nécessite de faire le tour de la Rotonde)

Ces modifications ont occasionné une baisse des UO de la ligne.

## Ligne M2

L'itinéraire de la ligne est modifié afin de desservir l'arrêt Rotonde Mirabeau (nécessite de faire le tour de la Rotonde).

Cette modification a occasionné une augmentation des UO de la ligne.

## Ligne M3

L'itinéraire de la ligne est modifié afin de desservir l'arrêt Ganay (au plus près de la place des Prêcheurs). Le temps de parcours de la ligne est allongé et afin de ne pas augmenter le nombre de véhicules affectés à la ligne, l'offre est ajustée (1 course est supprimée).

Cette modification a occasionné une baisse des UO de la ligne.

L'impact de ces modifications sur les unités d'œuvre et sur la Contribution Forfaitaire est présenté ci-dessous :

Ligne	Delta Km	Delta H	Dépenses	Recettes	CF
03	-288	-176	-860	-80	-780
04	684	-258	2 042	190	1 851
07	-12 036	-496	-35 922	-3 351	-32 572
08	9 848	301	29 394	2 742	26 653
08S	223	5	666	62	604
09	11 904	23	35 530	3 314	32 215
09S	293	19	875	82	793
10	471	30	1 406	131	1 275
11	2 670	32	7 970	743	7 226
12	1 852	208	5 528	516	5 013
13	-2 694	-177	-8 041	-750	-7 291
14	-571	-54	-1 705	-159	-1 546
16	3 681	283	10 986	1 025	9 961
22	-890	-107	-2 656	-248	-2 408
23	7 070	213	21 101	1 968	19 133
M1	-452	54	-1 280	-23	-1 257
M2	126	122	355	6	349
M3	-752	307	-2 127	-38	-2 089
<b>Total général</b>	<b>21 139</b>	<b>330</b>	<b>63 261</b>	<b>6 131</b>	<b>57 130</b>

### 1.3 Bilan global des modifications d'avril à novembre 2019

Les dépenses et les recettes sont valorisés conformément à l'article 13 du Contrat de Délégation de Service Public.

**L'impact global en Contribution Forfaitaire des modifications d'offre est de 48 729 € HT valeur avril 2011, avec une année 2019 proratisée du 1 janvier au 3 novembre.**

## Article 2 – Impact du projet BHNS

Le Délégué a réalisé la fourniture et l'installation d'un mur d'images nécessaires à la supervision du BHNS dans le cadre de la mise en place du nouveau PCC. Cette dépense n'était pas prévue au Contrat de Délégation de Service Public et s'élève à 8 739 €. Ces investissements sont dans l'inventaire des biens de retour rendus à la Métropole pour une VNC à 0 €.

Le Délégué a mis en place des moyens supplémentaires non prévus au Contrat de Délégation de Service Public pour assister les voyageurs sur les lignes 4 et 8 à la suite d'une modification des tracés, soit 8 agents d'information pendant 10 jours.

Concernant la ligne 4, le Délégué a réalisé les actions suivantes :

- Impression des nouvelles grilles horaires, pose aux arrêts de la ligne, mise à jour des têtes d'arrêt
- Mise à jour du dépliant horaire sur le ligne internet
- Envoi SMS aux clients abonnés au service
- Messages en embarqué
- Impression de nouveaux dépliants
- Présence d'agents d'info dans les bus et aux arrêts (4 personnes x 5 jours)
- Envoi des éléments au Pilote.com pour mise à jour de la recherche d'itinéraire

Concernant la ligne 8, le Délégué a ajouté la présence aux arrêts et dans les bus de 8 personnes pendant 10 jours.

L'ensemble des coûts afférents aux éléments ci-dessus représentent 8 534 € en moyens humains.

La Métropole a demandé la gratuité du BHNS pour les clients le jour du lancement soit le 2 septembre 2020. Cette prestation est indemnisée à hauteur des journées de gratuité déclenchées dans le cadre des pics de pollution (Article 6 de l'Avenant 9) soit 5 000 €.

**L'impact global en Contribution Forfaitaire de l'article 2 est donc de 22 273 € HT valeur avril 2011.**

### Article 3 – Impact du changement de billettique

Le changement de billettique de Vix à Conduent a occasionné de nombreuses difficultés au Délégué. Certaines n'ont pu être surmontées sans l'ajout de ressources (agence commerciale, conducteurs le dimanche pour déchargement des véhicules, etc.) ou de moyens matériels. Les éléments sont listés ci-dessous :

- Distributeurs Automatiques de Titres :

La mise en place des distributeurs automatique de titres a été réalisée en mode dégradé ce qui a nécessité la mise en place de moyens supplémentaires pour réaliser la collecte des fonds.

L'absence de cassettes de remplacement a occasionné des coûts supplémentaires (sacs scellés spécifiques et temps de tournée).

L'absence de données concernant les recettes présentes au sein de chaque DAT (cassette et recycleur) a contraint le Délégué à planifier des tournées de collecte de fond en « aveugle » ce qui a entraîné pour certains DAT des coûts de collecte supérieurs aux recettes perçus.

- Ressources et matériels Agence commerciale :

La mise en place des nouveaux Terminaux Point de vente Conduent et les lenteurs et dysfonctionnements afférents (problème de paramétrage des titres, etc.), la nécessité de créer systématiquement des nouvelles cartes et le temps de traitement des scolaires dans Pégase ont fortement impacté l'agence commerciale et les clients.

Avec l'accord de la Métropole, Keolis Pays d'Aix a mis en place les moyens nécessaires pour limiter les impacts clients ce qui s'est traduit par 875 heures au titre des renforts en file d'attente, renforts en guichet supplémentaires (au-delà des périodes habituelles du 25/08 au 30/09), renforts pour l'enregistrement des scolaires (1er juillet au 20/09), soit 17 500 € à un taux horaire de 20 €/heures.

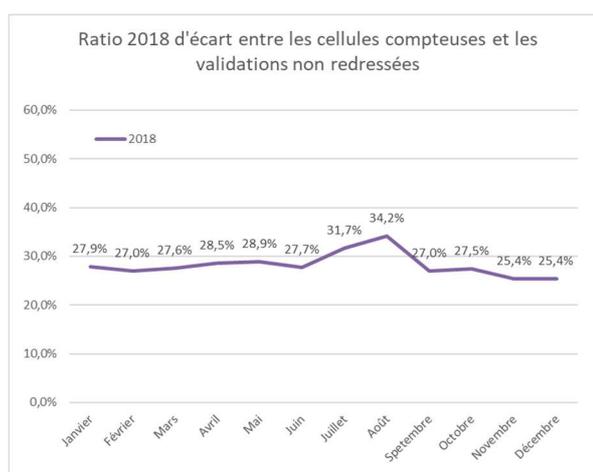
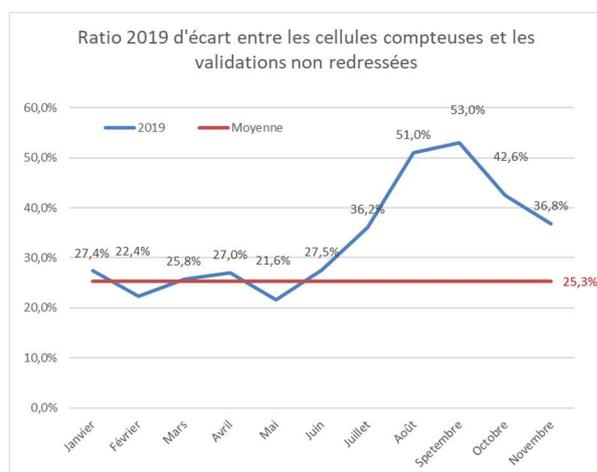
- Infra sol

KPA a réalisé 4 opérations dégradées de chargement de topologie le week-end nécessitant la présence de 2 conducteurs supplémentaires et d'un technicien courant faible. Le coût de ces opérations est évalué à 4 000 €.

- Conséquences des dysfonctionnements billettique sur les validations :

Malgré les ressources et moyens matériel mis en place, le changement billettique a entraîné une importante baisse des recettes pour le Délégué. Cette baisse se traduit notamment par une forte baisse des validations liée à l'indisponibilité des équipements de ventes et des matériels embarqués.

Le ratio Validation sur Cellule compteuse était de 25.3% avant la mise en place de la billettique Conduent. Il se déforme très négativement avec les pertes de validations constatée de juillet à septembre 2019. La situation s'améliore à partir d'octobre (cf. graphique ci-dessous).



NB : Les données sont hors Validations BHNS.

Le redressement des validations sur la base de ce taux amène à une perte de 529 078 validations sur la période de juillet à septembre 2019.

	juillet	août	septembre	Total
Validations réelles 2019	587 691	375 786	707 452	1 670 929
Données Cellules compteuses 2019	920 543	767 590	1 188 559	2 876 692
Estimation des validations pour un taux moyen 25,3%	687 941	573 636	888 235	2 149 812
<b>Perte de validation estimée sur réseau hors BHNS</b>	<b>100 250</b>	<b>197 850</b>	<b>180 783</b>	<b>478 883</b>
Validations réelles 2019 Ligne A			148 458	148 458
Ecart moyen Validation versus cellules compteuses			-40,5%	0
Estimations des données Cellules compteuses 2019			249 418	249 418
Estimation des validations pour un taux moyen 25,3%			198 654	198 654
<b>Perte de validation BHNS iso méthode réseau de base</b>			<b>50 196</b>	<b>50 196</b>
<b>Total</b>	<b>100 250</b>	<b>197 850</b>	<b>230 979</b>	<b>529 078</b>

La valorisation des validations perdues se fait sur la base du R/V avant billettique Conduent soit 0.467 € HT (rapport entre les recettes 2018 de 4 831 468 € et les validations 2018 s'élevant à 10 356 316 validations).

La perte de recette estimée est donc de  $529\,078 \times 0.467 = 246\,828$  € HT.

**Au global, le coût total de l'impact du changement billettique est de 19 143 € HT € et une perte de recettes de – 246 828 € HT, ce qui engendre une hausse de la Contribution Forfaitaire de 265 971 € HT valeur avril 2011.**

## Chapitre II - Effet de la résiliation anticipée du Contrat au 3 novembre 2019

Par avenant n°9 en date du 21 octobre 2017, les parties ont acté le principe d'une résiliation de la convention de DSP pour motif d'intérêt général. L'avenant n° 11 en date du 20/11/2018 précise le sort des biens.

La Métropole et le Délégué se sont accordés sur le fait que l'anticipation de la fin du contrat de Délégation de Service Public ne donnerait pas lieu à indemnisation.

### *1. Matériels roulants acquis par le Délégué : 156 965 €*

- 6 Minibus + Sprinter city 65, de 1ère immatriculation mi- 2013 (numéros de parc 132040 à 132045) opérant actuellement sur des lignes régulières : 76 830 €.

- 8 Minibus Modulis 30, de 1ère immatriculation fin 2014 (numéros de parc de 140468 à 140475) opérant actuellement sur les secteurs TAD : 78 880 €.

-2 minibus city 21 de 1ère Immatriculation début et fin 2012 (numéros de parc de 122017 et 122109) opérant sur le TAD : 1 255 €.

### *2. Matériels roulants acquis par le Délégué à réformer : 988 €*

- 4 Autobus standard SETRA de 1ère Immatriculation fin 2006 (numéros de parc de 69292 à 69295) opérant sur les lignes régulières durant les travaux BHNS. : 0 €.

- 2 Autobus standard SETRA de 1ère Immatriculation fin 2007 (numéros de parc de 79367 à 79368) opérant sur les lignes régulières durant les travaux BHNS. : 988 €.

### *3. Sanitaires de bout de ligne : 31 789 €*

- 6 équipements acquis au 1<sup>er</sup> janvier 2012 et les équipements construits et aménagés aux points Galice, Cuques et Arbaud : 31 789 €

### *4. Equipements de l'atelier d'entretien et de maintenance des matériels roulants : 180 715 €*

Equipements lourds d'atelier en ce compris les chandelles et matériels d'élévation, (ponts mobiles, tréteaux...), matériels de soudage, outillage et quincaillerie dimensionné pour une équipe adaptée au parc de matériels roulants exploits, rayonnage permettant le stockage dans des conditions d'hygiène et de sécurité minimales : 180 715 €.

### *5. Autres bien nécessaires à l'exploitation des services délégués : 252 547 €*

Les autres bien nécessaires à l'exploitation, notamment le matériel embarqué, le mobilier et l'informatique : 252 547 €.

La liste des biens est présentée dans la note réalisée par le cabinet Ecosi du 7 février 2020.

### *6. Reprise du dépôt par l'Autorité Délégante : 253 037 €*

Le dépôt faisant retour à l'Autorité Délégante et le bien étant non totalement amorti, l'Autorité Délégante doit racheter la valeur nette comptable du dépôt : 253 037 €.

**La somme globale de rachat des biens du chapitre II est de 876 041 € HT Euros 2019.**

### Chapitre III - Incidences financières

#### 1. Bilan financier du protocole hors rachat du matériel (Chapitre I)

Le bilan financier du protocole hors rachat de matériel/dépôt (Chapitre I) s'élève en Contribution Forfaitaire à 339 330 € HT valeur avril 2011.

I - Article 1		
	Dépenses	54 518
	Recettes	5 789
	CF	48 729
I - Article 2		
	Dépenses	17 273
	Recettes	-5000
	CF	22 273
I - Article 3		
	Dépenses	21 500
	Recettes	-246 828
	CF	268 328
<b>Total</b>		
	<b>Dépenses</b>	<b>93 291</b>
	<b>Recettes</b>	<b>-246 039</b>
	<b>CF</b>	<b>339 330</b>

Le tableau ci-dessous intègre l'impact des dispositions du Chapitre I du présent avenant.

### **Rappel du calcul de la Contribution Forfaitaire Avenant 12 (Article 34 de la Convention)**

POSTE	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	CUMUL
<i>Total des charges y compris résultat et aléas (A)</i>	28 317 319	30 978 530	34 900 498	33 704 684	33 969 211	34 703 137	35 867 247	34 858 233	267 298 860
<i>Montant prévisionnel de CET (B)</i>	385 267	437 502	490 721	473 953	474 953	471 280	470 872	469 310	3 673 858
<i>Montant prévisionnel de TS (C)</i>	644 429	661 262	655 704	660 527	661 751	662 976	665 660	669 818	5 282 127
<b>Dépenses forfaitaires (D) = A-B-C</b>	<b>27 287 624</b>	<b>29 879 765</b>	<b>33 754 073</b>	<b>32 570 204</b>	<b>32 832 507</b>	<b>33 568 881</b>	<b>34 730 715</b>	<b>33 719 106</b>	<b>258 342 875</b>
<i>Recettes commerciales forfaitaires (E)</i>	4 584 331	4 620 755	4 306 656	4 968 078	5 505 975	5 522 037	5 039 496	5 238 700	39 786 029
<i>Recettes annexes forfaitaires (F)</i>	487 601	542 325	514 199	510 533	501 111	501 841	486 617	471 450	4 015 677
<i>Compensations tarifaires (G)</i>	871 721	877 465	864 696	987 287	1 051 813	1 163 314	1 378 095	1 590 490	8 784 882
<b>Engagement de recettes (H) = E+F+G</b>	<b>5 943 654</b>	<b>6 040 546</b>	<b>5 685 550</b>	<b>6 465 898</b>	<b>7 058 899</b>	<b>7 187 193</b>	<b>6 904 209</b>	<b>7 300 640</b>	<b>52 586 588</b>
<b>Contribution forfaitaire (CF) = D - H</b>	<b>21 343 970</b>	<b>23 839 220</b>	<b>28 068 523</b>	<b>26 104 307</b>	<b>25 773 608</b>	<b>26 381 688</b>	<b>27 826 506</b>	<b>26 418 465</b>	<b>205 756 287</b>

### **Intégration des impacts sur l'année 2019 sur la période 01/01/2019 au 03/11/2019**

L'année 2019 a été proratisée avec le nombre de jours calendaires, soit 307 jours sur 365 jours en année pleine (Coefficient de 0,8411).

POSTE	2019 avant Protocole	2019 01/01/2019 au 03/11/2019	Impact Chapitre I	2019 01/01/2019 au 03/11/2019
<i>Total des charges y compris résultat et aléas (A)</i>	34 858 233	29 319 117	93 291	29 412 408
<i>Montant prévisionnel de CET (B)</i>	469 310	394 734		394 734
<i>Montant prévisionnel de TS (C)</i>	669 818	563 381		563 381
<b>Dépenses forfaitaires (D) = A-B-C</b>	<b>33 719 106</b>	<b>28 361 001</b>	<b>93 291</b>	<b>28 454 292</b>
<i>Recettes commerciales forfaitaires (E)</i>	5 238 700	4 406 249	-246 039	4 160 210
<i>Recettes annexes forfaitaires (F)</i>	471 450	396 534		396 534
<i>Compensations tarifaires (G)</i>	1 590 490	1 337 755		1 337 755
<b>Engagement de recettes (H) = E+F+G</b>	<b>7 300 640</b>	<b>6 140 539</b>	<b>-246 039</b>	<b>5 894 500</b>
<b>Contribution forfaitaire (CF) = D - H</b>	<b>26 418 465</b>	<b>22 220 463</b>	<b>339 330</b>	<b>22 559 792</b>

### **Tableau contractuel de la Contribution Forfaitaire définitif (Article 34 de la convention)**

POSTE	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	CUMUL
<i>Total des charges y compris résultat et aléas (A)</i>	28 317 319	30 978 530	34 900 498	33 704 684	33 969 211	34 703 137	35 867 247	29 412 408	261 853 034
<i>Montant prévisionnel de CET (B)</i>	385 267	437 502	490 721	473 953	474 953	471 280	470 872	394 734	3 599 283
<i>Montant prévisionnel de TS (C)</i>	644 429	661 262	655 704	660 527	661 751	662 976	665 660	563 381	5 175 690
<b>Dépenses forfaitaires (D) = A-B-C</b>	<b>27 287 624</b>	<b>29 879 765</b>	<b>33 754 073</b>	<b>32 570 204</b>	<b>32 832 507</b>	<b>33 568 881</b>	<b>34 730 715</b>	<b>28 454 292</b>	<b>253 078 061</b>
<i>Recettes commerciales forfaitaires (E)</i>	4 584 331	4 620 755	4 306 656	4 968 078	5 505 975	5 522 037	5 039 496	4 160 210	38 707 539
<i>Recettes annexes forfaitaires (F)</i>	487 601	542 325	514 199	510 533	501 111	501 841	486 617	396 534	3 940 761
<i>Compensations tarifaires (G)</i>	871 721	877 465	864 696	987 287	1 051 813	1 163 314	1 378 095	1 337 755	8 532 147
<b>Engagement de recettes (H) = E+F+G</b>	<b>5 943 654</b>	<b>6 040 546</b>	<b>5 685 550</b>	<b>6 465 898</b>	<b>7 058 899</b>	<b>7 187 193</b>	<b>6 904 209</b>	<b>5 894 500</b>	<b>51 180 448</b>
<b>Contribution forfaitaire (CF) = D - H</b>	<b>21 343 970</b>	<b>23 839 220</b>	<b>28 068 523</b>	<b>26 104 307</b>	<b>25 773 608</b>	<b>26 381 688</b>	<b>27 826 506</b>	<b>22 559 792</b>	<b>201 897 614</b>

## 2. Facturation définitive

La Facturation définitive tient compte des impacts sur la Contribution Forfaitaire des articles 1, 2 et 3 du Chapitre I et de l'application de l'indexation 2019 par rapport à la valeur de référence du contrat de Délégation de Service Public (soit de mai 2010 à avril 2011). Le taux d'indexation appliqué sur le forfait de charges est de 11.923%.

La somme obtenue est corrigée des acomptes versés sur 2019 par la Métropole.

La facture définitive intègre également d'autres événements prévus par les Avenants précédents :

- Les services spéciaux Diablins payés au réel en fonction des événements (Avenant 1)
- La compensation tarifaire des pertes de recettes pour les voyages écoles primaires (Avenant 2)
- La desserte de l'ARENA payée au réel en fonction des événements (Avenant 10)
- La régularisation de la compensation tarifaire suite à la vente sur Internet des Pass scolaires (Avenant 11)
- L'indemnisation des Journées de pollution à hauteur de 5 000 € HT par journée, soit 10 jours impactés du 27 juin au 8 juillet 2019

L'impact de la résiliation anticipée et du retour des biens à 876 041 € est intégré à la facture définitive mais n'est pas indexé.

La facture définitive s'élève à 1 509 545 € HT valeur 2019.

	2019
<b>Dépenses forfaitaires - Chapitre III.1</b>	<b>28 454 292</b>
<b>Indexation</b>	<b>3 392 605</b>
<b>Engagement de recettes - Chapitre III.1</b>	<b>5 894 500</b>
<b>Acomptes versés</b>	<b>-25 408 705</b>
<b>Total Régularisation Contribution Forfaitaire €HT 2019</b>	<b>543 693</b>
<b><u>Autres régularisation hors CF €HT 2019</u></b>	
Services spéciaux diablins (Avenant 1)	894
Perte de recettes : voyages Ecoles Primaires (Avenant 2)	17 389
Desserte de l'Arena (Avenant 10)	49 600
Régularisation de la compensation tarifaire suite à la vente sur Internet des Pass scolaires (Avenant 11)	-25 434
Journées Pic de pollution 2019 (10 jours)	50 000
<b>Total Autres régularisation hors CF €HT 2019</b>	<b>92 449</b>
<b>Indemnités pour rachat des biens de retour € HT 2019 (Chapitre II)</b>	<b>876 041</b>
<b>Facture définitive € HT</b>	<b>1 512 183</b>

Le versement de la facture définitive est conditionné à la restitution des biens immobiliers, notamment le dépôt de bus constitué d'une superstructure et de toutes les infrastructures nécessaires à l'exploitation du réseau en conformité avec la loi sur l'Eau.

**Protocole de fin de contrat Keolis Pays d'Aix**  
**Article 1 - Ajustement de l'offre du 23 avril 2019 au 3 novembre 2019**

**Période Avril 2019 > Septembre 2019**

Ligne	Kilomètres commerciaux			Heures commerciales			Valorisation		
	Avenant 12	PFC	Delta	Avenant 12	PFC	Delta	Dépenses	Recettes	CF
03	91 079	90 557	- 522	6 878	6 838	- 39	- 1 558	- 145	- 1 413
12	62 932	68 189	5 257	2 935	3 180	245	15 689	1 464	14 226
13	150 263	144 702	- 5 561	8 093	7 793	- 300	- 16 599	- 1 548	- 15 050
M3	61 103	58 885	- 2 218	3 912	3 770	- 142	- 6 276	- 112	- 6 164
<b>Total général</b>	<b>365 377</b>	<b>362 332</b>	<b>- 3 044</b>	<b>21 817</b>	<b>21 581</b>	<b>- 236</b>	<b>- 8 743</b>	<b>- 342</b>	<b>- 8 401</b>

**Période Septembre 2019 > 4 novembre 2019**

Ligne	Kilomètres commerciaux			Heures commerciales			Valorisation		
	Avenant 12	PFC	Delta	Avenant 12	PFC	Delta	Dépenses	Recettes	CF
03	50 395	50 107	- 288	3 349	3 173	- 176	- 860	- 80	- 780
04	83 383	84 067	684	4 282	4 024	- 258	2 042	190	1 851
07	49 926	37 890	- 12 036	3 712	3 216	- 496	- 35 922	- 3 351	- 32 571
08	55 055	64 904	9 848	4 055	4 357	301	29 394	2 742	26 652
08S	1 203	1 426	223	96	101	5	666	62	604
09	22 582	34 486	11 904	1 560	1 583	23	35 530	3 314	32 215
09S	1 186	1 479	293	85	104	19	875	82	793
10	29 527	29 998	471	2 269	2 299	30	1 406	131	1 275
11	51 966	54 636	2 670	2 067	2 099	32	7 970	743	7 226
12	30 885	32 738	1 852	1 235	1 443	208	5 528	516	5 013
13	73 176	70 482	- 2 694	3 551	3 374	- 177	- 8 041	- 750	- 7 291
14	32 241	31 670	- 571	1 232	1 178	- 54	- 1 705	- 159	- 1 546
16	10 808	14 488	3 681	730	1 013	283	10 986	1 025	9 961
22	14 806	13 916	- 890	899	792	- 107	- 2 656	- 248	- 2 408
23	13 650	20 720	7 070	569	783	213	21 101	1 968	19 132
M1	24 404	23 952	- 452	1 639	1 692	54	- 1 280	- 23	- 1 257
M2	19 656	19 782	126	1 991	2 113	122	355	6	349
M3/M3S	29 985	29 234	- 752	1 646	1 938	293	- 2 127	- 38	- 2 089
<b>Total général</b>	<b>594 835</b>	<b>615 974</b>	<b>21 139</b>	<b>34 968</b>	<b>35 283</b>	<b>315</b>	<b>63 261</b>	<b>6 131</b>	<b>57 130</b>



10, Avenue des Louvresses 92230 Gennevilliers  
**Tel: 0892 685 234** 0.40€/min

**Facture N°** 1641044  
 En date du 15-03-19  
**Code Client N°** K434  
**Dossier N°** 1132176 /  
**Imputation/Marché**  
**Votre contact** PHILIPPE HESSE

**N° de TVA Intracommunautaire FR84341664191**

Votre N° intracommunautaire.: FR42533545794  
 Reglement: VIREMENT 45 J FDM au 30/04/2019

**Votre Cde N°** 1305CAIM10

\*\*\* DEVISE: EUR \*\*\*

**Adresse de livraison**

**Adresse de facturation**

KEOLIS PAYS D'AIX  
 Alison CAVELIER  
 100 rue Richard Trevithick  
 13540 AIX EN PROVENCE

KEOLIS PAYS D'AIX  
 TSA 70001  
 93417 SAINT DENIS CEDEX

Ref. Article	DESIGNATION.	QTE.	Prix Unitaire HT incluant DEEE	Contribution DEEE unitaire HT	Prix Total HT incluant DEEE EUR
HINC1FH48ATAB	ELITEDISPLAY E243M MONITEUR BL No 6053796267 du 15/03/19	9	265,20	2,5000	2409,30
Indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement: 40 Eur.					

REGLEMENT A: COMPTABILITE LAFI, 10 Av. des Louvresses, 92230 GENNEVILLIERS  
**Les conditions générales de vente de LAFI sont applicables et tenues à jour sur le site [www.lafi.fr](http://www.lafi.fr) (extrait des CGV au dos des factures).**  
 En cas de contestation, veuillez envoyer votre réclamation à notre service client par fax au **01 41 21 87 22**  
 ou par email à l'adresse suivante: **litiges@lafi.fr**

Port HT	TOTAL H.T.	Redevance Copie Privée	Montant T.V.A	TAUX T.V.A	TOTAL T.T.C.	ACOMPTE.	NET A PAYER.
	2409,30		481,86	20 %	2891,16		2891,16

Escompte TTC 0.4% pour paiement dans les 8 Jrs date de facture Pénalités de retard de 1% par mois. En cas d'escompte pour paiement anticipé, le montant de la TVA déductible doit être diminué de la taxe sur l'escompte	R.I.B CIC ELYSEE GRANDE CLIENTELE 30066   10948   00010135001   04 FR76 3006 6109 4800 0101 3500 104 BIC CMCIFRPP
--	--

**FACTURE**

€

Référence pièce : 1903122  
Date : 29/03/19  
Mode de règlement : VIREMENT A TRENTE JOURS  
Date d'échéance : 28/04/19  
Compte Client : 3699

**KEOLIS PAYS D'AIX**

100 Rue R .TREVITHICK -CS90590  
13290 AIX LES MILLES  
AB000300 CONTRAT N°3699-131201  
T.V.A INTRA AB0003002

Référence	Désignation	Quantité	Prix Unit.	Rem %	Montant H.T.
	<p><i>-Devis N° 43282 du 12/02/2019</i> <i>- BL N° 1903005 du 20/03/19</i> <b>BON DE COMMANDE 1305CAIM6</b> <i>Contrat n° 3699-131201/Abonnement AB0003002</i></p>				
STATION	STATION HP Station de travail HP Z4 G4 / sku:2WU67ET	3	1 860,00		5 580,00
	Station de travail HP Z4 G4 - 1 x Intel Xeon W-2123 Quad-core (4 cœurs) 3,60 GHz - 16 Go DDR4 SDRAM - 1 To HDD - 256 Go SSD NVIDIA Quadro P2000 5 Go Graphiques - Windows 10 Professionnel 64-bit - Mini-tour - Noir - 1 Support(s) du Processeur - 256 Go RAM prise en charge - Graveur DVD - Serial ATA/600 Contrôleur - 0, 1, 5, 10 RAID Levels - DisplayPort - 13 x Total USB				
DIVERS	Module RAM 8 Go / sku:1WD84AT	6,00	125,00		750,00

Code	TVA	Total TVA	Récapitulatif	
0				
1			<b>Total Brut HT</b> :	6 330,00
2			<b>Remise</b> % :	
3			<b>Escompte</b> % :	
4	20,00	1 266,00	<b>Frais de Port</b> :	
5			<b>Frais de Facturation</b> :	
	<b>Total TVA:</b>	1 266,00		
			<b>Total HT Net :</b>	6 330,00
			<b>TVA</b> :	1 266,00
			<b>Total TTC</b> :	7 596,00
			<b>Acompte</b> :	
			<b>Net à payer :</b>	<b>7 596,00 €</b>

Nous nous réservons la propriété des matériels et fournitures jusqu'au paiement complet du prix par l'acheteur. Notre réserve de propriété porte aussi bien sur les marchandises que sur leur prix si elles ont déjà été revendues (Loi N° 80.335 du 12 Mai 1980).

## **Annexe Informations sur les pertes de recettes à la fin du contrat 2012-2019**

### **Préambule**

---

L'année 2019 a été marquée par 3 événements majeurs dans la vie du réseau Aix en Bus :

1. Le lancement de la billettique Conduent en juillet 2019 (tout sans contact)
2. Le lancement du nouveau réseau Aixpress + Bus en septembre 2019
3. L'exploitation de l'Aixpress par la RDT et sa commercialisation par Keolis Pays d'Aix 2 mois auparavant la nouvelle billettique Conduent.

Comme tout projet billettique, complexe techniquement, la période estivale n'aura pas suffi pour rendre le système fiable dès la rentrée scolaire 2019, pourtant une période importante dans la vie d'un réseau de bus : reprise des abonnements, pédagogie auprès des nouveaux clients pour valider systématiquement à bord et être en règle...

Les nombreux dysfonctionnements et les choix organisationnels ont fortement pesé sur le réseau, son trafic et ses recettes.

## **Les dysfonctionnements billettique**

---

Dès le lancement, de nombreux dysfonctionnements sont apparus et ont perduré plusieurs mois :

### **1. LA DISPONIBILITE DES EQUIPEMENTS DE VENTE :**

- En agence, les lenteurs des appareils de vente et les pertes de connexion ont perduré jusqu'en novembre 2019, soit pendant 5 mois. Ce dysfonctionnement a eu pour effet de rallonger considérablement les actes de vente, rendant parfois la relation client conflictuelle : des clients en agence ont rebroussé chemin, ne supportant pas d'attendre.
- Chez les dépositaires, le problème a été tout aussi important puisque les commerces n'ont pas pu être équipés avant fin septembre, compliquant la rentrée scolaire avec un afflux de personnes en agence déjà surchargée par les inscriptions scolaires (rendues particulièrement difficiles en 2019 avec la mise en place des inscriptions sur l'outil du service scolaire métropolitain : Pégase).
- Enfin les DAT ont connu, dès leur mise en service, de nombreux dysfonctionnements les rendant inactifs. Le choix de la Métropole d'assurer la prestation de maintenance de niveau 2 et 3 n'a pas permis une réactivité suffisante pour rendre disponibles les équipements de manière satisfaisante. En septembre, plus de 20% des DAT étaient en panne chaque jour (jusqu'à 30% parfois). Pour rappel, les stations de l'Aixpress sont équipées de distributeurs, il n'y a pas de vente à bord du véhicule. Ces dysfonctionnements ont occasionné un important volume de fraude en septembre et les mois suivants, même si les choses se sont améliorées en fin d'année avec des passages plus réguliers du prestataire de la Métropole.

## 2. LA DISPONIBILITE DES EQUIPEMENTS DE VALIDATION :

- Un « Bug » d'interface entre Ineo et la billettique a posé de gros problèmes d'exploitation au démarrage du projet. Dans ce nouveau fonctionnement mis en place, la billettique Conduent est 100% contrôlée par le SAEIV Ineo (et sans moyen de contournement). Or nous avons constaté après de nombreuses analyses, que dans 1/3 des cas, la commande provenant d'Ineo de mise en service des valideurs ne fonctionnait pas. Techniquement, Ineo envoie un code parcours à la billettique pour lui permettre de se mettre en service, or si ce code était inférieur à 10, le pupitre billettique rejetait ce code et restait en mode « hors service commercial », ne permettant pas au voyageur de valider. Ce dysfonctionnement n'était pas résolu à la fin du contrat de DSP.
- Durant la bascule sur la nouvelle billettique, il a été décidé conjointement avec la Métropole d'un fonctionnement sur 2 billettiques en parallèle : Vix et Conduent. Les équipements embarqués de ces 2 billettiques communiquent avec les serveurs billettiques par Wifi. Rappel : un valideur se met automatiquement en « hors service » au bout de 10j sans transfert. Il s'est avéré qu'il était impossible de fonctionner avec ces 2 antennes simultanément, certainement dû à l'utilisation de fréquences wifi communes. Par conséquent, il était impossible de faire transférer les pupitres Conduent embarqués dans les véhicules ce qui a entraîné de nombreuses indisponibilités sur les nouveaux valideurs. KPA ne disposait alors d'aucun outil pour exploiter la billettique, et sans aucune vision, ne pouvait pas intervenir en amont pour éviter ces blocages de valideurs.
- Les retards de livraisons des valideurs par la Métropole ont obligé KPA à n'installer qu'un valideur par véhicule jusqu'à fin septembre au lieu des 3 en fonctionnement nominal.

## Les conséquences de ces dysfonctionnements

### 1. UN CONTROLE DE LA FRAUDE RENDU DIFFICILE A OPERER

Au-delà d'une relation client tendue liée aux difficultés à se procurer un titre et à valider à bord, les dysfonctionnements de la billettique ont généré de réels obstacles opérationnels pour l'équipe de contrôle.

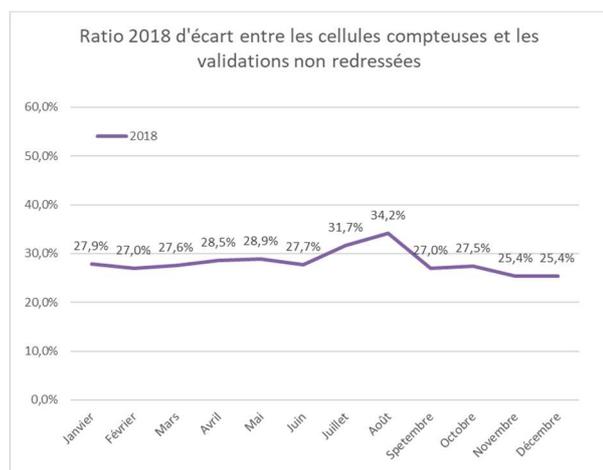
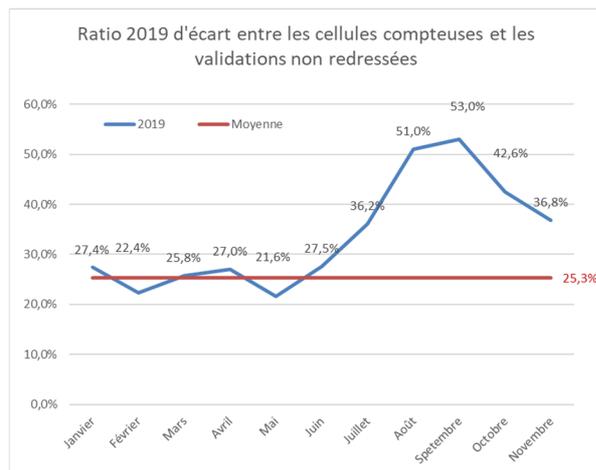
Il s'est en effet avéré impossible de réaliser un contrôle efficace alors que les appareils de vente n'étaient pas disponibles et que les valideurs fonctionnaient de manière aléatoire.

La présence des contrôleurs est restée sensiblement la même que les années précédentes mais le discours de sensibilisation a été moins bien perçu du fait de ces dysfonctionnements.

### 2. DES RECETTES EN BAISSSE

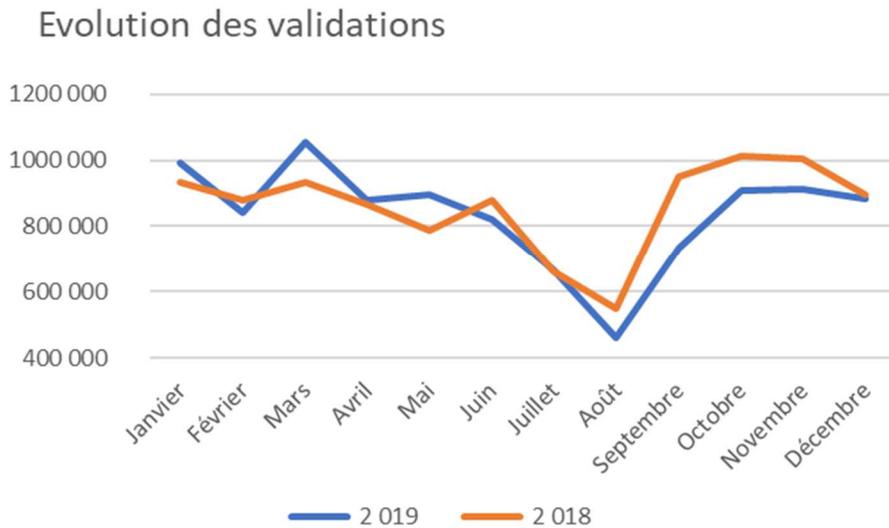
Dans un contexte favorable de développement de l'offre (nouveau réseau Aixpress et bus), le nombre de validations et la vente de titres occasionnels en particulier confirment qu'une perte de recettes a bien eu lieu.

Pour confirmer cette baisse, il suffit de comparer le comptage des voyageurs (par cellules compteuses à bord des bus). Le ratio Validation sur Cellule compteuse était de 25.3% avant la mise en place de la billettique Conduent. Il se déforme très négativement avec les pertes de validations constatée de juillet à septembre 2019. La situation s'améliore à partir d'octobre (cf. graphique ci-dessous).



NB : Les données sont hors Validations BHNS.

Ce recul est également manifeste sur les validations en valeur absolue : la courbe des validations 2019 passe « sous la courbe » des validations 2018 à partir d'août et ne la rattrape qu'en décembre alors que les validations 2019 auraient dû augmenter à la suite du lancement de l'Aixpress.



Source : Validations totales / Rapport annuel 2018 et 2019

07/10/2021

RAPPORT N°:

## **Approbation du protocole de fin de délégation de service public pour l'exploitation du réseau de transport public "Aix en Bus"**

L'exploitation du réseau de transports urbains « Aix en Bus » avait été confiée le 29 juillet 2011 pour une période de huit ans (2012-2019) à la société Keolis Pays d'Aix, par convention de délégation de service public (DSP).

Le 03 novembre 2019, la convention de DSP a été résiliée à la demande de la Métropole pour motif d'intérêt général.

Le protocole de fin de contrat tire les conséquences de la fin anticipée de la DSP Aix en Bus et détermine le montant de la facture définitive du contrat de concession.

Le présent protocole, est organisé en trois chapitres :

- Chapitre 1 : évolution du contrat sur la période du 1<sup>er</sup> avril 2019 au 03 novembre 2019
- Chapitre 2 : effets de la résiliation unilatérale du contrat de DSP au 03 novembre 2019
- Chapitre 3 : Incidences financières et facture définitive

La facture définitive s'élève à 1 509 545 € HT valeur 2019.