

2020 rapport d'activité du réseau des Lignes de l'agglo



Accusé de réception en préfecture
013-200054807-20211119-7766-DE
Date de télétransmission : 29/11/2021
Date de réception préfecture : 29/11/2021

Faconéo
GROUPE PUBLIC EXPERT

RTM



l'édito

Accusé de réception en préfecture
013-200054807-20211119-7766-DE
Date de télétransmission : 29/11/2021
Date de réception préfecture : 29/11/2021

La crise sanitaire a mis à mal de nombreux piliers de notre économie, et le secteur des transports n'a pas échappé à ce constat. Au demeurant le réseau des lignes de l'agglo, bien que durement touché par les confinements successifs et les mesures de restrictions gouvernementales, sort doucement son épingle du jeu.

En effet, avec la mise en place du confinement de mars, l'opérateur interne a été en capacité de proposer à la Métropole Aix Marseille Provence, Autorité Organisatrice de la Mobilité sur le territoire du Pays d'Aubagne et de l'Etoile, un plan de transport adapté basé sur un maintien au maximum des capacités de production, afin de permettre aux personnes dépendantes du transport public de trouver une solution de mobilité et pouvoir continuer à assurer leur activité professionnelle, ou leurs déplacements de première nécessité.

C'est ainsi que nous avons pu proposer un Plan de Transport Adapté à hauteur de plus de 60% de l'offre nominale du réseau (hors circuits scolaires à l'arrêt du fait de la fermeture des écoles, collèges et lycées). Il a été par ailleurs décidé de compléter ce PTA par le maintien à 100% du mode lourd Tramway. Cela a été rendu possible par l'implication du personnel, faiblement touché par la maladie, associé à la mise en place d'un protocole sanitaire strict pour notre personnel d'exploitation et de maintenance. 100% de ce plan de transport adapté a été réalisé jusqu'au déconfinement. Ceci permettant également en outre d'offrir la plus grande distanciation sociale possible à bord de nos véhicules pour nos voyageurs.

Également, un dispositif complet de mesures de protection a été déployé :

- Information Voyageurs en temps réel,
- Communication interne pour accompagner les salariés du réseau,
- Présence terrain pour accompagner les nouvelles prescriptions réglementaires (attestations dérogatoires, port du masque...),
- Renforcement du protocole de nettoyage et désinfection de nos véhicules,
- Protection des conducteurs avec la mise en place de vitre de protection du poste de conduite...

Le challenge est également devenu logistique pour fiabiliser les filières d'approvisionnement de produits d'hygiène (lingettes, gel hydroalcoolique), de masques, dans une période de fin de premier semestre tendu sur certains produits. Toutefois, l'opérateur interne a trouvé un ensemble de partenaires fiables qui a continué à maintenir un approvisionnement régulier et ainsi permettre la parfaite continuité du service public.

Pendant le premier confinement, le réseau « lignes de l'agglo » a proposé un service dédié de transport à la demande à destination spécifiquement des personnels de santé, qui en première ligne pouvaient avoir un besoin d'accès privilégié au transport public pour accomplir leur mission.

Dès la sortie du confinement au 11 mai, l'offre nominale de service du réseau a été déployée à 100%, puis progressivement les circuits scolaires, en s'adaptant parfois aux nouveaux rythmes exprimés par certains établissements scolaires.

La crise sanitaire a ralenti un certain nombre de projets, mais ne les a pas stoppés pour autant. En effet, sur le plan de l'amélioration de notre offre d'outils digitaux, nous avons mené à l'aide d'un panel, une étude de retour d'expérience sur le site internet et l'application mobile du réseau. Les résultats permettront en 2021 d'apporter différentes améliorations à mettre au service de nos clients.

Notre partenaire RTM via sa filiale TPE a déployé le WiFi sur l'ensemble des rames de tramway, assurant ainsi une interopérabilité de cet usage pour les clients des lignes de l'agglo.

Le réseau termine l'année avec une baisse de -30% par rapport à sa fréquentation annuelle de référence.

Le début d'année 2021 sera consacré à réévaluer avec l'Autorité Organisatrice de la Mobilité le nouvel objectif de fréquentation, car avec les mesures gouvernementales pour lutter contre la propagation du virus (développement du télétravail, fermetures administratives,...), les voyageurs ont fait évoluer leur besoin et habitude de mobilité. Nous contribuerons et continuerons à redonner confiance aux utilisateurs, et à construire une mobilité du quotidien plus humaine, et plus durable.



Sommaire

Accusé de réception en préfecture
013-200054807-20211119-7766-DE
Date de télétransmission : 29/11/2021
Date de réception préfecture : 29/11/2021

Rapport d'activité

Les chiffres clés



Page 6

Page 10



La gouvernance

Le réseau Lignes de l'agglo



Page 14

Page 26



L'accessibilité

La Maintenance



Page 30

Page 36



2020, une année de crise et de défis

La relation clientèle



Page 66

Page 80



La qualité de service

Les ressources humaines



Page 96

Page 100



Les comptes analytiques

Les annexes



Page 108

Accusé de réception en préfecture
013-200054807-20211119-7766-DE
Date de télétransmission : 29/11/2021
Date de réception préfecture : 29/11/2021



Les chiffres clés

Accusé de réception en préfecture
N°13-200054807-20211119-7766-DE
Date de télétransmission : 29/11/2021
Date de réception préfecture : 29/11/2021



es

LA STRUCTURE DU RÉSEAU

LE CONTEXTE

L'année 2020 a été marquée par la pandémie de la Covid 19, épreuve inédite à la fois par son ampleur et sa soudaineté. Le groupement SPL Façonéo / RTM s'est mobilisé aux cotés de la Métropole Aix Marseille Provence pour continuer à assurer ses missions de service public dans les meilleures conditions sanitaires possibles, à la fois pour ses salariés et ses voyageurs.

En tant qu'acteur et partenaire de la mobilité métropolitaine, le groupement a ainsi su :

- Construire des solutions de mobilité partagée sur mesure et innovante,
- Imaginer des territoires durables, connectés et attractifs,
- Rendre la mobilité partagée toujours plus attractive en proposant des alternatives à la voiture individuelle, pour favoriser le report modal.
- Poursuivre le déploiement des outils numériques et l'innovation notamment dans la politique de transition énergétique de la Métropole
- Maintenir une politique Qualité, Sécurité, Environnement et de Bien-être au travail



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

■ Z1 - Z2 - Z3 - Z4

4

**ZONES DE TRANSPORT
À LA DEMANDE**



615 ARRÊTS

■ Poteau d'arrêt
Poteau TAD

Abribus
Station Tramway

■ A - B1 - B2 - C - D -
E1 - E2 - J - M - O -
R - S - PIG - TESS

14

CIRCUITS SCOLAIRES



1

GARE ROUTIÈRE

Accusé de réception en préfecture
013-200054807-20211119-7766-DE
Date de télétransmission : 29/11/2021
Date de réception préfecture : 29/11/2021

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

12

COMMUNES DESSERVIES
+ Gémenos

114 600

HABITANTS
sur le Territoire desservi par les
Lignes de l'agglomération
(y compris Gémenos)

244

KM²
de superficie



Les lignes de l'agglomération, une implantation locale :

Pour desservir les 12 communes du Pays d'Aubagne et de l'Étoile ainsi que la commune de La Penne-sur-Huveaune, l'agglomération « bénéficie et organise son exploitation à partir de 6 dépôts-ateliers répartis sur l'ensemble du territoire et à proximité des terminus des lignes structurantes »

Accusé de réception en préfecture
du 12/05/2021 à 10h 05
Date de télétransmission : 29/11/2021
Ensemble des communes et de La Penne-sur-Huveaune



La Gouverna

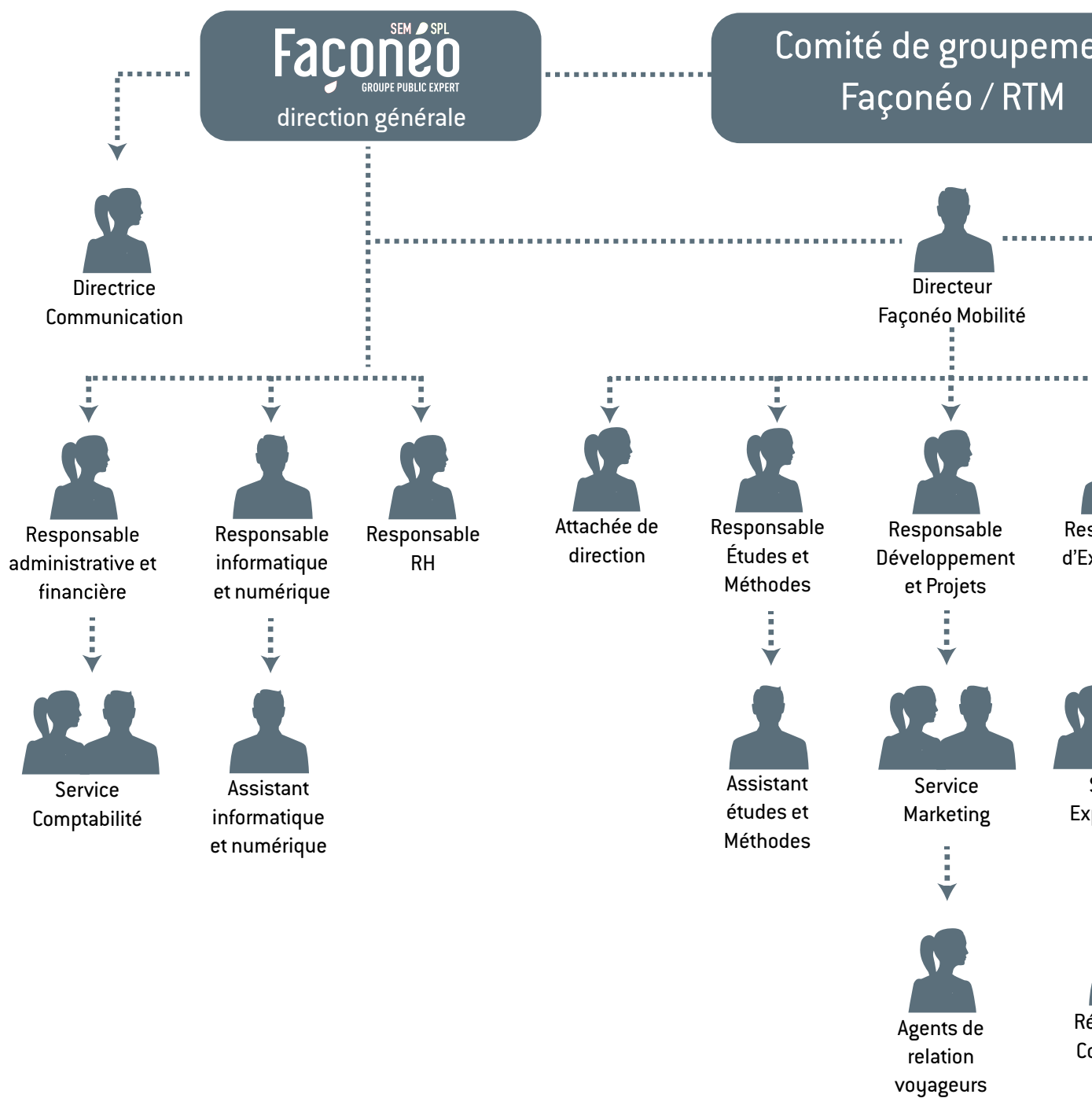
Accusé de réception en préfecture
013-200054807-20211119-7786-1
Date de télétransmission : 29/11/2021
Date de réception préfecture : 29/11/2021

ance



FAÇONÉO / RTM

LES ENJEUX DE L'OPÉRATEUR MOBILITÉ METROPOLITAINE DU PAYS D'AUBAGNE ET DE L'ETOILE

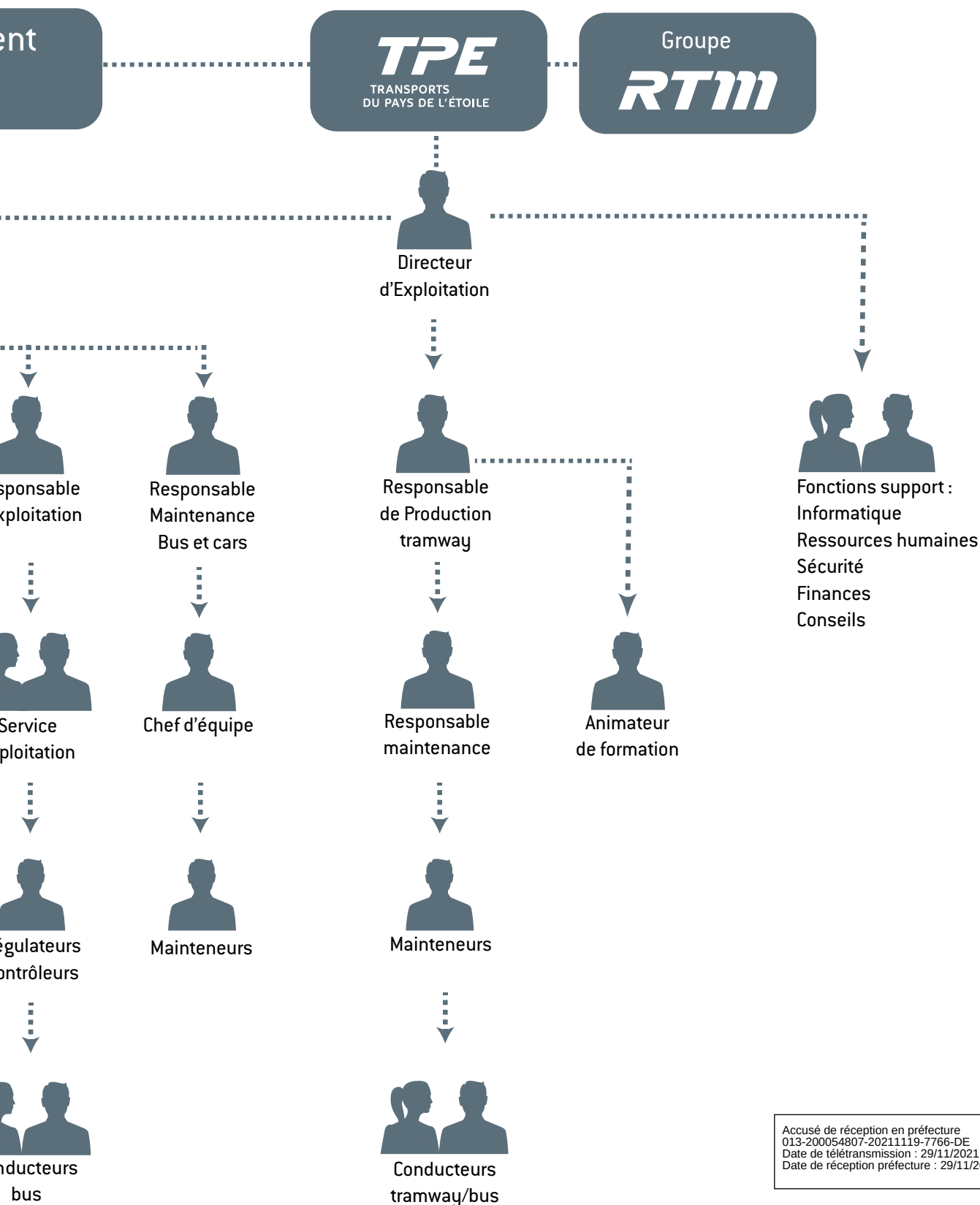


Accusé de réception en préfecture
013-200054807-20211119-7766-DE
Date de télétransmission : 29/11/2021
Date de réception préfecture : 29/11/2021

Chaque jour, le groupement SPL Façonéo/RTM s'engage à mener les défis de la mobilité que lui confie la Métropole Aix Marseille Provence dans le cadre d'un COSP.

A ce titre, le groupement s'engage à relever les enjeux du moment tels que :

- L'adaptation des différentes solutions de mobilité tout en garantissant une efficacité économique et les conditions sanitaires liées à la pandémie de la Covid 19
- La transition écologique,
- La transformation digitale



Accusé de réception en préfecture
013-200054807-20211119-7766-DE
Date de télétransmission : 29/11/2021
Date de réception préfecture : 29/11/2021



Le réseau des lignes de l'ag



eau mes glo



LES LIGNES RÉGULIÈRES



Les lignes essentielles



Le Charrel
Gare d'Aubagne



Gare d'Aubagne
Les Paluds
Plaine de Jouques

Les lignes principales



Les Passons
Pin Vert



La Bouilladisse
Gare d'Aubagne



La Penne sur Huveaune
Eiffel



Gémenos
Gare d'Aubagne



Saint-Zacharie
Auriol - Roquevaire
Gare d'Aubagne



Saint-Zacharie
Gare d'Aubagne

Les lignes locales



Les Passons
Gare d'Aubagne

La Penne/Huveaune
Gare d'Aubagne



Les Passons
Gare d'Aubagne

Cuges-les-Pins
Gare d'Aubagne



Auriol
Gare d'Aubagne

La Garenne
Gare d'Aubagne



La Louve
Gare d'Aubagne

Eoures Park
Gare d'Aubagne



Lot. Les Solans
Gare d'Aubagne

Auberge Neuve
Souque Nègre



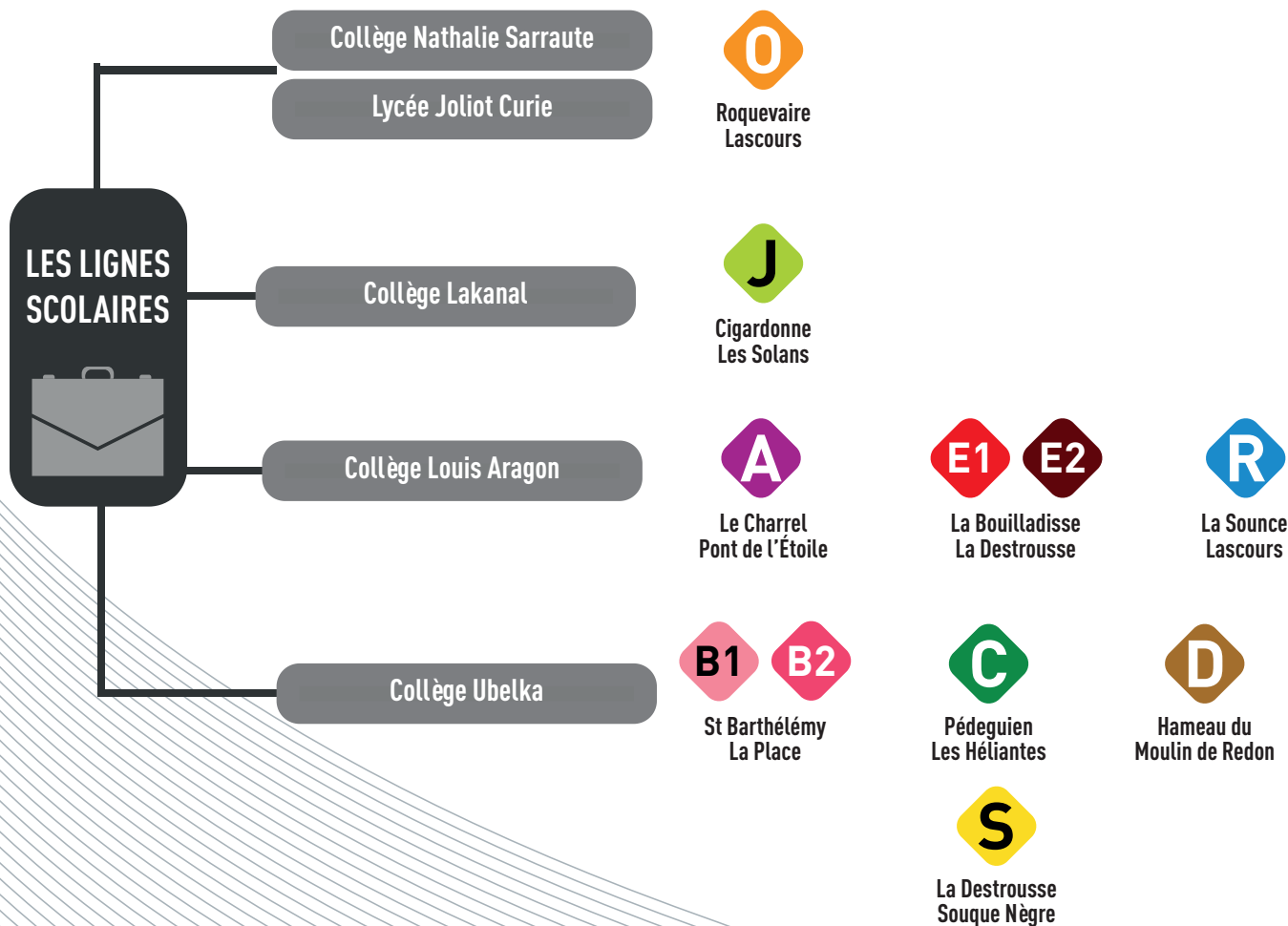
Les Playes
La Bouilladisse Gare

La Cougoulière
Église de Roquevaire

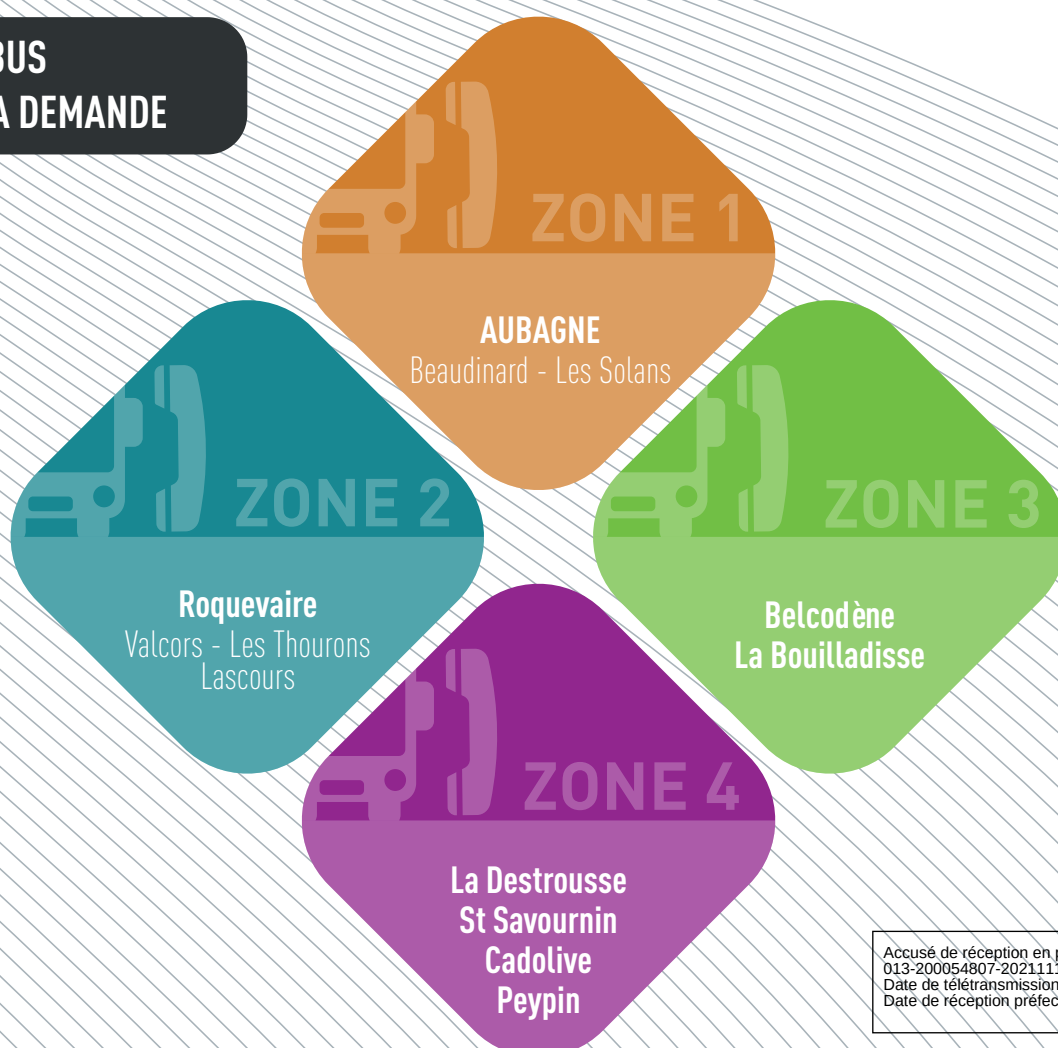


St Pierre les Aubagne
Gare d'Aubagne

Accusé de réception en préfecture
013-200054807-20211119-7766-DE
Date de télétransmission : 29/11/2021
Date de réception en préfecture : 29/11/2021



**LE BUS
À LA DEMANDE**



Accusé de réception en préfecture
013-200054807-20211119-7766-DE
Date de télétransmission : 29/11/2021
Date de réception préfecture : 29/11/2021

LES VÉHICULES

86

VÉHICULES pour faire fonctionner l'ensemble du réseau, dont 64 véhicules en ligne :
- 61 bus/cars,
- 3 rames de tramway.

5,77

D'ÂGE MOYEN des véhicules



Rames de tramway
(modèle Alstom)

8



Bus standard
Diesel Euro 6

7



Bus standard
GNV

10



Moyen bus

10



Minibus

13



Moyens cars

6



Cars standards

12



Cars scolaires

20

Accusé de réception en préfecture
013-200054807-20211119-7766-DE
Date de télétransmission : 29/11/2021
Date de réception préfecture : 29/11/2021

Découpe Métropolitaine	Découpe Lignes de l'agglo	Sans découpe	Découpe Lignes de l'agglo	Découpe Artiste Hervé di Rosa
				
54	8	13	3	8
33 urbains 21 interurbains	véhicules scolaires	véhicules scolaires	3 urbains (découpe L1 aux 10mn)	rames de tramway



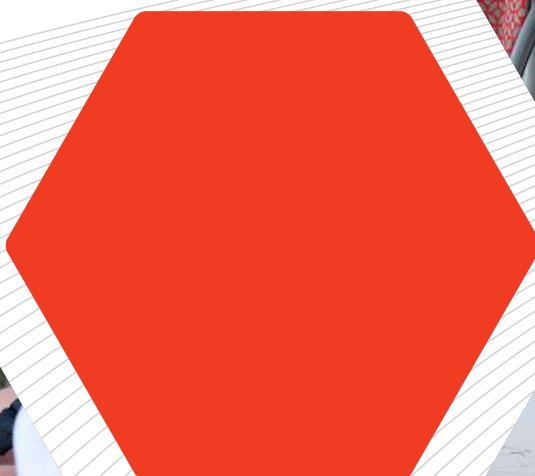
100%
des véhicules **climatisés**



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



Accusé de réception en préfecture
013-200054807-20211119-7766-DE
Date de télétransmission : 29/11/2021
Date de réception préfecture : 29/11/2021

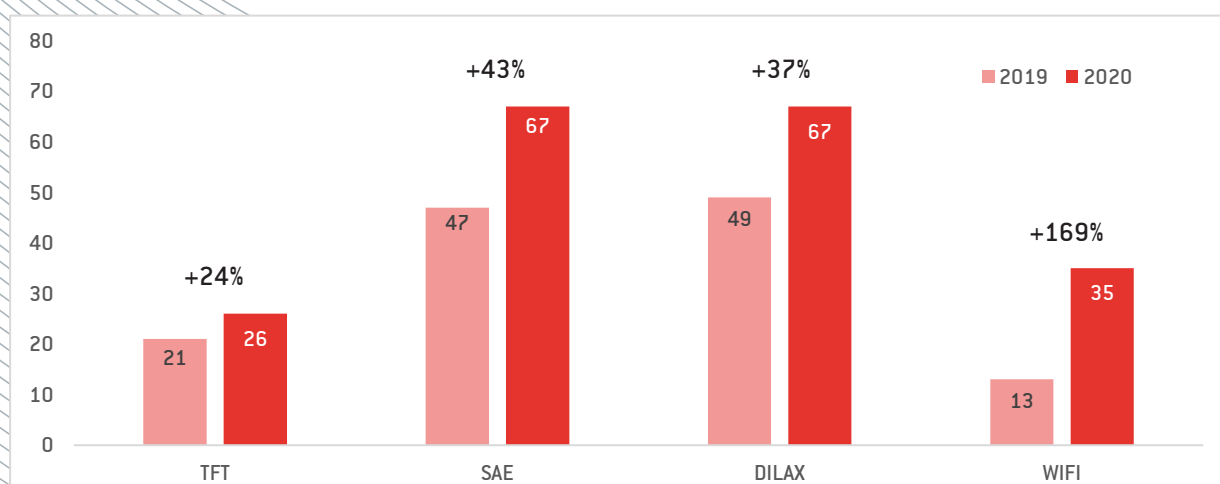


Accusé de réception en préfecture
013-200054807-20211119-7766-DE
Date de télétransmission : 29/11/2021
Date de réception préfecture : 29/11/2021

Les équipements embarqués

	TOTAL TFT	TOTAL SAE	TOTAL DILAX	TOTAL WIFI
	26	67	67	35
% sur le parc	30%	78%	78%	41%

	2019	2020	Évolution 2019/2020
TOTAL TFT	21	26	+24%
TOTAL SAE	47	67	+43%
TOTAL DILAX	49	67	+37%
TOTAL WIFI	13	35	+169%



Le plan de renouvellement

La SPL Façonéo a poursuivi en 2020 ses **actions concrètes sur le plan environnemental**.

Une étape importante a été franchie au cours de cette année 2020 avec :

- **Février 2020 : la réception de 9 Minibus Dietrich**
- **16 Novembre 2020 : la mise en ligne des 10 Bus Standards GNV MAN 12C commandés par la Métropole**
- **Novembre 2020 : la réception de 4 Minibus Dietrich**
- **La finalisation de la commande 11 Autocars GNV IVECO CROSSWAY livrés en Janvier 2021**

En renouvelant le parc dans sa totalité sur les lignes urbaines et en préparant la transition énergétique sur les lignes interurbaines pour 2021, la SPL Façonéo fait preuve d'un **choix volontariste de prendre un virage important et d'accompagner la Métropole dans cette nouvelle ère énergétique**.

En outre, après différents échanges avec les associations locales, la SPL Façonéo a accompagné la Métropole Aix Marseille Provence dans **l'amélioration de l'accessibilité** en proposant d'intégrer dans le cahier des charges des **11 Bus Standards GNV neufs** la dotation de **2 emplacements réservés aux voyageurs en fauteuil roulant**.

Au même titre que les 10 Moyens bus MAN A47 acquis en 2019, l'ensemble des bus neufs mis en ligne en 2020 proposent également aux voyageurs une amélioration du confort grâce notamment à :

- **Des prises USB permettant le rechargement des smartphones,**
- **Un SAE permettant une information en temps réel des horaires de desserte des lignes régulières,**
- **Des écrans TFT pour informer de manière dynamique (sauf dans les Minibus par manque de place),**
- **Un système de comptage voyageurs DILAX pour étudier et proposer des adaptations des moyens en adéquation avec les besoins des voyageurs,**
- **Des sièges plus confortables.**

Le renouvellement des 13 minibus et des 10 bus standards GNV ainsi que l'équipement en Wifi des 8 rames de tramway ont permis de faire **passer un cap significatif en matière de confort et d'amélioration des systèmes embarqués** puisque désormais :

- **Plus de 75% du parc est doté de SAE et du système de comptage voyageurs DILAX**
- **Plus de 25% du parc est doté d'écrans TFT**
- **Plus de 40% du parc est équipé de Wifi** (à noter : sur 2020, le Wifi des 10 bus GNV n'a pas été activé afin de répondre aux contraintes budgétaires liées à la pandémie)



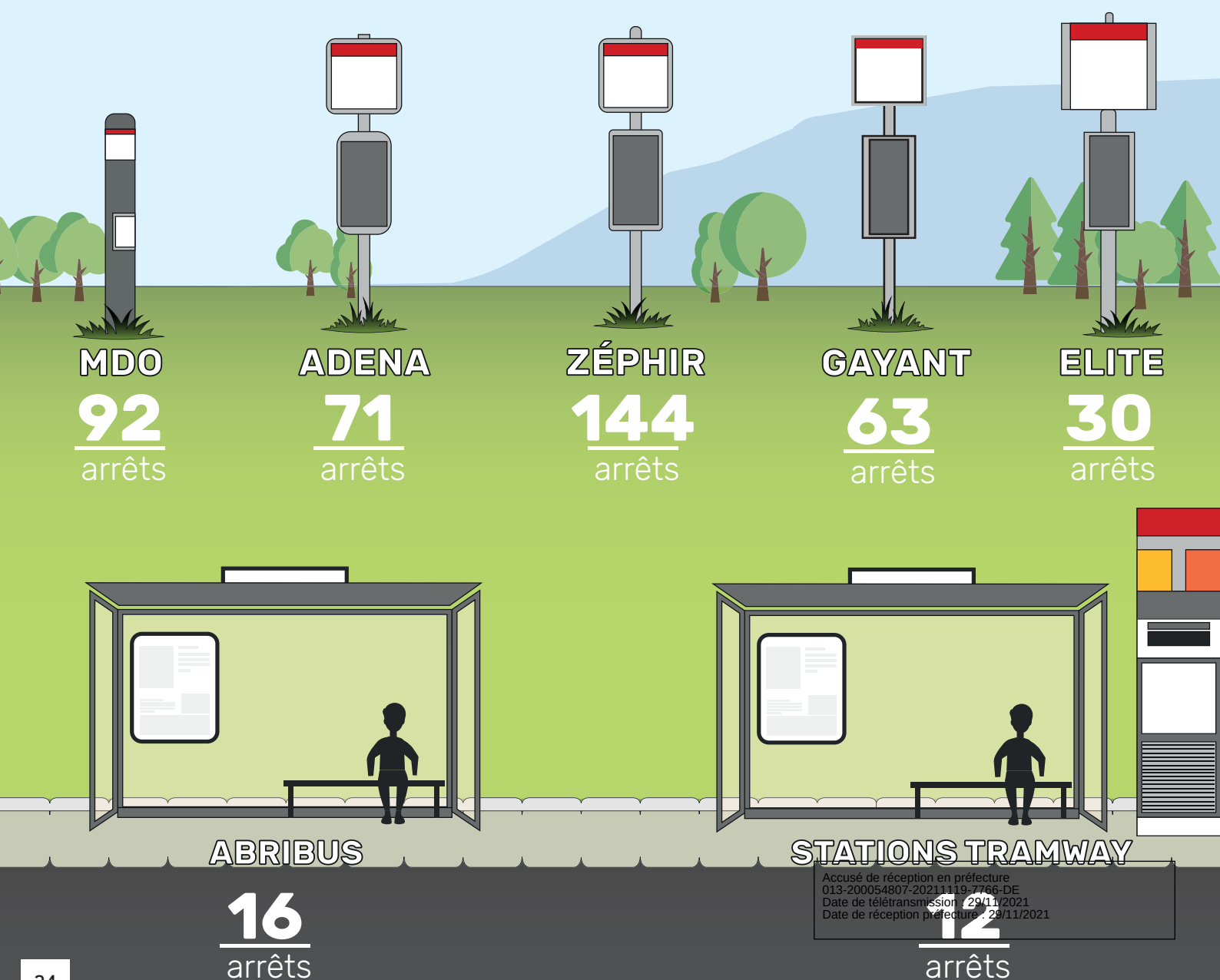
ENTRETIEN ET RÉPARATION DES POINTS D'ARRÊT

La Métropole Aix Marseille a confié la **gestion de l'entretien et de la petite maintenance** au groupement Faconéo / RTM en tant qu'opérateur du réseau « **Lignes de l'agglomération** ».

A ce titre, l'opérateur interne gère le parc du mobilier urbain suivant :

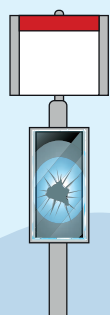
- **144** Poteaux type **Zephyr** (marque Clear Channel)
- **71** Poteaux type **Adena** (Marque Mobitec)
- **63** Poteaux type **Gayant** (Marque Urbaneo)
- **30** Poteaux type **Elite** (Marque Mdo)
- **92** Poteaux type **MDO** (Spécifique au TAD)
- **16** cadres abribus
- **46** Bornes d'Information Voyageurs (BIV) maintenues techniquement par les équipes de maintenance TPE.

L'entretien des stations tramway et les abribus de la ville d'Aubagne sont quant à eux confiés par la ville à la **société Decaux**.

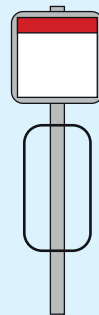


Le suivi du mobilier urbain est reparti sur **2 organisations parallèles et complémentaires** :

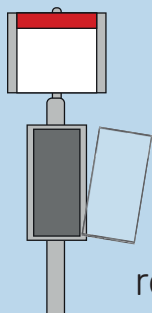
- **La Métropole Aix Marseille Provence** a confié à un prestataire extérieur **2 campagnes annuelles de nettoyage de l'ensemble des points d'arrêts**.
- **L'opérateur interne** du réseau « lignes de l'agglo » a quant à lui, confié à un prestataire, la **maintenance et les réparations correctives au fil de l'année** :
 - La SPL Façoneo effectue des tournées de **contrôle préventif** afin de lister les travaux à programmer suite à des dégradations / vandalisme ;
 - Il confie ensuite à un **prestataire extérieur les réparations** qui sont vérifiées et validées après présentation d'une preuve du travail accompli (photo datée « avant/après » et/ou contrôles sur site).



94
vitres
changées



2
tôles
remplacées



5
portes
remplacées



49
adhésifs
recollés



8
serrures
réparées



36
Tags
nettoyés



5
cadres
repositionnés



1
tête
réparée

9 300 €

coût des travaux et réparations 2020

Accusé de réception en préfecture
013-200054807-20211119-7766-DE
Date de télétransmission : 29/11/2021
Date de réception préfecture : 29/11/2021



L'accessibilité

Accusé de réception en préfecture
013-200054807-20211119-7766-DE
Date de télétransmission : 29/11/2021
Date de réception préfecture : 29/11/2021



oilité

Une information facilitée pour tous

L'ensemble des voyageurs bénéficie de différents supports dont certains **facilitent** plus particulièrement le **parcours client du voyageur en situation d'handicap** :

- **Panneaux dynamiques** sur une cinquantaine d'arrêts principaux du réseau
- **Annonces sonores et visuelles à bord** de tous les bus et cars de lignes régulières urbaines et interurbaines
- **Ecrans TFT à bord** de tous les bus de lignes urbaines afin de diffuser les informations et actualités du réseau



3 actions menées en 2020 auprès des personnes en situation de handicap

- **Le renouvellement des Bus Standards des lignes 1 et 7 avec des bus GNV MAN 12C**, a été l'occasion de prendre en compte la demande des voyageurs en situation d'handicap moteur afin que les véhicules puissent prendre en charge 2 fauteuils roulants à bord et non comme la plupart des autobus urbains.

- **Un Panel d'utilisateurs du site internet et de l'appli du réseau** a été invité à faire part des points forts et points faibles des outils digitaux et notamment sur l'aspect touchant les mal voyants.

Dès la fin de l'année 2020, des corrections ont été portées sur la charte graphique métropolitaine et sur l'ergonomie du site « lignes de l'agglo » afin de faciliter les recherches et l'accès aux populations en situation d'handicap.

- **Des rencontres ont été organisées avec la DPAO Est et les associations et représentants des voyageurs en situation d'handicap** afin de travailler sur l'amélioration des différents supports d'information du réseau (fiches horaires, horaires à l'arrêt, ...).

Ces échanges ont permis d'aboutir sur la création d'un Guide accessibilité qui sera diffusé auprès des différentes instances et voyageurs concernés en 2021 afin de les accompagner lors de leurs voyages sur les lignes de l'agglo :

- Comment repérer les arrêts accessibles sur le plan, les fiches horaires, physiquement sur le réseau
- Comment se positionner sur un arrêt accessible sur le réseau pour faciliter la montée et la descente du véhicule sur le réseau
- Comment s'installer en toute sécurité à bord des véhicules
- ...

Mise en accessibilité de nouveaux arrêts

La Métropole a engagé des travaux de mise en accessibilité sur différents arrêts.
13 arrêts ont été aménagés sur 5 communes :

AUBAGNE :

- Camp de Sarlier x 2 sens,
- Pont de Lamagnon (mise en sécurité des voyageurs) x 2 sens,
- Camp Major x 2 sens,
- Gare d'Aubagne (2 quais : lignes 5, 10, 16 + lignes 13, 14, 15),

CADOLIVE :

- L'Ortolan x 2 sens,

PEYPIN :

- Les Hermites x 2 sens,

ST SAVOURNIN :

- Maison Neuve x 2 sens,

LA DESTROUSSE :

- Le Soleillet x 1 sens (vers La Bouilladisse).



Accusé de réception en préfecture
013-200054067-20211119-7766-DE
Date de télétransmission : 29/11/2021
Date de réception préfecture : 29/11/2021



La maintenance



Accusé de réception en préfecture
013-200054807-20211119-7766-DE
Date de télétransmission : 29/11/2021
Date de réception préfecture : 29/11/2021



ance

LA MAINTENANCE DES EQUIPEMENTS BUS/CARS

Mise en service durant l'été 2020 de l'atelier Façonéo de maintenance bus et cars, aux normes GNV.

Dès juin 2018, le Conseil d'Administration de la SPL Façonéo a identifié la nécessité et donné l'orientation d'internaliser la maintenance de son parc de véhicules (confiée jusqu'alors en sous-traitance). Ce choix d'internalisation a été définitivement validé lors du CA du 19 mars 2019.

Pour cela la SPL Façonéo s'était mise en ordre de marche pour réunir dès 2020, les conditions opérationnelles nécessaires de sa future structure de maintenance aux normes GNV.

En effet, au travers du programme d'expérimentation initié en 2018 sur la maintenance connectée, la SPL Façonéo a travaillé sur la projection de la modélisation de sa structure de maintenance. Les données ont été collectées via les historiques de maintenance du parc actuel, les remontées temps réel des

véhicules, et les futurs plans de maintenance des constructeurs.

La volonté de l'opérateur interne est de pouvoir créer des plans de maintenance adaptés au réseau grâce aux plans de maintenance constructeurs et aux retours d'expérience analysés régulièrement.

La SPL Façonéo s'est dotée pour cela de différents outils :

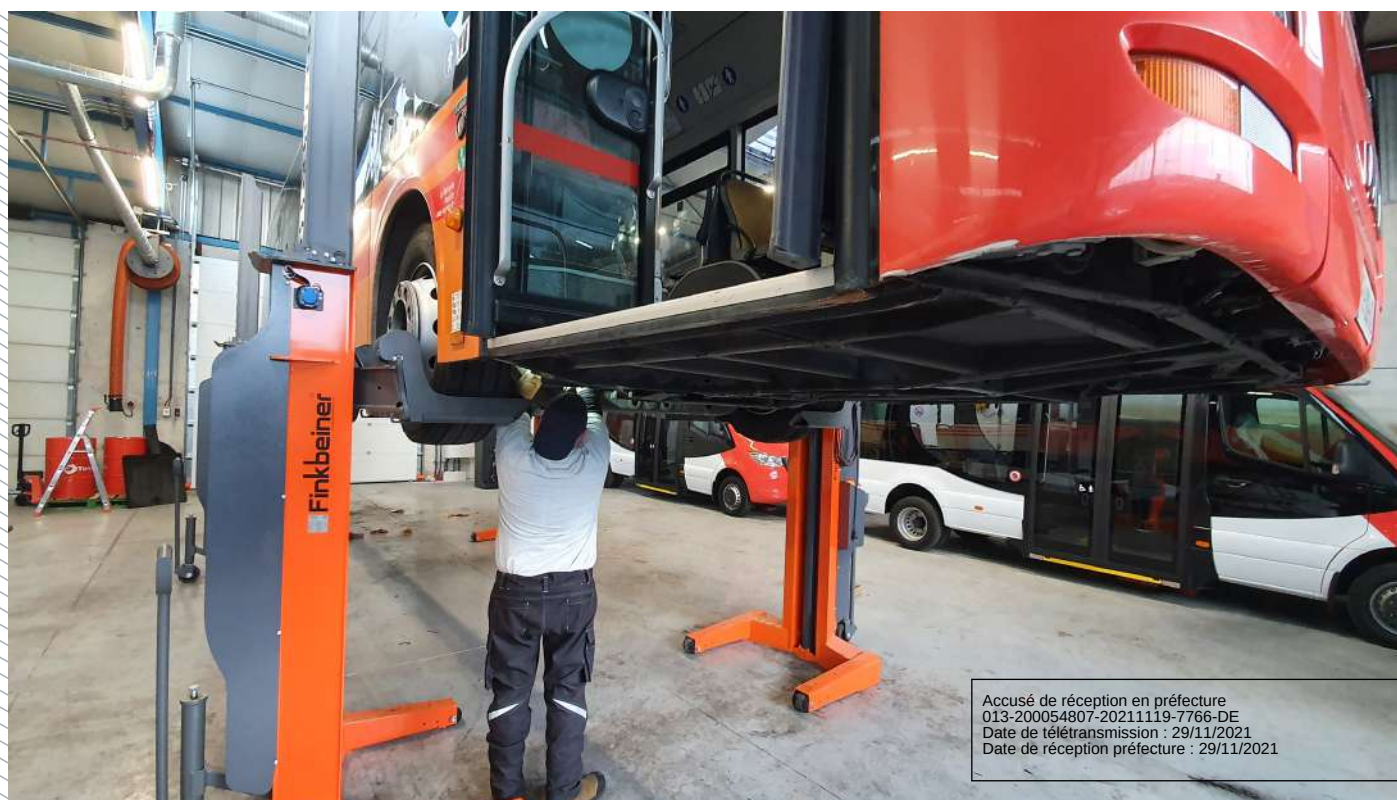
- Une GMAO de l'éditeur APAVE,
- Un suivi des véhicules en temps réel avec remontée des dysfonctionnements via le partenaire DIGIMOBEE
- Un logiciel permettant la modélisation des plans de maintenance et le déroulé préventif et à terme prédictif de la vie du véhicule via la société DELIGE0

Ceci a permis d'aboutir à une modélisation permettant **une projection de la future organisation opérationnelle sur 10 ans.**

La création de l'atelier de maintenance a permis de **mettre à profit l'ensemble des différentes compétences présentes au sein de l'écosystème** :

- La recherche d'un foncier,
- L'appui en infrastructure de transport pour le pilotage du projet,
- Les services juridiques pour encadrer les passations marchés publics,
- L'expertise de l'exploitant pour préparer la mise en exploitation de l'outil industriel.

Une belle réussite d'un projet transversal dans une entreprise aux multiples savoir-faire.



Accusé de réception en préfecture
013-200054807-20211119-7766-DE
Date de télétransmission : 29/11/2021
Date de réception préfecture : 29/11/2021

Maintenance prédictive

Afin de se garantir la meilleure préservation de son patrimoine, ainsi que le meilleur niveau de service de la prestation de maintenance, la SPL Façonéo a souhaité évaluer les possibilités offertes par les **technologies et méthodologies avancées en termes de suivi de maintenance et de patrimoine**.

La SPL Façonéo a travaillé avec un **consortium composé de DigiMobee, et Deligeo**, menant un programme de recherche et développement, sous l'égide du programme EUROSTARS conduit par l'Union Européenne et les pays membres du réseau EUREKA. Ce programme de R&D a pour objet la mise en relation et l'utilisation conjointe de :

- **La modélisation des coûts de maintenance et de la disponibilité opérationnelle** de systèmes de transport,
- **Le suivi temps réel de l'état technique des bus**, avec l'outil de diagnostic et de maintenance prédictive
- **La gestion des remontées de données depuis les véhicules**, ainsi que des saisies complémentaires, par les systèmes de GMAO (Gestion de la Maintenance Assistée par Ordinateur)

Un des résultats du programme a été la distribution libre, ouverte, d'un standard d'échanges.

Le réseau exploité par la **SPL Façonéo a été site pilote pour la mise en œuvre de ce programme de R&D**, bénéficiant en avant-première, des fonctionnalités développées dans ce cadre.

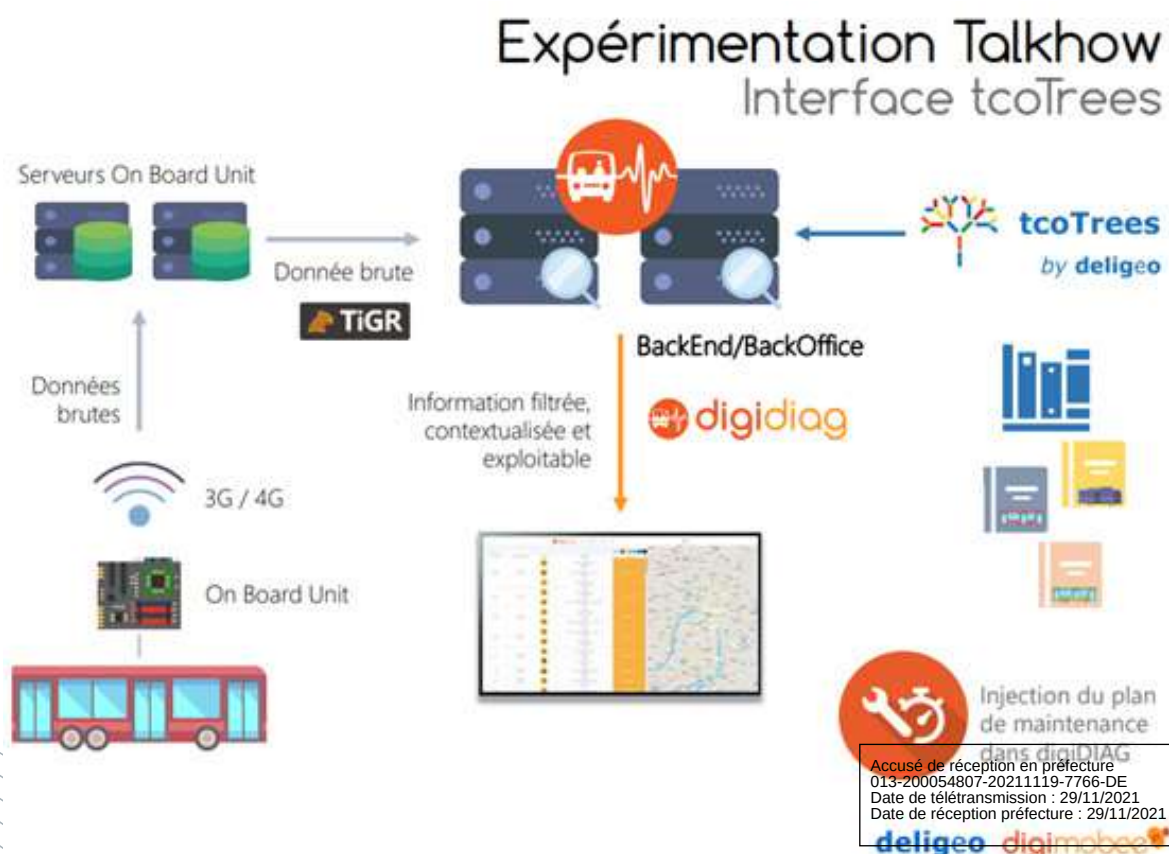
Les objectifs du pilote sont de mesurer sur 24 mois :

- La réalisation des **maintenances préventives**
- **Le lien entre pannes et défauts**
- **Les temps de traitement des pannes**

En résumé de **vérifier la disponibilité opérationnelle des véhicules** et de **s'assurer de l'entretien et la pérennité du patrimoine** de Façonéo et de celui confié par l'AOM.

Il en ressort que désormais Façonéo dispose d'outils adaptés à la reprise de la maintenance auparavant sous-traitée, de toutes les interfaces nécessaires au chainage des outils métiers de maintenance, apportant ainsi une valeur ajoutée à la nouvelle organisation des équipes.

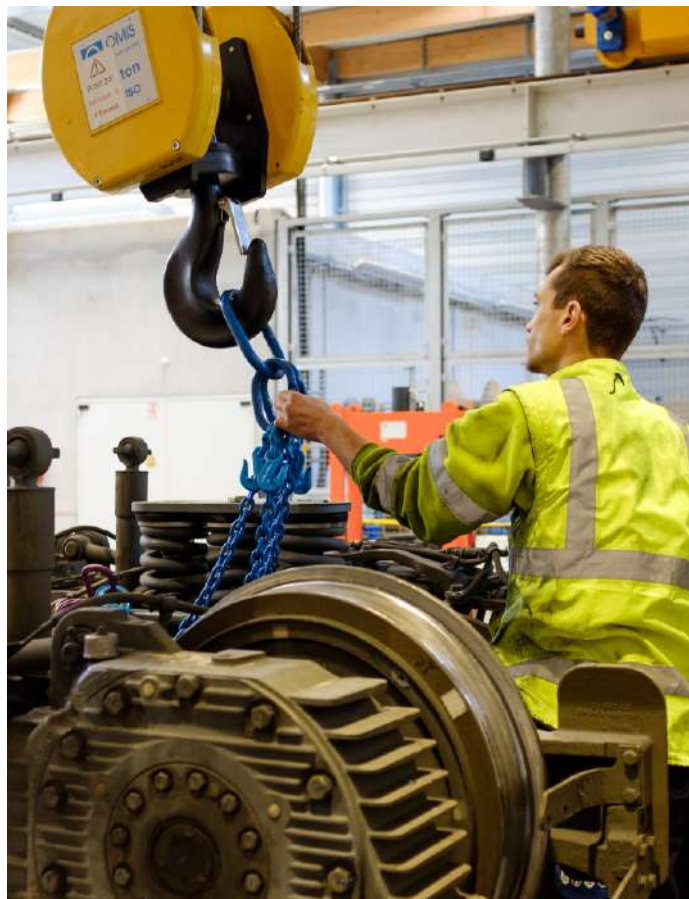
Par le croisement des données, Façonéo **maîtrise les opérations de bout en bout et contrôle le coût de possession**. Le savoir-faire est consolidé pour la **prise en charge de technologies innovantes**, notamment liées à la transition énergétique.



LA MAINTENANCE DES EQUIPEMENTS TRAMWAY

Au cours de l'année 2020, **TPE, filiale de la RTM, a lancé et attribué 3 marchés publics** concernant la maintenance du matériel et des infrastructures du tramway :

- **Révision des 60 mois des rames**, marché remporté par l'entreprise Alstom.
- **Révision des 72 mois du système de freinage**, marché remporté par la société Faiveley.
- **Remplacement pour le compte de la Métropole des Totems des stations**, marché remporté par la société Axurbain.



Accusé de réception en préfecture
013-200054807-20211119-7766-DE
Date de télétransmission : 29/11/2021
Date de réception préfecture : 29/11/2021

Maintenance préventive et curative

Une campagne de remplacement des « boitards » sur les ponts des bogies a été confiée à l'entreprise Alstom :

Cette campagne a été faite suite à un retour d'expérience sur d'autres réseaux utilisant ce bogie, où il a été constaté une usure prononcée de cette pièce.

Pour que ces pièces de frottement durent dans le temps, un système de graisseur a été ajouté.

Cette action a permis d'améliorer le process de maintenance en y rajoutant un contrôle sur la maintenance préventive à 12 mois des rames.

Recul d'un appareil de voie :

Suite à une vérification périodique de la voie, les équipes de maintenance de TPE ont constaté un léger recul d'un des appareils de voie au Charrel.

Ce constat pouvant entraîner à terme un risque sécuritaire, TPE a décidé de changer en urgence les 2 aiguilles de l'appareil de voie.

Ce travail a été réalisé en collaboration avec les équipes de la RTM. Les travaux se sont déroulés de la nuit du 22 Septembre au 23 Septembre 2020.

Une campagne de rechargement des appareils de voie :

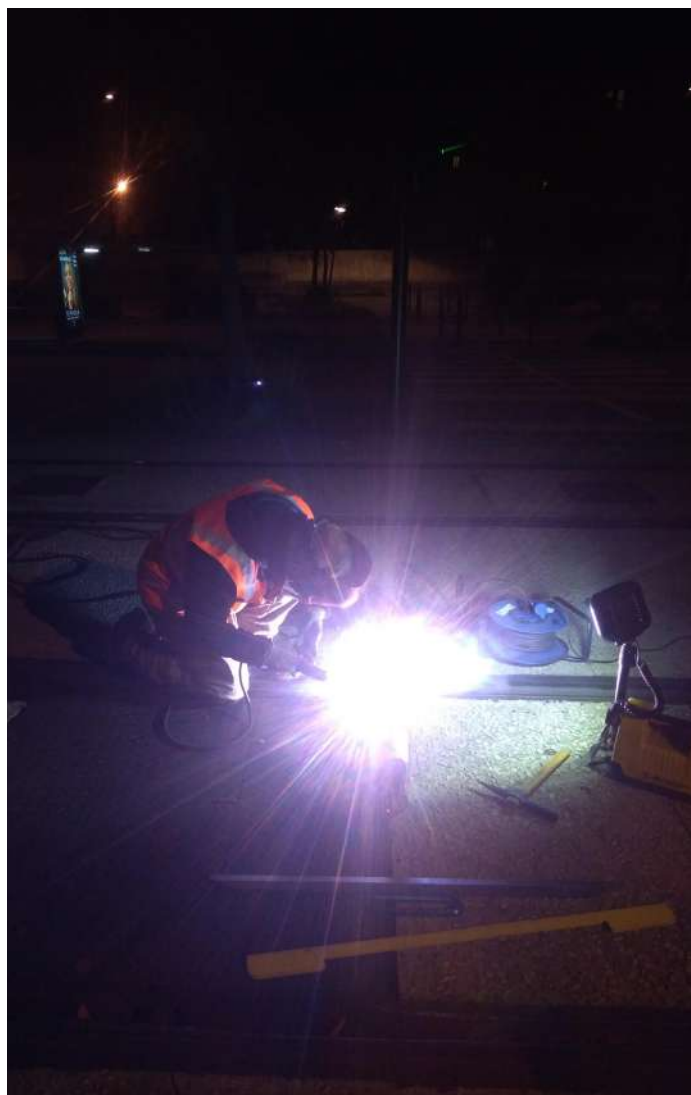
Cette action de maintenance consiste au rechargement des cœurs et des pointes d'aiguilles.

Les protections de pointes d'aiguilles sont rechargées afin de ne pas taper la pointe lors du passage de la rame sur l'appareil.

Les cœurs servent quant à eux, à la traversée d'une voie sur l'autre. Ce rechargement réduit les bruits et facilite le transfert.

Ces opérations sont nécessaires à plusieurs titres :

- Elles garantissent la sécurité du tramway en évitant en priorité la casse du matériel
- Elles améliorent le confort des voyageurs,
- Elles permettent d'éviter le déraillement d'une rame de tramway.



Accusé de réception en préfecture
013-200054807-20211119-7766-DE
Date de télétransmission : 29/11/2021
Date de réception préfecture : 29/11/2021



2020, l' année crise et défis

Accusé de réception en préfecture
015-2020-04807-20211119-7768-DE
Date de télétransmission : 29/11/2021
Date de réception préfecture : 29/11/2021



une
de
t de
S

2020 | LES FAITS MARQUANTS

- **Campagne Outil SMS** : Campagne Digitale + TFT + Point accueil (10 panneaux Information Voyageurs sur les façades du bâtiment pour les campagnes de communication "lignes de l'agglomération", Métropole Mobilité et Ville d'Aubagne et CT4)
- **Arrivée de 9 Minibus neufs Dietrich** : Lignes 2 - 4 - 13 et TAD
- **16/03/2020** : Confinement pour lutter contre la pandémie Covid 19
- **Suspension de toutes les actions du Plan Marketing 2020 et Mise en place de dispositifs d'information et de sensibilisation** pour accompagner les voyageurs dans la **gestion de cette crise sanitaire** :
 - Info Voyageurs via les outils digitaux et à bord des véhicules sur les différentes phases de la crise et mesures sanitaires mises en place (voir détail chapitre suivant)



MAI

AVRIL

- **Sondage Facebook** pour connaître les intentions des voyageurs en matière de changement d'habitude de déplacement en période de post confinement



JUIN

JUILLET

- **Déconfinement le 11/05** :

Info Voyageurs via les outils digitaux et à bord des véhicules sur les différentes phases de la crise et mesures sanitaires mises en place

- **Enquêtes "Qwesteo"** menées à bord des bus en présence des hôtesses dotées de tablettes tactiles
- **Enquête Comptages Voyageurs Scolaires** : Comptage pour établir une estimation de la clientèle scolaire et permettre une adaptation des moyens
- **Opération Aggloween le 31/10** : Animation réseau à l'occasion d'Halloween (distribution de bonbons, stand avec prise de photo au Pôle d'Echanges, ...) Annulée partiellement en raison du Confinement le 29/10/2020



AOÛT

SEPTEMBRE

- **Campagne 360° Offre de Rentrée 2020** :

- Campagne d'information sur les nouveautés du réseau
- Stands Forum Associations, Etablissements scolaires, Marchés, Gare Aubagne

- **Semaine de la Mobilité** :

- Action d'information et de sensibilisation aux transports publics
- Animation au Pôle d'échanges (goûter)



Accusé de réception en préfecture
013-200054807-20211119-7766-DE
Date de télétransmission : 29/11/2021
Date de réception en préfecture : 29/11/2021

Tout au long de l'année 2020, **les équipes du groupement SPL Façoneo /RTM ont su faire preuve d'agilité** afin de réagir au plus vite et de la manière la plus efficace pour répondre aux besoins de la population et adapter l'offre aux attentes



Accusé de réception en préfecture
013-200054807-20211119-7766-DE
Date de télétransmission : 29/11/2021
Date de réception préfecture : 29/11/2021

2020 | LES FAITS MARQUANTS...

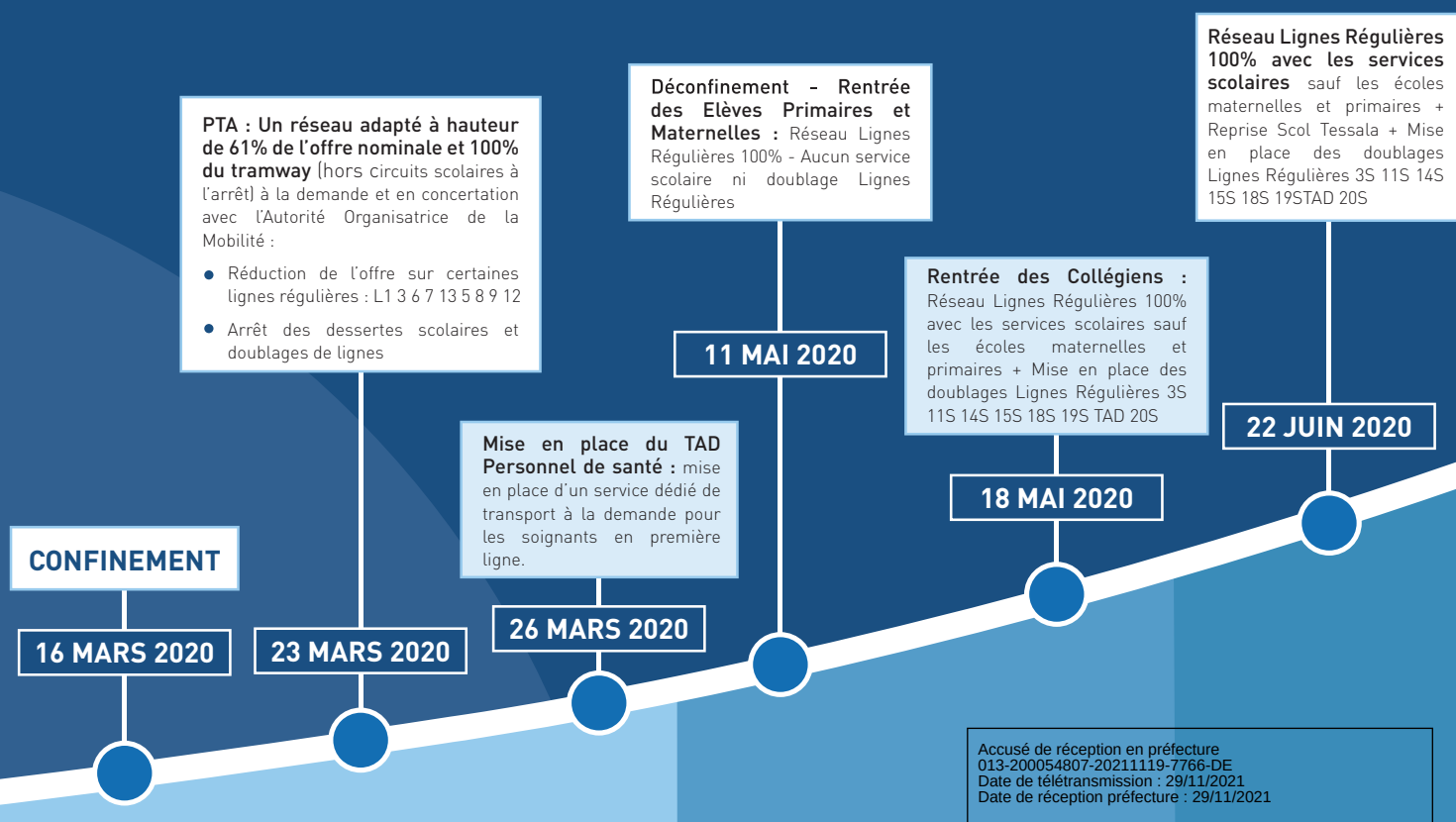
Malgré la soudaineté et l'ampleur de la pandémie **Covid 19**, le groupement SPL Façonéo / TPE a su accompagner dès les 1^{ers} jours de la crise, la Métropole Aix Marseille Provence dans l'application des consignes gouvernementales et la mise en sécurité des voyageurs et salariés.

Les équipes se sont en effet mobilisées aux côtés de l'autorité organisatrice pour **continuer à assurer sa mission de service public dans les meilleures conditions sanitaires possible**, à la fois pour les voyageurs et pour les salariés.

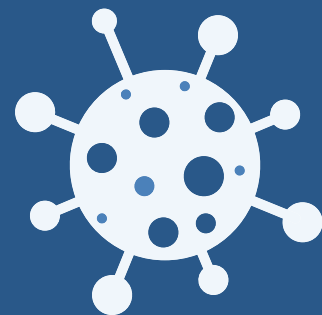
Une **cellule de crise** a été immédiatement mise en place au sein de la direction, de l'exploitation et des fonctions Offre et Marketing du réseau afin d'adapter l'organisation du travail et l'offre de transport :

- Briefing quotidien
- Reporting quotidien auprès de la DPAO Est sur :
 - Les effectifs disponibles
 - Le pourcentage du service assuré
 - Le niveau de fréquentation du réseau

Malgré une chute de la fréquentation de **30% sur l'année**, l'opérateur interne a su assurer plus de **60%** du trafic habituel, niveau fixé par l'autorité organisatrice qui a permis au personnel de santé et aux salariés des métiers essentiels de se rendre à leur lieu de travail.



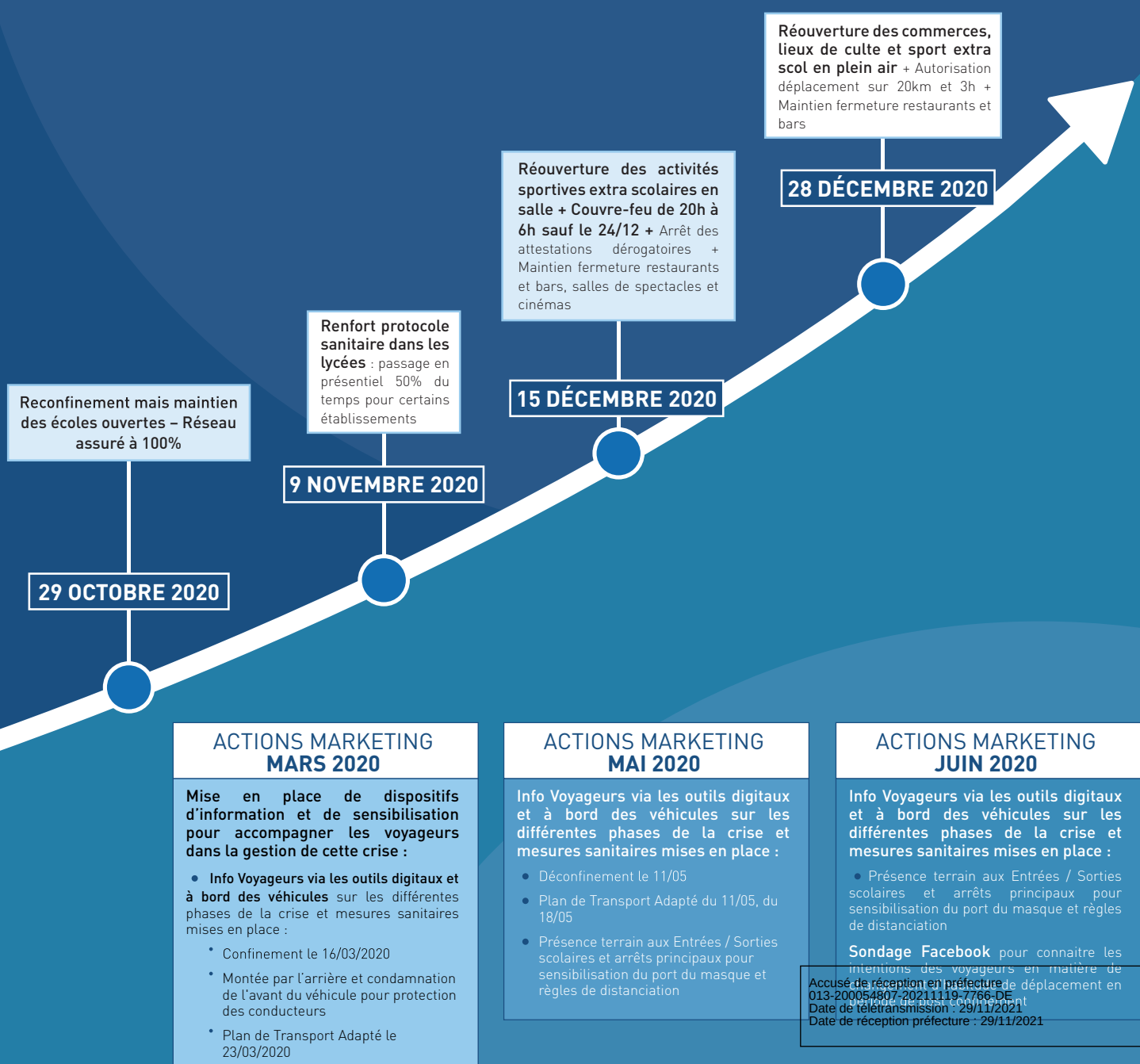
... SPÉCIALE COVID-19



Des réflexions tout au long de la crise sanitaire nous ont permis d'anticiper l'organisation nécessaire lors du déconfinement :

- Définition des adaptations d'offre et des délais nécessaires pour déployer les productions
- Renfort des mesures de désinfection spécifiques
- Nouvelles règles de circulation à bord des véhicules pour nos voyageurs

De nombreuses campagnes de sensibilisation sur le respect des mesures sanitaires auprès des voyageurs et des salariés ont été mises en place dès le début de la pandémie



Modalités d'accès aux véhicules

- Montée des voyageurs par l'arrière jusqu'en Juillet 2020, date à laquelle tous les véhicules étaient équipés de plaques plexi et que le port du masque obligatoire à bord était respecté par les voyageurs ,
- Adhésifs sols bus distanciation,
- Adhésifs sièges condamnés,
- Adhésifs sols arrêts distanciation,
- 3 Adhésifs vitres :
 - port du masque obligatoire,
 - 1m distanciation,
 - #ensembleprotegeonsnous.



Modalités d'accès pour le personnel de conduite

- Mise en place de plaque plexi au poste de conduite des bus standards (déjà en place sur minibus),
- Etude initiale d'installation d'une bâche au poste de conduite pour Moyens bus (couloir condamné) qui a ensuite été remplacé par la pose de plaque plexi,
- Fournir un kit sanitaire / mois pour chaque conducteur : gant, masque, lingette, gel + guide avec nouvelles règles de fonctionnement dans l'entreprise,
- Le port du masque est obligatoire pour le personnel de conduite.



Modalités concernant le personnel hors conduite

- Mise en place d'un protocole pour le personnel de terrain hors conduite
- Port de la visière en plus du masque et mise en sécurité en restant à quai (pas de montée à bord des véhicules)
- Mise en place du télétravail pour l'ensemble du personnel administratif, tout en maintenant selon les postes, des jours de présence sur le réseau afin de conserver le lien direct avec le terrain et l'accompagnement des équipes de conduite, de relation voyageur, d'exploitation et de maintenance.
- Le personnel amené à travailler sur site et partageant son bureau avec un(e) autre collègue est protégé(e) par l'installation de plexi séparant les postes de travail.
- Instauration d'un nombre de personnes maximum présents par zone de travail afin de garantir la distanciation physique entre les salariés
- Mise en place des réunions en Visio conférence
- Mise en place de l'activité partielle pour certains postes



Actions de sensibilisation auprès des voyageurs

- Distribution de masques lors d'actions terrain de sensibilisation par les hôtesses,
- Semaine du 18 et du 25 mai : Planning de présence terrain avec un binôme à chaque Entrée/Sortie des établissements scolaires (personnel administratif, exploitation, marketing...),
- Dessertes scolaires : Remise d'un stock de masques pour chaque conducteur des services scolaires au cas où certains élèves n'ont pas de masque à la montée : traçabilité pour éviter les récidives,
- Suivi quotidien de l'évolution de la fréquentation, du nombre de «non port du masque», faits marquants, incivilités,
- Campagnes de sensibilisation et/ou posts Facebook sur les règles à respecter et mesures mises en place pour leur permettre de voyager en toute confiance.

Modalités de nettoyage au quotidien

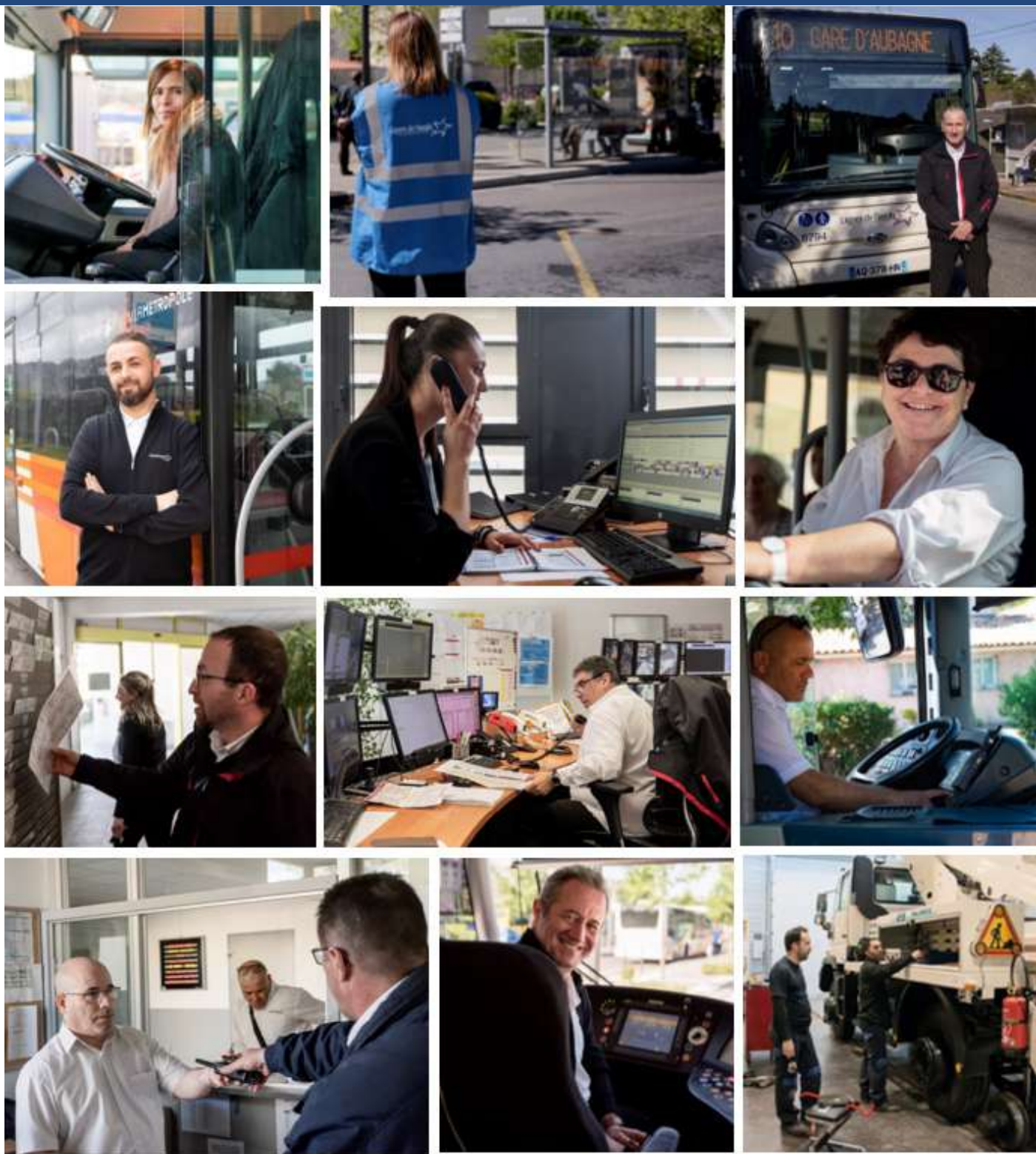
Dès le début de la crise sanitaire de la COVID-19, le protocole de nettoyage a été renforcé par les prestataires en charge du nettoyage dans les bus, cars et rames de tramway :

- Tous les soirs en plus du nettoyage habituel, toutes les véhicules sont nettoyés avec des produits virucides afin de lutter efficacement contre le virus,
- Mai 2020 : Au-delà des mesures déjà en place depuis Mars 2020, mise en place d'une nouvelle procédure innovatrice avec l'utilisation du nettoyage avec pulvérisateur purificateur d'air à bord des véhicules 1 fois/jour.



Boîte de réception n° 02 20 05 48 07-20 21 10 00
Date de télétransmission : 01/05/2021
Date de réception : 01/05/2021

BRAVO AUX ÉQUIPES !



Cette année 2020 restera marquée par le **travail conséquent mené par les équipes de la SPL Façonéo / RTM** afin de **contrer les effets de la pandémie mondiale** mais aussi de **relever d'autres défis** tels que la **réception et la mise en ligne de bus neufs** et plus particulièrement de Bus GNV.

Nous retiendrons **la mobilisation de l'ensemble des salariés** du groupement SPL Façonéo / RTM pour permettre depuis le début de cette crise sanitaire, **d'assurer 100% du service** public souhaité par la Métropole Aix Marseille Provence, tâche qui perdure toujours en 2021.

Les équipes ont ainsi pu **démontrer leur agilité et capacité d'adaptation** ainsi qu'une **solidarité sans faille** pour ajuster les moyens humains et matériels à l'évolution de la situation et ainsi maintenir l'exécution d'une **activité essentielle** de manière sécuritaire et de qualité exemplaire..

Accusé de réception en préfecture
 01/12/2021 09:02:14 - 7766
 Date de télétransmission : 29/11/2021
 Date de réception préfecture : 29/11/21

Le bilan et les conséquences de cette crise

L'engagement des équipes du groupement SPL Façonéo / RTM a permis d'assurer la continuité du service public attendue par les voyageurs et la Métropole Aix Marseille Provence.

L'absentéisme au sein du groupement a été très contenu et de faible niveau, témoignant de la disponibilité de nos personnels et de la fiabilité des mesures barrières mises en place.

Les équipes du réseau lignes de l'agglomération sont restées à l'écoute des besoins des voyageurs grâce à une présence forte sur le terrain. Les remontées du terrain ont ensuite été étudiées de près pour alimenter des **productions d'offres toujours plus efficaces**.

Une première analyse de l'impact de cette crise sanitaire sur le fonctionnement du réseau, a été faite notamment via **2 enquêtes menées en juin 2020 lors du 1er déconfinement et à l'automne 2020**, après la reprise du rythme scolaire. Elle a confirmé une **modification du mode de déplacement** durant la crise et le **souhait d'évoluer soit vers la voiture soit vers de l'intermodalité et d'autres mobilités douces**.

Toutefois, l'impact sur la fréquentation est moins marqué sur le réseau des lignes de l'agglomération que sur les réseaux de taille identique au **niveau national**. En effet, la perte de fréquentation en fin d'année 2020 était d'environ 30%, là où d'autres réseaux ont été confrontés à une baisse de plus de 50%.

De plus, à la question « Qu'est-ce qui vous inciterait à utiliser pendant cette pandémie Covid19, davantage le réseau

« lignes de l'agglomération », les voyageurs répondent à nos agents de terrain **souhaiter obtenir des bus plus fréquents et s'assurer du respect de la distanciation sociale** mais aussi **obtenir des informations en temps réel** sur les horaires d'arrivée des véhicules pour éviter d'attendre trop longtemps aux arrêts. Le **déploiement du SAE** sur l'ensemble des lignes régulières et la **mise en place de l'application mobile** du réseau « lignes de l'agglomération » répondent en tout point à cette attente.

Il ressort de cette étude le fait que notre **priorité doit être de rétablir la confiance des voyageurs** dans le transport en commun et **éviter ainsi le recours massif à l'autosolisme** et aux modes actifs tels que le vélo et la marche à pied sans intermodalité avec les transports en commun.

Pour cela, nous devons les **rassurer par de la pédagogie** sur nos **méthodes de nettoyage** efficaces et les **inciter au respect des gestes barrières** grâce à des campagnes de communication visibles et efficaces.

A moyen terme nous pourrions également **rencontrer** avec l'autorité organisatrice, **les entreprises et les responsables des établissements scolaires** afin d'évaluer la **proportion et l'impact du télétravail** et les encourager à **lisser leurs horaires** et ainsi **mieux répartir les flux de voyageurs** sur la journée ou la semaine.

Le groupement SPL Façonéo / RTM s'engage à **poursuivre l'accompagnement de la Métropole Aix Marseille Provence** dans la quête de **nouvelles optimisations d'offre** et dans le développement de solutions de mobilité durable et attractive.



OFFRIR UN SERVICE ADAPTÉ AUX BESOINS DES VOYAGEURS

Compte tenu de l'actualité du réseau et des adaptations liées à la pandémie Covid 19, l'année 2020 a été marquée par le **déploiement de 9 productions horaires, contre 3 en temps normal** (Période Scolaire / Période Vacances Scolaires / Période Été). Ceci a permis de répondre à la fois aux besoins des voyageurs tout en **adaptant et optimisant l'offre au contexte exceptionnel** de cette période de crise sanitaire.

Le savoir-faire des équipes du réseau « lignes de l'agglo » s'appuie sur un **travail en étroite collaboration** entre les **remontées et retours d'expérience des agents du terrain**, les **enquêtes** menées auprès de voyageurs, l'**analyse des données** de fréquentation issues du système de comptage de voyageurs DILAX et de l'**outil puissant de graphicaire et d'habillage** exploité par le service Etudes et Méthodes.

PERIODE DE PRODUCTION	TYPE DE LIGNE	DATES D'APPLICATION	DETAIL DES MODIFICATIONS
Période scolaire Ajustement d'offre Janvier 2020	Lignes scolaires + Doublages scolaires de lignes régulières	06/01/2020	Ligne 3S : Modification du parc : ligne exploitée en car standard Ligne 15S : Du L au S : Modification de véhicule (suppression du mini au profit d'un moyen car) + Création de l'arrêt de dépose Eoures Park + Création du HLP via Eoures Parking + Décalage du départ de 8h04 de la Gare à 8h00. Ligne B1 : Mercredi : Rajout 1 départ à 11h10 Ligne C : Mercredi : Rajout 1 départ à 11h10 Ligne S : Mercredi : Rajout 1 départ à 11h10 Scol 0 : Test d'une nouvelle desserte effectuée par le TAD le LMJV à 18h05 de la Gare et le Samedi matin à 7h17 de la Plaine
Période scolaire PTA COVID19 Confinement	Lignes scolaires + Doublages scolaires de lignes régulières	23/03/2020	Mise en place d'un réseau adapté à hauteur de 61% de l'offre nominale (hors circuits scolaires à l'arrêt) à la demande de la Métropole : <u>Réduction de l'offre sur les lignes régulières</u> : L1 3 6 7 13 5 8 9 12 <u>Arrêt des dessertes scolaires et doublages de lignes</u> <u>TAD</u> : Mutualisation des zones 1-2 (1 véhicule) et des zones 3-4 (2 véhicules)
Période scolaire + Vac Scolaires PTA COVID19	TAD	26/03/2020	Mise en place du TAD Personnel de santé : Mise en place d'un service dédié de transport à la demande pour le personnel de santé
Période scolaire PTA COVID19 Déconfinement	Période scolaire PTA COVID19 Déconfinement	11/05/2020	Rentrée des Elèves Primaires et Maternelles : Réseau Lignes Régulières 100% Aucun service scolaire ni doublage Lignes Régulières
Période scolaire PTA COVID19 Reprise des Collèges	Lignes scolaires + Doublages scolaires de lignes régulières	18/05/2020	Rentrée des Collégiens : Réseau Lignes Régulières 100% avec les services scolaires sauf les écoles maternelles et primaires Mise en place des doublages Lignes Régulières 3S 11S 14S 15S 18S 19STAD 20S
Période scolaire PTA COVID19 Desserte Scolaire Tessala	Lignes scolaires + Doublages scolaires de lignes régulières	22/06/2021	Reprise du scolaire Tessala : Maintien du réseau Lignes Régulières 100% avec les services scolaires sauf les écoles maternelles et primaires Maintien des doublages Lignes régulières 3S 11S 14S 15S 18S 19STAD 20S

Reçu de réception en préfecture
013-200054807-20211119-7766-DE
Métropole de Lyon
Date de réception préfecture : 29/11/2021

PERIODE DE PRODUCTION	TYPE DE LIGNE	DATES D'APPLICATION	DETAIL DES MODIFICATIONS
Période scolaire + Vacances Scolaires Rentrée scolaire 2020/2021	Lignes urbaines	Vac Scol : 24/08/2020 Période scolaire : 01/09/2020	Ligne 01 : Modification de l'habillage, impacté suite au retour aux anciens itinéraires des lignes 03 et 07 Ligne 03 : Retour à l'ancien itinéraire Passons <> Pin Vert - Réintégration du véhicule supprimé - recalage de quelques départs suite à l'application des nouveaux temps de parcours sur la totalité de la ligne Ligne 07 : Retour à l'ancien itinéraire «via les Défensions» - Suppression d'un véhicule au profit de la ligne 03 - décalage des départs de 11h30 à 11h20 et 12h30 à 12h20 de la Gare afin de répondre aux besoins de Lycéens de Joliot Curie - décalage des 2 derniers départs et suppression du départ du 19h30 du Centre-Ville de Gémenos. Ligne 06 : Intégration des nouveaux temps de parcours Ligne 10 : Décalage du départ de 10h50 de la Gare à 11h15, modification du nom de l'arrêt « Clinique St Roch » en « Camoins les Clos » Ligne 02 : Inversion des arrêts Gare avec la ligne 16 Ligne 16 : Inversion des arrêts Gare avec la ligne 02 Ligne 04 : Suppression de l'arrêt « Noël Robion » Ligne 3DIM : Suppression de la ligne 3DIM suite à retour à l'ancien itinéraire de la ligne 03, les deux lignes étant identiques. Lignes 01 et 07 : intégration de l'arrêt « Camp de Sarlier » Ligne 20S : Suppression des arrêts sur le tronc commun de la ligne 03 : « Quartier des vaux », « Avenue Jean Mermoz », « Résidence le Mermoz », « Avenue du 19 mars », « Sœurs Gastines » et « Hôpital »
Période scolaire Rentrée scolaire 2020/2021	Lignes scolaires + Doublages scolaires de lignes régulières	01/09/2020	Ligne 3S : Changement du type de véhicule : bus standard remplacé par car scolaire pour transporter les élèves assis (Loi LOM) Ligne 10S : Suppression du départ de 17h00 de la Gare suite aux modifications d'horaire du Collège Nathalie Sarraute : ce dernier était utilisé non pas pour palier à un surcharge mais pour correspondre à l'heure de sortie des collégiens Suppression de la ligne Lignes 14S : Changement du type de véhicule : moyen bus remplacé par moyen car pour transporter les élèves assis (Loi LOM) Ligne 15S : Changement du type de véhicule : moyen bus remplacé par moyen car pour transporter les élèves assis (Loi LOM) + suppression de l'arrêt de dépose Eoures Park Ligne 19S : LMMJV : Suppression de l'offre 7h35 de « La Cougoulière » et report sur le TAD mais maintien du véhicule sur parc jusqu'à fin dec 2020 Suppression de la ligne dans l'offre interurbaine scolaire Ligne E1 : LMJV : Création d'un voyage à 15h40 (distance des voyages inchangée) Ligne E2 : LMJV : Suppression des deux voyages de 15h40 (distance des voyages inchangée) Ligne O : LMMJV : Décalage des départs de 7h15 à 7h20, 8h17 à 8h20, 16h15 à 16h18 et 17h15 à 17h18 + suppression des arrêts « Les 4 bigues », « Centre-ville » et terminus « Raymond Reynaud » Pont de Garnière > Gare + Gare > Pont de Garnière Mercredi : Décalage des départs de 12h15 à 12h20 Ligne R : Suppression de l'arrêt « Les 4 bigues » ainsi que des arrêts sur le tronc commun de la ligne 08 : « Valcros », « St Estève », « Les Platanes », « Pont de l'Etoile », « Les Baraques », « Cigardonne », « Napollon », « Les Jourdans » (distance des voyages inchangée) Ligne Y : LMMJV : Suppression de l'offre : 7h19 et 7h46 de « Campagne » + 17h00 de « Gare » + 12h30 de « Gare » le Mercredi mais maintien du véhicule

013-200054807-20211119-7766-DE
Date de télétransmission : 29/11/2021
Date de réception préfecture : 29/11/2021

			Ligne PIG : Suppression de la ligne et de l'offre correspondante - suppression du moyen car Ligne 8S : LMMJV : Création d'un départ de Valcros à 7h32 + LMJV création d'un départ de la Gare à 17h12 + Mercredi création d'un départ de la Gare à 12h20 + ajout d'un autocar scolaire Divers : L'arrêt ALTA ROCCA devient CAMP DE SARLIER et doit être desservi sur les lignes 05, 5S, 09, 9S, 12, 12S Maintien au parc des véhicules des lignes 19S et Y pour réutilisation future.
Période scolaire + Vacances Scolaires	TAD	Vac Scol : 24/08/2020 Période scolaire : 01/09/2020	Ligne 0 (urb) : LMJV : Création d'un départ de la Gare à 18h05 + Samedi : Création d'un départ des Esparets à 7h27 et de la Gare à 12h15 à destination des Esparets Ligne 18S : LMJV : décalage du départ du boulodrome à 16h10 au lieu de 16h05 afin d'assurer la correspondance avec le E1 suite à la suppression du E2 (départ 15h40 du Collège Ubelka) Ligne 19S : LMMJV : Reprise de l'offre couverte par Transdev : départ 7h35 de « La Cougoulière » Ligne 20S : Suppression des arrêts sur le tronc commun avec la ligne 03 « Quartier des vau », « Avenue Jean Mermoz », « Résidence le Mermoz », « Avenue du 19 mars », « Sœurs Gastines » et « Hôpital ».
Période scolaire + Vacances Scolaires Ajustement d'offre Post Vacances Toussaint	Lignes urbaines	02/11/2020	Ligne 14 : LMMJVS : Décalage des départs de la gare de 16h55 à 17h00 et de la Louve de 17h05 à 17h10 afin d'assurer la sortie Scolaire du Collège Nathalie Sarraute à 17h en direction de la Louve
Période scolaire + Vacances Scolaires Mise en ligne des 10 bus GNV sur lignes 1 et 7	Lignes urbaines	16/11/2020	Ligne 01 + 07 : LMMJVS : Mise en place du GNV sur les lignes entraînant une modification du dépôt agent pour prise de service (bureau annexe à proximité de la RDT13 ainsi que du dépôt véhicule à la RDT13 + Modification des temps annexes.

Un réseau sur mesure dans la vie du territoire

Malgré le contexte particulier, le réseau « lignes de l'agglo » a su rester à l'écoute des habitants afin d'adapter l'offre transport aux actualités et aléas du moment, dans chacune des communes du territoire.

Manifestation /

Navettes événementielles



Navette des Vœux du Maire d'Auriol : Janvier – Navette Hors COSP

Course Cycliste Tour de Provence : Février - Déviation des lignes 3 et 13 en centre-ville d'Aubagne – Présence terrain afin d'accompagner les voyageurs

Animation ADAAP13 dans les quartiers d'Aubagne : Octobre – Quartier La Tourtelle - Sensibilisation de jeunes enfants sous forme de jeu, sur les règles à respecter dans les bus et aux arrêts

Aggloween : Octobre : Animation en Gare d'Aubagne avec un stand photo de voyageurs déguisés – Animation interrompue par le 2d confinement le 29/10/2020

Desserte Adaptée en soirée le 24/12 et le 31/12/2020 : Réduction de l'offre à partir de 19h00 sur le tramway et les lignes 1 2 3 6 7 8 10 11



Evenements scolaires

Brevet des collèges au Collège Ubelka : Mars - Adaptation des horaires de desserte

Adaptation des horaires de desserte de chaque collège en période de déconfinement : Juin : Collège Lakanal / Collège L Aragon / Collège N Sarraute / Collège Ubelka

Rentrée Echelonnée sur les collèges L Aragon et Ubelka : Septembre : Adaptation des horaires de desserte

Modification Horaires de sortie du collège N Sarraute : Novembre : Adaptation des horaires de desserte

Horaires de sortie des classes exceptionnelles au collège L Aragon : Novembre : Adaptation des horaires de desserte

Travaux de voirie /

Aménagements d'arrêts



Travaux Centre-Ville d'Aubagne : Janvier, Février, Mai, Juin, Juillet, Octobre : Déviation des lignes 3 3S 3dim 13 4bus + Arrêts provisoires Place des XV et Cours Barthelemy

Ligne 6 – Travaux Clinique Casamance : Janvier : Déviation de la ligne

Scolaire E1 – Fermeture du chemin de Trets et du chemin des Gorguettes : Octobre : Déviation de la ligne scolaire

Permutation des arrêts en Gare d'Aubagne des lignes 2 et 16 : Août : Modification permettant de rendre l'accès de la ligne 16 aux voyageurs PMR en la rendant accessible au Pôle d'Echanges

Déplacement de l'arrêt Sabatière de la ligne 15 : Août : Sécurisation de l'arrêt pour les manœuvres du bus et l'accès aux voyageurs

Ligne 7 – Travaux Centre-Ville Gémenos : Décembre : Fermeture du centre-ville - Terminus partiel aux Charrons

Scolaire B1 – Desserte Arrêt la Glacière : Décembre : Reprise de la desserte de l'arrêt La Glacière sur l'itinéraire du circuit scolaire B1

Scolaire J – Travaux Solans : Décembre : Déviation de la ligne

Ligne 15 15s – Travaux Chemin de la Thuillière : Décembre : Déviation de la ligne

Tramway – Travaux sur la voie de nuit : Décembre : Information en vue de travaux de nuit pour améliorer la sécurité et le bruit des aiguillages

013-200054807-20211119-7766-DE
Date de télétransmission : 29/11/2021
Date de réception préfecture : 29/11/2021

LA FRÉQUENTATION VOYAGEURS

En 2020, **4 579 972 voyageurs** ont emprunté le réseau « lignes de l'agglomération », soit une diminution de **- 30,37%** comparative-ment à 2019.

	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
TOTAL lignes régulières	2 374 708	3 614 587	4 236 551	4 601 023	4 491 571	4 619 586	3 337 661	3 393 981	3 549 608	3 588 632	3 746 305	2 559 842
TOTAL tramway	-	-	-	-	-	-	2 023 427	2 112 548	2 254 204	2 266 103	2 429 965	1 700 293
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	221 634
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	98 202
TOTAL RÉSEAU	2 741 816	4 029 431	4 653 730	4 914 262	4 873 177	4 975 851	5 694 320	5 819 812	6 130 903	6 266 889	6 577 442	4 579 971
ÉVOLUTION / N-1	-	46,96%	15,49%	5,60%	-0,84%	2,11%	14,44%	2,20%	5,35%	2,22%	4,96%	-30,37%

La pandémie a entraîné d'importants changements au plan des habitudes de déplacement de la population et ce, dès le **16 Mars 2020**.

L'année 2020 avait pourtant bien démarré, avec une croissance de **+6%** enregistrée sur les **2 premiers mois de l'année**.

A partir de la **mi-mars**, la fréquentation a fortement chuté suite à l'instauration de différentes mesures de prévention sanitaires, entraînant une **diminution importante des déplacements autres que « domicile-travail »** ainsi que la mise en place du **télétravail** et des **études à distance** par l'éducation nationale.

En **avril**, alors que la grande majorité des déplacements étaient dédiés aux besoins et services essentiels, la fréquentation a atteint son **plus bas niveau**, soit **-83%** de la fréquentation d'avril 2019.

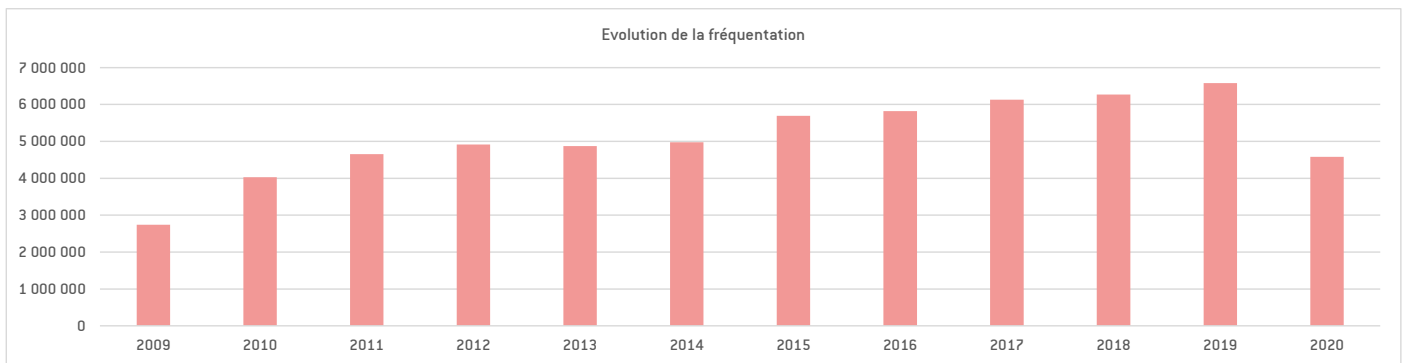
La levée progressive des mesures sanitaires a permis de retrouver jusqu'à **87%** de la fréquentation habituelle **durant l'été**.

Finalement, suite au passage au **second confinement de fin octobre**, le niveau de fréquentation a à **nouveau reculé** de **-36,80%** en novembre et **-24,09%** en décembre.

Le **choix de maintenir l'offre de transport de façon importante** malgré la crise a permis aux habitants du territoire de se déplacer et travailler dans de bonnes conditions sanitaires et les **voyageurs ont répondu favorablement à cette offre** par rapport à la plupart des autres réseaux nationaux.

Cette analyse révèle un **essor des modes de déplacements individuels**. Au-delà du **développement du télétravail** qui risque de ne pas être qu'un phénomène temporaire, la baisse de la fréquentation semble en effet être due à une **augmentation de l'auto-solisme** et peut être également du **nombre de travailleurs se rendant à vélo** sur leur lieu de travail. La crainte est que le télétravail amène les populations à **vivre plus loin de leur lieu de travail** et/ou à **prendre leur voiture** lorsqu'ils sont en télétravail mais aussi pour les déplacements dédiés aux loisirs, aux courses ou à l'accompagnement des enfants à l'école.

Afin d'**accélérer le retour rapide à un niveau de fréquentation avant Covid**, dans la continuité des actions déjà menées depuis plusieurs années auprès des acteurs du territoire, les équipes du groupement SPL Façonéo / RTM continuent de les accompagner à **adopter des comportements écoresponsables dans le domaine de la mobilité**. A titre d'exemple, différentes actions de sensibilisation auprès des **jeunes dans les quartiers** et dans les **classes de CM2** sont menées afin de réduire les déplacements en 2 roues motorisées ou en voiture et en **optant plutôt pour des modes actifs en complément des transports collectifs**.



LES LIGNES RÉGULIÈRES



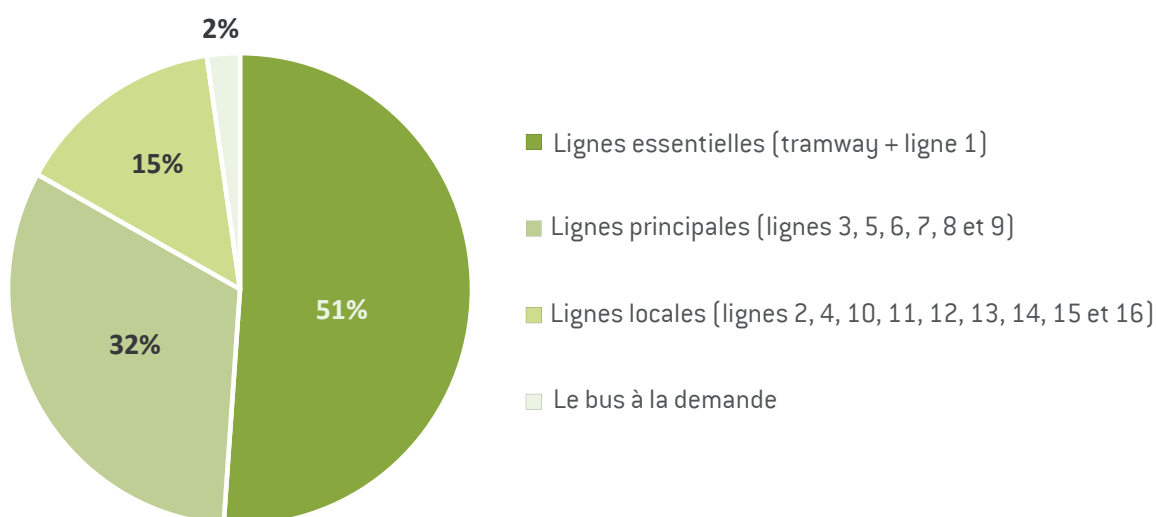
Des adaptations d'offres ont également été mises en place, malgré le contexte difficile, principalement sur la fin d'année 2020 afin de **retrouver notre clientèle et aller en chercher de nouvelles** :

- Septembre 2020 :

- **Lignes 3 et 7** : Reprise des anciens itinéraires des 2 lignes du réseau 2018/2019
- **Ligne 10** : Adaptation des horaires pour répondre aux besoins des lycéens
- **Ligne 6** : Ajustement des temps de parcours pour améliorer la ponctualité suite à des aménagements de voirie et au renouvellement du matériel roulant qui avaient entraîné des retards de circulation

- Novembre 2020 :

- **Lignes 1 et 7** : Mise en ligne des bus GNV mais sans modification d'offre commerciale
- **Ligne 14** : Adaptation des horaires de la ligne suite aux nouvelles grilles horaires du collège N Sarraute

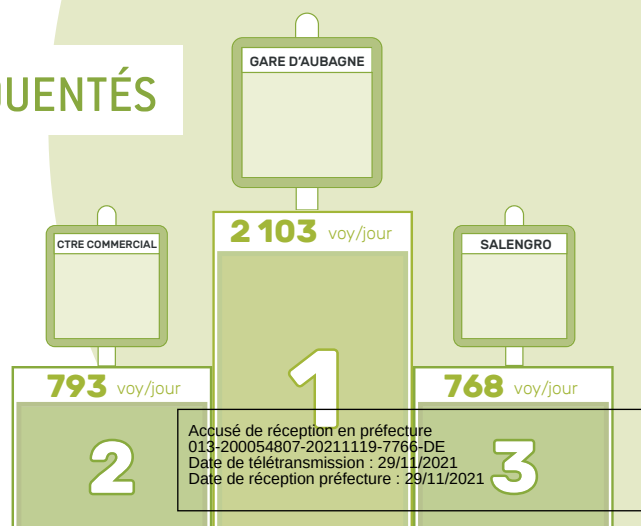


	2019	2020	%	Part
Bassin Nord	185 846	119 391	36%	3%
Bassin Est	670 491	551 644	18%	13%
Bassin Centre	4 699 729	3 165 517	-33%	74%
Bassin Sud ouest	365 671	242 811	-34%	3%
Bassin Sud est	254 533	180 772	-29%	4%
TOTAL	6 176 270	4 260 135	31%	100%

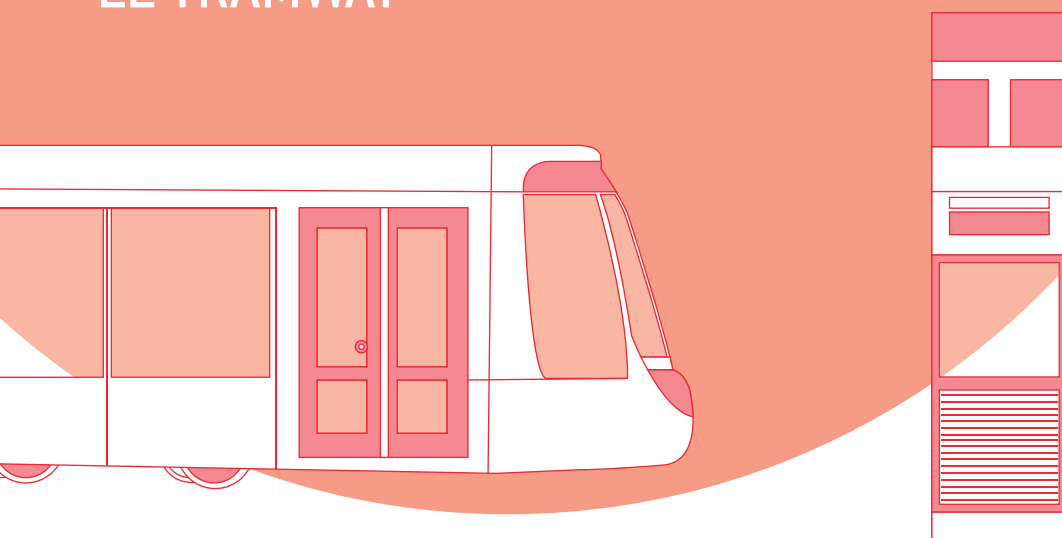
Accusé de réception en préfecture
013-200054807-20211119-7766-DE
Date de télétransmission : 29/11/2021
Date de réception en préfecture : 29/11/2021

Lignes	2019	2020	%
 Le Charrel - Gare d'Aubagne	2 429 965	1 700 293	-30,03%
 Gare d'Aubagne - Les Paluds	762 801	490 489	-35,70%
 Gare d'Aubagne - Les Passons	90 143	70 265	-22,05%
 Pin Vert - Les Passons	588 724	342 909	-41,75%
 Pin Vert - Les Passons	26 179	11 483	-56,14%
 La Penne-sur-Huveaune Gare - Gare d'Aubagne	58 465	41 046	-29,79%
 La Bouilladisse - Gare d'Aubagne	166 871	112 490	-32,59%
 La Bouilladisse - Gare d'Aubagne	18 975	6 901	-63,63%
 La Penne-sur-Huveaune - Eiffel	307 206	201 765	-34,32%
 Gémenos - Gare d'Aubagne	282 847	200 700	-29,04%
 Saint-Zacharie - Auriol - Roquevaire - Aubagne	496 011	435 820	-12,14%
 Saint-Zacharie - Auriol - Roquevaire - Aubagne	25 457	8 973	-64,75%
 Auriol Pont de Joux - Les Artauds - Gare d'Aubagne	11 329	19 343	+70,74%
 Auriol Pont de Joux - Les Artauds - Gare d'Aubagne	6 270	5 465	-12,84%
 Saint-Zacharie - Les Artauds - Gare d'Aubagne	110 953	75 930	-31,57%
 Saint-Zacharie - Les Artauds - Gare d'Aubagne	20 471	6 113	-70,14%
 La Treille - Aubagne	116 990	78 261	-33,10%
 La Treille - Aubagne	4 463	999	-77,62%
 Cuges-les-Pins - Aubagne	228 128	168 604	-26,09%
 Cuges-les-Pins - Aubagne	26 405	12 168	-53,92%
 La Garenne - Cimetière des Fenestrelles - Gare d'Aubagne	189 328	117 566	-37,90%
 Lotissement de La Louve - Gare d'Aubagne	65 983	42 357	-35,81%
 Lotissement de La Louve - Gare d'Aubagne	4 034	2 057	-49,01%
 Eoures Park - Gare d'Aubagne	15 731	11 945	-24,07%
 Eoures Park - Gare d'Aubagne	10 175	6 570	-35,43%
 Lotissement Les Solans - Gare d'Aubagne	95 993	77 108	-19,67%
 La Garenne - Gare d'Aubagne	16 373	12 515	-23,56%
	6 176 270	4 260 135	-31,02%

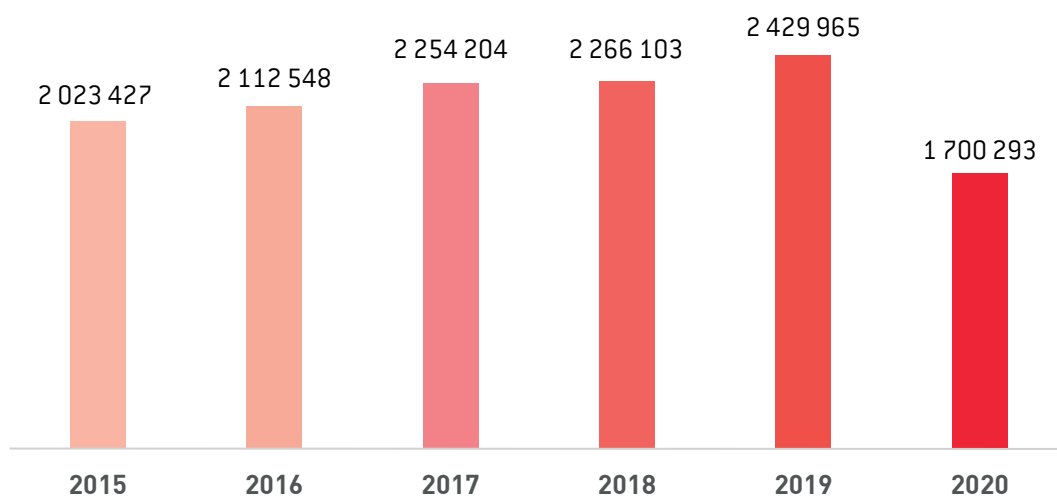
TOP ARRÊTS LES PLUS FRÉQUENTÉS



LE TRAMWAY



ÉVOLUTION DE LA FRÉQUENTATION VOYAGEURS



Accusé de réception en préfecture
013-200054807-20211119-7766-D
Date de télétransmission : 29/11/2021
Date de réception préfecture : 29/11/2021



-30,03% voyageurs

1 700 293 voyageurs en 2020
(2 429 965 en 2019)

soit **5 612** voyageurs par jour
303 jours en 2020 du lundi au samedi hors fériés

Le tramway aurait pu être impacté de manière plus forte par la crise sanitaire que le bus car le trajet est plus court et les voyageurs auraient pu privilégier le vélo ou la marche.

Ce ne fut pas le cas, puisque la **baisse de fréquentation du tramway est restée sur la même tendance que l'ensemble du réseau** tout au long de cette année si particulière.

Des **voyages complets ont même été constatés** notamment en octobre et novembre.



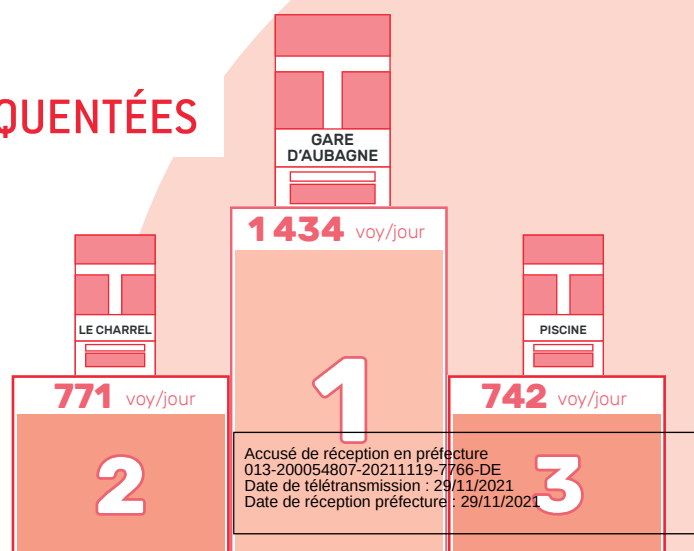
156 627
kilomètres parcourus en 2020
(kilomètres théoriques)

Ces résultats confirment l'intérêt porté par les voyageurs grâce à la **régularité, la fiabilité et l'accessibilité** de ce mode de transport.

Nous retiendrons que cette année 2020 a été marquée sur le tramway par :

- La Mise en service du WIFI dans les rames de tramway le 2 Novembre,
- 9 incidents sur voie et de nombreux non-respects du GLO (Gabarit Limite d'Obstacle) et de la signalisation spécifique à la circulation du tramway tels que les feux R24 ont interrompu le fonctionnement de la ligne de tramway (sujets détaillés au chapitre «Incivilités» et «Aléas Faits Marquants»),
- Une importante collision par un tiers sur un poteau de LAC (Ligne Aérienne de Contact), qui a alors été désaxé. Cet incident a nécessité une coupure de courant sur la ligne. Le poteau de LAC a été remplacé en 2021.

TOP STATIONS LES PLUS FRÉQUENTÉES



LES LIGNES SCOLAIRES



Dans un souci d'amélioration continue de l'offre voyageurs, les services Marketing et Etudes et Méthodes du réseau, en lien avec l'exploitation, mettent à profit les remontées du terrain afin d'adapter au plus juste l'offre en fonction des spécificités de chaque établissement scolaire.

Ces adaptations ont été particulièrement suivies durant cette année si particulière, notamment lors des différentes modifications d'emplois du temps qui suivaient les annonces gouvernementales en lien avec les mesures sanitaires.

La fréquentation mesurée comme le prévoit le COSP, via 2 campagnes annuelles de comptages réalisées par les conducteurs, fait apparaître une **baisse logique de 30,37%**, sur une tendance similaire aux lignes régulières du réseau lignes de l'agglomération. Les diminutions de fréquentation les plus marquées concernent les dessertes des écoles primaires et maternelles qui n'ont pas été remises en place après le 1er confinement et n'ont donc repris qu'en septembre 2020, à l'exception du scolaire TESSALA qui a repris en juin 2020.

Lignes	2019	2020	%
A Roquevaire Le Cannet - Collège Louis Aragon	13 762	11 520	-16,29%
B1 Auriol St Barthélémy - Collège Ubelka	24 185	19 382	-19,86%
B2 Auriol La Place - Collège Ubelka	9 981	9 641	-3,40%
D Auriol Hameau du Moulin - Collège Ubelka	18 688	16 068	-14,02%
C Auriol Pédéguien - Collège Ubelka	12 910	11 368	-11,94%
E1 La Bouilladisse - La Destrousse - Collège Louis Aragon	38 313	36 011	-6,01%
E2 La Bouilladisse - La Destrousse - Collège Louis Aragon	30 037	21 544	-28,27%
J Aubagne St Pierre Les Aubagne - Collège Lakanal	21 377	18 150	-15,10%
O Roquevaire Centre-ville - Gare d'Aubagne	15 340	9 071	-40,87%
R Roquevaire La Sounce - Collège Louis Aragon	14 070	13 084	-7,01%
S La Destrousse Souque Nègre - Collège Ubelka	36 724	32 122	-12,53%
Y Aubagne Campagne - Gare d'Aubagne	3 806	1 246	-67,27%
M École Primaire Maternelle Auberge Neuve	12 475	9 310	-25,37%
PIG École Primaire Maternelle Le Pigeonnier	4 568	928	-79,69%
TESS École Primaire Maternelle Tessala	6 676	4 195	-37,16%
19s Roquevaire La Cougoulière - Collège Louis Aragon - Église	8 196	7 995	-1,72%
	271 046	221 634	-18,23%

Accusé de réception en préfecture
013-200054807-20211119-7766-DE
Date de télétransmission : 29/11/2021
Date de réception en préfecture : 29/11/2021

Dans le cadre d'une réévaluation des moyens affectés aux circuits scolaires, des **modifications** ont également été portées sur **certaines lignes scolaires** dont les principales sont :

- La **modification du type de véhicule sur certaines lignes scolaires** afin d'assurer la desserte avec un **car et non un bus**, ceci afin d'**améliorer la sécurité des élèves** (transport assis avec ceinture – loi LOM) :
 - Circuit scolaire 3S,
 - Circuit Scolaire 14S/15S,
- **Suppression du scolaire PIG/N** dès la fin du 1er confinement,
- **Suppression du scolaire Y** dès la fin du 1er confinement,
- **Suppression du scolaire 19S** exploité au moyen d'un car : Optimisation avec une exploitation de ce service à **100% avec les moyens du TAD** des le mois de Septembre 2020,
- **Renfort du scolaire O pour les lycéens**, avec le rajout d'un horaire les Lundi Mardi Jeudi et Vendredi Soir et d'un aller-retour le Samedi matin, assurés par les moyens du TAD.

Les établissements d'Aubagne – Lycée Joliot Curie - Collège Lakanal - Collège Nathalie Sarraute

	2019	2020	Évolution 2019/2020
J	21 377	18 150	-15,10%
O	15 340	9 071	-40,87%
Y	3 806	1 246	-67,27%
TOTAL	40 522	28 466	-29,75%

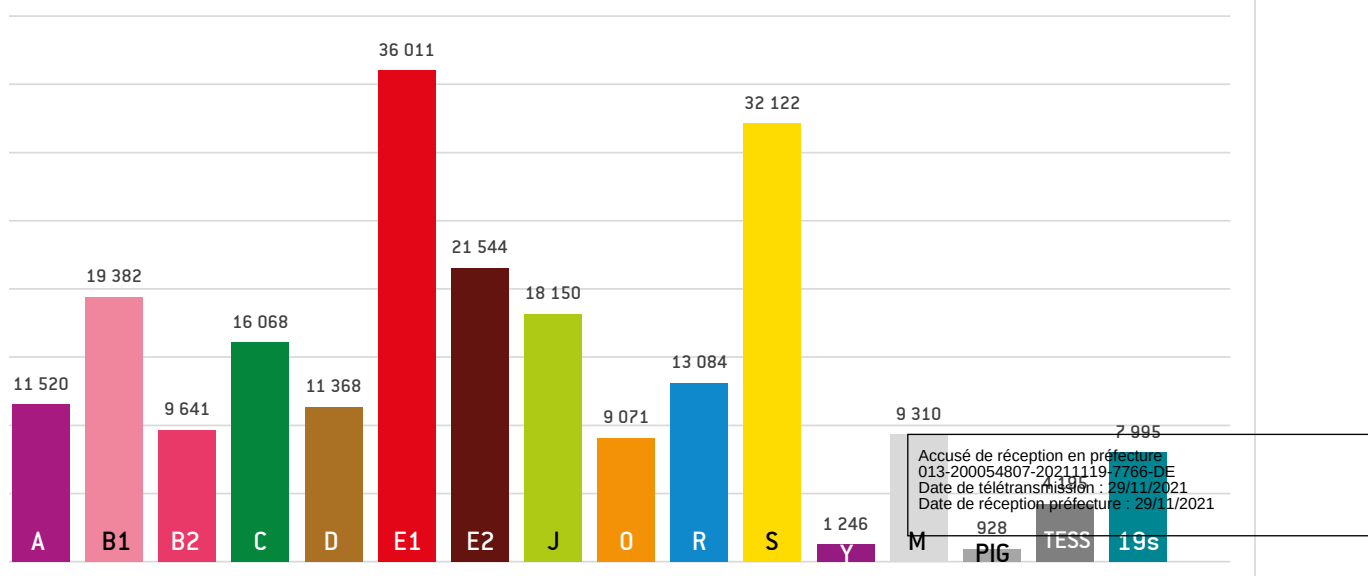
Roquevaire - Collège Louis Aragon

	2019	2020	Évolution 2019/2020
A	13 762	11 520	-16,29%
E1	38 313	36 011	-6,01%
E2	30 037	21 544	-28,27%
R	14 070	13 084	-7,01%
19s	8 136	7 995	-1,72%
TOTAL	82 112	69 075	-15,88%

Auriol - Collège Ubelka - Ecole Clair Dauphin

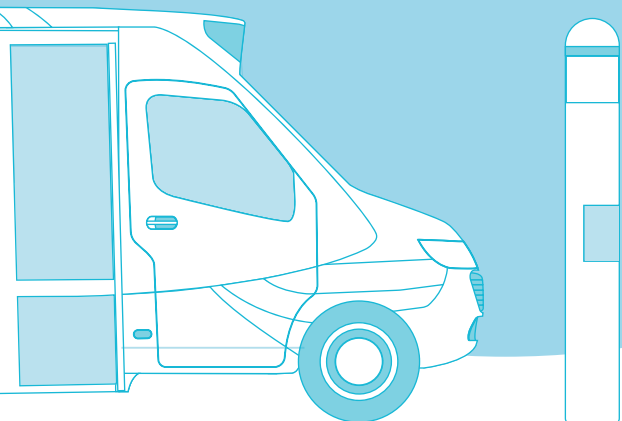
	2019	2020	Évolution 2019/2020
B1	24 185	19 382	-19,86%
B2	9 981	9 641	-3,40%
C	12 910	11 368	-11,94%
D	18 688	16 068	-14,02%
S	36 724	32 122	-12,53%
TOTAL	47 076	40 391	-14,20%

Fréquentation 2020 des lignes scolaires



Accusé de réception en préfecture
013-200054807-20211119-7766-DE
Date de télétransmission : 29/11/2021
Date de réception préfecture : 29/11/2021

LE BUS À LA DEMANDE



Les territoires périphériques et peu denses restent fortement dépendants de la voiture individuelle.

C'est avec cet élément à l'esprit que le réseau des lignes de l'agglomération a toujours eu pour enjeu de structurer sur ces espaces plus sensibles à la dispersion, **une offre de transport structurée** qui réponde aux besoins de déplacements de la population.

A ce titre, le TAD « **le bus à la demande** » propose pour chaque bassin de mobilité du territoire du Pays d'Aubagne et de l'Etoile **une offre en synergie avec le réseau de lignes régulières et des circuits scolaires.**

La pandémie Covid19 a malheureusement impacté le TAD sur une tendance similaire à celle du reste du réseau. Toutefois, **la baisse de fréquentation est moins forte** avec un cumul annuel de **-24,53%** par rapport à 2019 qui **touche chacune des 4 zones du TAD.**



98 202

voyages effectués en 2020



Taux de groupage

2,05 en réservation
soit **-5 %**

4,42 en circuit fixe
soit **-12 %**



221 665

kilomètres parcourus en 2020



62 255

Réservations (-25% par rapport à 2019)

Accusé de réception en préfecture
013-200054807-20211119-7766-DE
Date de télétransmission : 29/11/2021
Date de réception préfecture : 29/11/2021

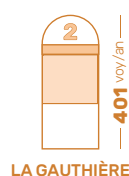
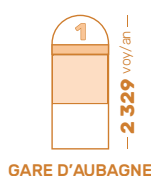
ÉVOLUTION DE LA FRÉQUENTATION

	Zone 1			Zone 2			Zone 3			Zone 4			Total TAD		
	2019	2020	%	2019	2020	%	2019	2020	%	2019	2020	%	2019	2020	%
Janvier	1 759	2 188	24,39	1 524	1 415	-7,15	2 535	2 892	14,08	6 306	7 663	21,52	12 124	14 158	16,78
Février	1 015	1 215	19,70	837	782	-6,57	1 855	2 157	16,28	6 065	6 583	8,54	9 772	10 737	9,88
Mars	1 777	809	-54,47	1 425	769	-46,04	2 456	1 679	-31,64	6 385	4 136	-35,22	12 043	7 393	-38,61
Avril	1 143	107	-90,64	992	0	-100	2 016	410	-79,66	5 836	0	-100	9 987	517	-94,82
Mai	1 596	228	-85,71	1 547	262	-83,06	2 264	496	-78,09	7 038	1 883	-73,25	12 445	2 869	-76,95
Juin	1 058	812	-23,25	1 080	1 066	-1,30	2 262	690	-69,50	6 027	4 577	-24,06	10 427	7 145	-31,48
Juillet	457	438	-4,16	559	610	9,12	1 969	1 357	-31,08	4 284	2 765	-35,46	7 269	5 170	-28,88
Août	375	423	12,80	415	346	-16,63	1 460	1 489	1,99	2 171	3 244	49,42	4 421	5 502	24,45
Septembre	1 766	1 486	-15,86	1 592	1 635	2,70	2 665	2 924	9,72	7 609	7 409	-2,63	13 632	13 454	-1,31
Octobre	1 519	1 020	-32,85	1 172	1 647	40,53	2 583	2 042	-20,94	8 436	6 485	-23,13	13 710	11 194	-18,35
Novembre	2 062	965	-53,20	1 648	1 732	5,10	2 835	2 154	-24,02	7 169	5 393	-24,77	13 714	10 244	-25,30
Décembre	1 067	898	-15,84	894	1 288	44,07	2 468	2 290	-7,21	6 153	5 343	-13,16	10 582	9 819	-7,21
TOTAL	15 594	10 589	-32,10%	13 685	11 552	-15,59%	27 368	20 580	-24,80%	73 479	55 481	-24,49%	130 126	98 202	-24,53%

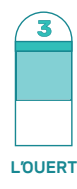
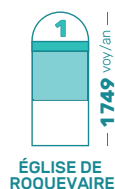
ÉVOLUTION DES KILOMÈTRES

	Zone 1			Zone 2			Zone 3			Zone 4			Total TAD		
	2019	2020	%	2019	2020	%	2019	2020	%	2019	2020	%	2019	2020	%
Janvier	3 634	3 492	-3,91	3 816	3 669	-3,85	3 770	3 828	1,54	12 528	12 251	-2,21	23 748	23 240	-2,14
Février	3 152	2 900	-7,99	3 312	3 404	2,78	3 567	3 837	7,57	10 940	11 302	3,31	20 971	21 443	2,25
Mars	3 697	2 229	-39,71	4 082	2 257	-44,71	4 281	3 045	-28,87	13 108	7 684	-41,38	25 168	15 215	-39,55
Avril	3 475	2 044	-41,18	3 493	0	-100	3 702	3 594	-2,92	12 321	0	-100	22 991	5 638	-75,48
Mai	3 302	2 050	-37,92	3 998	1 545	-61,36	4 088	2 119	-48,17	11 695	6 903	-40,97	23 083	12 617	-45,34
Juin	3 052	3 340	9,44	3 861	3 398	-11,99	3 862	3 623	-6,19	11 219	10 593	-5,58	21 994	20 954	-4,73
Juillet	2 078	2 148	3,37	3 957	3 745	-5,36	4 062	3 949	-2,78	10 430	9 176	-12,02	20 527	19 018	-7,35
Août	1 865	2 205	18,23	4 560	2 267	-50,29	3 523	3 036	-13,82	8 639	8 985	4,01	18 587	16 493	-11,27
Septembre	3 531	3 961	12,18	3 622	3 037	-15,32	3 935	5 078	29,05	11 584	11 433	-1,30	22 672	23 539	3,82
Octobre	4 388	3 058	-30,31	3 874	3 862	-0,31	4 164	4 141	-0,55	13 034	11 401	-12,53	25 460	22 462	-11,78
Novembre	3 010	3 036	0,86	3 700	3 192	-13,73	3 590	3 549	-1,14	10 972	9 871	-10,03	21 272	19 648	-7,63
Décembre	2 979	2 835	-4,83	3 218	3 601	11,90	3 554	3 437	-3,29	10 844	11 525	6,28	20 595	21 398	3,90
TOTAL	38 163	33 298	-12,75%	45 493	34 007	-25,25%	46 098	43 236	-6,21%	137 314	111 124	-19,07%	267 068	221 665	-17,00%

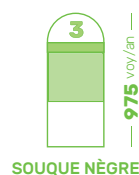
TOP ARRÊTS LES PLUS FRÉQUENTÉS



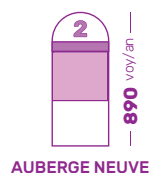
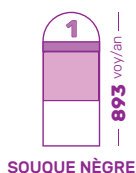
ZONE 1



ZONE 2

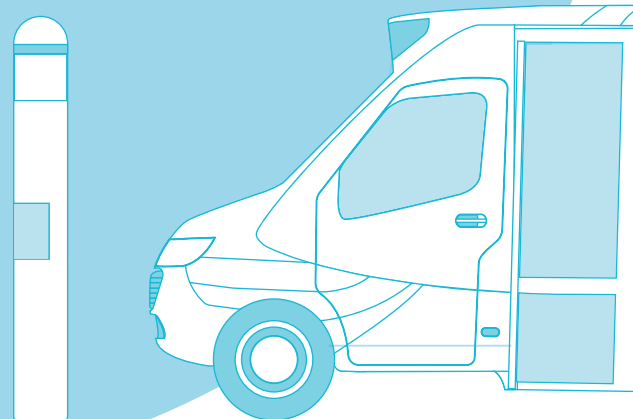


ZONE 3



ZONE 4

Accusé de réception en préfecture
013-200054807-20211119-7766-DE
Date de télétransmission : 29/11/2021
Date de réception préfecture : 29/11/2021



Dans un souci de **réflexion sur l'optimisation et d'amélioration du TAD**, l'opérateur interne a lancé une **étude fin 2020** afin d'**analyser la performance du bus à la demande** du réseau « lignes de l'agglomération ».

Cette étude a confirmé un service **TAD dynamique avec une fréquentation significative** et des indicateurs nettement **plus performants que la moyenne des TAD français** de taille similaire :

- Une **fréquentation particulièrement forte** avec une moyenne de 2 000 voyages/an pour 100 habitants, là où la plupart des TAD sur des territoires similaires affichent 200 à 300 voyage/an pour 1000 habitants,

- Un **groupage performant** de 2,15 (1,5 sur les TAD de même taille en France),

- Un **coût faible** de 12 euros/ voyage (coût moyen des TAD français : 25 euros/voyage),

- Une **pratique dominante de rabattement** sur les lignes régulières ou circuits fixes,

- Un **besoin de nouvelle desserte entre les zones TAD du secteur de Roquevaire et celles de la Destrousse** :

- les moyens du TAD ne permettant pas d'assurer une telle desserte, une ligne scolaire sera testée entre Auriol et la Destrousse à compter de Septembre 2021,

- La **nécessité de renouveler l'outil de gestion et d'optimisation du TAD** afin de **proposer aux voyageurs** un moyen leur permettant de **réserver sur internet** et via une **application Mobile**, ce qui augmenterait l'attractivité du service :

- ce renouvellement d'outil a été acté début 2021 et sera déployé lors de la rentrée de Septembre 2021.



Dès le début de la **crise sanitaire Covid19**, à la demande de la Métropole Mobilité, le TAD « le bus à la demande » a été mutualisé afin de **proposer dès le 26 Mars 2020, au personnel de santé une desserte en dehors des horaires du réseau** afin d'augmenter l'amplitude de l'offre transport et faciliter les déplacements pour cette population en 1^{ère} ligne dans la gestion de la crise sanitaire.

La fréquentation de ce « TAD Soignants » a été faible puisque moins de 5 voyageurs l'ont utilisé de manière régulière.

Accusé de réception en préfecture
013-200054807-20211119-7766-DE
Date de télétransmission : 29/11/2021
Date de réception préfecture : 29/11/2021

Fréquentation par rapport à l'engagement 2020

- 30,61%

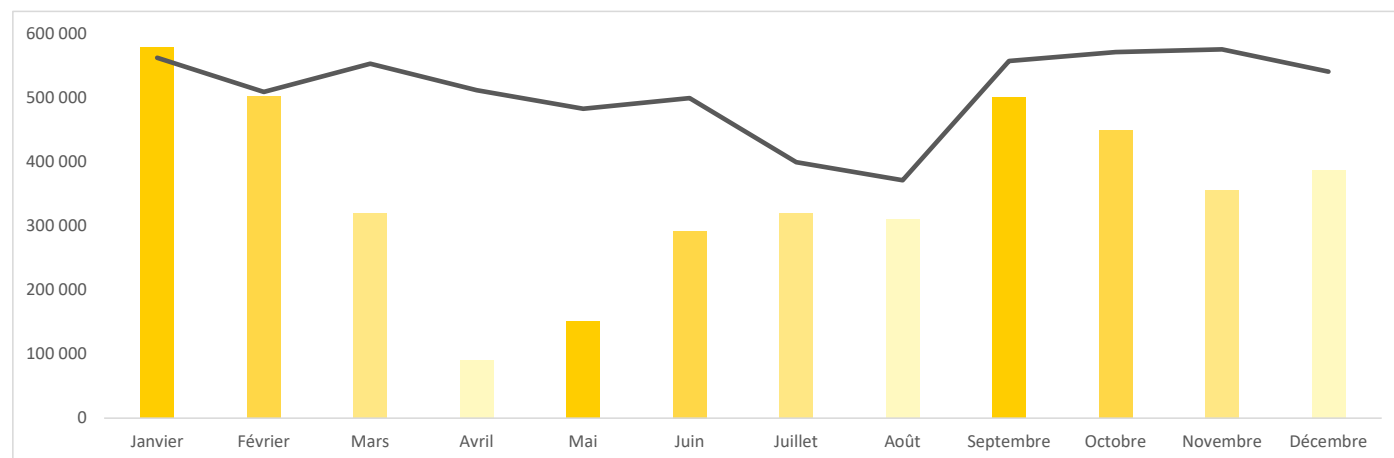
de **voyageurs** sur les lignes régulières et les doublages

- 23,56%

kilomètres bus à la demande

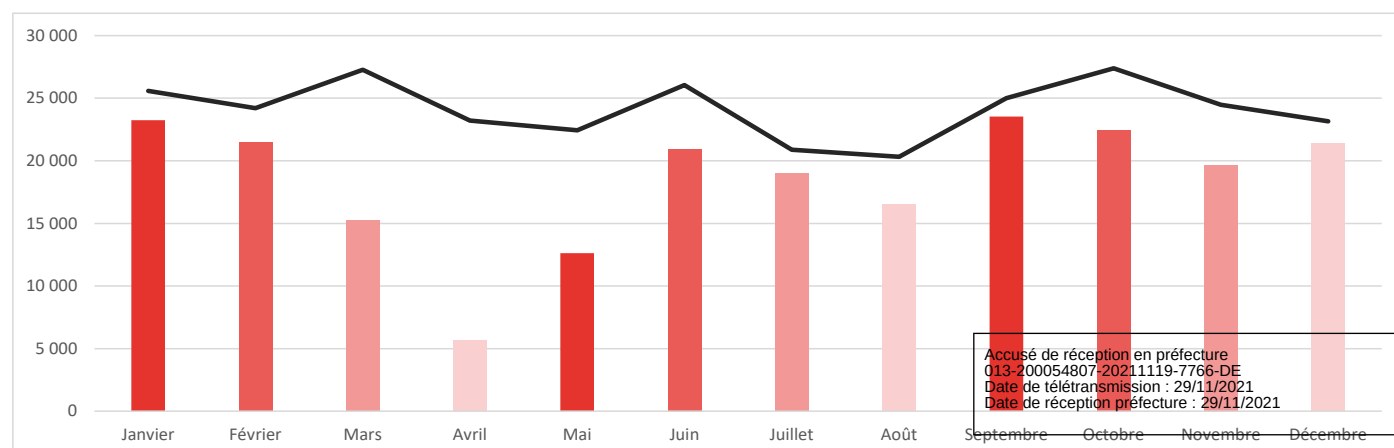
SUIVI DE LA FRÉQUENTATION DES LIGNES RÉGULIÈRES

	Janvier	Février	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	Septembre	Octobre	Novembre	Décembre	TOTAL
Fréq. Lignes régulières	578 758	502 453	319 994	90 896	150 965	292 210	319 881	310 600	501 022	449 575	356 155	387 626	4 260 135
Engagement	562 841	509 670	553 441	512 379	483 137	499 909	399 764	371 367	557 643	571 575	575 950	541 325	6 139 000
Écart	15 917	-7 217	-233 447	-421 483	-332 172	-207 699	-79 883	-60 767	-56 621	-122 000	-219 795	-153 699	-1 878 865
%	2,83%	-1,42%	-42,18%	-82,26%	-68,75%	-41,55%	-19,98%	-16,36%	-10,15%	-21,34%	-38,16%	-28,39%	-30,61%



SUIVI DU KILOMÉTRAGE DES BUS A LA DEMANDE

	Janvier	Février	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	Septembre	Octobre	Novembre	Décembre	TOTAL
Kilomètres TAD	23 240	21 443	15 215	5 638	12 617	20 954	19 018	16 493	23 539	22 462	19 648	21 398	221 665
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
Écart	-2 341	-2 769	-12 062	-17 580	-9 820	-5 085	-1 861	-3 836	-1 459	-4 932	-4 822	-1 766	-68 335
%	-9,15%	-11,44%	-44,22%	-75,72%	-43,77%	-19,53%	-8,91%	-18,87%	-5,84%	-18,01%	-19,71%	-7,63%	-23,56%



Accusé de réception en préfecture
013-200054807-20211119-7766-DE
Date de télétransmission : 29/11/2021
Date de réception préfecture : 29/11/2021

Analyse des voyages complets

	Lignes urbaines			Lignes Interurbaines + doublages			Tram			Circuits scolaires			Le bus à la demande			Total		
	2019	2020	%	2019	2020	%	2019	2020	%	2019	2020	%	2019	2020	%	2019	2020	%
Janvier	7	9	28,57							1	2	100,00				8	11	37,50
Février	2	5	150,00				1		-100,00	1		-100,00				4	5	25,00
Mars	11	2	-81,82	1		-100,00				4		-100,00				16	2	-87,50
Avril	1	1	0,00	3		-100,00				2		-100,00				6	1	-83,33
Mai	4	0	-100,00	2		-100,00	2		-100,00	2		-100,00				10		-100,00
Juin	3	1	-66,67							1		-100,00				4	1	-75,00
Juillet	1		-100,00	2	1	-50,00										3	1	-66,67
Août																		
Septembre	10	5	-50,00	9	7	-22,22	2		-100,00	4	2	-50,00	1		-100,00	26	14	-46,15
Octobre	13	16	23,08	2	3	50,00		4		3	3	0,00				18	26	44,44
Novembre	4	8	100,00	1	5	400,00		2		3	4	33,33		1		8	20	150,00
Décembre	4	17	325,00	1		-100,00										5	17	240,00
Total	60	64	6,67	21	16	-23,81	5	6	20,00	21	11	-47,62	1	1	0,00	108	98	-9,26

L'analyse des voyages complets est désormais affinée par ligne, ce qui permet de mettre en évidence les actions correctives à mener et études d'optimisation des moyens à réaliser.

Nous pouvons ainsi constater que **certaines lignes sont particulièrement touchées** par de fortes charges, voire des surcharges de manière régulière :

- Ligne 14 : 19 voyages complets
- Ligne 1 : 15 voyages complets
- Ligne 13 : 11 voyages complets

2020	Janvier	Février	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	Sept	Oct	Nov	Déc	
T										4	2		6
1	1		1						1	3		9	15
2	1												1
3	2								1	1	2	2	8
3S													0
4				1									1
5								1					1
5S								1					1
6													0
7													0
8								4		3			7
8S													0
9									2	1			3
9S													0
10	2	1								2		1	6
10S													0
11								1			1		2
11S						1							1
12													0
12S										1			1
13		3	1			1		2	2		2		11
14	3	1						1	8	4	2		19
14S													0
15													0
15S										2			2
16											1		1
Tbus													0
A													0
B1	1								1	1			3
B2													0
D													0
C													0
E1								1					1
E2	1								1				2
J									1	1			2
O													0
R													0
S								1		2			3
Y													0
M													0
N(P6)													0
TESS													0
Z1													0
Z2													0
Z3													0
Z4													0
17													0
18S													0
19S											1		1
20S													0
	11	5	2	1	0	1	1	0	14	26	20	17	98

A noter que les voyages complets signalés au printemps 2020, pendant le 1er confinement, étaient liés au respect des règles de distanciation à bord des véhicules, ce qui réduisait la capacité de charge des bus.

Par contre, les voyages complets de fin 2020 sont la conséquence d'une modification et une concentration des flux de déplacements des voyageurs sur des créneaux horaires particuliers comme la fin de journée avant le couvre-feu de 18h00.

Cette évolution de la mobilité laisse également apparaître des décalages des heures de déplacements avec des créneaux d'heures de pointe et heures creuses qui évoluent par rapport à la période « avant Covid19 ».

Des renforts d'offres et ajustements de moyens ont été mis en place sur les scolaires E1/E2 et S et B1 pour solutionner les surcharges.

Afin de pallier aux fortes charges, voire surcharges des lignes urbaines, des études sont en cours sur l'optimisation des moyens des lignes 10, 14 et 15.

Accusé de réception en préfecture
013-200054807-20211119-7766-DE
Date de télétransmission : 29/11/2021
Date de réception préfecture : 29/11/2021

Les ratios de performance

RÉPARTITION KILOMÉTRIQUE, RATIOS

	Tramway		Lignes régulières		Lignes scolaires		TAD		Total Réseau		Évolution
	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	
Fréquentation	2 429 965	1 700 293	3 746 305	2 559 842	271 046	221 634	130 126	98 202	6 577 442	4 579 971	-30,37%
Kilomètres	156 110	156 627	1 844 289	1 750 362	79 589	54 387	267 068	221 665	2 347 056	2 183 041	-6,99%
Ration V/K	15,57	10,86	2,03	1,46	3,41	4,08	0,49	0,44	2,80	2,10	
	-30,26%		-28,00%		19,66%		-9,08%		-25,14%		

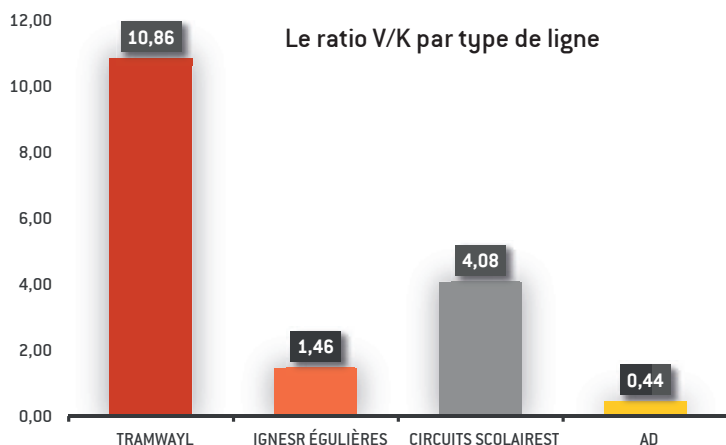
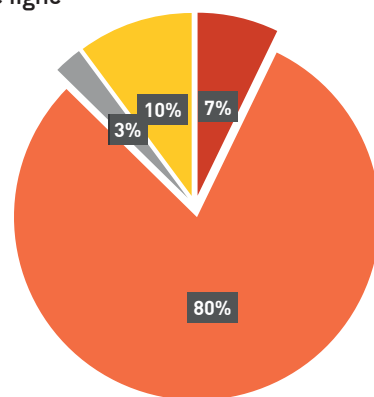
Le contexte de la crise sanitaire impacte logiquement les ratios de performance du réseau qui chutent contrairement aux années précédentes.



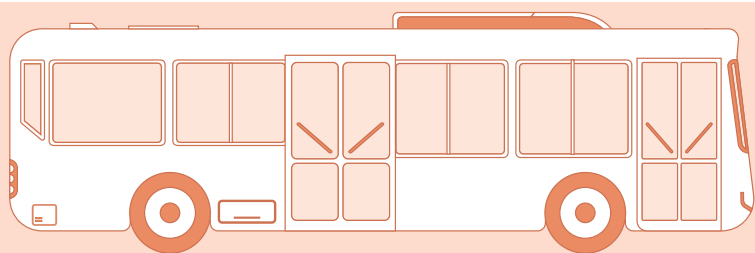
19,05 kilomètres
parcourus en 2020
par habitant

La répartition des kilomètres par type de ligne

- Tramway
- Lignes régulières
- Circuits scolaires
- TAD

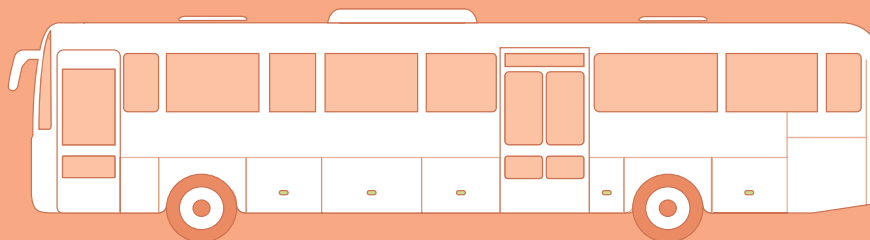


Accusé de réception en préfecture
013-200054807-20211119-7766-DE
Date de télétransmission : 29/11/2021
Date de réception préfecture : 29/11/2021

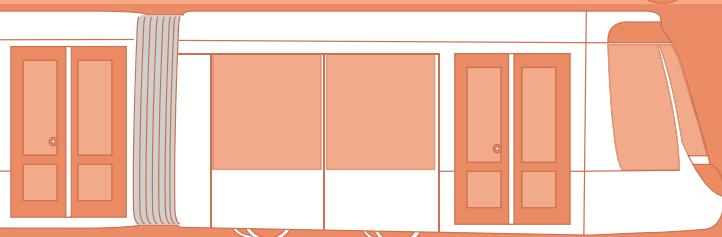


19,5 Km/h
URBAIN

29,3 Km/h
INTERURBAIN



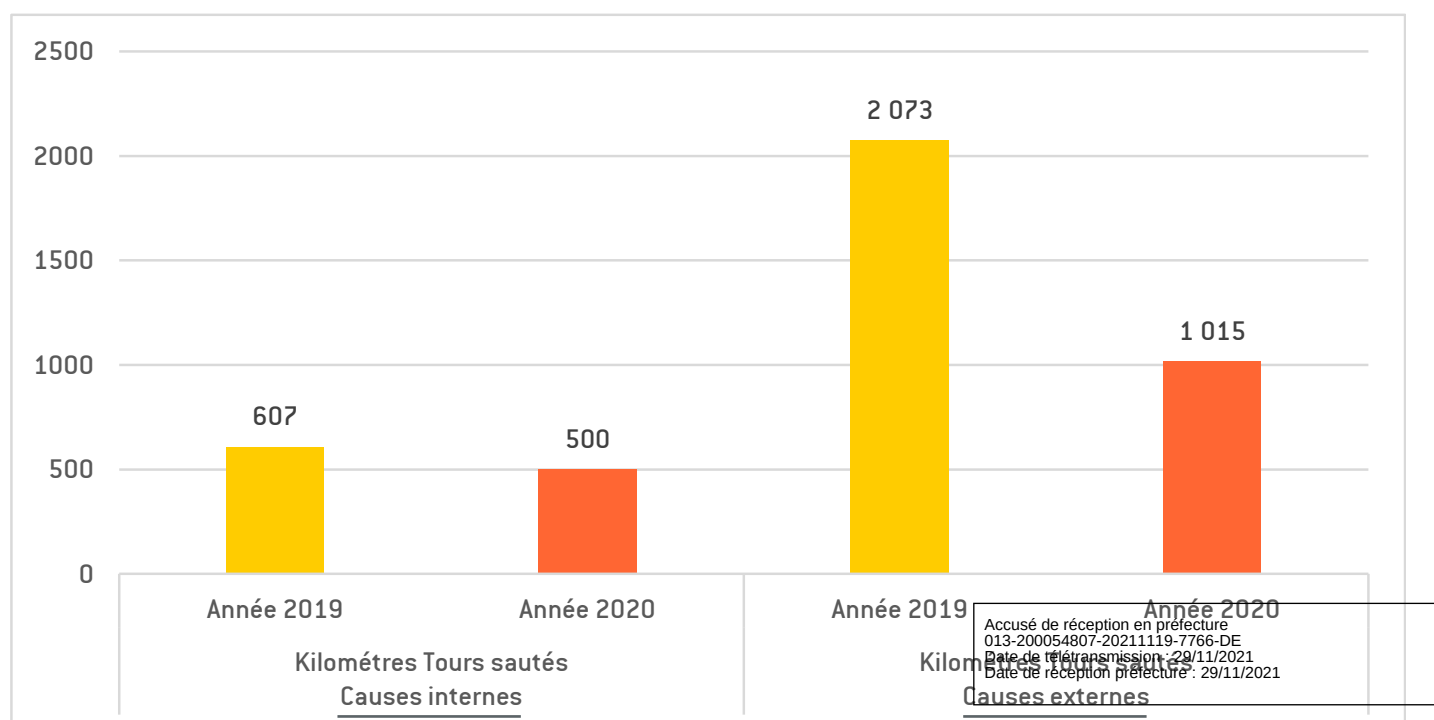
17,5 Km/h
TRAMWAY



LES TOURS SAUTÉS

Le nombre de courses non effectuées, que ce soit pour cause interne ou externe, a également chuté.

Il est toutefois important de signaler que les **44 tours sautés pour causes internes**, c'est-à-dire à l'origine de l'opérateur, restent à un niveau **particulièrement faible**, et que les **1 515 kilomètres non réalisés**, toute origine confondue, confirment un **taux de réalisation de l'offre proche des 100%**.



Les ordres de service

En tant qu'opérateur interne du réseau « lignes de l'agglo », le groupement SPL Façonéo / RTM agit pour le compte de la Métropole Aix Marseille Provence, pour l'**exploitation du réseau** mais également pour des **études et travaux liés aux investissements**, que ce soit pour des **infrastructures ou les véhicules**.

C'est à ce titre que le groupement a été mandaté en 2020 par voie d'ordre de service pour :

- **L'installation de toilettes autonomes** au terminus des Passons sur la ligne 3
- **Le remplacement des totems des stations de tramway** afin de rétablir un état conforme de l'infrastructure et le déploiement de la charte graphique métropolitaine

Liste des différents Ordres de Service contractualisés en 2020.

Le détail des productions d'offre est indiqué dans le chapitre p46 « Offrir un service adapté aux besoins des voyageurs » :

N° OS	Motif - Descriptif	Date Application
2020 -01	Adaptation de l'offre Réseau Lignes urbaines au 06 janvier 2020	06/01/2020
2020 -02	Adaptation de l'offre Réseau Lignes interurbaines au 06 janvier 2020	06/01/2020
2020 -03	Adaptation de l'offre Réseau Lignes urbaines au 27 Avril 2020 ANNULE CAUSE COVID19	Annulé
2020 -04	Plan de Transport Adapté COVID19 au 16 Mars 2020 Suppression des Circuits Scolaires	16/03/2020
2020 -05	Plan de Transport Adapté COVID19 au 17 Mars 2020 Suppression des Doublages Scolaires de lignes régulières	17/03/2020
2020 -06	Plan de Transport Adapté COVID19 Reprise des Services scolaires au 18 Mai 2020	18/05/2020
2020 -07	Offre Réseau Rentrée Sept 2020 - Lignes urbaines	26/08/2020
2020 -08	Offre Réseau Rentrée Sept 2020 - Lignes interurbaines	26/08/2020
2020 -09	Minoration 25% de l'acompte CFF Septembre et Octobre 2020 IMPACT COVID 19	01/09/2020
2020 -10	Mise en place d'un sanitaire autonome au Terminus de la ligne 3 – Les Passons	15/09/2020
2020 -11	Remplacement des Totems des stations Tramway suite à des détériorations	Reporté en 2021
2020 -12	Adaptation de l'offre Réseau Lignes 1 et 7 suite à la mise en lignes des 10 bus GNV MAN 12C	16/11/2020
2020 -13	Navette événementielle pour la biennale de l'art santonnier – Aubagne ANNULE CAUSE COVID19	Annulé

Compte tenu du contexte pandémique, aucun service évènementiel n'a été réalisé et notifié en 2020.



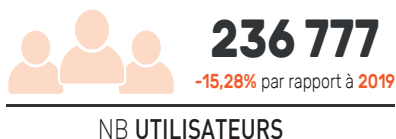
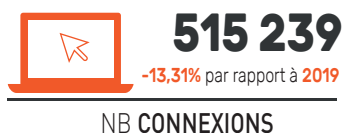
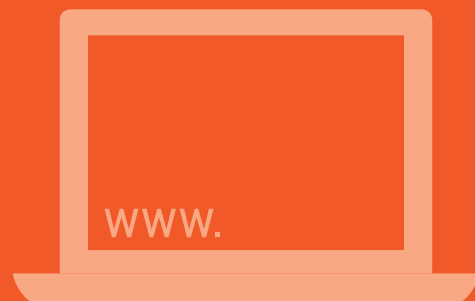
La relation clientèle

ction èle

LE SITE LIGNES-AGGLO.FR

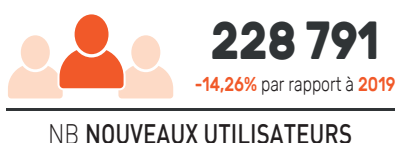
Le site **lignes-agglo.fr** et la **page Facebook** du réseau ont été tout au long de l'année 2020 des **supports cruciaux de communication** avec et pour les voyageurs :

- **Informer**
- **Sensibiliser** aux évolutions de l'offre et règles sanitaires,
- **Conserver un lien commercial et de solidarité** pendant les périodes de confinement.
- **Rôle de relai de l'actualité** : information en temps réel (perturbations, infos trafic), promotion des services, animations.

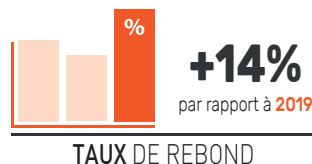


1er confinement Mars Avril : <9 000 utilisateurs sur 2 mois : **+68,11%** par rapport à janvier février 2020 (avant COVID).

Légère hausse lors des déconfinements avec en moyenne 15 000 utilisateurs en mai et novembre 2020.



Pertinence de la refonte du site en 2019 dans une version responsive.



Visiteurs moins actifs sur le site



Une stratégie pour améliorer sa performance a été élaborée au dernier trimestre 2020 à la suite d'un panel utilisateurs.

Les modifications déployées en 2021 porteront sur :

- L'accès à l'info trafic,
- Une réorganisation de la home page,
- La mise en valeur de l'actualité,
- Une évolution du webdesign.

Les 3 pages les plus visitées :

- Les fiches horaires,
- La page d'accueil,

Accusé de réception en préfecture
013-200054807-2021-11-07-766-DE
Date de télétransmission : 29/11/2021
Date de réception préfecture : 29/11/2021

LA PAGE **FACEBOOK** DE RÉSEAU

Nous échangeons **au quotidien** grâce à la **page Facebook « lignes de l'agglo »** afin de les **informer des actualités, et les accompagner en cas de perturbation.**

Le contexte sanitaire a nécessité des **ajustements de la ligne éditoriale** pendant les périodes de confinement et de déconfinement. Il était important de maintenir un lien avec les voyageurs :

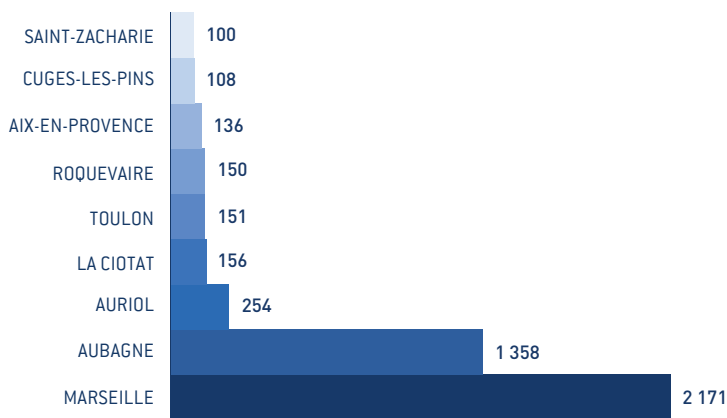
- Priorité donnée à l'information sur les évolutions du réseau et les nouvelles réglementations
- Volonté de rassurer les voyageurs sur notre engagement en matière d'hygiène et de sécurité sanitaire.
- Créer un élan de solidarité auprès des équipes en poste sur le réseau
- Anticiper la reprise et le risque de perte de voyageurs.
- Animer la page avec des posts ludiques

Hors confinement, la stratégie 2020 a été de **réduire la part de désabonnements à la page** et **gagner de nouveaux abonnés :**

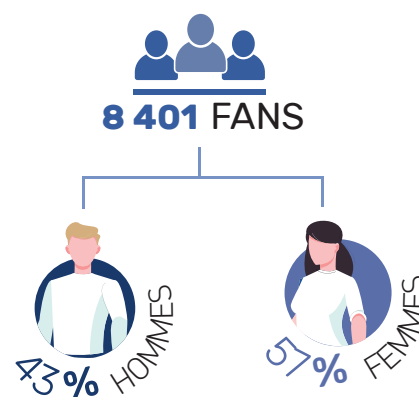
- Réduire le nombre de publications
- Valoriser les formats vidéo générateurs de vues et d'interactions (+29% par rapport à 2019)

Ligne éditoriale a proposé en alternance :

- Des informations trafic,
- La promotion de l'offre et des nouveaux services (WIFI Tram, alertes SMS),
- Un relais des campagnes de communication (GNV, enquête satisfaction, offre de rentrée)
- Des actions marketing (Aggloween)
- Des enquêtes voyageurs
- Des posts de divertissement (quiz de Noël, quiz GNV, jeu des 7 erreurs).

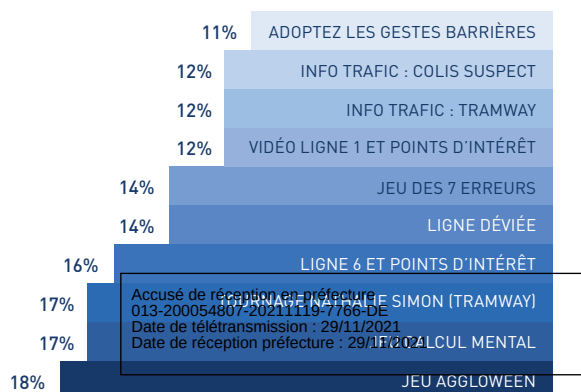


Données arrêtées au 31 décembre 2020



TAUX D'ENGAGEMENT
MOYEN ANNUEL : **8%**

MEILLEURS TAUX D'ENGAGEMENT :



236
PUBLICATIONS



224 385/AN
PORTÉE VIRALE
MOYENNE



71 417/AN
5 951/MOIS
INTERACTIONS



1 058€
BUDGET PUBLICITÉ

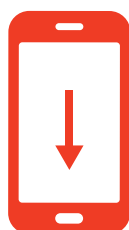
LA PAGE **FACEBOOK** DE RÉSEAU

Cette application gratuite **lancée fin 2019**, disponible **sur Android et iOS**, a conquis **1 116 utilisateurs en décembre**.

Son évolution a été ralentie par le contexte sanitaire et quelques dysfonctionnements techniques en cours de résolution.

Elle a pour vocation d'**accompagner les voyageurs dans leurs déplacements** et propose 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**, accès à l'arrêt le plus proche à partir de la géolocalisation.



1 116
TÉLÉCHARGEMENTS

sur les mobiles Android
et iOS

UN **SERVICE WIFI** EMBARQUÉ

L'offre connectée du réseau s'est également enrichie en **novembre 2020** d'un **accès gratuit au WIFI sur la ligne de tramway**, portant à 6 le nombre total de **ligne équipées : 5 - 8 - 9 - 11 - 12 et T**.



DANS LES **BUS**

1 158 COMPTES CRÉÉS
sur l'ensemble des lignes
interurbaines

26 296 CONNEXIONS
soit une baisse de **57,3%**
par rapport à 2019



DANS LES **TRAMWAYS**

232 COMPTES CRÉÉS
sur les deux derniers
mois de l'année

5 171 CONNEXIONS
sur les deux derniers
mois de l'année

Accusé de réception en préfecture
20211119-7766-DE
Date de télétransmission : 29/11/2021
Date de réception préfecture : 29/11/2021

UN SERVICE D'ALERTE SMS ET E-MAIL

SMS / @



1 498

**INSCRITS AU SERVICE
ALERTE SMS**

[moyenne sur douze mois]

SMS

51 546

SMS ENVOYÉS

+ 9 000 SMS par rapport à 2019



21 731

E-MAIL ENVOYÉS

+ 5 567 par rapport à 2019

LE PIC AU CŒUR 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** :

L'équipe d'**agents de relation voyageurs** est formée à la relation client et au **marketing direct** afin d'améliorer son efficacité à la fois :

- au standard téléphonique ;
- par mail ;
- via les réseaux sociaux ;
- les alertes d'infos trafic sur le site et par SMS ;
- lors des actions marketing de terrain en prise directe avec les voyageurs et les non voyageurs.



7

**AGENTS DE
RELATION VOYAGEUR**



Le service traite en moyenne **200** appels par jour.

Accusé de réception en préfecture
013-200054807-20211119-7766-DE
Date de télétransmission : 29/11/2021
Date de réception préfecture : 29/11/2021

LA PROMOTION DU RÉSEAU

2020

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 2020 affecté au programme marketing est fixé à 140 000 € HT (valeur 2016).

Pour l'année 2020, le budget disponible indexé, s'élevait à 148 540 € HT.

VIE DU RESEAU - INFORMATION VOYAGEUR

64 404 €

Fiches horaires	35 406€
Plan du réseau	3 500€
Information aux arrêts	11 564€
Information dans les véhicules	4 028€
Information COVID	354€
Intervention agents de relation voyageurs	9 552€

PROMOTION - ACTIONS COMMERCIALES - RELATIONS CLIENTS

24 565 €

Campagne nouvelle offre septembre 2020	15 089€
Campagne arrivée des véhicules GNV	3 650€
Livrets d'animation pour les scolaires	3 400€
Campagne Aggloween + Noël	881€
Divers (encart Agenda CT4, Reportage Photos)	1 545€

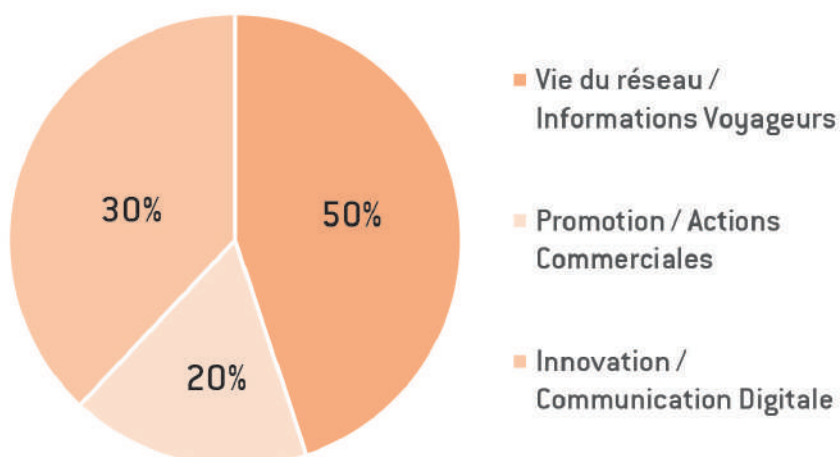
INNOVATION - COMMUNICATION DIGITALE

54 515 €

Community Management Page Facebook	20 431€
Tablettes Qwesteo	3 216€
Wifi sur Tramway	7 208€
Hébergement/Maintenance site internet + SMS	7 249€
Panel testeurs - outils digitaux	6 111€
Diagnostic performanceTAD	7 980€

Accusé de réception en préfecture
013-200054807-20211119-7766-DE
Date de télétransmission : 29/11/2021
Date de réception préfecture : 29/11/2021

RÉPARTITION DES DÉPENSES DU BUDGET 2020



BUDGET DE **JANVIER À DÉCEMBRE 2020**
[valeur budget prévisionnel 2020]

148 540 €

REPORT 2019

29 895 €

DÉPENSES DE **JANVIER À DÉCEMBRE 2020**

143 486 €

SOLDE FIN 2020

34 949 €

Accusé de réception en préfecture
013-200054807-20211119-7766-DE
Date de télétransmission : 29/11/2021
Date de réception préfecture : 29/11/2021

LES CAMPAGNES DE COMMUNICATION

Dès le mois de Mars 2020, la vie locale du territoire du Pays d'Aubagne et de l'Etoile s'est mise sur pause comme le reste du monde. Toutefois, en tant que transport collectif, le réseau « lignes de l'agglomération » est resté un service essentiel pour ceux qui avaient à se déplacer.

Les équipes du groupement Façonéo /RTM se sont donc mobilisées afin d'accompagner les voyageurs, les rassurer et les aider à adopter les nouvelles règles de circulation à bord des bus, cars et rames de tramway en toute sécurité.

Crise sanitaire et confinement

Pendant la 1^{ère} période confinement de mars à mai, la communication du réseau, très réactive, a ciblé 2 axes prioritaires :

- La sécurité sanitaire
- L'offre de transport.

La sécurité sanitaire : l'information voyageurs a débuté dès le 6 Mars :

- Relai des consignes gouvernementales sur les gestes barrières à respecter sur les outils numériques,
- Communication sur les mesures prises par l'opérateur en matière d'hygiène dans les véhicules (produit bactéricides et virucides, nettoyage renforcé de tous les points de contact),
- Communication sur les mesures à respecter à bord et aux arrêts/stations lors du déconfinement.
- Les Supports d'information :
 - 8 publications Facebook entre mars et juin :
 - o Un motion design,
 - o Des hashtags #Restezchezvous et #Prenezsoindevous,
 - o Des actualités sur le site et les écrans TFT
 - o Un affichage grand format au Point Accueil.
 - Un important dispositif d'affichage pour le déconfinement du 11 mai :
 - Adhésifs vitres, sols, sièges et extérieur aux arrêts et stations sur l'ensemble de la flotte de véhicules, dans les rames, aux arrêts et aux stations,
 - Objectif : Inviter les voyageurs à respecter les mesures barrière :
 - o « Port du masque obligatoire »,
 - o « Distanciation d'un mètre », « Sièges interdits »,
 - o « #EnsembleProtégeonsNous ».
 - En octobre, lors du 2^d confinement :
 - Relai des nouvelles mesures relatives au second confinement sur les supports numériques (Page Facebook, site, écrans TFT) :
 - o Attestation de déplacement
 - o Masque obligatoire,
 - o Risque d'amende

Les Modifications d'offre : la communication a débuté le 13 mars :

- Diffusion de posts Facebook et d'alertes SMS :
 - Lors de suspension des lignes scolaires à l'annonce de la fermeture des établissements,
 - Lors des mises en place des différents plans de transport adaptés,
 - Lors de la mise en fonction du Bus à la demande dédié au personnel de santé le 27 mars.

En parallèle et pour conserver le lien avec les voyageurs confinés, l'accent de la communication a consisté à créer un élan la solidarité des voyageurs avec les salariés de l'opérateur toujours en poste en présentiel (conducteurs, agents de mouvement, contrôleurs...) :

- Cette campagne relayée sur la page Facebook était intitulée #Merci.
- Les publications, débutées le 23 mars, ont suscité une vive adhésion : + 24 000 vues et + 2 200 interactions.

Accusé de réception en préfecture
013-200054807-20211119-7766-DE
Date de télétransmission : 29/11/2021
Date de publication : 29/11/2021

Campagne de rentrée : «Venez même masqués»

La campagne de rentrée 2020 était cruciale pour le réseau après un premier semestre marqué par le confinement et la chute de la fréquentation.

Le triple enjeu était de :

- Retrouver une fréquentation d'avant crise et relancer la dynamique de hausse acquise depuis 2017
- Stopper la fuite des voyageurs inquiets
- Anticiper le retour du « tout voiture » avant que l'habitude ne s'installe dans la durée.

La campagne a donc été axée sur 2 objectifs :

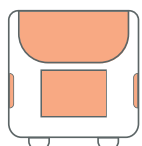
- Créer de la confiance (la baisse de fréquentation est conjoncturelle et non liée au réseau)
- Maintenir le lien fort de proximité avec nos voyageurs.

Pour cela l'opérateur pouvait s'appuyer sur plusieurs leviers :

- Sa fiabilité et son sérieux (il a su prendre toutes les mesures nécessaires et indispensables pendant la crise pour protéger la santé des équipes et des voyageurs) ;
- Sa réactivité et son agilité à s'adapter pendant la crise ;
- Sa proximité et son relationnel avec les voyageurs ;
- La satisfaction de se retrouver après le confinement ;
- La gratuité du réseau (une solution économique pour se déplacer dans un contexte de crise économique) ;
- La protection de l'environnement en limitant la pollution automobile.

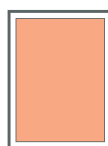
La campagne a débuté le 17 août et s'est achevée le 11 septembre.

Elle a été diffusée sur 15 supports de communication :



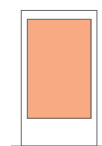
55

arrières de bus



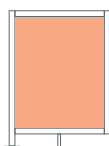
80

affiches sur le réseau
(arrêts, véhicules)



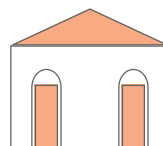
15

affiches JC Decaux



140

affiches dans les abribus et dans
les services publics d'Aubagne



3

adhésifs grand format
au point d'accueil

20 000

sacs à pain

15

boulangeries



20 000

sacs à pharmacie

10

offices du territoire

11

écrans TFT

2

écrans publicitaires en
zone des Paluds et
centre-ville d'Aubagne

12

communiqués de presse (presse
locale et supports de communication
des communes du territoire)

1 actualité
3 diapositives publiées



650

personnes renseignées

16 actions de
proximité à travers
des stands d'information

Accusé de réception en préfecture
013-200054807-20211119-7766-DE
Date de télétransmission : 29/11/2021
Date de réception préfecture : 29/11/2021

11 communications

62 816 personnes atteintes (+32% / 2019)

1238

interactions générées (+4,56% / 2019)

Campagne «Merci», 96% des voyageurs satisfaits



L'opérateur interne a pris l'initiative de solliciter une agence indépendante Tryom, partenaire de l'association AGIR, afin de réaliser une **enquête de satisfaction** auprès des voyageurs des Lignes de l'agglomération.

Cette enquête s'est déroulée du **13 au 22 novembre 2019** et portait sur un échantillon de :

- **1 026 répondants en face-à-face** pour **11 lignes régulières** : Tramway, lignes 1, 03, 05, 06, 07, 08, 09, 10, 11, 12
- **100 répondants par téléphone** pour le **Transport à la Demande**.

Le résultat de cette enquête a révélé un **taux de satisfaction globale de 96%** et a fait l'objet d'une **campagne de communication** prise en charge par l'opérateur afin de valoriser les bons résultats du réseau et de sa **qualité de service**. Elle a été diffusée du **14 au 28 septembre 2020** sur 10 supports de communication :



80
affiches sur le réseau
(arrêts, véhicules)



35
arrières de bus



11
écrans TFT



140
affiches dans les abribus et dans
les services publics d'Aubagne



15
affiches
JC Decaux



1 actualité
1 slider



1 post **1** cover
8 500 personnes atteintes
663 interactions générées



1
point presse (3 articles parus dans la
presse locale et la presse spécialisée)



1
alerte SMS



1
écran publicitaire en
zone des Paluds

Campagne «C'est nouveau, WIFI gratuit dans le tram»

Du **4 au 30 novembre 2020**, une action de promotion a accompagné la mise en service du **wifi gratuit dans les rames du tramway** :



11
écrans TFT



1 actualité
1 slider

Alertes SMS
1



1
adhésif grand format
au point d'accueil



1
communiqué de presse (relayé par la
Ville d'Aubagne, le réseau Agir et la
presse locale)



1 post **1** cover
8 142 vues générées
141 interactions



80
affiches sur le réseau
(arrêts, véhicules)



1
écran lumineux
Cours Foch



Campagne GNV «Nos bus oranges se mettent au vert»



Le 16 novembre 2020, 10 autobus fonctionnant à l'énergie GNV hybride et mis à la disposition du réseau par Métropole Aix Marseille Provence, ont été mis en service sur les lignes 1 et 7.

Une campagne de communication intitulée « Nos bus oranges se mettent au vert » a été réalisée et déployée sur l'ensemble du pays d'Aubagne et de l'Etoile afin de promouvoir :

- La qualité de service rendue au voyageur
- La transition énergétique du réseau,

Ses objectifs :

- Informer les voyageurs
- Conquérir de nouveaux voyageurs grâce à ces nouveaux atouts :
 - L'atout environnemental :
 - o Amélioration de qualité de l'air sur le territoire et en centre-ville
 - o Le GNV et de l'hybridation,
 - Les services à bord :
 - o Confort,
 - o 2 places PMR,
 - o Ports USB,
 - Les véhicules neufs.

- La campagne a été déployée comme suit :



80

affiches sur le réseau
(arrêts, véhicules)

11

écrans TFT



1

communiqué de presse (bon relais dans la presse locale et la presse spécialisée)



1

actualité

1

slider



1

post

1

cover

9 518

personnes atteintes

599 interactions générées

2

post

8 754

interactions générées

Accusé de réception en préfecture

013-200084807-20211115-2766-01

Date de télétransmission : 29/11/2021

Date de réception préfecture : 29/11/2021

2

design

6 355

personnes atteintes

599 interactions générées

Les Actions marketing

En 2020, de nombreuses actions marketing programmées ont été suspendues en raison de la crise sanitaire :

- Soirées « Nouveaux arrivants » à l'initiative des communes
- Animations auprès des scolaires telles que :
 - Les Actions CM2 dans les écoles sur les territoires hors d'Aubagne,
 - Les actions « Foot pied d'immeuble ».

Une seule action a été **maintenue** avec l'**ADDAP** en octobre à la maison de quartier de La Tourtelle.

À l'occasion de la rentrée, en septembre et octobre, 16 actions de proximité ont cependant pu être organisées.

Hôtesse et ambassadeurs sont allés à la rencontre du public à travers des stands d'informations :

- 5 stands lors des forums des associations d'Aubagne Auriol, La Destrousse, Saint-Zacharie et Roquevaire
- 1 stand sur le marché d'Aubagne,
- 7 stands dans les collèges et lycées d'Ubelka, Aragon, Lakanal et Eiffel
- 2 stands pour la Semaine de la Mobilité
- 1 stand PDIE chez Profroid

L'action «Aggloween»

Prévue initialement sur deux demi-journées (28 et 31 octobre), elle a dû être réduite à une seule journée et il a été proposé :

- Accueil clients,
- Distribution de friandises,
- Stand photo ludique,
- Enquête auprès des voyageurs sur leurs habitudes de déplacements.

Le second rendez-vous a dû être annulé en raison des nouvelles mesures gouvernementales liées au deuxième confinement.

Les fêtes de fin d'année

Pour les fêtes de fin d'année, un **grand jeu** a été proposé sur la **page Facebook** du 1er au 24 décembre, « **Le quiz de l'Avent** » avec dotation pour le vainqueur qui aurait répondu correctement au plus grand nombre de **questions variées** et portant sur l'ensemble du réseau :

- Son offre,
- Ses services,
- Ses actualités,
- Des questions de culture générale sur le transport en commun.

Un **joli succès** avec :

- 63 participants,
- 19 183 vues
- Un taux d'engagement moyen par post de 10,20%.



Accusé de réception en préfecture
013-200054807-20211119-7766-DE
Date de télétransmission : 29/11/2021
Date de réception préfecture : 29/11/2021

Les enquêtes : les habitudes de déplacement post confinement

Les enquêtes habituellement réalisées sur le réseau (type Opinionbox) ciblaient l'offre et les services proposés aux voyageurs.

Cette année exceptionnelle a conduit l'opérateur interne à les recentrer sur une thématique clé :

- les habitudes de déplacements post-confinement.

2 enquêtes ont ainsi été réalisées en juin puis en octobre, ciblées principalement sur les actifs et les élèves.

Enquête n°1 : du 26 mai au 10 juin :

Pour des raisons sanitaires, l'enquête a été effectuée via nos outils numériques :

- Questionnaire en ligne sur le site,
- Information relayée sur la page Facebook,
- Alerte SMS aux voyageurs,
- Sollicitation des communes du territoire pour relayer cette enquête sur leurs propres supports de communication.

476 réponses enregistrées :

Il en ressort un souhait de changement de comportement sur l'utilisation des transports en commun pour l'après-confinement :

- 55% ont déclaré qu'ils les utiliseraient moins ou pas du tout en juin :
 - 44% d'entre eux sont méfiants vis-à-vis des TC, ils pensent privilégier la marche ou la voiture.
- 63% des personnes interrogées ne prévoient pas de modifier leurs horaires de déplacements pour éviter les heures de pointe :
 - 17% en raison du prolongement du télétravail

- Par ailleurs, 61% des voyageurs interrogés indiqués les supports d'information utilisés :

- Les scolaires ont suivi la vie du réseau via les outils suivants :



- Les actifs se sont tenus informés via :



Enquête n°2 : En septembre et octobre 2020 :

Cette enquête a été réalisée en présentiel lors d'actions terrain :

- 108 personnes interrogées.
- 21% ont déclaré qu'ils les utiliseraient moins ou pas du tout en juin, contre 55% lors de la 1ère enquête, 67% d'entre eux sont méfiants vis-à-vis des TC,
- 63% des répondants ont déclaré qu'ils continueraient à voyager sur le réseau de la même manière qu'avant la crise sanitaire, chiffre stable,
- Cependant, parmi ces actifs, seuls 26% se disent prêts à décaler leurs horaires de travail pour éviter les déplacements en heure de pointe, contre 40% lors de la première enquête.

Accusé de réception en préfecture
013-200054807-20211119-7766-DE
Date de télétransmission : 29/11/2021
Date de réception préfecture : 29/11/2021



La qual de serv

lité vice

LA DÉMARCHE QUALITÉ

La démarche qualité traduit la performance et l'efficacité des services du groupement SPL Façonéo / RTM via différents critères.

La Métropole Aix Marseille Provence a lancé un nouveau marché de prestation de mesures Qualité qui a donné lieu à un changement de prestataire en charge de la réalisation des contrôles de type « client mystère ».

C'est désormais la société SPL Lab qui effectuera ces contrôles et communiquera les résultats à la DPAO Est et à son opérateur interne.

Compte tenu de la crise sanitaire, SP Lab n'a été en mesure de débiter ses contrôles qu'à compter du déconfinement de Mai 2020.

Certains contrôles combinés, réalisés entre la DPAO Est et son opérateur, ont pu être effectués au cours des 1ers mois de l'année 2020 et ont repris lors du déconfinement de Mai.

En 2020, l'opérateur interne a rempli ses engagements avec un indicateur final de **92,07%** qui se traduit par un bonus de **0,41**.

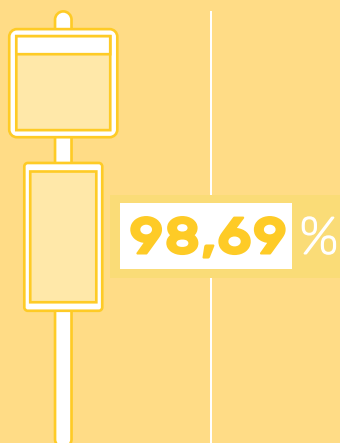


On soulignera les performances obtenues sur les critères qui atteignent 95% et plus :

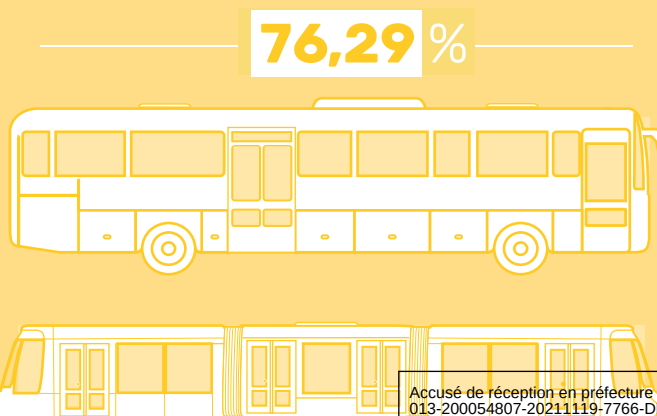
- L'information aux points d'arrêts : **98,69%**
- Le comportement des conducteurs :
 - **99,53%** sur les lignes régulières
 - **100%** sur le TAD
- L'accueil au Standard et la Prise de Réservation au TAD : **100%**



CONTRÔLES CONTRADICTOIRES



INFORMATION AU POINT D'ARRÊT



CONFORMITÉ DES VÉHICULES EN LIGNE

Accusé de réception en préfecture
013-200054807-20211119-7766-DE
Date de télétransmission : 29/11/2021
Date de réception préfecture : 29/11/2021



93,41 %



PONCTUALITÉ
GÉNÉRALE

99,53 %



COMPORTEMENT
CONDUCTEUR

100 %



CENTRALE
TÉLÉPHONIQUE

CLIENT MYSTÈRE

Des plans d'actions ont été lancés afin d'améliorer les critères qui peuvent apparaître en baisse par rapport à l'année précédente :

- **Conformité des véhicules en ligne : 76,29% :**

- Fin de vie d'une partie du parc en cours de renouvellement en 2020 et 2021
- Plan d'action demandé au sous-traitant Transdev afin qu'il améliore l'état de la carrosserie de ses véhicules.

- **La Ponctualité Générale : 93,41%** pénalisée par la ponctualité aux terminus qui a chuté à 92,21% (hormis le tramway qui a maintenu 100% de ponctualité en terminus) :

- Sensibilisation auprès des conducteurs lors de reprises en formation en cas de constatation de non-respect des temps de parcours,
- Nouvelles études des temps de parcours réalisées par le service Etudes et méthodes, en concertation avec des conducteurs lors de groupes de travail.

C'est d'ailleurs dans cet esprit d'amélioration continue que l'opérateur interne a décidé de reprendre en 2020 le déploiement des « **Parcours Client** » :

- **Objectif des parcours clients :**

- Réaliser un « Vis ma vie du voyageur » en binôme, avec un représentant du service marketing et un représentant d'un autre service administratif ou exploitation du groupement SPL Façonéo / RTM
- 1 parcours par mois de 2 ou 3h sur des lignes du réseau choisies au préalable, en fonction de l'actualité et des remontées terrain

92,07 %

Accusé de réception en préfecture
013-200054807-20211119-7766-DE
Date de télétransmission : 29/11/2021
Date de réception préfecture : 29/11/2021

Taux de qualité général sur l'ensemble de l'année 2020

La continuité de service et les engagements qualité

Malgré le contexte exceptionnel lié à la crise sanitaire, **l'opérateur interne a assuré**, comme à son habitude, **100% de l'offre confiée par la Métropole Aix Marseille Provence**, que ce soit en **période nominale**, de **confinement** ou de **déconfinement**. Il est malgré tout arrivé que des **aléas internes**, principalement techniques, entraînent quelques **tours sautés** ou l'affectation d'un **véhicule non conforme** aux exigences du COSP, non conformités ayant entraîné des **pénalités** :

- **44 tours sautés, soit 499,497 kilomètres non effectués**
- **28 véhicules non conformes** (âge contractuel dépassé avant renouvellement)
 - Montant des pénalités 2020 : 56 500 Euros (plafonnés à 10 000 euros comme le prévoit le COSP)
- Les lignes les plus impactées par ces aléas internes sont :
 - **Les lignes 1, 8 et 13**

Les réclamations voyageurs

Le réseau « lignes de l'agglomération » a enregistré une **diminution du nombre de réclamations de -43,10%**.

Bien que cette baisse soit en partie liée à la Covid 19, on peut remarquer que pendant les **2 derniers mois de l'année**, les **plans d'action** mis en place en 2019 ont porté leurs fruits puisque les réclamations ont diminué de **-47%**.

On notera que malgré cette baisse, les **principales préoccupations** de la clientèle en 2020 portent sur :

- **L'offre** :

- Fréquence,
- Itinéraire,
- Amplitude,

- **La qualité de service** :

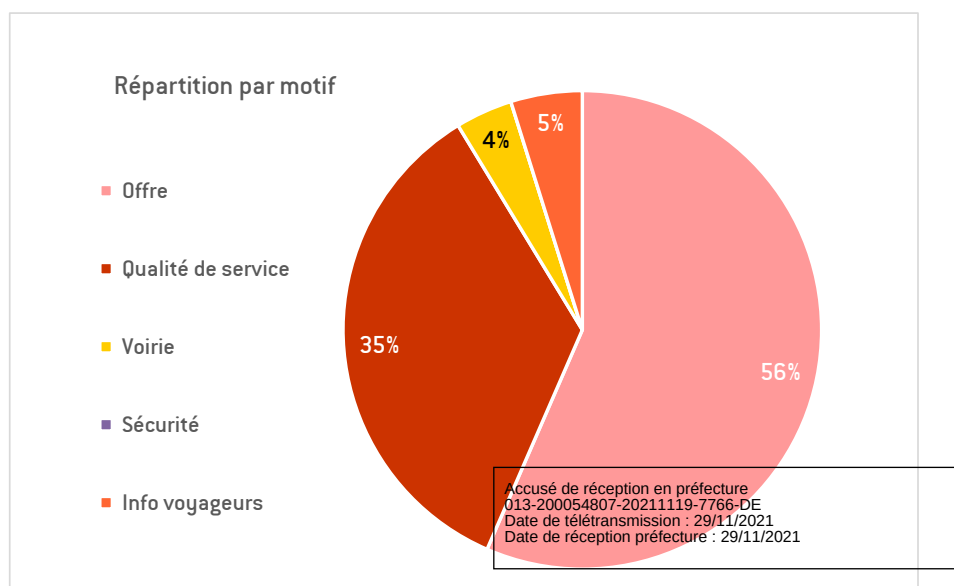
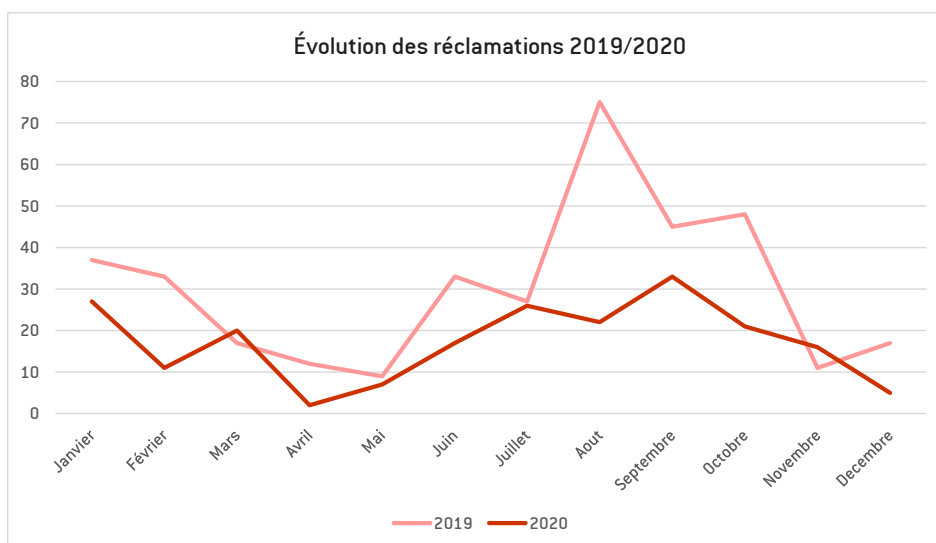
- Retards,
- Voyages complets,

Les réclamations concernant la **sécurité** portent essentiellement sur :

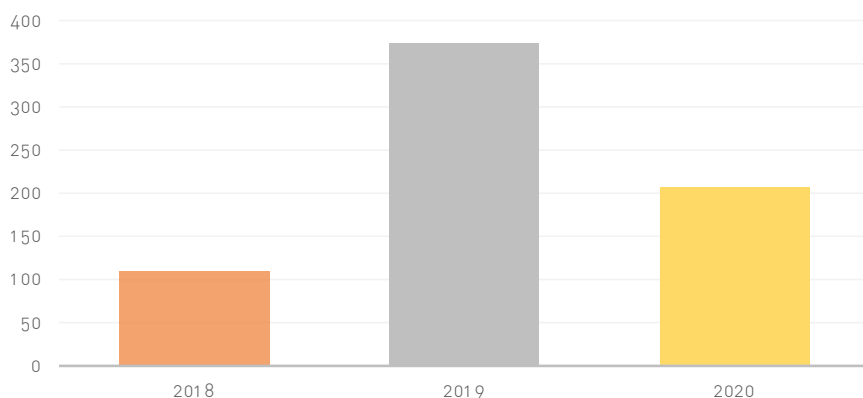
- **L'attitude des voyageurs**

concernant le **non-respect des mesures sanitaires** (non port du masque).

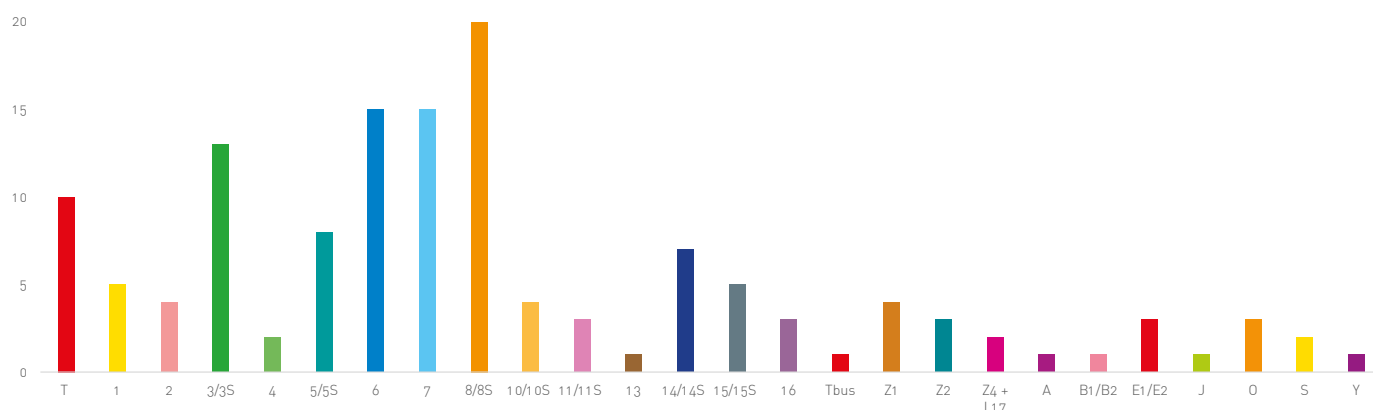
Ces préoccupations concernent **4 lignes** en particulier les **lignes 3, 6, 7 et 8**.



Evolution des Réclamations
2018 - 2019 - 2020



Réclamations 2020 par ligne



Une **vigilance** est également gardée sur la **ligne 14** ayant fait l'objet de **plusieurs réclamations** suite à des **surcharges en heure de pointe** le matin. Des **études de restructuration d'offre** entre les **lignes 10, 14 et 15** sont **prévues sur 2021**.

Aléas et faits marquants

Cette année 2020 a encore été une année marquée par de **nombreux retards** liés à une **circulation perturbée**, à l'occasion de **travaux** ou **d'accidents** ou **d'incivilités des voitures** ne respectant pas les règles de circulation : Ex :

- **Stationnement gênant** à la **Clinique de la Casamance** sur la **ligne 6**
- **Stationnement gênant** le long du **GLO du Tramway**,
- **Non-respect des feux routiers** ou **signalétique tramway** entraînant des **collisions**,

Faits particuliers liés à la **crise sanitaire Covid19**, certaines lignes du réseau ont été impactées par des **ralentissements routiers** lors de la **mise en place du couvre-feu** en fin d'année, et des **incivilités entre voyageurs** concernant le **non-respect du port du masque**.



Accusé de réception en préfecture
013-200054807-20211119-7766-DE
Date de télétransmission : 29/11/2021
Date de réception préfecture : 29/11/2021

Au-delà de ces problématiques, certains aléas et faits marquants ont été constatés tout au long de l'année :

- **PERTURBATIONS ET DÉVIATIONS** liées à la **course cycliste Tour de Provence**
 - **TRAMWAY INTERROMPU** à 2 reprises suite à un **incident voyageur** et un **objet sur la voie**
- CRISE SANITAIRE COVID19 :**
Période de confinement à compter du **16 Mars**
Mise en place de PTA (Plan de Transport Adapté) le **23/03**
Mise en place d'un TAD dédié au personnel de santé
- CRISE SANITAIRE COVID19 :**
Période de confinement → Circulation routière particulièrement **faible**
- CRISE SANITAIRE COVID19 :**
- **Période de déconfinement** à compter du **11 mai** et Reprise des collégiens le **18 mai** (mais très peu suivi par les collégiens)
 - **Mise en place de 2 PTA** le **11** et le **18/05** avec adaptations selon les collèges
 - **Vigilance sur le respect des règles sanitaires de distanciation et le port du masque :**
 - Création et pose d'adhésifs à bord des véhicules et aux arrêts,
 - Campagne de communication sur les supports d'information digitaux
 - Forte présence terrain afin de sensibiliser les voyageurs et distribuer des masques aux voyageurs,
 - Traçabilité des signalements conducteurs concernant le non respect des règles de distanciation et du port du masque
 - **Fin du fonctionnement du TAD dédié au personnel de santé le 10 Mai**
- **COLLISION VL / TRAMWAY** suite à un **non-respect par une voiture d'un feu R24**
- **LIGNE 14 SUSPENDUE** suite à un **colis abandonné**
- CRISE SANITAIRE COVID19 :**
Période de déconfinement avec **reprise des lycéens le 2 Juin** (mais très peu suivi par les lycéens)
- **TRAMWAY INTERROMPU** suite à un **accident d'un VL sur un poteau de LAC** et la nécessité d'une coupure de courant par les pompiers
- **TRAMWAY INTERROMPU** suite à un **accident entre un VL et un scooter** sur la zone mixte Californie
- CRISE SANITAIRE COVID19 :**
Suppression de la **condamnation des places assises à bord des véhicules de la ligne 8** afin de faciliter le **respect des règles de distanciation**
- **TRAMWAY INTERROMPU** à 2 reprises au cours du mois : suite à une **fuite de gaz en Gare Routière** et à la **voie bloquée par l'accident d'un VL** sous le pont de la Californie
- **LIGNE 16 SUSPENDUE** à 2 reprises dans le mois : suite à un **malaise conducteur** et à des **travaux** bloquant la route
- CRISE SANITAIRE COVID19 :**
Suppression de la **condamnation des places assises à bord de tous les véhicules** du réseau afin de faciliter le **respect des règles de distanciation**
- **IMPORTANT ACCIDENT** entre un bus de la ligne 16 et un VL lui ayant coupé la route
- **TRAMWAY INTERROMPU** suite à un accident VL sous le pont de la Californie
- **CRISE SANITAIRE COVID19 :**
Période de confinement à compter du **30 octobre**
- **CIRCULATION PARTICULIÈREMENT PERTURBÉE** lors de l'**annonce du reconfinement** impactant particulièrement la **ligne 1** (accès centre commercial)
- **SURCHARGES** sur le **scolaire S** sur la rentrée de **9h00** → Mise en place d'un **renfort le 30/11**
- **CIRCULATION PERTURBÉE** par différents **embouteillages**, période d'**achats de fin d'année**
- **TRAMWAY INTERROMPU** suite au givre sur la LAC à l'ouverture de la ligne le matin

FÉVRIER

MARS

AVRIL

MAI

JUIN

JUILLET

AOÛT

SEPTEMBRE

OCTOBRE

NOVEMBRE

DÉCEMBRE

Accusé de réception en préfecture
013-200054807-20211119-7766-DE
Date de télétransmission : 29/11/2021
Date de réception préfecture : 29/11/2021

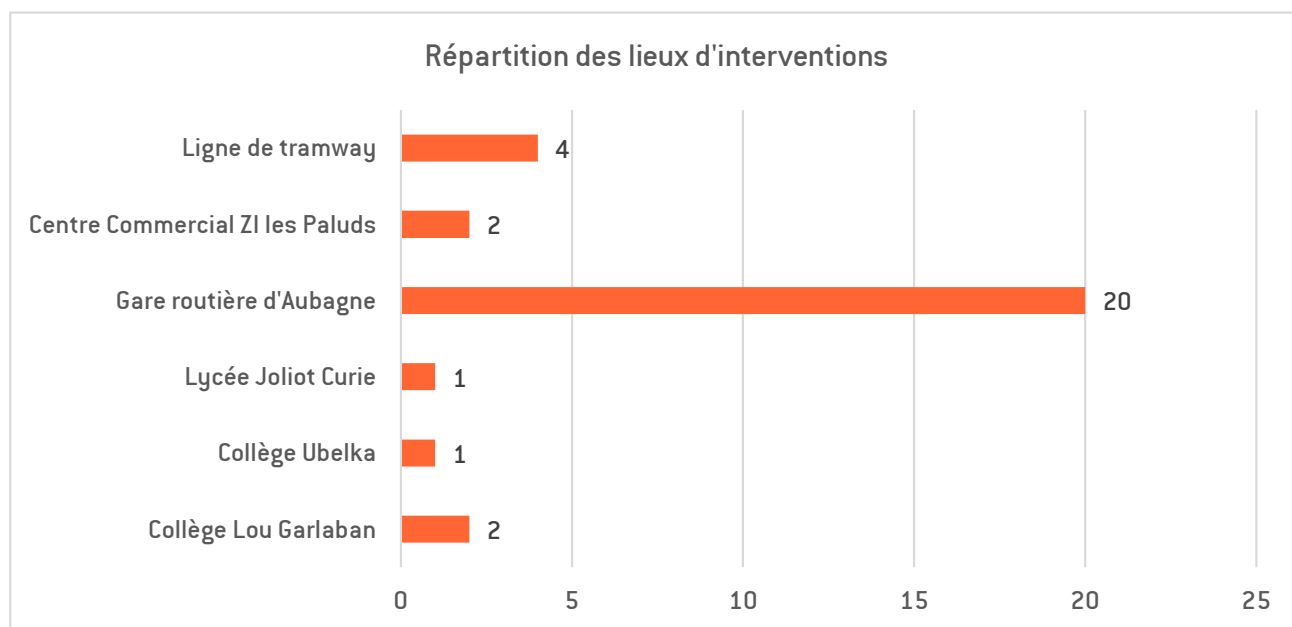
Les actions de sécurité

Dans la continuité de ces dernières années, les équipes de contrôle du réseau « lignes de l'agglomération » ont pu bénéficier du **soutien** et du **partenariat des forces de l'ordre**.

Des **opérations combinées** ont ainsi pu être programmées avec la **Police Municipale d'Aubagne** et de la **Penne sur Huveaune**, la **Police Nationale** et la **Gendarmerie de Roquevaire**.

Malgré les conditions sanitaires très particulières de l'année 2020, 30 actions combinées avec les forces de l'ordre ont été réalisées :

- **1 opération** avant le début de la crise sanitaire,
- **29 opérations de contrôles combinés** avec les forces de l'ordre, ont été réalisées après le début de la pandémie.



Accusé de réception en préfecture
013-200054807-20211119-7766-DE
Date de télétransmission : 29/11/2021
Date de réception préfecture : 29/11/2021



Ces actions ont été menées à la fois sur les lignes de bus, le tramway, les lignes et établissements scolaires afin de mener des actions préventives pour s'assurer du bon respect du port du masque et des gestes barrières. Elles ont permis 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 gestes barrières et le comportement à adopter à bord des véhicules et aux arrêts.

Ces actions communes permettent ainsi de mettre en valeur auprès des voyageurs, la coordination entre les équipes de contrôle du réseau et les forces de l'ordre et de créer un lien régulier entre les partenaires qui facilite l'efficacité et la réactivité en cas d'intervention urgente ou critique.

La participation de l'encadrement d'exploitation du réseau aux réunions du CISPD permet par ailleurs d'échanger avec la ville d'Aubagne et les forces de l'ordre sur des sujets particuliers afin de cibler les actions.

En parallèle de ces actions combinées, les équipes TPE en charge de l'exploitation du tramway, ont également mené différentes actions :

- Action avec les bailleurs sociaux de terre de Garance (Le 23 septembre) :
 - Objectif : Sensibiliser sur le respect des règles de circulation aux abords des voies du tramway (cf nombreux freinages d'urgence et collisions suite à des traversées de VL non autorisées)
- Action en partenariat avec l'ADDAP 13 et les associations de quartier d'Aubagne :
 - Objectif : Visite du Centre de Maintenance et Sensibilisation sur la conduite à tenir à bord des transports en commun ainsi que sur les dangers.
 - Bilan : Retour positif de la part de ADDAP 13.



Accusé de réception en préfecture
013-200054807-20211119-7206-DE
Date de télétransmission : 20/11/2021
Date de réception préfecture : 20/11/2021

Les incivilités

Le dispositif de suivi des incivilités s'est renforcé au cours de cette année 2020.

Le processus initial de **traçabilité des signalements et déclenchements d'interventions** piloté par les régulateurs du PCC via la main courante informatique FILEXIS a été complété par un **suivi bâti selon la nomenclature NNFI (ISIS)** utilisée par la **Préfecture de Police** pour recenser les faits de délinquance dans les transports.

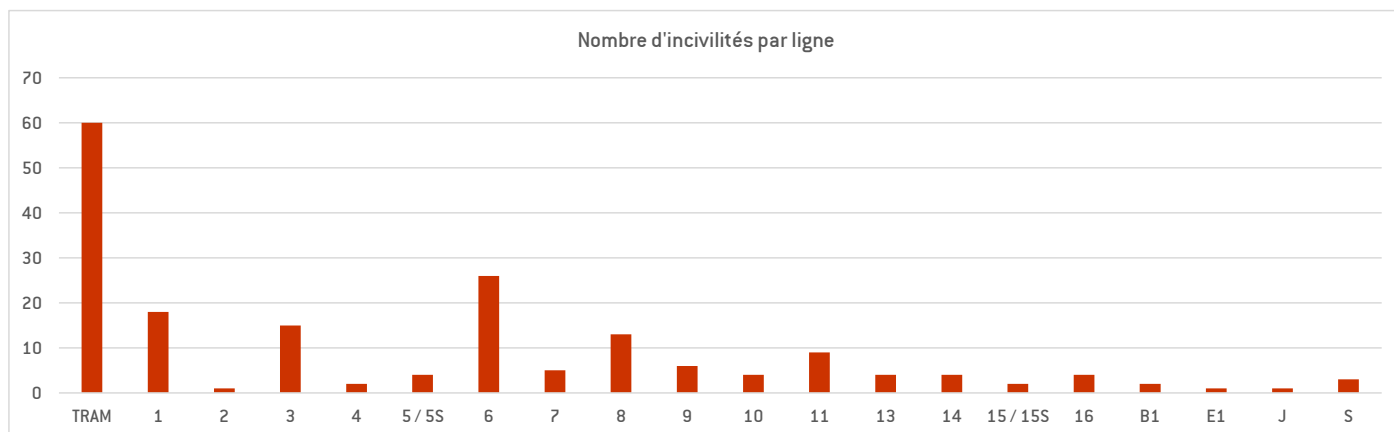
Ce suivi **détaillé par catégorie d'incivilités et par type de d'impacts /conséquences** permet ainsi à la **Métropole d'analyser et comparer les évènements** sur l'ensemble des réseaux de transport en commun de la Métropole Aix Marseille Provence.

L'analyse ainsi détaillée fait ressortir les éléments suivants :

184 Incivilités signalées en 2020 sur le réseau « lignes de l'agglo » :

• Le **Top 5 des lignes les plus touchées** correspond au poids des lignes en termes de fréquentation mais fait ressortir une ligne 6 particulièrement perturbée :

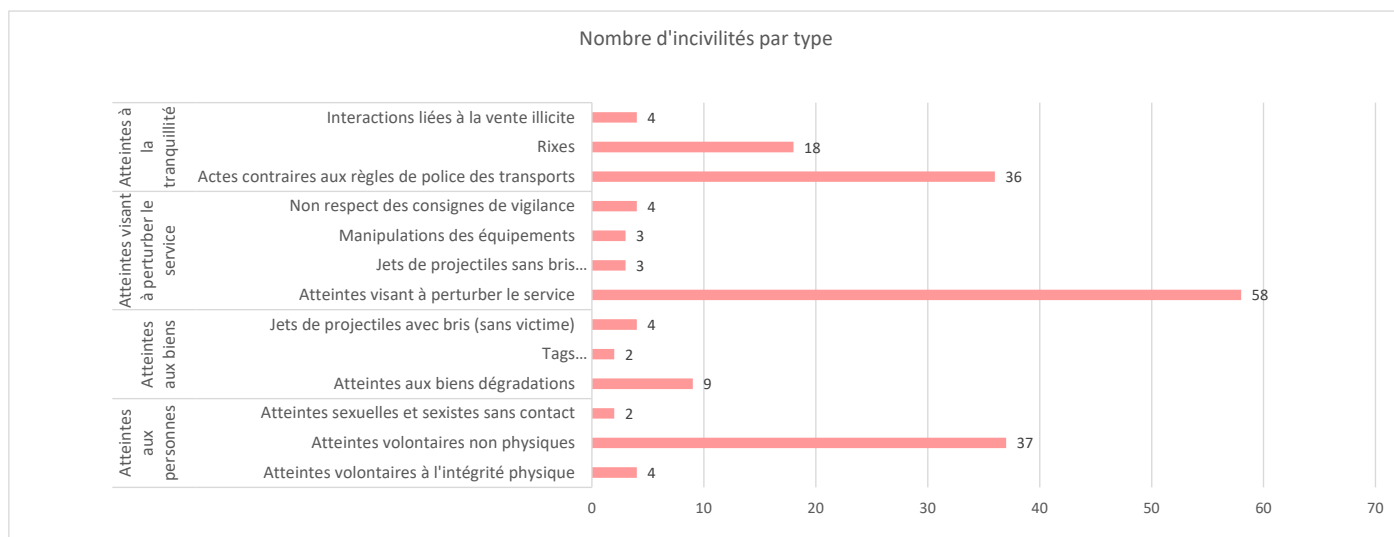
- Tramway (39,91% de la fréquentation LR) : 60 incivilités
- Ligne 6 (4,74% de la fréquentation LR) : 26 Incivilités
- Ligne 1 (11,51% de la fréquentation LR): 18 incivilités
- Ligne 3 (8,05% de la fréquentation LR) : 15 incivilités
- Ligne 8 (10,23% de la fréquentation LR) : 13 incivilités



Accusé de réception en préfecture
013-20 054807-20211119-770-DE
Date de télétransmission : 29/11/2021
Date de réception préfecture : 29/11/2021

• **Le Top 4 des types d'Incivilités** survenues sur le réseau selon la Nomenclature NNFI (ISIS) :

- 58 atteintes visant à **perturber le service** (Type E1)
- 37 atteintes volontaires **non physiques** (Type A2)
- 36 Actes **contraires aux règles de police des transports** (Type F1)
- 18 Rixes (Type F2)



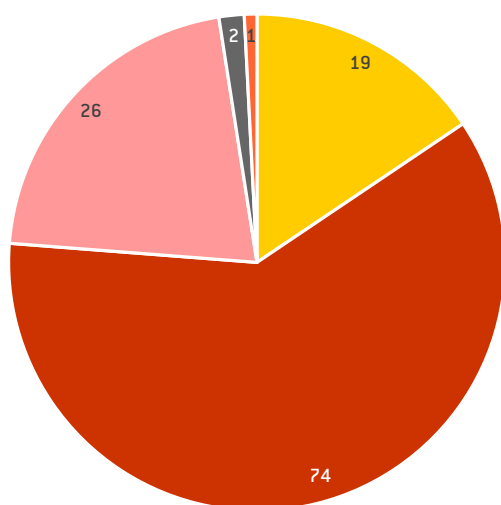
• Ces incidents ont eu pour **conséquences** :

- 74 interventions des **équipes internes** (contrôleurs, régulateurs terrain, ...),
- 26 interventions de **forces de l'ordre**,
- 19 **perturbations** de réseau,
- 2 interventions des **services de secours**,
- 1 dépôt de **plainte**.

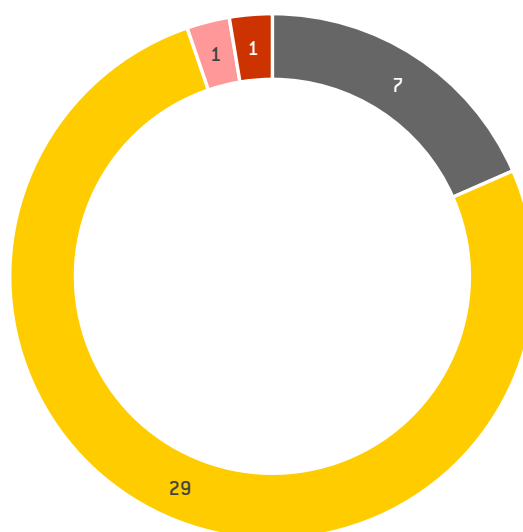
• **38 Victimes** dont :

- 7 **voyageurs**
- 31 **salariés du réseau** :
 - o 29 **agressions** sur du **personnel de conduite** (agressions verbales, une menace au couteau, un caillassage)
 - o 1 **agression** sur un **régulateur** (agression verbale concernant le port du masque)
 - o 1 **agression** sur une **hôtesse** (agression verbale au standard)

Interventions / Conséquences



Types de victimes



- Impact sur le service relevé
- Intervention des services internes
- Intervention des forces de l'ordre
- Intervention des secours
- Dépôt d'une plainte

- Voyageurs
- Conducteur
- Hôtesse
- Régulateur

Accusé de réception en préfecture
013-200054807-20211119-7766-DE
Date de télétransmission : 29/11/2021
Date de réception préfecture : 29/11/2021

Zoom sur les incivilités tramway

Malgré une année 2020 particulièrement fluide en matière de circulation routière suite aux différents confinements de la crise sanitaire, la **ligne de tramway**, exploitée par TPE, a été **à nouveau confrontée aux incivilités routières habituelles**, même si elles restent logiquement moins nombreuses que les années précédentes :

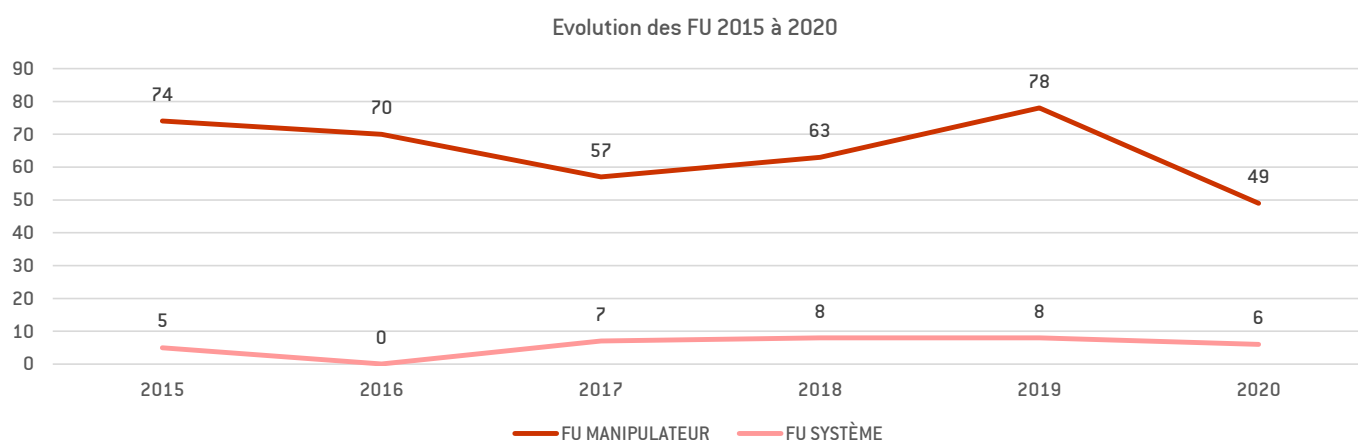
- **Non-respect par les VL de la signalisation routière** (feux routiers R17 et R24) entraînant un nombre important de Freinages d'Urgence (FU).
- **Stationnement non autorisé le long du GLO** (Gabarit Limite d'Obstacle) au niveau de la résidence Rousselot.

Afin de solutionner ce problème existant depuis le lancement du tramway sur Aubagne, la Métropole a adressé au STRMTG (Service Technique des Remontées Mécaniques et des Transports Guidés) un dossier pour valider l'installation de fosses anti intrusions. Ce dossier devrait aboutir en 2021.

Au-delà de ces 2 points noirs qui perturbent régulièrement le bon fonctionnement de la ligne de tramway, ce dernier est confronté également par différents **incidents générant des FU Manipulateur** (provoqués par des événements externes) ou des **FU Systèmes** (provoqués par des incidents techniques).

L'analyse des données ci-après fait ressortir pour l'année 2020 :

- Une **diminution des « FU VL / 2 roues », « FU Piétons »** et **« FU intempestifs + SLT »** s'expliquant par à une circulation très faible une grande partie de l'année,
- Une **diminution des « FU Chasse Corps »** confirmant une bonne maîtrise de la conduite par le personnel de conduite,
- Une **forte augmentation des « FU Poids Lourds – Transports en Commun - Urgences »**,
- Une **légère augmentation des « FU Veille »**.

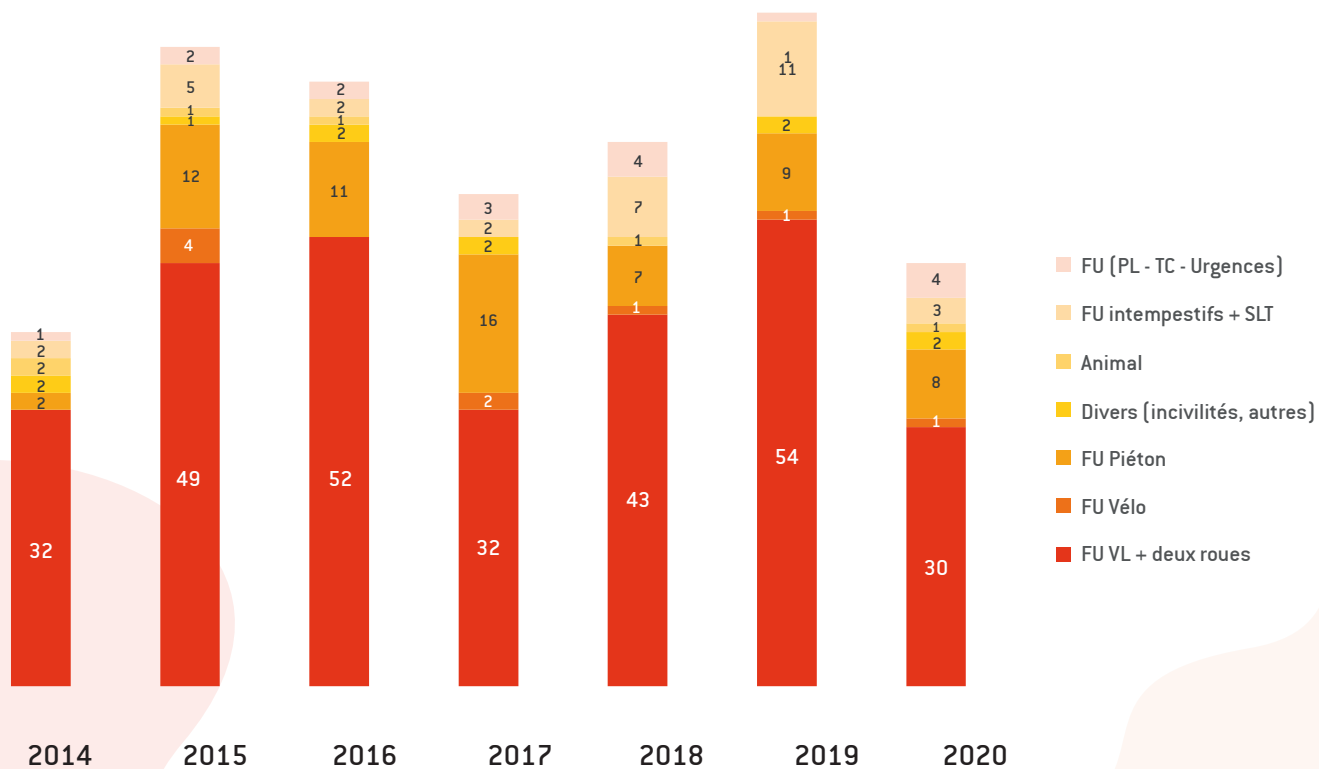


Comme indiqué précédemment, **le secteur le plus touché par les incidents et incivilités** est la section courante **devant la résidence Rousselot**, suivi de près par le Carrefour Brossolette et le Carrefour Manoukian :

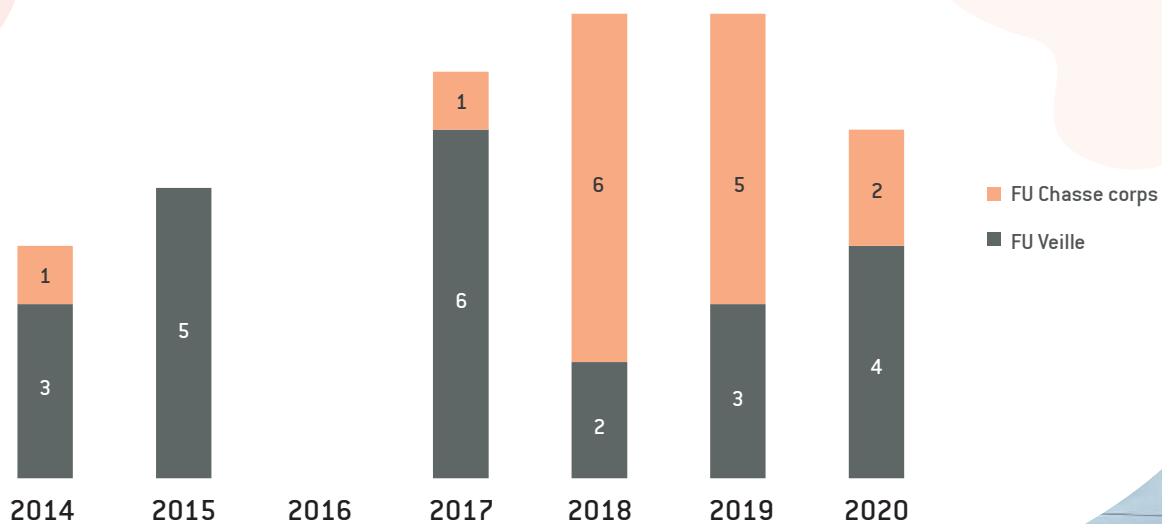
- **Le Carrefour Brossolette** (section 144) et le **Carrefour Manoukian** (section 132) regroupent la même problématique, à savoir le non-respect par les véhicules de la signalisation routière.
- **La section courante devant la résidence Rousselot** (section 138) fait l'objet d'intrusions intempestives sur la plateforme par des véhicules qui ensuite stationnent irrégulièrement le long de la voie du tramway.

Ces incivilités n'ont heureusement pas engendré de collision importante avec le tramway.

FU manipulateur



FU système

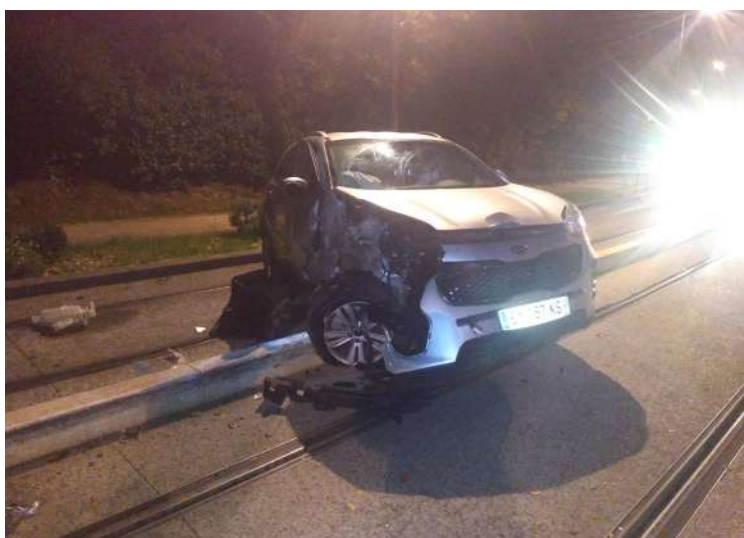


Accusé de réception en préfecture
013-200054807-20211119-7766-DE
Date de télétransmission : 29/11/2021
Date de réception préfecture : 29/11/2021

Toutefois, les **infrastructures de la voie** ont subi d'importants **dégâts matériels** suite à une **collision hors exploitation entre un tiers et un poteau LAC** (Ligne Aérienne de Contact) :

- **Samedi 24 octobre 2020 à 19h30** : **Collision spectaculaire** d'un véhicule léger avec un poteau de L.A.C dans la zone mixte Californie :

- Un VL est venu percuter le poteau de L.A.C (n° IS.04.17),
- A l'impact, le **poteau s'est légèrement vrillé** (son remplacement est prévu au 1er semestre 2021).
- Les services techniques ont été rapidement sur place, ont sécurisé les lieux et pris en charge le véhicule, le conducteur ayant pris la fuite.
- Une **vérification de la hauteur et du désaxement du fil** à l'aide de la règle laser par les équipes de maintenance tramway TPE n'a pas montré de gros écarts de valeurs par rapport au réglages précédents.
- Quelques **régages sur la LAC** ont été effectués afin de ne pas trop contraindre les bras de rappel et la console. Une **reprise des hauteurs et désaxements** a été réalisée.
- La **reprise de l'exploitation** s'est faite, sur cette zone, avec une **limitation de vitesse à 10km/h**, qui a été levée après que les mainteneurs TPE se soient assurés de la bonne tenue de la L.A.C.



Par ailleurs, la ligne de tramway a été confrontée tout au long de cette année 2020 marquée par la crise sanitaire, par des **incivilités** similaires aux années précédentes telles que :

- Groupes de **jeunes perturbateurs à bord des rames** (bagarres, portes retenues à la fermeture, ...) nécessitant l'intervention des équipes de contrôle du groupement ou des forces de l'ordre,
- Quelques épiphénomènes de **tram surfing**.

On notera un nombre plus important d'**incivilités entre voyageurs dans les rames** par rapport aux autres lignes du réseau, sur le nouveau sujet directement lié à la pandémie :

- Le **port du masque** occasionnant **différents conflits** en début de pandémie...

Nous retiendrons également, **différentes interruptions de la ligne de tramway à la demande des forces de l'ordre**, suite à des **tirs au niveau du Charrel** (mise en place d'une desserte partielle au niveau de la station « Piscine »)



Accusé de réception en préfecture
013-200054807-20211119-7766 DE
Date de télétransmission : 29/11/2021
Date de réception préfecture : 29/11/2021

Le développement durable

La transition énergétique du parc se poursuit

La crise sanitaire n'a pas freiné le groupement SPL Façonéo / RTM dans son engagement envers la planète et la transition énergétique.

Après le Tramway qui propose depuis 2014 un **mode de transport électrique** sur site propre intégral, une offre régulière et une fréquence aux 10mn, quelque soit l'état de la circulation générale en centre-ville, l'opérateur interne des « lignes de l'agglo » a tenu à accompagner la Métropole Aix Marseille Provence dans la **transition énergétique** et le **déploiement d'une flotte à faibles émissions**, fonctionnant avec des **énergies alternatives** telles que le GNV ou le BioGNV sur tous les types de véhicules (bus et cars standards et bientôt moyens bus).

C'est ainsi qu'après sa participation à la rédaction du cahier des charges en 2019 de l'acquisition de **10 Bus MAN 12C GNV**, les équipes de la SPL Façonéo se sont investies dans **l'organisation de la réception**, de **l'exploitation** et **la maintenance** de ces véhicules acquis par la Métropole.

Le 16 Novembre 2020, les 10 bus MAN 12C GNV ont ainsi pris la route des lignes 1 et 7.



Stationnés chaque nuit sur le dépôt RDT13 de Gémenos afin de permettre la **charge lente en GNV**, ces bus proposent aux voyageurs un **design intérieur de qualité**, axé sur la **clarté**, le **confort**, l'**information**, l'**espace à bord** et **des prises USB** intégrées aux assises.

Cette réception a été également l'occasion de **former les conducteurs** aux spécificités de ces nouveaux véhicules GNV, formation complémentaire à la formation à l'écoconduite pratiquée depuis plusieurs années auprès des équipes du réseau lignes de l'agglo.

Le **renouvellement du parc** de véhicules se poursuit également avec la **réception des 4 derniers Minibus Dietrich** mais surtout la **commande par la SPL Façonéo de 11 cars Iveco Crossway GNV** qui ont été réceptionnés début 2021.

Des réflexions sont également engagées entre l'opérateur interne et la Métropole Aix Marseille Provence pour que des **essais** puissent être réalisés en 2021 sur du **carburant alternatif d'origine naturelle au gazole** traditionnel qui pourrait être utilisé par les 10 Moyens Bus MAN A47.

Accusé de réception en préfecture
Date de télétransmission : 29/11/2021



DIGIDIAG et Tco Trees : des outils à la pointe de la technologie

Dans le cadre de l'internalisation de la maintenance, la SPL Façonéo s'est dotée d'outils de gestion de flotte de véhicules, interfacés entre eux :

- **La solution Digidiag** analyse l'ensemble des données du parc pour améliorer les performances et faciliter le suivi de l'exploitation, de la maintenance, des achats.
- **Le logiciel TcoTrees** calcule et suit les coûts liés à l'acquisition des biens, leur maintenance. Il permet à la fois d'obtenir une visibilité pour atteindre les objectifs et organiser la performance opérationnelle, mais aussi de maîtriser les coûts et les prévisions d'investissement.



Ce dispositif permet ainsi de **suivre de manière précise les indicateurs de performance** et **d'améliorer de manière significative l'impact environnemental** des véhicules du réseau.

Les engagements environnementaux au quotidien

Dans le cadre d'un **plan d'amélioration continue environnemental**, les équipes de maintenance ont mis en place en 2020 de **nouveaux dispositifs et process** :

- Un partenariat avec la société SPUR (filiale du groupe VEOLIA) de **recycler 95% des déchets**.
- Le **changement de certains produits polluants par des produits biologiques** comme :
 - Les **liquides de lave-glace** remplacés par des alcools naturels à base de citron,
 - L'acquisition d'une **fontaine dégraissante biologique** pour le nettoyage des pièces détachées afin de ne plus utiliser de solvants chimiques néfastes.

Cette démarche complète les process déjà en vigueur sur la **gestion et le tri des déchets** ainsi que le **suivi des pneumatiques**.

Les prestations de nettoyage des intérieurs des véhicules sont réalisées avec des produits Ecocert.

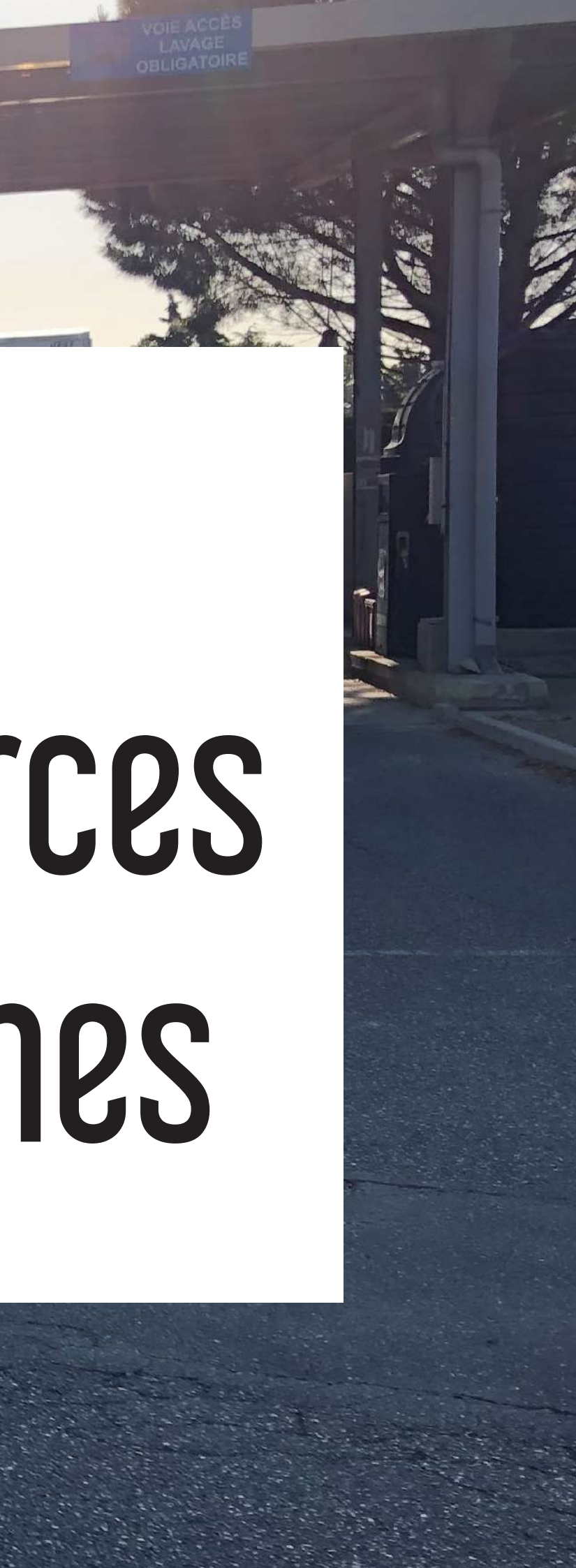


Accusé de réception en préfecture
013-200054807-20211119-7766-DE
Date de télétransmission : 29/11/2021
Date de réception préfecture : 29/11/2021



Les ressour humain

Accusé de réception en préfecture
013-200954807-20211119-7766-DE
Date de télétransmission : 29/11/2021
Date de réception préfecture : 29/11/2021



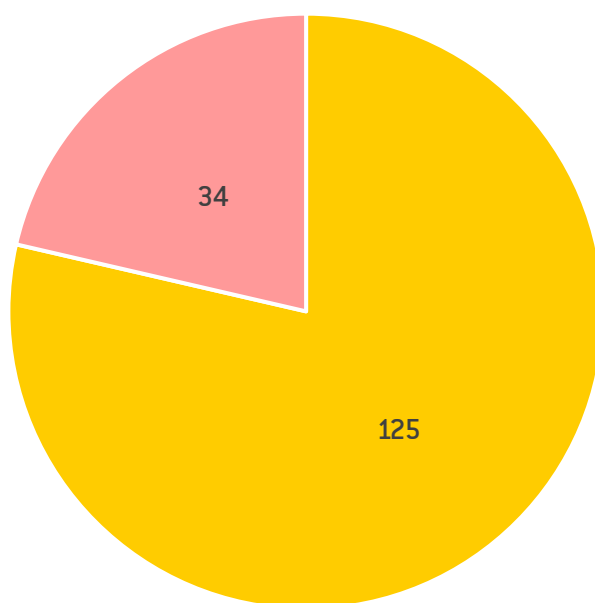
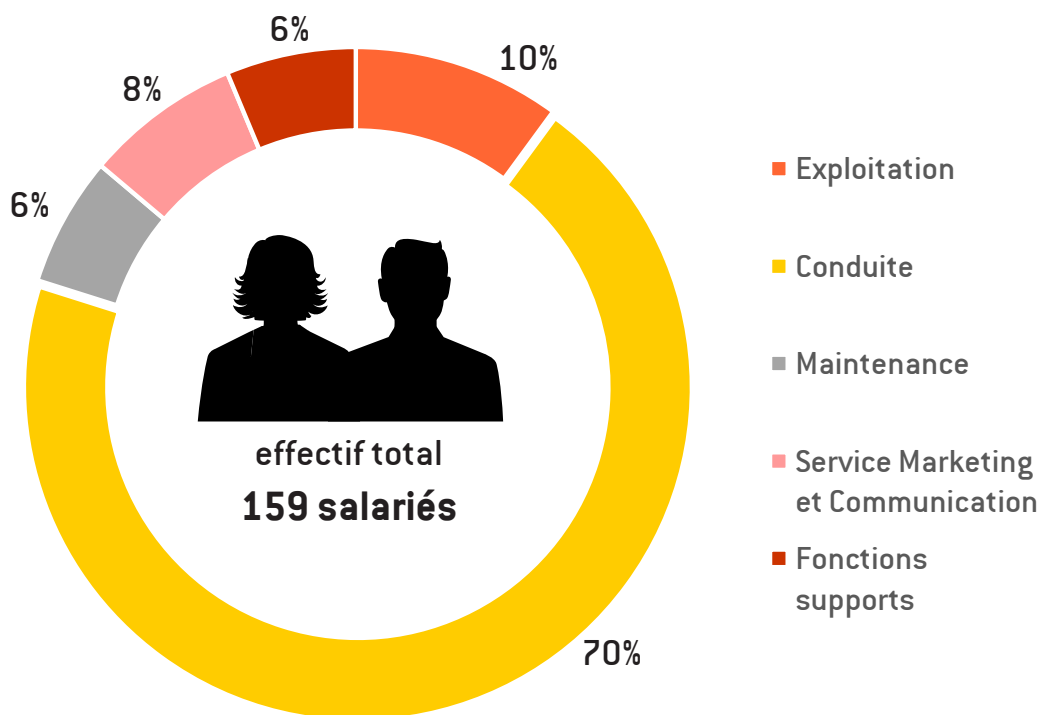
ces
nes

Les effectifs

Ancienneté :
10 ans

Age moyen :
45 ans

15 salariés
en situation de
handicap



■ HOMMES ■ FEMMES

Si l'activité de service public telle que le transport collectif du réseau « lignes de l'agglomération » atteint son niveau de performance et la satisfaction du voyageur, c'est essentiellement grâce à **l'engagement au quotidien des femmes et des hommes du groupement SPL Façonéo / RTM.**

Pour cela, il est primordial de **leur donner envie de s'impliquer** en bénéficiant d'une **bonne qualité de travail, de donner du sens à leur mission** et de **s'approprier les objectifs de l'entreprise et de notre collectivité**, donneur d'ordre.

Cette année 2020 de pandémie en a été à nouveau la preuve. **Lors des enquêtes, les voyageurs estiment que le réseau s'est vite adapté à la crise sanitaire** et ils nous font confiance pour assurer leur sécurité sanitaire. **La réactivité des équipes pendant la crise, l'exploitation par des experts du terrain et le pilotage par la Métropole Aix-Provence ont prouvé le professionnalisme des équipes SPL Façonéo / RTM et de la collectivité.**

Accusé de réception en préfecture
N° 013-200054807-20211119-7768-DE
Date de télétransmission : 29/11/2021
Date de réception en préfecture : 29/11/2021

Pour gérer au mieux cette période si particulière de crise sanitaire, le **groupement SPL Façonéo / RTMa** été amené à avoir recours à l'**activité partielle** dont voici les **principaux éléments de contexte** :

- Suite aux consignes gouvernementales et afin de protéger la santé des collaborateurs, les salariés dont le poste le permettait ont été mis en **télétravail dès le 17 mars 2020**.

- Les **motifs déclarés** donnant lieu au **recours à l'activité partielle** sont les suivants :

• **Réduction de l'offre à la demande de l'Autorité Organisatrice, réalisée en 3 phases** :

- o Lundi 16 Mars : Suspension des services scolaires (14 lignes scolaires)
- o Lundi 17 Mars : suspension des doublages de lignes régulières (10 doublages de lignes)
- o Lundi 23 Mars : Réduction à 64% des lignes régulières restant en fonction

• **Cette réduction d'offre** organisée dans le cadre des Plans de Transport Adaptés (PTA) **impacte financièrement l'opérateur interne** qui est engagé et intéressé financièrement au titre du COSP, à l'augmentation de la fréquentation à hauteur de 2.4% annuellement jusqu'au terme du contrat, ce qui représente environ 1.8M€/an :

o **La baisse de la fréquentation** sur l'ensemble de l'année 2020 a atteint **-30%** par rapport à l'année 2019.

- **Période de recours à l'activité partielle** :

- Du 23/03/2020 au 31/12/2020,
- Dès le 01/06/2020, le recours à l'activité partielle n'a concerné que les salariés en isolement,
- 48 salariés ont été mis en activité partielle.

La formation



4 310 heures,



330 salariés



96 audits de conduite internes tramway



Les **thèmes abordés** étaient les suivants :

- Personnes à mobilité réduite,
- Conduite GNV,
- Maintenance GNV,
- Sécurité et secours,
- Intégration entreprise,
- Reprise formation tramway,
- Contrôle de titres,

- Gestion des conflits,
- Transport d'enfants,
- ABC Planning,
- Journées de recyclage JTT et JTR,
- SAE,
- FCO,
- Maintenance : GMAO, chariot, nacelle, habilitation électrique...

Accusé de réception en préfecture
013-200054807-20211119-7766-DE
Date de télétransmission : 29/11/2021
Date de réception préfecture : 29/11/2021



Les compt analytic



les
ques

L'ENGAGEMENT DE FRÉQUENTATION

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 contre-partie 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 2020 s'établit à **4 260 135 voyageurs**.

Ainsi la rémunération liée à la fréquentation des voyageurs est de **1 278 040 € HT**.

Nombre de voyageurs réels (données DILAX)	4 260 135
Prix moyen au voyage	0,30
La compensation tarifaire des services réguliers	1 278 040

Selon l'annexe 11-1, l'engagement sur la fréquentation valorisée pour l'année 2020 s'établit à **6 139 000 voyageurs** [-30,61%] soit **1 841 700 €**.

Tunnel de partage

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

Conformément à l'article 30-2-1-1-3 du contrat notifié le 28 juillet 2017, la **fréquentation réelle se situant au-delà de moins 5 % par rapport à l'engagement de fréquentation**, il est appliqué sur 2020, un "tunnel de partage" du déficit de recettes correspondant au calcul ci-après :

Accusé de réception en préfecture
013-200054807-20211119-7766-DE
Date de télétransmission : 29/11/2021
Date de réception préfecture : 29/11/2021

					Répartition en %		«Tunnel de partage» du déficit de recettes en €	
	Engagement fréq.	Fréq. réelle	Déficit de recettes valorisé à 0,3 cts en €	Tranche du déficit en €	Opérateur interne	Autorité organisatrice	Opérateur interne	Autorité organisatrice
	6 139 000	4 260 135	563 659					
-5%				92 085	100%	0%	92 085	0
Entre -5% et -10%				92 085	75%	25%	69 064	23 021
Entre -10% et -15%				92 085	50%	50%	46 043	46 043
Entre -15% et -20%				92 085	25%	75%	23 021	69 064
Au delà de -20%				195 319	0%	100%	0	195 319
				539 659			230 213	333 447

Ainsi, le montant de **333 447 €** a fait l'objet d'une **facturation de l'opérateur interne vers l'Autorité Organisatrice**.

La fréquentation sur le bus à 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 effectués en 2020 s'élève à **221 665 kilomètres**.

La rémunération liée au kilométrage TAD est de **100 832 € HT**

Nombre de kms réels du transport à la demande	221 665 kms
Prix moyen au voyage	0,50
La compensation tarifaire sur le transport à la demande	110 832 €

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 DES DÉPENSES 2020 ET SON ACTUALISATION

L'engagement de dépenses 2020

L'engagement sur les dépenses pour 2020 prévu au contrat dans l'article 30.4.3 s'élève à **14 849 027 €**.

Selon l'article 21.2.3, cet engagement évolue en fonction des ordres de service émis en fonction de l'évolution du réseau. Ainsi, depuis le début du contrat et durant l'année 2020, l'engagement de dépenses a évolué comme suit :

	COSP 2020 en €
Engagement dépenses COSP	14 849 027
OS 2017-01	- 7 235
OS 2017-02	- 38 031
OS 2017-03	11 091
Mise en service local avenant 1	24 794
Ordre de service 2018-1	- 2 780
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	- 17 747
Ordre de service 2019-6	- 32 181
Ordre de service 2019-7	- 14 637
Ordre de service 2020-2	13 703
Ordre de service 2020-3	-
Ordre de service 2020-4	-
Ordre de service 2020-5	-
Ordre de service 2020-6	-
Ordre de service 2020-7	12 752
Ordre de service 2020-8	- 27 944
Ordre de service 2020-9	-
Ordre de service 2020-10 report 2021	-
Ordre de service 2020-11	5 800
Ordre de service 2020-12	45 354
TOTAL valeur base contrat	14 901 146

Les ordres de service n° 2020-04, 05,06 et 09 sont liés à l'impact COVID dont la valorisation a fait l'objet d'un accord entre les parties pour un montant actualisé de - 494 616 €.

L'ordre de service 2020-10 est relatif à la réalisation des travaux de remise en état et maintenance de totems de Tramway. Cette mission a été gérée et pilotée par TPE en tant qu'opérateur interne de la ligne de tramway du réseau lignes de l'agglo, en concertation avec la SPL Façonéo pour l'aspect marketing et charte graphique et la validation de l'Autorité Organisatrice. En raison de la crise sanitaire Covid, ces dépenses ont été reportées en 2021.

L'ordre de service 2020-11 relatif à la mise en service d'un cabine sanitaire autonome a été nommé OS 2020-10 dans l'avenant 4.

L'ordre de service 2021-02 relatif à la mise en service du GNV pour les lignes 1 et 7 est intégré dans les évolutions de 2020 car il s'agit d'une mise en service au 16 novembre 2020.

Accusé de réception en préfecture
013-200054807-20211119-7766-DE
Date de télétransmission : 29/11/2021
Date de réception en préfecture : 29/11/2021

L'actualisation de l'engagement de dépenses 2020

Selon l'article 32.3.2.1, l'engagement sur les dépenses (dit EDp) est indexé tous les ans, le coefficient d'indexation An 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 An = 1.061 pour 2020.

Ainsi, l'engagement sur les dépenses 2020 indexé est donc de 15 791 950 € avant impact COVID et de 15 297 334 € après impact COVID.

LA CONTRIBUTION FORFAITAIRE FINANCIÈRE 2020

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 Déléataire 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 2020 se décompose ainsi :

Période	Engagement de dépenses	Engagement de recettes ou de fréquentation valorisée	Remboursement TIPCE	Contribution forfaitaire définitive
Du 1er janvier 2020 au 31 décembre 2020	15 297 334 €	1 986 700 €	100 000 €	13 210 634 €

LA 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 2020 est de 297 809 € alors que le montant réellement constaté est de 286 119 €.

De ce fait, un montant de – 11 690 € sera déduit de la facture annuelle de régularisation.

La contribution financière après régularisation s'élève ainsi à 13 198 944 € 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 2020 est de 10 000 €.

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

Marquée réception en préfecture
013-200054807-20211119-7766-DE
Date de télétransmission : 29/11/2021
Date de réception préfecture : 29/11/2021

INTÉRESSEMENT QUALITÉ 2020

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 2020, nous avons obtenu 1 841 points (détail cf pages 80/81 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 18,41 %.

Pour l'année 2020 :

- Contribution financière (CF) 2020 indexée du 01/01 au 31/12/20 = **13 210 634 €**
- Partie fixe contractuelle 82% = **10 832 720 € HT**
- Partie variable contractuelle 18,41% = **2 432 078 € HT**
- Contribution financière du 01-01 au 31-12-20 (intéressement inclus avant minoration) = **13 264 798 € HT**
- Prime qualité du 01-01 au 31-12-2020 = **13 264 798 € HT – 13 210 634 € HT**
- La prime qualité 2020 avant minoration s'établit donc à **54 164 € HT**.
- Ainsi, le montant de la prime qualité 2020 est de **43 331 €** après minoration de 20%.

RECETTES

Le montant total des recettes afférentes à l'année 2020 s'élève à **14 954 617 € HT** soit :

• Contribution Financière Définitive	13 198 944 €
• Pénalités contractuelles	– 10 000 €
• Compensation tarifaires LR	1 278 063 €
• Tunnel de partage	333 447 €
• Compensation tarifaires TAD	110 833 €
• Navettes évènementielles	0 €
• Intéressement qualité	43 331 €

Accusé de réception en préfecture
013-200054807-20211119-7766-DE
Date de télétransmission : 29/11/2021
Date de réception préfecture : 29/11/2021

LE COMPTE D'EXPLOITATION

Le compte d'exploitation présenté en annexe4 reprend le total des dépenses engagées, par le groupement pour le compte du contrat d'obligation de service public, du 1er janvier 2020 au 31 décembre 2020 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 2020

Il ressort ainsi les éléments suivants

- Total des Recettes 2020 = 15 036 735 € soit 14 954 617€ de recettes + 82 118 € de TIPP
- Total des Dépenses 2020 = 14 038 710 €

Le résultat 2020 avant impôt du contrat est donc de **998 025 €** (intégrant l'application contractuelle du Tunnel de Partage) ;

Bien que la diminution de la marge 2020 soit essentiellement la conséquence de la crise sanitaire lié au COVID 19 tant au niveau des postes de dépenses que des postes de recettes, d'autres événements ont également impacté cette année 2020.

Concernant l'impact de la crise COVID, les impacts se situent à plusieurs niveaux :

- Durant la période de la crise sanitaire du 16 mars au 23 juillet 2020, l'offre kilométrique a diminuée compte tenu de la mise en place d'un plan de de transport adapté sur les lignes urbaines et interurbaines (hormis le tram) et de la suppression des circuits scolaires. Ceci a ainsi conduit à une diminution des postes de dépenses de personnel de conduite et de frais kilométriques pour **415 k€** avec en parallèle la diminution de la contribution financière forfaitaire de **494 K€**, le delta correspondant ainsi à la diminution de **79 k€** de notre marge.

- Des mesures sanitaires ont dû être mis en place par l'achat d'équipement de protection pour notre personnel pour **69 K€**, ces dépenses correspondant à des dépenses exceptionnelles non prévues initialement au contrat ont ainsi impacté d'autant notre marge.

- Les frais kilométriques 2019 étaient impactés à hauteur de **180K€** par la grosse révision des rames de tramway et des freins. Par ailleurs l'ensemble des opérations de maintenances annuelles prévues ont été réalisées en 2020. Les provisions effectuées au titre de l'année 2019 et des exercices précédents pour les grosses révisions ont été suffisantes sans engager de nouvelles provisions en 2020, exercice au cours duquel ont été connus les coûts définitifs de ces opérations. L'impact financier sur les comptes est donc lissé même si la réalisation effective de ces grosses révisions a eu lieu en 2021 en accord le STRMTG

- La fréquentation a été fortement impactée de 30 % par rapport à 2019 représentant une baisse de **597 K€**. Cette baisse de rémunération a généré l'application contractuelle du tunnel de partage pour **333 K€** (dont le calcul et les modalités sont décrites dans le paragraphe sur l'engagement de fréquentation page 100).

Afin de minorer l'impact de ces éléments sur la marge et de pouvoir poursuivre les engagements pris sur l'année 2020, de nombreuses mesures de diminution des coûts et de mutualisation ont été mis en place par l'Opérateur Interne.

L'année 2020 est ainsi, malgré tout cela, le reflet de la transition de ses outils métiers permettant ainsi de se doter de systèmes innovants, mais également d'accompagner dans la droite ligne de la délibération cadre de la Métropole en matière de transition énergétique et de vidéoprotection sur le volet de la sécurité. Ces investissements ont été réalisés de quelques mois mais ont pu voir jour en 2020, seul l'investissement dans du matériel roulant au GNV pour le réseau interurbain est reporté en 2021.

Accusé de réception en préfecture
013-200054807-20211119-7766-DE
Date de réception préfecture : 29/11/2021



Les annex

Accusé de réception en préfecture
013-200054807-20211119-7766-DE
Date de télétransmission : 29/11/2021
Date de réception préfecture : 29/11/2021



es

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	146
Poteau : modèle Adena, marque Mobitec	73
Poteau : modèle Gayant, marque Urbaneo	65
Poteau : modèle Scolaire, marque Mdo	95
Poteau : modèle Elite, marque Mdo	15
Poteau modèle Variance marque Lacroix	4
Tête d'abirbus : modèle Zéphyr, marque Clear Channel	22
Tête d'abirbus : modèle Adena, marque Mobitec	14
Cadre d'information	33

- SAEIV (hors matériels embarqués MAN 12 C mis à disposition) :

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

- BIV :

- 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

- Véhicules mis à disposition et son matériel embarqué :

- Véhicules : 10 Véhicules GNV hybride 12C MAN avec écran TFT double
- Dilax : Technology PRT400 10 boîtiers + 30 capteurs
- SAE : 3 Calculateurs pour MAN 12C + 3 pupitres SAEIV pour MAN 12C
- 10 Radios pour MAN 12C
- 2 Roue de secours
- 10 Appui ischiatique
- 10 Porte bagages
- Vidéo protection SEIPRA : 10 enregistreurs + 10 disques durs + 10 switches + 30 caméras
- Wifi à bord : 10 Boîtier + antennes
- 10 ITxPT : Prédiposition pour équipement
- 1 Valise de diagnostic

Accusé de réception en préfecture
013-200054807-20211119-7766-DE
Date de télétransmission : 29/11/2021
Date de réception préfecture : 29/11/2021

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

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

PV numéro	Sous-système	Dénomination	Item	Descriptif
1	Matériel roulant	Rame 1	Rame 1 (y compris pelliculage et vidéo frontale)	La rame de tramway Citadis 202 numérotée 001.
2	Matériel roulant	Rame 2	Rame 2 (y compris pelliculage et vidéo frontale)	La rame de tramway Citadis 202 numérotée 002.
3	Matériel roulant	Rame 3	Rame 3 (y compris pelliculage et vidéo frontale)	La rame de tramway Citadis 202 numérotée 003.
4	Matériel roulant	Rame 4	Rame 4 (y compris pelliculage et vidéo frontale)	La rame de tramway Citadis 202 numérotée 004.
5	Matériel roulant	Rame 5	Rame 5 (y compris pelliculage et vidéo frontale)	La rame de tramway Citadis 202 numérotée 005.
6	Matériel roulant	Rame 6	Rame 6 (y compris pelliculage et vidéo frontale)	La rame de tramway Citadis 202 numérotée 006.
7	Matériel roulant	Rame 7	Rame 7 (y compris pelliculage et vidéo frontale)	La rame de tramway Citadis 202 numérotée 007.
8	Matériel roulant	Rame 8	Rame 8 (y compris pelliculage et vidéo frontale)	La rame de tramway Citadis 202 numérotée 008.
9	Matériel roulant	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	Véhicules de service	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	Plateforme	Revêtements de plateforme	Revêtements	Le revêtement de surface de la plateforme de tramway.

Accusé de réception en préfecture
013-200054807-20211119-7766-DE
Date de réception préfecture : 29/11/2021

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	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	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	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	Signalisation ferroviaire - Matériel embarqué	Matériel embarqué (ME)	Les équipements de signalisation ferroviaire embarqués dans les rames de tramway.
20	Signalisation ferroviaire	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	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	Energie - Traction en ligne	Traction en ligne (IIT)	Les installations en ligne permettant l'isolation de sections de lignes aériennes de contact.
24	Energie	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).

Accusé de réception en préfecture
013-200054807-20211119-7766-DE
Date de télétransmission : 29/11/2021
Date de réception préfecture : 29/11/2021

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	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 ne 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 service	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 Equipement 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 Archi	CDM - Génie civil	Lot 01 Génie Civil	Les fondations, longrines, voiles et planchers des bâtiments composant le CDM.
34	CDM Archi	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 exté- rieure	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 Archi	CDM - Serrurerie	Lot 06 Serrurerie	Les serrures des portes intérieures et extérieures du Centre de Maintenance
37	CDM Archi	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, sani- taires	Lot 04 Chauffage / Ven- tilation / Climatisation / Sanitaire- Plomberie / Air Comprimée	Les équipements et installations de chauffage, rafraîchissement, production de chaleur, produc- tion 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 Equipement	CDM - Energie CFO et CFA	Lot 05 CFO / CFA y compris GTB	Les équipements électriques du Centre de Main- tenance
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'ate- lier de maintenance
41	CDM Equipement atelier	CDM - Pont rou- lant	Lot 09 Pont Roulant	Les ponts roulants de manutention dans l'atelier
42	CDM Equipement atelier	CDM - Ascenseur	Lot 10 Appareil éléva- teur (ascenseur)	L'ascenseur situé dans le bâtiment principal du Centre de Maintenance.
43	CDM Equipement atelier	CDM - Barrières, portails, espaces verts et VRD	Lot 11 Barrières/Port- tail/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	CDM Equipement atelier	Levage - Colonnes de levages	Levage : colonnes y compris pièce de rechange	Les colonnes de levage de tramway L'installation de contrôle-commande

Accusé de réception en préfecture
013-200054807-20211119-7766-DE
Date de télétransmission : 29/11/2021
Date de réception préfecture : 29/11/2021

PV numéro	Sous-système	Dénomination	Item	Descriptif
45	CDM Equipement atelier	Levage - Table de dépose bogie	Levage : table de dé- pose bogie	La table se positionnant sous la rame de tramway levée, pour la dépose d'un bogie
46	CDM Equipement atelier	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	CDM Equipement atelier	Levage - Eléva- teur 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	CDM Equipement atelier	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 sta- tions	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	Téléphonie - pièces de rechange	Pièces de rechange	Le stock initial de pièces de rechange néces- saires à la maintenance de la téléphonie.
52	Distribution horaires	Chronométrie - Serveur	Système central (ser- veur)	La chronométrie est l'organe de distribution d'heure synchronisant les équipements intelli- gents utilisant l'information horaire.
54	Comptage passagers	Comptage passa- gers embarqués	Equipement des rames	Le système embarqué permettant le comptage des passagers
55	Comptage passagers	Comptage passa- gers - pièces deta- chées	Pièces détachées	Le stock initial de pièces de rechange néces- saires 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	Radio embarqué	Equipement des rames	Le système embarqué de radio
58	Radio	Portatifs radio	Portatifs	Les portatifs permettant d'émettre et de recevoir des appels du PCC ou d'un autre portatif.
59	Radio	Radio - pièces de rechange	Pièces de rechange	Le stock initial de pièces de rechange néces- saires à la maintenance de la radio.

Accusé de réception en préfecture
013-200054907-20211110-7766-DE
Date de télétransmission : 29/11/2021
Date de réception préfecture : 29/11/2021

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 des stations voyageurs	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 des stations voyageurs	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	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	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	SAEIV	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	SAEIV embarqués	Equipement des rames	Le système embarqué de SAEIV
70	SAEIV	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	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.

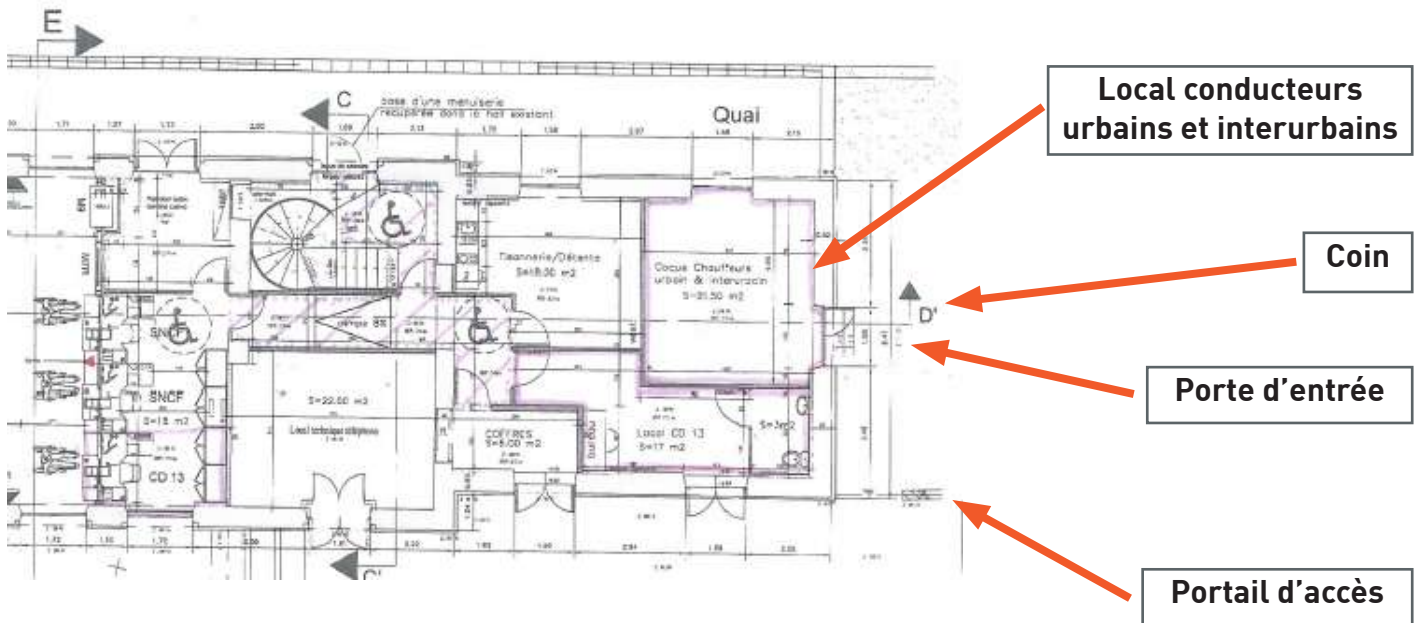
PV numéro	Sous-système	Dénomination	Item	Descriptif
72	Vidéo	Système central Vidéo	Système central	Le serveur central de vidéo d'exploitation permettant aux régulateurs de superviser les opérations des rames et les incidents de trafic, permettre le réarmement des zones fictives (SIG F) et effectuer la surveillance du CDM.
73	Vidéo	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	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	Réseau RIS en ligne	Equipement en ligne	L'équipement en ligne du réseau RIS
77	Réseau RIS	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	Outillage CDM	Outillage CDM	Outillage CDM	Rayonnages CDM, outillage atelier, outillage camion MR et IF

C. Local repos conducteurs

Le local, d'une superficie de 24 m² est fourni équipé de la façon suivante :

- Equipements du local conducteurs :

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



- Lumière
- Climatisation réversible avec gestion par 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.

Accusé de réception en préfecture
013-200054807-20211119-7766-DE
Date de télétransmission : 29/11/2021
Date de réception préfecture : 29/11/2021

ANNEXE 2

INVENTAIRE B :

BIENS FINANCÉS PAR L'OPÉRATEUR INTERNE (AVEC UN ÉTAT DÉTAILLÉ DU PARC DE VÉHICULES AVEC CATÉGORIE, DATE DE MISE NE CIRCULATION, NORME, CONSTRUCTEUR, AFFECTATION PAR LIGNE, ÉQUIPEMENT EMBARQUÉ, CAPACITÉ VOYAGEURS)

	Total Parc	Dont réserve	Taux de réserve
Minibus	13	3	23%
Moyen bus	10	3	30%
Bus Standard	7	4	57%
Bus Standard GNV	10	3	30%
Moyen car	6	1	17%
Car scolaire	20	2	10%
Car standard	12	1	8%
Rames Tramway	8	5	63%
TOTAL parc COSP	86	22	26%

N° immatriculation	N° parc	Découpe	Constructeur	Type	Catégorie	Catégorie Contractuelle OS	Année de mise en circulation	Age	Norme euro	Dépôt	Affectation	Équipé de rampe PMR	Nombre de places assises	Nombre de places debout	Capacité totale	Nombre de places UFR	Girouette frontale	Girouette latérale	Girouette arrière	Ecrans TFT (marque et référence)	JLB	WIFI	Équipement SAE	Équipement compagne voyageur
AQ 308 DN	8786	AGGLO + L01 aux 10mn	HEULIEZ	GX327	Bus Standard	Bus Standard	12/04/10	10,73	EURO 5	Aubagne	Reserve Bus Standard	OUI	26	87	113	1	SEIPRA	SEIPRA	LED	OUI	SEIPRA	NON	OUI	DILAX
BP 614 DH	87105	AGGLO + L01 aux 10mn	HEULIEZ	GX327	Bus Standard	Bus Standard	27/05/11	9,61	EURO 5	Aubagne	Reserve Bus Standard	OUI	26	82	108	1	SEIPRA	SEIPRA	SEIPRA	OUI	SEIPRA	NON	OUI	DILAX
BP 679 DF	87102	AGGLO + L01 aux 10mn	HEULIEZ	GX327	Bus Standard	Bus Standard	27/05/11	9,61	EURO 5	Aubagne	Reserve Bus Standard	OUI	26	82	108	1	SEIPRA	SEIPRA	SEIPRA	OUI	SEIPRA	NON	OUI	DILAX
FJ 306 AZ	1904	Métropole Mobilité	MAN	Lion's cityA47	Moyen Bus	Moyen Bus	23/07/19	1,44	EURO 6	Aubagne	L3	OUI	26	57	83	1	SEIPRA	SEIPRA	SEIPRA	OUI	SEIPRA	NON	OUI	DILAX
FJ 259 AZ	1905	Métropole Mobilité	MAN	Lion's cityA47	Moyen Bus	Moyen Bus	23/07/19	1,44	EURO 6	Aubagne	L3	OUI	26	57	83	1	SEIPRA	SEIPRA	SEIPRA	OUI	SEIPRA	NON	OUI	DILAX
FJ 206 AZ	1906	Métropole Mobilité	MAN	Lion's cityA47	Moyen Bus	Moyen Bus	23/07/19	1,44	EURO 6	Aubagne	L10	OUI	26	57	83	1	SEIPRA	SEIPRA	SEIPRA	OUI	SEIPRA	NON	OUI	DILAX
FJ 156 AZ	1907	Métropole Mobilité	MAN	Lion's cityA47	Moyen Bus	Moyen Bus	23/07/19	1,44	EURO 6	Aubagne	L16	OUI	26	57	83	1	SEIPRA	SEIPRA	SEIPRA	OUI	SEIPRA	NON	OUI	DILAX
FJ032 XF	1908	Métropole Mobilité	MAN	Lion's cityA47	Moyen Bus	Moyen Bus	23/07/19	1,44	EURO 6	Aubagne	Réserve Moyen Bus	OUI	26	57	83	1	SEIPRA	SEIPRA	SEIPRA	OUI	SEIPRA	NON	OUI	DILAX
FJ985 AY	1909	Métropole Mobilité	MAN	Lion's cityA47	Moyen Bus	Moyen Bus	23/07/19	1,44	EURO 6	Aubagne	L6 / TBus	OUI	26	57	83	1	SEIPRA	SEIPRA	SEIPRA	OUI	SEIPRA	NON	OUI	DILAX
FJ076 AZ	1910	Métropole Mobilité	MAN	Lion's cityA47	Moyen Bus	Moyen Bus	23/07/19	1,44	EURO 6	Aubagne	L6	OUI	26	57	83	1	SEIPRA	SEIPRA	SEIPRA	OUI	SEIPRA	NON	OUI	DILAX
FJ906 AY	1911	Métropole Mobilité	MAN	Lion's cityA47	Moyen Bus	Moyen Bus	23/07/19	1,44	EURO 6	Aubagne	Réserve Moyen Bus	OUI	26	57	83	1	SEIPRA	SEIPRA	SEIPRA	OUI	SEIPRA	NON	OUI	DILAX
FJ808 AY	1912	Métropole Mobilité	MAN	Lion's cityA47	Moyen Bus	Moyen Bus	23/07/19	1,44	EURO 6	Aubagne	L3	OUI	26	57	83	1	SEIPRA	SEIPRA	SEIPRA	OUI	SEIPRA	NON	OUI	DILAX
FJ737 AY	1913	Métropole Mobilité	MAN	Lion's cityA47	Moyen Bus	Moyen Bus	23/07/19	1,44	EURO 6	Aubagne	Réserve Moyen Bus	OUI	26	57	83	1	SEIPRA	SEIPRA	SEIPRA	OUI	SEIPRA	NON	OUI	DILAX
FN 566 GS	1916	Métropole Mobilité	DIETRICH	cty 29	Mini Bus	Minibus	28/01/20	0,93	EURO 6	Aubagne	Zone 1/2	OUI	10	18	28	1	SEIPRA	SEIPRA	SEIPRA	non équipé	SEIPRA	NON	OUI	DILAX
FN 921 GS	1917	Métropole Mobilité	DIETRICH	cty 29	Mini Bus	Minibus	28/01/20	0,93	EURO 6	Aubagne	Zone 1/2	OUI	10	18	28	1	SEIPRA	SEIPRA	SEIPRA	non équipé	SEIPRA	NON	OUI	DILAX
FN 993 GS	1918	Métropole Mobilité	DIETRICH	cty 29	Mini Bus	Minibus	28/01/20	0,93	EURO 6	La Destrousse	Zone 3/4+ L17	OUI	10	18	28	1	SEIPRA	SEIPRA	SEIPRA	non équipé	SEIPRA	NON	OUI	DILAX
FN 852 GS	1919	Métropole Mobilité	DIETRICH	cty 29	Mini Bus	Minibus	28/01/20	0,93	EURO 6	Aubagne	L13	OUI	10	18	28	1	SEIPRA	SEIPRA	SEIPRA	non équipé	SEIPRA	NON	OUI	DILAX
FN 765 GS	1920	Métropole Mobilité	DIETRICH	cty 29	Mini Bus	Minibus	28/01/20	0,93	EURO 6	Aubagne	Réserve Minibus	OUI	10	18	28	1	SEIPRA	SEIPRA	SEIPRA	non équipé	SEIPRA	NON	OUI	DILAX
FN 440 GS	1921	Métropole Mobilité	DIETRICH	cty 29	Mini Bus	Minibus	28/01/20	0,93	EURO 6	Aubagne	L4	OUI	10	18	28	1	SEIPRA	SEIPRA	SEIPRA	non équipé	SEIPRA	NON	OUI	DILAX
FN 290 GS	1922	Métropole Mobilité	DIETRICH	cty 29	Mini Bus	Minibus	28/01/20	0,93	EURO 6	Aubagne	L2	OUI	10	18	28	1	SEIPRA	SEIPRA	SEIPRA	non équipé	SEIPRA	NON	OUI	DILAX
FN 379 GS	1923	Métropole Mobilité	DIETRICH	cty 29	Mini Bus	Minibus	28/01/20	0,93	EURO 6	Aubagne	Réserve Minibus	OUI	10	18	28	1	SEIPRA	SEIPRA	SEIPRA	non équipé	SEIPRA	NON	OUI	DILAX
FN 495 GS	1924	Métropole Mobilité	DIETRICH	cty 29	Mini Bus	Minibus	28/01/20	0,93	EURO 6	La Destrousse	Zone 3/4+ L17	OUI	10	18	28	1	SEIPRA	SEIPRA	SEIPRA	non équipé	SEIPRA	NON	OUI	DILAX
FS-045-AM	1929	Métropole Mobilité	MAN	C12 GNV	Bus Standard GNV	Bus Standard GNV	12/08/20	0,39	GNV	Généros	L1	OUI	26	76	102	2	SEIPRA	SEIPRA	SEIPRA	OUI	SEIPRA	OUI	OUI	DILAX
FS-104-AM	1930	Métropole Mobilité	MAN	C12 GNV	Bus Standard GNV	Bus Standard GNV	12/08/20	0,39	GNV	Généros	L1	OUI	26	76	102	2	SEIPRA	SEIPRA	SEIPRA	OUI	SEIPRA	OUI	OUI	DILAX
FS-169-AM	1931	Métropole Mobilité	MAN	C12 GNV	Bus Standard GNV	Bus Standard GNV	12/08/20	0,39	GNV	Généros	L1	OUI	26	76	102	2	SEIPRA	SEIPRA	SEIPRA	OUI	SEIPRA	OUI	OUI	DILAX
FS-224-AM	1932	Métropole Mobilité	MAN	C12 GNV	Bus Standard GNV	Bus Standard GNV	12/08/20	0,39	GNV	Généros	L1	OUI	26	76	102	2	SEIPRA	SEIPRA	SEIPRA	OUI	SEIPRA	OUI	OUI	DILAX
FS-722-AL	1933	Métropole Mobilité	MAN	C12 GNV	Bus Standard GNV	Bus Standard GNV	12/08/20	0,39	GNV	Généros	L1	OUI	26	76	102	2	SEIPRA	SEIPRA	SEIPRA	OUI	SEIPRA	OUI	OUI	DILAX
FS-768-BK	1934	Métropole Mobilité	MAN	C12 GNV	Bus Standard GNV	Bus Standard GNV	14/08/20	0,38	GNV	Généros	L7	OUI	26	76	102	2	SEIPRA	SEIPRA	SEIPRA	OUI	SEIPRA	OUI	OUI	DILAX
FS-772-AL	1935	Métropole Mobilité	MAN	C12 GNV	Bus Standard GNV	Bus Standard GNV	12/08/20	0,39	GNV	Généros	L7	OUI	26	76	102	2	SEIPRA	SEIPRA	SEIPRA	OUI	SEIPRA	OUI	OUI	DILAX
FS-856-AL	1936	Métropole Mobilité	MAN	C12 GNV	Bus Standard GNV	Bus Standard GNV	12/08/20	0,39	GNV	Généros	Réserve Standard GNV	OUI	26	76	102	2	SEIPRA	SEIPRA	SEIPRA	OUI	SEIPRA	OUI	OUI	DILAX
FS-926-AL	1937	Métropole Mobilité	MAN	C12 GNV	Bus Standard GNV	Bus Standard GNV	12/08/20	0,39	GNV	Généros	Réserve Standard GNV	OUI	26	76	102	2	SEIPRA	SEIPRA	SEIPRA	OUI	SEIPRA	OUI	OUI	DILAX
FS-976-AL	1938	Métropole Mobilité	MAN	C12 GNV	Bus Standard GNV	Bus Standard GNV	12/08/20	0,39	GNV	Généros	Réserve Standard GNV	OUI	26	76	102	2	SEIPRA	SEIPRA	SEIPRA	OUI	SEIPRA	OUI	OUI	DILAX
FI-306-AL	1925	Métropole Mobilité	DIETRICH	cty 29	Mini Bus	Minibus	04/11/20	0,16	EURO 6	Aubagne	L13	OUI	10	18	28	1	SEIPRA	SEIPRA	SEIPRA	non équipé	SEIPRA	NON	OUI	DILAX
FI-306-AL	1926	Métropole Mobilité	DIETRICH	cty 29	Mini Bus	Minibus	04/11/20	0,16	EURO 6	Aubagne	L14/L15	OUI	10	18	28	1	SEIPRA	SEIPRA	SEIPRA	non équipé	SEIPRA	NON	OUI	DILAX
FI-434-AL	1927	Métropole Mobilité	DIETRICH	cty 29	Mini Bus	Minibus	04/11/20	0,16	EURO 6	Aubagne	Réserve Minibus	OUI	10	18	28	1	SEIPRA	SEIPRA	SEIPRA	non équipé	SEIPRA	NON	OUI	DILAX
FI-036-AL	1928	Métropole Mobilité	DIETRICH	cty 29	Mini Bus	Minibus	04/11/20	0,16	EURO 6	Aubagne	Zone 3/4+ L17	OUI	10	18	28	1	SEIPRA	SEIPRA	SEIPRA	non équipé	SEIPRA	NON	OUI	DILAX
AE-455-AL	1469	sans découpe	MERCEDES	INTOURO	Car Standard	Car Scolaire	9-déc.-09	11,07	EURO 5	Aubagne	Circuit A	NON	55	0	55	0	HANDOVER	non équipé	HANDOVER	non équipé	non équipé	NON	non équipé	non équipé
AE-722-AL	2202	sans découpe	IRISBUS	RECREO	Car Standard	Car Scolaire	14-août-09	11,39	EURO 5	St Zacharie	Circuit B1	OUI	59	0	59	1	HANDOVER	HANDOVER	HANDOVER	non équipé	non équipé	NON	non équipé	non équipé
AF-342-AL	2225	sans découpe	IRISBUS	RECREO	Car Standard	Car Scolaire	11-déc.-09	11,06	EURO 5	La Destrousse	Circuit B2 / Tessala	OUI	59	0	59	1	HANDOVER	HANDOVER	HANDOVER	non équipé	non équipé	NON	non équipé	non équipé
BE-915-TE	106199	sans découpe	OTOKAR	NAVGO	Midi Car	Moyen car	24-août-16	4,36	EURO 6	St Zacharie	Circuit C	NON	37	0	37	0	HANDOVER	non équipé	non équipé	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	5,45	EURO 5	St Zacharie	Circuit D	Pré-équipé	63	0	63	0	HANDOVER	non équipé	non équipé	non équipé	non équipé	NON	non équipé	non équipé
AN-052-ZX	12191	LIGNES DE L'AGGLO	IRISBUS	RECREO	Car Standard	Car Scolaire	24-mars-10	10,78	EURO 5	La Destrousse	Circuit E1	Pré-équipé	63	0	63	0	HANDOVER	non équipé	HANDOVER	non équipé	non équipé	NON	non équipé	non équipé
AN-309-ZW	12176	LIGNES DE L'AGGLO	IRISBUS	RECREO	Car standard	Car Scolaire	24-mars-13	7,78	EURO 5	La Destrousse	Circuit E1	NON	63	0	63	0	HANDOVER	HANDOVER	HANDOVER	non équipé	non équipé	NON	non équipé	non équipé
AN 158 ZW	12177	LIGNES DE L'AGGLO	IRISBUS	RECREO	Car Standard	Car Scolaire	24-mars-10	10,78	EURO 5	La Destrousse	Circuit E2	NON	63	0	63	1	HANDOVER	HANDOVER	HANDOVER	non équipé	non équipé	NON	non équipé	non équipé

N° immatriculation	N° parc	Découpe	Constructeur	Type	Catégorie	Catégorie Contractuelle OS	Année de mise en circulation	Age	Norme euro	Dépôt	Affectation	Équipé de rampe PMR	Nombre de places assises	Nombre de places debout	Capacité totale	Nombre de places UFR	Girouette frontale	Girouette latérale	Girouette arrière	Ecrans TFT (marque et référence)	JLB	WIFI	Équipement SAE	Équipement comptage voyageur
AH 222 CH	22226	sans découpe	IRISBUS	RECREO	Car Standard	Car Scolaire	11-déc.-09	11,06	EURO 5	Aubagne	Circuit E2	OUI	59	0	59	1	HANDOVER	HANDOVER	HANDOVER	non équipé	non équipé	NON	non équipé	non équipé
CY-862-VA	12194	sans découpe	IRISBUS	RECREO	Car Standard	Car Scolaire	20-sept.-13	7,28	EURO 5	Aubagne	Circuit J	NON	59	0	59	0	HANDOVER	non équipé	HANDOVER	non équipé	non équipé	NON	non équipé	non équipé
BJ 673 RW	112007	LIGNES DE L'AGGLO	OTOKAR	NAVIGO	Midi Car	Moyen car	2-mars-11	9,84	EURO 5	Ciotat	Circuit M	OUI	33	0	33	1	HANDOVER	HANDOVER	HANDOVER	non équipé	non équipé	NON	non équipé	non équipé
CE 643 FX	122036	LIGNES DE L'AGGLO	OTOKAR	NAVIGO	Midi Car	Moyen car	20-avr.-12	8,70	EURO 5	Ciotat	Circuit M	OUI	33	0	33	1	HANDOVER	HANDOVER	HANDOVER	non équipé	non équipé	NON	non équipé	non équipé
AG-810-YB	22235	sans découpe	IRISBUS	RECREO	Midi Car	Moyen car	9-déc.-09	11,07	EURO 5	Aubagne	Circuit O	NON	47	0	47	1	HANDOVER	HANDOVER	HANDOVER	non équipé	non équipé	NON	non équipé	non équipé
AG 984 NT	22196	sans découpe	IRISBUS	RECREO	Car Standard	Car Scolaire	3-déc.-09	11,08	EURO 5	Aubagne	Circuit R	OUI	61	0	61	1	HANDOVER	HANDOVER	HANDOVER	non équipé	non équipé	NON	non équipé	non équipé
AY-888-TC	12192	LIGNES DE L'AGGLO	MERCEDES	INTOURO	Car Standard	Car Scolaire	20-août-10	10,37	EURO 5	Aubagne	Circuit S	Pré-équipé	63	0	63	0	SEIPRA	non équipé	non équipé	non équipé	non équipé	NON	non équipé	non équipé
AF-006-ZZ	2557	sans découpe	IRISBUS	RECREO	Car Standard	Car Scolaire	25-nov.-09	11,11	EURO 5	Aubagne	Circuit S	OUI	59	0	59	1	HANDOVER	HANDOVER	HANDOVER	non équipé	non équipé	NON	non équipé	non équipé
AH-298-LW	11410	Métropole Mobilité	MERCEDES	INTOURO	Car Standard	Car Scolaire	18-déc.-09	11,04	EURO 5	Aubagne	Ligne 35 / 11S	OUI	55	0	55	1	HANDOVER	non équipé	HANDOVER	non équipé	non équipé	NON	OUI	DILAX
AL-735VX	20506	Métropole Mobilité	IRISBUS	RECREO	Car Standard	Car Scolaire	17-févr.-10	10,88	EURO 5	La Destrousse	Ligne 5S	Pré-équipé	63	0	63	0	HANDOVER	HANDOVER	HANDOVER	non équipé	non équipé	NON	OUI	DILAX
AH-040-KJ	19107	Métropole Mobilité	IRISBUS	RECREO	Car Standard	Car Scolaire	17-déc.-09	11,05	EURO 5	Aubagne	Ligne 11S	OUI	59	0	59	1	HANDOVER	HANDOVER	HANDOVER	non équipé	non équipé	NON	OUI	DILAX
AF-546-ZW	19109	Métropole Mobilité	IRISBUS	RECREO	Car Standard	Car Scolaire	25-nov.-09	11,11	EURO 5	Aubagne	Ligne 8S	OUI	55	0	55	1	HANDOVER	HANDOVER	HANDOVER	non équipé	non équipé	NON	OUI	DILAX
AF-731-OH	11408	Métropole Mobilité	MERCEDES	INTOURO	Car Standard	Car Scolaire	20-nov.-09	11,12	EURO 4	Aubagne	Ligne 8S	OUI	55	0	55	1	HANDOVER	HANDOVER	HANDOVER	non équipé	non équipé	NON	OUI	DILAX
AY-178-ZA	3255	Métropole Mobilité	IRISBUS	CROSSWAY	Car Standard	Car Scolaire	26-août-10	10,36	EURO 5	Aubagne	Ligne 9S / 11S	OUI	63	0	63	0	HANDOVER	HANDOVER	HANDOVER	non équipé	non équipé	OUI	OUI	DILAX
DT 386 KC	23798	Métropole Mobilité	IRISBUS	CROSSWAY	Car Standard	Car Scolaire	20-juil.-15	5,45	EURO 5	Aubagne	Ligne 12S	OUI	63	0	63	0	HANDOVER	non équipé	HANDOVER	non équipé	HANDOVER	OUI	OUI	DILAX
BW 945 AA	18835	Métropole Mobilité	IRISBUS	RECREO	Midi Car	Moyen car	6-oct.-11	9,24	EURO 5	Aubagne	Ligne 14S / 15S	OUI	47	0	47	1	MATIS	HANDOVER	HANDOVER	non équipé	non équipé	NON	OUI	DILAX
AC-026-JF	11319	Sans Découpe	MERCEDES	INTOURO	Car Standard	Car	7-août-09	11,41	EURO 5	Aubagne	Reserve Car Scolaire	OUI	59	0	59	1	HANDOVER	HANDOVER	HANDOVER	non équipé	non équipé	NON	non équipé	non équipé
BC-816-AB	20598	Sans découpe	IRISBUS	CROSSWAY	Car Standard	Car Scolaire	22-oct.-10	10,20	EURO 5	Aubagne	Reserve Car Scolaire	OUI	57	0	57	1	HANDOVER	HANDOVER	HANDOVER	non équipé	HANDOVER	NON	non équipé	non équipé
CR-577-JX	21874	LIGNES DE L'AGGLO	MERCEDES	TOURINO	Midi Car	Moyen car	22-août-08	12,37	EURO 4	Aubagne	Reserve Moyen Car	NON	38	0	38	0	HANDOVER	HANDOVER	HANDOVER	non équipé	non équipé	NON	non équipé	non équipé
DB 659 LH	22354	Métropole Mobilité	IRISBUS	CROSSWAY	Car Standard	Car Standard	17-déc.-13	7,04	EURO 5	Aubagne	Ligne 11	OUI	59	0	59	1	HANDOVER	HANDOVER	HANDOVER	non équipé	HANDOVER	OUI	OUI	DILAX
BY 639 PT	20490	Métropole Mobilité	IRISBUS	CROSSWAY	Car Standard	Car Standard	5-déc.-11	9,08	EURO 5	Aubagne	Ligne 11	OUI	59	0	59	1	HANDOVER	HANDOVER	HANDOVER	non équipé	HANDOVER	OUI	OUI	DILAX
AH-954-CG	19114	Métropole Mobilité	IRISBUS	RECREO	Car Standard	Car Standard	11-déc.-09	11,06	EURO 5	Aubagne	Ligne 5	OUI	59	0	59	1	HANDOVER	HANDOVER	HANDOVER	non équipé	HANDOVER	OUI	OUI	DILAX
BP 481 AK	12178	Métropole Mobilité	IRISBUS	CROSSWAY	Car Standard	Car Standard	25-mai-11	9,61	EURO 5	La Destrousse	Ligne 5	OUI	61	0	61	1	HANDOVER	HANDOVER	HANDOVER	non équipé	HANDOVER	OUI	OUI	DILAX
BY 032 SF	12180	Métropole Mobilité	IRISBUS	CROSSWAY	Car Standard	Car Standard	7-déc.-11	9,07	EURO 5	La Destrousse	Ligne 5	OUI	59	0	59	1	HANDOVER	HANDOVER	HANDOVER	non équipé	HANDOVER	OUI	OUI	DILAX
CA 921 WN	12181	Métropole Mobilité	IRISBUS	CROSSWAY	Car Low Entry	Bus Standard	31-janv.-12	8,92	EURO 5	St Zacharie	Ligne 8	OUI	43	56	99	1	HANDOVER	HANDOVER	HANDOVER	OUI	HANDOVER	OUI	OUI	DILAX
CY 977 BM	70377	Métropole Mobilité	Mercedes	CITARO	Bus Standard	Bus Standard	27-août-13	7,35	EURO 5	St Zacharie	Ligne 8	OUI	24	75	99	1	HANDOVER	HANDOVER	HANDOVER	OUI	HANDOVER	OUI	OUI	DILAX
CW-487-PX	70651	Métropole Mobilité	IRISBUS	CROSSWAY	Bus standard	Bus Standard	7-nov.-12	8,15	EURO 5	St Zacharie	Ligne 8	OUI	42	53	95	1	HANDOVER	HANDOVER	HANDOVER	non équipé	HANDOVER	OUI	OUI	DILAX
AF 926 TX	20419	Métropole Mobilité	IRISBUS	RECREO LIGNE	Car Standard	Car Standard	23-nov.-09	11,11	EURO 5	Aubagne	Ligne 9	OUI	63	0	63	1	HANDOVER	HANDOVER	HANDOVER	non équipé	HANDOVER	OUI	OUI	DILAX
AQ 106 OC	12174	Métropole Mobilité	IRISBUS	CROSSWAY	Car Standard	Car Standard	20-avr.-10	10,71	EURO 5	St Zacharie	Ligne 9	OUI	61	0	61	1	HANDOVER	HANDOVER	HANDOVER	non équipé	HANDOVER	OUI	OUI	DILAX
CH-699-V6	12193	Métropole Mobilité	IRISBUS	CROSSWAY	Car Standard	Car Standard	23-sept.-13	7,28	EURO 5	St Zacharie	Ligne 9	OUI	59	0	59	1	HANDOVER	HANDOVER	HANDOVER	non équipé	HANDOVER	OUI	OUI	DILAX
EY-508-B63	100363	Métropole Mobilité	IVECO	CROSSWAY	Car Standard	Car Standard	2-juil.-18	2,50	EURO 6	Aubagne	Ligne 12*	OUI	63	0	63	1	HANDOVER	HANDOVER	HANDOVER	non équipé	HANDOVER	OUI	OUI	DILAX
EY-910-B64	100364	Métropole Mobilité	IVECO	CROSSWAY	Car Standard	Car Standard	2-juil.-18	2,50	EURO 6	Aubagne	Ligne 12	OUI	63	0	63	1	HANDOVER	HANDOVER	HANDOVER	non équipé	HANDOVER	OUI	OUI	DILAX
EP-910-B64	100364	Métropole Mobilité	IVECO	CROSSWAY	Car Standard	Car Standard	26-sept.-16	4,27	EURO 6	Aubagne	Reserve Car Standard	OUI	55	0	55	1	HANDOVER	HANDOVER	HANDOVER	non équipé	HANDOVER	OUI	OUI	DILAX
CP-810-B64	100364	Sans découpe	IVECO	CROSSWAY	Car Low Entry	Bus Standard	7-janv.-13	7,99	EURO 5	St Zacharie	Reserve Bus Standard	OUI	42	53	95	1	HANDOVER	HANDOVER	HANDOVER	non équipé	HANDOVER	OUI	OUI	DILAX

78	Bus / Cars
8	8 rames de Tramway
86	soit un Parc de 86 véhicules

TOTAL

013-200054807-20211119-7766-DE

Date de télétransmission : 29/11/2021

Date de réception préfecture : 29/11/2021

	2017		2018		2019		2020		2021	
	Nb véhicules	Montant	Nb véhicules	Montant	Nb véhicules	Montant	Nb véhicules	Montant	Nb véhicules	Montant
Car IVECO					3	518 850			1	172 950
Car IVECO Écolier					12	1 936 800	1	161 400		363 720
Minibus	2				4	727 440	6	1 091 160	2	461 400
Moyen Bus							5	1 153 500	2	
Moyen car	2				2	322 800				
Standard										
TOTAL	4	-	-	-	21	3 505 890	12	2 406 060	5	998 070

	2017		2018		2019		2020		2021		2022	
	Nb véhicules	Montant	Nb véhicules	Montant	Nb véhicules	Montant	Nb véhicules	Montant	Nb véhicules	Montant	Nb véhicules	Montant
Autocars	4	210 889										
Autocars GNV							11	3 025 000				
Autocars Écoliers			6	368 881								
Minibus	1	169 155	2	363 720	9	1 636 740	3	545 580	1	181 860		
Moyen bus					10	2 307 000						
Moyen car	7	195 139										
Standard												
TOTAL	12	575 183	8	732 601	19	3 943 740	14	3 570 580	1	181 860	-	-

A usé réception en préfecture
 04-200054803-20211119-7766-DE
 Date de télétransmission : 29/11/2021
 Date de réception en préfecture : 29/11/2021

ANNEXE 3

INVENTAIRE C :

BIENS DE REPRISE ET BIENS PROPRES DE L'OPERATEUR 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 graphicaire 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

Accusé de réception en préfecture
013-200054807-20211119-7766-DE
Date de télétransmission : 29/11/2021
Date de réception préfecture : 29/11/2021

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€..16mm²
Barre à mine de 1500mm	Pince coupe boulon petit modèle 450 mm
Bidon pour essence 10L	Pince coupe câble
Boite mèche à béton	Pince étau 235mm
Boîte tournevis à frapper	Pincers 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
Jeu de chasse goupilles 2 à 6	Sangle d'arrimage 5m 2T

Usé et déposé en préfecture
013-200054807-20211119-7766-DE
Date de télétransmission : 29/11/2021
Date de réception préfecture : 29/11/2021

Descriptif	Descriptif
Pince télé à bec courbée	Forêt à béton 18 mm
Clé tuyauteur à cliquet en 24mm	Câble de démarrage
Paire de jumelle	Kit sécheron pour disjoncteur ultra rapide UR 15
Un appareil photo (FAIT)	Règle de balisage LASER
Pistolet à silicone pneumatique	Cliquet à manche rotatif 1/4
Outil de dégagement des clavettes	Décolleuse papier peint
Gabarit de contrôle d'ornières	Massette cuivre 1K
VAT 1000V à la main	Coupe fil de contact
Elingue à chaîne 5T 4 bras	Matrice pour coupe fil de 150mm²
Anneaux de levage orientables	Manodétendeur azote
Coffret cosse rouge bleu jaune	Meuleuse d'angle sans fil GWS 18V-Li
Mèche béton de 18 mm	Clé mixte de 38 mm
Diable porte bouteille (1 place)	Armoire extérieure pour bouteille de gaz
Corde de diamètre 10 et de longueur 25m	Alimentation de table 24VDC 420W
Seau de maçon plastique 10L	Kit de mesure
Pistolet 380 ml power	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 4E20N.m	Bacs systembox rouge 9L
élingue ronde 2T 2mètres	Bacs systembox rouge 21L
Manille 3,25 T M19	Pince à sertir AF8 pour pinoches
Manille 4,75 T M22	Outil d'extraction de pinoches
Jeu de 11 douilles longues	Clé dynamométrique à fourche 20E100N.m
Clé dynamométrique 20E100N.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 électrique
Disque diamant 125 mm	Mètre magnétique
Multiplicateur de couple	Jeu de 11 clés mixtes

accusé de réception en préfecture
 013-200054807-20211119-7766-DE
 Date de télétransmission : 29/11/2021
 Date de réception préfecture : 29/11/2021

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

Accusé de réception en préfecture
013-200054807-20211119-7766-DE
Date de télétransmission : 29/11/2021
Date de réception préfecture : 29/11/2021

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

Accusé de réception en préfecture
013-200054807-20211119-7766-DE
Date de télétransmission : 29/11/2021
Date de réception préfecture : 29/11/2021

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 de l'atelier du Centre de Maintenance bus et car est la suivante :

Descriptif	Quantité
UGAP Transpalette	1
UGAP Diable 300 kg+Escabeau	1
UGAP Vestiaire	1
CATP/FINKBEINER- 2 Colonnes de levage	1
UGAP Table elevatrice	1
UGAP Vetiaire Multi casiers	1
UGAP Desserte Atelier	1
WURTH Reglophare +purgeur	1
UGAP-Rayonnage	1
UGAP Nettoyeur Haute Pression	1
WURTH Recupérateur Huile	1
WURTH Aspirateur tri Moteur	1
WURTH Armoire securité	1
FARSY Machine vidange boîte Mercedes	1
CATP-Elevateur	1
UGAP Etablis	1
WURTH Convertisseur eletrique	1
WURTH Compresseur eletrique	1
ECHELLE EUROPEENNE Echelle	1
WURTH Poste à souder	1
Garage Paluds Véhicule interv Atelier	1
SOLOMAT Chariot elevateur Gaz	1
CATP Valise Diagnostic MAN	1
CATP Valise Diagnostic Véhicules Dietrich	1

Descriptif	Quantité
kit tournevis plat electricien	3
lampe acces difficile	3
marteau poids entre 300 et 400 g	3
marteau poids entre 500 et 800 g	3
massette	3
metre	3
perceuse pneumatique	1
pied a coulisse	3
pince a riveter	3
pince a sertir les cosses	3
pince etau	3
pince telephone coudee	2
pince telephone droite	2
pincas a denuder	3
pistolet a cartouche	1
pistolet colle chaude	1
pompe a graisse portable	2
roue a lamelle pour nettoyage	10
sceau pour remplir d'huile	5
scie a metaux	3
lame de scie a metaux	20
Marquage servante	1
tenaille	3
testeur electrique	3
thermometre laser	1
videoscope a camera	1

Accusé de réception en préfecture
013-200054807-20211119-7766-DE
Date de télétransmission : 29/11/2021
Date de réception préfecture : 29/11/2021

Descriptif	Quantité
aimant flexible avec manche	3
extracteur a 3 bras	1
extracteur a 2 bras	1
extracteur de rotule	2
brosse acier	3
Clé à choc pneumatique	2
	1
cle a choc plate pneumatique	1
cle a molette	3
	3
Clé dynamométrique (150 à 200 Nm)	3
coffret embout et porte embout	1
disqueuse pneumatique	1
	0
disqueuse electroportative	1
	0
coupe boulon	1
crayon de tracage et marquage	3
cutter	3
decapteur thermique	1
demonte pneus	3
disque a ebarber	50
disque a tronconner	50
kit taraud complet	1
kit extracteur de vis	1
kit outil demontage des plastiques	3

Descriptif	Quantité
barre à mine	2
pointe a tracer	3
chariot de visite	1
cric hydropneumatique	1
cric bouteille hydraulique	1
cric depose organe	1
Soufflette atelier electromecanique	1
recuperateur d'huile usage	1
repousse piston de frein PL	1
ALVEOLE TOURNEVIS 21 PCS 8.4.1	3
MASSETTE SANS REBOND	3
ALVEOLE PINCE VDE	3
ALVEOLE CLES PLATE	3
ALVEOLE CLE A PIPE	3
ALVEOLE 1/4 - 1/2 109 PCS	3
ALVEOLE CLE MIXTE COUDE CLIQUET 8 PCS	3
ALVEOLE DOUILLES LOGUES 6 PANS 1/2	3
ALVEOLE ASSORTIMENT PINCES	3
SERVANTE BASIQUE 7 TIROIRS	3
ALVEOLE DOUILLE TORX + 6 PANS + XZN	3
ALVEOLE OUTIL DE FRAPPE 13 PCS	3
ALVEOLE CHASSE GOUPILLE 8 A 16 MM 5PCS	3
SERRE TUBE A CHAINE	3
CLE A FILTRE	3
CLE A FILTRE VL	3
CLE PLATTE d.36	1

Descriptif	Quantité
ALVEOLE CLIQUET 3/8	3
ALVEOLE LIMES + GRATTOIRS	3
ENTONNOIR AVEC FLEXIBLE	9
ETAU	2
COFFRET MECHE METAL ZEBRA	3
WISEUSE PERCEUSE 18V M-CUBE	1
BROC 5 LITRES	4
PLANCHE ATELIER	2
SPIRALE TUYAU 6 METRES	1
ASSORTIMENT EXTRACTEUR COSSE	1
MICROMETRE 50 - 75	1
CLE A CHOC 1 POUCE	1
COFFRET DOUILLE A CHOC 1 POUCE	1
COFFRET DOUILLE A CHOC 3/4	1
COFFRET DOUILLE A CHOC 1/2	1
COFFRET DOUILLE CHOC 6 PANS 1/2	1
COFFRET DOUILLE CHOC TORX 1/2	1
CLE DYNAMOMETRIQUE PL	1
BOOSTER 12/24 V 700 A PL	1

Accusé de réception en préfecture
013-200054807-20211119-7766-DE
Date de télétransmission : 29/11/2021
Date de réception préfecture : 29/11/2021

ANNEXE 4

COMPTE D'EXPLOITATION 2020

I. NOMBRE D'UNITES D'OEUVRE	REEL 2020	REEL 2019
Nombre de kilomètres en ligne	2 181 626	2 344 376
Nombre de kilomètres HLP	304 095	358 631
TOTAL kilomètres(hors affrétés)	2 485 721	2 703 007
Affrétés		
TOTAL GENERAL	2 485 721	2 703 007
Nombre de véhicules		
en ligne	64	
réserve	8	
TOTAL véhicules	72	85
Décomposition des heures de conduite		
nb d'heures total d'heures voiture	135 608	140 707
nb d'heures productives / conducteur / an	1 256	2 868
nb total d'heures annexes	-	46 169
nb d'heures annexes / conducteur / an	0	726
nb d'heures improductives	-	-
nb d'heures improductives/conducteur/an	-	-
Nombre de conducteurs (ETC)	108,0	108,0
II. COUTS DU PERSONNEL D'EXPLOITATION	REEL 2020	REEL 2019
Détail du coût moyen du poste conducteur/an		
salaires bruts annuels		
charges sociales		
COUT GLOBAL CONDUITE	4 557 719	4 843 075
Coût du poste conducteur/an	42 201	44 774
Coût de l'heure de conduite en ligne	33,61	34,37
Coût de conduite /km	1,83	1,79
TOTAL PERSONNEL CONDUITE	4 557 719	4 843 075
III. STRUCTURE SECTEURS	REEL 2020	REEL 2019
Effectif en ETC		
Maîtrise mouvements		
Centre Commun	22	22
Total	22	22
Masse salariale		
Maîtrise mouvements		
Salaires bruts annuels		
Charges Sociales		
COUT Maîtrise		
Coût du poste maîtrise/ an		
Centre Commun		
Salaires bruts annuels	999 008	1 076 646
Charges Sociales	446 470	453 264
COUT Centre Commun	1 445 478	1 529 910
Coût du poste centre commun/ an		
Loyers et couts des batiments	445 904	264 743
Outils métiers	115 931	97 816
Formation	18 677	33 413
Véhicules de service	64 257	51 277
Habillement	7 593	9 197
Nettoyage Sites	45 468	41 180
Gardiennage sites	118 315	123 117
Assistance technique Exploitation	296 310	274 196
TOTAL STRUCTURE SECTEUR	2 557 932	2 525 209

Accusé de réception en préfecture
013-200054807-2021-11-29-DE
Date de télétransmission : 29/11/2021
Date de réception préfecture : 29/11/2021

IV SURETE	REEL 2020	REEL 2019
Effectif en ETC		
salaires bruts annuels		
charges sociales		
COÛT CONTRÔLE		
Coût agent/ an		
PG et centre commun Sûreté		
Salaires bruts annuels		
Charges Sociales		
COÛT GLOBAL PG et Sûreté / an		
TOTAL coût du poste PG et Sécurité/ an		
Médiation		
Sûreté habillement		
Autres frais sûreté		
TOTAL SURETE		
V. FRAIS KILOMETRIQUES (coût de roulage)	REEL 2020	REEL 2019
AUTOBUS		
carburant	838 376	1 010 006
lubrifiant	17 148	18 771
pneumatique	46 018	57 281
Péage	25 098	27 380
effectif personnel garage ETC	-	-
pièces	205 080	187 660
main d'oeuvre	691 832	837 320
sous-traitance	-	-
effectif personnel atelier central ETC yz chef	-	-
pièces	-	-
main d'oeuvre	-	-
sous-traitance	-	-
autres	-	-
total entretien	-	-
nettoyement autobus	71 888	73 168
nettoyement locaux	-	-
TOTAL /an	71 888	-
Coût/ km	-	-
	-	-
TRAMWAY	-	-
énergie traction	91 222	97 509
effectif personnel atelier ETC	6	5
pièces	6 426	28 815
main d'oeuvre	321 013	285 038
sous-traitance	72 192	259 731
total entretien	490 853	573 583
nettoyement rames et locaux	-	10 345
Autres	-	5 242
TOTAL /an	490 853	686 679
Coût/ km	-	-
TOTAL FRAIS KILOMETRIQUES	2 386 293	2 898 266

Accusé de réception en préfecture
013-200054807-20211119-7766-DE
Date de télétransmission : 29/11/2021
Date de réception préfecture : 29/11/2021

VI. ENTRETIEN DES INSTALLATIONS	REEL 2020	REEL 2019
Bâtiments et Ouvrages d'Art		
pieces	4 474	13 372
main d'oeuvre	-	-
Effectif (etc)	-	-
prestation externe	112 741	48 248
Autres	-	-
Total BOA	117 215	61 620
Courants Forts		
pieces	-	6 564
main d'oeuvre	-	-
Effectif (etc)	-	-
prestation externe	24 472	37 873
Autres	-	-
Total CFE	24 472	44 437
Voie		
pieces	1 317	8 833
main d'oeuvre	-	-
Effectif (etc)	-	-
prestation externe	28 620	4 672
Autres	-	-
Total Voie	29 938	13 506
Courants Faibles		
pieces	281	271
main d'oeuvre	-	-
Effectif (etc)	-	-
prestation externe	28 010	-4 528
Autres	31 175	30 217
Total CFA	59 185	25 689
TOTAL ENTRETIEN DES INSTALLATIONS	231 091	145 252
VII. GESTION DES POINTS ACCUEIL, PARKINGS	REEL 2020	REEL 2019
Gestion des points accueil		
Effectif (etc)		
salaires et charges sociales		
total frais de personnel		
Nettoisement stations		
Gardiennage		
Energie stations		
Autres		
Gare Routière		
Effectif (etc)		
salaires et charges sociales		
total frais de personnel		
gardiennage		
Autres		10 143
Parkings		
Effectif (etc)		
salaires et charges sociales		
gardiennage		
nettoyage		
Autres		
total frais parkings		
TOTAL GESTION DES POINTS ACCUEIL, PARKINGS	-	10 143
VIII. COMMERCIAL / MARKETING	REEL 2020	REEL 2019
Effectif (etc)	9	9
Salaires et Charges Sociales	480 023	541 530
		-
Commissions Dépositaires	-	-
Campagne d'info/promo	143 486	140 740
Etudes / enquêtes	-	20 529
Autres frais	16 156	20 529
TOTAL COMMERCIAL / MARKETING	639 665	711 129

Accusé de réception en préfecture
013-200054807-20211119-7766-DE
Date de télétransmission : 29/11/2021
Date de réception préfecture : 29/11/2021

IX. FRAIS GENERAUX	REEL 2020	REEL 2019
Effectif en ETC :	8	8
Encadrement		
Maîtrise		
Autres personnels		
Salaires et Charges	1 148 679	1 208 279
	-	-
Impôts/ Assurances	-	-
CET	59 203	67 678
VT		-
Autres Impôts	31 266	27 462
Taxe sur les salaires	226 916	226 914
Assurances Véhicules	314 548	234 294
Autres assurances		33 626
Commissions bancaires	51 693	20 023
	-	-
Frais divers	-	-
Voyages et déplacements	13 649	34 582
Réceptions	640	8 798
Formation	14 212	4 275
Recrutement et cotisations prof.	35 931	42 200
	-	-
Autres		-
Fournitures	19 066	22 787
Eau, gaz, électricité		17 741
Véhicules de service	20 099	14 575
Honoraires		54 598
Etudes	1 200	7 150
Loyers		1 620
Locations diverses	4 867	1 076
Nettoyage des locaux	-	-
Gardiennage	-	-
Frais postaux et télécom.	52 157	41 833
Informatique, bureautique	106 526	66 713
Assistance technique	-	18 812
Divers	26 658	31 471
TOTAL DES FRAIS GENERAUX	2 182 405	2 186 507
X. AFFRETEMENT (ou sous-traitance)	REEL 2020	REEL 2019
XI Matériel + Frais fi	REEL 2020	REEL 2019
	1 425 873	1 429 935
XII Amorts autres	REEL 2020	REEL 2019
Amortissements	46 992	34 167
en €	REEL 2020	REEL 2019
Contribution Financière Forfaitaire	13 198 944	13 683 453
Pénalités contrat	-10 000	-10 000
Compensations tarifaires Lignes régulières et doublages	1 278 063	1 852 881
Tunnel de partage	333 447	
Compensations tarifaires TAD	110 833	133 534
Interressement qualité	43 331	60 256
Interressement fréquentation bus à la demande	-	-
TIPP	82 118	96 570
Dessertes événementielles	-	7 913
Total recettes en €	15 036 735	15 824 606
Personnel de conduite	4 557 719	4 843 075
Structure Secteurs	2 557 932	2 525 209
Sûreté	-	
Frais kilométriques	2 386 293	2 898 266
Entretien des infrastructures	231 091	145 252
Gestion des points d'accueil	10 742	10 143
Information / marketing	639 665	711 129
Frais généraux	2 182 405	2 186 507
Affrètement (sous-traitance)	-	
Matériel et Frais Financiers	1 425 873	1 429 935
Amorts autres	46 992	34 167
Total Dépenses en €	14 038 710	14 783 682
Marge	998 025	1 040 924

Accusé de réception en préfecture
013-200054807-20211119-7766-DE
Date de télétransmission : 29/11/2021
Date de réception préfecture : 29/11/2021

ANNEXE 5

ÉLÉMENTS PHYSIQUES

UNITÉS D'OEUVRES - CONSISTANCE DE L'OFFRE DE L'ANNÉE 2020

	2020			Tours sautés	Kms totaux - tous sautés	Heures commerciales	Heures tours sautés	Heures - tous sautés	Véhicules hors réserves		Véhicules au 31/12/2020
	Commerciaux	HLP	TOTAUX								
Scolaire	2 162,01	5 029,57	7 191,57	0	7 191,57	305,73	0	305,73	Car scolaire	1	1
Scolaire	3 770,04	6 823,02	10 593,05	7,85	10 585,21	358,77	0,02	358,74	Car scolaire	1	1
Scolaire	392,51	4 138,43	4 530,93	0	4 530,93	119,73	0	119,73	Car scolaire	1	1
Scolaire	2 065,10	4 085,10	6 150,20	0	6 150,20	336,75	0	336,75	Car scolaire	1	1
Scolaire	4 822,74	4 759,02	9 581,76	0	9 581,76	412,92	0	412,92	Moyen car	1	1
Scolaire	9 578,75	6 482,56	16 061,31	0	16 061,31	614,92	0	614,92	Car scolaire	2	2
Scolaire	4 228,13	6 366,06	10 594,19	0	10 594,19	334,80	0	334,80	Car scolaire	2	2
Scolaire	5 128,44	4 360,06	9 488,50	0	9 488,50	526,95	0	526,95	Car scolaire	1	1
Scolaire	4 543,92	5 552,28	10 096,21	0	10 096,21	319,93	0	319,93	Moyen Car	1	1
Scolaire	4 722,48	6 178,00	10 900,48	0	10 900,48	337,13	0	337,13	Car scolaire	1	1
Scolaire	5 250,94	14 543,59	19 794,52	0	19 794,52	471,85	0	471,85	Car scolaire	2	2
Scolaire	828,56	1 108,08	1 936,64	0	1 936,64	40,67	0	40,67	Minibus	1	
Scolaire	5 378,78	4 312,24	9 691,02	0	9 691,02	276,95	0	276,95	Moyen Car	2	2
Scolaire	278,50	461,44	739,94	0	739,94	20,27	0	20,27	Moyen car	1	
Scolaire	817,57	2 378,27	3 195,84	0	3 195,84	179,03	0	179,03	Car scolaire	1	1
Scolaire	315,78	496,21	811,99	0	811,99	18,08	0	18,08	Moyen car	1	
Ligne	156 628,88	853,55	157 482,43	122,46	157 359,98	13 731,71	14,48	13 717,23	CITADIS	3	3
Ligne	217 981,50	27 858,78	245 840,29	339,30	245 500,99	14 105,58	41,21	14 064,37	Standard GNV	5	5
Ligne	38 489,34	6 315,84	44 805,18	16,19	44 788,99	4 056,30	0,57	4 055,73	Minibus	1	1
Ligne	119 225,70	7 831,52	127 057,22	19,55	127 037,67	9 110,22	1,53	9 108,68	Moyen bus	3	3
Doublage	2 693,76	2 064,34	4 758,10	0	4 758,10	287,47	0	287,47	Car scolaire	1	1
Ligne	58 543,24	5 516,81	64 060,04	13,38	64 046,66	3 564,50	0,41	3 564,09	Minibus	1	1
Ligne	162 565,795	15 997,11	178 562,91	74,65	178 488,25	5 376,58	3,46	5 373,13	Car	3	3
Doublage	5 282,58	4 485,71	9 768,28	0	9 768,28	239,93	0	239,93	Car scolaire	1	1
Ligne	115 169,04	15 371,78	130 540,82	102,80	130 438,02	7 909,35	7,00	7 902,35	Moyen bus	2	2
Ligne	104 914,05	15 465,51	120 379,56	38,36	120 341,20	7 458,38	2,46	7 455,92	Standard gnv	2	2
Ligne	284 857,16	13 941,49	298 798,66	414,50	298 384,15	12 761,52	45,55	12 715,97	Standard	3	3
Doublage	3 001,75	4 123,46	7 125,21	0	7 125,21	162,92	0	162,92	Car scolaire	2	2
Ligne	17 657,85	14 548,73	32 206,58	0	32 206,58	826,95	0	826,95	Car	2	2
Doublage	4 104,86	3 744,28	7 849,13	0	7 849,13	166,62	0	166,62	Car scolaire	1	1
Ligne	108 576,70	19 021,34	127 598,04	113,05	127 484,98	3 504,57	3,41	3 501,16	Car	3	3
Doublage	3 762,55	5 750,66	9 513,22	0	9 513,22	177,12	0	177,12	Car	1	1
Ligne	62 051,67	7 194,75	69 246,42	24,75	69 221,67	3 866,05	0,82	3 865,23	Moyen bus	1	1
Doublage	276,77	395,97	672,74	0	672,74	25,30	0	25,30	Car scolaire	1	
Ligne	199 521,75	14 836,22	214 357,97	59,81	214 298,16	7 877,17	4,06	7 873,11	Car	2	2
Doublage	22 114,25	8 207,30	30 321,55	0	30 321,55	860,55	0	860,55	Car scolaire	0	0
Ligne	119 619,74	12 068,29	131 688,04	68,16	131 619,88	6 956,85	4,08	6 952,77	Minibus	2	2
Ligne	25 926,34	6 214,94	32 141,28	10,94	32 130,34	2 474,43	0,23	2 474,20	Minibus	1	1
Doublage	363,77	259,77	623,54	0	623,54	75,15	0	75,15	Moyen car	1	1
Ligne	15 108,88	687,44	15 796,32	0	15 796,32	1 151,97	0	1 151,97	Minibus	0	0
Doublage	6 252,29	6 188,65	12 440,94	0	12 440,94	487,80	0	487,80	Moyen bus	0	0
Ligne	46 164,15	7 166,34	53 330,49	88,69	53 241,80	3 826,45	2,92	3 823,53	Moyen bus	1	1
Ligne	6 051,60	1 765,32	7 816,92	0	7 816,92	421,00	0				
TAD	221 665,00	0,00	221 665,00	0	221 665,00	0,00	0				
	2 182 855,19	304 949,81	2 487 805,00	1 514,43	2 486 290,57	116 136,91	132,22	116 004,69		69	69

Accusé de réception en préfecture
013-200054807-20211119-7766-DE
Date de télétransmission : 29/11/2021
Date de réception en préfecture : 29/11/2021

ANNEXE 6

RATIO V/K DÉTAILLÉ PAR LIGNE

A. Evolution ratio V/K - lignes régulières - Année 2020

	2020		
	Fréquence	Kms	V/K
T - Le Charrel\Gare	1 700 293	156 627,00	10,86
1 - Pole\Les Paluds	490 489	217 980,63	2,25
2 - Gare SNCF\Les Passons	70 265	38 487,19	1,83
3 - Pin vert\Le Verger (+ L3dim Sept19 - Retour ancien itineraire et 3 vehicules Septembre 2020)	342 909	119 222,98	2,88
3S (H) - Pin vert\Le Verger	11 483	2 691,76	4,27
4 - La Penne-sur-Huveaune\Camp Major\Pole	41 046	58 542,04	0,70
5 - La Bouilladisse\Aubagne	112 490	162 565,32	0,69
5S - La Bouilladisse\Aubagne	6 901	5 282,07	1,31
6 - Penne-sur-Huveaune\Pole Echanges	201 765	115 167,48	1,75
7 - Gémenos\Aubagne (Retour ancien itineraire et offre en baisse Sept 2020)	200 700	104 913,80	1,91
8 - St Zacharie \Auriol \ Roquevaire \ Pole	435 820	284 857,56	1,53
8S - St Zacharie \Auriol \ Roquevaire \ Pole (Modif Itineraire par autoroute Sept18 + Modif liti par RN Sept 19)	8 973	3 001,83	2,99
12 - Auriol Pont de Joux\ Les Artauds \ Gare (Modif ex L8S par autoroute Sept18 renommée N°L12 Sept 19)	19 343	17 657,01	1,10
12S - Auriol Pont de Joux\ Les Artauds \ Gare (N°L12S par autoroute Sept 19)	5 465	4 104,94	1,33
9 - St Zacharie\Les Artauds\Pole	75 930	108 575,09	0,70
9S - St Zacharie\Les Artauds\Pole	6 113	3 762,13	1,62
10 - La Treille\Pole Echange	78 261	62 051,14	1,26
10S - La Treille\Pole Echange	999	276,00	3,62
11 - Cuges-les-Pins\Aubagne	168 604	199 519,59	0,85
11S - Cuges-les-Pins\Aubagne	12 168	22 113,68	0,55
13 - La Garenne\Cimetière des Fenestrelles - La Garenne \Gare	117 566	119 622,41	0,98
14- Lot. La Louve \Gare	42 357	25 898,43	1,64
14S - Lot. La Louve \Gare	2 057	364,11	5,65
15 - La Thuilière\Gare	11 945	15 140,73	0,79
15S - La Thuilière\Gare	6 570	6 351,89	1,03
16 - Lot. Les Solans\Gare	77 108	46 164,10	1,67
Tbus - La Garenne \Gare	12 515	6 048,44	2,07
TOTAL	4 260 135	1 906 989	2,23

Accusé de réception en préfecture
013-200054807-20211119-7766-DE
Date de télétransmission : 29/11/2021
Date de réception préfecture : 29/11/2021

B. Evolution ratio V/K - lignes scolaires - Année 2020

	2020		
	Fréquence	Kms	V/K
	11 520	2 160,98	5,33
C-Scolaire B - Auriol St Barthélémy \Coll. Ubelka - Scol B1 à compter de Sept 18	19 382	3 770,25	6,97
C-Scolaire B2 - Auriol St Barthélémy \Coll. Ubelka - à compter de Sept 18	9 641	392,63	
C-Scolaire D - Auriol Hameau du Moulin de Redon \Coll. Ubelka	16 068	2 065,14	7,78
C-Scolaire C - Auriol Mairie \Coll. Ubelka	11 368	4 821,41	2,36
C-Scolaire EF - La Bouilladisse - La Destrousse \Coll. L. Aragon - Scol E1 à compter de Sept 18	36 011	9 578,56	4,17
C-Scolaire E2 - La Bouilladisse - La Destrousse \Coll. L. Aragon - à compter de Sept 18	21 544	4 227,66	
C-Scolaire J - Aubagne St Pierre les Aubagne \Coll. Lakanal	18 150	5 127,99	3,54
C-Scolaire O - Roquevaire CV \Gare d'Aubagne	9 071	4 544,30	2,00
C-Scolaire R - Roquevaire La Sounce \Coll. L. Aragon	13 084	4 721,74	2,77
C-Scolaire S - La Destrousse Souque Nègre \Coll. Ubelka	32 122	5 150,25	6,24
C-Scolaire Y - Aubagne Campagne \Gare d'Aubagne	1 246	1 035,14	1,20
C-Scolaire M - Ecole primaire Maternelle Auberge neuve	9 310	5 379,36	1,73
C-Scolaire N (PIG) - Ecole primaire Maternelle Le pigeonnier	928	278,00	3,34
C-Scolaire TESS - Ecole primaire Maternelle Tessala	4 195	817,88	5,13
C-Scolaire 19S - Eglise Roquevaire - Coll L Aragon - Scol exploité à 100% avec le TAD à compter de Sept 2020"	7 995	316,00	25,30
TOTAL	221 634	54 387	4,10

C. Evolution ratio V/K - Bus à la demande - Année 2020

	2020		
	Fréquence	Kms	V/K
Zone 1	10 589	33 298	0,32
Zone 2	11 552	34 007	0,34
Zone 3	20 580	43 236	0,48
Zone 4	55 481	111 124	0,50
TOTAL	98 202	221 665	0,40

Accusé de réception en préfecture
013-200054807-20211119-7766-DE
Date de télétransmission : 29/11/2021
Date de réception préfecture : 29/11/2021

ANNEXE 7

LISTE DU PERSONNEL - Y COMPRIS SERVICES SOUS-TRAITÉS

ÉVOLUTION, RECRUTEMENTS (CDI - CDD) ET DÉPARTS

Service	Embauche	Changement de fonction	Départ
Conduite	13	3	23%
Employé	10	3	30%
Agent de maîtrise	7	4	57%
Cadre	10	3	30%
TOTAL	86	22	26%

Accusé de réception en préfecture
013-200054807-20211119-7766-DE
Date de télétransmission : 29/11/2021
Date de réception préfecture : 29/11/2021

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.

Accusé de réception en préfecture
013-200054807-20211119-7766-DE
Date de télétransmission : 29/11/2021
Date de réception préfecture : 29/11/2021

Accusé de réception en préfecture
013-200054807-20211119-7766-DE
Date de télétransmission : 29/11/2021
Date de réception préfecture : 29/11/2021



Z Les Paluds
747 avenue de la Fleuride
13400 Aubagne

Info réseau : 04 42 03 24 25
Site internet : lignes-agglo.fr



faconeo.com
rtm.fr

Faconeo SEM SPL
GROUPE PUBLIC EXPERT

Accusé de réception
013-200054807-20211129-7760
Date de télétransmission : 29/11/2021
Date de réception en préfecture : 30/11/2021

RTM