

**PRESENTATION DU RAPPORT DU DELEGATAIRE
A L'ATTENTION DU BUREAU METROPOLITAIN**

■ **Présentation du Rapport d'Activité 2020 du groupement SPL Façonéo Mobilité - RTM pour l'exploitation du réseau de transport Les Lignes de l'agglomération**

I. PRESENTATION DU CONTRAT OSP

La Délégation de Service Public précédemment attribuée aux Autobus Aubagnais est arrivée à échéance le 26 août 2017. La Métropole a confié, à son opérateur Interne, la SPL Façonéo Mobilité, associée avec la Régie des Transports Métropolitains, l'exploitation du réseau de transport en commun du Pays d'Aubagne et de l'Etoile, dans le cadre d'un Contrat d'Obligation de Service Public, pour la période du 27 août 2017 au 31 décembre 2021. Le contrat a été prolongé d'un an, soit jusqu'au 31 décembre 2022.

L'année 2020 est donc la 3ème année pleine d'exploitation pour le groupement.

A – Consistance principale des services du COSP :

Le réseau comprend 16 lignes régulières et 1 ligne en tramway, 14 circuits scolaires, un service de bus à la demande sur 4 zones. Le réseau fonctionne avec l'amplitude suivante :

- début de service entre 5H30 et 7H00 selon les lignes
- Fin de service entre 19H et 21H selon les lignes.

Le réseau est gratuit, en libre accès, depuis le 15 mai 2009.

Le réseau dessert 12 communes + Gémenos soit 115 000 habitants, avec une ville centre, Aubagne de 45 000 habitants, entourée de 12 communes de 1 800 à 12 000 habitants.

L'autorité organisatrice met à la disposition de l'Opérateur, le centre de maintenance du tramway, la plateforme, les 8 rames de tramway, un local conducteur et le système d'aide à l'exploitation et à l'information. Sont également mis à disposition de l'Opérateur, les poteaux d'information voyageur et stations tram. Depuis novembre 2020, la Métropole met également à disposition 10 Bus MAN GNV hybrides électrique dans le cadre de sa politique environnementale.

L'Opérateur interne assure la maintenance et le nettoyage des biens mis à sa disposition.

L'Opérateur Interne prend à sa charge l'entretien et la réparation de l'intégralité du parc de véhicules (78 véhicules bus et cars) et le renouvellement des 68 véhicules qui lui sont propres ou sous traités.

Au 31 décembre 2020, le groupement emploie 159 salariés en CDI, dont 70% sont conducteurs, y compris sous-traitance.

B – Équilibres financiers du contrat :

Comme dans le cadre d'une Délégation de Service Public, le contrat OSP prévoit :

- Un engagement sur les dépenses globales annuel, au risque de l'Opérateur.
- Une contribution forfaitaire annuelle : Engagement sur dépenses - Engagement de fréquentation valorisée – Estimation du remboursement de la TICPE
- Des compensations tarifaires sur la fréquentation des lignes régulières et des circuits scolaires

- doublages, à raison de 0.30 € par voyageur transporté, versé par l'autorité organisatrice
- Des compensations tarifaires sur le kilométrage parcouru des bus à la demande : 0,50 € par km réalisé.

Le contrat prévoit également une prime d'intéressement à la qualité de service du réseau et un intéressement à la progression de la fréquentation du bus à la demande.

La Taxe sur salaire et la Contribution Economique Territoriale sont payées en transparence.

C - Modifications intervenues au contrat : avenants depuis 2017.

Avenant n°1 approuvé par le Conseil métropolitain du 14 décembre 2017 portant sur les modifications apportées à l'offre dans le cadre de la rentrée de septembre 2017 et les impacts sur le parc, l'équipement des véhicules ; la mise à disposition d'un nouveau local conducteur et les modalités de son entretien, le déploiement du SAEIV et les implications financières de ces modifications.

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

Avenant n°3 approuvé par le Conseil métropolitain du 19 décembre 2019 portant sur : les modifications apportées à l'offre dans le cadre de l'année 2019 ; la prolongation du contrat de une année pour permettre au nouvel exécutif élu en 2020 de mener la réflexion stratégique sur le choix du mode de gestion à l'issue du contrat COSP; la révision à la hausse de l'engagement de fréquentation pour tenir compte de l'évolution de 14% de l'offre kilométrique de la ligne 1 ; l'intégration de la transition énergétique, avec la décision de la Métropole de s'orienter sur le GNV et ainsi, 10 véhicules standards GNV Hybrides acquis par la Métropole qui seront mis à disposition de l'opérateur fin 2020 pour exploiter les lignes urbaines et interurbaine 1, 7 et 8 ainsi que 11 autocars GNV renouvelés par l'Opérateur pour les lignes interurbaines en fin d'année 2020 ; l'intégration de nouveaux prix unitaires/km pour l'exploitation des véhicules en GNV, sans modification du prix de mise à disposition des cars par l'opérateur ; la réalisation par l'opérateur de travaux de maintenance sur les totems du tramway ; la prise en charge directe par l'opérateur de la formation des pompiers au titre de la délégation de sécurité sur le système tramway ; la décision d'engager une discussion sur le système de pénalités ; la mise à jour de l'engagement de dépenses pour les années 2019 et suivantes et donc de la contribution financière, pour tenir compte des différentes décisions de cet avenant 3, soit une baisse de 24 607€ de la contribution financière 2020 par rapport à la prévision du contrat initial.

Avenant n°4 approuvé par le conseil métropolitain du 17 décembre 2020 portant sur : les modifications apportées à l'offre dans le cadre de l'année 2020 ; l'intégration de la transition énergétique avec la mise à disposition par la Métropole de 10 Bus GNV hybride roulant sur les lignes 1 et 7 à partir du 16 novembre 2020 et stationnés sur le dépôt de la RDT à Gémenos afin de s'avitailier en charge lente en GNV; le report de la mise à disposition effective en raison de la crise sanitaire des 11 autocars GNV, propriétés de l'opérateur au premier trimestre 2021 ; le report de la clause de revoyure de révision de la formule d'indexation afin d'y intégrer le nouvel indice gaz ; le traitement financier de la crise sanitaire par l'IGS en raison du plan transport adapté, des surcoûts supportés et des aides perçues ; le report des travaux de remise en état et de maintenance des Totems de Tramway ; la mise en place de l'entretien

Accusé de réception en préfecture
N° 2021-118-1
Date de télétransmission : 29/11/2021
Date de réception préfecture : 29/11/2021

d'une cabine sanitaire autonome au terminus « Les Passons » ; la mise à jour de l'annexe 2, inventaire C relative « aux biens nécessaires à l'exploitation du réseau » suite à la création d'un atelier de maintenance propre à l'opérateur ; la mise à jour de l'engagement de dépenses pour les années 2020 et suivantes et donc de la contribution financière, pour tenir compte des différentes décisions de cet avenant 4, soit une baisse de 29 754 € de la contribution financière 2021 par rapport à la prévision du contrat initial.

II. RAPPORT D'ACTIVITE 2020 PRESENTE PAR L'OPERATEUR INTERNE

A – Compte rendu technique sur l'année 2020 :

L'année 2020 a été marquée essentiellement par la crise sanitaire, inédite par son ampleur qui a impacté très fortement le fonctionnement du réseau :

- Mise en place d'un Plan Transport Adapté (60% de l'offre)
- Chute de la fréquentation en raison des confinements successifs, télétravail, maladie ou cas contact (-30%)...
- Mise en place de mesures sanitaires pour les salariés et les voyageurs :
 - Désinfection des véhicules (fumigation) et des locaux
 - Montée porte arrière
 - Port du masque
 - Gel hydroalcoolique à disposition / Lingettes
 - Isolement du poste de conduite
 - Adhésifs (sol, sièges, vitres)
- Annulation des opérations de communication et de promotion du réseau « Lignes de l'Agglo » destinées à développer la clientèle.
- Reprise des opérations de communication pour rassurer les voyageurs sur les conditions sanitaires à bord des véhicules.

L'année 2020 est aussi marquée par la transition énergétique avec des mesures concrètes pour l'environnement:

- Acquisition par la Métropole de 10 Bus MAN de type GNV / hybride
- Commande de 11 autocars GNV pour les lignes interurbaines
- Renouvellement de 13 minibus sprinter par des véhicules de type DIETRICH aux normes Euro 6

Désormais, 100 % des véhicules (hors scolaires) répondent à la loi sur la transition énergétique pour une croissance verte. Ils sont accessibles à 100% pour les personnes à mobilité réduite. Les 10 Bus hybrides ainsi que les 11 cars GNV offrent 2 emplacements à bord réservés aux voyageurs en fauteuil roulant.

Enfin, afin d'optimiser la maintenance des véhicules et de leurs équipements, Façonéo a mis en service à l'été 2020 un nouvel atelier de maintenance aux normes GNV. Ce nouvel outil permettra également de développer la maintenance prédictive.

Concernant l'évolution de l'offre sur le réseau, il est signalé pour la rentrée de septembre 2020, la reprise des itinéraires initiaux pour les lignes 3 et 7 et la mise en conformité de certains véhicules (affectation de cars) sur les doublages scolaires pour répondre aux exigences de la Loi d'Orientation des Mobilités (LOM).

L'année 2020 a été aussi l'occasion de déployer le WIFI sur le Tramway.

B – Principaux résultats 2020 :

La pandémie a entraîné une chute extrêmement importante de la fréquentation du réseau des Lignes de L'Agglo. En raison des confinements successifs et l'essor du Télétravail, les déplacements se sont effondrés. La peur de la propagation du virus dans les transports en commun a conduit un bon nombre de voyageurs à se tourner vers l'autosolisme et les modes doux de types : vélo, marche à pied, trottinette, ...

La fréquentation 2020 s'élève à 4 580 millions voyages contre 6 577 millions en 2019. Soit un recul de 30% malgré une tendance à la hausse de + 6% à fin février. En parallèle, l'offre kilométrique n'a baissé que de - 6.99%.

Evolution du nombre de voyages depuis 2009 :

	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
Evolution / N-1		46.96%	15.49%	5.60%	-0.84%	2.11%	14.44%	2.20%	5.35%	2.22%	4.96%	-30.37%

Evolution des voyages, kilomètres et ratios par rapport à 2019:

	Tramway		Lignes régulières		Circuits scolaires		TAD		Total réseau		Evolution
	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	
Voyageurs	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%
Km	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%
Ratio 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%		-9.18%		-25.14%		

Compte tenu de cette chute de fréquentation, le ratio V/K (voyages par kilomètre parcouru) s'est effondré. Il est passé de 2.8 en 2019 à **2.10** pour 2020. Soit une chute de 25.14 %.

C - Qualité du service :

En 2020, la Métropole a changé de prestataire en charge de la réalisation des contrôles. Le taux de conformité global 2020 ressort à 92.07 %, il est en léger retrait par rapport à 2019 (92.77 %).

2 critères se dégradent :

- La ponctualité : 93.41 % de conformité contre 95.67% en 2019
- La conformité des véhicules : 76.29 % contre 84.75% en 2019.

Ce dernier critère est particulièrement médiocre. L'effort d'investissement de la Métropole et de Façonéo dans le renouvellement du parc en 2020 devrait améliorer de manière significative la disponibilité des véhicules.

Les autres critères : Information aux points d'arrêt, comportement des conducteurs, accueil centrale téléphonique sont bons. Ils avoisinent chacun les 100 %.

D - La relation client :

Les outils digitaux comme le site Internet Lignes de l'Agglo.fr, la page Facebook, les alertes SMS ou mail ont véritablement permis pendant cette crise sanitaire de communiquer en temps réel sur les évolutions d'offre mais aussi de rassurer les voyageurs sur la sécurité sanitaire.

Le bon taux de satisfaction du réseau des voyageurs (96%), l'arrivée du wifi à bord des rames de Tram et l'arrivée des nouveaux véhicules GNV avec la campagne « **Nos bus oranges se mettent**

au vert » ont également été mis à l'honneur.

E - Sécurité – Ambiance générale :

30 opérations conjointes avec la Police Nationale, les Polices Municipales ou la Gendarmerie ont pu être réalisées cette année. Ces actions de sécurité ont également permis de sensibiliser les voyageurs aux gestes barrières (port du masque à bord des véhicules)

Les incivilités sont en baisse de 23%. 184 incivilités relevées sur le réseau en 2020 contre 239 l'année dernière. Cette baisse doit être relativisée car en parallèle, la fréquentation du réseau a chuté de 30 %.

Les principales incivilités :

- 58 incivilités visaient à perturber le service
- 37 concernaient des atteintes aux personnes non physiques
- 36 étaient contraires aux règles de la police des transports.

La vidéo-protection a été déployée en 2020 sur l'ensemble des véhicules de lignes régulières à l'exception du tramway. Ce système contribuera fortement à améliorer la sécurité et la tranquillité des voyageurs.

F - Compte rendu financier sur l'année 2020 :

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

Charges de l'Opérateur interne : 14 039 K € HT

Recettes de l'Opérateur interne : 15 037 K € HT dont

- **Contribution financière forfaitaire définitive** : 13 189 K € HT
(Après déduction de 10 000 € HT de pénalités pour non-conformité et remboursement Contribution Economique Territoriale, Versement Mobilité et Taxe sur les salaires)

- **Compensations tarifaires** :

- Lignes régulières : 4 260 135 voy. * 0,30 € = 1 278 K € HT
L'engagement de fréquentation fixé à 6 139 000 voyages pour 2020, n'a pas été atteint en raison de la crise sanitaire.

- Transport à la demande : 221 665 km * 0,50 € = 111 K € HT.

Résultats 2020 : **998 K €**, soit 6.6 % du chiffre d'affaires.

Pourcentage identique à 2019 (1 041 K € de résultat pour 15 825 K € de CA)

L'opérateur explique le niveau de marge dégagé (avec l'intégration du tunnel de partage) par de nombreuses mesures de diminution de coûts et de mutualisation en interne sans en fournir le détail.

La diminution de l'offre a entraîné une réduction des dépenses de personnel mais aussi des coûts de roulage. Les discussions avec l'inspection générale pour tenir compte de cette baisse de charges ont conduit à réduire la marge de 79 K €. A contrario, l'opérateur a supporté des dépenses supplémentaires de protections sanitaires pour son personnel et ses véhicules.

En rapportant les dépenses totales du réseau TTC 2020, sur le nombre de km totaux produits, on obtient le coût kilométrique de 6.12 €/km. En légère dégradation par rapport à 2019 (5.97 €)

Par contre, le coût par voyageur transporté explose et passe de 2,45 € TTC /voyage en 2019 à **3.32 €/voy** pour 2020, soit une augmentation de 35%. Cette hausse s'explique par l'effondrement de la fréquentation en raison de la pandémie.

Chiffres clés :

	2019	2020	Variation
Chiffre d'Affaires (hors produits d'exploitation) (1)	15 824 606 €	15 036 735 €	-4.98%
Produits d'exploitation (2)			
→ dont Contribution Financière Forfaitaire	13 676 653 €	13 188 944 €	-3.57%
Charges d'exploitation (3)	14 783 682 €	14 038 710 €	-5.04%
→ dont redevance versée à la Métropole			
Résultat d'exploitation (a) = (1) + (2) - (3)	1 040 924 €	998 025 €	-4.12%
Produits financiers (4)			
Charges financières (5)			
Résultat financier (b) = (4) - (5)			
Résultat courant avant impôts = (a) + (b)	1 040 924 €	998 025 €	-4.12%
Produits exceptionnels (6)			
Charges exceptionnelles (7)			
Résultat exceptionnel (c) = (6) - (7)			
Impôts sur les bénéfices (d)			
Résultat net = (a) + (b) + (c) - (d)	1 040 924 €	998 025 €	-4.12%

III. CONCLUSION GÉNÉRALE SUR L'ACTIVITE DE L'EXERCICE 2020

Pour sa 3ème année pleine, le contrat d'Obligation de Service Public, confié à l'opérateur interne de la Métropole, constitué en groupement SPL Façonéo – RTM/TPE a été très fortement impacté par la crise sanitaire. Tout au long de l'année 2020, l'opérateur a su démontrer toutes ses capacités à être réactif sur l'adaptation de l'offre et la mise en place des différentes mesures sanitaires. Le traitement de l'information à destination des voyageurs a été efficient.

Le niveau de qualité de service est satisfaisant.

Le niveau de marge dégagé malgré la crise sanitaire doit permettre d'accompagner la Métropole dans sa politique environnementale avec la montée en puissance des véhicules GNV et l'expérimentation de biocarburant.