

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

■ Séance du 17 octobre 2022

■ **Présentation du Rapport d'Activité 2021 du groupement SPL Façonéo Mobilité -RTM pour l'exploitation du réseau de transport Les Lignes de l'Agglo**

**I. PRESENTATION DU CONTRAT OSP**

La Délégation de Service Public précédemment attribuée aux Autobus Aubagnais est arrivée à échéance le 26 août 2017. La Métropole a confié, à son opérateur Interne, la SPL Façonéo Mobilité, associée avec la Régie des Transports Métropolitains, l'exploitation du réseau de transport en commun Les Lignes de l'Agglo, dans le cadre d'un Contrat d'Obligation de Service Public (COSP), 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 2021 est donc la 4ème année pleine d'exploitation pour le groupement.

**A – Consistance principale des services du COSP :**

Le réseau comprend 17 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 115 000 habitants, 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 électriques dans le cadre de sa politique environnementale.

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

Il prend à sa charge l'entretien et la réparation de l'intégralité du parc de véhicules (82 rames tramway, bus et cars) et le renouvellement des 64 véhicules qui lui sont propres ou sous traités.

Au 31 décembre 2021, 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 Financière 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 leurs

- 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 d'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 interurbaines 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 et l'entretien

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.

**Avenant n°5** approuvé par le Conseil métropolitain du 30 juin 2022 portant sur : l'annulation du précédent avenant 5 approuvé par délibération en date du 16 décembre 2021 mais non signé à défaut d'accord entre les parties ; les modifications apportées à l'offre dans le cadre de l'année 2021; 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 ligne 8 à partir du 16 février 2021, stationnés et avitaillés en GNV sur le dépôt de la RDT à Gémenos et la mise en exploitation de 11 cars GNV acquis par l'opérateur interne sur les lignes 5-9-11et12 à partir du 08 mars 2021, avitaillés également sur le dépôt de la RDT; la modification de la formule d'indexation pour intégrer le GNV et la détermination du coût d'un véhicule de réserve gazole ; les conséquences de la crise sanitaire sur les années 2020 et 2021 ainsi que sur l'engagement de fréquentation ; le report en 2021 de la réalisation de travaux de maintenance sur les Totems Tramway ; l'entretien d'une nouvelle cabine sanitaire autonome au terminus de la ligne 6 ; la mise à jour des biens nécessaires à l'exploitation ; les travaux de mise en conformité en zones ATEX ; les travaux de sécurisation de la zone de stockage des infrastructures dans 2 bâtiments annexes qui n'étaient pas équipés de remontée d'information en cas de sinistre au poste de régulation; la prise en charge par la Métropole des véhicules de réserve supplémentaire suite aux opérations de retrofit moteur sur les bus GNV ; la reprise du contrat de sous-traitance par l'entreprise SUMA, la révision exceptionnelle de l'engagement de dépenses pour les années 2021 et 2022 et donc de la contribution financière, pour tenir compte des différentes décisions de cet avenant 5, soit une baisse de -366 027 € de la contribution financière 2022 par rapport à la prévision du contrat initial.

## **II. RAPPORT D'ACTIVITE 2021 PRESENTE PAR L'OPERATEUR INTERNE**

### **A – Compte rendu technique sur l'année 2021 :**

Si la crise sanitaire a surtout marqué l'année 2020, le réseau des Lignes de l'Agglo a dû s'adapter une nouvelle fois en 2021, notamment en ajustant l'offre afin de répondre aux contraintes de couvre-feu en début d'année et répondre également au décalage des vacances scolaires de Pâques.

L'opérateur interne a su assurer tout au long de l'année 2021, 100% de l'offre nominale tout en étant impacté fortement par un absentéisme lié au covid et un déficit de conducteur structurel dans la profession.

Malgré un bon niveau de qualité de service, 96% de taux de satisfaction globale et des campagnes de communication intenses pour capter et fidéliser de nouveaux usagers, la fréquentation des lignes régulières reste en retrait de près de 17% par rapport à l'année de référence 2019. De nouveaux comportements de mobilité semblent s'installer avec la généralisation du télétravail et le retour à l'autosolisme.

Pour autant, la crise sanitaire n'a pas impacté le déploiement de la transition énergétique.

En 2021, 11 autocars GNV acquis par Façonéo ont rejoint les 10 autobus Hybrid GNV propriétés de la Métropole. Avec ces derniers investissements, le parc de véhicule de lignes régulières est renouvelé à 100%, entièrement équipé de vidéo-protection et répond ainsi parfaitement à la loi sur la transition énergétique pour la croissance verte.

Concernant l'évolution de l'offre, le réseau expérimente une navette centre-ville « Aubaline » destinée à desservir les services publics. Création également de la ligne 21S qui relie les communes d'Auriol et la Destrousse afin de faciliter les correspondances en direction d'Aix-en-Provence.

Enfin, pour améliorer le système de réservation pour le Transport à la Demande, l'opérateur interne a déployé un nouvel outil qui permet dorénavant de réserver directement sur le site internet ou via une application mobile dédiée. Ce nouveau service permet surtout de suivre ses propres réservations et de suivre précisément l'arrivée de son véhicule.

## B – Principaux résultats 2021 :

Le réseau des lignes de l'Agglo a vu sa fréquentation progresser de manière constante depuis 2014. L'année 2019 avec 6 530 000 voyages est devenue l'année de référence.

En 2020, la pandémie a entraîné une chute extrêmement importante de la fréquentation -30%. Pour 2021, la fréquentation est remontée à 5 477 484 voyages soit +20.5% par rapport à 2020 mais on constate toujours un net retrait par rapport à l'année de référence 2019, -16% avec un dernier quadrimestre sur la même tendance. Le développement du télétravail, des modes actifs ou modes doux tels le vélo, vélo électrique, trottinette, marche à pied démontrent une prise de conscience environnementale chez certains voyageurs. Il conviendra d'adapter l'offre dans les années à venir pour répondre à ces nouvelles attentes et changements sociétaux.

### Evolution du nombre de voyages depuis 2017, début du COSP :

	2017	2018	2019	2020	2021
Total lignes régulières	3 549 608	3 588 632	3 746 305	2 559 842	3 172 733
Total Tramway	2 254 204	2 266 103	2 429 965	1 700 293	1 971 344
Total circuits scolaires	198 080	281 026	271 046	221 634	259 531
Total bus à la demande	129 011	131 128	82 992	62 255	73 876
<b>Total réseau</b>	<b>6 130 903</b>	<b>6 266 889</b>	<b>6 530 308</b>	<b>4 544 024</b>	<b>5 477 484</b>
Evolution / N-1	5.35%	2.22%	4.20%	-30.42%	20.54%
Evolution / N-2					-16.12%

\* Nouvelles stats TAD après correction suite erreur ancien \* \*

### Evolution des voyages, kilomètres et ratios par rapport à 2019 et 2020:

#### 2021/2020 :

	Tramway		Lignes régulières		Circuits scolaires		TAD		Total réseau		Evolution
	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021	
Voyageurs	1 700 293	1 971 344	2 559 842	3 172 733	221 634	259 531	82 255	73 876	4 544 024	5 477 484	20.54%
Km	156 627	154 932	1 750 362	1 818 239	54 387	69 886	221 665	266 179	2 183 041	2 309 236	5.78%
Ratio V/K	10.86	12.72	1.46	1.74	4.08	3.71	0.28	0.28	2.08	2.37	
	17.21%		19.32%		-8.87%		-1.18%		13.96%		

#### 2021/2019 :

	Tramway		Lignes régulières		Circuits scolaires		TAD		Total réseau		Evolution
	2019	2021	2019	2021	2019	2021	2019	2021	2019	2021	
Voyageurs	2 429 965	1 971 344	3 746 305	3 172 733	271 046	259 531	82 992	73 876	6 530 308	5 477 484	-16.12%
Km	156 110	154 932	1 844 289	1 818 239	79 589	69 886	267 068	266 179	2 347 056	2 309 236	-1.61%
Ratio V/K	15.57	12.72	2.03	1.74	3.41	3.71	0.31	0.28	2.78	2.37	
	-18.26%		-14.10%		9.05%		-10.69%		-14.75%		

On peut constater que la ligne de tramway représente à elle seule 36% de la fréquentation

alors qu'elle ne réalise que 6.7% des kilomètres totaux.

Compte tenu de la chute de fréquentation en 2020, le ratio V/K (voyages par kilomètre parcouru) qui permet de mesurer la performance du réseau s'est légèrement redressé en 2021. Le ratio V/K pour l'ensemble du réseau, 2.08 en 2020 est remonté à 2.37 pour l'année 2021 mais ne retrouve pas le niveau de 2019 de 2.78 soit - 14.7%. L'offre kilométrique a retrouvé son niveau de 2019 moins les ajustements d'offre opérés sur les services de fin de soirée.

### **C - Qualité du service :**

La qualité de service contractuelle est mesurée par un prestataire extérieur et des contrôles contradictoires Métropole / Façonéo.

Le taux de conformité globale pour 2021 s'élève à 96.43 %, en nette progression par rapport à 2020. (92.07%). C'est le meilleur résultat depuis le début du COSP (2017).

Cette amélioration est principalement due au renouvellement de 21 véhicules entre novembre 2020 et avril 2021. Les indicateurs de ponctualité et de conformité des véhicules s'étaient très nettement dégradés en 2020. La ponctualité retrouve un niveau correct à 94.84 % contre 93.41% en 2020 mais c'est surtout la conformité des véhicules qui passe de 76.29% en 2020 à 90.64 % en 2021.

Les autres critères : Information aux points d'arrêt, comportement des conducteurs, service de renseignement sont excellents. Ils avoisinent chacun les 100 %.

Par ailleurs, l'opérateur interne a réalisé à son initiative une enquête satisfaction par un cabinet indépendant. 96% des usagers interrogés sont satisfaits. Ce taux est stable par rapport à 2019 (96%) mais c'est un taux très bien positionné comparé à d'autres réseaux de même taille. Le réseau jouit d'une bonne image même si certains critères restent sous surveillance, propreté des véhicules, accueil du personnel et sécurité.

Enfin, le très faible nombre de réclamations enregistrées 114 en 2021 (en baisse de 45%) pour 5 477 484 voyageurs transportés confirme un bon niveau de satisfaction de la part de la clientèle.

### **D – La relation client :**

L'année 2021 a permis de développer et d'apporter des améliorations aux outils numériques afin d'informer les usagers en temps réel. C'est le système de réservation des Bus à la Demande qui a bénéficié d'un changement complet. Possibilité dorénavant de réserver 2 jours avant la date du trajet, directement sur le site internet ou sur la nouvelle application dédiée.

Le Wifi est désormais disponible dans toutes les rames de tramway avec des résultats prometteurs.

Pour des contraintes financières, la Métropole a diminué le budget marketing de 50 000 € mais cela n'a pas entaché les campagnes de communication classiques, information sur la vidéo protection, offre de rentrée, promotion de nouvelle ligne, ...

Par ailleurs, de nombreuses actions de sensibilisations ont eu lieu dans les collèges afin de sensibiliser les CM2 et les adolescents sur le fonctionnement du réseau ou la sécurité comme les angles morts ou évacuation en urgence d'un véhicule.

### **E - Sécurité – Ambiance générale :**

Une équipe de 4 contrôleurs, un responsable d'exploitation bus et un responsable exploitation tramway, mène différentes actions de prévention et de sensibilisation sur le

réseau soit en autonomie soit en présence des forces de l'ordre.

32 opérations conjointes (30 en 2021) ont été réalisées cette année avec la Police Nationale, les Polices Municipales ou la Gendarmerie. 13 600 voyageurs ont été contrôlés ainsi que 163 véhicules.

Par ailleurs, l'équipe de contrôleurs de l'opérateur interne a dû intervenir à 64 reprises sur le réseau à la demande des conducteurs contre 100 interventions en 2020.

Les incivilités sont suivies selon la nomenclature de la Préfecture de Police. Elles recensent les faits de délinquance dans les transports.

Sur 186 incivilités en 2021, chiffre identique à 2020 (184), les 5 cinq lignes les plus touchées sont les plus fréquentées avec toutefois une baisse des incivilités sur le tramway.

Pour 2021, on constate une évolution quant à la nature des faits. Si 2020 avait été marqué par des atteintes visant à perturber le service (jet de projectiles, entrave à la circulation, manipulation des équipements), l'année 2021 fait ressortir un nombre important d'actes contraires aux règles de la police des transports, 63 contre 36 en 2020 (non-respect règlement intérieur, crachats, instruments sonores, ivresse) et plus particulièrement le non port du masque. Les atteintes visant à perturber le service sont quant à elles en net recul. 30 contre 58 en 2020.

La vidéo-protection est déployée sur l'ensemble des véhicules de lignes régulières à l'exception du tramway (en cours d'études). Ce système contribuera fortement à améliorer la sécurité et la tranquillité des voyageurs.

Par ailleurs, la ligne de Tramway a été impactée à plusieurs reprises par des faits majeurs qui ont entraîné son interruption notamment en octobre. (Tirs à l'arme lourde aux abords du terminus Le Charrel).

#### **F - Compte rendu financier sur l'année 2021 :**

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

**Charges de l'Opérateur interne** : 14 549 K € HT

**Recettes de l'Opérateur interne** : 15 505 K € HT dont

- **Contribution financière forfaitaire définitive** : 13 583 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 : (voyages réalisés) **5 144 077** voyages. \* 0,30 € = 1 543 K€ HT

L'engagement de fréquentation contractuel était fixé à 6 286 000 voyages pour 2021. Mais le COSP prévoit dans son article 30.2.1.1.5 que le calcul de l'engagement de fréquentation peut être revu si l'écart sur le premier semestre avec la fréquentation réalisée est supérieur à 5%.

Ainsi, conformément au COSP, le nouvel engagement de fréquentation pour l'année 2021 a été fixé à **5 850 000** voyages.

- Tunnel de partage :

Par ailleurs, le contrat prévoit également l'application d'un tunnel de partage pour l'excédent ou le déficit de recettes qui est la différence entre la fréquentation réalisée et l'engagement de fréquentation. (- 705 923 voyages)

Si cette différence est supérieure à 5%, le risque sur les recettes est alors partagé entre l'opérateur interne et la Métropole.

Comme l'écart entre la fréquentation réalisée et l'engagement est de – 12 %

L'application du tunnel de partage donne la répartition suivante :

- Métropole : 40 076 €
- Opérateur interne : 171 701 €

- Transport à la demande : 266 179 km \* 0,50 € = 133 K€ HT.

**Résultats 2021 : 956 K€**, soit 6.2 % du chiffre d'affaires.

Pourcentage identique à 2020 (998 K€ de résultat pour 15 037 K€ de CA)

Après une année 2020 perturbée par la crise sanitaire, 2021 voit ces postes de dépenses et de recettes augmenter. Cela reflète le retour à la normale de l'offre kilométrique pour les dépenses et l'augmentation de la Contribution Financière Forfaitaire et le bon résultat de l'intéressement qualité pour les recettes. La Contribution Financière Forfaitaire a augmenté mécaniquement en raison de la baisse de l'engagement de fréquentation (tunnel de partage)

Par ailleurs, le poste « frais kilométriques » a considérablement baissé (1 986 K€ en 2021 pour 2 386 K€ en 2020). Cela s'explique par la mise en circulation des 21 véhicules fonctionnant au GNV qui ont présenté des coûts de roulage et d'entretien nettement plus favorables que les anciens véhicules fonctionnant au gazole.

Le poste « entretien des installations » a quant à lui augmenté de 303 K€. La rénovation des Totems du tramway ainsi que des travaux de mise en conformité de l'atelier (Zone de stockage, renvoi d'alarme incendie) justifient l'augmentation de ce poste.

Quant à l'augmentation du poste « Matériel et frais financiers » de 182 K€, il présente un écart favorable suite à la mise à disposition de 10 véhicules GNV par la Métropole et le renouvellement de 11 cars GNV par l'opérateur interne. Mais le passage d'une provision à hauteur de 576 K€ pour risque en raison de l'éventuelle résiliation du bail du nouvel atelier de maintenance fin 2022 dégrade considérablement ce résultat.

Le coût kilométrique du réseau (D/K) pour 2021 évolue favorablement. Il est de 5.39 € contre 5.65 € en 2020 soit – 6.2%. Cet écart favorable s'explique par l'augmentation des kilomètres et la maîtrise des coûts.

Le coût au voyage (D/V) évolue également favorablement. En raison de l'augmentation de la fréquentation en 2021, + 933 000 voyages, il passe de 3.09 € en 2020 à 2.66 € en 2021 soit une baisse de -14%.

## Chiffres clés :

	2020	2021	Variation
<b>Chiffre d'Affaires (hors produits d'exploitation) (1)</b>	<b>15 036 735 €</b>	<b>15 504 837 €</b>	<b>3.11%</b>
Produits d'exploitation (2)			
<i>dont Contribution Financière Forfaitaire - pénalités</i>	<i>13 188 944 €</i>	<i>13 583 432 €</i>	<i>2.99%</i>
<b>Charges d'exploitation (3)</b>	<b>14 038 710 €</b>	<b>14 548 610 €</b>	<b>3.63%</b>
è dont redevance versée à la Métropole			
<b>Résultat d'exploitation (a) = (1) + (2) - (3)</b>	<b>998 025 €</b>	<b>956 227 €</b>	<b>-4.19%</b>
Produits financiers (4)			
Charges financières (5)			
<b>Résultat financier (b) = (4) - (5)</b>			
<b>Résultat courant avant impôts = (a) + (b)</b>	<b>998 025 €</b>	<b>956 227 €</b>	<b>-4.19%</b>
Produits exceptionnels (6)			
Charges exceptionnelles (7)			
<b>Résultat exceptionnel (c) = (6) - (7)</b>			
<b>Impôts sur les bénéfices (d)</b>			
<b>Résultat net = (a) + (b) + (c) - (d)</b>	<b>998 025 €</b>	<b>956 227 €</b>	<b>-4.19%</b>

### III. CONCLUSION GÉNÉRALE SUR L'ACTIVITE DE L'EXERCICE 2021

Après une année 2020 très particulière en raison de la crise sanitaire, l'opérateur interne a su en 2021 et malgré des difficultés de disponibilités de conducteurs assurer l'offre nominale.

Malgré un bon niveau de qualité de service et des actions marketing de promotion et d'information bien ciblées sur l'ensemble de ces supports, la fréquentation même si elle a progressé par rapport à 2020, +20%, reste décevante et très en retrait par rapport à l'année 2019. -16%

Le réseau dispose dorénavant d'un parc de véhicules de lignes régulières totalement renouvelé qui doit améliorer de manière significative le service rendu aux usagers.

Le niveau de marge dégagé, 6.2% du chiffre d'affaire avec provisions est très confortable.

L'année 2022 sera la dernière année du contrat, ce niveau de résultat devra permettre de clôturer le contrat dans de bonnes conditions pour l'opérateur interne et la Métropole.