

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

☐ Séance du XX octobre 2023

☐ Présentation du Rapport d'Activité 2022 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 2022 est donc la 5^{ème} et dernière année pour le groupement.

Consistance principale des services du COSP :

Le réseau comprend 17 lignes régulières et 1 ligne en tramway, 14 circuits scolaires, 5 lignes interurbaines, 1 service de bus à la demande sur 4 zones.
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 + Gémenos 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 2022, le groupement emploie 159,7 salariés en CDI, dont 70% sont conducteurs, y compris sous-traitance.

A – Compte rendu technique sur l'année 2022 :

En 2022, le réseau des Lignes de l'Agglo enregistre 6.173 millions voyages contre 5 470 millions en 2021, soit une progression de 12.8 %.

Les ajustements d'offre et la proximité avec le territoire ont permis de répondre aux attentes des voyageurs lors de la reprise d'activité.

Toutefois, le niveau de fréquentation reste en deçà du niveau de 2019 (- 5.48 %).

L'année 2022 sur le périmètre parc et maintenance a été principalement marquée par 2 événements significatifs en cette dernière année de contrat OSP :

1. Les grandes difficultés rencontrées sur la flotte des 10 véhicules MAN GNV hybrides mis en service depuis novembre 2021
2. La préparation aux opérations de transfert des 35 véhicules possédés en propre par l'opérateur interne, ainsi que la restitution des 10 véhicules mis à disposition par

l'Autorité Organisatrice de la Mobilité :

Concernant la qualité de service, le taux de conformité global 2022 s'élève à 97.38 %, en légère évolution par rapport à 2021 (96.43%).

B - Bilan financier 2022 :

Pour l'année 2022, le compte-rendu financier fait apparaître pour l'opérateur interne des recettes à hauteur de 16 984 K€ et des charges à hauteur de 16 040 K€ soit un résultat de 945 K€

C – Principaux résultats 2022 :

Après 2 années de crise sanitaire et un contexte international tendu avec des conséquences énergétiques et économiques sur l'Europe, il devient urgent de lutter contre le changement climatique.

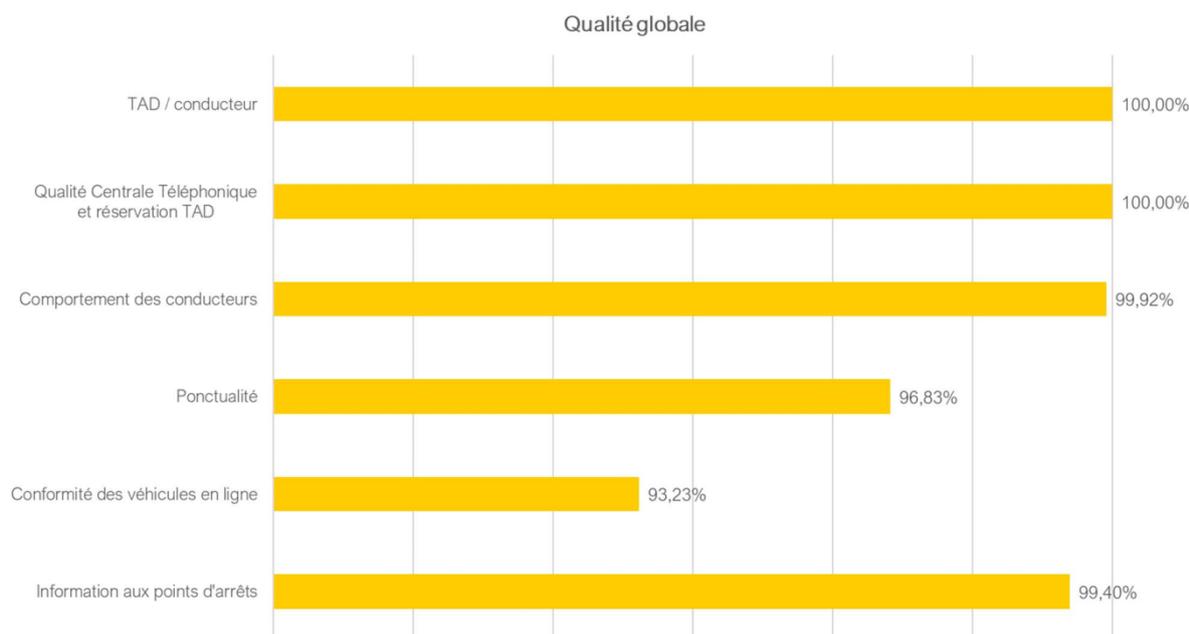
C'est en ce sens que l'objectif a été, au cours de l'année 2022, de maintenir la promotion des transports collectifs pour lutter contre la dépendance massive à la voiture individuelle.

Les ajustements d'offre et la proximité avec le territoire ont permis de répondre aux attentes des voyageurs lors de la reprise d'activité. Le niveau de fréquentation a ainsi pu dépasser celui de 2021 avec **6 172 264 voyageurs sur 2022**, soit une progression de **+12.83 %**.

Evolution des voyages, par rapport à 2017 à 2022:

	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Total lignes régulières	3 549 608	3 588 632	3 746 305	2 559 842	3 172 733	3 673 315
Total Tramway	2 254 204	2 266 103	2 429 965	1 700 293	1 971 344	2 149 983
Total circuits scolaires	198 080	281 026	271 046	221 634	252 500	270 930
Total bus à la demande	129 011	131 128	82 992	62 255	73 876	78 036
Total réseau	6 130 903	6 266 889	6 530 308	4 544 024	5 470 453	6 172 264
Evolution / N-1	5,35%	2,22%	4,20%	-30,42%	20,39%	12,83%
Evolution / 2019 (avant pandémie Covid)						-5,48%

C - Qualité du service :



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

La ponctualité est à 96.83 % contre 94,84% en 2021 et la conformité des véhicules qui passe de 90,64 % en 2021 à 93.23 % en 2022.

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

En parallèle de la démarche qualité contractuelle, la qualité du service assurée par l'opérateur interne peut se mesurer aux pénalités appliquées sur le contrat sur l'année 2022.

En effet, 103 courses, à hauteur de 1 249 kms, n'ont pas été effectuées sur l'ensemble de l'année 2022 (sur 2 325 118 kms réalisés), pour des raisons propres à l'opérateur, c'est-à-dire liées à une défaillance au niveau des effectifs ou du matériel. L'évolution à la hausse par rapport à 2021 est essentiellement due à une pénurie de conducteurs sur les lignes interurbaines, qui n'a pas permis au sous-traitant d'assurer certains services sur le 1^{er} semestre

Enfin, le réseau des lignes de l'agglomération / Métropole Mobilité a enregistré en 2022, à nouveau une diminution des réclamations de -9.6% par rapport à 2021, et ce, malgré la reprise de l'activité. Le nombre de 103 réclamations sur 6 172 214 voyageurs, soit un taux quasi nul, confirme le bon niveau de satisfaction de la part de la clientèle du réseau.

D – La relation client :

Afin de maintenir un lien privilégié avec les voyageurs et dans la recherche permanente d'adaptation d'une offre cohérente avec leurs besoins, les agents de relation clientèle du réseau des lignes de l'agglomération / Métropole Mobilité multiplient toute l'année des actions marketing terrain. Validées dans le plan marketing 2022, chacune d'elles ciblent un public prioritaire :

- Le grand public : enquêtes, stands sur les marchés ou forums des associations, sensibilisation des salariés en entreprise sur les PDIE
- Le jeune public : actions ADDAP, CM2, collèges/lycées.

E - Sécurité – Ambiance générale :

Interventions communes en 2022 :

- 7 CISPDR (Comité Intercommunal de Sécurité et Prévention de la Délinquance et de la Radicalisation)
- 6 Conseils de sécurité
- 37 « interventions communes » avec les forces de l'ordre, dont 3 pilotées par la préfecture et la métropole avec la Police Nationale et une 4^{ème} avec la gendarmerie

Incivilités bus :

Perturbations quasi quotidiennes sur la ligne 6 à cause des voitures empêchant la circulation au niveau de la clinique de la Casamance.

Incivilités tramway :

Nombreuses perturbations de trafic sur le Tramway liées à des stationnements le long de la voie et des 2 roues circulant sur la voie

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 : 16 039 514 € HT

Recettes de l'Opérateur interne : 16 984 322 € HT dont

- **Contribution financière forfaitaire définitive** : 14 865 003 € 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) **5 823 298** voyages. * 0,30 € = 1 747 K€ HT

L'engagement de fréquentation contractuel (hors scolaires et TAD) était fixé à 6 286 000 voyageurs pour 2022. En application de l'article 30.2.1.1.5, il a été convenu entre les parties de réduire, par l'avenant 5, l'engagement à 5 995 000 voyageurs (soit une réduction de 5 %). La fréquentation réelle se situe ainsi à -2,86 % par rapport au nouvel engagement contre -7 % par rapport à l'engagement prévu initialement.

- Tunnel de partage :

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.

Pour l'année 2022, la fréquentation réelle en nombre de voyages est inférieure à 5 % de l'engagement, le tunnel de partage ne s'applique donc pas.

- Transport à la demande : 265 407 km * 0,50 € = 133 K€ HT.

Résultats 2022 : **945 K€**, soit 5.5 % du chiffre d'affaires.

Cette marge est constante par rapport à 2021 malgré une augmentation de 9.5 % des recettes.

Le coût kilométrique du réseau (D/K) pour 2022 évolue défavorablement. Il est de 5.77 € en 2022 pour 5.40 € en 2021. Cela est dû à des dépenses qui ont augmenté de 10 % quand les kilomètres n'ont progressé que de 3.1%

En revanche, le coût au voyage (D/V) évolue favorablement. Il passe à 2.60 € en 2022 contre 2.66 € en 2021 en raison de la reprise de la fréquentation de 12.82 %.

Chiffres clés :

	2021	2022	Variation
Chiffre d'Affaires (hors produits d'exploitation) (1)	15 504 837 €	16 984 322 €	9.54%
Produits d'exploitation (2)			
<i>dont Contribution Financière Forfaitaire - pénalités</i>	<i>13 583 432 €</i>	<i>14 865 003 €</i>	<i>9.43%</i>
Charges d'exploitation (3)	14 548 610 €	16 039 514 €	10.25%
è dont redevance versée à la Métropole			
Résultat d'exploitation (a) = (1) + (2) - (3)	956 227 €	944 808 €	-1.19%
Produits financiers (4)			
Charges financières (5)			
Résultat financier (b) = (4) - (5)			
Résultat courant avant impôts = (a) + (b)	956 227 €	944 808 €	-1.19%
Produits exceptionnels (6)			
Charges exceptionnelles (7)			
Résultat exceptionnel (c) = (6) - (7)			
Impôts sur les bénéfices (d)			
Résultat net = (a) + (b) + (c) - (d)	956 227 €	944 808 €	-1.19%

II. CONCLUSION GÉNÉRALE SUR L'ACTIVITE DE L'EXERCICE 2022

Alors que les habitudes de mobilité, après 2 années de crise sanitaire, commencent à trouver une certaine stabilité avec l'institutionnalisation du télétravail dans les rythmes de fonctionnement des entreprises, le recours au covoiturage et à l'usage plus prononcé de mode doux, la place de l'usage du réseau des Lignes d'agglomération permet d'établir un niveau de fréquentation quasi équivalent à celui connu de 2019 (+12,83% par rapport à 2021 / -5,48% par rapport à 2019) suite à la mise en œuvre d'un plan de (re)conquête ciblé mené depuis plus d'un an.

L'année 2022 vient clore les 5 années et 4 mois du contrat OSP confié in-house au Groupement SPL Façonéo et RTM par la Métropole. Les deux opérateurs ont travaillé de concert pour préserver la parfaite continuité du service public attendu par les voyageurs du réseau et par l'AOM. Au 1er janvier 2023, le réseau des lignes de l'Agglomération est confié au groupe RTM