

**Exploitation du réseau des Bus de l'Etang de la Métropole Aix-Marseille-Provence**  
**Société des Autobus de l'Etang**  
**Présentation à la CCSPL du rapport annuel d'activité 2021 du délégataire**

## **PRÉSENTATION DE LA DSP**

Par convention de délégation de service public en date du 26 décembre 2012, prenant effet au 1<sup>er</sup> janvier 2013 et arrivant à expiration le 31 décembre 2020, le SMITEEB a renouvelé pour une durée de 8 ans soit jusqu'au 31 décembre 2020, la gestion déléguée du réseau de transports publics urbains des Bus de l'Etang en la confiant à la société des Autobus de l'Etang. La Métropole Aix- Marseille- Provence est substituée depuis le 1<sup>er</sup> avril 2016 au SMITEEB dans ses droits et obligations.

La DSP consiste en la gestion déléguée des lignes régulières, scolaires et des services à la demande du réseau comprenant les communes de Vitrolles, les Pennes Mirabeau, Gignac La Nerthe, Saint Victoret, Marignane, Rognac, Berre l'Etang et Velaux. Le délégataire est en outre chargé de la gestion du réseau de vente, des points d'accueils, des études techniques et de la mise en œuvre des équipements techniques du réseau (billettique, SAEIV...) et de tout autre service complémentaire au réseau de transport urbain. Il a également en charge l'étude de l'offre de transport et la mise en œuvre de la politique commerciale et de communication pour l'ensemble des services concernés.

En 2021, l'avenant n° 11 à la convention de DSP avec la société des Autobus de l'Etang prévoyait l'adaptation de l'offre de transport et l'impact financier de la crise sanitaire pour la période de mars à juillet 2020.

Le protocole de fin de contrat approuvé fin juin 2023 ayant pour objet de régler l'ensemble des sujets liés à l'expiration initiale du Contrat de DSP a permis de consolider définitivement les aspects financiers notamment :

- La prise en compte des compensations des Pass scolaires, des Pass étudiants et des Pass Integral métropolitains
- L'intégration des recettes issues des ventes des titres dématérialisés.

### **1 – Consistance principale des services de la DSP :**

Le délégataire prend à sa charge la réalisation du programme d'investissements en termes de véhicules. Ces biens constituent des biens de reprise et peuvent être rachetés en fin de contrat par l'autorité organisatrice suivant leur valeur nette comptable.

L'autorité organisatrice met à la disposition du délégataire le système d'aide à l'exploitation et à l'information, le matériel billettique, les agences commerciales de Vitrolles et Marignane, le dépôt de Vitrolles..

A la date de la signature du contrat, l'offre kilométrique commerciale est définie sur la durée totale de la DSP.

### **2– Équilibres financiers initiaux**

La convention prévoit un montant de recette globale moyen par an défini sur la durée totale de la DSP, sur la base des éléments suivants :

- une contribution forfaitaire annuelle fixée sur la durée totale de la DSP
- des recettes commerciales prévisionnelles établies également sur la durée totale de la DSP.

## **RAPPORT D'ACTIVITE POUR L'ANNEE 2021 PRESENTE PAR LE DELEGATAIRE**

## 1 – Faits marquants de l'année 2021 :

Pour les six derniers mois du contrat, dont la prolongation jusqu'au lundi 5 juillet 2021 a été actée par l'avenant 10 (article 5), les répliques du COVID-19 ont supposé de nouvelles adaptations du réseau des Bus de l'Etang.

En dehors de la continuité de la pandémie, les autres faits marquants de l'année 2021 sont les suivants :

- L'adaptation de la ligne lebus+13 (Pierre Plantée- Aéroport via la gare VAMP) et de la ligne 10 (Les Vignettes – Vieux Village de Vitrolles) et du CHRONOPRO avec l'ajout d'un hub à Griffon le 18 janvier 2021 ;
- La suppression des services soirées de la ligne ZENIBUS dans le cadre de la crise sanitaire jusqu'au 5 juillet inclus ;
- La réduction de l'amplitude de la ligne lebus+13 dans le cadre de la crise sanitaire jusqu'au 5 juillet inclus ;
- La mise en place d'une politique commerciale de reconquête clients.

## 2– Principaux résultats de l'année 2021

<b>Offre</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 1 ligne BHNS</li> <li>• 14 lignes régulières,</li> <li>• 7 secteurs de TAD,</li> <li>• Service TAD PMR</li> <li>• 1 service Chrono Pro</li> <li>• 31 circuits scolaires</li> </ul>	<p><b>2 045 932 kms commerciaux</b> dont :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 1 797 203 kms de lignes régulières (88%)</li> <li>- 188 441 kms de lignes scolaires</li> <li>- 22 245 kms parcourus par le TAD et TAD PMR</li> <li>- 38 043 kms par le service CHRONOPRO</li> </ul> <p>Déviations : 2 334 kms supplémentaires liés essentiellement à des travaux de voirie sur les 8 communes</p>	<p>Si l'on compare à la même période, l'offre kilométrique a progressé de 48% par rapport à 2020. Toutefois, il faut être prudent dans cette approche car nous étions en pleine période COVID où l'offre a été profondément réduite.</p>
<b>Fréquentation</b>	<p>1 435 920 voyages dont 93% sur les lignes urbaines, particulièrement la ligne Zenibus qui représente 42,25%</p>	<p>Titres utilisés :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 72% abonnés</li> <li>- 28% occasionnels</li> </ul> <p>Taux de correspondance : 18,14% (17,77% en 2020)</p> <p>0,7 Voyageurs/km (0.68 en 2020)</p>	<p>Sur la même période, 922 625 validations en 2020. Il y a donc eu une augmentation de la fréquentation de + 55 % au sein du réseau Les Bus de l'Etang, en adéquation avec la sortie de crise sanitaire Covid-19.</p>
<b>Moyens</b>	<p>130 véhicules 207 conducteurs 12 contrôleurs</p> <p>Effectif total : 262 salariés</p>	<p>Age moyen du parc : 6 ans et 8 mois (6 ans et 2 mois en 2020)</p> <p>71% des véhicules sont affectés à l'urbain 29% affectés aux circuits scolaires (principalement des autocars)</p>	<p>Le taux d'absentéisme repart à la hausse avec 18,2% (14% en 2020)</p> <p>Le Turn over repart également à la hausse avec 20,22% (contre 18,07 % en 2020)</p>

<b>Marketing</b>	<p>Budget : 117 726 €</p> <p>Déploiement d'un plan de reconquête client.</p> <p>Principaux postes du budget marketing :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- L'information voyageur (papier, aux arrêts et embarquée) a représenté 44% des dépenses et l'information voyageur digitale 7%.</li> <li>- Les actions de fidélisation, de conquête, de promotion et de communication représentent 30% du budget.</li> </ul>	<p>150 réclamations enregistrées soit une hausse de 64% par rapport à la même période.</p> <p>Cette année encore, la principale cause de réclamation est la ponctualité qui représente 37% des mécontentements. La verbalisation et le comportement conducteur représentent ensuite respectivement 14% et 13% des réclamations. Puis ce sont les thématiques « Offre de service », « Billettique » et « Autres » qui se placent en 4ème, 5ème et 6ème position de ce classement.</p>	<p>Spécifiquement sur le critère de la ponctualité, Les lignes quiregistrent le plus de réclamations sur les 55 enregistrées sont :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 15 réclamations concernent l'absence ou le retard des bus scolaires.</li> <li>- La ligne lebus+13 est la ligne régulière qui concentre le plus de réclamations notamment liées aux pannes matérielles (12)</li> <li>- Les réclamations (8) pour le bus à la demande et le ChronoPro concernent la non prise en charge des clients.</li> </ul> <p>Le reste des réclamations enregistrées ne présente que des problèmes ponctuels.</p>
<b>Qualité</b>	<p>Evaluation sur la base de 7 critères :</p> <p>Réseau – Confort Propreté Réseau – Accueil Ecoute Client Réseau – Disponibilité des équipements Réseau – Sécurité des services Situation Perturbée Information Voyageur</p> <p>Critères mesurés par les enquêtes mystères diligentées par la Métropole et les mesures contradictoires Autobus de l'Etang / Métropole</p>	<p>Un taux de ponctualité de 92,9% en 2021 identique à celui de 2020, supérieur au seuil fixé à 88%.</p> <p>La « Régularité » et la « Propreté du véhicule » diminuent cette année</p> <p>Sur 33 indicateurs du référentiel de qualité 2021, 10 enregistrent des résultats annuels inférieurs aux seuils requis (12 en 2020).</p>	<p>Parmi les indicateurs ayant des résultats inférieurs à plus de 1 point par rapport au seuil, 5 critères sont particulièrement identifiés.</p> <p>Trois d'entre-eux le sont pour la deuxième année consécutive :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Propreté Boutiques (dans Parc Camoin)</li> <li>- Temps d'attente en Boutiques</li> <li>- Information téléphonique sur la vente de titres en Boutiques</li> </ul>
<b>Fraude</b>	<p>Taux fraude apparent : 1,34 % (1,44 en 2020)</p> <p>Taux de contrôle : 5,29 % (contre 7,79% en 2020)</p>	<p>74 366 personnes contrôlées</p> <p>Reprise progressive de la verbalisation classique après la période de COVID.</p> <p>Les agents de contrôles habilités à la verbalisation pour le non-port du masque n'ont dressé que 2 PV contre 55 en 2020</p>	<p>1 507 PV dressés</p> <p>Taux de recouvrement des amendes : 52,2% (820 infractions) contre 39,85% en 2020</p>

### 3- Comparatif chiffres-clés 2020/2021

La comparaison des chiffres est complexe à deux titres notamment :

- l'année 2020 ne peut pas être prise comme année de référence au regard du COVID qui a profondément bouleversé la structure et les équilibres du transport public tant sur un plan des kilomètres, des recettes que des usages. La comparaison présenterait de nombreux biais ;
- la prolongation du contrat sur 6 mois rend également délicate la comparaison de certains items, le rapporter sur la même période en 2019 serait envisageable mais les trois avenants 9, 10 et 11 ont également fait évoluer les bases de référence notamment en matière de kilomètres.

	Année 2020	Année 2021 (6 mois)
<b>Offre Kilométrage</b>	3 311 926	2 045 932
<b>Fréquentation</b>	2 319 808	1 435 920 voyages
<b>Moyens</b>	130 véhicules 243 salariés	130 véhicules 262 salariés
<b>Age moyen du parc</b>	6 ans et 2 mois	6 ans et 8 mois
<b>Marketing</b>	319 486 €	117 726 €
<b>Budget marketing</b>	274 réclamations	150 réclamations
<b>NB réclamations</b>		
<b>Recettes trafic</b>	814 473 € HT + compensation tarifaire 999 818,18€ HT Soit 1 814 291€ HT	519 466€ HT + compensation tarifaire 452 617 € HT Soit 972 083€ HT
<b>Financier – Valeurs juillet 2012</b>		
<b>DF</b>		
<b>RF</b>	<b>19 138 835 €</b>	<b>10 630 991 €</b>
<b>CF</b>	<b>2 190 565 €</b>	<b>1 199 650 €</b>
	<b>16 948 270 €</b>	<b>9 431 341 €</b>

### 4- Equilibres financiers

AUTOBUS BUS DE L'ETANG (Montants en €)	2020	2021	Variation
Chiffre d'Affaires (hors produits d'exploitation) (1)	1 892 207 €	1 061 941 €	-43,88%
Autres produits d'exploitation (2)	18 580 329 €	11 740 887 €	-36,81%
→ dont subvention d'équilibre versée par la Métropole	17 559 456 €	10 276 896 €	-41,47%
Charges d'exploitation (3)	21 073 959 €	12 143 016 €	-42,38%
→ dont redevance versée à la Métropole	0 €	0 €	
<b>Résultat d'exploitation (a) = (1) + (2) - (3)</b>	<b>-601 423 €</b>	659 812 €	-209,71%
<b>Bénéfice attribué (b1)</b>	893 €	119 €	
Produits financiers (4)	48 717 €	0 €	-100,00%
Charges financières (5)	-2 602 €	22 €	-100,85%
<b>Résultat financier (b2) = (4) - (5)</b>	51 319 €	-22 €	-100,04%
<b>Résultat courant avant impôts = (a) + (b1) + (b2)</b>	<b>-549 211 €</b>	<b>659 909 €</b>	<b>-220,16%</b>
Produits exceptionnels (6)	5 514 €	930 428 €	100,00%
Charges exceptionnelles (7)	8 104 €	963 839 €	11793,58%
<b>Résultat exceptionnel (c) = (6) - (7)</b>	<b>-2 590 €</b>	<b>-33 411 €</b>	1189,99%
<b>Impôts sur les bénéfices (d)</b>			
<b>Résultat net = (a) + (b) + (c) - (d)</b>	<b>-551 801 €</b>	<b>626 498 €</b>	<b>-213,54%</b>

**Conclusion** – au vu des éléments énoncés, il est demandé à la Commission de prendre acte du rapport annuel d'activité 2021 du délégataire du réseau des Bus de l'Etang.