

**Exploitation du réseau Salon Etang Côte Bleue de la Métropole Aix-Marseille-Provence de la Métropole Aix-Marseille-Provence**

**Société Transdev Alpilles Berre Méditerranée**

**Présentation à la CCSPL du rapport annuel d'activité 2021 du concessionnaire**

## **PRÉSENTATION DE LA DSP**

En application de l'article L5217-2 du code général des collectivités territoriales (CGCT), la Métropole Aix Marseille Provence exerce de plein droit, en lieu et place des communes situées sur son territoire, la compétence en matière d'organisation de la Mobilité et est à ce titre Autorité organisatrice de la Mobilité Durable sur son ressort territorial.

En vertu de la délibération n° MOB 010-9649/21/CM en date du 18 février 2021, la METROPOLE AIX MARSEILLE PROVENCE a confié au Groupement Momentané d'Entreprises, Transdev SA et Caisse des Dépôts et Consignations, l'exploitation des services de transports collectifs routiers, réguliers, scolaires et à la demande, ainsi que le transport de personnes à mobilité réduite du réseau « La Métropole Mobilité » sur le périmètre du réseau des bus de l'Etang, du réseau Libebus du bassin de mobilité de Salon de Provence ainsi que des communes de Carry-le-Rouet, Sausset-Les-Pins, et Châteauneuf-les-Martigues.

Une société dédiée à l'exécution du contrat de concession, dénommée TRANSDEV ALPILLES BERRE MEDITERRANEE, a été créée en conformité avec l'article 8 du contrat.

Le contrat de concession couvre une durée de 9 ans. Il est entré en vigueur le 6 juillet 2021.

Ce contrat a la particularité de regrouper plusieurs anciens contrats, principalement :

- le premier étant la Délégation de Service Public échue le 5 juillet 2021 qui couvrait le périmètre des huit communes des Bus de l'Etang,
- le second étant le marché public qui couvrait le réseau Libébus du pays Salonais, son terme étant au 31 janvier 2021.

La Date effective de mise en service de la nouvelle concession est fixée le 06 juillet 2021. Les services publics de transport sont mis en place de façon progressive jusqu'au 1er janvier 2022. Avec :

Depuis le 06 juillet 2021 :

- le réseau des Bus de l'Etang
- les lignes régulières de la Côte Bleue
- la ligne Carreize 17
- l'exploitation de la gare routière de Vitrolles Pierre Plantée
- les lignes scolaires primaires et maternelles

Depuis le jour de la rentrée scolaire de septembre 2021 :

- les lignes scolaires du réseau Libébus, celles de Châteauneuf-les-Martigues, celles du réseau Carreize du périmètre,

L'exploitation du Pôle d'Echanges Multimodal de Salon-de-Provence démarre au 19 décembre 2021. Ces mises en services progressives sont intégrées dans les annexes 1A, 1B et 3 du contrat de concession. In fine, le 1er janvier 2022 sera l'occasion de compléter le périmètre contractuel avec l'intégration des lignes régulières du réseau Libébus.

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

Le contrat prévoit l'exploitation des services de transport, la gestion du mobilier affecté à ces derniers, la gestion des boutiques et également celles des parkings relais et pôles d'échanges. Il porte également une démarche et développe une stratégie commerciale à l'attention des usagers.

En outre, le délégataire prend à sa charge la réalisation du programme d'investissements en termes de véhicules par le biais d'une convention tripartite avec la Banque Postale. Ces biens constituent des biens de retour.

Le contrat prévoit également la construction d'un dépôt neuf sur Salon de Provence.

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 et le Pôle d'Echanges de Salon de Provence.

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**

Le Concessionnaire exécute le service à ses risques et périls, qu'il s'agisse des recettes ou des charges, dans les conditions prévues par le contrat.

Le Concessionnaire encaisse les recettes commerciales issues de la vente des titres, ainsi que les recettes annexes, et en reverse le montant à l'Autorité Concédante ; il garantit contractuellement le montant de recettes revenant à l'Autorité Concédante tel que défini à l'Article 50.1.

En contrepartie de l'exploitation du service, le Concessionnaire perçoit un forfait de charges de l'Autorité concédante tel que défini à l'Article 53 de la présente concession.

Il assume :

- le risque d'exploitation dans la mesure où il est rémunéré sur la base d'un forfait de charges
- le risque commercial dans la mesure où il s'engage sur un niveau de recettes.

En outre, le Concessionnaire s'engage sur des objectifs de fréquentation (article 51), de qualité de service (article 20) et de fraude (article 41). En cas de gain de productivité lors de l'exécution du contrat, un partage des gains est prévu (article 56).

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

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

Le démarrage du contrat le 6 juillet 2021 est marqué par :

- La création d'une nouvelle marque de mobilité pour délimiter le nouveau périmètre des 32 communes
- La restructuration du réseau sur la commune de Vitrolles avec la création des lignes 18 et 20
- La poursuite de la crise sanitaire
- Et un nouveau phénomène post covid : La pénurie de conducteurs

Depuis 2020, la pandémie de la Covid-19 frappe l'activité des transports, avec des conséquences importantes sur l'exploitation au quotidien et des adaptations régulières.

En effet, malgré l'apparition de nouveaux variants en 2021, le rythme de vaccination ont permis d'entrevoir enfin une reprise d'activité. Cependant, les conséquences sont notables avec la baisse très significative de la fréquentation et donc des recettes de trafic. Le dispositif du télétravail, a aggravé la chute de fréquentation dans les transports en commun, et particulièrement au niveau du réseau. Les actifs ont changé leurs habitudes de déplacement.

Ainsi, le lancement de la nouvelle concession Salon Etang Côte Bleue est marqué par un climat sociétal

complexe. La pénurie de conducteurs particulièrement prégnante chez le sous-traitant Transdev Bouches du Rhône et les mouvements de grèves ont conduit à déployer plusieurs Plan de Transport Adapté [PTA]. Dans ce contexte, le réseau Salon Etang Côte Bleue doit [re]conquérir ses clients, les rassurer à utiliser un service transport en commun sûr, performant, moderne, et garantir une qualité de service optimale pour ses clients voyageurs.

## 2– Principaux résultats de l'année 2021

<p><b>Offre</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 1 ligne de BHNS ZENIBUS (Plan Campagne le dimanche)</li> <li>• 1 ligne Lebus+13 qui dessert l'aéroport, la gare SNCF de Vitrolles et Airbus 7j/7, 365j/365</li> <li>• 17 lignes régulières dont 2 lignes LeCar qui desservent 10 communes</li> <li>• 8 secteurs de Bus à la demande</li> <li>• 1 service de Bus à la demande Personnes à Mobilité Réduite</li> <li>• 1 bus Pro desservant les zones d'activités de Vitrolles</li> <li>• 60 circuits scolaires qui desservent 32 communes</li> </ul>	<p><b>2 173 575 kms commerciaux</b> dont :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 1 854 287, 19 km parcourus pour les lignes régulières</li> <li>- 117 273 km parcourus par le TAD et TAD PMR</li> <li>- 15 671 km par le service LeBus Pro</li> <li>- 202 015,13 km par les services scolaires</li> </ul> <p>Déviations : 5 328,6 kms</p> <p>Tours sautés : 123 765,67 kms dont 53 034,72 kms sont liés à un Plan de Transport Adapté (PTA). On distingue 25 399,61 kms liés à la grève TABM et 21 746,10 kms liés à la pénurie de conducteurs. Ce PTA a déstabilisé l'organisation qui a induit des erreurs de planification (2,34% des kms non effectués)</p>	<p>Le parc de véhicules vieillissants a engendré un nombre important de pannes (2,3% des services non effectués et ce malgré une offre réduite et des véhicules disponibles par conséquent.</p>
<p><b>Fréquentation</b></p>	<p><b>1 137 684 voyages</b></p> <p>822 308 voyages ont été effectués sur les lignes urbaines</p> <p>La ligne Zenibus représente 44,73 % des voyageurs transportés</p>	<p>Titres utilisés :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 52% abonnés</li> <li>- 48% occasionnels</li> </ul> <p>790 078 validations avec le Pass Scolaire Métropolitain [sans RTM] 6 041 Pass Scolaire Métropolitain [avec RTM]</p>	<p>4,16 voyageurs par course en moyenne sur les lignes régulières, 4,52 pour les lignes interurbaines et 1,21 pour le TAD</p> <p>0,79 Voyageurs/km</p>
<p><b>Moyens</b></p>	<p>189 véhicules dont 85 chez TABM et 104 pour son sous-traitant</p>	<p>Age moyen du parc 7 ans et 1 mois (reprise des anciens véhicules)</p>	<p>40% des véhicules sont affectés à l'urbain</p>

	<p>Transdev Bouches du Rhône.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 227 conducteurs dont 152 chez TABM et 75 TBR</li> <li>- 16 contrôleurs</li> <li>- 9 pour l'Atelier</li> <li>- 8 hôtesses</li> <li>- 23 personnels administratifs</li> </ul> <p>Effectif total : 214 salariés (Hors sous-traitance) et 283 au total</p>	<p>en attente de leur renouvellement)</p> <p>Taux de panne des véhicules pour 100 000 kms s'élève à 10,56.</p>	<p>51% affectés aux circuits scolaires (principalement des autocars)</p> <p>Le taux d'absentéisme s'élève à 14,46%</p> <p>Le Turn over s'élève à 16,17%</p>
<b>Marketing</b>	<p>Budget prévu : 602 871 €</p> <p>Budget consommé : 570 135,17 euros</p> <p>Un enjeu de créer une nouvelle identité correspondant au nouveau périmètre, déclinée sur chaque support (physique ou numérique).</p>	<p>Répartition du budget marketing par thématique</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Dispositif de vente et d'information Théorique : 450 030 € Consommée : 420 766,71 €</li> <li>- Plan d'actions commerciales et marketing Théorique : 110 500 € Consommé : 106 259, 76 €</li> <li>- Plan des études et enquêtes Théorique : 42 341 € Consommé : 43 109 €</li> </ul>	<p>Un chiffre anormalement élevé de 1161 réclamations sur la période du 6 juillet au 31-décembre 2021, conséquence des nombreux dysfonctionnements en matière de production en ce début de contrat.</p> <p>Un pic de 725 réclamations atteint sur le mois de septembre.</p> <p>Le nombre mensuel moyen de réclamations– pour l'année 2021 – est de 193 réclamations. Si nous retirons des réclamations du mois de Septembre, mois au cours duquel le réseau a subi de « plein fouet » la pénurie de conducteurs, la moyenne s'établit à 87 réclamations par mois.</p> <p>Les lignes qui enregistrent le plus de réclamations sur le second semestre 2021 sont les lignes scolaires avec 325 réclamations (28%), puis la ligne Lebus+13 et le ZENIBUS avec respectivement 119 et 112 réclamations [10.25 et 9.65%].</p>
<b>Qualité</b>	<p>L'année 2021 vise à établir les éléments de référence de la démarche Qualité. Le Bonus/Malus n'est pas activé.</p> <p>Il le sera à compter de janvier 2022 et le plan de contrôle sera établi selon la fréquentation observée par ligne et du nombre de courses effectuées par j / type.</p>	<p>Le suivi du réseau est réalisé par des contrôles contradictoire / contrôles par Clients Mystères (société SPLAB, mandaté par la Métropole Aix Marseille Provence)</p>	<p>Déploiement en parallèle des processus groupe au vu de la triple certification ISO 9001,14001 &amp; 45001</p>

<b>Fraude</b>	Taux fraude apparent : 3,24% Taux contrôle : 3,9% 43 contrôles combinés avec les forces de l'ordre	43 623 personnes contrôlées	1 531 PV dressés  Taux de recouvrement des amendes : 41,78% pour un montant de 15 605€
---------------	--	-----------------------------	--

### 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 ;
- le contrat 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 2021 (6 mois)
<b>Offre Kilométrage</b>	2 173 575 kms
<b>Fréquentation</b>	1 137 684 voyages
<b>Moyens</b>	189 véhicules 214 salariés (Hors sous-traitance)
<b>Age moyen du parc</b>	7 ans et 1 mois
<b>Marketing</b>	
<b>Budget marketing</b>	570 135 €
<b>NB réclamations</b>	1161 réclamations
<b>Recettes trafic</b>	663 474€ HT recettes de trafic, à noter que 45% des recettes sont réalisées à bord.  53 667€ de recettes supplémentaires ont été intégrées dans les recettes globales. Ce montant correspond aux recettes versées dans l'ancien coffre de la société Autobus de l'Etang qui n'était pas rattaché au nouveau compte bancaire de TABM.  Cela se justifie part : - L'intégration de la nouvelle billettique Conduent/Atlas - Maintien de l'utilisation de la billettique VIX ERG en simultané avec Conduent/Atlas  De ce fait, en raison de ces éléments, la distinction des recettes n'a pas pu s'effectuer et la répercussion des recettes a été effectuée dans le cadre du nouveau contrat pour un montant global de 713 891€.
<b>Financier – Valeurs 2020</b>	
<b>Forfait de charges</b> (versé à l'exploitant)	<b>13 883 300 €</b>
<b>Recettes Forfaitaires</b> (assurées pour la Métropole)	<b>1 393 497 €</b>

#### 4- Equilibres financiers

<b>TRANSDEV ALPILLES BERRE MEDITERRANEE (Montants en €)</b>	<b>2021</b>
Chiffre d'Affaires (hors produits d'exploitation) (1)	13 056 021 €
Autres produits d'exploitation (2)	1 549 953 €
→ dont subvention d'équilibre versée par la Métropole	-12 056 €
Charges d'exploitation (3)	14 805 516 €
→ dont redevance versée à la Métropole	0 €
<b>Résultat d'exploitation (a) = (1) + (2) - (3)</b>	<b>-199 542 €</b>
<b>Bénéfice attribué (b1)</b>	<b>0 €</b>
Produits financiers (4)	0 €
Charges financières (5)	11 378 €
<b>Résultat financier (b2) = (4) - (5)</b>	<b>-11 378 €</b>
<b>Résultat courant avant impôts = (a) + (b1) + (b2)</b>	<b>-210 920 €</b>
Produits exceptionnels (6)	7 277 €
Charges exceptionnelles (7)	36 113 €
<b>Résultat exceptionnel (c) = (6) - (7)</b>	<b>-28 836 €</b>
<b>Impôts sur les bénéfices (d)</b>	
<b>Résultat net = (a) + (b) + (c) - (d)</b>	<b>-239 756 €</b>

Dans le cadre de la pénurie conducteurs Transdev Alpilles Berre Méditerranée a mis en place un PTA. Cependant malgré la baisse de l'offre kilomètre, la société a fait appel à de l'intérim conducteurs pour combler le manque d'effectif.

Pour faire face également à la pénurie de mécaniciens et aux pannes matériels Transdev Alpilles Berre Méditerranée a eu recours à de l'intérim mécanicien.

Les charges de personnel ont donc évolué d'environ +15%.

L'entretien du matériel a engendré des dépenses supplémentaires de l'ordre de +10%. Ces pannes véhicules ont engendré des tours sautés, qui ont généré une baisse de chiffre d'affaires et des pénalités. Le résultat avant impôts est donc directement impacté par tous ces événements, et explique le niveau de pertes enregistré.

*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 Salon Etang Côte Bleue.