

# 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 2022 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 2022 PRESENTE PAR LE CONCESSIONNAIRE**

### **1 – Faits marquants de l'année 2022 :**

L'année 2022 a été marquée par l'intégration au 1er janvier 2022, de l'ex-réseau Libébus de Salon de Provence et des communes environnantes, portant à 32 le nombre de communes desservies par le réseau salon Etang Côte Bleue et couvrant une population de près de 289 000 habitants.

Cette extension de réseau s'est accompagnée de :

- L'intégration du réseau ex Libébus avec celle de l'ensemble des salariés ex -Keolis, soit plus 70 salariés « urbains » et l'arrivée de 22 bus urbanway GNV pour le réseau salonais, mais aussi 22 autocars GNV pour les lignes péri-urbaines et Lecar du pays salonais, 3 cars thermiques pour la ligne 19, 8 autocars scolaires complémentaires et 7 minibus TAD et TAD PMR
- Le COVID continuant à impacter le réseau tout au long du 1er trimestre 2022.
- En février 2022, la guerre en Ukraine a engendré une flambée des prix de l'énergie, avec en particulier celui du GNV

En matière d'exploitation, il faut noter l'arrivée en mars 2022 de 27 nouveaux véhicules moyens bus Urbanway GNV avant même que la station GNV de l'Anjoly ne soit livrée, ce afin de pallier les pannes matérielles des véhicules vieillissants de la précédente DSP des Bus de l'Etang.

Par ailleurs, les travaux d'aménagement de la boutique lab, concept qui préfigure les futures boutiques de la Métropole Mobilité, ont été engagés à la gare routière de Vitrolles Pierre Plantée, mise en service le 16 mai 2022 et inaugurée le 22 juin.

Sur un plan commercial, l'équipement de tous les véhicules BHNS Créalis affectés sur les lignes le bus+13 (Pierre Plantée – Aéroport via la gare VAMP) et Zenibus ainsi que la ligne 17/19 (Salon de Provence – Aéroport), de l'open paiement à compter du lundi 23 Mai 2022 ainsi que l'extension de l'openpaiement sur l'ensemble des lignes de bus à compter du 1er octobre 2022 apportent un nouvel outil facilitant l'accès avec une simple carte bleue. Il accompagne utilement la restructuration de l'offre de mobilité de la Zone Salon à compter du 29 août 2022.

Enfin, la mise en service de caméras piétons pour la brigade SAFE Contrôle et les travaux de sécurisation du PEM de Salon en fin d'année participent au bon maintien du climat serein caractéristique du réseau.

## 2– Principaux résultats de l'année 2022

<p><b>Offre</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Le réseau :</li> <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>•24 lignes urbaines dont le BHNS et LeBus+13</li> <li>•6 lignes Interurbaines dont La Ligne LeCar 17 &amp; 19 (Salon de Provence – Aéroport)</li> <li>•17 secteurs de Bus à la demande</li> <li>•2 services de Bus à la demande Personnes à Mobilité Réduite</li> <li>•1 Navette Zone d'Activité desservant la ZI de Vitrolles</li> <li>•62 circuits scolaires qui desservent 32 communes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Un total de 7 546 015,43 kilomètres parcourus dont :</li> <li>•4 130 668,72 km parcourus pour les lignes urbaines</li> <li>•775 990,98 km parcourus Lignes périurbaines</li> <li>•1 245 750,31 km parcourus pour les Lignes Interurbaines</li> <li>•506 932,57 km parcourus par le TAD et TAD PMR</li> <li>•37 900,61 km par le service LeBus Pro</li> <li>•848 701,29 km parcourus par les services scolaires</li> </ul>	<p>Déviations : 8 485,53 kilomètres positifs</p> <p>Tours sautés : 61 530,90 kilomètres dont 53 677,71 liés à un Plan de transport Adapté [PTA]</p> <p>Pour pallier le parc vieillissant, les pannes matérielles des ex-véhicules Autobus de l'étang induisant tours sautés et pénalités, sur le dépôt de l'Anjoly à Vitrolles – Zone Etang : location de 10 véhicules d'occasion auprès de confrères transporteurs.</p>
<p><b>Fréquentation</b></p>	<p><b>5 244 894 voyages sur le réseau</b></p> <p>56 225 voyages ont été effectuée avec l'Openpayment</p>	<p>3 956 781 voyages ont été effectués sur des lignes urbaines.</p> <p>La ligne Zenibus représente 26,26 % des voyageurs transportés</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•2 560 930 validations avec le Pass Scolaire Métropolitain [sans RTM]</li> </ul>	<p>Les ratios Voyageurs /Course et Voyageurs /Kilomètre s'établissement respectivement à hauteur de 6,2 et 0,65.</p>

		<p>•17 482 Pass Scolaire Métropolitain [avec RTM]</p> <p>Titres utilisés : - 65% abonnés - 35% occasionnels</p>	
<b>Moyens</b>	<p>268 Véhicules 103 véhicules affectés chez Transdev Alpilles Berre Méditerranée, 163 chez Transdev Bouches-du-Rhône.</p> <p>310 agents chez Transdev AlpillesMéditerranée :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 220 conducteurs</li> <li>• 18 contrôleurs</li> <li>• Administratif (51)</li> <li>• Atelier (10)</li> <li>• Hôtesse (11)</li> </ul> <p>auxquels on ajoute les 195 conducteurs de Transdev Bouches du Rhône</p>	<p>Age moyen du parc 1an et 3 mois</p> <p>Sur les dépôts de la Gandonne à Salon de Provence et Lançon-Provence pour le réseau – Zone Salon, mise en service dès janvier 2022 d'un parc entièrement neuf (67 véhicules GNV).</p> <p>A Vitrolles, 27 Midibus « Urbanway » GNV de marque IVECO ont intégré en avance le parc (mars 2022 au lieu du mois d'Aout 22).</p> <p>TABM a souhaité en parallèle, afin de faire face à la pénurie de mécaniciens qui a impacté fortement le fonctionnement de nos ateliers, faire appel à du personnel technique étranger durant près de 6 mois et souscrire dès réception des contrats de Full maintenance avec les constructeurs IVECO et KARSAN.</p>	<p>Taux de panne en ligne : 0,55%</p> <p>Le taux d'absentéisme s'élève à 18,71% (contre 14,46% en 2021)</p> <p>Le Turn over s'élève à 4,69%.</p>
<b>Marketing</b>	<p>Budget marketing théorique :</p> <p>941 681,50 €</p> <p>Budget marketing consommé :</p> <p>907 985,87 euros</p>	<p>Répartition du budget marketing par thématique</p> <p>Dispositif de vente et d'information Théorique : 539 637,50 € Consommé : 523 302,16 €</p> <p>Plan d'actions commerciales et marketing Théorique : 329 000 € Consommé : 320 985,71 €</p> <p>Plan des études et enquêtes Théorique : 73 044,00 € Consommé : 63 698,00 €</p>	<p>Réclamations 1345 enregistrées sur la période du 1er janvier au 31 décembre 2022, avec un pic de 287 réclamations atteint sur le mois de septembre.</p> <p>L'augmentation du nombre de réclamations en septembre est étroitement liée à la restructuration de la zone Salon.</p> <p>Toutefois, en 2022 nous comptabilisons en moyenne 112 dossiers de réclamations par mois ; en très net recul de -42 % par rapport à 2021.</p>
<b>Qualité</b>	<p>Le réseau est supervisé par la société SPLAB, mandaté par la Métropole Aix Marseille</p>	<p>L'article 10 de l'avenant 1 et l'annexe 33 « Modalité de contrôle de la qualité » apportent des précisions sur les modalités de contrôle, outils de</p>	<p>Le suivi du réseau est réalisé par des contrôles contradictoire / contrôles par</p>

		<p>mesure et ajustent le nombre de mesures mises en œuvre en matière de démarche qualité sur les items suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Intermodalité (mesures réduites à 9/sem)</li> <li>-Information sur les correspondances (mesures réduites à 9/sem)</li> <li>-Information sonore et visuelle aux BIV des stations Zenibus (mesures augmenté à 21/ sem)</li> <li>-Niveau d'offre (passage au +1% -1 % du tunnel)</li> <li>-Régularité (ajout des 3 navettes gratuites de la zone Salon)</li> <li>-Information par site internet (mesures réduit à 9/sem)</li> <li>-Disponibilité du système de vidéosurveillance (mesures augmenté à 51/tri)</li> </ul>	<p>Clients Mystères (société SPLAB, mandaté par la Métropole Aix Marseille Provence)</p> <p>Bonus/Malus : +58 308 euros</p> <p>L'intéressement est appliqué dès l'année 2022 pour tous les indicateurs sauf les items neutralisés :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Annonce sonore et visuel</li> <li>- Propreté extérieure</li> </ul> <p>Déploiement en parallèle des processus groupe au vu de la triple certification ISO 9001, 14001 &amp; 45001</p>
<b>Fraude</b>	<p>Taux de contrôle sur les courses 2,85 %</p> <p>Taux de contrôle sur la fréquentation 3,73 %</p> <p>Taux de fraude constaté 2,23 %</p> <p>Taux de fraude constaté 2,23 %. (A rapprocher des enquêtes fraude diligentées par la Métropole à hauteur de 3,3% pour Ex Libébus et 15,6% pour ex BEB).</p> <p>Taux de contrôles combinés avec les forces de l'ordre 3,88 %</p>	183 447 personnes contrôlées	<p>Nombres de PV établis 4061</p> <p>Taux de recouvrement 48,63%</p> <p>Recettes encaissées 43 625,00 €</p>

### 3- Comparatif chiffres-clés 2021/2022

La comparaison des chiffres est complexe à deux titres notamment :

- l'année 2021 est établie sur 6 mois
- Les deux années sont peu comparables avec l'intégration progressive des réseaux Bus de l'Etang, les scolaires puis le réseau Libébus, finalement restructuré en septembre 2022 (5 372 440 Kms supplémentaires, 4 107 210 Voyages, 100 conducteurs de plus (Hors sous-traitance).

	Année 2022
Offre Kilométrage	7 546 015 Kms
Fréquentation	1 137 684 voyages
Moyens	268 véhicules 310 salariés (Hors sous-traitance)
Age moyen du parc	1 an et 3 mois
Marketing	941 681 €
Budget marketing	1345 réclamations
NB réclamations	
Recettes trafic	2 777 113,7€ HT recettes de trafic, à noter que 37% des recettes sont faites à bord.  Premières recettes avec le dispositif d'Open payment avec près de 67K€
Financier – convention Valeurs 2020	
Forfait de charges (versé à l'exploitant)	40 396 550 €
Recettes forfaitaires (assurées pour la Métropole)	3 756 719 €

### 4- Equilibres financiers

TRANSDEV ALPILLES BERRE MEDITERRANEE (Montants en €)	2021	2022	Variation
Chiffre d'Affaires (hors produits d'exploitation) (1)	13 056 021 €	42 465 706 €	225,26%
Autres produits d'exploitation (2)	1 549 953 €	977 238 €	-36,95%
→ dont subvention d'équilibre versée par la Métropole	-12 056 €	111 071 €	-1021,29%
Charges d'exploitation (3)	14 805 516 €	47 124 144 €	218,29%
→ dont redevance versée à la Métropole	0 €	0 €	
<b>Résultat d'exploitation (a) = (1) + (2) - (3)</b>	<b>-199 542 €</b>	<b>-3 681 200 €</b>	1744,82%
<b>Bénéfice attribué (b1)</b>	<b>0 €</b>	<b>0 €</b>	
Produits financiers (4)	0 €	4 161 €	#DIV/0!
Charges financières (5)	11 378 €	109 595 €	863,22%
<b>Résultat financier (b2) = (4) - (5)</b>	<b>-11 378 €</b>	<b>-105 434 €</b>	826,65%
<b>Résultat courant avant impôts = (a) + (b1) + (b2)</b>	<b>-210 920 €</b>	<b>-3 786 634 €</b>	<b>1695,29%</b>
Produits exceptionnels (6)	7 277 €	1 494 904 €	100,00%
Charges exceptionnelles (7)	36 113 €	2 268 060 €	6180,45%
<b>Résultat exceptionnel (c) = (6) - (7)</b>	<b>-28 836 €</b>	<b>-773 156 €</b>	2581,22%
<b>Impôts sur les bénéfices (d)</b>			
<b>Résultat net = (a) + (b) + (c) - (d)</b>	<b>-239 756 €</b>	<b>-4 559 790 €</b>	<b>1801,85%</b>

Le résultat avant impôts a été

directement impacté par une série d'évènements dans la continuité de l'année 2021, et explique le niveau de pertes enregistré.

En 2022, Transdev Alpilles Berre Méditerranée a poursuivi le plan de transport adapté dû à la pénurie de conducteurs qui a été mis en place en 2021. Il a pris fin à la rentrée des vacances de printemps. Il a de nouveau été déclenché pendant la période d'été. Comme en 2021, malgré la baisse de l'offre kilométrique, la société a fait appel à de l'intérim conducteurs pour combler le manque d'effectif. Les charges de personnel de conduite ont donc évolué +12%.

De la même manière, 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 sur les 3 premiers trimestres ce qui a engendré un surcoût sur la masse salariale de plus de 20%.

Le poste Entretien matériel roulant est en évolution principalement lié aux pannes véhicules et aux coûts de sortie des anciens véhicules. Dans la foulée, le poste Amortissements des véhicules est également en évolution avec l'impact de la moins-value de cession à la suite de la vente des Créalis (631K), des loyers des véhicules supplémentaires pour faire face aux pannes et des loyers supplémentaires liés au décalage dans le temps de la sortie des anciens véhicules.

L'année 2022 est marquée par la crise Ukrainienne et la hausse très forte des coûts de l'énergie, principalement du GNV et qui n'est pas compensée par l'application de la formule d'indexation. Ainsi, le poste énergie a augmenté de 700K€.

Enfin, les recettes issues de la vente des titres de transport à bord et dans les boutiques n'ont pas atteint l'engagement des recettes commerciales, principalement par :

- La non-harmonisation de la gamme tarifaire qui était prévue dans l'offre finale
- La baisse de la fréquentation qui est toujours sous l'impact du COVID
- L'offre de transport qui n'a pas été complète sur le début d'année.

*Conclusion* – au vu des éléments énoncés, il est demandé à la Commission de prendre acte du rapport annuel d'activité 2022 du délégataire du réseau Salon Etang Côte Bleue.