

RAPPORT ANNUEL DU CONCESSIONNAIRE 2023



SOMMAIRE

1/ LES ELEMENTS GENERAUX	7
1. LES ELEMENTS GENERAUX	8
1.1 Rappel des caractéristiques du contrat	8
1.2 Périmètre du service délégué	9
1.3 Les chiffres clés pour l'exercice 2023	10
1.4 Synthèse de l'exercice 2023	10
<i>Les principaux faits marquants.....</i>	<i>10</i>
1.5 Tableau de bord	12
2/ L'OFFRE DE TRANSPORT.....	15
2. L'OFFRE DE TRANSPORT.....	16
2.1 Le réseau	16
2.2 Adaptation de l'offre	17
A. Les services réguliers.....	17
B. La rentrée scolaire 2023/24	17
C. Le transport à la demande.....	18
2.3 L'offre non réalisée	18
2.4 Etat des kilomètres propres et sous-traités.....	20
2.5 Synthèse de la production kilométrique par activité	20
A. Les lignes urbaines	20
B. Les lignes périurbaines.....	21
C. Les lignes interurbaines.....	22
D. Les lignes scolaires	22
2.6 Le Transport à la Demande.....	24
2.7 Synthèse de l'offre de transport	26
3/ LA DEMANDE DE TRANSPORT	28
3 LA DEMANDE DE TRANSPORT.....	29
3.1 Synthèse de la fréquentation	29
3.2 Récapitulatif de la fréquentation	30
3.3 Le top 10 des lignes du réseau.....	31
3.4 Synthèse de la fréquentation des lignes urbaines	31
<i>Zone Etang.....</i>	<i>32</i>
<i>Zone Salon.....</i>	<i>32</i>
3.5 Synthèse de la fréquentation des lignes périurbaines	33
3.6 Synthèse de la fréquentation des lignes interurbaines	34
3.7 Synthèse de la fréquentation des circuits scolaires	35
<i>Zone Etang & Côte Bleue.....</i>	<i>35</i>
<i>Zone Salon.....</i>	<i>36</i>
3.8 Synthèse de la fréquentation du Transport à la Demande	38
3.9 La fréquentation par titre et le profil de clientèle	39
3.10 Les ratios d'exploitation.....	40
3.11 Bilan de la fréquentation.....	42
4/LE SOCIAL	43
4 LE SOCIAL.....	44
4.1 Les chiffres clés	44

4.2	Formation du personnel	45
4.3	L'insertion sociale et professionnelle	45
4.4	La démarche de recrutement	45
4.5	La favorisation de la qualité de vie au travail (QVT)	45
4.6	L'absentéisme	46
4.7	Les relations sociales	46
5/	LE PARC.....	47
5.	LE PARC	48
5.1	Synthèse du Parc	48
5.2	La gestion du parc de véhicules et des équipements	49
5.3	La gestion des sinistres	51
5.4	Taux de disponibilité du matériel roulant	52
5.5	Taux de panne en ligne	53
6/	L'EXPLOITATION DES PEM ET P+R	54
6.	L'EXPLOITATION DES PEM ET P+R.....	55
6.1	Rappel des caractéristiques du contrat de Délégation de Service Public sous-traité à MOBILINK filiale Transdev	55
6.2	Les faits marquants de l'année 2023.....	55
6.3	Présentation des résultats pour la Gare Routière Pierre Plantée de Vitrolles	55
6.3.1	Mission de sécurisation	55
	<i>Infractions au règlement d'exploitation usagers.....</i>	<i>56</i>
6.3.2	Mission d'entretien, de maintenance et de réparation des équipements.....	59
6.3.3	Mission mouvements	60
6.3.4	Les fluides.....	63
6.3.5	Les éléments financiers.....	64
6.4	Présentation des résultats pour le Pôle d'Echanges Multimodal Aire de Crau de Salon de Provence (PEM).....	65
	<i>Mission de sécurisation.....</i>	<i>65</i>
	<i>Mission d'entretien, de maintenance et réparation des équipements</i>	<i>66</i>
	<i>Maintenance périodique et obligatoire</i>	<i>66</i>
	<i>Maintenance curative</i>	<i>67</i>
	<i>Les fluides</i>	<i>69</i>
	<i>Mission de mouvements</i>	<i>70</i>
	<i>Les touchers de quai</i>	<i>71</i>
	<i>Les touchers de quai par AOM et réseau</i>	<i>73</i>
	<i>Les touchers de quai par lignes</i>	<i>74</i>
	<i>Temps de stationnement</i>	<i>75</i>
	<i>Les éléments financiers</i>	<i>75</i>
6.5	Mission vente et information voyageurs au sein de la Gare Routière de Vitrolles et PEM Salon de Provence	76
A.	Les ventes	76
	<i>Gare routière de Vitrolles.....</i>	<i>76</i>
	<i>Evolution des recettes boutique et DAT (Hors recettes scolaire et infractions)</i>	<i>76</i>
	<i>Evolution des recettes annexes</i>	<i>77</i>
	<i>Evolution recettes globales : Ventes boutique, DAT et recettes annexes</i>	<i>78</i>
	<i>Fréquentation</i>	<i>79</i>
	<i>PEM de Salon</i>	<i>81</i>
	<i>Evolution des recettes</i>	<i>81</i>
	<i>Fréquentation</i>	<i>82</i>
6.6	Information voyageurs et communication	83
	<i>Gare Routière de Vitrolles Pierre Plantée</i>	<i>83</i>

PEM de Salon	84
Information voyageurs et signalétique	84

7/ LA POLITIQUE MARKETING ET INFORMATION.....86

7. LA POLITIQUE MARKETING ET INFORMATION	87
7.1 Présentation de la stratégie marketing et d'information	87
7.2 La relation client par téléphone	88
A. Les indicateurs principaux de la centrale d'appels (Pôle d'Information Centralisé)	89
7.3 L'information digitale	90
A. Le site internet.....	90
B. Les réseaux sociaux.....	91
C. Les SMS	92
D. La gestion des situations perturbées	92
E. La relation client en boutique	92
F. Mesurer la satisfaction du clients voyageurs.....	93
G. Le suivi des réclamations.....	93
7.4 La conquête.....	95
A. Le Déclic Mobilité.....	96
7.5 Enquête et études	98
A. Meet the manager, un programme Transdev	98
B. Baromètre « Mon Avis citoyen » : écouter l'opinion des habitants.....	98
C. Le monitoring en continu de l'offre de mobilité : Flowly	98
D. La valorisation des flux voyageurs :	99
E. Comprendre la mobilité locale : La Radioscopie	99
F. Le baromètre de satisfaction	99
7.6 Les lancements de produits ou projets innovants.....	100
A. Mesurer la satisfaction des voyageurs à bord	100
B. Talkwalker	100
C. Emport à bord du Zenibus	100
D. Lancement de My CRM	100

8/ LES TARIFS ET RECETTES101

8. LES TARIFS ET RECETTES.....	102
8.1 Présentation de la gamme tarifaire	102
8.2 Les recettes globales et par titres.....	102
8.3 Répartition par canal de vente	103
8.4 Vente au sol – Analyse par Gamme tarifaire	104
8.5 Vente à bord – Synthèse des résultats	105
8.6 Ratio recettes par voyage (hors compensations)	106

9/ LA FRAUDE, SURETE ET SECURITE.....107

9 LA FRAUDE SURETE ET SECURITE	108
9.1 Sûreté & Sécurité	108
<i>L'équipe SAFE Contrôle</i>	<i>108</i>
9.2 Les Engagements contractuels de la Brigade SAFE Contrôle.....	109
9.3 Bilan activité Régulation - Temps réel	109
<i>Appels et communications</i>	<i>109</i>
<i>Répartition des appels entrants par centre.....</i>	<i>110</i>
<i>Répartition des appels par type</i>	<i>111</i>
<i>Compte-rendu des appels entrants</i>	<i>111</i>
9.4 Evolution du modèle d'information du service régulation	112
9.5 Rétrospective de l'année 2023 en chiffres.....	113

<i>La mission de Contrôle</i>	113
<i>Le bilan de la Fraude</i>	113
9.6 Analyse de l'activité de verbalisation	115
9.7 Méthodes et stratégies de contrôle	117
9.8 Le bilan Sûreté – Dépôts de plainte	118
9.9 Le bilan Sûreté – Déclarations ISIS	119
<i>Zone Salon</i>	120
<i>Zone Etang (avec la ligne Zenibus)</i>	121
9.10 Les actions Sûreté et Fraude	122
<i>Bilan de l'Offre Swit'ch</i>	122
<i>Sécurité Routière</i>	123
<i>Partenariat avec la mission locale</i>	124
<i>Fondation FACE</i>	124
<i>Guide des bonnes pratiques et Charte du service Safe Contrôle</i>	125
<i>Projet « Rassurer dans les transports » / UMay</i>	126
9.11 Formations	127
<i>Sensibilisation : Faire face à la violence</i>	127
<i>GAP : Groupe d'analyse de la Pratique</i>	127
9.12 Campagnes Marketing de lutte contre la fraude	127
<i>Renforcement de la sécurité des infrastructures</i>	128

10/ LA DEMARCHE QUALITE129

10 LA DÉMARCHE QUALITE	130
10.1 Présentation et synthèse des indicateurs, des pénalités et du bonus-malus lié au référentiel qualité	130
<i>Zone Etang</i>	130
<i>Zone Salon</i>	131
<i>Evolution 2022-2023 Zone Etang</i>	132
<i>Evolution 2022-2023 Zone Salon</i>	134
10.2 Critères sous le seuil de conformité et action mise en place pour rehausser l'indicateur	136
10.3 Bonus-Malus	137
<i>Synthèse des pénalités par zone et sources 2023</i>	138
<i>Présentation des indicateurs en réunions CSE</i>	140
10.4 Politique QSE	140
<i>Intégration qualité, sécurité et environnement d'un nouveau collaborateur</i>	140
10.5 Tous ensemble pour parler de sécurité	142
<i>Parcours « manœuvre »</i>	142
<i>Autodiagnostic site</i>	143
<i>Stationnement en marche arrière</i>	143
<i>Port du gilet haute visibilité sur site</i>	143
10.6 Sensibilisation alcool drogue	144
<i>GOSSEQ, et Safety Walk</i>	144
10.7 Atelier 5S	145
<i>Validation du 5S</i>	145

11/ LE SYSTEMENE DE MANAGEMENT ENVIRONNEMENTAL146

11 LE SYSTEME MANAGEMENT ENVIRONNEMENTAL	147
11.1 Le système de management environnemental	147
<i>Bilan de nos consommations énergétiques</i>	147
11.2 Projet Nature 2050	147
11.3 Triple certification ISO	148

12/ L'ANALYSE COMPTABLE, FISCALE ET FINANCIERE	150
12 L'ANALYSE COMPTABLE, FISCALE ET FINANCIERE	151
12.1 Les Faits marquants.....	151
12.2 Chiffres clés	152
<i>Programme d'investissements.....</i>	<i>155</i>
13/ ANNEXES.....	156
13 ANNEXES.....	157

1/ LES ELEMENTS GENERAUX



1. LES ELEMENTS GENERAUX

1.1 Rappel des caractéristiques du contrat



La Métropole Aix Marseille Provence a confié à la société TRANSDEV SA, auquel s'est substituée de plein droit la société TRANSDEV ALPILLES BERRE MEDITERRANEE (TABM). TABM est la société dédiée à l'exécution de la Concession de la délégation de service public du réseau « La Métropole Mobilité » : Libébus, les Bus de l'Etang et a trois communes de la Côte Bleue (Carry le Rouet, Sausset Les Pins et Châteauneuf Les Martigues) du réseau Salon Etang Côte Bleue pour une durée de 9 ans, depuis le 6 juillet 2021 jusqu'au 5 juillet 2030.

La société Transdev Alpilles Berre Méditerranée a fait l'appel à la sous-traitance de deux filiales de Transdev

- Transdev Bouches-du-Rhône pour l'exploitation des services scolaires, lignes interurbaines et de transport à la demande classique et transport à la demande PMR,
- Mobilink pour l'exploitation de boutiques, de gares routières et pôles d'échanges multimodaux.

Le rapport annuel du délégataire de Transports urbains présente un compte rendu du service délégué au titre de l'année 2023 conformément à l'annexe 35 du contrat de Délégation de Service Public.

Le rapport annuel a pour objectif de faciliter la compréhension des comptes de résultat d'exploitation et des données patrimoniales, du compte-rendu technique et de l'analyse de la qualité du service rendu.

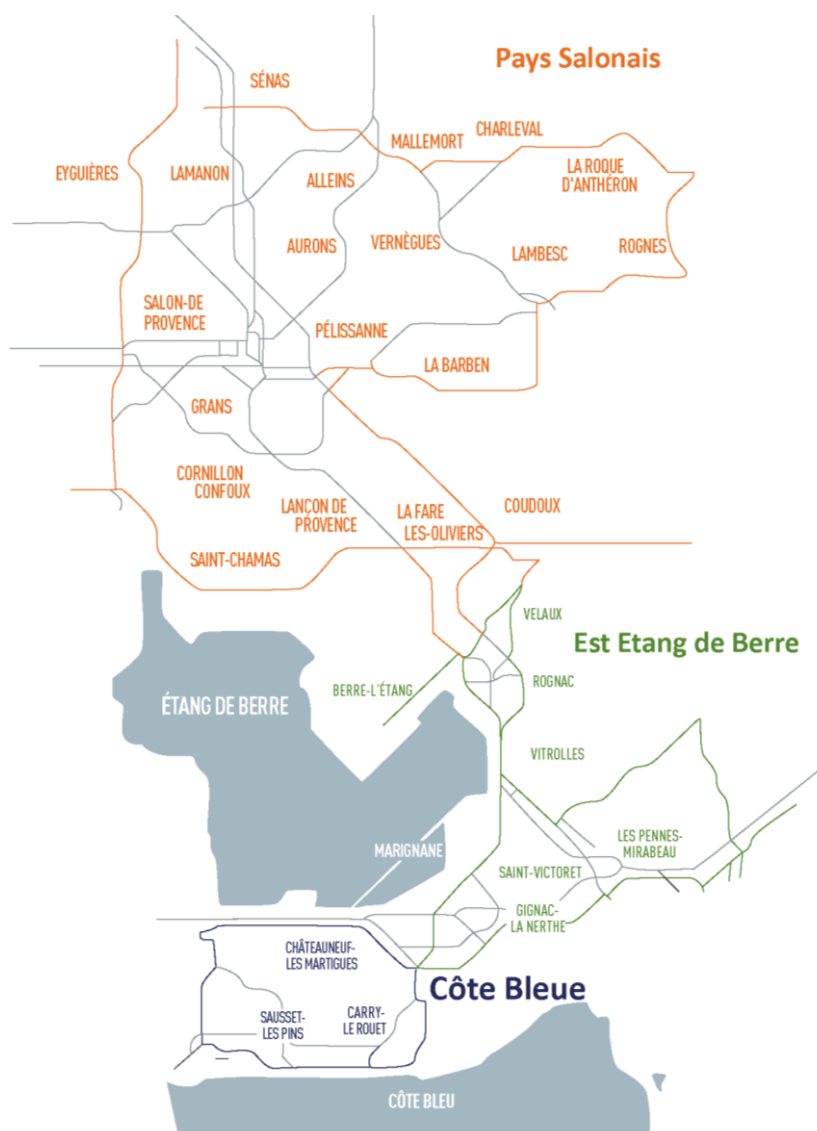
Il comprend des éléments comptables et financiers relatifs au service délégué, ainsi qu'une analyse quantitative et qualitative du service réalisé.



1.2 Périmètre du service délégué

Depuis le 6 juillet 2021, la concession a connu plusieurs évolutions avec l'incorporation de 2 territoires et 3 communes sur la Côte Bleue : Libebus, réseau des Bus de l'Etang ainsi que les communes de Carry-le-Rouet, Sausset-les-Pins et Châteauneuf les Martigues.

Le réseau Salon Etang Côte Bleue, de la Métropole Mobilité assure la desserte de 32 communes, plus de 339 000 habitants sur un territoire de 854 kilomètres carrés.

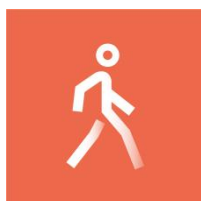


1.3 Les chiffres clés pour l'exercice 2023



7 655 498,16

Kilomètres commerciaux parcourus, toutes activités confondues



6 058 950

Fréquentation enregistrées sur le réseau de transport en commun



262

Véhicules engagés pour réaliser l'ensemble des services commerciaux



324

Personnel engagé dans la production des différents services lié au réseau de transport en commun



4 659

Emission d'un procès verbal à un voyageur en situation irrégulière

1.4 Synthèse de l'exercice 2023

Après une année 2022, marqué par l'intégration de l'ancien réseau de transport en commun, ex-Libebus, l'année 2023 s'amorce donc avec des perspectives d'une année de stabilisation et d'une exploitation globale du réseau Salon Etang Côte Bleue.

Les principaux faits marquants

Le démarrage des travaux du dépôt de Salon-de-Provence

La modernisation et réhabilitation des installations du dépôt de Salon-de-Provence, Boulevard Ventadour, a vu démarrer les travaux début 2023. Une infrastructure complète dédiée à la maintenance et à la gestion de la flotte de bus. Il abritera notamment des bureaux, des vestiaires, une salle de repos, une salle de supervision, ainsi qu'un atelier équipé pour l'entretien et le remisage des véhicules. Ce site est également doté d'installations modernes pour le nettoyage extérieur et intérieur des bus. Ces travaux permettront d'accompagner la transition énergétique permettant de faire un pas de plus vers une mobilité plus durable.

Le vol des pots catalytiques à Salon de Provence

Un acte de malveillance inédit et spectaculaire a sévi le bon fonctionnement du réseau urbain, périurbain et interurbain. 28 pots ont été volés dont 17 sur des bus du réseau de ville et 11 sur des cars. Grâce à la force du groupe Transdev, un dispositif extraordinaire a permis le maintien d'une partie de l'offre de transport et d'engager les réparations avec son partenaire IVECO pour trouver et réparer des pots catalytiques

Les émeutes en France

Après plusieurs jours d'événements sur l'ensemble du territoire national, le réseau de transports en commun de la Métropole Aix Marseille a demandé une adaptation de ses horaires de fonctionnement pour faire face à la situation. Pendant 6 jours, le réseau Salon Etang Côte Bleue a donc réduit face à cette situation exceptionnelle l'amplitude de son offre de transport selon les consignes de la Préfecture de Marseille.

Le mouvement social de Transdev Bouches du Rhône

Pendant 2 jours, plusieurs services ont été impactés par cet événement, notamment les circuits scolaires et deux lignes régulières ou plusieurs services n'ont pas pu être réalisés. Dans ce contexte de rentrée scolaire, la fréquentation et l'usage de nos différents services ont été fortement perturbés.

La pénurie de main d'œuvre (conducteurs)

Les dernières années, marquées par la pandémie de Covid et l'inflation des prix à la consommation n'ont pas épargné le secteur de la Mobilité.

Pour tenir compte de ces difficultés, le réseau s'adapte à l'effectif présent et applique différents Plans de Transport Adapté pour tenir compte de cette difficulté de recrutement de personnel de conduite.

Plusieurs services ont fait l'objet de cette mesure afin de garantir une qualité de service auprès de nos voyageurs.

1.5 Tableau de bord

OFFRE	FREQUENTATION	MOYENS	MARKETING	QUALITE	FRAUDE
Le réseau : 1 ligne de BHNS ZENIBUS (Plan Campagne le Dimanche) 1 ligne Lebus+13 qui dessert l'aéroport, la gare SNCF de Vitrolles et Airbus 7j/7, 365j/365 24 lignes urbaines dont le BHNS et LeBus+13 2 lignes urbaines à Salon de Provence évoluant avec le système Flex 6 lignes Interurbaines dont les lignes Car 17 & 19 (Salon de Provence – Aéroport) 16 secteurs de Bus à la demande 2 services de Bus à la demande Personnes à Mobilité Réduite 1 Navette Zone d'Activité desservant la ZI de Vitrolles et ZA des Pennes Mirabeau	6 058 950 voyages sur le réseau 195 911 voyages ont été effectués avec l'OpenPayment 4 279 867 voyages ont été effectués sur des lignes urbaines. La ligne Zenibus représente 24,41 % des voyageurs transportés 3 187 153 validations avec le Pass Scolaire Métropolitain [sans RTM] 65 162 Pass Scolaire Métropolitain [avec RTM] Profils des utilisateurs du réseau : 78% abonnés	324 agents chez Transdev Alpilles Berre Méditerranée : 241 conducteurs 18 contrôleurs 42 Administratifs 10 personnels d'Atelier 13 Hôteses auxquels on ajoute les 201 conducteurs de Transdev Bouches du Rhône Le taux d'absentéisme s'élève à 19,86% (contre 18,71% en 2022) Le turn-over s'élève à 31,31 %.	Budget marketing théorique : 944 882,00 euros Budget marketing consommé : 833 435, 26 euros Répartition du budget marketing par thématique Dispositif de vente et d'information > Théorique : 556 048,00 € > Consommé : 470 446,94 € Plan d'actions commerciales et marketing > Théorique : 200 000 € > Consommé : 198 542,40 € Plan des études et enquêtes > Théorique : 188 794,00 € > Consommé : 164 445,92 €	Le réseau est supervisé par la société SPLAB, mandatée par la Métropole Aix Marseille 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 mesure et ajustent le nombre de mesures mises en œuvre en matière de démarche qualité sur les items suivants : -Intermodalité (mesures réduites à 9/sem.) -Information sur les correspondances (mesures réduites à 9/sem.) -Information sonore et visuelle aux BIV des stations Zenibus (mesures augmentées à 21/ sem.) -Niveau d'offre (passage au +1% -1 % du tunnel) -Régularité (ajout des 3 navettes gratuites de Salon) Information par site internet (mesures réduit à 9/sem.) -Disponibilité du système de vidéosurveillance (mesures augmentées à 51/tri)	Taux de contrôle sur les courses 2,85 % Taux de contrôle sur la fréquentation 3,73 % Taux de fraude constaté 2,23 %. Enquête fraude Métropolitaine : > Zone Etang : 13,1% > Zone Salon : 4 % Soit un taux de fraude de 9,9% sur les deux zones Taux de contrôles combinés avec les forces de l'ordre 3,16 %

OFFRE	FREQUENTATION	MOYENS	MARKETING	QUALITE	FRAUDE
62 circuits scolaires qui desservent 32 communes Un total de 7 655 498,16 kilomètres parcourus Dont : 4 109 844,46 km parcourus pour les lignes urbaines 797 060,54 km parcourus les lignes périurbaines 1 225 047,63 km parcourus pour les Lignes Interurbaines 573 749,96 km parcourus par le TAD et TAD PMR 33 948,32 km par le service LeBus Pro 915 847,25 km parcourus par les services scolaires	22% occasionnels Les ratios Voyageurs /Course et Voyageurs /Kms s'établissement respectivement à hauteur de 5,8 et 0,61.	262 Véhicules engagés sur les lignes délégués à la concession dont 101 véhicules affectés chez Transdev Alpilles Berre Méditerranée, 159 chez Transdev Bouches-du-Rhône Age moyen du parc 1an et 11 mois L'année a été marquée par les vols des pots catalytiques dont Transdev Alpilles Berre Méditerranée a sur faire face en activant son réseau Transdev pour un prêt de véhicules. TABM a sollicité IVECO Monde pour obtenir dans les plus brefs délais des pots catalytiques. L'atelier a enregistré la nomination d'un nouveau responsable d'atelier pour consolider la structure maintenance Dans le cadre de la poursuite des efforts sur la partie maintenance,	Réclamations 1033 réclamations enregistrées pour l'exercice 2023 contre 1345 enregistrées sur la période du 1er janvier au 31 décembre 2022. En comparaison avec septembre 2022 et 2023, 149 réclamations ont recueillis contre 287 réclamations en 2022. Néanmoins, le pic de réclamations a été enregistré au mois de mars avec 160 réclamations liées au vol des pots catalytiques Toutefois, les réclamations sont en baisse de 23,20 %, soit 312 dossiers de réclamations en moins par rapport à 2022.	Le suivi du réseau est réalisé par des contrôles contradictoires / contrôles par Clients Mystères (société SPLAB, mandaté par la Métropole Aix Marseille Provence) Bonus/Malus : + 52 804 euros dont : 31 648 € pour la Zone Etang 21 156 € pour la Zone Salon L'intéressement est appliqué sur l'année 2023 après avoir validé 62 items sur 67 Déploiement en parallèle des processus groupeau vu de la triple certification ISO 9001,14001 & 45001	18 783 courses contrôlées 182 447 personnes contrôlées Nombres de PV établis 4 659 Taux de recouvrement 48,63% Recettes encaissées 43 625,00 €

OFFRE	FREQUENTATION	MOYENS	MARKETING	QUALITE	FRAUDE
		les contrats de Full maintenance avec les constructeurs IVECO et KARSAN ont été maintenus sur 2023			
Déviations : 12 648,62 kilomètres positifs Tours sautés : 104 592,17 kilomètres Dont 68 672,42 kilomètres liés à un Plan de transport Adapté [PTA]		Taux de panne en ligne : 1,57 % en 2023 contre 0,55 %			

2/ L'OFFRE DE TRANSPORT



2. L'OFFRE DE TRANSPORT

2.1 Le réseau

En 2023, 2ème année d'exploitation « complète », l'offre kilométrique globale a été réalisée à 98,71 % pour 7 048 009,02 kilomètres commerciaux [Hors TAD], soit un delta de - 91 975,04 kilomètres d'offre non réalisée.

Au 31 décembre 2023, l'offre de transport se compose ainsi :

- 1 Bus à Haut Niveau de Service [BHNS] le Zenibus
- 24 lignes urbaines dont
 - 19 sur la zone Etang
 - 5 sur la zone Salon
- 8 lignes périurbaines
- 5 lignes interurbaines
- 62 circuits Scolaires
- 19 secteurs en Transport à la Demande dont :
 - 8 secteurs pour la zone Etang et 7 secteurs pour la zone Salon
 - 2 services de Transport à la demande pour personnes à mobilité réduite, sur les zones Etang et Salon
 - 1 ligne virtuelle avec la ligne 247
 - 1 service dédié à la zone d'activité des Estroublans, Anjoly et l'Agavon

Indicateur	Lignes Urbaines	Lignes Périurbaines	Lignes Interurbaines	Circuits scolaires	Total
Offre théorique	4 203 223,32	797 781,74	1 224 703,97	914 275,03	7 139 984,06
Offre réalisée	4 109 844,460	797 060,54	1 225 047,63	915 385,74	7 047 987,11
Offre non réalisée	- 93 378,850	- 721,21	343,66	1 110,71	- 91 975,04
% d'Offre réalisée	97,78%	99,91%	100,03%	100,12%	98,71%
Nombre de courses théoriques	475 685	62 436	40 635	60 495	639 251
Nombre de courses réalisées	451 691	62 304	40 561	60 488	615 044
Taux d'utilisation [V/K]	1,15	0,53	0,41	0,59	
Taux d'utilisation [V/C]	7,90	5,93	10,89	7,84	

L'activité de Transport à la Demande [TAD], a produit 573 749,47 kilomètres pour la totalité des secteurs.

> Au total, l'intégralité des activités déléguées à Transdev Alpilles Berre Méditerranée pour le réseau Salon Etang Côte Bleue a permis de déployer 7 655 685,39 kilomètres commerciaux, soit une augmentation de 1,45% par rapport à 2022 pour 109 669,96 kilomètres commerciaux supplémentaires.

2.2 Adaptation de l'offre

En année 2023, 7 Ordres de Service (du n° 8 à 14) ont été convenus entre Transdev Alpilles Berre Méditerranée et la Métropole Aix Marseille Provence :

A. Les services réguliers

Pour la **zone Etang**

- Ajustements d'horaires sur les L5, 11, 13 (OS 8) en février 2023
- Ajustements des temps de parcours à compter du 28 aout 2023 sur les L3 et 3/6 et les L7, 8, 9, 10, 11 et 12 (OS 12).
- Suppression de l'arrêt Mairie Gavotte sur les lignes 1 et 2 ainsi qu'un ajustement des horaires sur la L2. Adaptations horaires sur la L5 (OS 13)

Pour la **zone Salon**

- Ajustements horaires sur les L10, 13 et 17 (OS 8)
- Ajustements horaires réseau Eté sur les L4, 6 et 2 (OS 9) et prolongation L4 jusqu'à l'arrêt Aires de la Dime
- Meeting Patrouille de France (Os 10 et 11)
- Desserte de l'arrêt 4 Chemins à Lamanon sur les L11, 13 et 86 à compter du 28 aout 2023. Reprise des temps de parcours sur les L17 e 19. Suppression de la période basse sur le L6 lecar (OS 12)
- Adaptations post-rentree 2023 : services associés L11-C510 Sénas (OS 13)
- Fonctionnement spécifique des Navettes Gratuites P+R pour les festivités de Noel (Os 14)
- Ajustements sur les C647 et 692 (OS 8)

B. La rentrée scolaire 2023/24

Pour la **zone Etang**

- Refonte du C637 et ajustements horaires sur les C 642, 647, 672 et 692
- Novembre 2023 (OS 13)
- Les circuits scolaires à destination du Collège Sainte Marie et Lycée Saint Louis à Gignac la Nerthe :
 - Modification des itinéraires des circuits scolaires 642,672, 692
 - Création et adaptation d'un itinéraire pour le circuit scolaire 671

Pour la **zone Côte Bleue**

- Refonte des circuits scolaires 601, 602, 603 et 605.
- Modification du matériel pour le circuit 603 (OS13)

Pour la **zone Salon**

- Novembre 2023 (OS 13) Modification de l'arrêt 4 Chemins à Lamanon sur les L11, 13 et 86 à compter du 28 aout 2023. Reprise des temps de parcours sur les L17 et 19. Suppression de la période basse sur le L6 Lecar (OS 12)
- Suppression des services fonctionnant les samedis pour les circuits suivants : C500, C501, C511, C520, C521, C522, C530, C540, C550, C553, C560, C561, C570, C580, C590

- Ajustements des C530, C570 et C576 liés à l'ouverture du collège de Lançon de Provence

C. Le transport à la demande

En mai 2023 - Le service de transport à la demande a vu évoluer son offre de transport et de fonctionnement :

Pour la **zone Salon**

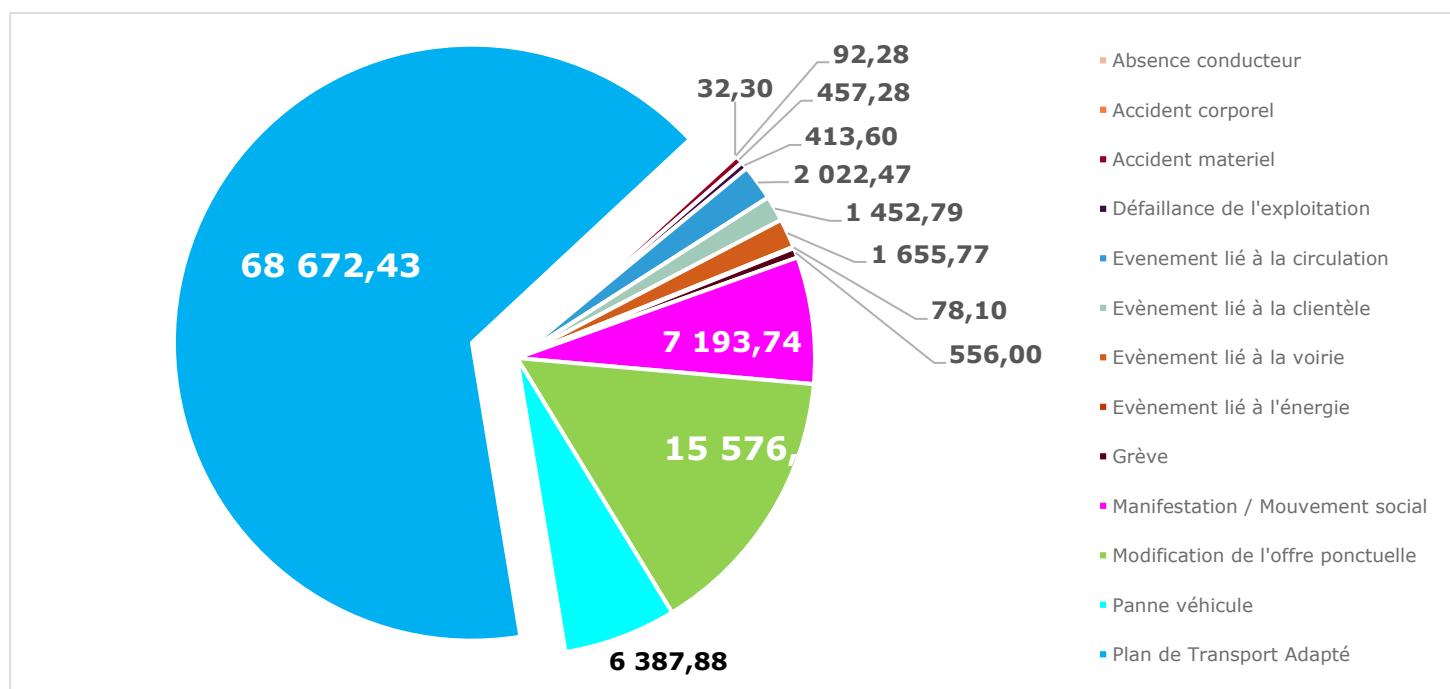
- Restructuration de l'offre de transport avec déploiement d'une nouvelle logique de connexion d'un arrêt TAD vers un arrêt de connexion (Hub)
- Redéfinition des zones/secteurs au sein du TAD du Pays Salonais.

Pour la **zone Etang**

En juillet 2023, le fonctionnement du service de la navette zone d'activité (LeBus Pro)

- Intégration de l'arrêt Gare SNCF VAMP
- Mise en place d'une rotation toutes les 30 minutes au départ des arrêts Gare SNCF VAMP et Pierre Plantée.

2.3 L'offre non réalisée



> L'offre non réalisée a augmenté de 69,98 % entre 2022 et 2023

Les difficultés d'exploitation, générées par les problématiques de recrutement ont conduit TABM à appliquer plusieurs Plans de Transport sur l'exercice 2023, notamment représentant 65,66 % des kilomètres de l'offre non réalisée.

La densification de l'autoroute A7 et la congestion régulière de la circulation de la RN113 ont impacté la production kilométrique pour le réseau Salon Etang Côte Bleue.

Motif de l'Offre Non Réalisée	2022	2023	Ecart en volume
Absence conducteurs	2 591,02	32,298	- 2 558,72
Accident corporel	148,92	92,28	- 56,64
Accident matériel	-	457,275	457,28
Défaillance de l'exploitation	1 093,81	413,604	- 680,21
Évènement lié à la circulation	66,19	2 022,474	+ 1 956,28
Evènement lié à la clientèle	132,10	1 452,792	+ 1 320,69
Evènement lié à la voirie	-	1 655,774	+ 1 655,77
Evènement lié à l'énergie	13,84	78,103	+ 64,26
Grève	-	556	+ 556,00
Manifestation / Mouvement social	39,55	7 193,735	+ 7 154,19
Modification de l'offre ponctuelle	1 324,25	15 576,93	+ 14 252,68
Panne véhicule	2 443,51	6 387,878	+ 3 944,37
Plan de Transport Adapté	53 677,71	68 672,426	+ 14 994,72
Total	61 530,90	104 591,569	+ 43 060,67

Pour l'exercice 2023, le service "production et exploitation" s'est adapté aux différentes situations de travaux et arrêts municipaux afin de maintenir une offre de transport satisfaisante pour le voyageur.

> Au total, les déviations ont engendré un surplus de kilomètres de 12 140,90 kilomètres par rapport à l'offre initiale.

En comparaison avec l'année 2022, 9 317,75 kilomètres avaient été réalisés, soit une augmentation de + 2823,15 kilomètres

La commune de Vitrolles est celle qui génère le plus de perturbations à l'exploitation du service.

La ligne la plus impactées par les déviations est la ligne LeBus13 +, dont l'itinéraire réalise la desserte entre Pierre Plantée à Vitrolles vers l'Aéroport Marseille Provence à Marignane.

Motif de l'Offre Non Réalisée	2022	2023	Ecart en volume
St Victoret	14,3	-338,55	-324,25
Vitrolles	11 727,85	-3276,6	8 451,25
Rognac	487,36	-58,86	428,5
Marignane	2 142,15	-109,9	2 032,25
La Fare les Oliviers	167,2		167,2
Gignac la Nerthe	23,8	-65,2	-41,4
Berre l'Etang	1 001,7	-389,7	612
Les Pennes Mirabeau		-2 074,8	-2 074,8
Zone Etang	15 564,36	- 6 313,61	9 250,75
Salon de Provence	723,25		723,25
Pélissanne	85,7		85,7
Mallemort	230,9		230,9
Lançon-Provence	1 649,6		1 649,6

Motif de l'Offre Non Réalisée	2022	2023	Ecart en volume
La Roque d'Anthéron	15,8	-40,5	-24,7
Grans	7		7
Charleval	277,1	-51,2	225,9
Zone Salon	2 989,35	-99,2	2 890,15
Total	18 553,71	- 6 412,81	12 40,9

2.4 Etat des kilomètres propres et sous-traités

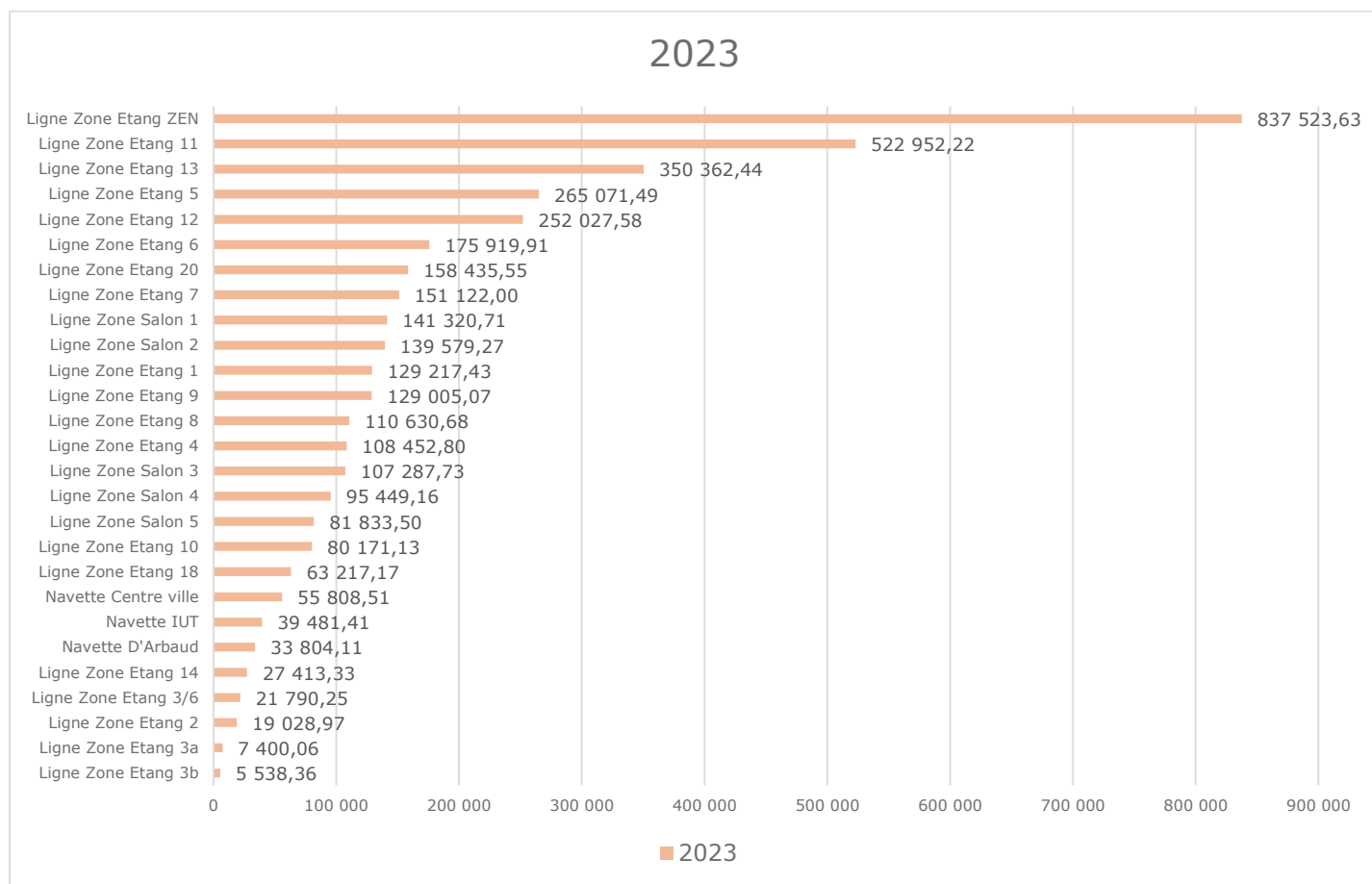
Période	2022		2023		Evolution en %	
	En propre	Sous-traités	En propre	Sous-traités	En propre	Sous-traités
Janvier	353 458,53	288 676,53	407 638,00	407 638,00	15,33%	41,21%
Février	346 484,94	214 065,63	348 064,34	348 064,34	0,46%	62,60%
Mars	405 377,54	305 230,56	408 720,83	408 720,83	0,82%	33,91%
Avril	360 339,77	239 312,91	346 272,38	346 272,38	-3,90%	44,69%
Mai	386 818,76	294 146,04	381 077,58	381 077,58	-1,48%	29,55%
Juin	386 913,83	297 533,38	393 507,21	393 507,21	1,70%	32,26%
Juillet	318 145,07	205 293,90	299 209,19	299 209,19	-5,95%	45,75%
Aout	313 736,55	193 533,93	321 017,73	321 017,73	2,32%	65,87%
Septembre	386 910,02	316 513,71	371 793,52	371 793,52	-3,91%	17,47%
Octobre	375 553,29	275 273,26	370 819,86	370 819,86	-1,26%	34,71%
Novembre	360 940,18	277 052,22	357 841,16	357 841,16	-0,86%	29,16%
Décembre	380 429,53	264 275,34	361 148,35	361 148,35	-5,07%	36,66%
Total	4 375 108,03	3 170 907,41	4 367 110,15	4 367 110,15	-0,18%	37,72%

Pour réaliser l'offre de transport contractuelle, Transdev Alpilles Berre Méditerranée s'appuie sur un sous-traitant pour l'exploitation des services scolaires et des lignes interurbaines avec Transdev Bouches du Rhône

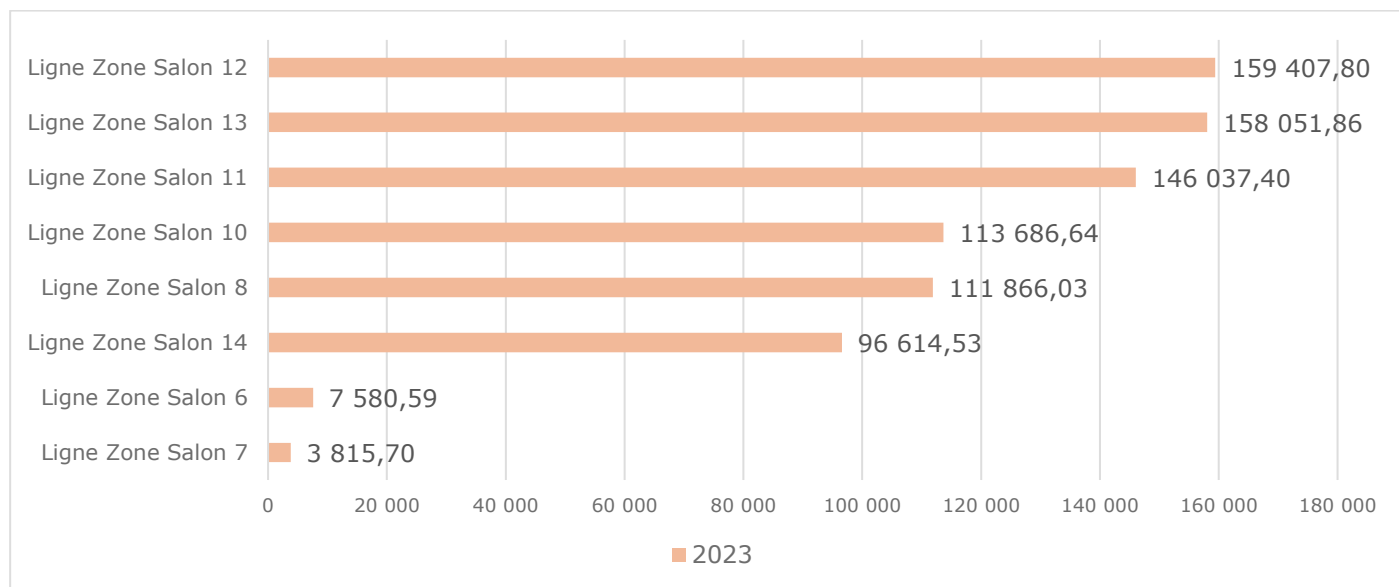
> Pour l'exercice 2023, Transdev Alpilles Berre Méditerranée a réalisé 57,04 % de l'offre kilométrique, soit une légère diminution de 0,94% par rapport à 2022.

2.5 Synthèse de la production kilométrique par activité

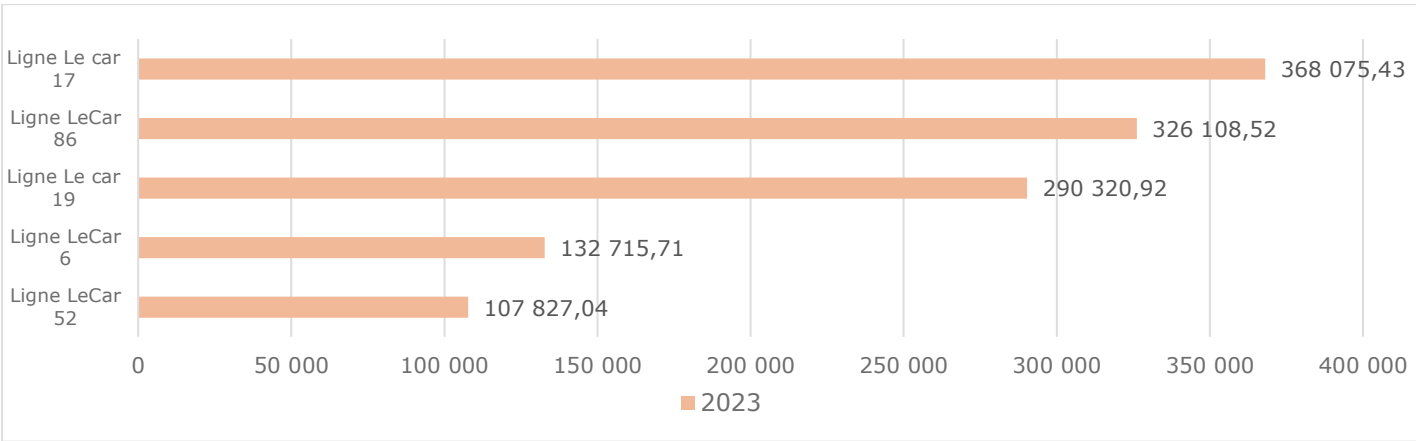
A. Les lignes urbaines



B. Les lignes périurbaines

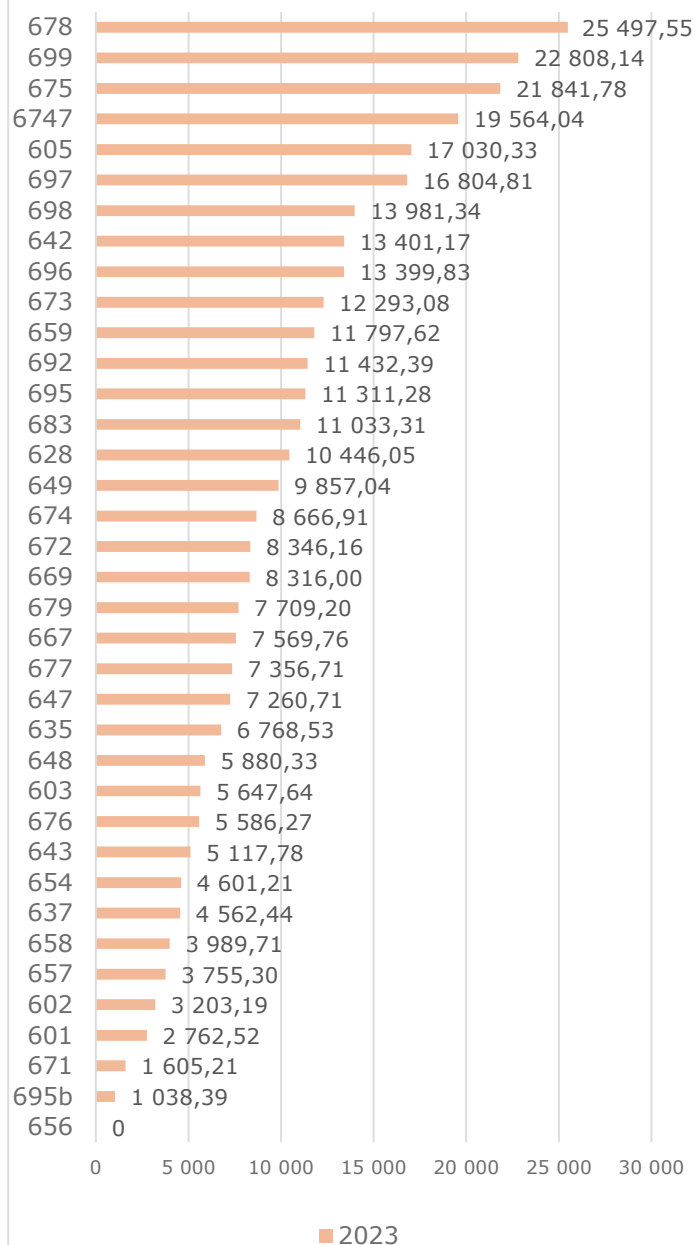


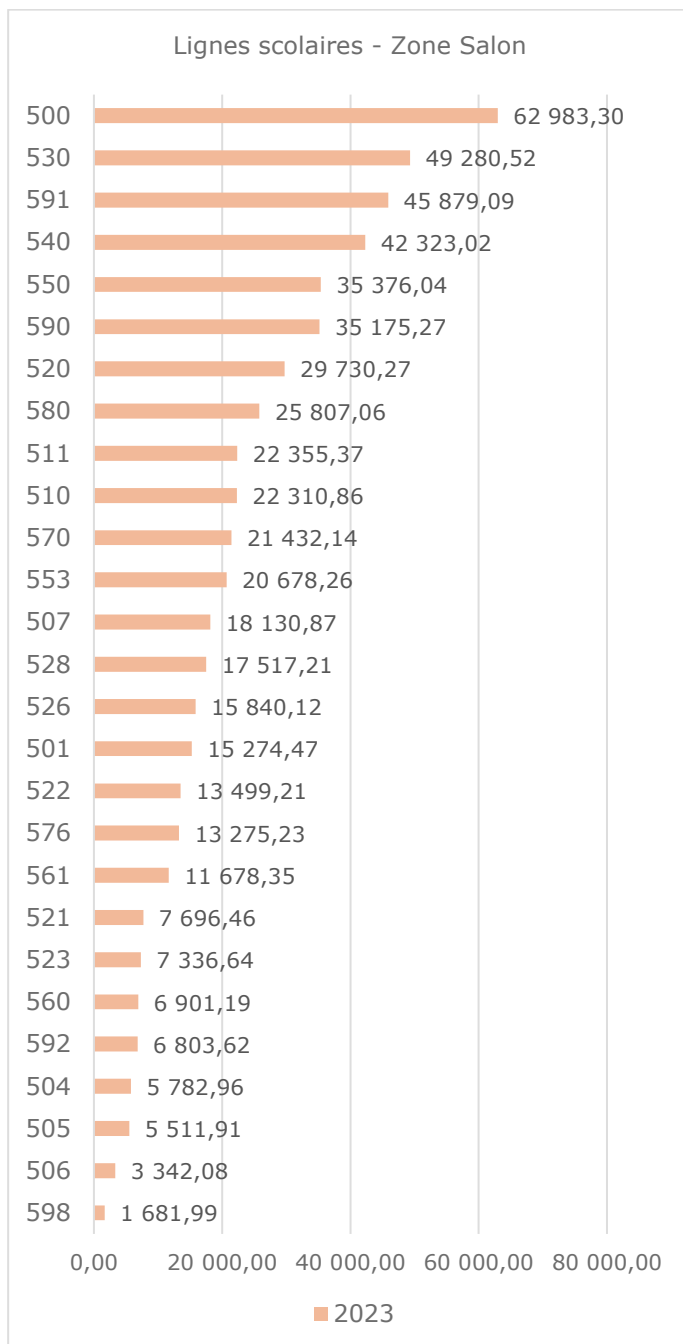
C. Les lignes interurbaines



D. Les lignes scolaires

Lignes Scolaires - Zone Etang & Côte Bleue



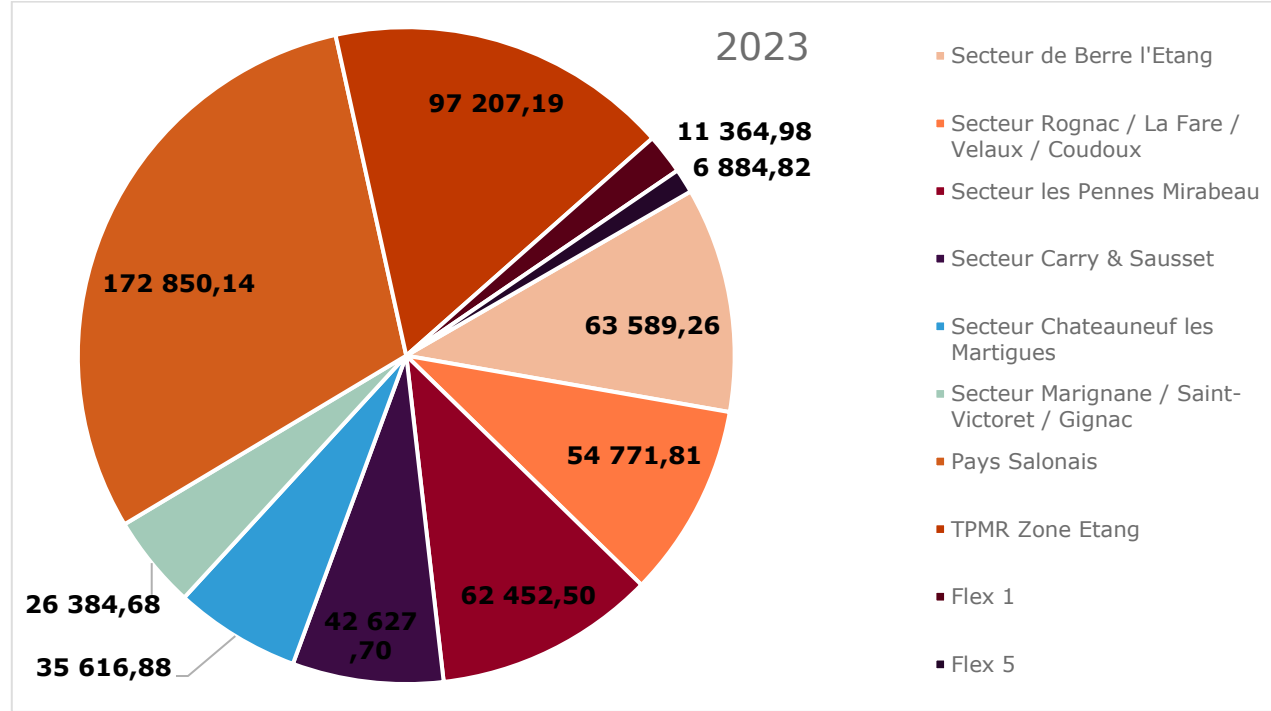


2.6 Le Transport à la Demande

Dans l'activité du transport à la demande, on distingue 3 services :

- **Lebus à la Demande** : Le bus à la demande est un service de transport sur réservation qui permet de connecter au réseau Salon Etang Côte Bleue de la Métropole Mobilité les secteurs non desservis par une ligne régulière.
- **Lebus+ à la demande** : Ce service, dédié aux personnes bénéficiant d'un statut d'invalidité de plus de 80% permet de se déplacer d'adresse à adresse.
- **Le Flex** : ce service permet aux voyageurs d'une ligne régulière de bénéficier d'une desserte personnalisée dans une zone prédéfinie en indiquant à la montée, le lieu de descente, en réservant via une application, le lieu de départ.

Zone	Kilomètres commerciaux 2022	Kilomètres commerciaux 2023	Evolution en %
Côte Bleue	69 876,11	78 244,58	11,98%
Salon	153 154,58	191 099,94	24,78%
Etang	283 901,88	278 020,19	-2,07%
Total	506 932,57	573 749,96	13,18%



Zone Etang :

- Lebus à la demande Berre l'Etang
- Lebus à la demande Marignane, Gignac-La-Nerthe, Saint-Victoret
- Lebus à la demande Rognac
- Lebus à la demande Velaux/Coudoux/La Fare les Oliviers
- Lebus à la demande Les Pennes Mirabeau Ouest
- Lebus à la demande Les Pennes Mirabeau Est
- Lebus à la demande des lignes 2, 3 et 14
- Lebus+ à la demande

Zone Côte Bleue :

- Lebus à la demande Carry le Rouet / Sausset Les Pins
- Lebus à la demande Châteaufort Les Martigues

Zone Côte Bleue :

- Lebus à la demande Salon secteur EST

- Lebus à la demande Salon secteur OUEST
- Lebus à la demande secteur EST
- Lebus à la demande secteur NORD
- Lebus à la demande secteur NORD-EST
- LeBus à la demande Zoo
- Lebus+ à la demande Zone Salon
- Ligne 1 Flex
- Ligne 5 Flex
- Ligne 247

2.7 Synthèse de l'offre de transport

Pour cette 2ème année d'exploitation, le réseau Salon Etang Côte Bleue s'est employé à maintenir l'offre de transport initiale.

Les différentes perturbations et aléas de la voirie ainsi que les Plans de Transports Adaptés ont été les principales causes de la réduction de l'offre kilométrique.

Les difficultés liées à la circulation ont, notamment sur la Zone Etang avec les travaux sur l'échangeur de l'A7 et la RN113, dégradé la qualité et la fiabilité des temps de parcours.

Les kilomètres réalisés en propre et sous-traités restent inchangés pour cette année 2023.

Les lignes interurbaines, circuits scolaires et la quasi-totalité des secteurs du TAD sont sous-traités à Transdev Bouche du Rhône.

Plusieurs restructurations de circuits scolaires sont intervenues durant l'exercice de l'année 2023, notamment sur l'intégralité des circuits scolaires de la Côte Bleue ou encore les circuits scolaires desservant les établissements Sainte-Marie et Saint-Louis sur le secteur de Saint Victoret & Gignac la Nerthe.

Le service de Transport à la Demande a rencontré une augmentation **de 66 817,39 kilomètres commerciaux**, avec l'intégration des lignes en Flex.

Depuis mai 2023, la restructuration du service réalisé, notamment sur la Zone Salon, a favorisé l'accès à ce service et a augmenté la disponibilité du service aux voyageurs.

La Zone Salon a connu la création d'une ligne virtuelle, la ligne 247, permettant de venir combler partiellement la faiblesse de l'offre de transport dans l'axe La Roque d'Antheron vers Aix en Provence.

Le Bus Pro, Navette Zone d'Activités rencontre une évolution dans son modèle avec l'application d'un véhicule en statique par arrêt de connexion [Hub]. Grâce à ce changement de modèle, cela a permis d'optimiser le service et de réduire les kilomètres en Haut Le Pied [HLP].

Le service est désormais disponible au départ de la Gare SCNF VAMP de Vitrolles pour desservir la zone des Estroublans, de l'Anjoly et de l'Agavon.

Le réseau Salon Etang Côte Bleue a su répondre présent pour les évènements locaux :

- Festival Jardin Sonore à Vitrolles
- Les 70 ans de la Patrouille de France à Salon-de-Provence
- Les festivités de Noël à Salon-de-Provence, les dimanches de décembre

3/ LA DEMANDE DE TRANSPORT



3 LA DEMANDE DE TRANSPORT

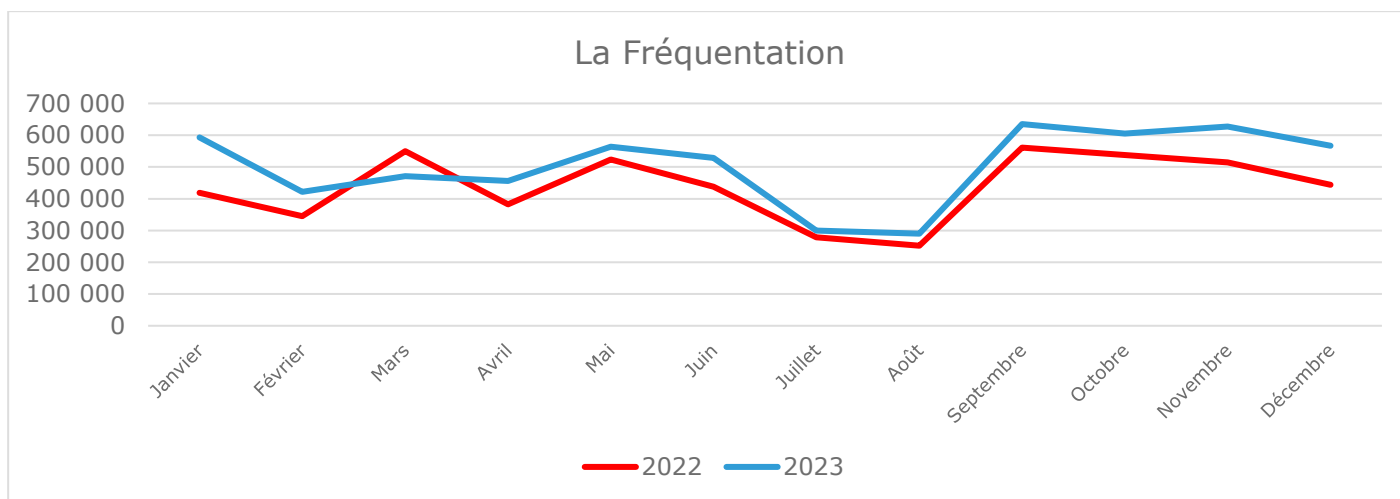
3.1 Synthèse de la fréquentation

La fréquentation est issue de 4 sources de données :

- Les données billettiques de la Métropole d'Aix Marseille
- Les cellules compteuses avec Webreathe
- Les réservations du logiciel de réservation de transport à la demande Manett
- L'OpenPayment avec AEP Ticketing Solutions

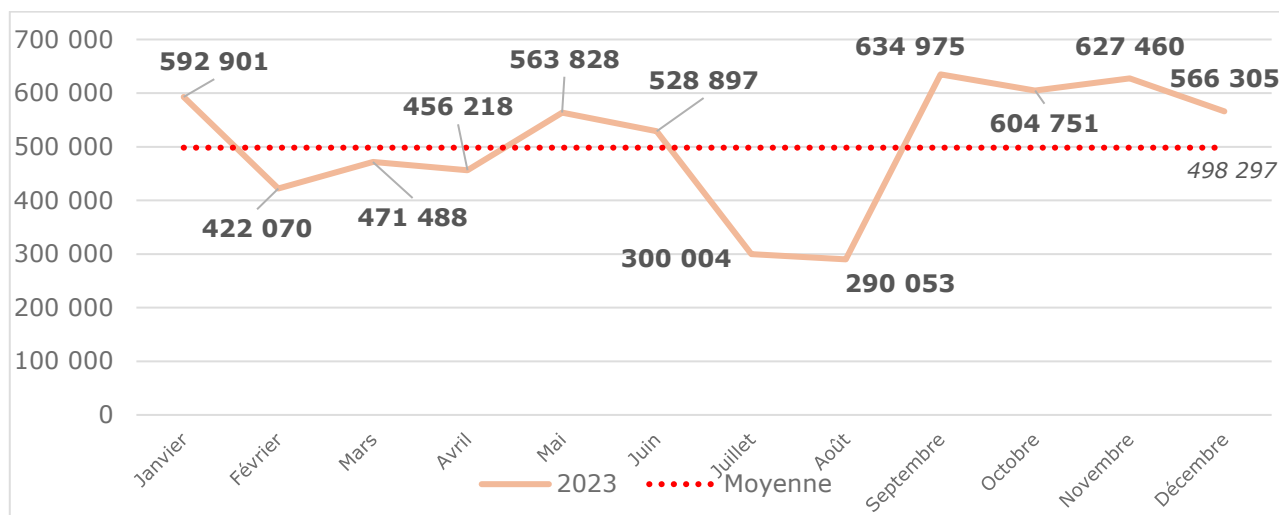
Une année de progression dans un contexte de crise économique et de promotion des modes de transport alternatifs

Au 31 décembre 2023, le réseau Salon Etang Côte Bleue a transporté 6 058 950 voyageurs, pour la deuxième année d'exploitation complète.



> Pour cette deuxième année d'exploitation, le réseau enregistre une progression de la fréquentation de **+15,52 %** par rapport à 2022, soit une augmentation de **814 057 voyageurs**. Malgré les résultats encourageants, le réseau Salon Etang Côte Bleue a rencontré plusieurs perturbations majeures :

- En février 2024, TABM a fait face au vol de 35 pots catalytiques des véhicules des lignes urbaines, périurbaines et interurbaines, perturbant ainsi le fonctionnement du réseau. Le remplacement en urgence des véhicules par des véhicules de substitution non équipés de billettique a pénalisé le recueil de données statistiques de validations et a engendré ainsi un impact sur le niveau des recettes.
- La mise en place de plusieurs Plans de Transports Adaptés, notamment sur la zone de Salon, face aux difficultés de recrutement et d'absentéisme, n'a pas permis de produire l'offre de transport à 100%
- Les mouvements de grèves contre la Réforme des Retraites et les émeutes de l'été 2023 ont conduit à réduire l'amplitude des services.



3.2 Récapitulatif de la fréquentation

Activité	Fréquentation 2022	Fréquentation 2023	Evolution en valeur	Evolution en %	Méthode de comptage
Lignes Urbaines	3 944 026	4 279 867	+ 335 841	+ 8,52%	Données billettiques & cellules de comptages
Lignes Périurbaines	364 685	397 131	+ 32 446	+ 8,90%	Données billettiques
Lignes Interurbaines	401 628	444 529	+ 42 901	+ 10,68%	Données billettiques
Lignes Scolaires	341 271	601 269	+ 259 998	+ 76,19%	Données billettiques
Transport à la Demande	124 303	128 255	+ 3 952	+ 3,18%	Logiciel de réservation TAD - Manett
Navette Zone d'Activité	12 755	11 988	- 767	- 6,01%	Logiciel de réservation TAD - Manett
Openpayment	56 225	195 911	+ 139 686	+ 248,44%	AEP Ticketing Solutions
Total	5 244 893	6 058 950	814 057	15,52%	

Sur le tableau de données ci-dessus, la fréquentation par type d'activité est en nette progression. Le travail mené, en collaboration avec la Métropole d'Aix Marseille Provence, a permis d'améliorer la qualité de la donnée billettique, notamment sur les services scolaires.

Le service de Navette Zone d'Activité, avec leBusPro, est l'unique activité en régression par rapport à 2022. Les entreprises de logistiques et des métiers du tertiaire ont eu un fonctionnement évolutif, notamment avec les salariés favorisant le télétravail. Le service a également connu plusieurs difficultés pour comptabiliser la fréquentation avec un fonctionnement dont la réservation n'est pas obligatoire au départ de Pierre Plantée contrairement au sens retour.

L'Openpayment (paiement sans contact avec carte bancaire), disponibles sur **les lignes régulières et interurbaines**, a connu une progression très importante et continue depuis son lancement effectué **en Mai 2022**.

3.3 Le top 10 des lignes du réseau



Identification	Voyageurs
Zenibus	1 479 228
LeBus 11 – Zone Etang	428 200
LeBus 2 – Zone Salon	352 583
LeBus+ 13 – Zone Etang	246 730
LeBus 1 – Zone Salon	211 229
LeBus 5 – Zone Etang	209 872
LeCar 17 & 19	199 451
Lebus 1 – Zone Salon	165 192
LeBus 12 – Zone Etang	149 808
LeCar 86	109 313

> Le Bus à Haut Niveau de Service [BHNS] du réseau Salon Etang Côte Bleue est la ligne Zenibus. Elle parcourt un itinéraire de plus de 17 kilomètres, elle est la ligne la plus fréquentée du réseau. Cette ligne réalise **une progression de +7,40 %** par rapport à 2022, soit une hausse **de 101 906 voyageurs** supplémentaires.

Dans ce top 10, on observe la présence de 4 lignes régulières de la zone Etang, 3 lignes régulières de la zone Salon et 3 lignes interurbaines. La prise en compte des 3 navettes de centre-ville, présentes sur la zone Salon et gratuites aux voyageurs, pourrait modifier ce Top 10 (cumul des 3 navettes : 276 138 voyageurs /an)

Hors BHNS, la fréquentation correspond aux **lignes régulières** connectées à un échangeur de mobilité comme Pierre Plantée à Vitrolles ou le Pôle d’Echange Multimodal à Salon.

> Les 10 lignes représentées dans ce tableau représentent à elles seules **70,60 % de la fréquentation globale du réseau**.

3.4 Synthèse de la fréquentation des lignes urbaines

Pour ce bilan des lignes régulières, nous scinderons les zones Etang et Salon pour permettre de mieux apprécier l’analyse de l’activité.

Zone Etang

Identification	Fréquentation en 2022	Fréquentation en 2023	Répartition en %	Evolution fréq. en %
Ligne 1	90 601	90 738	2,90%	0,15%
Ligne 2	10 130	7 750	0,25%	-23,49%
Ligne 3	7 465	8885	0,28%	19,02%
Ligne 3/6	2 954	6 163	0,20%	108,63%
Ligne 4	85 261	106 971	3,42%	25,46%
Ligne 5	173 190	209 872	6,71%	21,18%
Ligne 6	47 325	57 044	1,82%	20,54%
Ligne 7	48 301	61 508	1,97%	27,34%
Ligne 8	45 123	53 061	1,70%	17,59%
Ligne 9	28 469	39 326	1,26%	38,14%
Ligne 10	36 769	42 313	1,35%	15,08%
Ligne 11	346 333	428 200	13,68%	23,64%
Ligne 12	143 534	149 808	4,79%	4,37%
Ligne LeBus+ 13	202 939	246 730	7,88%	21,58%
Ligne 14	9 988	16 196	0,52%	62,15%
Ligne 18	27 935	25 659	0,82%	-8,15%
Ligne 20	68 526	99 910	3,19%	45,80%
Zenibus	1 377 322	1 479 228	47,27%	7,40%
Total	2 752 165	3 129 362		+ 23,69 %

Pour les lignes régulières **de la Zone Etang** (hors le Zenibus), la ligne 11 qui réalise le trajet entre Berre l'Etang et Vitrolles, transporte le plus de voyageurs avec 428 200. Elle se positionne comme la 2ème ligne du réseau.

La ligne ayant le plus progressé est la ligne 14. En effet, la ligne n'a pas été impactée cette année par un plan de transport adapté. Néanmoins, elle représente un faible volume de voyageurs.

La ligne ayant rencontrée une diminution est la ligne 18. En effet, la ligne a été impactée par plusieurs plans de transport adapté. Le report des voyageurs s'est effectué naturellement vers la ligne 20, desservant le vieux village de Vitrolles.

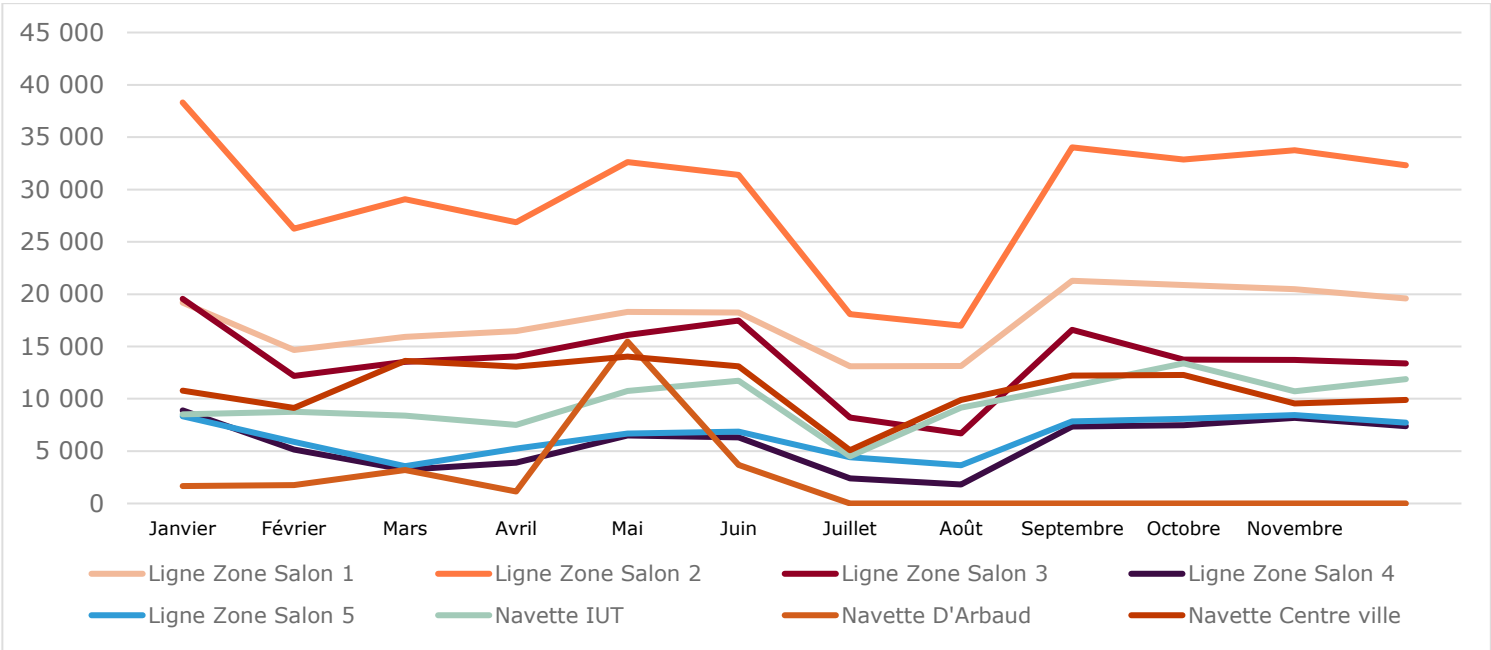
Zone Salon

Identification	Fréquentation en 2022	Fréquentation en 2023	Répartition en %	Evolution fréq. en %
Ligne 1	190 245	211 229	18,36%	11,03%
Ligne 2	330 438	352 583	30,65%	6,70%

Identification	Fréquentation en 2022	Fréquentation en 2023	Répartition en %	Evolution fréq. en %
Ligne 3	139 801	165 192	14,36%	18,16%
Ligne 4	126 634	68 592	5,96%	-45,83%
Ligne 5	130 222	76 771	6,67%	-41,05%
Navette IUT	105 447	116 568	10,13%	10,55%
Navette D'Arbaud	46 846	26 887	2,34%	-42,61%
Navette Centre-ville	125 182	132 683	11,53%	5,99%
Total	1 194 815	1 150 505		-3,71%

- > Les lignes urbaines ont été soumises à plusieurs Plans de Transport Adapté, dès le mois de mai 2023, impactant La ligne 3 et la Navette d'Arbaud.
- > L'imbrication de l'innovation Flex, sur les lignes 1 et 5, n'est pas comptabilisée dans la fréquentation sur les lignes régulières, mais en tant que Transport à la Demande.
- > La ligne ayant le plus progressée est la ligne 3 malgré **l'impact d'un PTA**. La desserte proposée au départ de Tremontano vers Saint Jean a trouvé ses utilisateurs, notamment avec les scolaires se rendant à l'établissement Joseph d'Arbaud.
- > La ligne ayant rencontré **la plus importante diminution** est la ligne 4. Dans cette restructuration, cette ligne est en doublon sur deux tronçons, notamment dans l'axe Aires de la Dime vers la Place Morgan avec la ligne 2 mais aussi l'axe Salon - Pélissanne une desserte de la commune de Pelissanne avec la ligne périurbaine avec la ligne 8.

3.5 Synthèse de la fréquentation des lignes périurbaines



1

Identification	Fréquentation en 2022	Fréquentation en 2023	Répartition en %	Evolution fréq. en %
Ligne 6	3 725	5 071	1,28%	36,13%
Ligne 7	1 373	1 887	0,48%	37,44%
Ligne 8	100 722	115 886	29,18%	15,06%
Ligne 10	71 012	75 640	19,05%	6,52%
Ligne 11	64 003	69 420	17,48%	8,46%
Ligne 12	64 682	66 866	16,84%	3,38%
Ligne 13	51 656	49 455	12,45%	-4,26%
Ligne 14	7 512	12 906	3,25%	71,81%
Total	364 685	397 131		8,90%

La ligne 8 est **la locomotive de cette activité**. Avec la restructuration d'itinéraires effectuée en septembre 2022, sa fréquentation a continué de progresser.

Cette activité périurbaine **est en progression** et réponds aux nouveaux besoins de mobilité, post-Covid, avec des voyageurs qui se sont éloignés des centres villes.

La ligne ayant **le plus progressée** est la ligne 14. Malgré un faible volume de voyageurs transportés, la ligne a rencontré une évolution majeure, notamment avec la coordination du Transport à la Demande, dont les voyageurs ont été accompagnés vers les arrêts de la ligne 14.

La ligne **ayant rencontrée une diminution** est la ligne 13. L'offre de transport de la ligne, avec une fréquence à l'heure, rencontre des difficultés à fidéliser les voyageurs. La configuration du Transport à la Demande attire les voyageurs à utiliser ce service au détriment de la ligne.

3.6 Synthèse de la fréquentation des lignes interurbaines

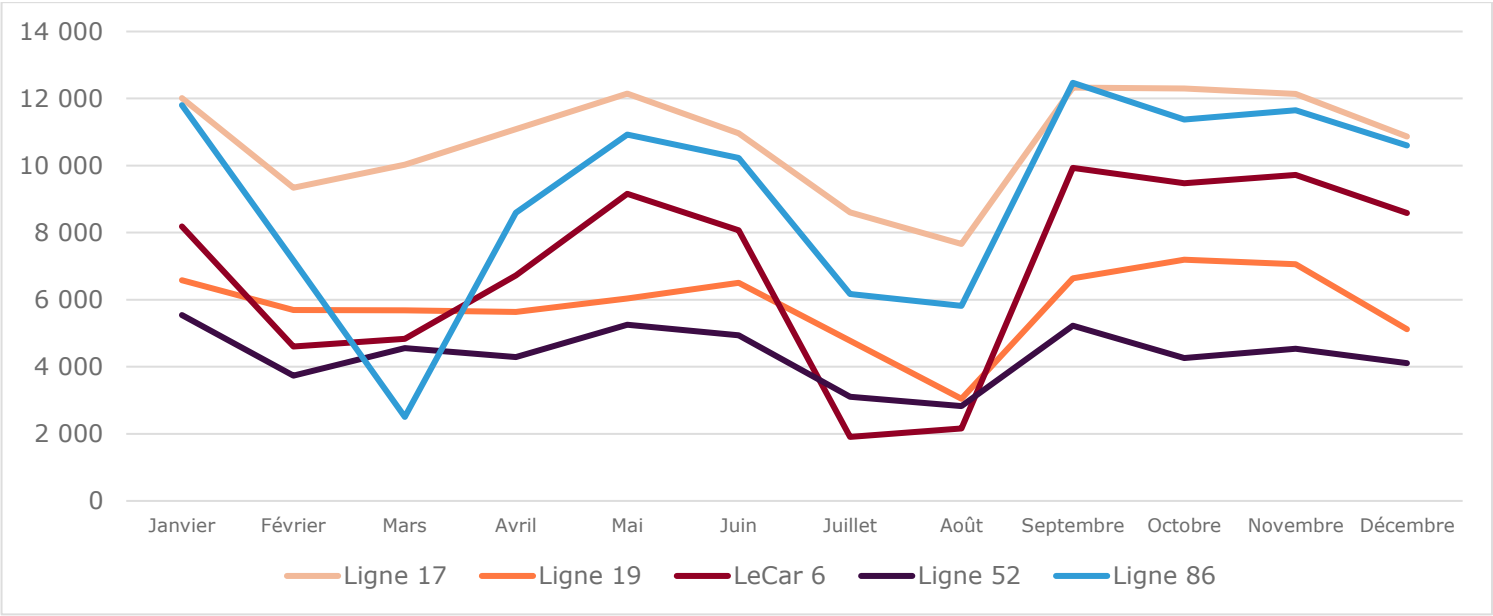
Identification	Fréquentation en 2022	Fréquentation en 2023	Répartition en %	Evolution fréq. en %
Ligne LeCar 17	108 938	129 480	29,13%	18,86%
Ligne LeCar 19	56 698	69 971	15,74%	23,41%
Ligne LeCar 6	71 148	83 379	18,76%	17,19%
Ligne LeCar 52	51 498	52 386	11,78%	1,72%
Ligne LeCar 86	113 346	109 313	24,59%	-3,56%
Total	401 628	444 529		10,68%

> Les lignes interurbaines ont rencontré peu de modifications d'offre pour cette année 2023.

La ligne LeCar 17 est **la locomotive de cette activité**. Avec une desserte de l'axe Salon de Provence vers l'Aéroport Marseille Provence, via la D113.

La ligne ayant **le plus progressée** est la ligne 19. La ligne LeCar 19 a trouvé un public ayant le besoin de se rendre rapidement vers Vitrolles ou l'Aéroport Marseille Provence, au départ de Salon, en passant par l'A7. Elle répond à un besoin exprimé par les salariés d'Airbus.

La ligne **ayant rencontré une légère diminution** est la ligne 86. L'offre de transport proposée répond à des profils scolaires qui empruntent la ligne pour revenir sur les communes au Nord du Pays Salonais. Cependant, malgré des surcharges régulières, les voyageurs actifs peinent à pouvoir utiliser la ligne et privilégient l'utilisation d'un mode de transport alternatif aux transports en commun.



3.7 Synthèse de la fréquentation des circuits scolaires

Zone Etang & Côte Bleue

N° de circuit	Zone	Fréquentation en 2023	Répartition de la ligne en %
601	Zone Côte bleue	1 710	1,30%
602	Zone Côte bleue	1 551	1,18%
603	Zone Côte bleue	1 469	1,12%
605	Zone Côte bleue	28 913	22,00%
628	Zone Etang	1 106	0,84%
635	Zone Etang	4 748	3,61%
637	Zone Etang	0	0,00%
642	Zone Etang	3 465	2,64%
643	Zone Etang	651	0,50%
647	Zone Etang	11 854	9,02%
648	Zone Etang	3 851	2,93%
649	Zone Etang	3 839	2,92%
654	Zone Etang	0	0,00%
656	Zone Etang	0	0,00%
657	Zone Etang	0	0,00%
658	Zone Etang	1 409	1,07%
659	Zone Etang	10 470	7,97%
667	Zone Etang	6	0,00%
669	Zone Etang	2 580	1,96%

N° de circuit	Zone	Fréquentation en 2023	Répartition de la ligne en %
671	Zone Etang	0	0,00%
672	Zone Etang	8 002	6,09%
673	Zone Etang	348	0,26%
674	Zone Etang	1 946	1,48%
675	Zone Etang	1 649	1,25%
676	Zone Etang	1 998	1,52%
6747	Zone Etang	385	0,29%
677	Zone Etang	3 926	2,99%
678	Zone Etang	9 865	7,51%
679	Zone Etang	1 800	1,37%
683	Zone Etang	983	0,75%
692	Zone Etang	5 396	4,11%
695	Zone Etang	5 821	4,43%
696	Zone Etang	2 538	1,93%
697	Zone Etang	1 915	1,46%
698	Zone Etang	4 070	3,10%
699	Zone Etang	3 131	2,38%
Total		131 395	

> le circuit scolaire **ayant transporté le plus de voyageurs** est le 605, sur la zone Côte Bleue. En effet, lors de la rentrée scolaire 2023/2024, une restructuration d'itinéraire a facilité la gestion du flux voyageurs vers le Collège des Amandeirets à Châteauneuf les Martigues.

Plusieurs adaptations de l'offre, en cours d'année, notamment sur des ajustements des horaires ont contribué à l'amélioration du service et ont permis de répondre aux besoins exprimés par le Collège et les associations de parents d'élèves.

Zone Salon

N° de circuit	Zone	Fréquentation en 2023	Répartition de la ligne en %
500	Zone Salon	45 744	9,74%
501	Zone Salon	10 199	2,17%
504	Zone Salon	22 612	4,81%
505	Zone Salon	0	0,00%
506	Zone Salon	5 231	1,11%
507	Zone Salon	31 631	6,73%
510	Zone Salon	16 734	3,56%
511	Zone Salon	10 509	2,24%
520	Zone Salon	22 298	4,75%
521	Zone Salon	5 275	1,12%

N° de circuit	Zone	Fréquentation en 2023	Répartition de la ligne en %
522	Zone Salon	16 921	3,60%
523	Zone Salon	4 495	0,96%
526	Zone Salon	20 216	4,30%
528	Zone Salon	20 114	4,28%
530	Zone Salon	50 454	10,74%
540	Zone Salon	14 765	3,14%
550	Zone Salon	33 881	7,21%
553	Zone Salon	17 648	3,76%
560	Zone Salon	10 393	2,21%
561	Zone Salon	1 233	0,26%
570	Zone Salon	22 336	4,75%
576	Zone Salon	17 587	3,74%
580	Zone Salon	34 496	7,34%
590	Zone Salon	6 757	1,44%
591	Zone Salon	21 730	4,62%
592	Zone Salon	3 033	0,65%
598	Zone Salon	3 582	0,76%
Total		469 874	

> le circuit scolaire **ayant transporté le plus de voyageurs** est le 530, sur la zone Salon. Ce circuit permet aux voyageurs scolaires de se déplacer vers Salon-de-Provence, au départ de Lançon-Provence.

Plusieurs adaptations de l'offre, en cours d'année, notamment sur des ajustements des horaires ont contribué à l'amélioration du transport scolaire et ont permis de répondre aux besoins exprimés par les associations de parents d'élèves.

- En février 2024, TABM a fait face au vol de 35 pots catalytiques des véhicules des lignes urbaines, périurbaines et interurbaines, perturbant ainsi le fonctionnement du réseau. Le remplacement en urgence des véhicules par des véhicules de substitution non équipés de billettique a pénalisé le recueil de données statistiques de validations et a engendré ainsi un impact sur le niveau des recettes.
- La mise en place de plusieurs Plans de Transport Adapté, notamment sur la zone de Salon, pour faire face aux difficultés de recrutement et d'absentéisme, n'a pas permis de produire l'offre de transport à 100%
- Les mouvements de grèves contre la Réforme des Retraites et les émeutes de l'été 2023 ont conduit à réduire l'amplitude des services

3.8 Synthèse de la fréquentation du Transport à la Demande

Secteur	Zone	Fréquentation en 2022	Fréquentation en 2023	Répartition du secteur % de	Evolution fréq. en %
Berre l'Etang	Etang	15 708	14 578	11,37%	-7,19%
Rognac	Etang	2 977	2 309	1,80%	-22,44%
La Fare les Oliviers / Velaux / Coudoux	Etang	7 331	8 905	6,94%	21,47%
Les Pennes Est	Etang	6 971	6 437	5,02%	-7,66%
Les Pennes Ouest	Etang	11 431	8 941	6,97%	-21,78%
Marignane-Gignac la Nerthe-Saint Victoret	Etang	5 962	5 130	4,00%	-13,96%
Ligne 2	Etang	2 173	2 105	1,64%	-3,13%
Ligne 3	Etang	3 769	2 011	1,57%	-46,64%
Ligne 14	Etang		2	0,00%	-
Transport Personne à Mobilité Réduite	Etang	10 932	14 155	11,04%	29,48%
Total Zone Etang		2 443,51	6 387,878	50,35%	-3,99%
Secteur Salon EST	Salon	3 805	1 978	1,54%	-48,02%
Secteur Salon OUEST	Salon	1 492	1603	1,25%	7,44%
Secteur EST	Salon	5 895	5181	4,04%	-12,11%
Secteur NORD / NORD-OUEST	Salon	12 687	6470	5,05%	-49,00%
Secteur NORD-EST	Salon	1 912	9325	7,27%	387,71%
Secteur Zoo La Barben	Salon	234	449	0,35%	91,88%
Transport Personne à Mobilité Réduite	Salon	3 845	5 723	4,46%	48,84%
Flex - Ligne 1	Salon	-	4 494	3,50%	-
Flex - Ligne 5	Salon	-	1 705	1,33%	-
Total Zone Salon		29 870	36 928	28,79%	23,63%
Carry le Rouet-Sausset les Pins	Côte Bleue	13 660	11 023	8,60%	-19,30%
Châteauneuf les Martigues	Côte Bleue	13519	15 701	12,24%	16,14%
Total Zone Côte Bleue		27 179	26 724	20,84%	-1,67%
Total		124 303	128 225		+3,16%

> Le transport à la demande a rencontré une restructuration de l'offre de transport, notamment au sein du Pays Salonais. En effet, en mai 2023 le modèle d'offre a été revu pour favoriser le déplacement vers un arrêt de connexion (hub) où une ligne régulière mais aussi d'une modification des découpes des zones.

Les premiers effets ont permis de réduire le taux de refus et de favoriser la capacité d'accueil pour nos voyageurs.

Également, l'activité a vu la création d'une ligne virtuelle dénommée 247. Ce service, en complément de la ligne 287 de Pays d'Aix Mobilité, enrichit l'offre de transport sur le secteur La Roque d'Anthéron – Mallemort – Charleval jusqu'à Lambesc.

La restructuration de l'offre aura impacté le secteur étendu comme le Secteur Nord et Nord-Ouest puisque le changement d'offre, passant d'arrêt à arrêt à arrêt vers un hub, a revu les pratiques de déplacement.

La modification des règles d'usage a provoqué la baisse de fréquentation sur le secteur Carry le Rouet-Sausset les Pins

3.9 La fréquentation par titre et le profil de clientèle

Identification	Jan	Fev	Mars	Avr	Mai	Juin	Juill	Aout	Sept	Oct	Nov	Déc	Total
1 voyages	82 232	70 670		80 984	83 372	91 221	84 412	80 971	100 778	92 482	83 520	86 646	937 288
2 voyages	66	92		264	199	311	14	24	72	85	91	30	1 248
10 Voyages	19 509	17 338		19 433	20 459	22 629	17 779	15 966	22 439	20 667	18 019	24 600	218 838
Tarif Groupe	355	330		496	423	143	804	981	10	145	62	260	4 009
Tarif Etudiant	30 203	24 344		25 743	30 388	23 952	13 586	10 890	28 379	31 067	30 640	22 119	271 311
Tarif PDE	118	137		129	105	122	59	69	129	118	74	21	1 081
Tarif Réduit	15 408	13 987		17 205	17 226	19 564	17 426	22 420	27 361	30 889	29 138	25 759	236 383
Tarif Gratuit	1 165	188		87	1 666	93	1 130	873	1 320	1 506	1 344	1 301	10 673
Tarif Promotionnel	30	0		21	234	94	24	30	77	45	36	49	640
Pass Scolaire	327 008	191 280		194 746	301 985	231 764	74 679	66 354	330 715	300 575	347 159	291 113	2 657 378
Pass Mensuel	57 506	53 477		54 866	57 658	69 299	54 993	40 565	55 474	62 989	63 085	54 895	624 807
Intermodalité	736	12 466		4 717	4 144	994	375	1 320	7 246	2 390	1 354	691	36 433
Annuel	15 538	1 535		7 585	7 585	14 886	10 369	7 871	9 857	8 665	8 892	12 163	104 946

> Le réseau Salon Etang Côte Bleue est composé à **52,05% de voyageurs scolaires**, ce qui coïncide avec la saisonnalité de la fréquentation. L'utilisation du Pass Scolaire reste stable entre 2022 et 2023 (52,93 en 2022 contre 52,05%)

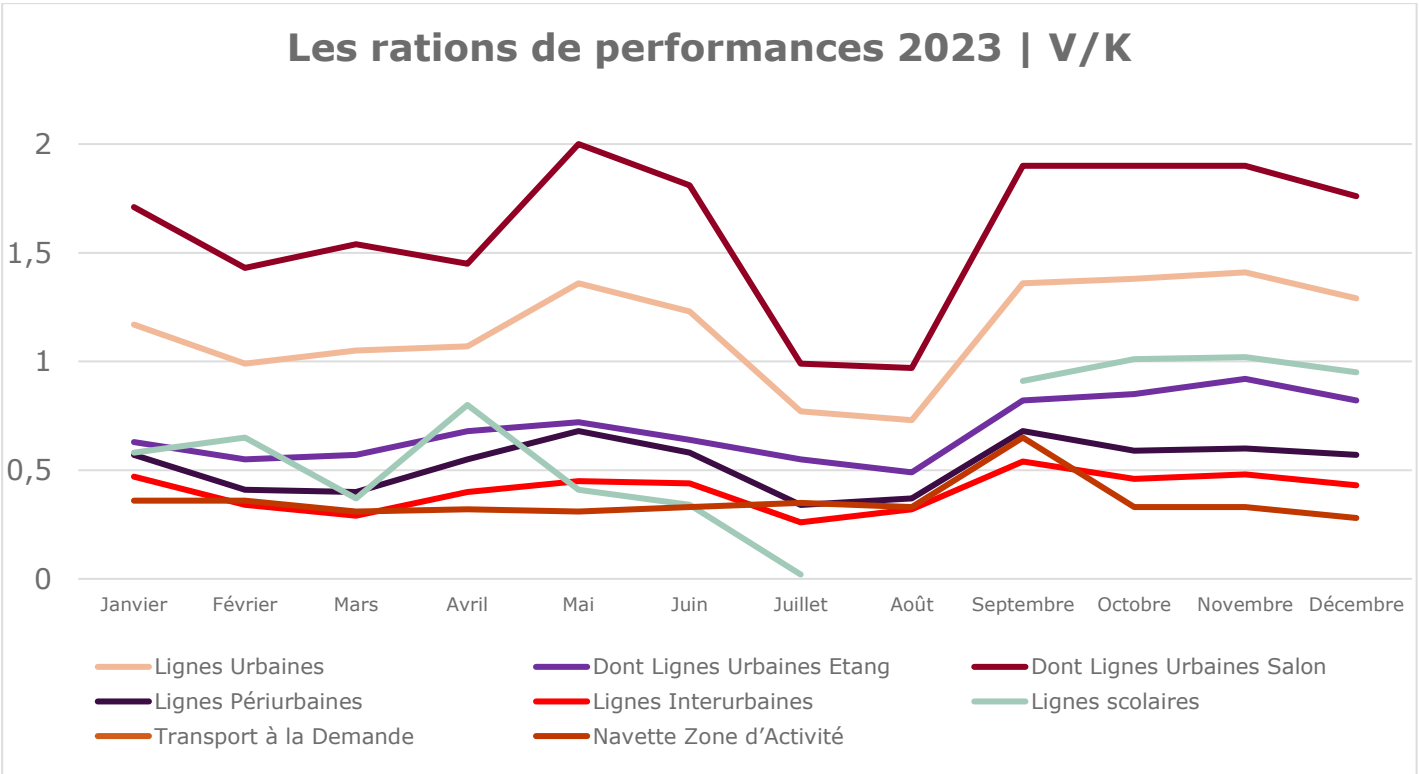
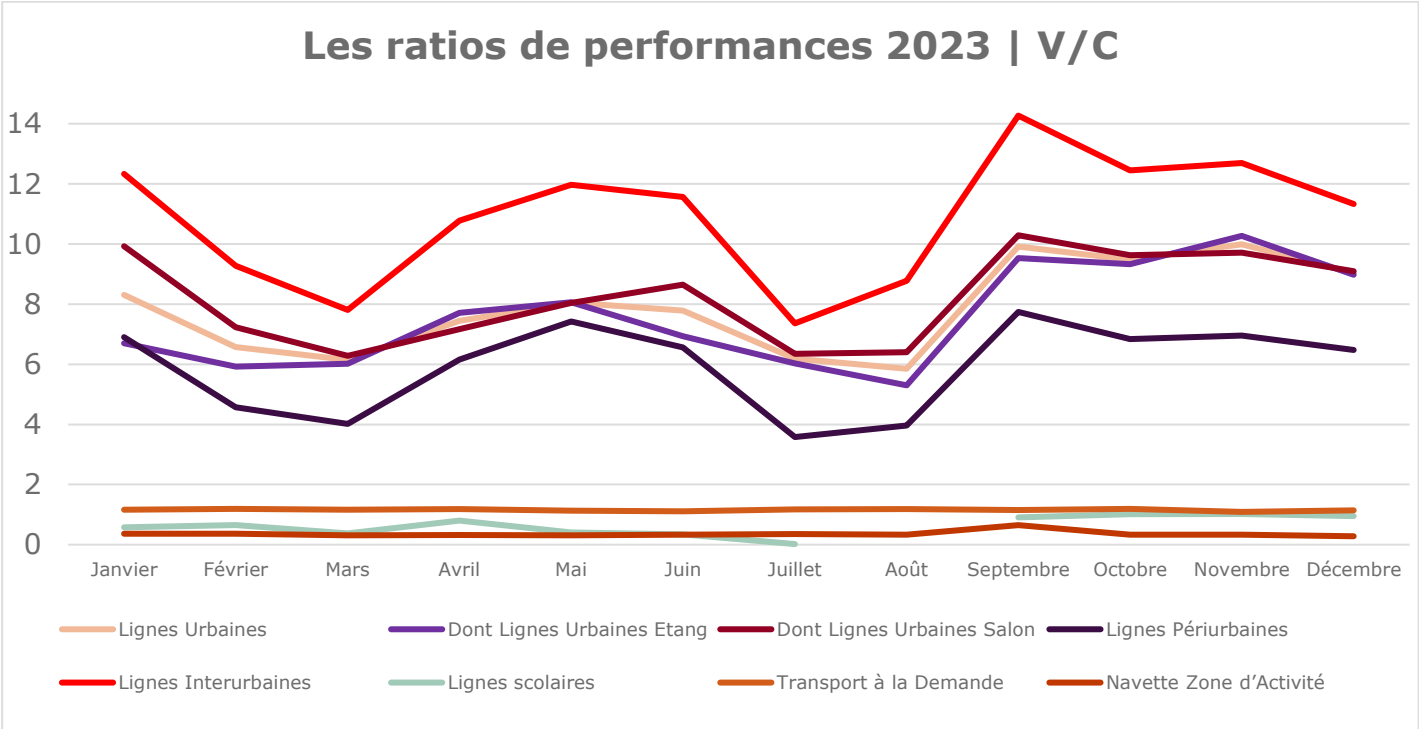
Le titre 1 voyage connaît **une diminution d'usage** pour cette année 2023. En 2022, **19,43% des voyageurs utilisent ce produit contre 18,36%** en 2023. Le développement du télétravail et la mise en place des Plans de Transports Adaptés en sont les conséquences.

Le Pass Mensuel connaît une année de stabilisation dans son utilisation. En effet, pour l'année 2023, 12,24% de nos voyageurs ont utilisé ce produit contre 12,66% en 2022.

Le **Tarif étudiant** connaît **la meilleure progression** dans l'usage. **Il gagne + 1,07%** entre 2022 et 2023, pour passer de 4,24% à 5,32%

Les données pour le mois de mars 2023 **n'ont pas été disponibles**.

3.10 Les ratios d'exploitation



Type d'exploitation	V/C	V/K
Lignes Urbaines	7,90	1,15
<i>Dont Lignes Urbaines Etang</i>	<i>7,57</i>	<i>0,69</i>
<i>Dont Lignes Urbaines Salon</i>	<i>8,23</i>	<i>1,61</i>
Lignes Périurbaines	5,93	0,53
Lignes Interurbaines	10,89	0,41
Lignes scolaires	7,81	0,64
Transport à la Demande	1,15	-
Navette Zone d'Activité	1,47	0,35

> La performance du réseau Salon Etang Côte Bleue **s'améliore**. Avec la mise en place des Plans de Transport Adapté, la production kilométrique a pu exprimer un meilleur usage des kilomètres de l'offre de transport. En effet, le V/K en 2022 était à **0,45 contre 0,61** pour l'exercice 2023.

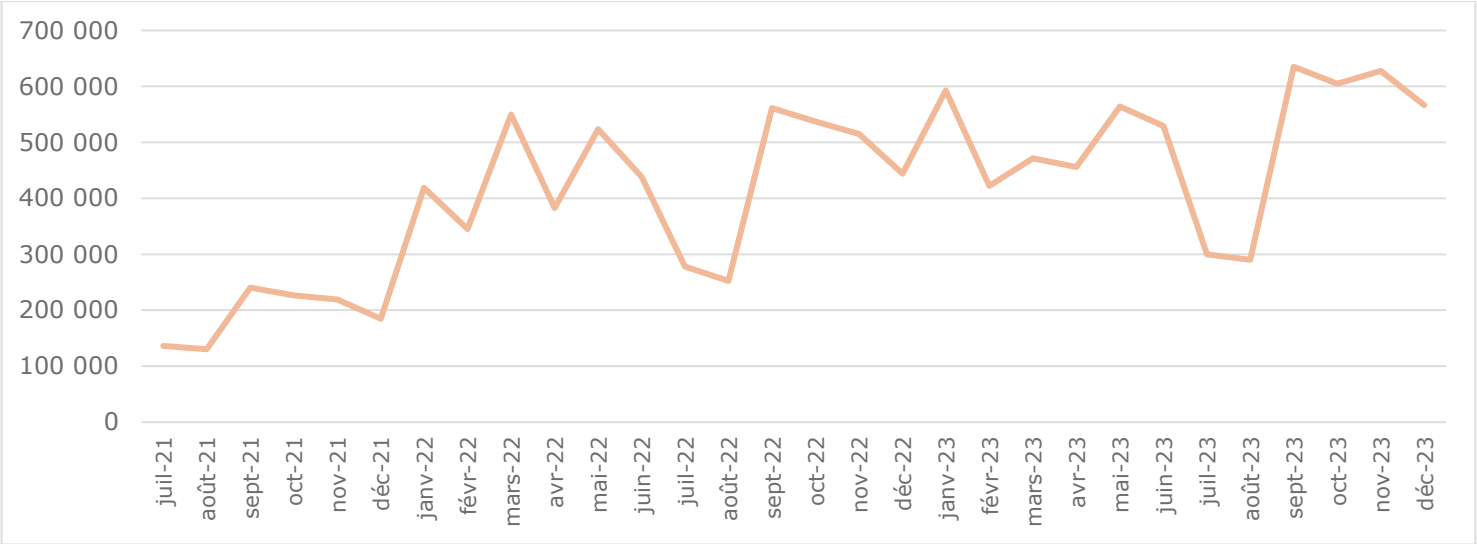
> Le ratio voyageur / courses connaît une évolution similaire à celui du V/K, avec **une progression de 0,59 points**, passant de 5,27 en 2022 à 5,86 à 2023

Dans les progressions, il est à noter que :

Pour le V/K : **les régulières Urbaines** connaissent **la meilleure progression**, avec une progression de 0,09 points entre les deux années d’exploitations complètes*.

Pour le V/C : **les régulières Interurbaines** connaissent **la meilleure progression**, avec une progression de 1,74 voyageurs accueillis dans les lignes entre les deux années d’exploitations complètes*.

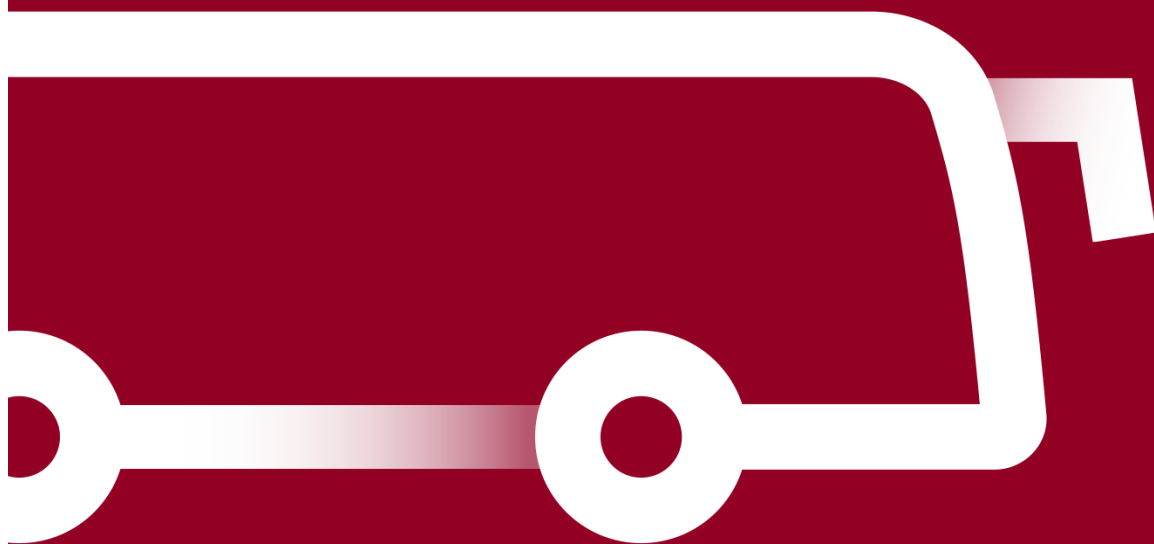
* A noter : il a été exclu les lignes scolaires en raison des difficultés de la billettique entre 2022 et 2023 et ainsi, ne permettant pas d’exposer les progressions de manière rationnelle.



3.11 Bilan de la fréquentation

- > Avec le graphique ci-dessus, la fréquentation du réseau Salon Etang Côte Bleue s’apprécie avec les différentes saisonnalités d’usage du réseau par les voyageurs. Elle justifie, qu’à ce jour, qu’un voyageur sur deux est détenteur d’un Pass Scolaire
- > Cette courbe exprime les progrès rencontrés par les outils billettiques et les ateliers conducteurs pour les sensibiliser sur l’importance de la validation.
- > La fréquentation a augmenté de 15,52 % entre 2022 et 2023, du fait de l’amélioration de la billettique et de nos actions marketing qui visent à capter de nouveaux utilisateurs , des automobilistes, des salariés ou à reconquérir les clients déçus.

4/LE SOCIAL



4 LE SOCIAL

4.1 Les chiffres clés



31,31 %
Turn-over



19,86 %
Absenteisme



10 ans et 9 mois
L'ancienneté en moyenne

La société Transdev Alpilles Berre Méditerranée se compose d'un effectif **de 324 personnes** qui s'emploient au quotidien pour faire vivre et fonctionner de façon optimale et qualitative le réseau Salon Etang Côte Bleue. L'effectif est réparti par catégorie selon le tableau suivant :

Type de métier	
Conducteurs	241
Brigade de Contrôle	18
Administratifs	42
Techniciens Atelier	10
Conseillers en Mobilité	13
Total	324

Accompagné de son sous-traitant, Transdev Bouches du Rhône, c'est un effectif de **218 collaborateurs** engagés pour faire vivre le réseau Salon Etang Côte Bleue et remplir les différentes missions d'exploitation du quotidien.

Type de métier	
Conducteurs	201
Exploitation	12
Administratifs	2
Atelier	3
Total	218

4.2 Formation du personnel

Le plan de formation a été axé en priorité sur la sécurité des collaborateurs et des voyageurs. Les principales formations sur ce thème ont été :

- Sauveteurs Secouristes du Travail - 5 salariés
- Prévention et les secours civiques de niveau 1 - 6 salariés
- Evacuation incendie - 8 salariés
- Utilisation de défibrillateurs - 10 salariés
- Accueil d'une personne agressée - 8 salariés
- FCO - 38 salariés formés
- Gestions de conflits / situations conflictuelles - 20 salariés
- CACES - 3 salariés

Le détail du plan de formation est repris en annexe 12

4.3 L'insertion sociale et professionnelle

TABM a favorisé les recrutements directs et a eu recours à l'intérim pour pallier la pénurie de conducteurs et réduire les périodes de Plan de Transport Adapté.

Ainsi, 63 CDD et 14 CDI ont pu être signés sur l'année 2023.

Sur la méthode, TABM a bien évidemment priorisé pour les embauches en CDI, les personnes en poste en contrat précaire.

Conformément à nos engagements contractuels et en partenariat avec le CFA de Salon de Provence, l'ECF de Vitrolles et Académie By Transdev, deux sessions de recrutements collectifs et de formation dans le cadre de Titres Professionnels de conducteurs de transports en commun sur route ont également permis d'aboutir à l'embauche de 9 salariés qui ont ainsi intégré nos effectifs conducteurs.

4.4 La démarche de recrutement

Au-delà des publications sur les réseaux sociaux ou sur les différents Jobboards, et afin d'être au plus près des personnes rencontrant des difficultés à postuler par voie digitale, TABM a poursuivi sa transition dans l'approche des recrutements et a multiplié ses participations aux sessions de recrutements proposées par nos partenaires.

- Forum découverte des métiers - Face Sud Provence au collège Joseph d'Arbaud de Salon le 10/03/2023
- Forum découverte des métiers - Face Sud Provence au collège Jacques Prévert à Saint Victoret le 23/03/2023
- Forum emploi "Collectif Marseille pour l'insertion" à Marseille le 30/03/2023
- Forum des Métiers de l'Emploi et de la Formation à Sénas le 26/09/2023
- Forum de l'emploi à Vitrolles le 05/10/2023
- Forum de l'emploi de la mission locale de Salon de Provence le 17/11/2023
- Forum emploi à l'hôtel du département (Marseille) le 16/11/2023

Nous sommes accompagnés dans cette démarche prospective par une Responsable Développement Ressources Humaines de la Direction Régionale Transdev SUD.

4.5 La favorisation de la qualité de vie au travail (QVT)

Dans le cadre de sa démarche d'amélioration continue sur le bien-être des salariés, TABM les a invité à faire une nouvelle fois le point sur leur santé et leur bien-être au travail, en répondant à un questionnaire en ligne 100% anonyme.

Les résultats montrent que le score de Qualité de Vie au Travail chez TABM est « correct tout en ayant certains items inférieurs au benchmark » :

- 71 % de satisfaction au travail
- 68 % de satisfaction sur l'environnement au travail
- 63 % de satisfaction sur le contenu du travail
- 51 % de satisfaction sur l'équilibre vie pro/vie privée
- 51 % de satisfaction sur la santé et l'hygiène de vie (principalement en lien avec la sédentarité)

Pour autant, 80% des salariés déclarent « aimer beaucoup leur travail » et les 2/3 précisent être « très fiers de leur entreprise ».

Les thématiques mises en exergue ont donné lieu à la mise en place d'un nouveau plan d'actions sur l'année 2024. Ce plan d'actions prévoit plusieurs actions complémentaires selon leurs objectifs :

- Des formations,
- Des groupes de travail / ateliers pratiques
- Des sensibilisations au sommeil et la nutrition,
- Des instants de détente, collectif ou individuel, massages, ostéopathie.

4.6 L'absentéisme

TABM poursuit sa démarche dynamique et positive visant à entretenir le lien avec ses salariés en arrêt de travail pour trouver des solutions adaptées à chacune de leur situation personnelle.

Ainsi, en supplément des échanges existants déjà avec ceux qui le souhaitent et la Direction, les salariés en arrêt de longue durée ont été conviés à des entretiens de liaison avec les Médecins du Travail et La Direction afin de trouver la solution la plus adaptée à leur état de santé.

Des ateliers de lutte contre l'absentéisme ont été mis en place avec toutes catégories de métiers afin de permettre à chaque salarié de faire part de ses idées pour baisser l'absentéisme mais aussi appréhender l'impact de son implication sur cette thématique. Des plans d'actions collaboratifs ont ainsi été établis.

4.7 Les relations sociales

La Direction de TABM privilégie le dialogue social informel mais aussi institutionnel afin d'apporter des solutions aux difficultés dès qu'elles se présentent :

- De nombreux échanges avec les représentants du personnel, réunions du Comité Social et Economique
- Des liens de proximité avec les managers qui accueillent au quotidien les conducteurs, réalise des entretiens professionnels, et vont à leur rencontre sur le réseau
- Le développement de la communication/information de la Direction en direct avec les salariés, soirée Médailles du travail, Repas de Noël, animations des Challenges Sécurité, Causeries.

5/ LE PARC



5. LE PARC

5.1 Synthèse du Parc

Après les mises en services de véhicules neufs sur l'activité urbaine à Vitrolles et Salon de Provence en 2022, un seul nouveau véhicule de type minibus électrique KARSAN a intégré le parc en 2023.

Le Pôle Patrimoine et Maintenance de Transdev Alpilles Berre Méditerranée (TABM) a géré en parallèle, la finalisation de sorties des « anciens » véhicules thermiques.

> 7 véhicules qui ont quitté le Parc.

L'année 2023 a été marquée par un évènement majeur et particulièrement pénalisant pour TABM, le vol des pots catalytiques sur 34 véhicules bus et cars, stationnés sur le dépôt de Salon de Provence, le 27 février.

Un dispositif exceptionnel a été mis en place durant cette indisponibilité des véhicules. Transdev Alpilles Berre Méditerranée a sollicité en urgence les autres filiales de Transdev SUD mais aussi Transdev Groupe pour obtenir des prêts de véhicules.

En parallèle, le groupe IVECO France, mais aussi IVECO Monde a également été mobilisé au plus haut niveau afin de fournir dans des temps records, des pots catalytiques de remplacement.

Ainsi, 25 pots ont été livrés par IVECO entre le 28 février et le 1^{er} mars, 8 pots entre le 2 et le 10 mars et enfin 1 en avril. En parallèle, la mobilisation des techniciens de l'atelier de Vitrolles en renfort de ceux de Salon de Provence, nous a permis de réduire considérablement le temps de remise en service des véhicules.

En complément, nous avons réalisé des transferts de véhicules du dépôt de Vitrolles à Salon de Provence.

Concernant le Pôle Maintenance, une réorganisation du service a été réalisée en cours d'année avec les arrivées d'un nouveau Responsable Technique sur le territoire 13 et celle d'un nouveau Responsable Maintenance et Patrimoine.

70% du parc de TABM est en full maintenance soit chez IVECO pour les moyens bus et bus standards, soit chez HDI pour les minibus électriques du constructeur KARSAN.

Toutes les visites réglementaires des équipements roulants sont gérées par un logiciel de GMAO, « MOVE » avec une planification pilotée par un Planificateur Maintenance. 100 % des véhicules sont passés avant la date butoir au contrôle technique, avec acceptation et sans contre visite, en 2023.

En 2023, les équipes de l'atelier de TABM se sont concentrées sur les étapes 4 et 5 du "chantier 5S", à savoir Seiketsu (Maintenir l'ordre) et Shitsuke (Être rigoureux). Cette année a été marquée par un travail intense et coordonné pour instaurer et maintenir un ordre rigoureux dans les postes de travail. Les membres de l'équipe ont œuvré ensemble pour s'assurer que chaque élément soit à sa place et que les standards de propreté et d'organisation soient respectés en permanence. Ce processus a exigé un engagement continu de la part de tous les techniciens, qui ont dû adopter de nouvelles pratiques et se conformer strictement aux directives établies.

Concernant la gestion des pneumatiques, TABM fait appel à un sous-traitant, nommé Goodyear, afin d'assurer une qualité et un suivi rigoureux.

Tous nos véhicules répondent aux critères de sécurité et de qualité, convenus avec la Métropole Aix Marseille Provence, dans un souci de transporter nos voyageurs dans des conditions optimales de sureté et sécurité, mais aussi de permettre à nos agents de conduites de réaliser leur mission en toute sécurité.

5.2 La gestion du parc de véhicules et des équipements

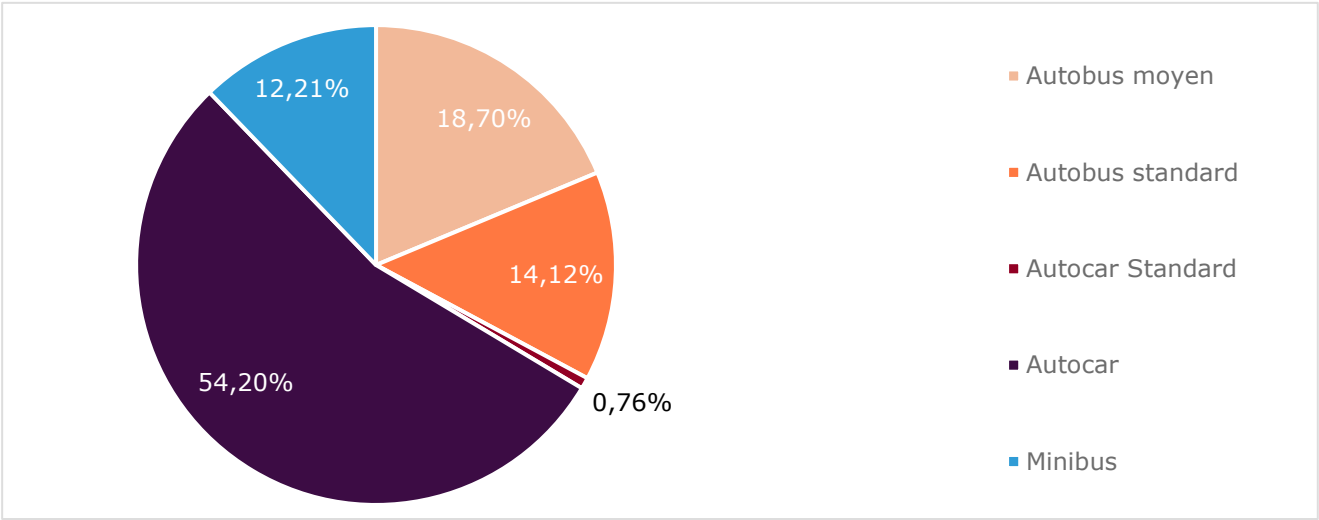
Au 31 décembre 2023, le parc global est **de 262 véhicules affectés** sur l'ensemble des lignes déléguées de la concession et ce conformément aux engagements contractuels.

Nous vous présentons ci-contre, la répartition par type de matériel et la totalité en annexe 14.

*Dépôt – Zone Etang						
	Autobus moyen	Autobus standard	Autocar Standard	Autocar	Minibus	Total
TABM	33	33	-	-	8	74
TBDR	-	-	-	41	9	50
Phocéa	-	-	-	-	-	0
Total Zone Etang	33	33	0	41	17	124
**Dépôt – Zone Salon						
TABM	16	4	2	-	5	27
TBDR	-	-	-	99	10	109
Phocéa	-	-	-	2	-	2
Total Zone Salon	16	4	2	101	15	138
Total	49	37	2	142	32	262

Phocéa réalisant en qualité de sous-traitant de la ligne LeCar 52, et le circuit scolaire 550, les véhicules sont affectés sur le dépôt de Salon mais n’y stationnent pas

L'état du parc complet et détaillé au 31/12/2023 est disponible en annexe 14



*Dépôt – Zone Etang : Vitrolles Anjoly, Vitrolles Estroublans, Le Rove, Les Pennes Mirabeau

**Dépôt – Zone Salon : Salon de Provence, Lançon-Provence

L'âge moyen du parc s'établi comme ci-après :

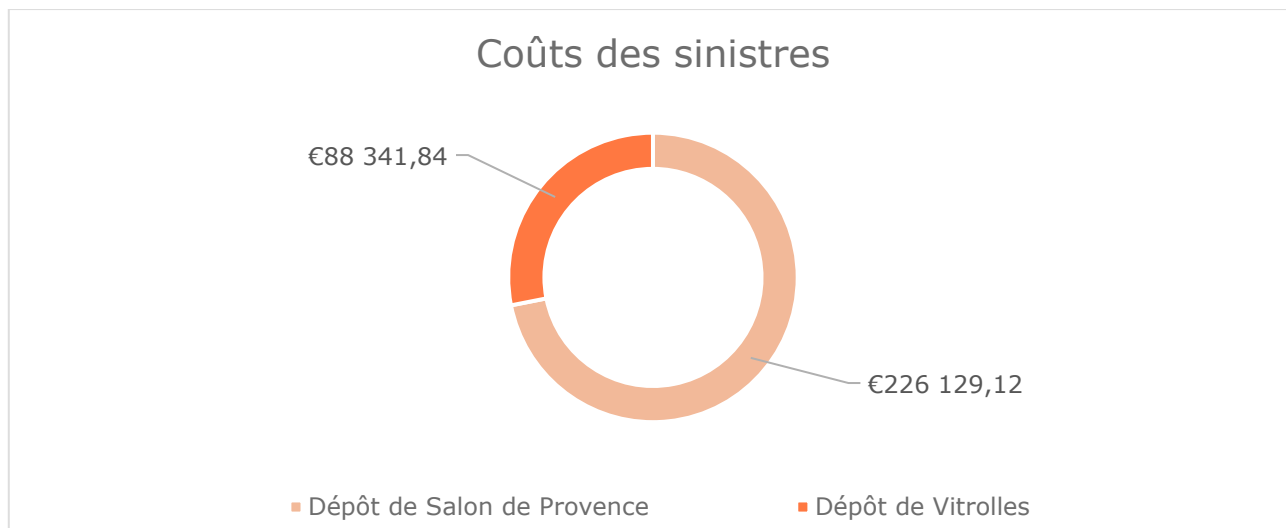
Type de véhicule	Age
Transdev Alpilles Berre Méditerranée	
Autobus moyen	1 an et 11 mois
Autobus standard	1 an et 7 mois
Autocar Standard	2 ans et 1 mois
Minibus	2 ans et 5 mois

Type de véhicule	Age
Transdev Bouches du Rhône	
Autocar	2 ans et 11 mois
Minibus	3 ans et 3 mois

Type de véhicule	Age
Phocéa	
Autocar	4 ans et 1 mois

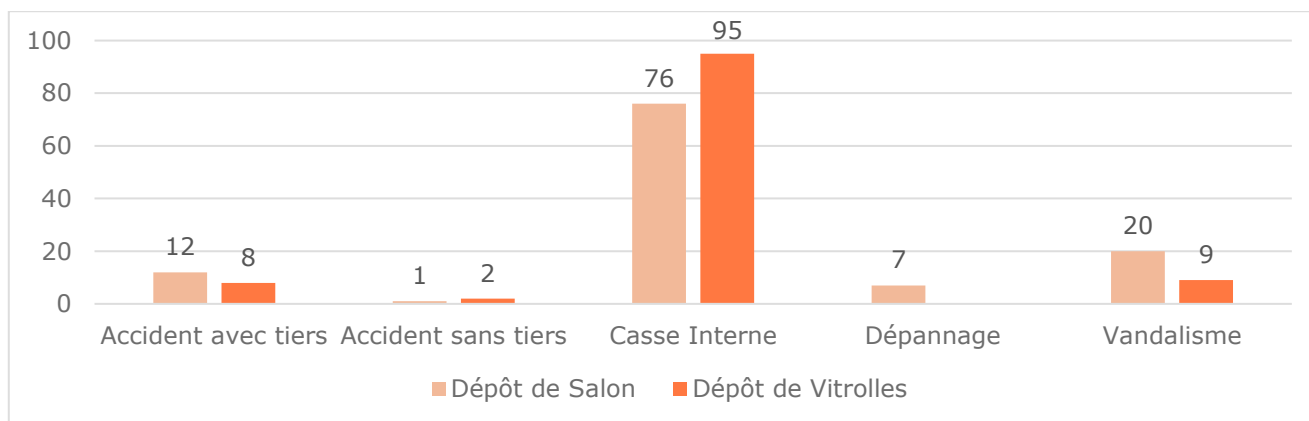
Conformément à nos engagements contractuels, un certain nombre de véhicules des dépôts de Vitrolles et Salon ont fait l'objet d'un audit. Les résultats sont présentés en annexe 13.

5.3 La gestion des sinistres



> Pour l'exercice 2023, les dépôts de Salon-de-Provence et Vitrolles ont rencontré un nombre similaire de sinistre/dégradation du matériel du même type : 116 pour Salon de Provence contre 114 pour Vitrolles.

> Cependant, en raison des incidents liés au vol des pots catalytiques particulièrement pénalisant financièrement, en 2023, **71,91 % des coûts de maintenance** sont imputables **au dépôt de Salon-de-Provence**.



5.4 Taux de disponibilité du matériel roulant

Identification	Kilomètres réalisés	Kilomètres non réalisés liés à une indisponibilité du véhicule	Taux de disponibilité du matériel roulant
Janvier	722 466,12	184,091	99,97%
Février	581 404,27	101,66	99,98%
Mars	740 872,91	327,713	99,96%
Avril	589 696,18	2370,409	99,60%
Mai	707 406,52	485,717	99,93%
Juin	709 806,17	330,388	99,95%
Juillet	519 352,95	150,027	99,97%
Août	488 339,42	317,663	99,93%
Septembre	656 836,57	463,189	99,93%
Octobre	645 583,76	235,923	99,96%
Novembre	660 014,93	657,012	99,90%
Décembre	634 367,05	764,086	99,88%
Total	7 656 146,85	6 387,878	99,92%

En 2023, Transdev Alpilles Berre Méditerranée a un parc composé de véhicules GNV très récents, sur les dépôts de Salon de Provence et de Vitrolles.

> La disponibilité du parc en 2023 est de 99,92%.

Dans ce calcul, il est considéré qu'un véhicule est disponible pour effectuer sa mission alors qu'une ressource humaine n'était pas disponible pour conduire le matériel.

5.5 Taux de panne en ligne

Le parc de véhicules rencontre une panne tous les 119 854,30 km, soit un taux de panne en ligne **de 1,57%**

Pour rappel, en 2023, la réseau Salon Etang Côte Bleue a parcouru **7 656 146,85 de kilomètres commerciaux** (toutes activités confondues).

Indicateurs	Nombre de Pannes	Kilomètres non réalisés liées à une Panne du véhicule
Janvier	9	184,091
Février	8	101,66
Mars	20	327,713
Avril	17	2 370,409
Mai	30	485,717
Juin	23	330,388
Juillet	17	150,027
Aout	22	317,663
Septembre	33	463,189
Octobre	27	235,923
Novembre	39	657,012
Décembre	51	764,086
Total	296	6 387,878

> Le taux de panne en ligne est calculé selon la fiabilité des équipements et les composants d'un véhicule.

6/ L'EXPLOITATION DES PEM ET P+R



6. L'EXPLOITATION DES PEM ET P+R

6.1 Rappel des caractéristiques du contrat de Délégation de Service Public sous-traité à MOBILINK filiale Transdev

La Métropole a confié à Transdev Alpilles Berre Méditerranée (TABM) la gestion de la gare routière de Vitrolles Pierre Plantée (PP) dans le cadre du contrat de DSP/Concession qui a démarré le 6 juillet 2021 pour une durée de 9 ans jusqu'au 5 Juillet 2030.

TABM a sous-traité cette gestion à MOBILINK, filiale du groupe TRANSDEV depuis le 6 juillet 2021.

La gare routière de PP dispose de 10 quais dont un « double scolaire » devant le lycée Mendès-France, un espace de stationnement pour les taxis et un abri vélo Métropolitain.

La gare routière de Pierre Plantée est associée à un bâtiment comprenant un hall, la Boutique Lab, agence de Mobilité ainsi que des bureaux et une salle de réunion occupés par la Métropole.

La Métropole a également confié à Transdev Alpilles Berre Méditerranée (TABM), toujours dans le cadre du contrat de concession, la gestion du Pôle d'Echanges Multimodal Aire de Crau de Salon de Provence (PEM de Salon) et ce à compter du 19 décembre 2021 jusqu'au 5 Juillet 2030. TABM a également sous-traité la gestion de ce site à MOBILINK.

6.2 Les faits marquants de l'année 2023

Les activités de la gare routière de Vitrolles Pierre Plantée et du Pôle d'Echanges Multimodal Aire de CRAU de Salon de Provence ont été marquées en 2023 par :

- La guerre en Ukraine qui a démarré en février 2022 et qui a eu des impacts en 2023 en termes de délai d'approvisionnement des matériaux et d'impact sur les prix de l'électricité,
- Les travaux d'aménagements du PEM de Salon avec la mise en œuvre des matériels de péage à compter du 6 février 2023,
- Les violences urbaines « émeutes » du mois de juin 2023 qui ont entraîné des arrêts anticipés des réseaux de transport et la fermeture plus tôt le soir des Boutiques.

6.3 Présentation des résultats pour la Gare Routière Pierre Plantée de Vitrolles

6.3.1 Mission de sécurisation

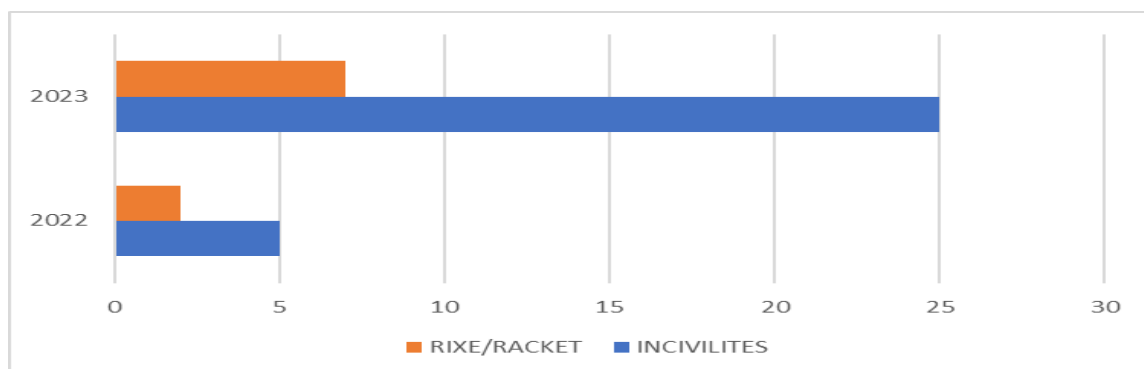
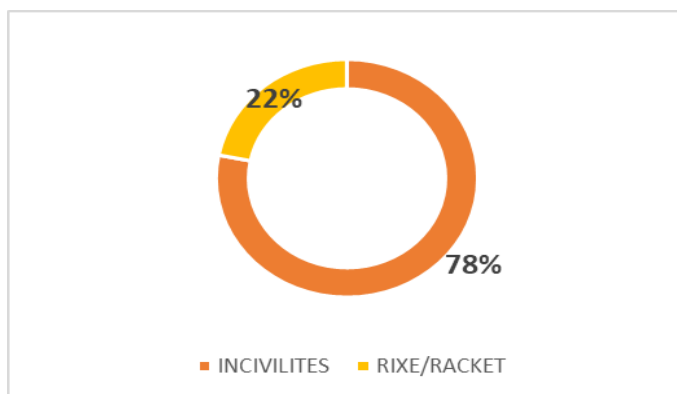
Infractions - sécurité

Les incivilités sont les infractions le plus souvent constatées.

Nous sommes en soutien de nos équipes au quotidien et face aux incivilités répétées nous avons mis en place un plan d'actions :

- Protection des guichets (vols)
- Formation gestion des conflits (pour lutter contre les agressions)
- Entretien et sensibilisation des agents de sécurité présents sur les différents sites.

SECURITE	
INCIVILITES	25
ACCUEIL VOYAGEURS	17
GARE ROUTIERE	7
QUAIS	1
RIXE/RACKET	7
ACCUEIL VOYAGEURS	5
QUAIS	2
Total général	32



Infractions au règlement d'exploitation usagers

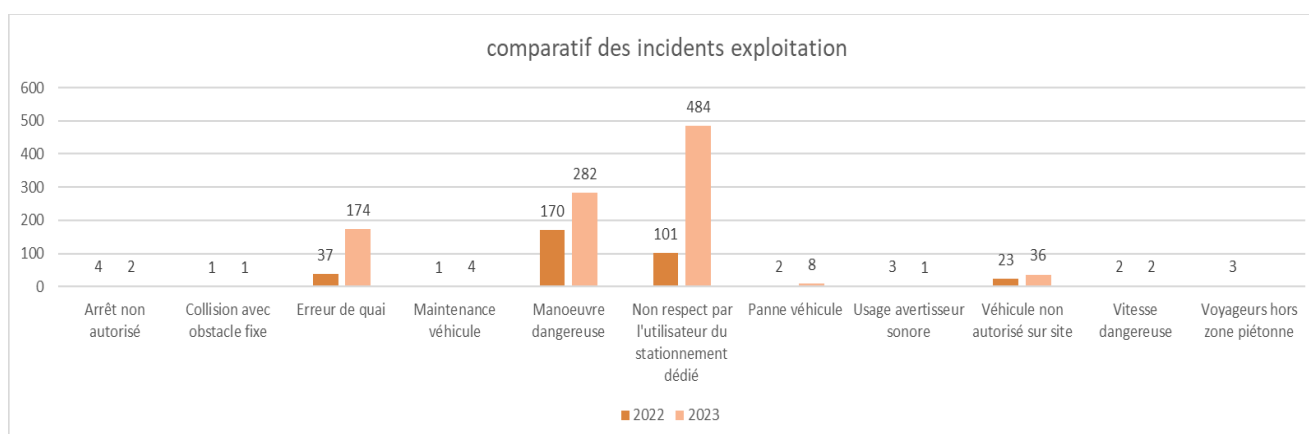
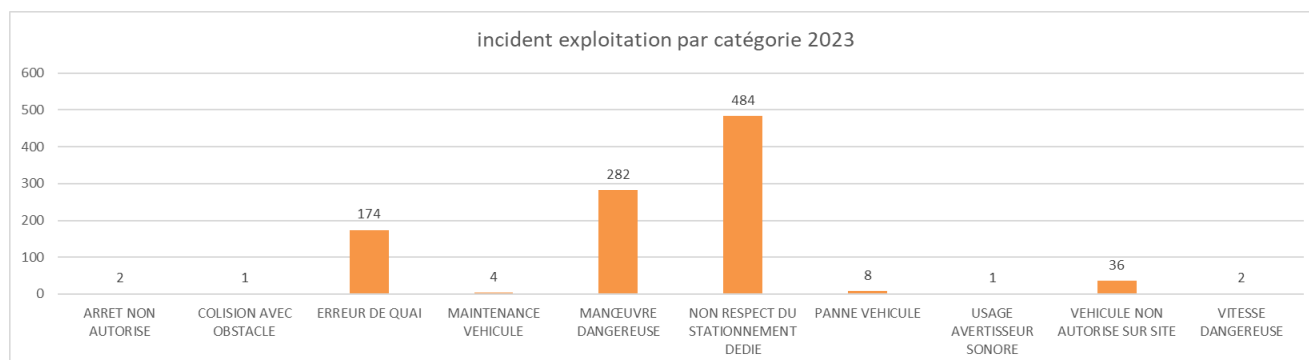
- Mise en place de la signalétique verticale et au sol
- Action métropolitaine en juillet 2023



Infractions au règlement d'exploitation transporteurs

TYPE D'INFRACTION	QUANTITE
ARRET NON AUTORISE	2
COLISION AVEC OBSTACLE	1
ERREUR DE QUA	174
MAINTENANCE VEHICULE	4
MANŒUVRE DANGEREUSE	282
NON RESPECT DU STATIONNEMENT DEDIE	484
PANNE VEHICULE	8
USAGE AVERTISSEUR SONORE	1
VEHICULE NON AUTORISE SUR SITE	36
VITESSE DANGEREUSE	2
Total général	994

Face au nombre important de régulations sur les quais commerciaux et des manœuvres dangereuses, une mutualisation des quais 4 et 5 a été mise en place pour la rentrée.



En 2022 le recensement des constats d'infraction au RI a débuté au mois d'octobre avec la mise en place de Mobirecord sur le site.

Le nombre de constats sur l'année 2022 est donc mécaniquement plus faible.

Si l'on prend comme référence sur 2023 les 3 mêmes mois de l'année que ceux pour lesquels les chiffres sont disponibles en 2022, on constate :

- Erreur de quai : 37 en 2022 pour 43 en 2023, soit une hausse de 16% :

A la suite de la mutualisation des quais 4 et 5, les lignes 11 et 13 régulent sur ces quais sur des horaires identiques, obligeant les lignes 17 et 19 à effectuer leur prise en charge sur un autre quai que celui qui leur est affecté (quai 2).

- Manœuvres dangereuses : 170 en 2022 pour 70 en 2023, soit une forte diminution de 59% :

La mutualisation des quais 4 et 5 a permis de réduire le nombre de marches arrières effectuée à quai.

- Non-respect par l'utilisateur du stationnement dédié (régulation sur quai de prise en charge) : 101 en 2022 contre 121 en 2023, soit une hausse de 20%.

Malgré la prise en compte du problème par les transporteurs à la suite des différents signalements effectués par le gestionnaire, de nombreuses lignes restent en terminus sur la gare routière et doivent réguler sur site. Ne disposant pas d'emplacement de régulation, les TC stationnent alors sur les quais de prise en charge.

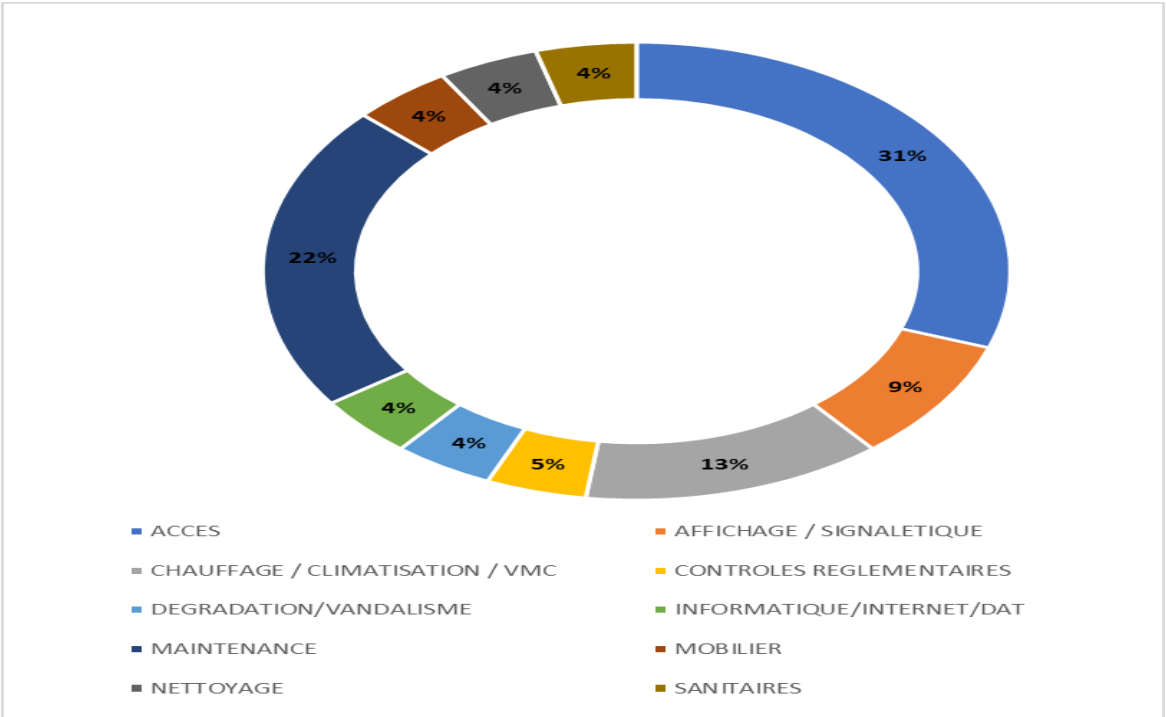
- Véhicule non autorisé sur site : 23 pour 2022 contre 9 en 2023, soit une diminution de 60% :

Face aux différents constats effectués fin 2022, le gestionnaire a sensibilisé les transporteurs au respect du RI et à l'interdiction d'utiliser les quais de la GR sans autorisation préalable.

6.3.2 Mission d'entretien, de maintenance et de réparation des équipements

Répartition des interventions par lieu :

MAINTENANCE		BUREAU MOBILINK	
ACCEUIL VOYAGEURS	3	CHAUFFAGE / CLIMATISATION / VMC	1
ACCES	1	GARE ROUTIERE	4
MAINTENANCE	1	AFFICHAGE / SIGNALÉTIQUE	1
NETTOYAGE	1	CONTROLES REGLEMENTAIRES	1
BATIMENT	4	MAINTENANCE	2
ACCES	1	LOCAL VELO	1
AFFICHAGE / SIGNALÉTIQUE	1	ACCES	1
CHAUFFAGE / CLIMATISATION / VMC	2	QUAIS	3
BUREAU DPAO	2	DEGRADATION/VANDALISME	1
MAINTENANCE	2	INFORMATIQUE/INTERNET/DAT	1
BUREAU MEDIATION	2	MOBILIER	1
ACCES	1	SANITAIRES CONDUCTEURS	3
SANITAIRES	1	MAINTENANCE	2
		SANITAIRES	1
Total général		23	

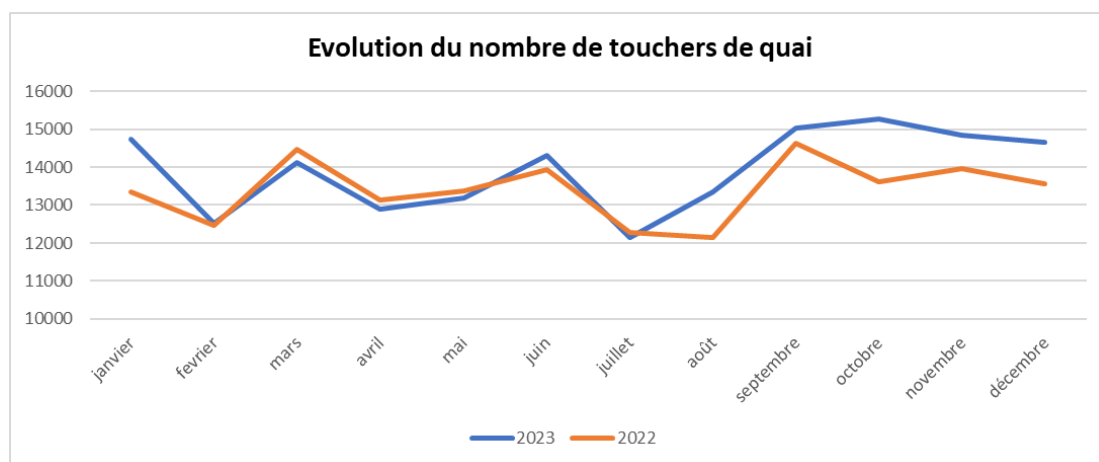
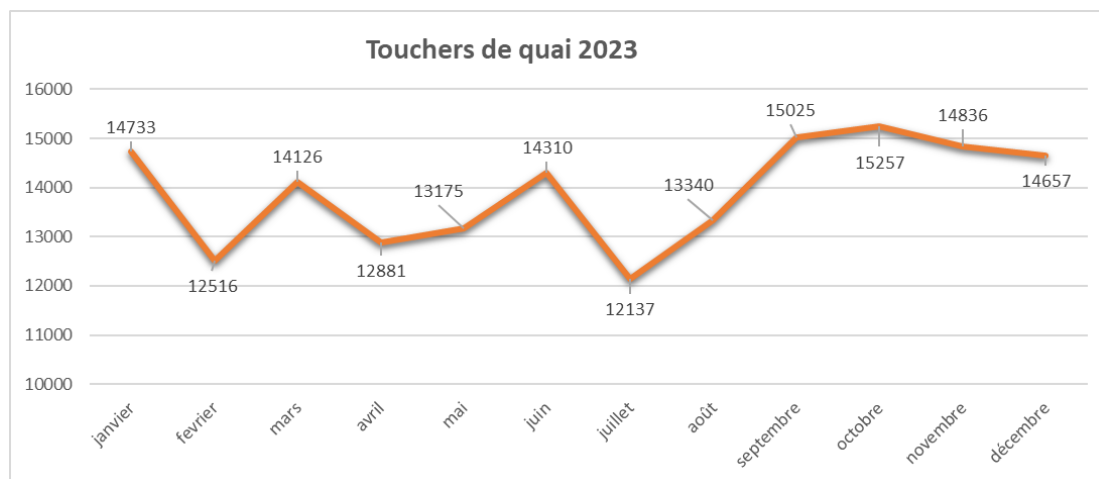


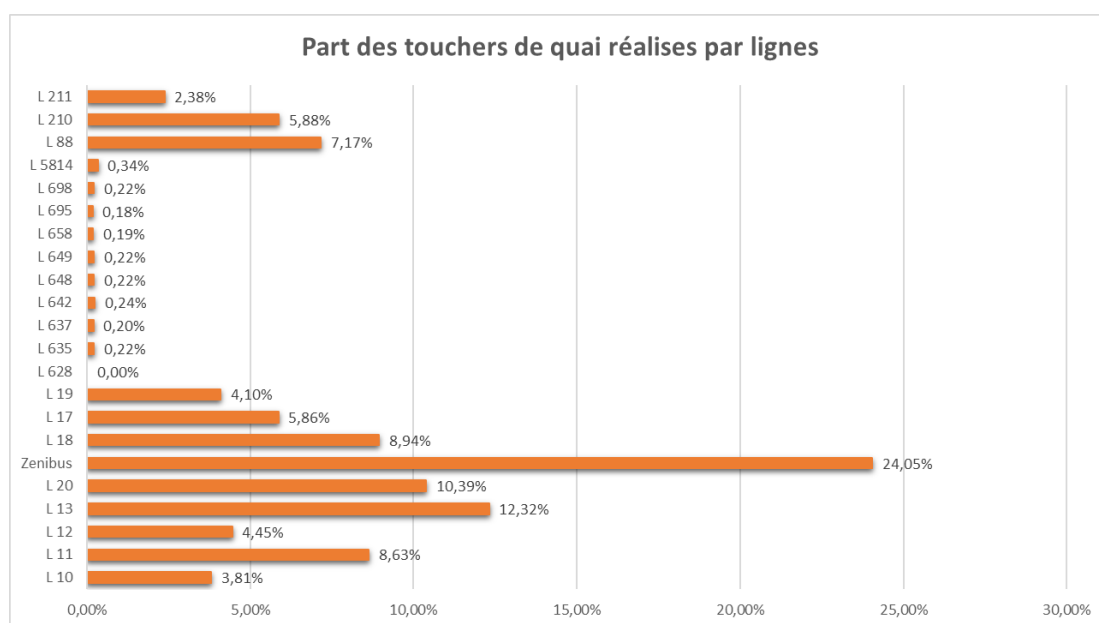
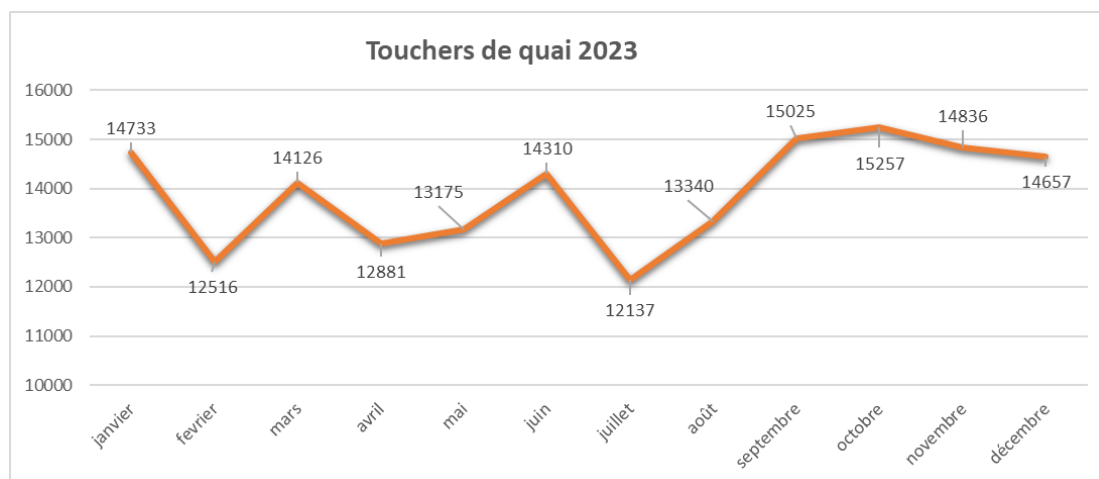
La plus grande part des interventions (31%) concernent les accès (portes automatiques, porte sanitaire...).

6.3.3 Mission mouvements

Nous enregistrons une hausse de 3,42% du nombre de touchers de quai réalisés par rapport à l'année 2022. Cette augmentation est due au changement du niveau d'offre sur la Gare Routière de PP.

> Sur l'année 2023, nous dénombrons **un total de 166 993 touchers de quai**, soit une évolution de **+ 3,75%** par rapport à 2022 où il a été comptabilisé 160 954 touchers de quai.





A l'occasion de la rentrée de septembre 2023, un nouveau plan d'affectation a été mis en œuvre avec la mutualisation des quais 4 et 5. Cette mutualisation permet de faciliter l'accès aux quais des lignes 17/19 qui sont en passage alors que les lignes 11/13 ont des temps de régulation à quai.

Afin de réduire le nombre de véhicules utilisant les quais 1 et 2 et ainsi faciliter l'accès aux lignes régulières, les lignes scolaires ont été affectées principalement sur le quai scolaire situé devant le lycée Pierre Mendès-France.

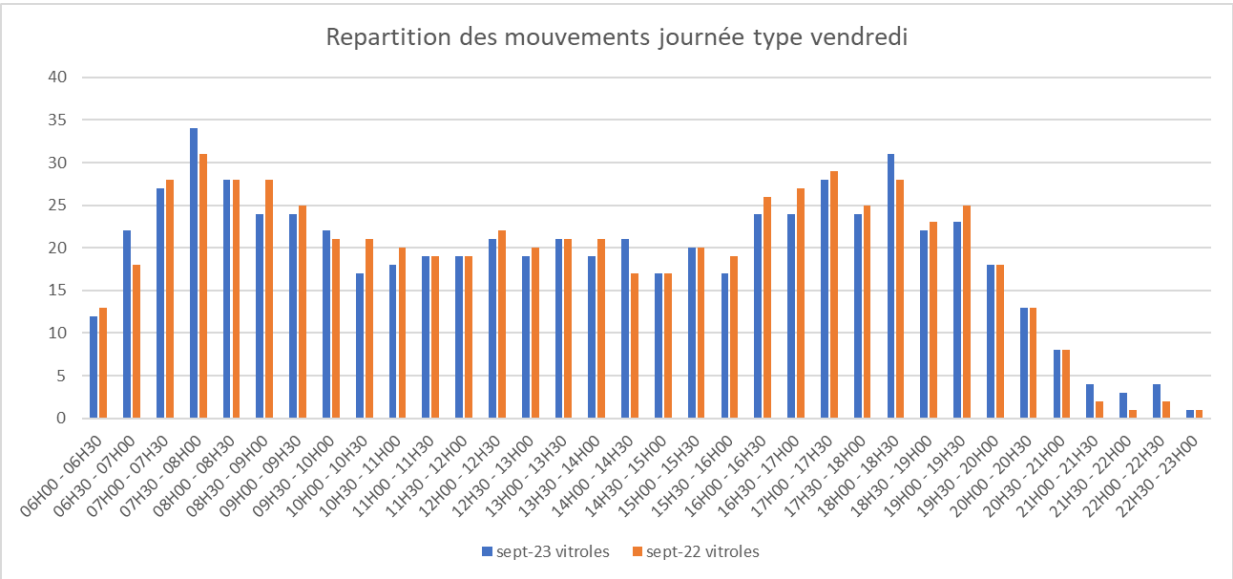
Affectations rentrée 2023 :

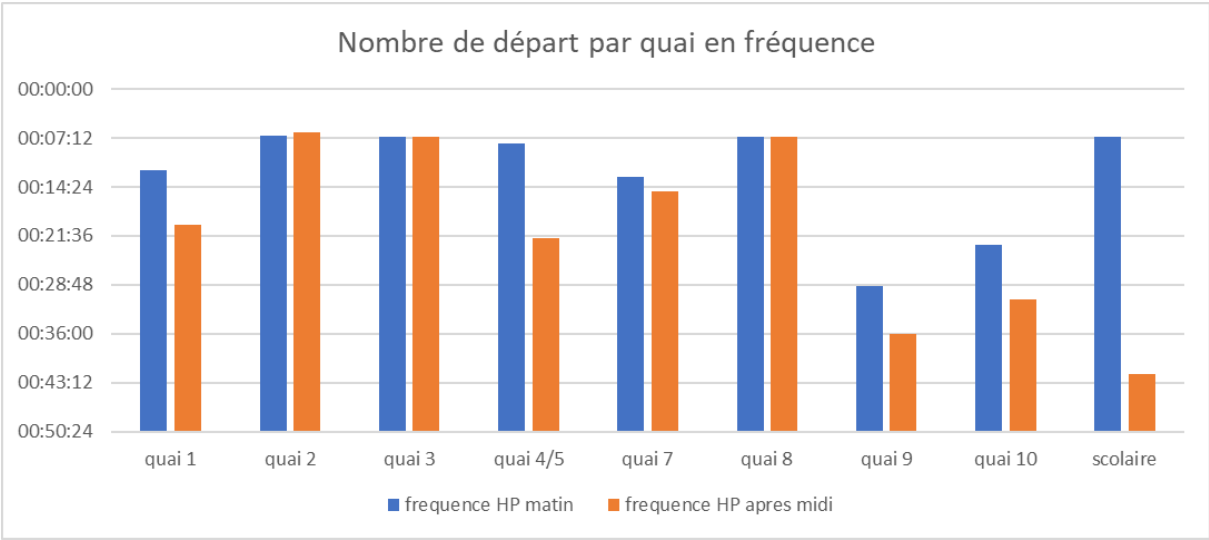
01-sept-22

N° de quai	VITROLLES										
	PIERRE PLANTEE										
N° de quai	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9	Q10	SCOL
N° de ligne	211	210	20	17	11	CPRO	88	20	18	18	648
	635	10	ZENIBUS	19	D11scol			ZENIBUS		695	649
	642	12		13							658
	648	D12scol									698
	698	628									
		637									
		649									
		658									
		5814									

Rentrée 23	VITROLLES										
	PIERRE PLANTEE										
N° de quai	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9	Q10	SCOL
N° de ligne	211	10	20	13	11	CPRO	88	20	18	18	628
	635	12	ZENIBUS	17	D11scol			ZENIBUS		695	635
		D12scol	5814	19				5814			648
		671									649
		210									658
											671
											674
											676
											678
											695
											698

Q1 : 5 départs à moins de 2'
Q2 : 29 départs à moins de 5'
Q3 : 3 horaires de passage identiques
Q4 : 14 départs à moins de 1'
Q8 : 9 départs à moins de 2'
QScolaire : 2 horaires de passage identiques

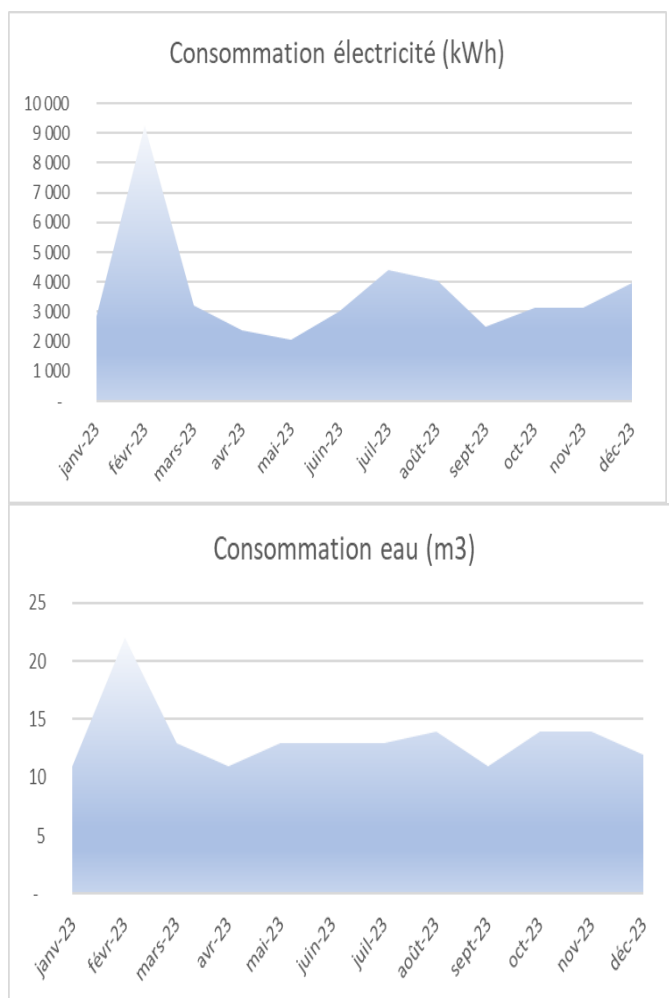




6.3.4 Les fluides

Localisation du compteur	GENERAL	Consommation (m3)
janv-23	1131	11
févr-23	1153	22
mars-23	1166	13
avr-23	1177	11
mai-23	1190	13
juin-23	1203	13
juil-23	1216	13
août-23	1230	14
sept-23	1241	11
oct-23	1255	14
nov-23	1269	14
déc-23	1281	12

Localisation du compteur	Cumul mensuel	Consommation kWh
janv-23	386 817	2 876
févr-23	396 081	9 264
mars-23	399 309	3 228
avr-23	401 704	2 395
mai-23	403 768	2 064
juin-23	406 787	3 019
juil-23	411 192	4 405
août-23	415 226	4 034
sept-23	417 712	2 486
oct-23	420 867	3 155
nov-23	424 023	3 156
déc-23	427 978	3 955



6.3.5 Les éléments financiers

POSTES DE DEPENSES	COÛT 2023
EAU	1 007,00 €
ELECTRICITE	10 243,50 €
FRAIS RESEAU	5 720,00 €
ENT REPAR MAT INFO	9 080,00 €
TELECOM	1 773,60 €
ENT BAT ET INSTALL	38 676,00 €
NETT BAT ET INSTALL	54 884,00 €
GARDIENNAGE	80 986,00 €
TOTAL GENERAL	202 370,10 €

Sont compris dans l'entretien bâtiment et installations, les interventions curatives ainsi que toute la maintenance réglementaire.

Les postes les plus importants en matière de maintenance curative sont :

- Systèmes d'accès (portes automatiques, ventouses, serrure code...).
- Système chauffage/clim.
- Sécurité - Incendie

12H d'interventions de notre service technique sont valorisés dans le poste entretien bâtiment installations.

Les dépenses liées à la consommation d'électricité sont en forte hausse de 99% :

- Avec l'ouverture de la BoutiqueLab, le volume de l'espace chauffé et climatisé est beaucoup plus important. Les portes automatiques permettant l'accès à l'espace voyageurs ne disposant pas de sas, les déperditions énergétiques sont importantes, été comme hiver.
- Forte augmentation des tarifs de l'électricité.

Les coûts liés à l'eau sont maîtrisés depuis la séparation des consommations du snack et du reste du bâtiment.

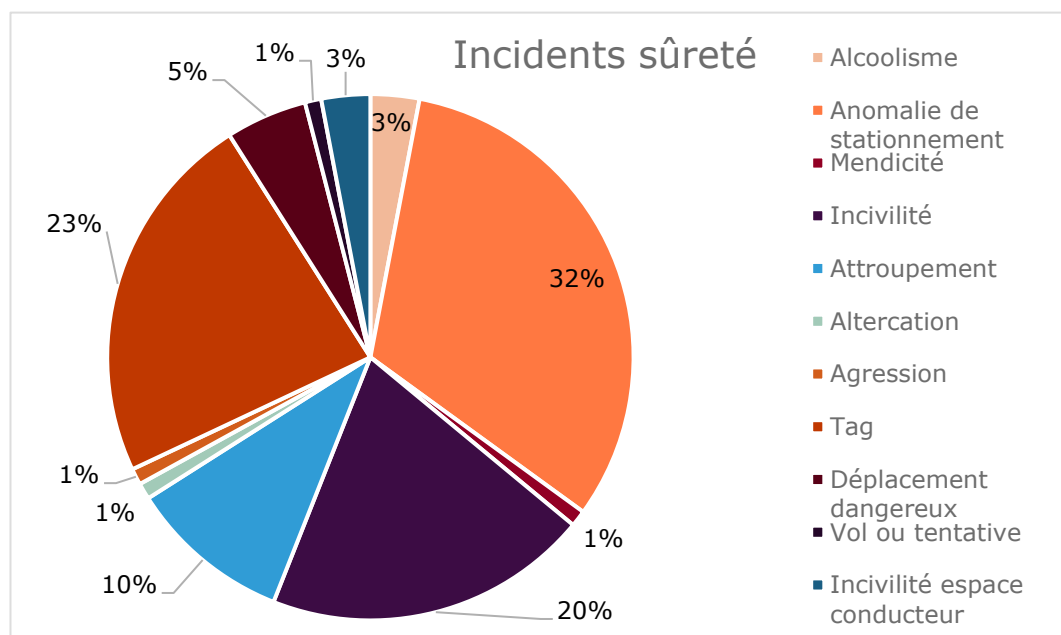
Les coûts liés au gardiennage du site sont en forte augmentation en 2023. Cette hausse s'explique d'une part par la présence d'un agent de sécurité sur l'amplitude totale d'ouverture de la boutique (07h45-19h00) du lundi au vendredi et le samedi (07h45-14h00), alors qu'auparavant l'agent de sécurité n'était présent qu'en début et fin de mois.

Ce fort accroissement s'explique également par la revalorisation de la grille des salaires de la branche professionnelle de la sécurité

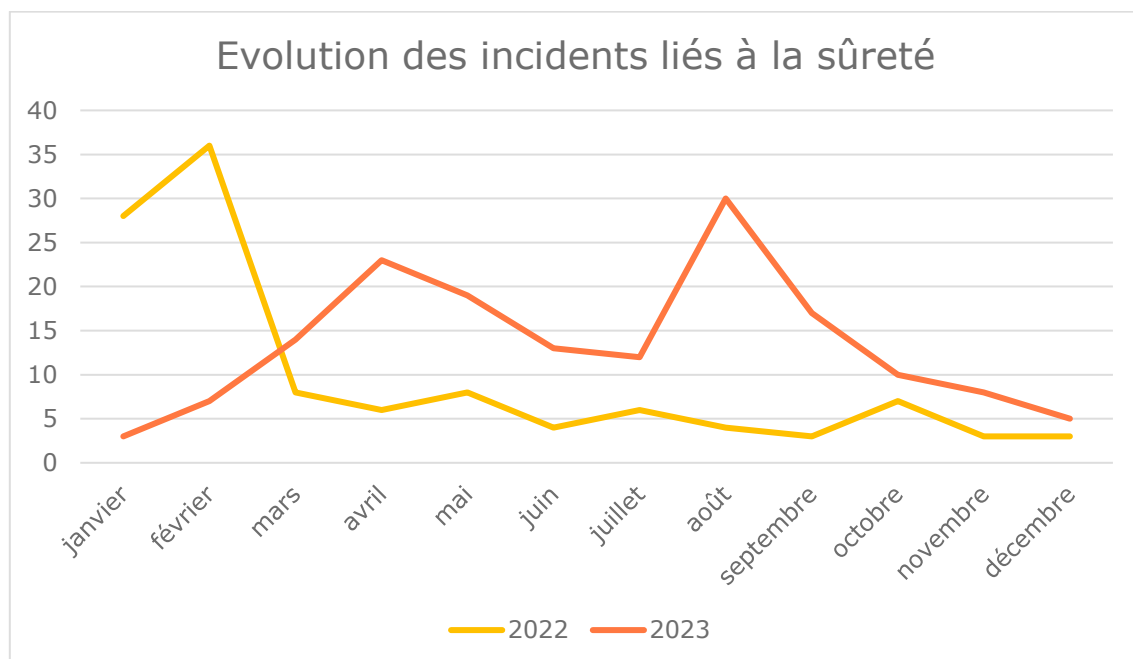
6.4 Présentation des résultats pour le Pôle d'Echanges Multimodal Aire de Crau de Salon de Provence (PEM)

Le Pôle d'Echanges Multimodal Aire de CRAU de Salon de Provence est composé d'un parc relais de 400 places, d'une gare routière avec 9 quais de prise en charge et 1 quai de régulation de 5 emplacements. Sont également présents un local dédié à l'accueil et au repos des conducteurs, un abri vélo ainsi que des espaces verts.

Mission de sécurisation



Les anomalies de stationnement, incivilités et tags représentent 75% des constats d'incidents.



Le nombre total d'incidents relevés en 2023 est en très forte hausse, soit une augmentation de +38,8 % par rapport à l'année 2022.

Il est à noter, qu'avec la présence d'un agent sur l'amplitude d'ouverture de la boutique (7j/7 de 06h30 à 20h30 sur site), le nombre de constats soit en augmentation.

Nous notons cependant une diminution constante du nombre d'incidents liés à la sûreté depuis le mois de septembre 2023. La vigilance des agents sur place ainsi que la promptitude de la Police Municipale à intervenir en cas d'appel permettent de renforcer la sécurité sur le site.

Les passages réguliers d'équipages de la PM permettent également d'accroître le sentiment de sécurité dans le P+R.

Mission d'entretien, de maintenance et réparation des équipements

Maintenance périodique et obligatoire

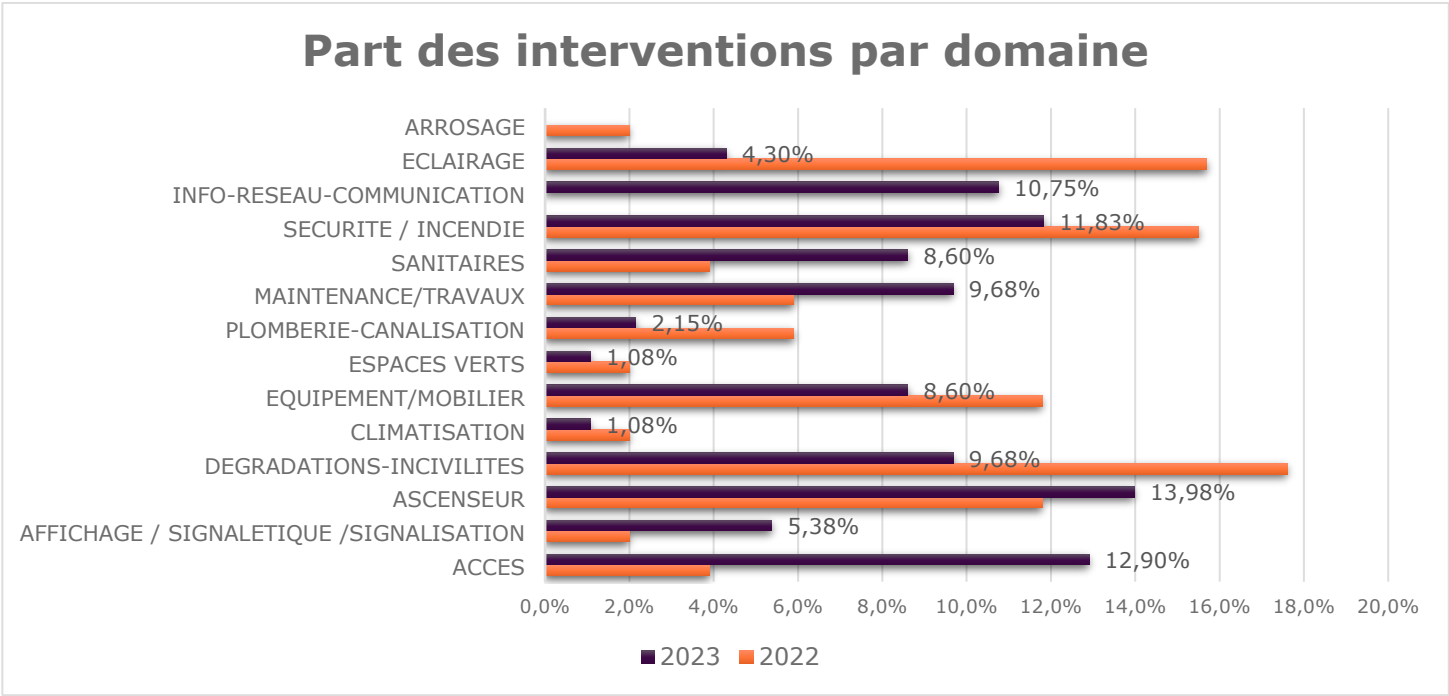
Catégorie	Type de contrôle	Périodicité		Dernier contrôle
INCENDIE EQ ALARME	Test de fonctionnement	12	Mois	03/04/2023
INCENDIE DETECTION	Test de fonctionnement	12	Mois	03/04/2023
ELECTRICITE Q18	Conformité des installations	12	Mois	03/04/2023
INCENDIE EXTINCTEUR	Vérification de la charge et du contenant	12	Mois	09/06/2023
ASCENSEURS et MONTE CHARGES	Quinquennal	60	Mois	13/11/2019
INCENDIE BLOC AUTO	Test de Fonctionnement et Alimentation	12	Mois	17/11/2023
ELECTRICITE TGBT	Conformité des installations	12	Mois	19/12/2023
ELECTRICITE ERT	Conformité des installations	12	Mois	27/02/2024
ELECTRICITE ERP	Conformité des installations	12	Mois	27/02/2024

Catégorie	Type de contrôle	Périodicité		Dernier contrôle
INCENDIE BOUCHE ET POTEAU	Débit et Pression	12	Mois	05/03/2024
ASCENSEURS et MONTE CHARGES	Fonctionnement général	12	Mois	15/03/2024
ASCENSEURS et MONTE CHARGES	Fonctionnement général	12	Mois	15/03/2024
RESEAUX EP SEPARATEUR HYDRO	Nettoyage et vérification	12	Mois	20/06/2023

> L'ensemble des contrôles réglementaires ont été réalisés et n'ont pas donné lieu à d'observation majeure.

Maintenance curative

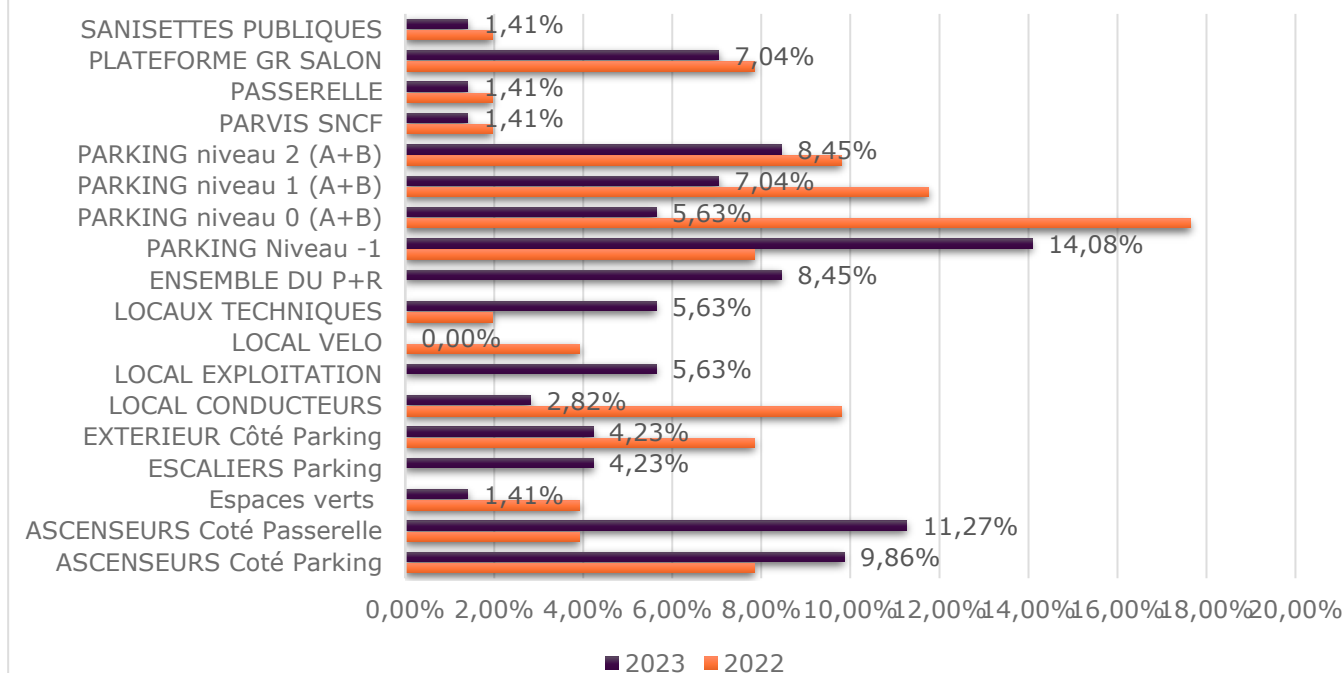
Sur l'année 2023, 93 désordres ont été traités, soit une augmentation de + 82,35% par rapport à 2022.



La part du nombre d'interventions liées aux dégradations et incivilités (9,7% contre 17,6% en 2022) a très nettement diminuée ainsi que celles concernant l'éclairage (4,3% contre 15,7%).

En revanche, la part consacrée aux interventions liées aux accès (matériel de péage, contrôle d'accès) est en nette augmentation (12,9% contre 3,9%).

Part des interventions par lieu



Concernant les interventions, majoritairement, 43,7% sont localisées au sein du parking et 21,1% les ascenseurs.

Sur l'année 2023, 4 importants désordres ont été repris par le service infra de la collectivité et restaient en cours de résolution :

- Les tresses coupe-feu
- Les infiltrations d'eau au niveau du plafond du niveau 2 de la cage d'escalier du parking
- Les plaques de liaisons des rampes d'accès VL
- Les éclairages de sécurité au sol

A noter :

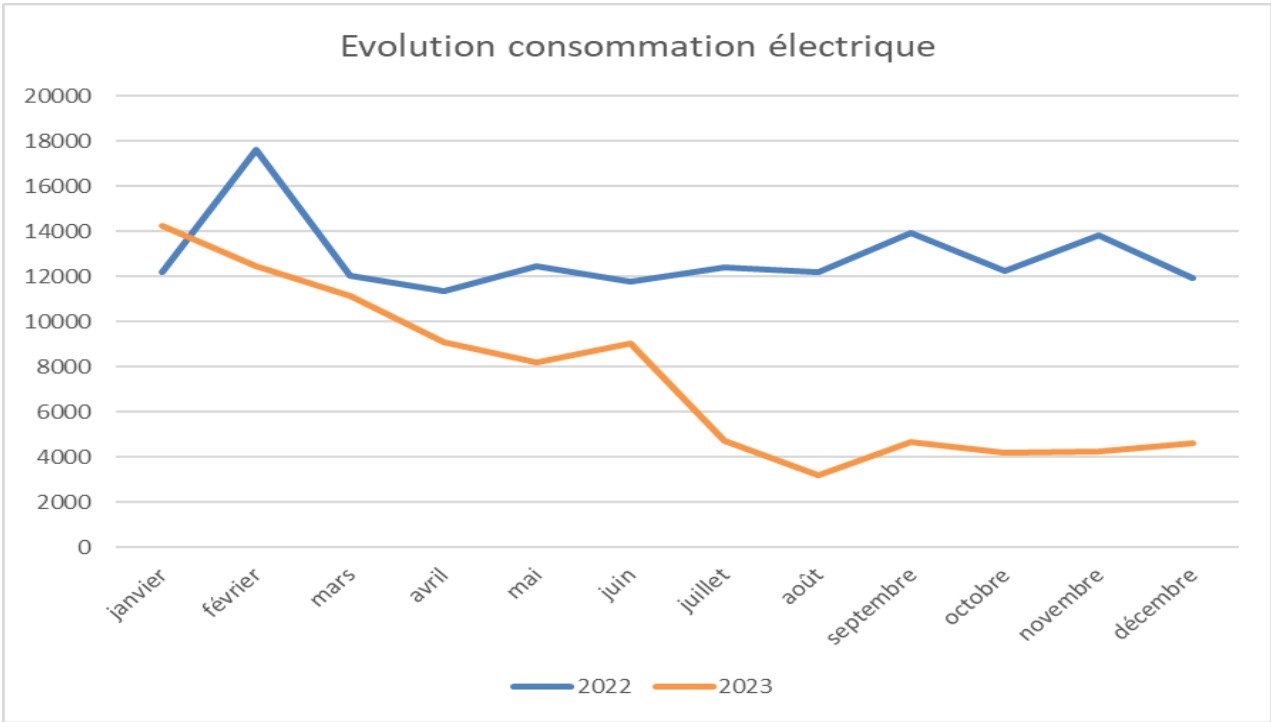
- Le système de comptage par niveau qui avait été disjoncté à cause des travaux n'a pas encore été remis en fonction par l'entreprise FAUCHE malgré les différentes demandes.
- A la suite d'incivilités pouvant mettre en jeu la sécurité, les prises de rechargement électrique sont disjonctées depuis le mois de juin.

Electricité :

Localisation du compteur	Local conducteurs	Conso	Sanisettes	Conso	Parking	Conso	Cumul mensuel	Consommation kWh
janv-23	71041	853	3080	57	706364	13 358	780 485	14 268
févr-23	71856	815	3126	46	717969	11 605	792 951	12 466
mars-23	72668	812	3164	38	728270	10 301	804 102	11 151
avr-23	73170	502	3219	55	736816	8 546	813 205	9 103
mai-23	73795	625	3262	43	744354	7 538	821 411	8 206
juin-23	74557	762	3303	41	752562	8 208	830 422	9 011
juil-23	75482	925	3344	41	756312	3 750	835 138	4 716
août-23	76307	825	3381	37	758615	2 303	838 303	3 165
sept-23	77139	832	3429	48	762372	3 757	842 940	4 637
oct-23	77752	613	3470	41	765879	3 507	847 101	4 161
nov-23	78450	698	3518	48	1546	-	83 514	-
déc-23	79187	737	3560	42	5362	3 816	88 109	4 595

La consommation est en nette diminution (- 41,8%) en 2023.

Même si de nouvelles consommations sont engendrées par la boutique, l’arrêt des prises de rechargements ainsi que la mise en place d’un système de détection de présence sur l’éclairage de l’espace de stationnement a permis de réduire considérablement la consommation.

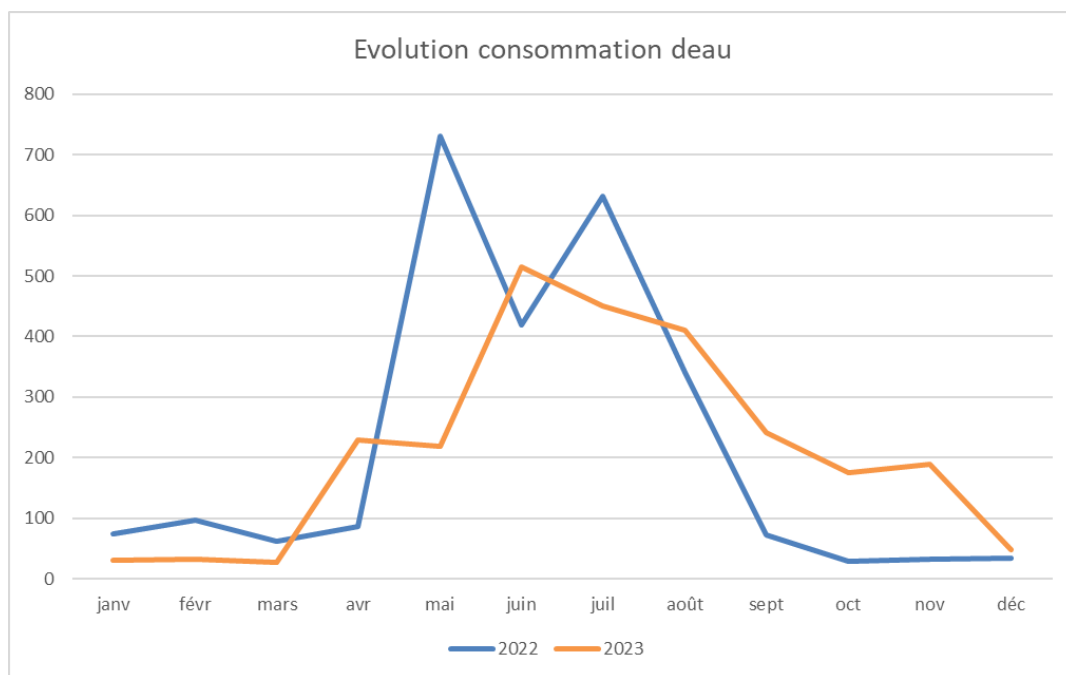


Eau :

Localisation du compteur	Local conducteurs	Conso	Sanisettes	Conso	Parking	Conso	Arrosage bd Danton	Conso	Arrosage GR	Conso	Total mensuel	Consommation (m3)
janv-23	828	13	638	16	132	2	18655	-	529	-	20 782	31
févr-23	842	14	654	16	135	3	18655	-	529	-	20 815	33
mars-23	854	12	667	13	137	2	18655	-	529	-	20 842	27
avr-23	866	12	689	22	141	4	18847	192	529	-	21 072	230
mai-23	879	13	701	12	146	5	19035	188	529	-	21 290	218
juin-23	894	15	721	20	154	8	19507	472	529	-	21 805	515
juil-23	909	15	735	14	183	29	19899	392	529	-	22 255	450
août-23	922	13	748	13	186	3	20280	381	529	-	22 665	410
sept-23	936	14	766	18	188	2	20487	207	529	-	22 906	241
oct-23	950	14	781	15	192	4	20630	143	529	-	23 082	176
nov-23	964	14	798	17	195	3	20786	156	529	-	23 272	190
déc-23	976	12	812	14	198	3	20805	19	529	-	23 320	48

La consommation d'eau reste stable par rapport à l'année précédente.

Nous notons une légère diminution de 1,6 % de la consommation malgré la nouvelle boutique du P+R (point de consommation supplémentaire raccordé au compteur du parking).



Mission de mouvements

Les affectations

L'année 2023 n'a pas connu de changement majeur de l'offre disponible sur le PEM.

Les ajustements horaires réalisés à l'occasion de la rentrée scolaire ont permis une meilleure répartition des lignes par quai :

- Ligne 12 sur un seul quai (Q5) au lieu de 2
- Ligne 702 sur un seul quai (Q7) au lieu de 2

Février 2023

N° de quai	PEM SALON							
	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8
N° de ligne	11	7	2	6	12	12	10	10
	13	8	14	1	86	52	25	17
			6		520	25	52	19
						86	702	702
							701	
Nbre de départ	18	7	101	13	21	5	5	11
	15	26	4	31	22	8	6	17
			17		6	61	3	22
						4	9	2
							15	
	33	26	105	44	49	78	38	52
	425 Touchers quais							

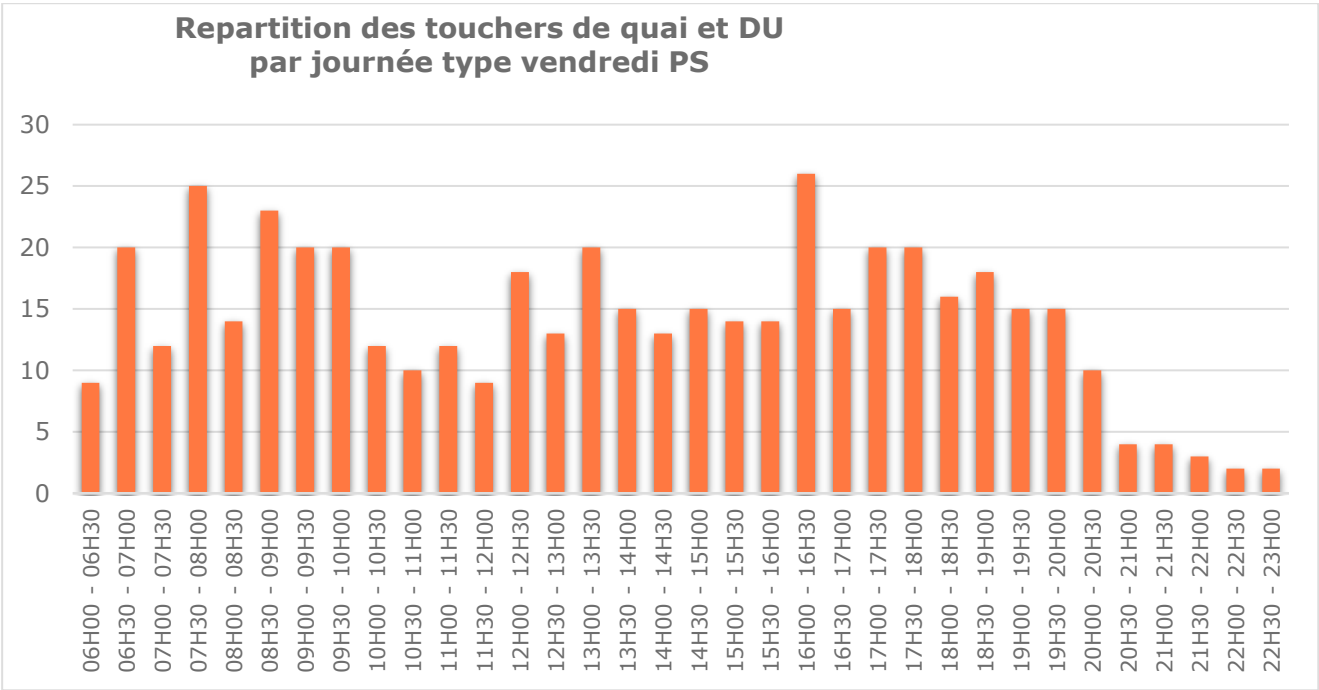
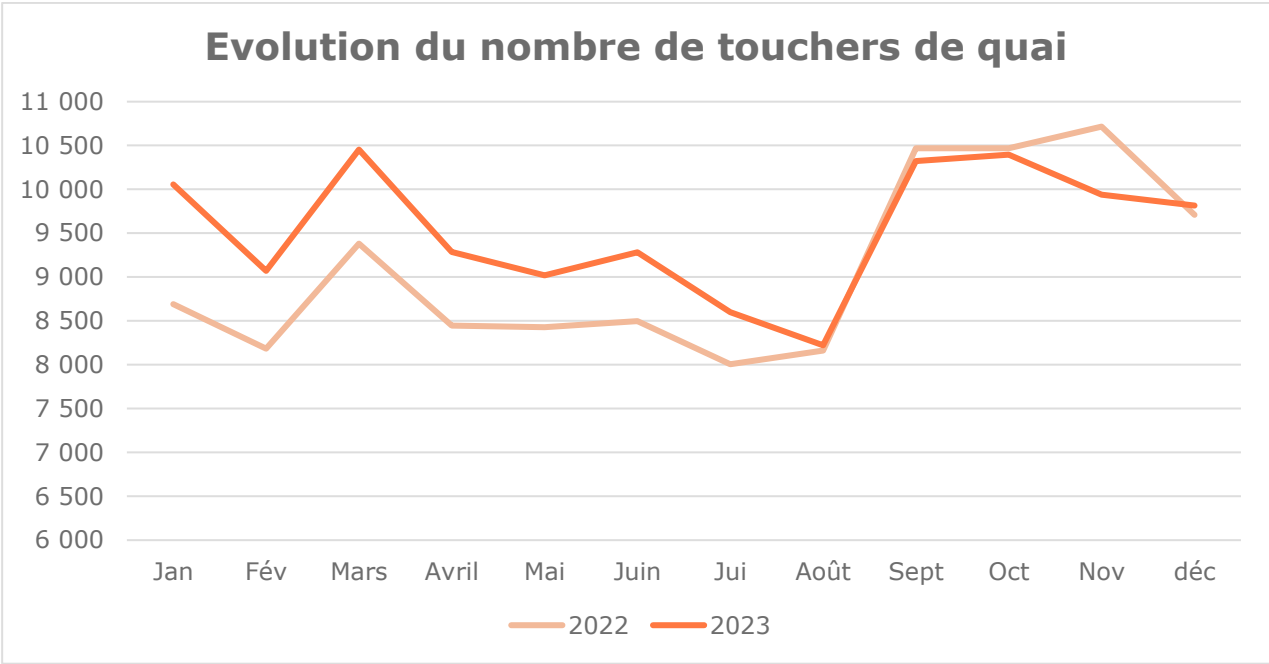
Septembre 2023

N° de quai	PEM SALON							
	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8
N° de ligne	11	7	2	6	12	25	10	10
	13	8	14	1	86	52	25	17
			6		520	86	52	19
						520	701	
							702	
Nbre de départ + DU	18	7	101	13	23	61	9	14
	15	23	4	30	18	8	6	17
			17		2	5	3	22
						1	16	
							8	
	33	23	105	43	43	75	42	53
	417 Touchers quais							

Les touchers de quai

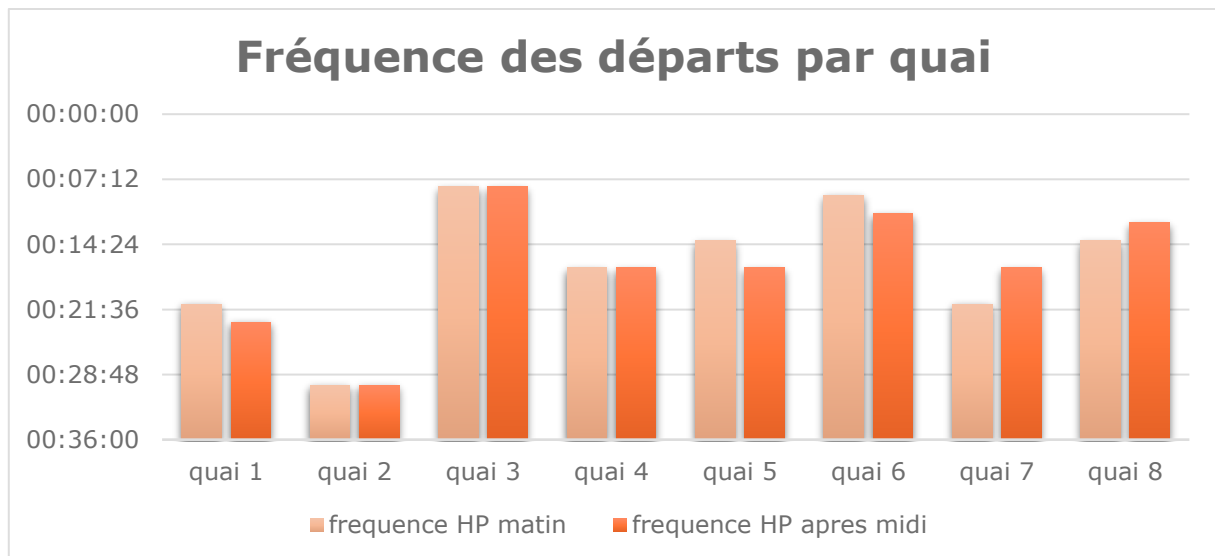
Pour l'année 2023, nous connaissons une hausse **de 4,8% du nombre de touchers de quai** réalisé par rapport à 2022.

Cette hausse s'expliquer essentiellement par la restructuration opérée sur la ligne 2 secteur Salon.



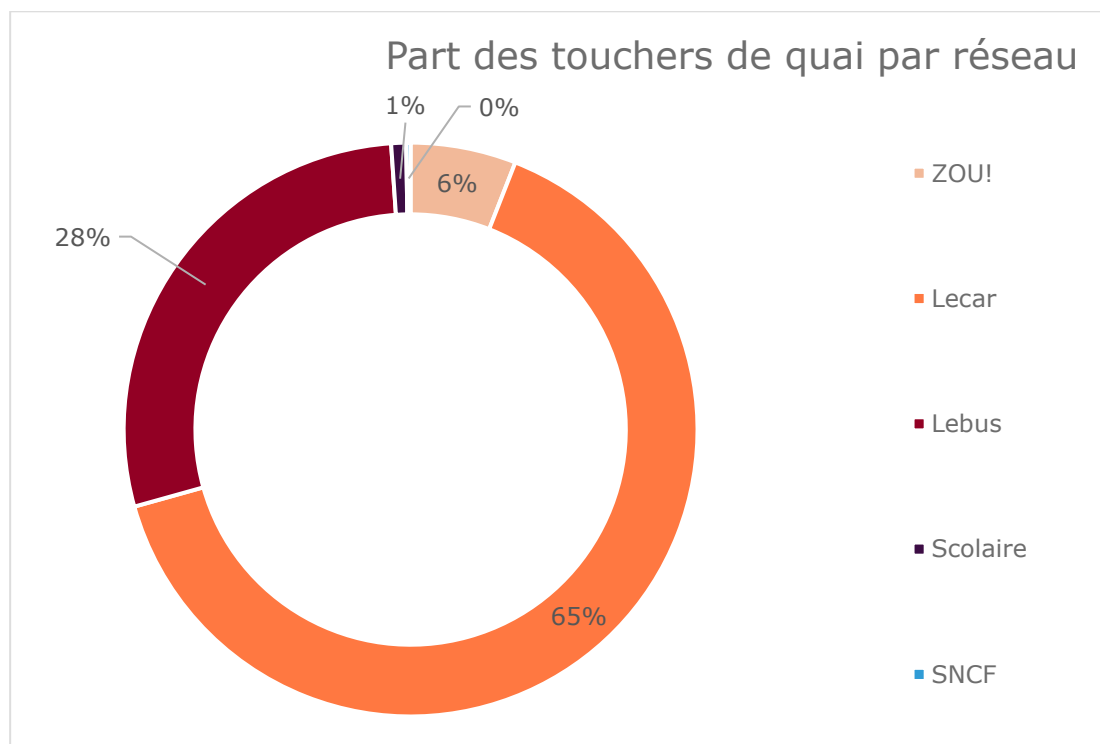
52% du nombre de touchers de quai est réalisé sur les heures de pointes :

- Heures de pointe matin : 28%
- Heures de pointe après-midi : 24%



Les quais 3 et 6 sont les quais les plus chargés en heures de pointes.

Les touchers de quai par AOM et réseau

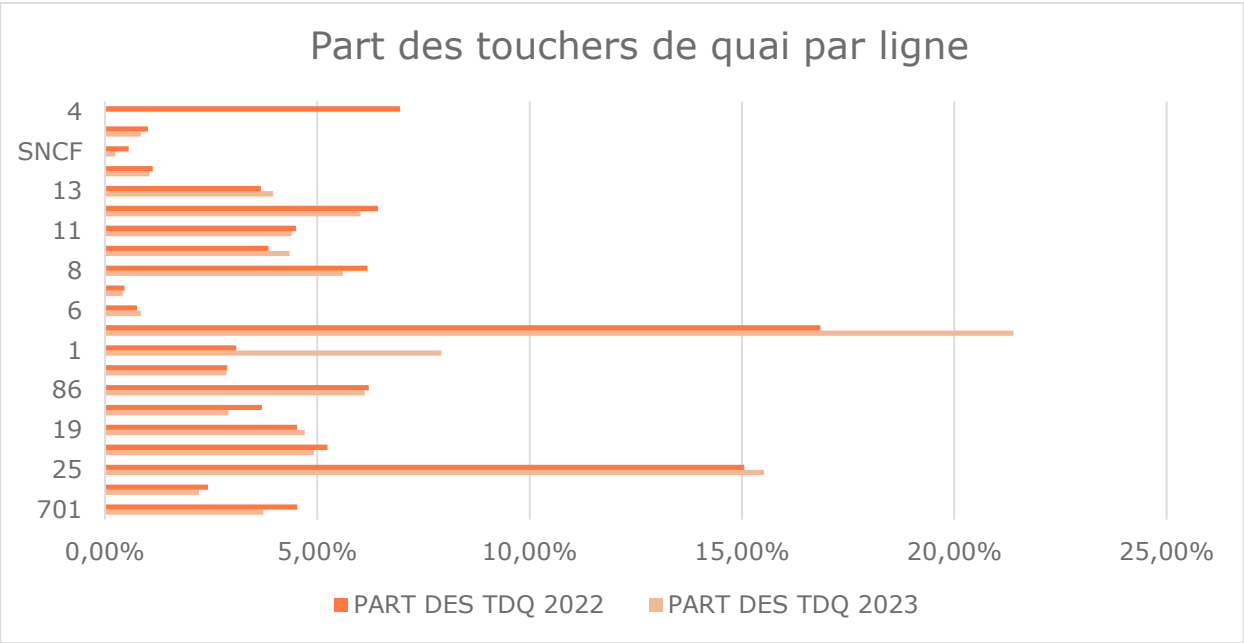


Les touchers de Quai réalisés par les lignes métropolitaines sont en augmentation sur l'année 2023. Cela s'explique par le renforcement de la ligne 2 urbaine Salon et la réduction d'offre de la ligne ZOU 702.

Les touchers de quai par lignes

45% des touchers de quai sont réalisés par 3 lignes :

- Ligne 2 : 24 677 touchers de quai (urbain)
- Ligne 25 : 17 905 touchers de quai (interurbain)
- Ligne 1 : 7 054 touchers de quai (interurbain)

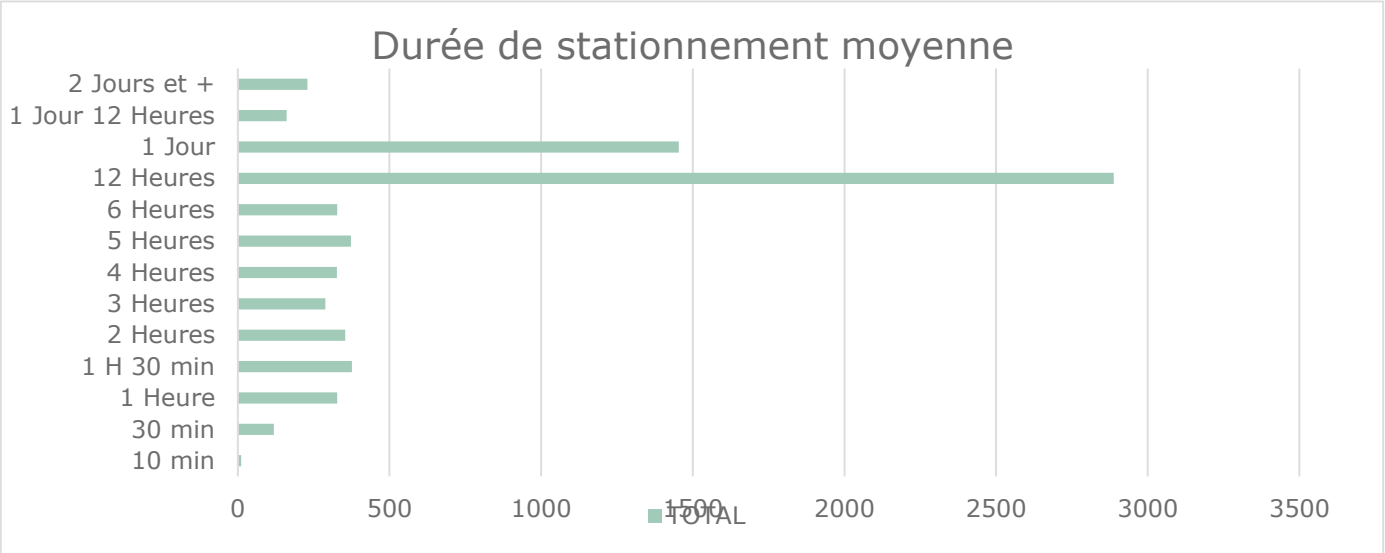


Stationnement

Dans le cadre de la concession, le parking retrouve sa fonctionnalité de P+R :

- Accueil humanisé tous les jours de 6h30 à 20h30, permettant de délivrer tous types d’abonnement.
- Fermeture sécurisée du parking la nuit entre 20h30 et 6h30.
- Gratuité pour tous 24H/24

Temps de stationnement



Nous comptabilisons en moyenne 7 239 véhicules par mois qui stationnent dans le P+R, avec un pic au mois de décembre de 7 643 véhicules. Le nombre le plus bas a été enregistré au mois d’août avec 6 625 véhicules.

65,4% des véhicules ont un temps de stationnement dans le parking allant de 12 heures à 2 jours et plus.

Les éléments financiers

POSTES DE DEPENSES	COÛT 2023
EAU	5 870,25 €
ELECTRICITE	22 100,61 €
FRAIS RESEAU	9 166,00 €
ENT REPAR MAT INFO	3 730,00 €
TELECOM	1 087,84 €
ENT BAT ET INSTALL	107 673,30 €
NETT BAT ET INSTALL	61 548,40 €
SIGN - INFO VOYAGEUR	2 446,00 €
CONSOMMABLES P+R	2 116,05 €
GARDIENNAGE TELESURV	43 279,05 €
TOTAL GENERAL	259 017,50 €

Les dépenses concernent l’entretien du bâtiment et installations, les interventions curatives ainsi que toute la maintenance réglementaire.

28h d’interventions de notre service technique sont valorisées dans l’entretien bâtiment et installations

Les postes les plus importants en matière de maintenance curative sont :

- Ascenseurs
- Palissade + clôtures bordures voies SNCF
- Portes d’accès et rideau métallique
- Système vidéoprotection
- Sécurité incendie

Les interventions sur matériel DESIGNA ne sont pas comptabilisées, matériels sous garantie. La fin de garantie intervient en février 2024.

6.5 Mission vente et information voyageurs au sein de la Gare Routière de Vitrolles et PEM Salon de Provence

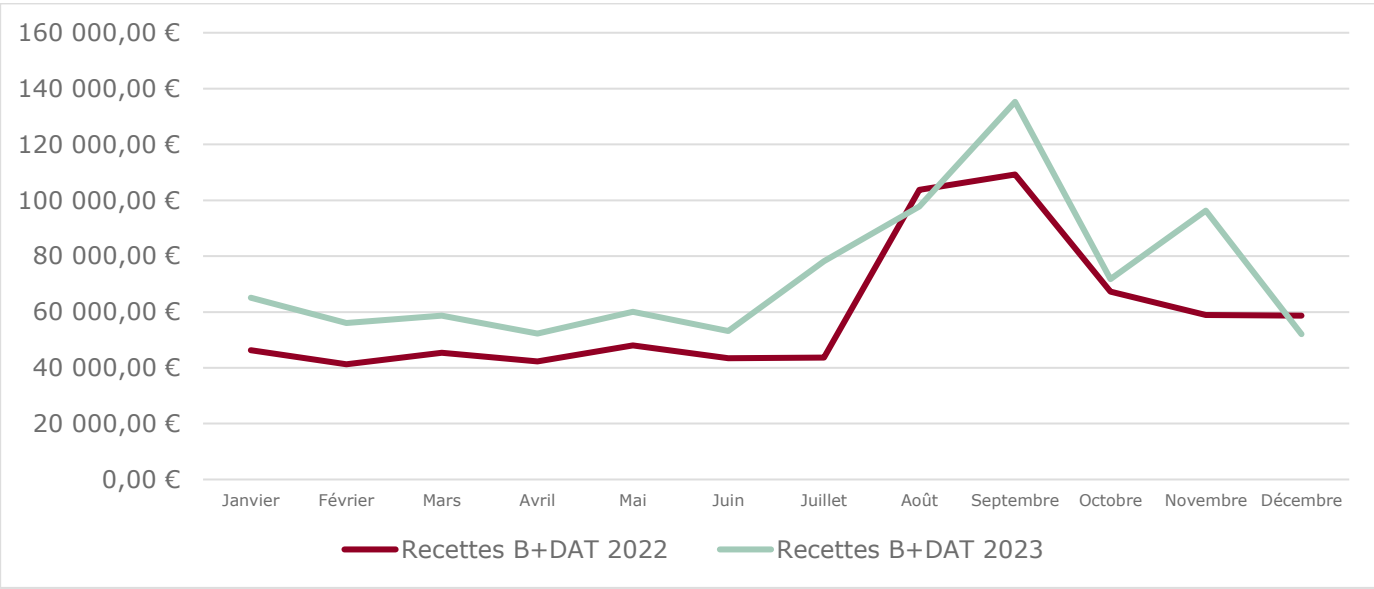
A. Les ventes

Gare routière de Vitrolles

En 2023, nous avons enregistré une progression significative avec des recettes supplémentaires de +188 922€ par rapport à l'année précédente. Cette hausse est principalement due à 20 683 ventes supplémentaires réalisées cette année. De plus, il est à noter que les ventes des DAT ont également connu une augmentation très significative de plus de 90%.

Evolution des recettes boutique et DAT (Hors recettes scolaire et infractions)

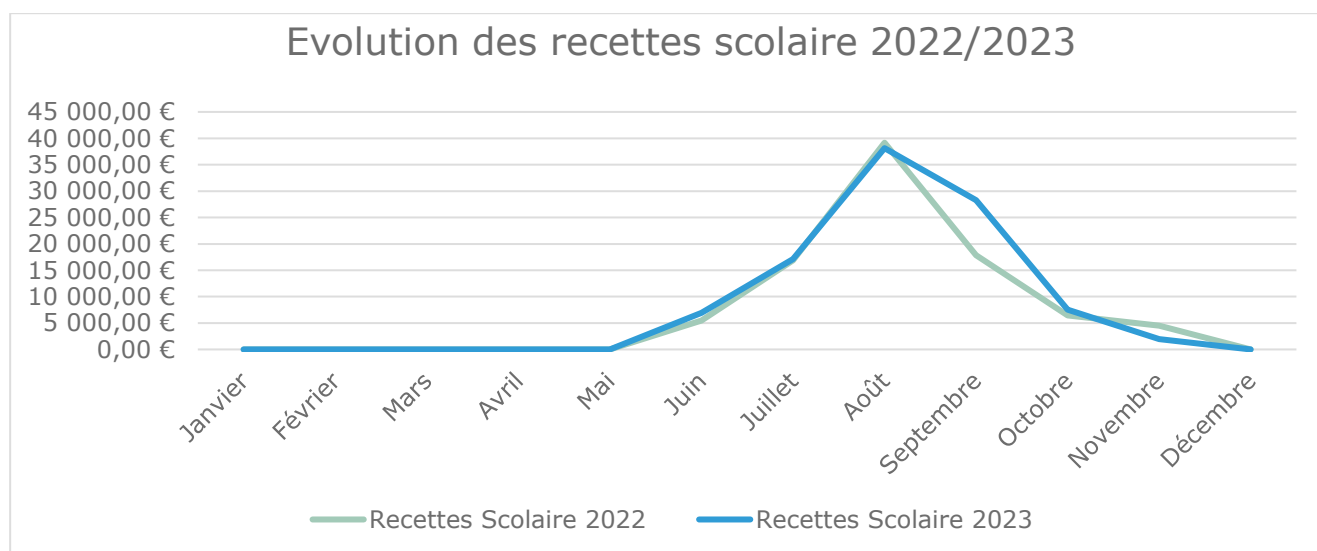
	Recettes Boutique + DAT						
	2022			2023			Evolution 22/23
	Boutique	DAT	Total	Boutique	DAT	Total	
Janvier	45 247,00 €	1 043,50 €	46 290,50 €	59 174,00 €	5 976,10 €	65 150,10 €	41%
Février	40 183,00 €	1 079,50 €	41 262,50 €	50 602,60 €	5 444,90 €	56 047,50 €	36%
Mars	43 484,60 €	1 892,90 €	45 377,50 €	52 603,70 €	6 078,70 €	58 682,40 €	29%
Avril	40 611,80 €	1 716,20 €	42 328,00 €	45 592,50 €	6 620,80 €	52 213,30 €	23%
Mai	45 069,60 €	2 936,20 €	48 005,80 €	52 831,10 €	7 192,90 €	60 024,00 €	25%
Juin	41 182,80 €	2 277,70 €	43 460,50 €	47 144,70 €	6 007,00 €	53 151,70 €	22%
Juillet	41 722,00 €	1 968,50 €	43 690,50 €	72 396,60 €	5 721,50 €	78 118,10 €	79%
Août	101 723,30 €	2 039,40 €	103 762,70 €	92 782,60 €	5 012,70 €	97 795,30 €	-6%
Septembre	103 012,02 €	6 219,70 €	109 231,72 €	128 324,30 €	6 933,80 €	135 258,10 €	24%
Octobre	60 066,70 €	7 245,70 €	67 312,40 €	65 415,40 €	6 322,50 €	71 737,90 €	7%
Novembre	53 395,60 €	5 552,10 €	58 947,70 €	89 407,30 €	6 858,50 €	96 265,80 €	63%
Décembre	54 053,80 €	4 677,50 €	58 731,30 €	46 875,50 €	5 179,90 €	52 055,40 €	-11%
Total Annuel	669 752,22 €	38 648,90 €	708 401,12 €	803 150,30 €	73 349,30 €	876 499,60 €	24%



> Au regard de l'exercice 2023, la boutique connaît une augmentation de ses recettes de + 133 398€, tout comme les Distributeurs Automatique de Tickets (DAT) avec + 34 700 €

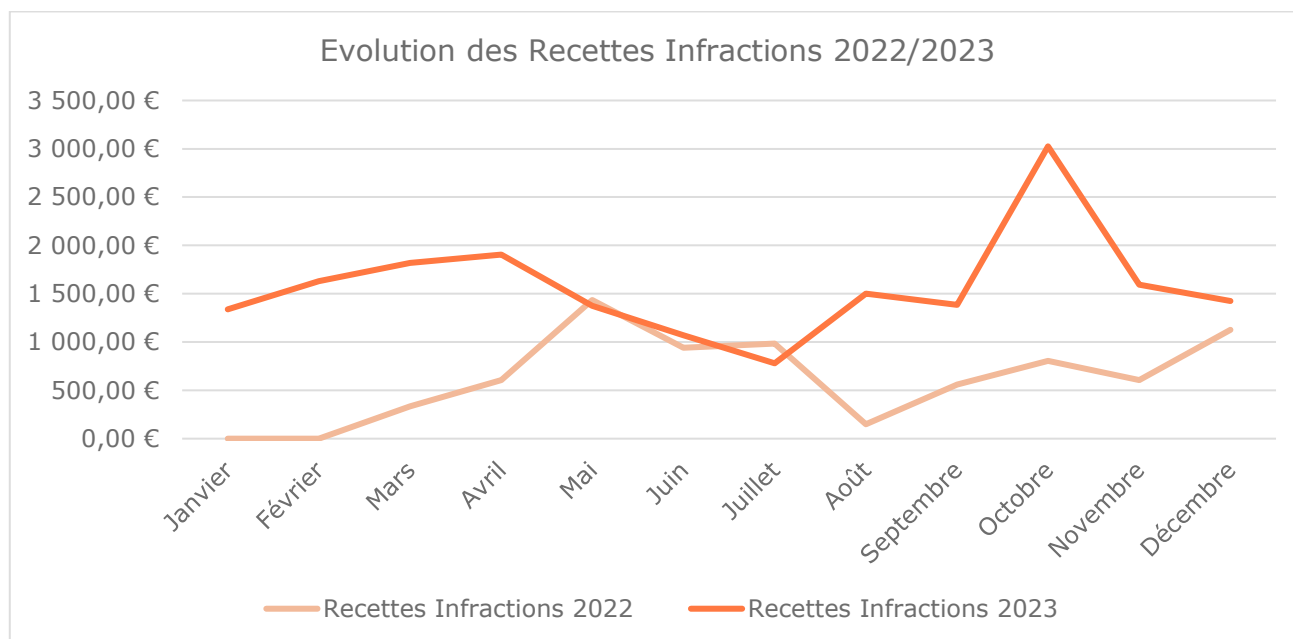
Evolution des recettes annexes

	Recettes Scolaire		
	2022	2023	Evolution 22/23
Janvier	0,00 €	0,00 €	
Février	0,00 €	0,00 €	
Mars	0,00 €	0,00 €	
Avril	0,00 €	0,00 €	
Mai	0,00 €	0,00 €	
Juin	5 480,00 €	6 910,00 €	26%
Juillet	16 882,00 €	17 106,00 €	1%
Août	39 172,00 €	38 138,00 €	-3%
Septembre	17 854,00 €	28 255,00 €	58%
Octobre	6 472,00 €	7 522,00 €	16%
Novembre	4 498,00 €	1 946,00 €	-57%
Décembre	0,00 €	0,00 €	
Total Annuel	90 358,00 €	99 877,00 €	11%



> Au regard de l'exercice 2023, la recette scolaire connaît une augmentation de ses recettes de + 9 519 € par rapport à 2022

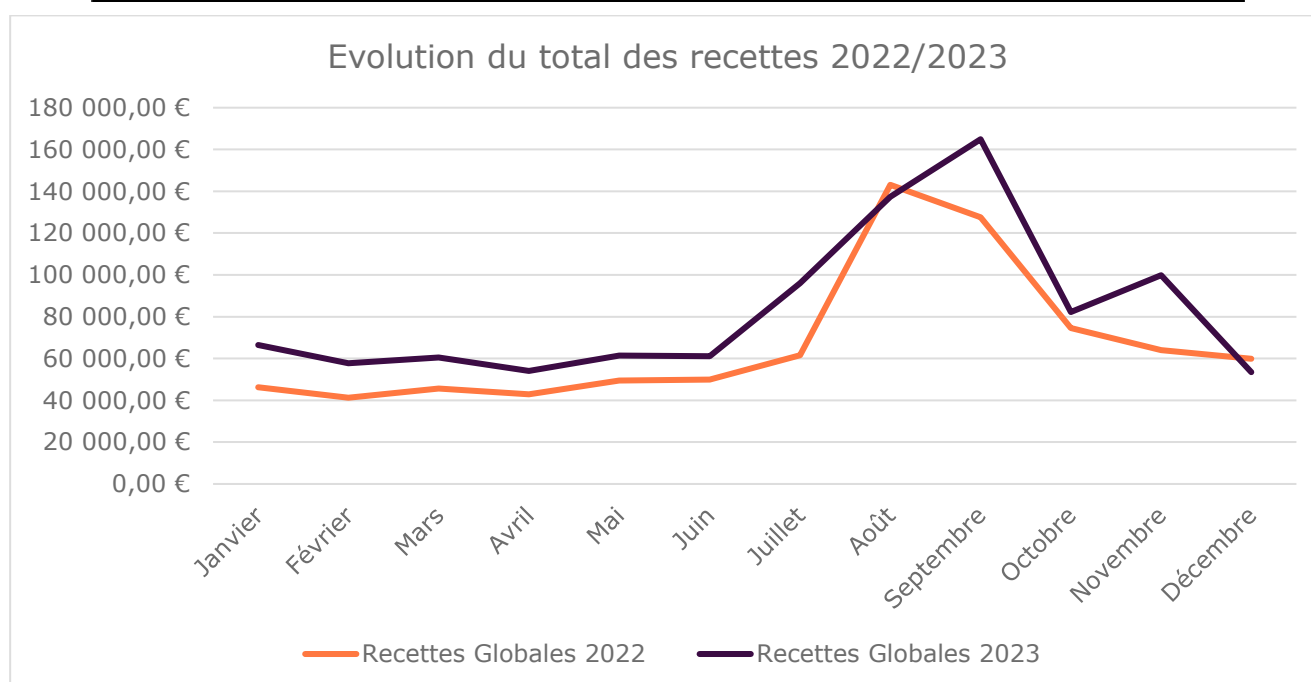
	Recettes Infractions		
	2022	2023	Evolution 22/23
Janvier	0,00 €	1 340,00 €	-
Février	0,00 €	1 630,00 €	-
Mars	335,00 €	1 820,00 €	443%
Avril	605,00 €	1 905,00 €	215%
Mai	1 435,00 €	1 375,00 €	-4%
Juin	940,00 €	1 070,00 €	14%
Juillet	985,00 €	780,00 €	-21%
Août	150,00 €	1 500,00 €	900%
Septembre	560,00 €	1 385,00 €	147%
Octobre	805,00 €	3 025,00 €	276%
Novembre	605,00 €	1 595,00 €	164%
Décembre	1 125,00 €	1 425,00 €	27%
Total Annuel	7 545,00 €	18 850,00 €	150%



> Au regard de l'exercice 2023, les recettes liées aux infractions connaissent une hausse de + 11 305 € par rapport à 2022

Evolution recettes globales : Ventes boutique, DAT et recettes annexes

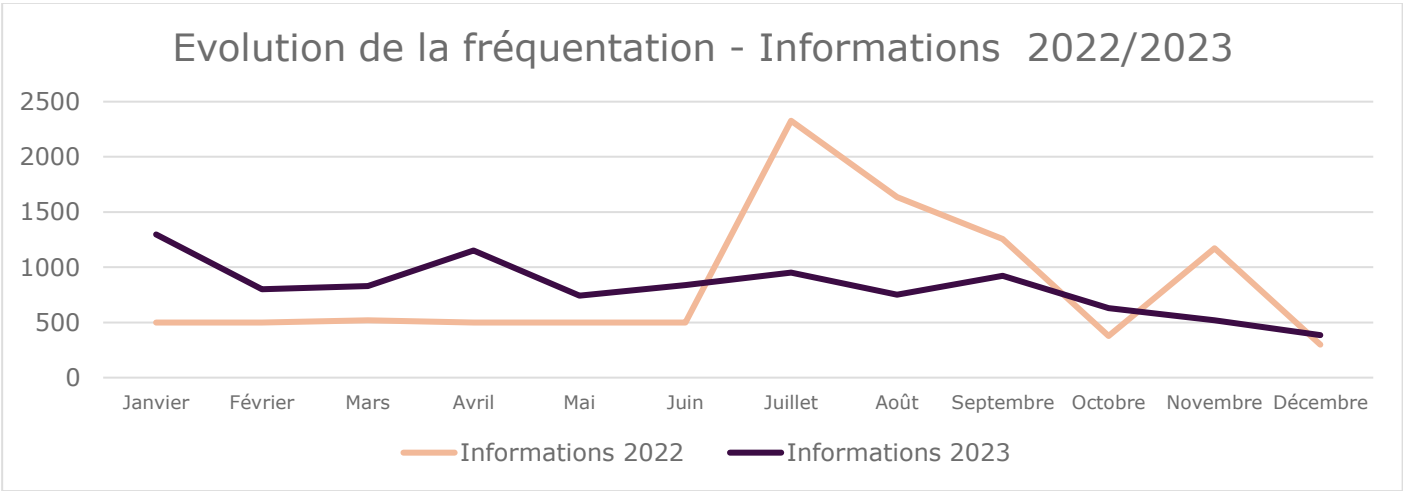
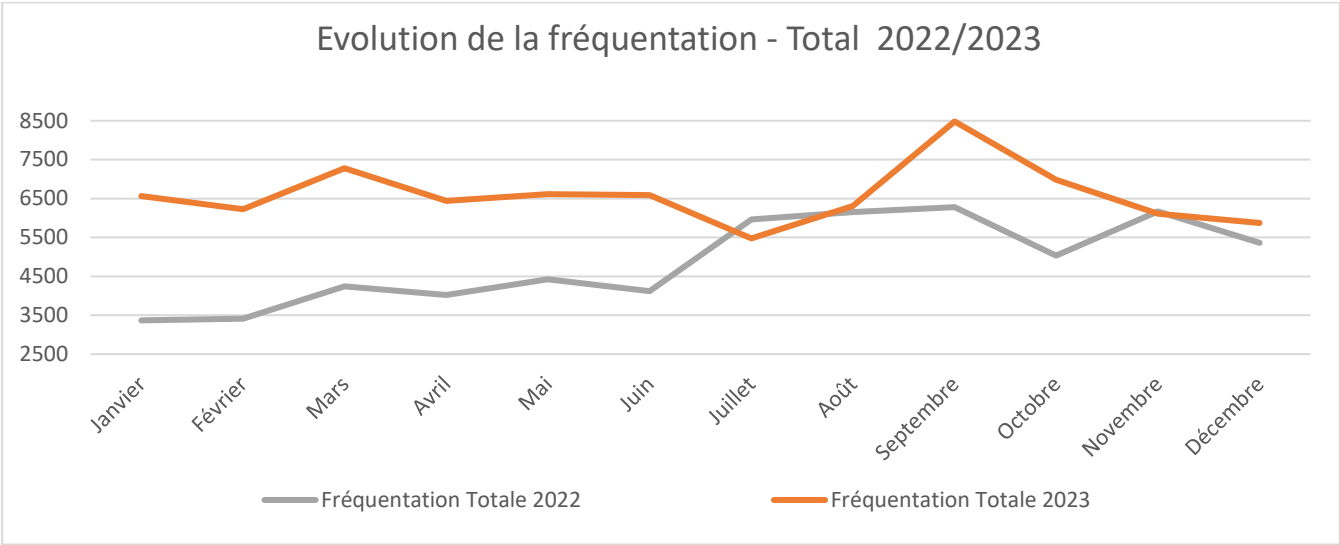
	Recettes Globales		
	2022	2023	Evolution 22/23
Janvier	46 290,50 €	66 490,10 €	44%
Février	41 262,50 €	57 677,50 €	40%
Mars	45 712,50 €	60 502,40 €	32%
Avril	42 933,00 €	54 118,30 €	26%
Mai	49 440,80 €	61 399,00 €	24%
Juin	49 880,50 €	61 131,70 €	23%
Juillet	61 557,50 €	96 004,10 €	56%
Août	143 084,70 €	137 433,30 €	-4%
Septembre	127 645,72 €	164 898,10 €	29%
Octobre	74 589,40 €	82 284,90 €	10%
Novembre	64 050,70 €	99 806,80 €	56%
Décembre	59 856,30 €	53 480,40 €	-11%
Total Annuel	806 304,12 €	995 226,60 €	23%



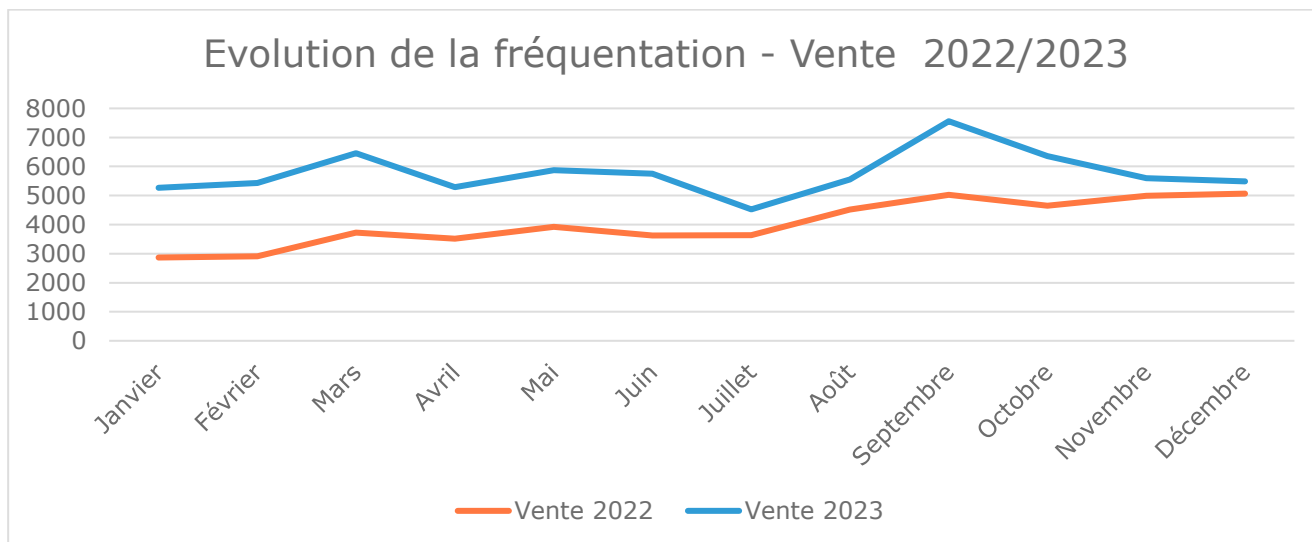
> Au regard de l'exercice 2023, les recettes globales ont connu une hausse de + 188 922 € par rapport à 2022

Fréquentation

	Fréquentations								
	2022			2023			Evolution 22/23		
	Informations	Vente	Total	Informations	Vente	Total	Informations	Vente	Total
Janvier	500	2867	3367	1297	5268	6565	159%	84%	95%
Février	500	2908	3408	800	5428	6228	60%	87%	83%
Mars	520	3724	4244	830	6453	7283	60%	73%	72%
Avril	500	3520	4020	1151	5288	6439	130%	50%	60%
Mai	500	3919	4419	742	5870	6612	48%	50%	50%
Juin	500	3622	4122	837	5749	6586	67%	59%	60%
Juillet	2327	3635	5962	950	4524	5474	-59%	24%	-8%
Août	1637	4513	6150	750	5557	6307	-54%	23%	3%
Septembre	1256	5022	6278	923	7558	8481	-27%	50%	35%
Octobre	376	4654	5030	630	6354	6984	68%	37%	39%
Novembre	1171	4993	6164	520	5594	6114	-56%	12%	-1%
Décembre	299	5066	5365	385	5483	5868	29%	8%	9%
Total Annuel	10086	48443	58529	9815	69126	78941	-3%	43%	35%



- > Au regard de l'exercice 2023, le nombre d'actes concernant une vente a augmenté de + 20 683 par rapport à 2022
- > Au regard de l'exercice 2023, le nombre de renseignements des voyageurs a diminué - 271 par rapport à 2022



PEM de Salon

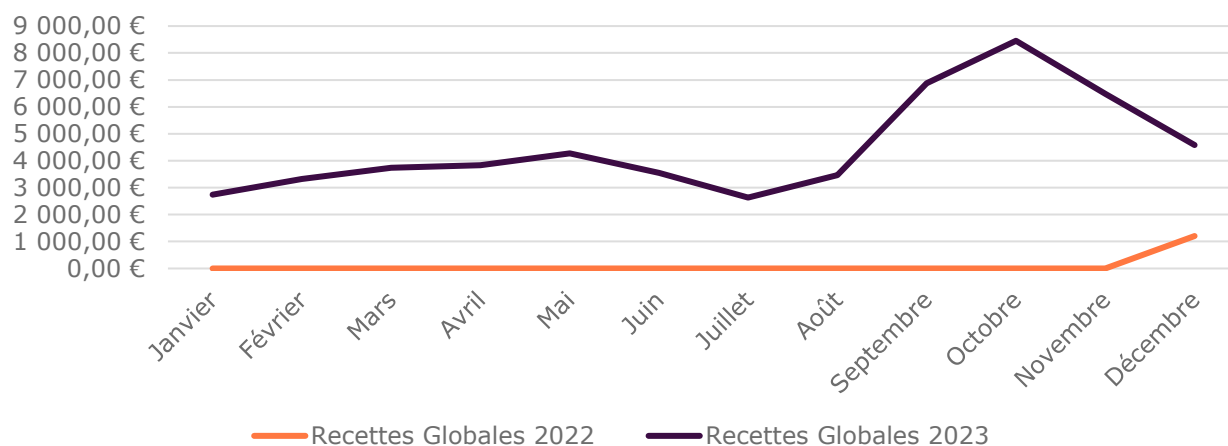
LaBoutique du P+R de Salon a été inaugurée le 1er décembre 2022. Bien qu'il ne soit pas encore possible d'établir une comparaison avec l'année précédente, nous observons un fort développement du nombre des ventes à partir du mois de septembre, jusqu'au mois de novembre.

Evolution des recettes

	Recettes Globales	
	2022	2023
Janvier	0,00 €	2 739,50 €
Février	0,00 €	3 324,20 €
Mars	0,00 €	3 738,70 €
Avril	0,00 €	3 828,00 €
Mai	0,00 €	4 273,00 €
Juin	0,00 €	3 550,30 €
Juillet	0,00 €	2 633,00 €
Août	0,00 €	3 459,90 €
Septembre	0,00 €	6 873,60 €
Octobre	0,00 €	8 452,90 €
Novembre	0,00 €	6 479,90 €
Décembre	1 204,50 €	4 587,40 €
Total Annuel	1 204,50 €	53 940,40 €

> Au regard de l'exercice 2023, les recettes ont progressé de 48,93% sur la période de septembre à décembre 2023

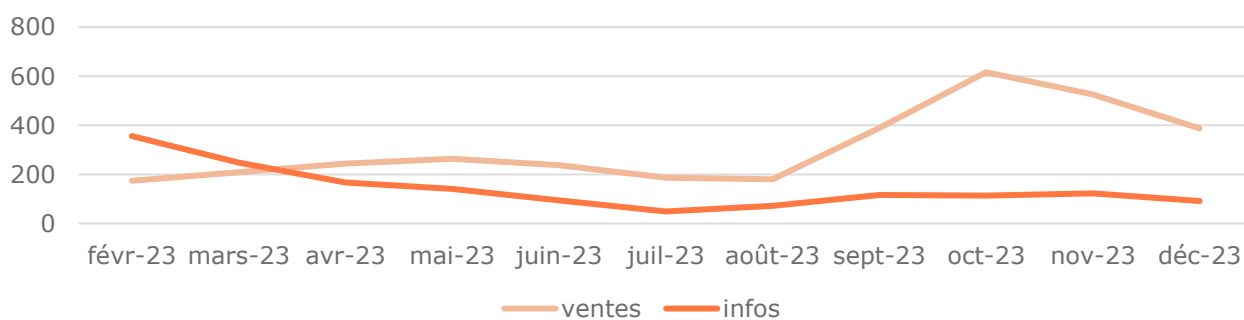
Evolution du total des recettes 2022/2023



Fréquentation

	2023		
	Informations	Vente	Total
Janvier	299	119	418
Février	356	174	530
Mars	248	209	457
Avril	167	244	411
Mai	141	264	405
Juin	94	238	332
Juillet	49	187	236
Août	72	180	252
Septembre	116	389	505
Octobre	113	616	729
Novembre	123	525	648
Décembre	91	387	478
Total Annuel	1869	3532	5401

Evolution fréquentation boutique

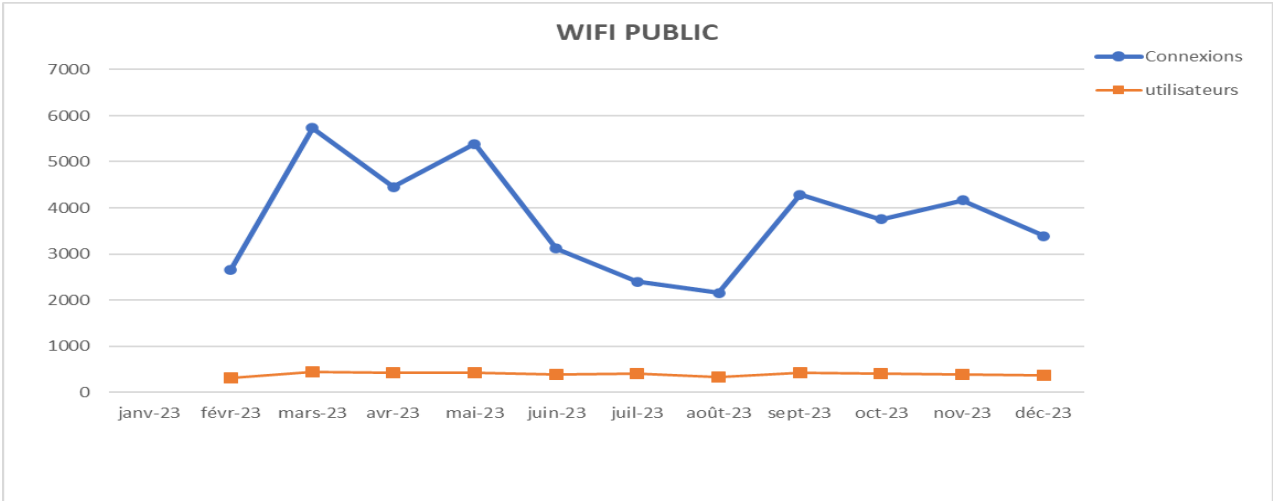


6.6 Information voyageurs et communication

Gare Routière de Vitrolles Pierre Plantée

Utilisation du Wifi public :

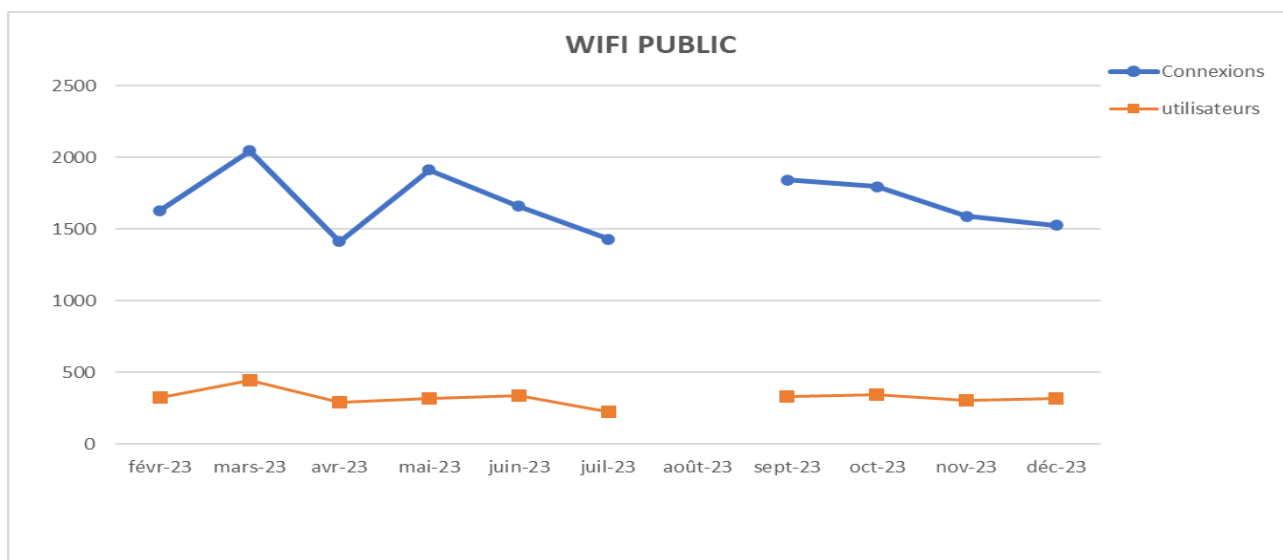
	Connexions	utilisateurs
janv-23		
févr-23	2662	303
mars-23	5730	443
avr-23	4450	425
mai-23	5388	432
juin-23	3115	384
juil-23	2395	404
août-23	2157	336
sept-23	4288	428
oct-23	3749	412
nov-23	4163	393
déc-23	3385	375
janv-24	3128	392
févr-24	3325	365
TOTAL	47935	5092



PEM de Salon

Utilisation du Wifi public

WIFI	SALON	
	Connexions	utilisateurs
févr-23	1631	322
mars-23	2048	445
avr-23	1415	289
mai-23	1915	319
juin-23	1661	340
juil-23	1431	225
août-23		
sept-23	1845	328
oct-23	1796	344
nov-23	1589	302
déc-23	1528	316
TOTAL	16859	3230



> Nous avons subi une panne au mois d'août ne permettant pas de comptabiliser les connexions.

Information voyageurs et signalétique

Janvier 2023 : Campagne d'affichage « votre P+R évolue ».

Février 2023 : Mise à jour de la signalétique en février 2023 à la suite de la nouvelle numérotation ZOU!

Mise à jour du panneau du pôle d'échanges et de la carte multimodale

- Fonctionnement du PEM

- Indication de Laboutique au -1 Mise à jour de la carte multimodale

Juillet 2023 : Campagne de (ré)abonnement

LA METROPOLE
Mobilité

NOVEMBRE 2022

BIENVENUE AU PÔLE D'ÉCHANGES MULTIMODAL AIRE-DE-CRAU

Je stationne...

... ma voiture dans le parking-relais (P+R)

Le parking est ouvert 24h / 24 et 7j / 7. Il est gratuit.
Il est accessible avec **la carte** abonné métropolitain ou un ticket

Vous disposez de :

- 400 places de stationnement
- 21 places dédiées pour les personnes à mobilité réduite
- 5 places permettant la recharge gratuite des véhicules électriques

... mon vélo dans l'abri-vélo sécurisé gratuit

L'abri-vélo est accessible 24h/24 avec **la carte**.
Il suffit de s'abonner gratuitement en ligne sur lepilote.com rubrique : Se déplacer autrement > Vélo > l'abritelvo

et j'accède au centre-ville de Salon à pied ou avec le buscour de ville

Je me renseigne...

lepilote **ZOU!** **la carte**

Information et vente de titres à la boutique mobilité du P+R du lundi au dimanche de 09h30 à 20h30

POUR FACILITER VOS DÉPLACEMENTS. SUIVEZ LE FIL...

- CENTRE-VILLE
- NAVETTE CŒUR DE VILLE
- PARKING
- BOUTIQUE
- ABRIS VÉLOS
- GARE SNCF
- GARE ROUTIÈRE

VOS DESTINATIONS ACCESSIBLES DEPUIS VOTRE PÔLE D'ÉCHANGES

VOS SERVICES

ZOU! la boutique

lebus lecar la recharge

P+R

la boutique NIVEAU -1

7/ LA POLITIQUE MARKETING ET INFORMATION



7. LA POLITIQUE MARKETING ET INFORMATION

Notre stratégie marketing sur les 9 années de contrat de Concession de DSP, s'articule autour de 4 enjeux majeurs :

7.1 Présentation de la stratégie marketing et d'information

UNE OFFRE MULTIMOBILITE ADAPTÉE AUX BESOINS DE DEPLACEMENTS

- **OBJ. 1** : Adapter l'offre en fonction des besoins de déplacements
- **OBJ. 2** : Connecter les différentes offres de mobilité sur le territoire

UN RESEAU VISIBLE SUR LE TERRITOIRE

- **OBJ. 3** : Accroître la notoriété du réseau Métropole Mobilité
- **OBJ. 4** : Être un acteur incontournable de la vie locale



UNE APPROCHE COMMERCIALE PROACTIVE

- **OBJ 5**: Inciter l'usage au travers d'offres d'essai
- **OBJ 6**: Valoriser les aspects économiques des transports en commun
- **OBJ 7**: Aller à la rencontre des prospects dans leurs lieux de vie

UNE DEMARCHE D'INNOVATION

- **OBJ 8** : Déployer une démarche d'innovation au service du voyageurs

Cette politique marketing & Information est ancrée sur les fondamentaux suivants :

- **Déployer des outils d'écoute des attentes** clients et prospects pour faire évoluer la stratégie et segmenter finement la clientèle et les cibles
- **Développer et entretenir une relation client de qualité**
- **Accroître la notoriété** du réseau et de la Métropole Mobilité
- **Conquérir** de nouveaux clients, les fidéliser et les accompagner
- **Faciliter** le passage d'un service de mobilité à l'autre
- **Segmenter nos actions selon les cibles** automobilistes, occasionnels, scolaires et étudiants.

Ainsi, notre plan d'actions marketing pour la période du 1 janvier au 31 décembre 2023 a pris en compte ces fondamentaux, les éléments de contexte et s'est décliné selon les axes suivants :

ACCROITRE LA NOTORIETE DU RESEAU ET DES SERVICES METROPOLITAINS

en poursuivant le déploiement de la marque Métropole Mobilité

*avec le lancement de la Boutiquelab
en incitant au changement de pratiques de mobilité avec les campagnes métropolitaines
Changez de mood*

ADAPTER L'OFFRE EN FONCTION DES BESOINS DE DEPLACEMENTS

*avec la restructuration des lignes urbaines
de la ZONE SALON*

INTÉGRER LA NOUVELLE TARIFICATION

En relayant les changements de la grille tarifaire lecar et les nouvelles offres lecar, levélo+, PEM,

CONQUÉRIR DE NOUVEAUX CLIENTS OCCASIONNELS, DES ABONNES MENSUELS ET ANNUELS PLEIN TARIF

ACCOMPAGNER LE PLAN DE LUTTE CONTRE LA FRAUDE

Par la mise en place du Nudge et de campagnes de communication efficaces

SUIVRE, ANALYSER ET PRENDRE EN COMPTE LES RÉCLAMATIONS CLIENTS DEPLOYER LES DISPOSITIFS D'ECOUTE

*Par la mise en place notamment de Meet the management, des focus group,
L'analyse semestrielle des réclamations,*

Le budget Marketing dépensé entre le 1er janvier et le 31 décembre 2023 s'élève à 849 324,60 euros € HT répartis comme suit :

- 164 168,79 € pour les études et enquêtes
 - 194 830,77 € pour les actions commerciales et de promotion
 - 490 325,04 € pour les dispositifs d'information et de vente
- ➔ Soit une consommation de 89 % du budget alloué [hors indexation]

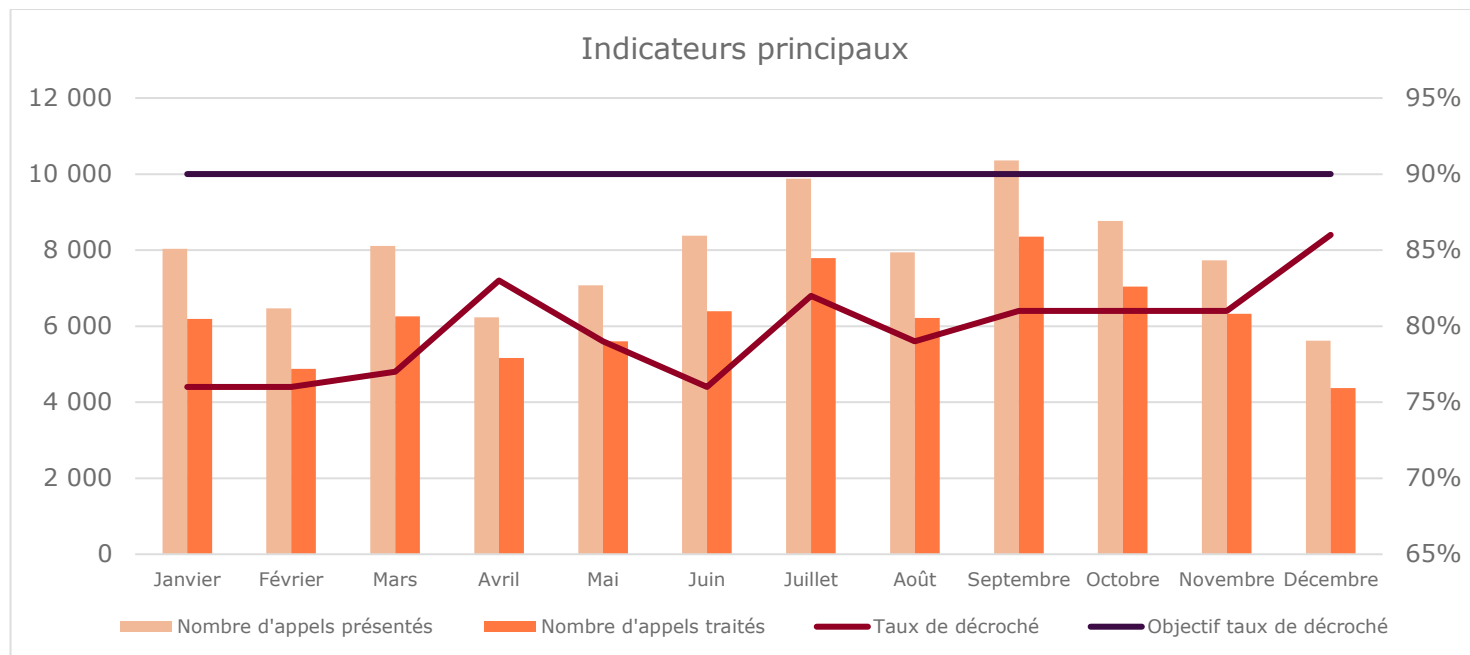
7.2 La relation client par téléphone

Indicateurs	2022	2023	Evolution en %
Nombre d'appels à traiter	66 226	94 581	42,82%
Nombre d'appels traités	60 301	74 574	23,67%
Taux de décroché	80 %	86 %	+ 6%
Durée Moyenne de Communication	02:13	02:47	+34s
Objectif taux de décroché	90%	90%	

La réponse par téléphone est intégralement traitée par des conseillers en mobilité, basés à Vitrolles au dépôt de l'Anjoly. Le taux de décroché connaît une évolution positive par rapport à 2022, avec une augmentation de + 6%. L'organisation du Pole d'Information Centralisé avec deux agents positionnés toute la journée ainsi qu'un renfort à certains moments ont permis cette progression.

Avec un réseau perturbé par des travaux en 2023 et l'absence d'une information en temps réel opérationnelle, les voyageurs ont le besoin d'obtenir rapidement certaines informations en contactant directement le Pôle d'Information Centralisé.

A. Les indicateurs principaux de la centrale d'appels (Pôle d'Information Centralisé)



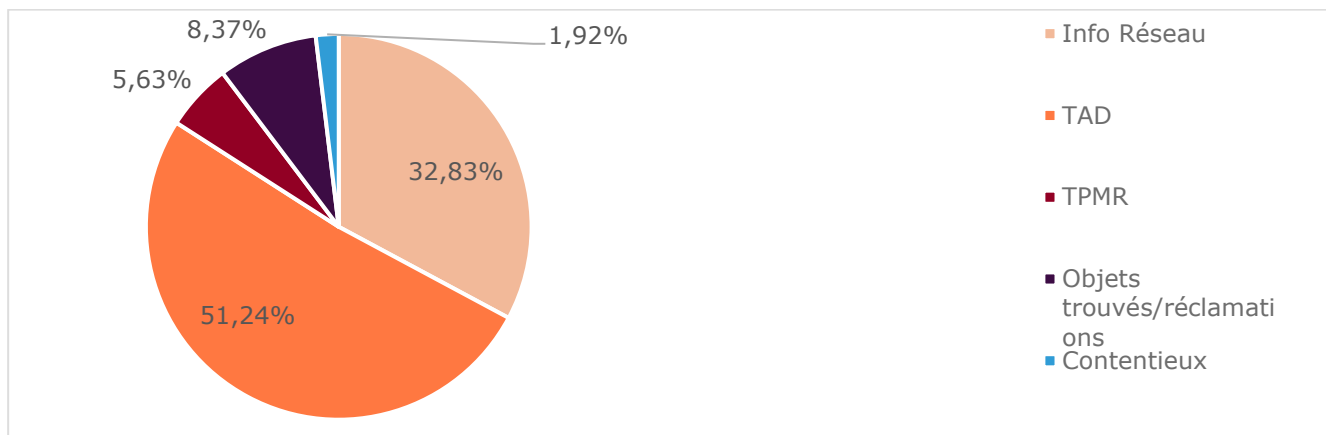
L'accroissement du volume d'appels a pour principale conséquence une baisse du taux de prise/décroché en raison de la singularité de chaque appel, notamment pour la gestion quotidienne du transport à la demande et de l'élargissement du périmètre à renseigner aux voyageurs par téléphone.

Les types d'appels

> 51,24 % des appels concernent le Transport à la Demande, soit 37 826 appels.

Le classement :

- 1 - TAD avec 37 826 appels
- 2 - Les Informations du Réseau avec 24 237 appels
- 3 - Les objets trouvés ou faire une réclamation avec 6 182 appels
- 4 - TPMR avec 4 157 appels
- 5 - le Contentieux avec 1 415 appels



Nos voyageurs, notamment les utilisateurs du service de transport à la demande, peuvent utiliser une application mobile My Mobi pour réaliser, annuler, suivre leur réservation. Les utilisateurs du service Transport à la Demande pour Personnes à Mobilités Réduites n'ont pas encore d'accès à une application. Le développement est en cours et devrait être opérationnel courant 2024.

7.3 L'information digitale

A. Le site internet

En 2023, le site internet a poursuivi la diffusion des informations voyageurs tels que les infos trafic ou la mise à jour des fiches horaires

Avec une moyenne de + de 2 500 utilisateurs par mois, notre site internet est majoritairement consulté sur le téléphone mobile / smartphone **avec 82,5 %**

> En moyenne, les utilisateurs de notre site internet reste 7 minutes pour rechercher ou découvrir l'actualité du réseau

B. Les réseaux sociaux

Majoritairement présent sur Facebook, mais aussi sur Instagram et X (ex-Twitter), les réseaux sociaux sont les relais de la promotion, de l'actualité et de l'information voyageurs. Avec 12 487 followers, Salon Etang Côte Bleue possède la 3eme plus grande communauté, derrière la RTM et LeCar Aix Marseille, en 2023.

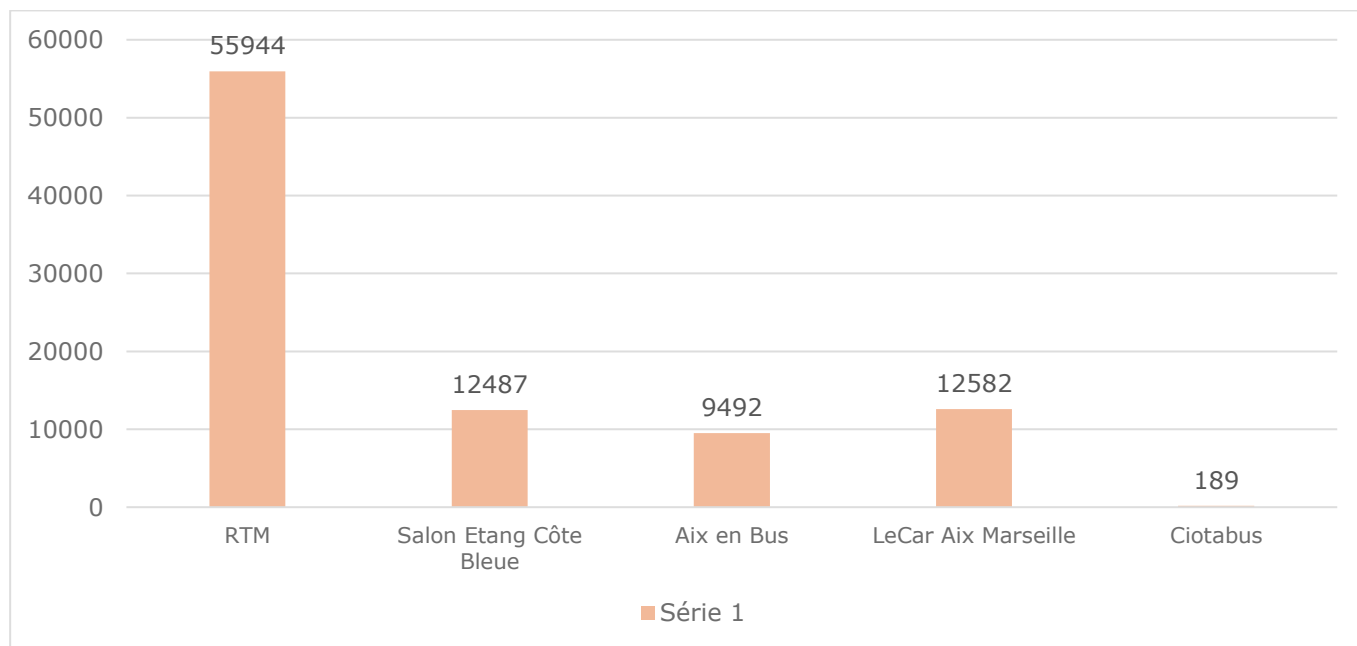
Notre audience se compose

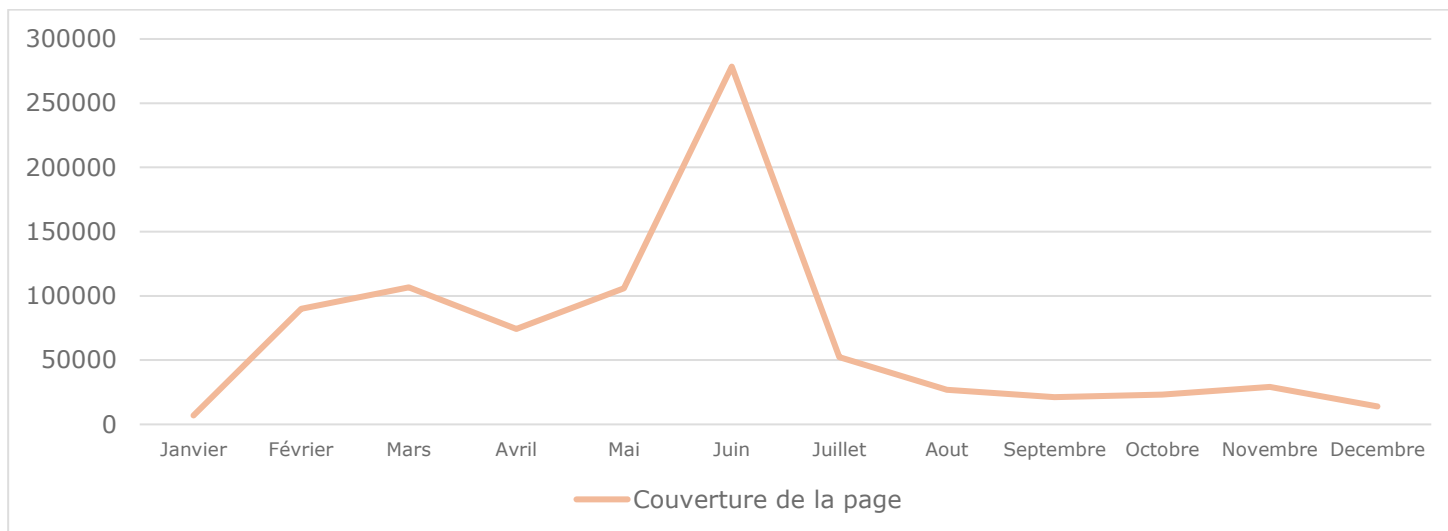
61 % de femmes et 39 % d'hommes, repartis sur la tranche d'âge entre 25 et 44 ans.

La Commune de Marseille représente près de 23 % du trafic sur notre page, devant Vitrolles avec 10% et Marignane avec 8%

En 2023, l'activité de notre page Facebook a généré :

- 1 105 nouveaux followers ont suivi notre page, soit une évolution **de 9%** par rapport à 2022
- Nos publications ont été visualisées par 828 714 personnes
- 17 288 visiteurs sont venus sur notre page





C. Les SMS

Avec une base de 7 695 clients inscrits pour recevoir les alertes et autres informations, 220 836 sms ont été envoyés en 2023. En raison de la configuration de l'outil, nous avons choisi une réduction du nombre de SMS envoyés à savoir une baisse de 51,20 % du nombre d'envois de SMS (452 553 en 2022)

> La base client a augmenté de 3,25 % avec 250 nouveaux inscrits.

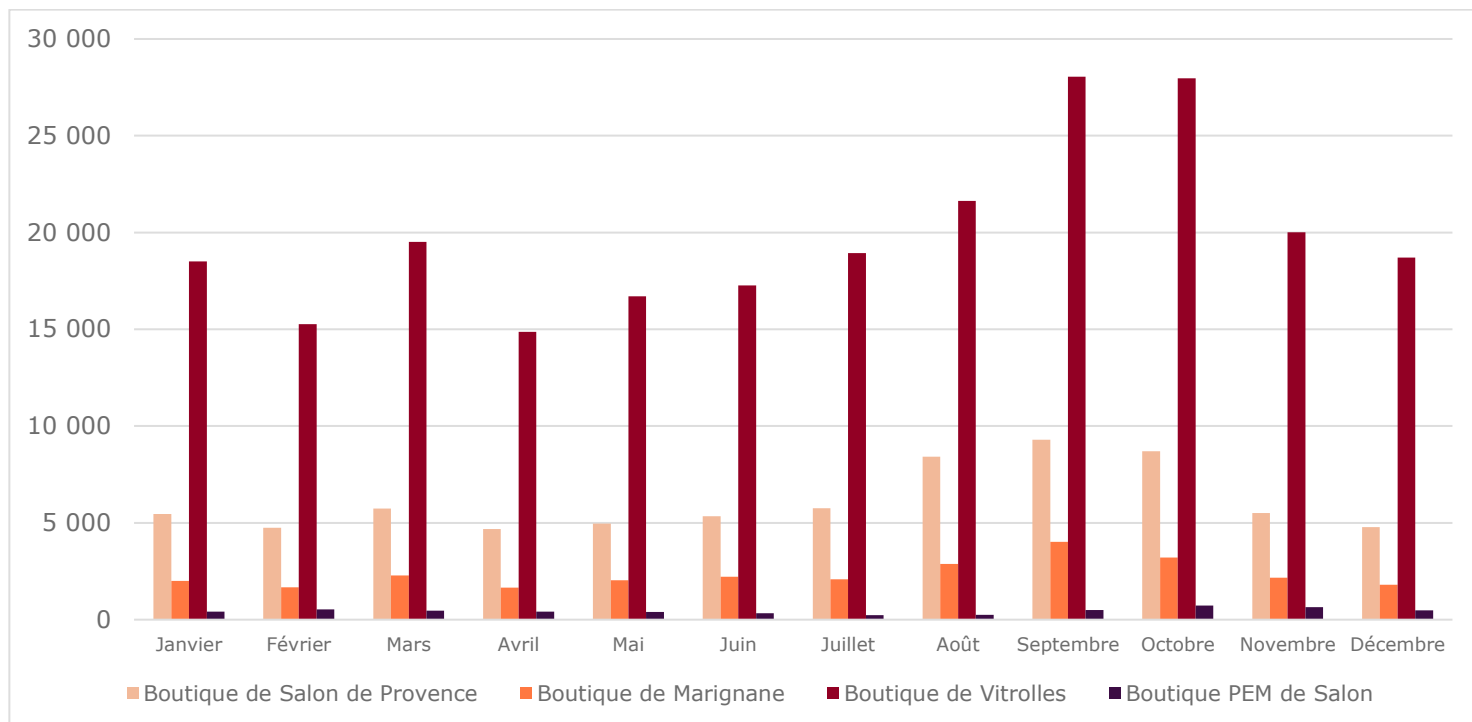
D. La gestion des situations perturbées

Le service de Régulation et le Pôle d'Information Centralisé assurent la diffusion des informations essentielles durant une perturbation. Plusieurs canaux d'informations sont exploités pour transmettre l'information à nos voyageurs et ainsi rassurer la clientèle :

- Annonces sonores à bord des bus
- Ecrans à l'intérieur des bus
- Affichages à l'arrêt
- Envoi de SMS et de Mails
- Alimentation de la rubrique Infos trafic sur le site Internet

E. La relation client en boutique

Nos boutiques ont accueilli 344 243 visiteurs en 2023. La période de septembre et octobre représente **24 % de l'affluence de la boutique**. Des cellules de comptages sont déployées dans chacune de nos boutiques avec l'aide de la technologie fournie par Affluences



➤ Sur l'exercice 2023, LaBoutiqueLab, boutique basée à Vitrolles et modernisée durant l'année 2023, a accueilli 237 429 voyageurs, soit 68,97% de la fréquentation totale des boutiques.

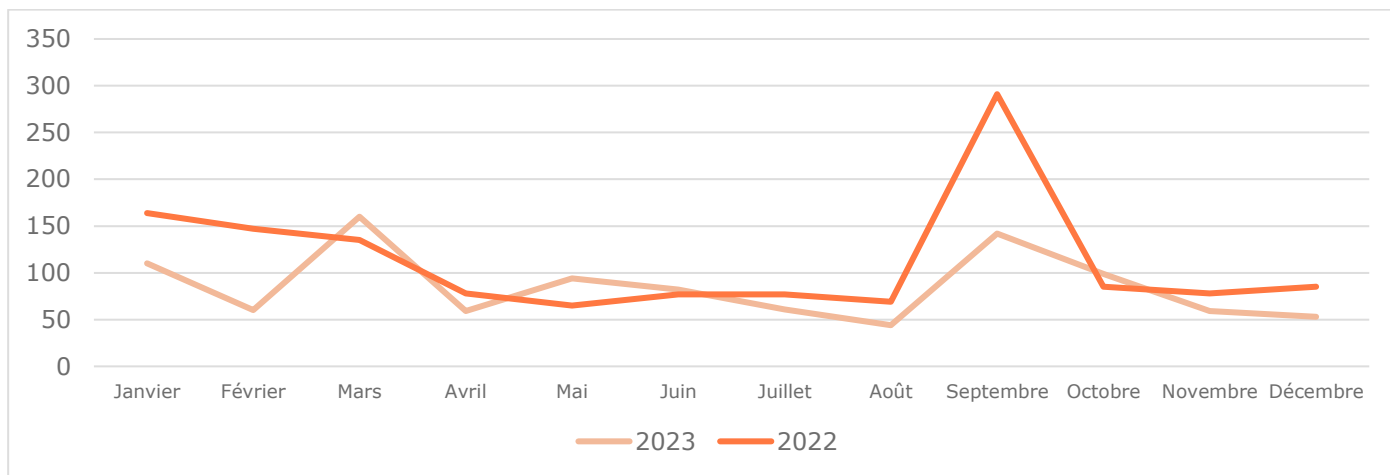
F. Mesurer la satisfaction du clients voyageurs

Avec la méthodologie du Net Promoter Score, nos clients voyageurs peuvent s'exprimer sur leur expérience clients et ainsi partager la qualité de service perçu et/ou recommander à un ami ou à une connaissance le réseau Salon Etang Côte Bleue.

Le dispositif se traduit par la présence d'une tablette disponible dans les 3 boutiques mobilité du réseau Salon Etang Côte Bleue.

➔ En 2023, le Net Promoter Score a obtenu le score de **+ 29, soit un delta de + 20 par rapport à l'engagement contractuel.**

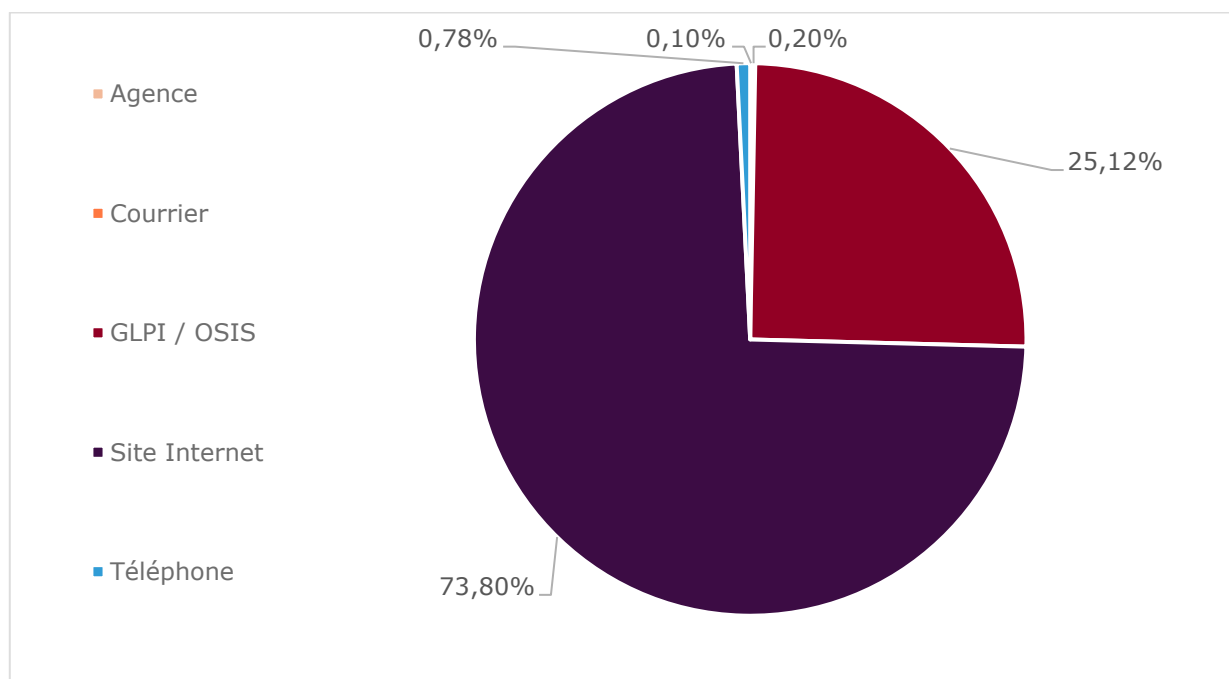
G. Le suivi des réclamations

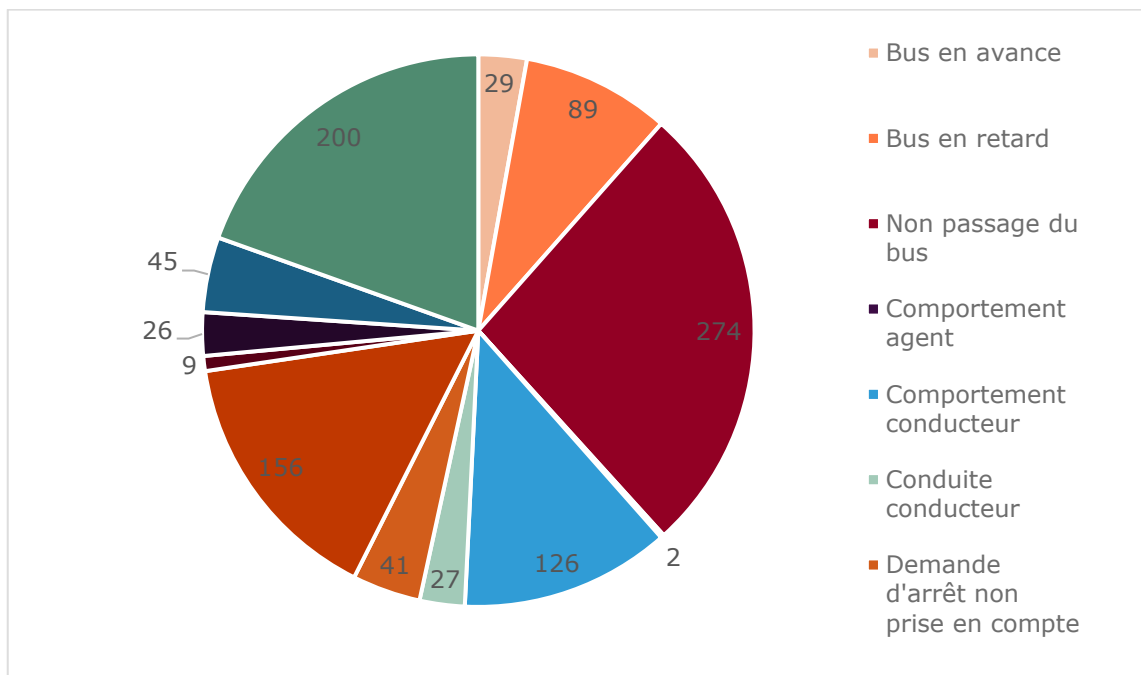


> Le volume des réclamations a connu **une diminution de - 24,28%** par rapport à 2022.

La stabilisation de l'offre de transport a permis de répondre aux attentes des voyageurs permettant une expérience clients de meilleure qualité. Néanmoins, l'année 2023 a été marquée par 3 événements conséquents :

- Le vol des pots catalytiques sur les véhicules de Salon de Provence,
- La mise en place de plusieurs PTA, durant quelques jours, sur plusieurs lignes du réseau, dont la Navette d'Arbaud à partir de mai 2023.
- Un mouvement social de la Filiale de Transdev Bouches du Rhône, lors de la rentrée scolaire 2023/2024, a impacté les circuits scolaires principalement, entre le 4 et 6 septembre 2023





En accord avec la Métropole d'Aix Marseille Provence, notre organisation a évolué pour gérer le suivi des réclamations. Précédemment, 100 % des réponses aux réclamations étaient faites via un entretien téléphonique. Depuis le 28 septembre 2023, à la suite d'un changement de logiciel de suivi des réclamations, Salon Etang Côte Bleue répond à 100% des réclamations via un mail.

> En 2023, le temps de traitement des réclamations s'est effectué en moins de 5 jours ouvrés, en moyenne. Cependant, notre engagement prévoit de répondre dans un délai de 7 jours aux réclamations. Notre organisation a su répondre dans ce délai dans 83% des cas de réclamations.

7.4 La conquête

UNE OFFRE MULTIMOBILITE ADAPTÉE AUX BESOINS DE DÉPLACEMENTS

- > **OBJ. 1** : Adapter l'offre en fonction des besoins de déplacements
- > **OBJ. 2** : Connecter les différentes offres de mobilité sur le territoire

UN RESEAU VISIBLE SUR LE TERRITOIRE

- > **OBJ. 3** : Accroître la notoriété du réseau Métropole Mobilité
- > **OBJ. 4** : Être un acteur incontournable de la vie locale



UNE APPROCHE COMMERCIALE PROACTIVE

- > **OBJ 5** : Inciter l'usage au travers d'offres d'essai
- > **OBJ 6** : Valoriser les aspects économiques des transports en commun
- > **OBJ 7** : Aller à la rencontre des prospects dans leurs lieux de vie

UNE DEMARCHE D'INNOVATION

- > **OBJ 8** : Déployer une démarche d'innovation au service du voyageurs

Le service Conquête Clients, pilote de la stratégie commerciale et garant de la visibilité du réseau

Le service Conquête clients a en charge les deux missions suivantes :

- Garantir la visibilité du réseau Métropole Mobilité sur l'ensemble du territoire,

- Piloter l'ensemble des actions de conquête clients pour répondre à l'enjeu : une approche commerciale proactive.

A. Le Déclic Mobilité

Nous avons provoqué à différents moments de l'année, le **déclic Mobilité autour des lignes essentielles afin de séduire de nouveaux profils de clientèle.**

Un mailing ou e-mailing a été envoyé aux habitants à proximité de lignes du réseau Salon Etang Cote Bleue du « Pays Salonnais » avec une offre d'essai pour **les inciter à tester les lignes du réseau.**

Afin de maximiser les retours et se positionner en « véritable » conquête client, l'offre est réservée uniquement aux nouveaux clients âgés de 26 à 65 ans, actifs et autres non connus dans la base clients.

Les chiffres clés de 2023

Nos engagements pour la démarche « Déclic Mobilité »

Indicateurs	Valeur
Nombre d'opérations	232
Nombre d'interactions	4 876
Nombre de titres vendus	3 098
Chiffre d'affaires réalisé	7 433,60 €
Offre de voyage d'essai au transport	8 880 voyages
Nombre d'utilisateurs des 10 voyageurs	574
Taux d'essai	26%
Taux de relance	100%
Campagne marketing digitale	19



Juin

Inscription
scolaire pour la
rentrée
2023/2024



Septembre

Lutte contre la
Fraude



Novembre

Sensibilisation
contre le
harcèlement



Décembre

Offre de Noël

Toutes les campagnes Métropolitaines sont déclinées comme suit :

- Impression d'Affiches A3 pour affichage dans les boutiques
- Impression affiches A4 pour affichage à bord de 120 Autobus, Autocars
- Impression de 2500 flyers Pass scolaires
- Post Facebook par le Community manager
- Envoi d'emailing avec notre Base de données dont 7 508 abonnés

- Mise à jour des 8 guides scolaires
- Mise à jour des dossiers scolaires et impression d'un document : comment accéder à votre établissement scolaire ?
- Mise à jour régulière de la signalétique en boutique
- Mise à jour du guide tarifaire du réseau avec l'introduction des titres métropolitains

Des campagnes percutantes pour conquérir de nouveaux clients mais aussi pour valoriser nos divers services

En 2023, notre service Conquête clients a réalisé les actions marketing suivantes Les campagnes 2023 de :

- Spots radio durant les soldes d'hiver
- Promotion du dispositif Roger voice pour les personnes sourdes et malentendantes
- Incitation et valorisation du Parking P+R Aire de Crau à Salon-de-Provence
- Amélioration de la signalétique du Pôle d'échanges Multimodal Aire de Crau
 - Guide fil de couleur
 - Actualisation du Plan de quai
 - Actualisation des différents niveaux, pour l'accès au parking et à la boutique mobilité
- Actions de marketing pour sensibiliser les voyageurs TAD à la restructuration de l'offre de son fonctionnement via :
 - Guide fil de couleur
 - Boitage
 - Emailing
 - Sms
 - Relais de communication par les mairies
 - Information aux établissements scolaires
- Campagne open paiement
- Campagne estivale
- Campagne de réabonnement
- Campagne de lutte contre la fraude
- Campagne import du vélo à bord de la ligne Zenibus
- Campagne « comment y aller en bus »
 - Post réseaux sociaux
 - Publication dans les « magazines de la ville » des différentes communes

Les actions de fidélisation de nos clients actuels

- Saint Valentin
 - Jeu concours réseaux sociaux, 184 likes, 87 participations, +41 abonnés à la page en 1 semaine
 - Partenariat avec le « cinéplanet » de Salon, 80 personnes touchées et 30 inscrits à l'offre d'essai
- 1er mai, distribution de muguet sur la totalité du réseau
- Fêtes des mères, distribution de roses sur la totalité du réseau
- Semaine de la mobilité
- Co-organisation d'une action de mobilité douce en faveur du développement du vélo dans la zone des Estroublans et de l'Anjoly avec Vitropole
- Jeu concours de Noel

- Décorations de Noël sur les vitrines des boutiques mobilités

Les dépositaires

- Mise à jour des contrats dépositaires
- Mise à jour des terminaux de ventes
- Mise à jour de la signalétique dépositaire
- Conquête de 3 nouveaux dépositaires

➤ Au total, le réseau Salon Etang Cote Bleue compte 10 dépositaires pour aider à diffuser l'offre commerciale à la fin de l'exercice 2023

La formations des équipes

- 3 agents ont été formés au design de service par IFG Luxury
- 2 agents ont participé à la formation « Mise en place de la boutique mobile »

7.5 Enquête et études

A. Meet the manager, un programme Transdev

Les membres de la Direction sont allés à la rencontre des voyageurs pour être à l'écoute, recenser les problématiques et échanger avec eux durant leur trajet. L'opération s'est déroulée durant la semaine Européenne de la Mobilité 2023.

- ➔ Cette action a permis d'être proactif vis-à-vis des voyageurs dans l'information à transmettre et d'anticiper certaines réclamations.

B. Baromètre « Mon Avis citoyen » : écouter l'opinion des habitants

Le Baromètre " Mon Avis citoyen" est une plateforme d'écoute et de dialogue entre les citoyens sur internet. Un questionnaire spécifique sur la zone Salon a été mis en ligne du 10 juillet 2023 au 16 Octobre 2023. Le périmètre de l'enquête s'appuie sur les 32 communes du réseau Salon Etang Cote Bleue

- ➔ **767 habitants** de ces territoires ont répondu à cette enquête*

*Les résultats de l'enquête sont disponibles en annexe 3

C. Le monitoring en continu de l'offre de mobilité : Flowly

Le système Flowly s'appuie sur des capteurs installés dans les véhicules qui collectent les signaux passifs émis par le système Bluetooth des smartphones des voyageurs. Grâce à sa technologie brevetée ce système filtre, anonymise et agrège uniquement les données des voyageurs présents à bord. Flowly permet un suivi continu des origines et destinations, des correspondances, des niveaux de charge des véhicules en temps réel.

> Sur l'année 2023, **21 capteurs supplémentaires** ont été acquis afin d'augmenter la connaissance des origines/destinations de nos voyageurs. A ce jour, 42 capteurs sont disponibles.

Grace à l'interface de consultation, cela nous a permis :

- D'analyser les résultats par course, la charge par arrêt et les temps de parcours des lignes
- De mesurer les correspondances
- D'adapter l'offre et/ou l'exploitation des lignes

D. La valorisation des flux voyageurs :



Avec la présence de cellules de comptage, réparti sur **46 véhicules sélectionnés**, l'outil Webreathhe permet d'améliorer l'offre et optimiser l'exploitation grâce à des données valorisées pour les différents services concernés par l'outil (Marketing, Régulation, Exploitation) métiers. La polyvalence de l'outil permet de réaliser des enquêtes de fréquentation, de fraude ainsi que visualiser la charge en temps réel.

Les services commerciaux équipés de la solution

La ligne Zenibus, la ligne 11 zone Etang, la ligne 12 zone Etang, la ligne lebus+ 13, la ligne 4 zone Etang, les navettes centre ville de Salon de Provence, les lignes 17 et 19 LeCar et la ligne 2 zone Salon.

E. Comprendre la mobilité locale : La Radioscopie

En s'appuyant sur la méthodologie des focus groupes, une séance a été réalisée le 06 mai 2023 au sein de la Direction de Proximité de la Métropole Aix Marseille – Pays Salonais.

Durant 2 heures, un cabinet externe a mené un guide d'interviews rédigé et coordonné par Transdev Alpilles Berre Méditerranée avec la participation de la Métropole d'Aix Marseille Provence.

A l'issue de cette interview de groupe, les conclusions suivantes ont été exprimées par les participants :

- Demande de plus de ponctualité sur l'ensemble des lignes du réseau
- Une réduction des tarifs pour les abonnements mensuels et annuels
- Une simplification de l'information
- Un renfort d'offre de transport en heure de pointe

F. Le baromètre de satisfaction

Conformément à son engagement contractuel, Transdev Alpilles Berre Méditerranée a organisé une enquête* de satisfaction sur le réseau « Salon Etang Côte Bleue ». Les objectifs de ce baromètre sont notamment de recueillir la satisfaction et les attentes des voyageurs du réseau et hiérarchiser les actions en fonction des attentes exprimées. Des quotas ont été fixés pour assurer une bonne représentativité des personnes interrogées en termes de trafic par ligne. Pour finir, **1712 interviews** ont été réalisées, réparties de la façon suivante puis redressées sur les données de fréquentation réelle.

➔ **Une note de 80 sur 100** a été administrée pour le 1er baromètre de satisfaction.

*Les résultats de l'enquête sont disponibles en annexe 3

7.6 Les lancements de produits ou projets innovants

DANS LE CADRE DU PLAN MARKETING 2023, TRANSDEV ALPILLES BERRE MEDITERRANEE ET LE SERVICE POLE CLIENTS VOYAGEURS SE SONT ENGAGES A DEPLOYER LES PROJETS SUIVANTS :

A. Mesurer la satisfaction des voyageurs à bord

Depuis Mai 2023, les voyageurs peuvent répondre à un questionnaire, via un QR code, pour attribuer une note sur la qualité du service. En collaboration avec la plateforme Je Donne Mon Avis, les voyageurs de la Zone Etang et Salon ont pu exprimer leur expérience client

> Ainsi, l'indicateur du NPS (Net Promoter Score) est malheureusement défavorable avec un score de -27 (-9 pour la zone Salon et -33 pour la zone Etang).

B. Talkwalker

Grâce à l'Intelligence Artificielle, Talkwalker aide le réseau Salon Etang Côte Bleue à veiller sur les avis, remarques, suggestions au sein de l'univers du digital.

L'outil permet à notre organisation de détecter et d'anticiper certaines réclamations et déployer des actions marketing selon les propos tenus par les parties prenantes.

C. Emport à bord du Zenibus

Pour faciliter l'intermodalité entre vélo et transport collectif, la Loi d'orientation des Mobilités prévoit notamment la généralisation de l'emport des vélos dans les cars et trains. Salon Etang Côte Bleue expérimente une solution pour accueillir les vélos dans un Bus à Haut Niveau de Service.

> 8 véhicules sont équipés pour accueillir 2 vélos maximum par véhicule

D. Lancement de My CRM

Pour accompagner les besoins d'une relation client plus personnalisée, un puissant outil CRM sera mis en place. Dénommé MyCRM, cette plateforme s'appuie sur la solution Microsoft Dynamics.

Outre le fait de permettre une coordination unifiée du parcours client (digital, physique et à distance), MyCRM Service Client offre une expérience client omnicanale

Afin d'assurer une qualité de traitement et la satisfaction de nos clients, nous nous appuyons sur 3 éléments essentiels :

Une formalisation rigoureuse des procédures de gestion pour chaque motif de contact pour permettre à nos conseillers de répondre de manière autonome et rapide, tout en garantissant une gestion homogène des procédures internes.

Une formation et un accompagnement régulier de l'ensemble de nos conseillers pour un traitement client optimal

Un plan d'amélioration continu grâce à un reporting détaillé des performances et de nombreuses analyses pour comprendre les causes et les récurrences des motifs d'insatisfaction.

Comprendre, connaître et satisfaire nos clients est notre priorité. En s'appuyant sur MyCRM Service Client et nos collaborateurs, véritables conseillers de la mobilité, nous améliorons au quotidien l'expérience client.

8/ LES TARIFS ET RECETTES



8. LES TARIFS ET RECETTES

8.1 Présentation de la gamme tarifaire

Au sein de nos Boutiques Mobilité de Vitrolles, Marignane, Salon de Provence, et PEM de Salon de Provence, par l'intermédiaire de notre Mobitruck boutique mobile, de nos Relais Mobilité et CCAS partenaires ; nous avons commercialisé au cours de l'année 2023 les titres et abonnements des gammes tarifaires suivantes :

- Gamme tarifaire Salon Etang Côte Bleue, ex Bus de l'Etang
- Gamme tarifaire Salon Etang Côte Bleue, ex Bus de la côte bleue
- Gamme tarifaire Salon Etang Côte Bleue, ex Libebus
- Gamme tarifaire Métropole Mobilité
- Gamme tarifaire Scolaire Métropole Mobilité
- Gamme tarifaire Pays d'Aix Mobilité
- Gamme tarifaire Lecar, Lecar+, Lecar proximité ; ex Cartreize
- Gamme tarifaire Interzone Ligne Lecar 17 et 19
- Gamme tarifaire Interzone Ligne Lecar 6
- Gamme tarifaire Interzone Ligne Lecar 52 86
- Gamme tarifaire Ulysse

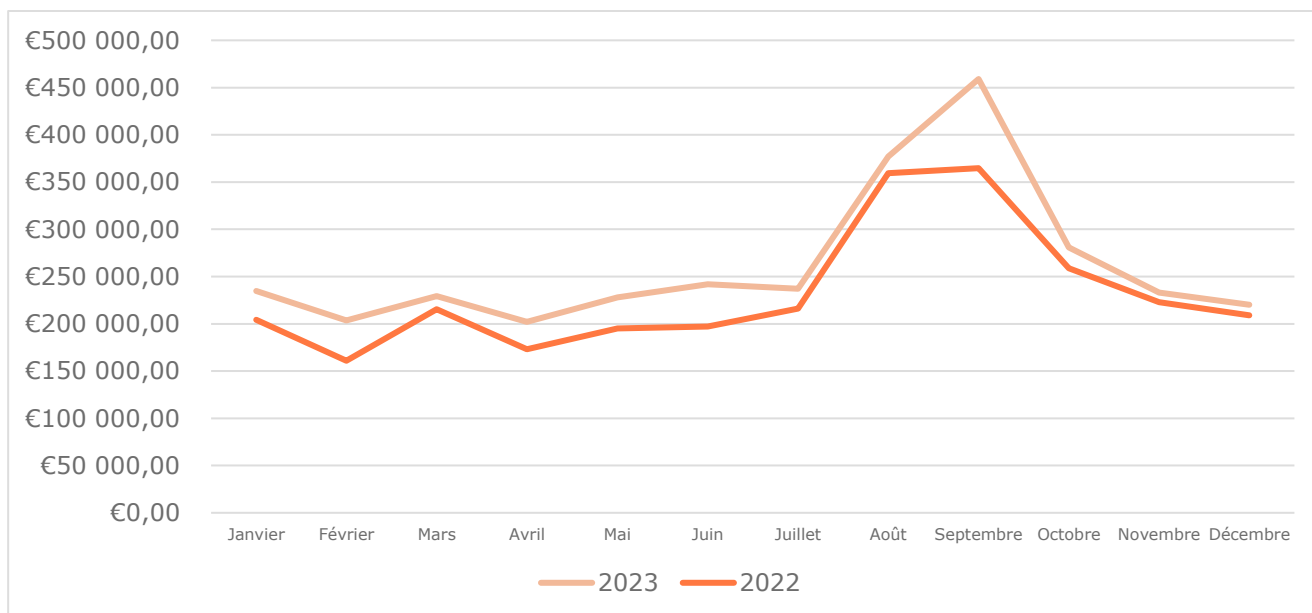
Il est important de rappeler que la gratuité est valable pour :

- Les enfants de moins 4 ans, sur présentation d'un justificatif d'identité
- Les accompagnateurs des personnes à mobilité réduite nommément désignés, sur présentation d'une carte de transport délivrée par le Concessionnaire ou l'Autorité concédante et valable uniquement pour accompagner une personne à mobilité réduite
- Tous les usagers sur les navettes Cœur de ville de Salon :
 - Gare Routière <> Gare Routière
 - Joseph d'Arbaud <> Gambetta
 - IUT <> Lafayette

8.2 Les recettes globales et par titres

En 2023, les recettes annuelles générées par le réseau sont de 3 147 148, 00 € TTC pour un volume de transactions de 1 082 515, soit un panier moyen de 2,91 €





8.3 Répartition par canal de vente

Ces ventes se répartissent sur 5 canaux :

Les boutiques

4 boutiques dédiées aux voyageurs et aux mobilités sont disponibles à :

Vitrolles,
Marignane,
Salon-de-Provence à la Place Jules Morgan et au pôle d'échanges multimodal (PEM) de la CRAU

Les dépositaires

- 10 Dépositaires sont disponibles sur l'ensemble du territoire pour venir compléter la force de vente au sol

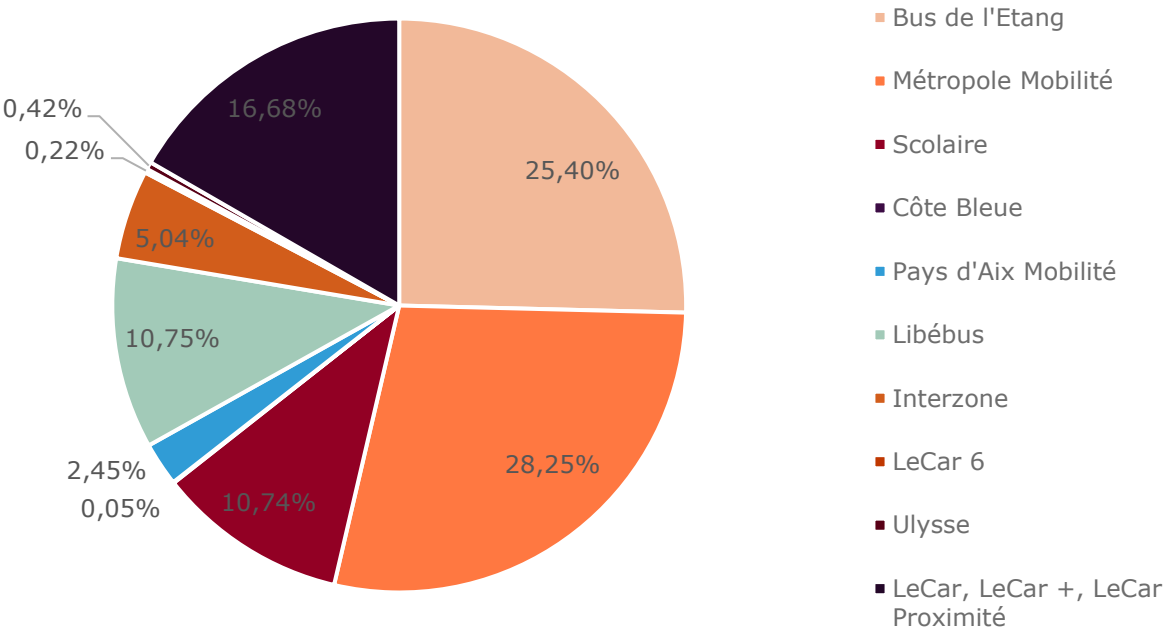
Les autres canaux de ventes

- Les Centres Communaux d'Action Sociale [CCAS].
- Openpayment
- La vente à bord
- Distributeur Automatique de Tickets à la gare routière de Pierre Plantée

> Il est à noter que les ventes au sol sont en progression **de 2,31 %**

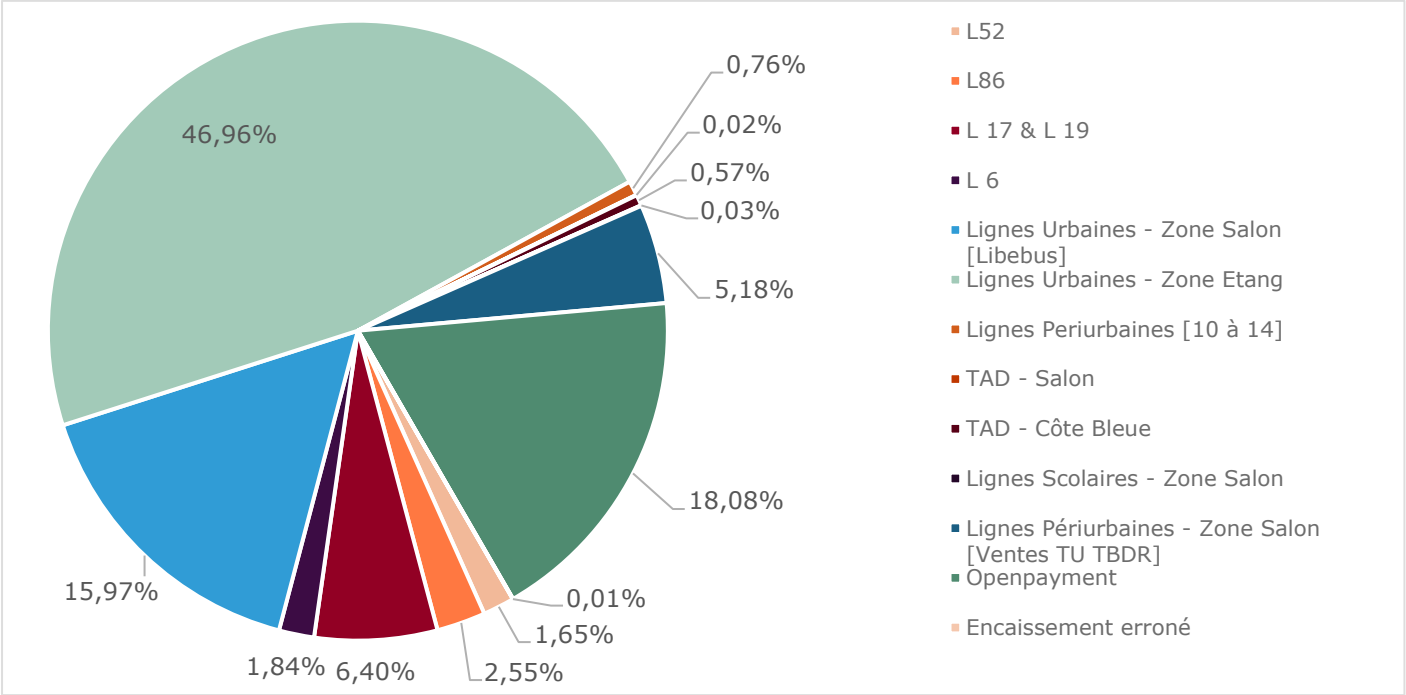
> Le développement de l'OpenPayment contribue à la réduction des ventes à bord **de 7,40 %** par rapport à 2022

8.4 Vente au sol – Analyse par Gamme tarifaire



Gamme Tarifaire	Valeur
Total de la Gamme Tarifaire - Bus de l'Etang	478 244,80 €
Total de la Gamme Tarifaire - Métropole Mobilité	532 001,90 €
Total de la Gamme Tarifaire - Scolaire	202 315,00 €
Total de la Gamme Tarifaire - Côte Bleue	952,90 €
Total de la Gamme Tarifaire - Pays d'Aix Mobilité	46 183,10 €
Total de la Gamme Tarifaire - Libébus	202 395,60 €
Total de la Gamme Tarifaire - Interzone	94 843,20 €
Total de la Gamme Tarifaire - LeCar 6	4 174,10 €
Total de la Gamme Tarifaire - Ulysse	7 851,00 €
Total de la Gamme Tarifaire - LeCar - LeCar+ - LeCar Proximité	314 191,60 €
Total	1 883 153,20 €

8.5 Vente à bord – Synthèse des résultats



Gamme Tarifaire	Valeur
Ligne LeCar 52	20 802,50 €
Ligne LeCar 86	32 251,00 €
Ligne LeCar 17 & 19	80 881,90 €
Ligne LeCar 6	23 213,00 €
Ligne Urbaine – Zone Salon	201 800,00 €
Ligne Urbaine – Zone Etang	593 520,00 €
Ligne Périurbaine	9 575,00 €
TAD - Salon	276,00 €
TAD – Côte Bleue	7 178,60 €
Ligne Scolaire – Zone Salon	336,50 €
Ligne Périurbaine, réalisé par TBDR	65 500,00 €
Openpayment	228 514,60 €
Erreur d’encaissement	145,70 €
Total	1 883 153,20 €

Les recettes en propre (titres du réseau), vendues par le Concessionnaire et Sous-traitants, sont d’un montant de 780 610,60 €, soit 41 % des recettes générées en boutique.

Le titre ayant généré le plus de Recettes est le Pass Mensuel Bus de l'Etang à 27 € pour un montant total de 180 873,00. Il représente 37,82% des ventes générées de la gamme Bus de l'Etang.

Hors Openpayment, les recettes à bord générées par la zone Salon, comprenant plusieurs activités (lignes urbaines, périurbaines, scolaires et TAD) représentent 34,39 %

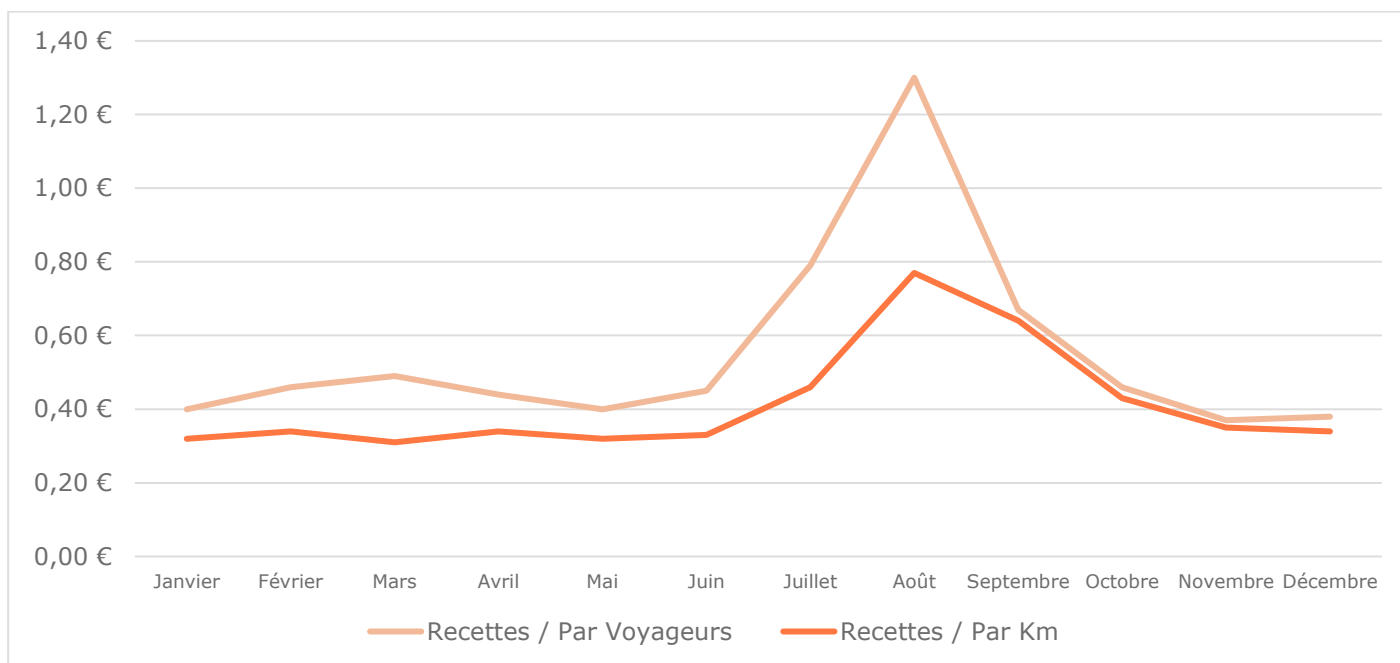
Par rapport à 2022, l'OpenPayment a évolué de 128 % dans les recettes mensuelles, 2 utilisateurs sur 3 sont de la zone Etang. Cette évolution spectaculaire est dû au lancement du service en septembre 2022.

8.6 Ratio recettes par voyage (hors compensations)

Le renouvellement des abonnements de transports scolaires avec la réduction de l'offre de transport fait que les ratios sont à leur point culminant, de juin à aout, alors que l'offre de transport débute sa réduction d'offre durant la période Eté.

> Le ratio Recettes / Voyageurs présente une moyenne à 0,56 €

> Le ratio Recettes / Kilomètres présente une moyenne à 0,42 €



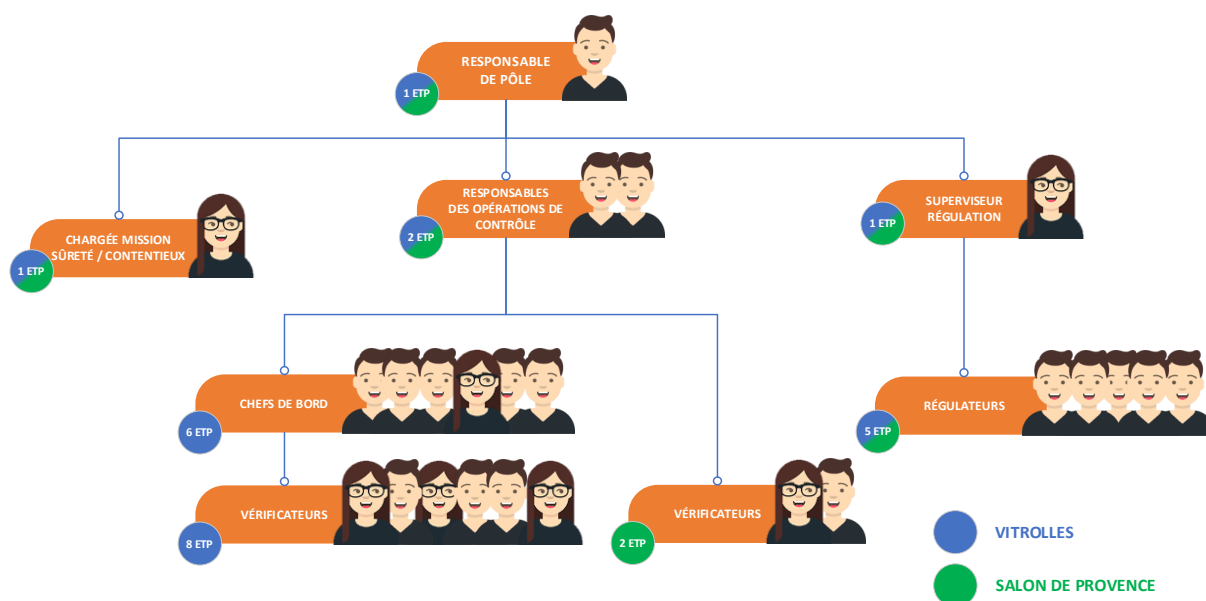
9/ LA FRAUDE, SURETE ET SECURITE



9 LA FRAUDE SURETE ET SECURITE

9.1 Sûreté & Sécurité

L'équipe SAFE Contrôle



ORGANIGRAMME AU 31/12/2023

Les équipes SAFE Contrôle de lutte contre la fraude se relaient sur l'amplitude des heures d'exploitation du réseau Salon Etang Côte Bleue. Les équipes SAFE Contrôle sont composées au minimum de deux agents, mais généralement celles-ci comportent quatre agents de contrôle.

Le Chef de bord est chargé d'animer les opérations. Outre le contrôle des titres, il est responsable de la sécurité, des trois vérificateurs qui composent l'équipe et dont la mission est la vérification des titres de transport et la verbalisation le cas échéant.

Lors des opérations "coup de poing" ou contrôles combinés avec les forces de l'ordre, ces équipes peuvent regrouper jusqu'à 10 agents.

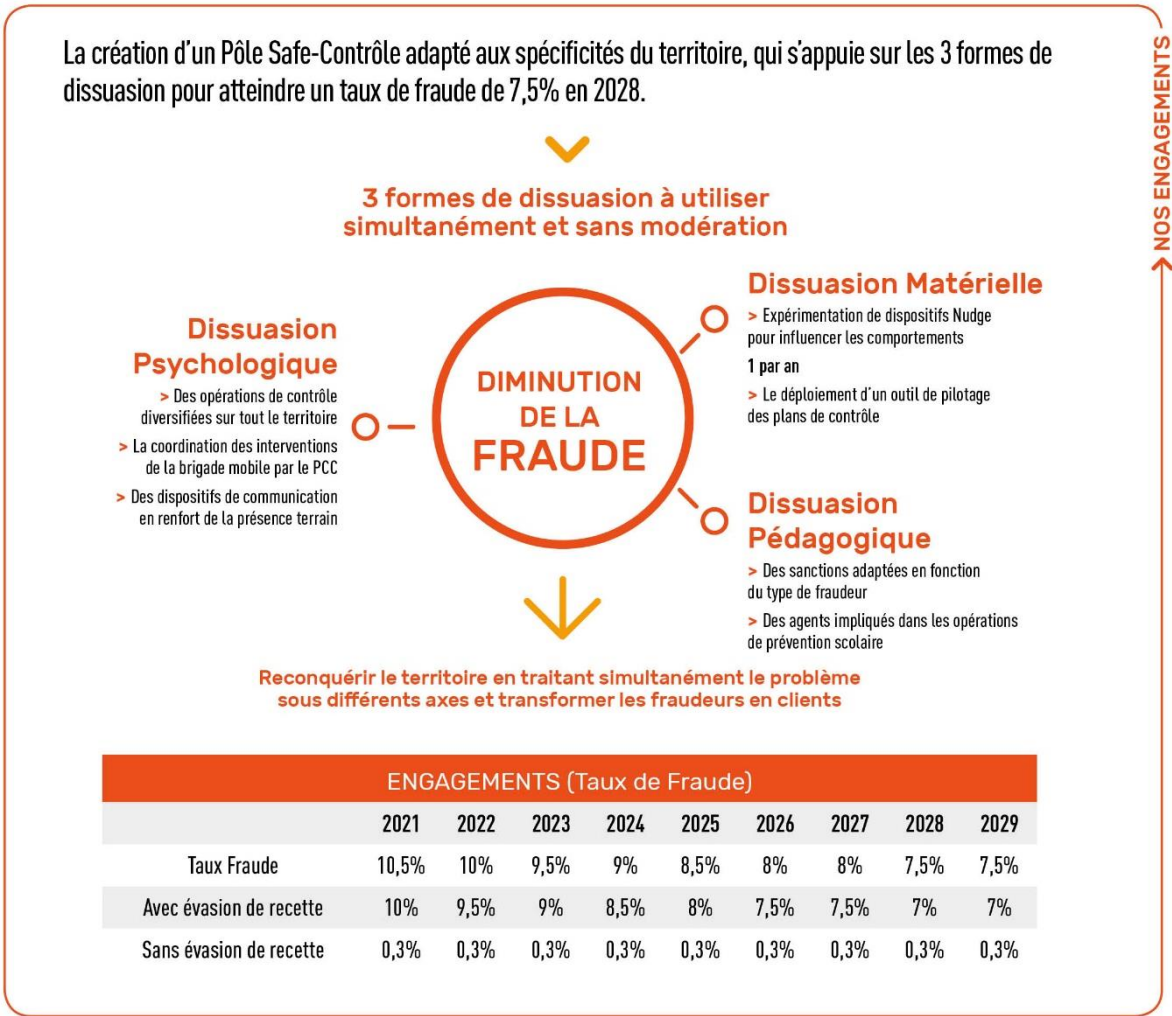
Des plans de contrôle sont quotidiennement partagés aux équipes. Ces missions sont rédigées par les Responsables des Opérations de Contrôle (ROC). Pour réaliser leurs plans d'actions, les ROC tiennent compte de la fréquentation des lignes et des signalements de fraude des conducteurs TABM ou du sous-traitant.

Les ROC adaptent les horaires des missions suivant les besoins et les ressources humaines disponibles et contrôlent la bonne application du règlement d'exploitation du réseau Salon Etang Côte Bleue.

Afin de fluidifier et faciliter la gestion des incidents en temps réel, en 2023, le service régulation intègre le pôle SAFE contrôle.

9.2 Les Engagements contractuels de la Brigade SAFE Contrôle

> Le taux de contrôle mensuel est fixé contractuellement à 5% de la fréquentation des lignes régulières.

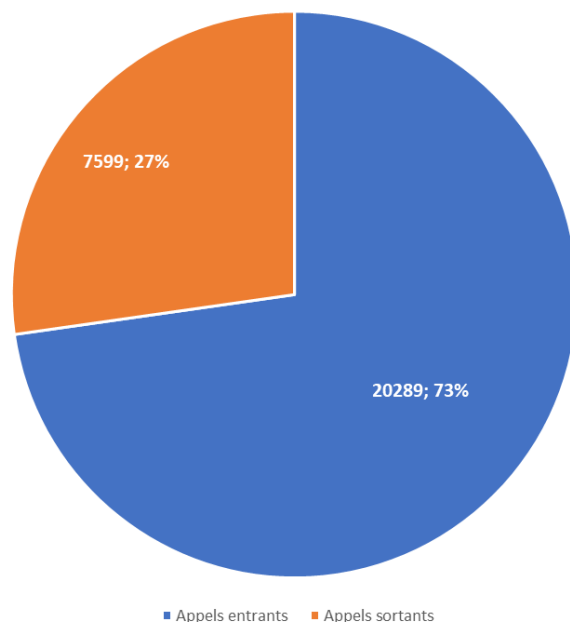


9.3 Bilan activité Régulation - Temps réel

Appels et communications

En 2023, le service régulation a établi 27 888 communications avec les conducteurs via l'outil Navinéo dont 20 289 demandes d'appels reçues à la régulation.

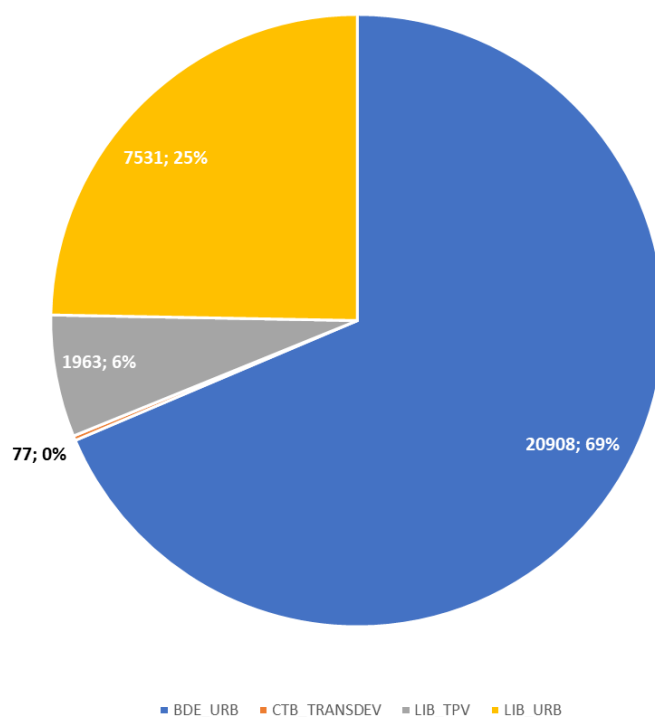
Cela représente 485 heures de communication pour une moyenne d'1 min par appel.



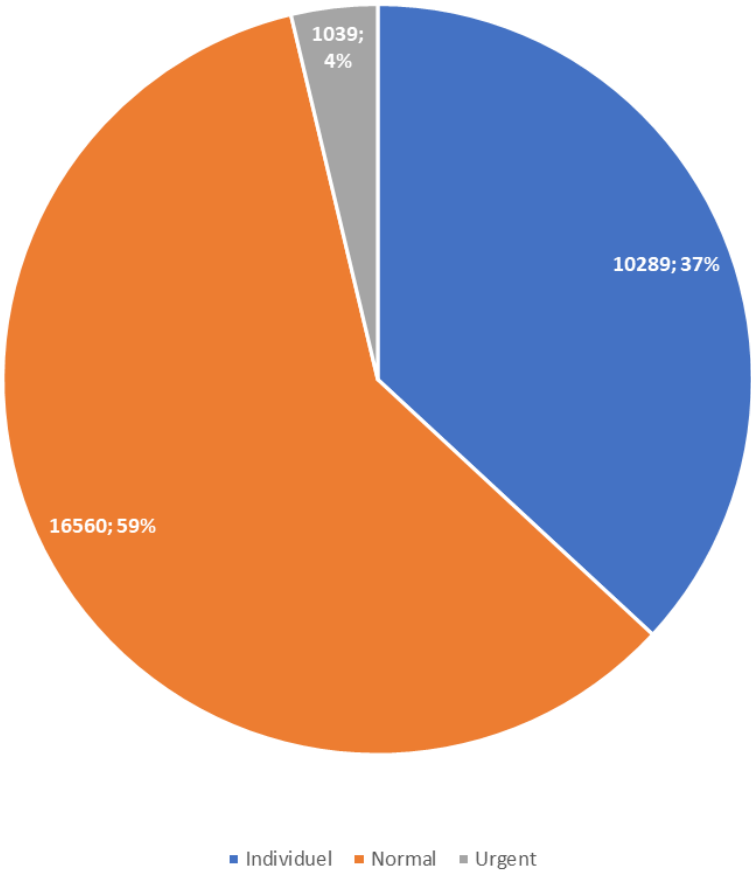
A noter, que nous avons connu des difficultés importantes sur l'utilisation de l'outil Navinéo, en raison d'un problème technique sur la ligne informatique de la Métropole, insuffisamment dimensionnée pour l'utilisation simultanée de trois postes informatiques différents.

> A ce titre, 655 signalements Mobirecord ont été transmis.

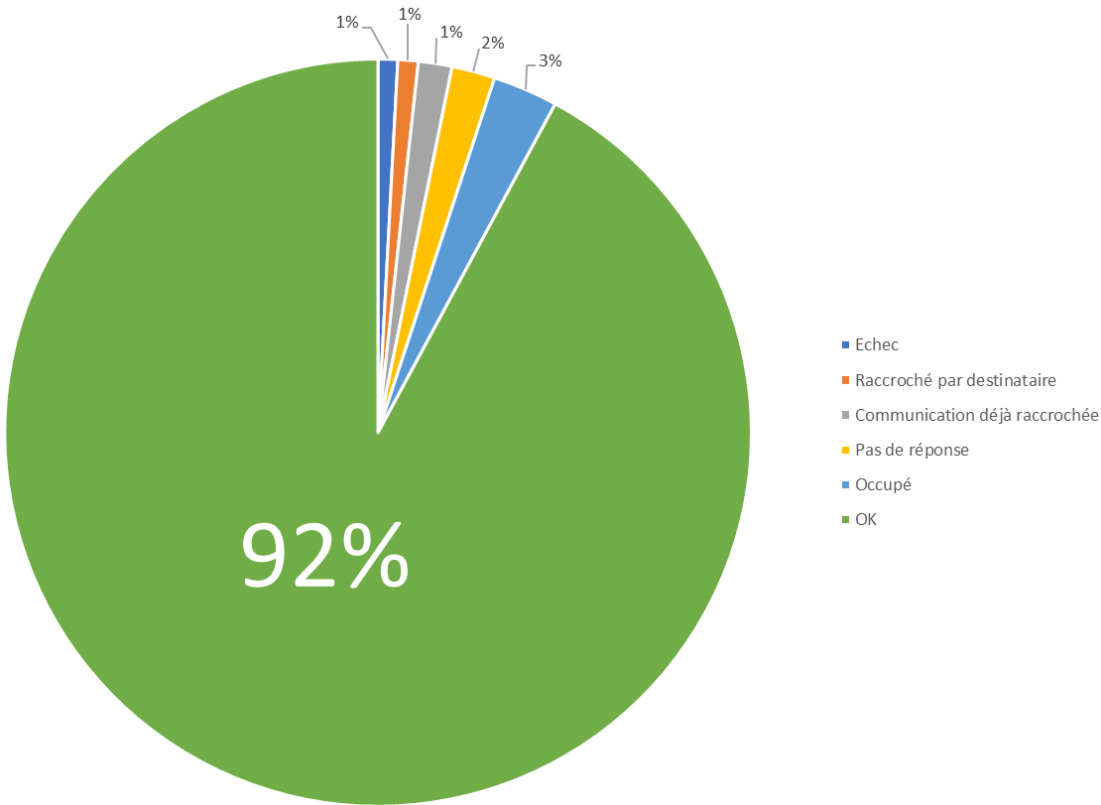
Répartition des appels entrants par centre



Répartition des appels par type



Compte-rendu des appels entrants



9.4 Evolution du modèle d'information du service régulation

Depuis septembre 2023, nous avons standardisé et automatisé la diffusion des déviations sur l'ensemble des circuits et lignes à l'ensemble des exploitations du contrat de concession

Du 18/09/2023 au 31/12/2023, 72 déviations ont été traitées et communiquées via le formulaire standardisé, facilitant ainsi diffusion de l'information auprès des conducteurs.

Sur le même modèle, dans le but d'être plus réactifs et de limiter les erreurs d'appréciation, un formulaire navette de demande d'installation de poteaux provisoires est partagé entre le service régulation et le service expérience client.

Toujours dans l'optique de parfaire la diffusion de l'information, fin 2023 des radios portatives ont été déployées sur le réseau SECB. Ces radios permettent à tous les opérateurs terrains qui en sont pourvus, dont les Médiateurs de la Métropole, d'être informés en temps réel de toute situation perturbée non prévisible survenu sur le réseau.

La version du système d'aide à l'exploitation et à l'information voyageurs n'étant pas compatible avec le couplage d'un système radio classique et l'application mobile « light » du SAEIV ne permettant pas de répondre aux besoins des différents acteurs œuvrant au bon fonctionnement du réseau, notre choix s'est porté sur le système de radios portatives LTE.

Cette solution LTE fonctionne grâce au réseau 4G des opérateurs mobiles. Elle supprime les investissements et la gestion des infrastructures (relais, ponts...).

Permettant le multicanal, l'appel général, l'appel individuel, l'appel groupé, la géolocalisation et l'appel de détresse, cette technologie est une solution véloce visant à améliorer la circulation et la synchronisation d'informations entre les différents acteurs et services opérationnels notamment en mode dégradé.

Depuis novembre 2023, sont ainsi équipés, contrôleurs, médiateurs, boutiques mobilités, ambassadeurs, agents signalétiques, agents billettiques, exploitants et régulateurs.



9.5 Rétrospective de l'année 2023 en chiffres

La mission de Contrôle

Indicateurs	Nombre de contrôles	Nombre de personnes contrôlées	Taux de contrôles fréquentation	Taux de contrôles Courses
Janvier	1 454	20 474	3.61 %	2.51 %
Février	1 522	17 564	4.37 %	3.17 %
Mars	1 846	25 152	5.66 %	3.06 %
Avril	1 545	20 089	4.65 %	3.21 %
Mai	1 382	18 866	3.51 %	2.43 %
Juin	1 576	20 116	4.04 %	2.78 %
Juillet	1 191	12 508	4.56 %	2.76 %
Août	1 345	14 955	5.70 %	3.09 %
Septembre	1 519	22 631	3.77 %	3.63 %
Octobre	1 669	22 934	4.01 %	2.97 %
Novembre	1 656	23 412	3.92 %	3.25 %
Décembre	1 723	22 686	4.23 %	3.68 %
Total	18 428	241 387	4.07 %	3.24 %

Le bilan de la Fraude

Indicateurs	Nombre de P.V établis*	Nombre de P.V soldés	Recettes des P.V	Taux de recouvrement	Taux de fraude constaté
Janvier	373	242	4 590.00 €	64.88 %	1.81 %
Février	382	22	5 490.00 €	58.12 %	2.15 %
Mars	472	296	6 955.00 €	62.71 %	1.85 %
Avril	354	220	5 600.00 €	62.15 %	1.73 %

Indicateurs	Nombre de P.V établis*	Nombre de P.V soldés	Recettes des P.V	Taux de recouvrement	Taux de fraude constaté
Mai	321	187	4 540.00 €	58.26 %	1.66 %
Juin	277	168	4 865.00 €	60.65 %	1.36 %
Juillet	143	77	2 295.00 €	53.85 %	1.14 %
Août	234	126	3 360.00 €	53.85 %	1.51 %
Septembre	533	351	6 980.00 €	65.85 %	2.30 %
Octobre	663	401	9 975.00 €	60.48 %	2.88 %
Novembre	526	308	7 035.00 €	58.56 %	2.22 %
Décembre	423	259	6 395.00 €	61.23 %	1.86 %
Total	4701	2857	68 080.00 €	60.77 %	1.92 %

*Nombre de Procès-verbaux émis hors incivilités

L'année 2023 est une année record marquée par un accroissement des verbalisations pour des infractions « Sans titre de transport », une évolution significative du nombre de personnes contrôlées, des recettes PV et du nombre d'opérations de contrôle combiné avec les FSI.



+55% De recettes



+32% De personnes contrôlées



+50% D'offres SWIT'CH



-2% De véhicules contrôlés



+130 % De contrôles combinés avec les FSI

Même constat qu'en 2022, sur le bassin Vitrollais la fraude est significativement plus forte que sur le bassin Salonais :

Taux de fraude global : Vitrolles 13,1% - Salon 4%

Fraude avec évation de recettes : Vitrolles 10,4% - Salon 3,7% Vitrolles 2,6% - Salon 0,3%.

Le taux de recouvrement, indicateur qualité du travail des agents, est très élevé cette année encore.

La peur d'une verbalisation inéluctable et d'une sanction financière pénalisante contribuent à dissuader les fraudeurs d'opportunité et la fraude molle.

Depuis 2020, les agents de contrôle contactent systématiquement les responsables légaux des contrevenants mineurs. Cette prise de contact est l'occasion de s'assurer que l'enfant n'est pas en fugue et d'être certain que les informations relatives au recouvrement de l'infraction soient adressées aux parents, foyers ou familles d'accueil.

> En 2023, les procès-verbaux non soldés ont fait l'objet de relances à J+10 et J+30, sous forme d'un courrier à entête ANTAI : **528 relances à J+10 et 302 relances à J+30 ont été envoyées.**

Concernant ces 528 premières relances transmises, 498 sont revenues en NPAI et 30 ont été recouvertes avec majoration.

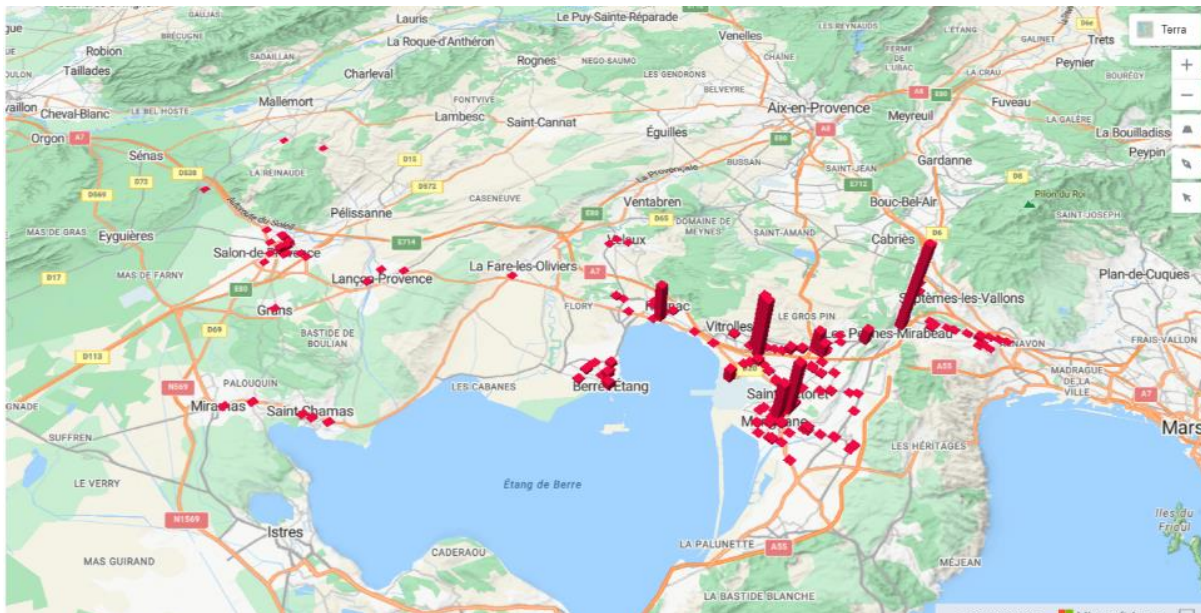
Les actions menées par notre service contentieux, l'argumentaire des agents sur l'offre Swit'ch détaillée dans l'article 9.9 du présent rapport nous permettent d'observer cette année encore, une nette croissance des recettes liée au recouvrement des infractions.

9.6 Analyse de l'activité de verbalisation

La cartographique de l'activité de verbalisation laisse clairement apparaître une activité forte sur les communes de Vitrolles, Marignane et Les Pennes Mirabeau.

Document officiel de l'État français, intitulé "AVIS DE CONTRAVENTION". Le document est divisé en plusieurs sections :

- En-tête :** Contient le logo de l'État français, le titre "AVIS DE CONTRAVENTION", le numéro de l'avis (3562670000), la date de l'avis (07/02/2017), et le nom du titulaire de l'avis (Monsieur, M. M. M.).
- Section 1 : DESCRIPTION DE L'INFRACTION**
 - EXCÈS DE VITESSE :** Indique que le véhicule a dépassé la limite autorisée de 30 km/h.
 - Identification du véhicule :** Immatriculation AA-123-AA, Marque RENAULT, Type MILLIA - GATSO - 2000000000.
 - Agent verbalisateur :** 1. RUE DES ACCACIAS, 75013 PARIS.
 - Coordonnées géographiques :** 48° 50' 00" N, 2° 20' 00" E.
 - Montant de l'amende :** 65 €.
- Section 2 : VOUS RECONNAÎTRES L'INFRACTION**
 - Vous devez payer l'amende en utilisant l'un des modes de paiement décrits dans le document à l'adresse "Notice de paiement".
 - Le paiement de l'amende entraîne la reconnaissance de l'infraction. Le retrait éventuel de points correspondant (article 529 du Code de procédure pénale et L229-1 du Code de la route).
- Section 3 : VOUS CONTESTEZ AVANT COMME L'INFRACTION**
 - 1. Votre véhicule a été vendu / volé / détruit ou est devenu immatriculé ailleurs.
 - 2. Le titre constructeur officiel de votre véhicule est différent de celui indiqué.
 - 3. Pour tout autre motif, vous devez verser une consignation du montant de l'amende forfaitaire.

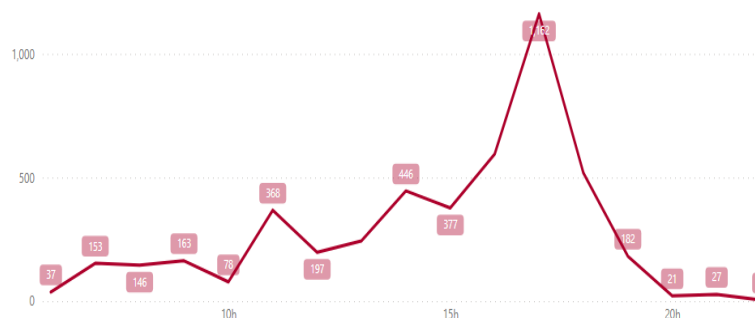


L'activité de verbalisation est naturellement élevée sur les créneaux de forte affluence sur le réseau.

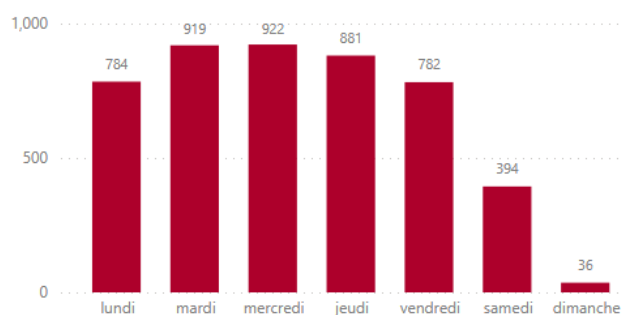
Un pic se dessine clairement entre 15h et 20h.

Afin de répondre aux besoins, les heures de prise de service et l'organisation des équipes ont été revues courant octobre pour être en adéquation avec ce pic de fraude.

NOMBRE DE PV PAR HEURES



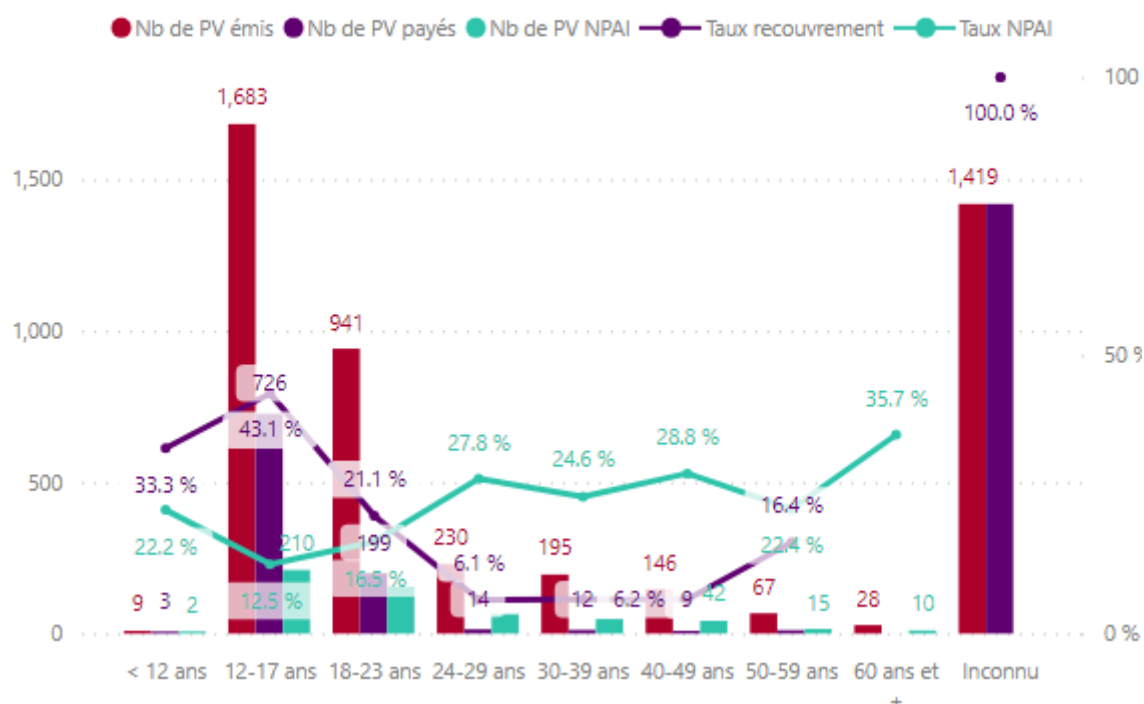
NOMBRE DE PV PAR JOURS



Cette refonte a permis d'accentuer la présence des agents de 11h à 18h et sur les services de fermeture notamment les mardis, mercredis et jeudis.

La part des 12/17 ans est surreprésentée chez les fraudeurs. Cela s'explique par la part très élevée de scolaires sur le réseau.

RECOUVREMENT ET NPAI PAR CATEGORIES D'AGES



9.7 Méthodes et stratégies de contrôle

Afin de diversifier nos méthodes et stratégies de contrôle, 12 journées de contrôles en civil, 6 opérations « Appel fraude » et 1 opération « Contrôle en cours » ont été menées en 2023.

Pour cette dernière opération, nous avons communiqué l'imminence d'un contrôle sur un secteur, un créneau horaire et des lignes ciblées.

Le 14 avril, s'est tenue notre journée « Bureaux vides », opération consistant à faire participer les agents administratifs à une action massive de lutte contre la fraude.

Par binôme ou trinôme, les agents administratifs montent dans les véhicules, accueillent la clientèle, incitent à la validation, échangent avec l'agent de conduite et les clients sur l'impact de la fraude sur la qualité de service et sur le réseau.

Cette action managériale forte permet d'intégrer les agents administratifs à la lutte contre la fraude en montrant l'exemple à tenir auprès des agents de conduite, créant ainsi une vraie cohésion d'équipe et une culture d'entreprise en matière de lutte contre la fraude.

> Pour cette édition, le personnel Transdev Alpilles Berre Méditerranée et de la Métropole se sont associés durant cette journée.

9.8 Le bilan Sûreté – Dépôts de plainte

Conformément à nos engagements contractuels, nous accompagnons tous nos salariés pour la réalisation des dépôts de plainte à la suite d'une agression verbale ou physique. Dès lors que l'individu « agresseur » mis en cause est identifié et arrêté, nous saisissons notre avocat afin d'assurer la défense des intérêts de nos salariés.

En 2023, nous dénombrons 24 dépôts de plainte, 16 d'entre elles ont été déposée contre X.

- 6 dépôts de plainte ont fait l'objet de poursuites judiciaires,
- 5 des 6 plaintes ont été déposées à l'encontre de la même personne. Ces affaires seront jugées le 15 octobre 2024 à Aix-en-Provence.

Chaque incident, donne lieu à un retrait des images de vidéoprotection dans l'optique d'une identification du ou des auteurs par les services judiciaires des forces de l'ordre et un recueil de preuves.

A noter, les éléments de preuve fournis aux services judiciaires pour les incidents du 18 décembre 2023 ont été déterminants pour l'identification de l'auteur des multiples tirs ayant causé des dégâts sans précédent sur 4 Autobus avec 6 baies brisées.

18 réquisitions judiciaires nous ont été adressées en 2023, 9 par les services de la police Nationale et 9 par les services de la Gendarmerie Nationale.

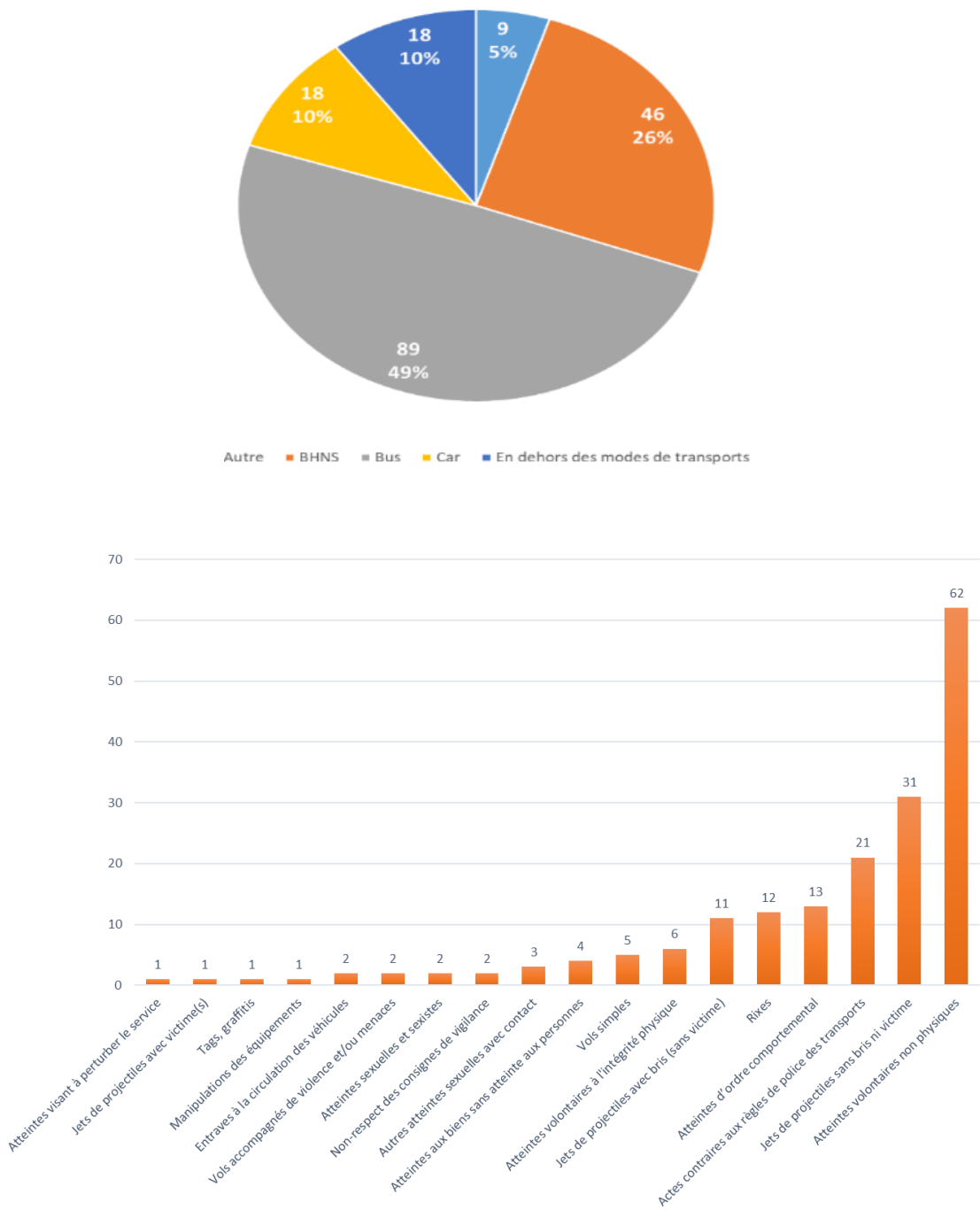
	Nb dépôt de plainte
BERRE L ETANG	1
Dégradation de bien privé	1
GIGNAC LA NERTHE	1
Vengeance	1
MARIGNANE	1
Dégradation de bien privé	1
MARSEILLE 15°	1
Outrages / Menaces / Injures sur PCMSP	1
SALON	6
Outrages / Menaces / Injures sur PCMSP	3
Violences Aggravées sur PCMSP	1
Violences volontaires sur PCMSP	1
Dégradation de bien privé	1
SALON DE PROVENCE	2
Acte d'intimidation	1
Violences volontaires sur PCMSP	1
ST-VICTORET	1
Outrages / Menaces / Injures sur PCMSP	1
VELAUX	1
Outrages / Menaces / Injures sur PCMSP	1
VITROLLES	9
Délit de fuite après un accident	1
Outrages / Menaces / Injures sur PCMSP	4
Vengeance	1
Dégradation de bien privé	3
ROGNAC	1
Dégradation de bien privé	1
Total général	24

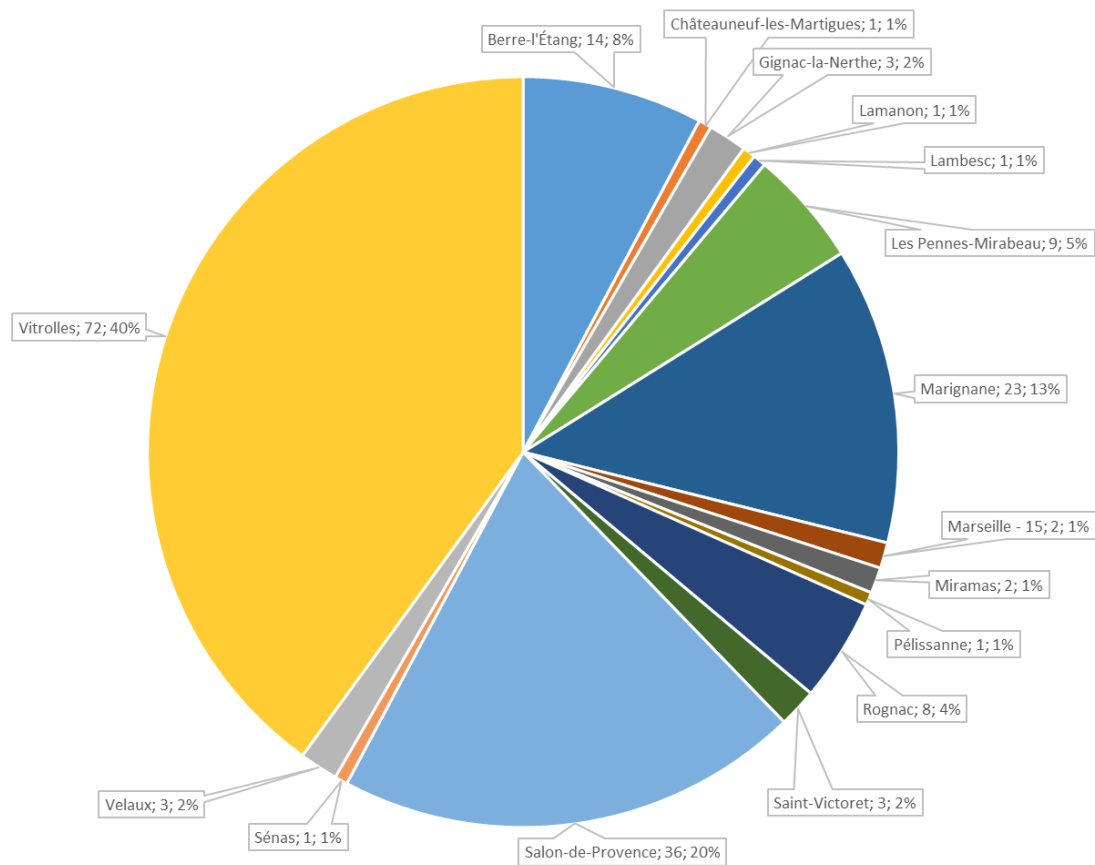
9.9 Le bilan Sûreté – Déclarations ISIS

Conformément à nos engagements contractuels, les incidents et faits de sûreté du réseau font l’objet d’un suivi suivant la nomenclature ISIS (Intégration Standardisée des Informations de Sûreté).

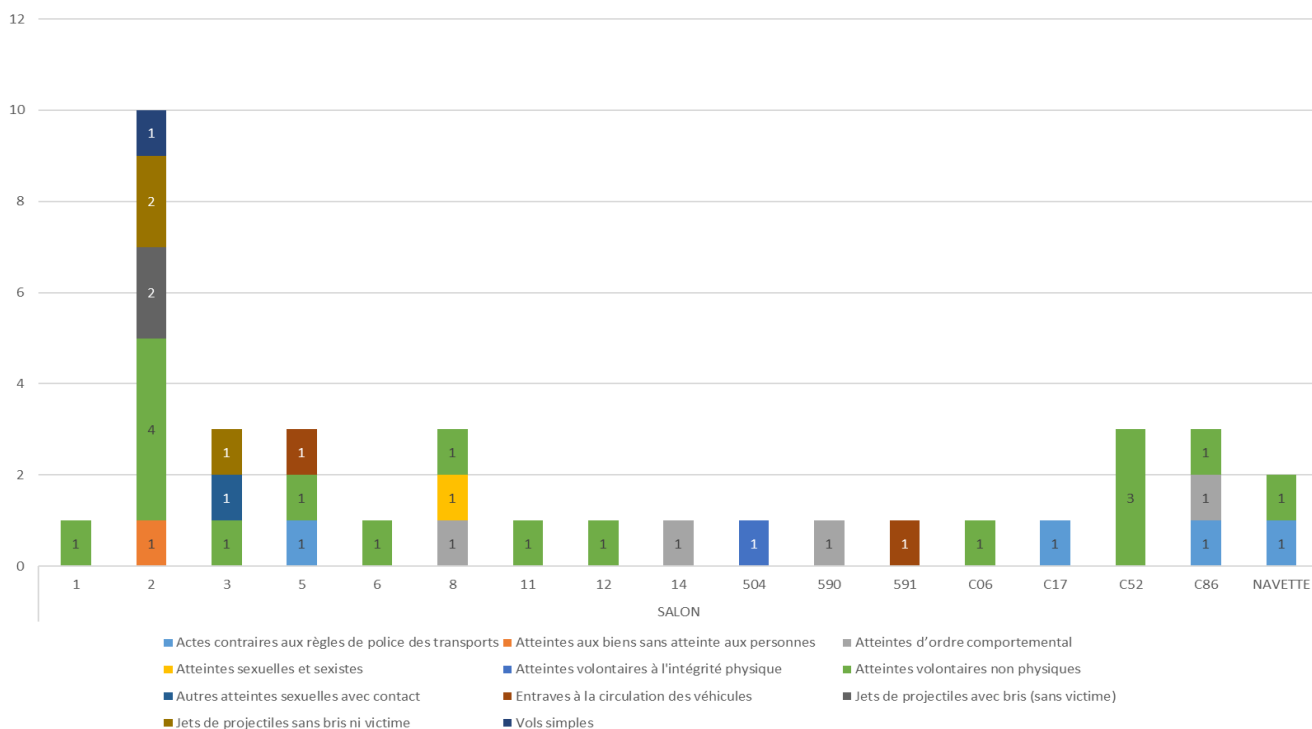
180 faits et incidents ont été signalés sur le réseau soit une augmentation de +73% entre 2022 et 2023.

N’étant pas corrélée à une augmentation significative de dépôt de plainte, cette augmentation peut s’expliquer par une application plus rigoureuse des process et donc une meilleure remontée d’information des conducteurs à la régulation.

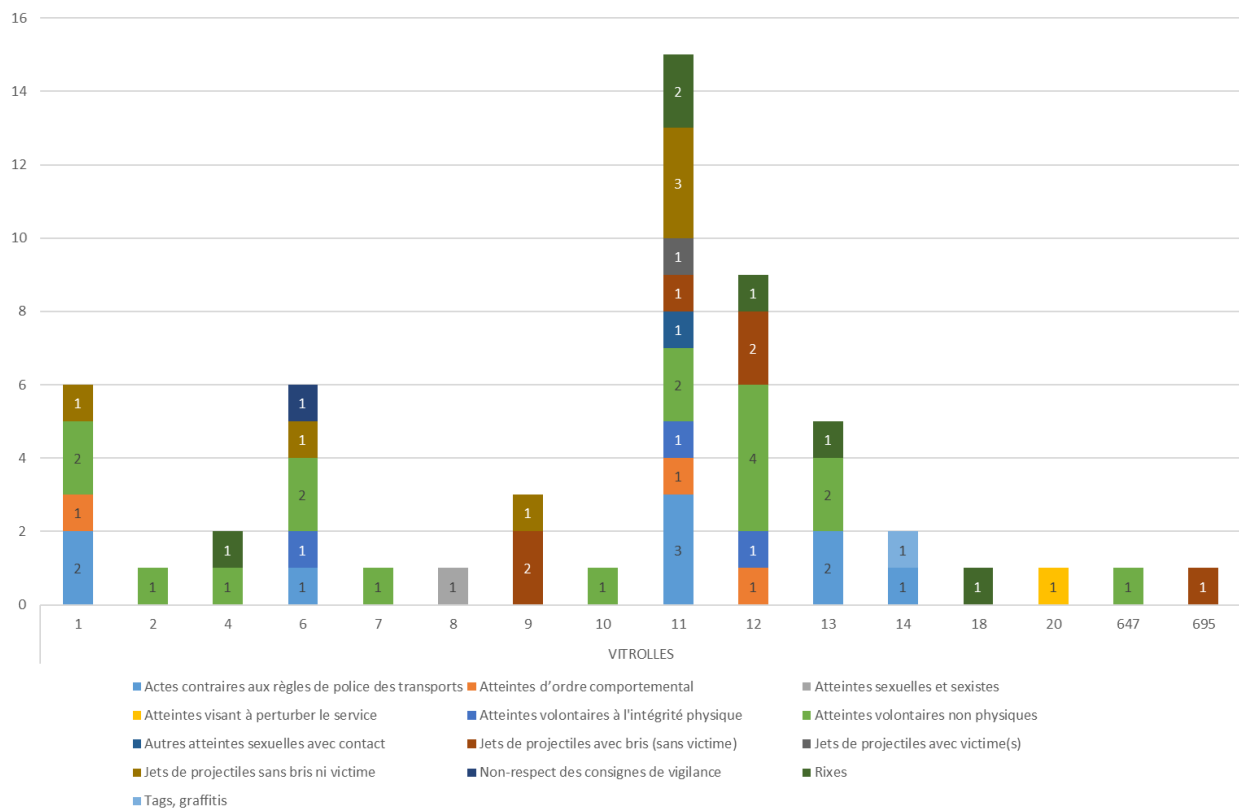




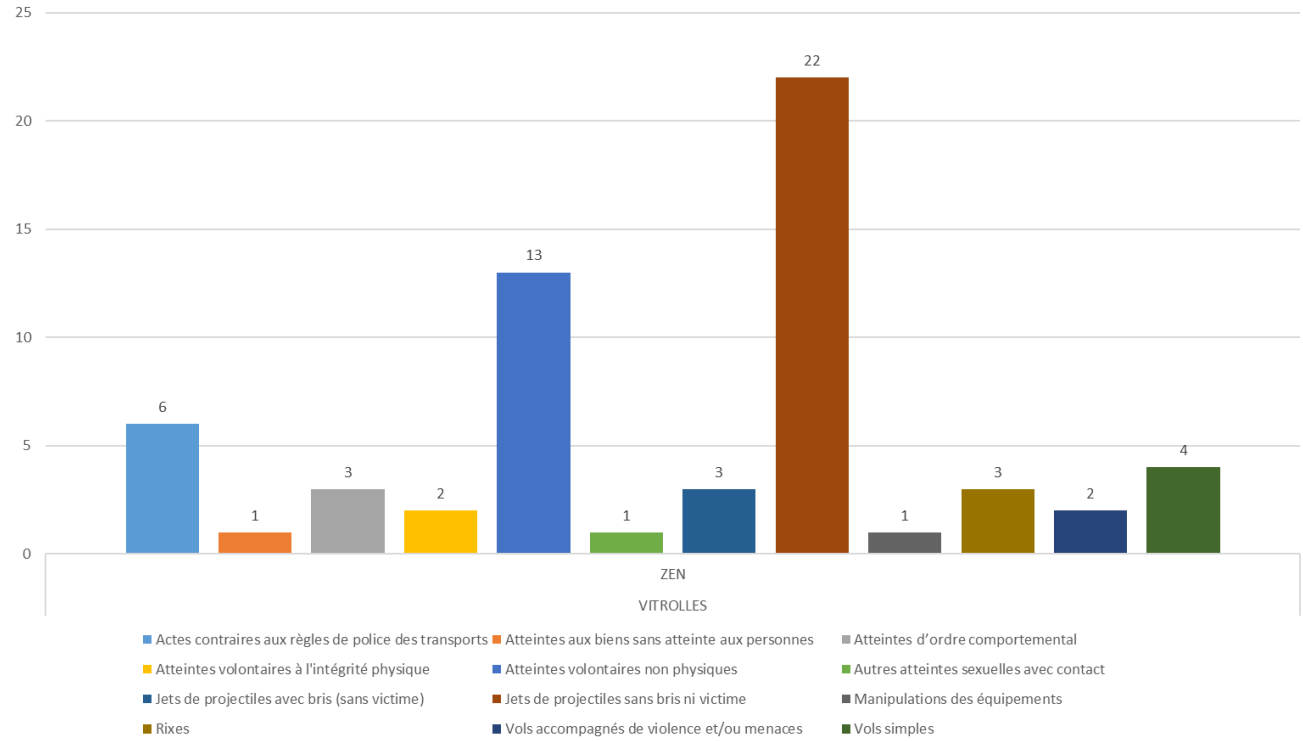
Zone Salon



Zone Etang (Hors ZEN)



Zone Etang (avec la ligne Zenibus)



9.10 Les actions Sûreté et Fraude

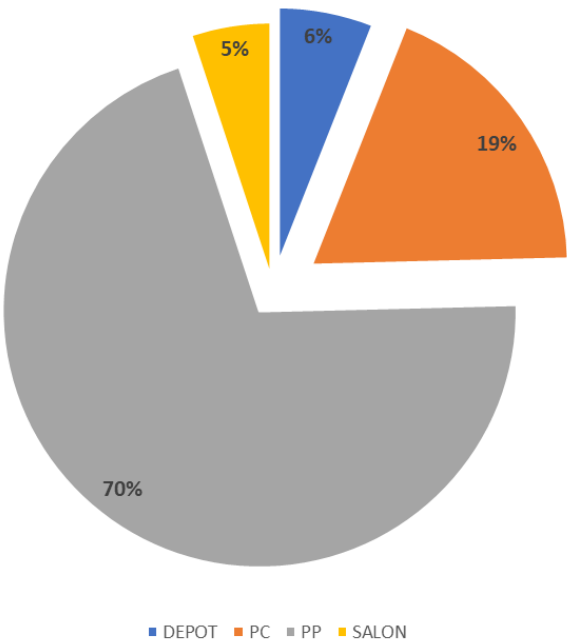
Bilan de l'Offre Swit'ch

L'offre Swit'ch est une innovation initiée par Transdev Alpilles Berre Méditerranée. Cette offre permet au contrevenant l'annulation d'un PV si celui-ci souscrit 3 mois d'abonnement minimum ou un abonnement annuel ou scolaire en fonction de son profil.

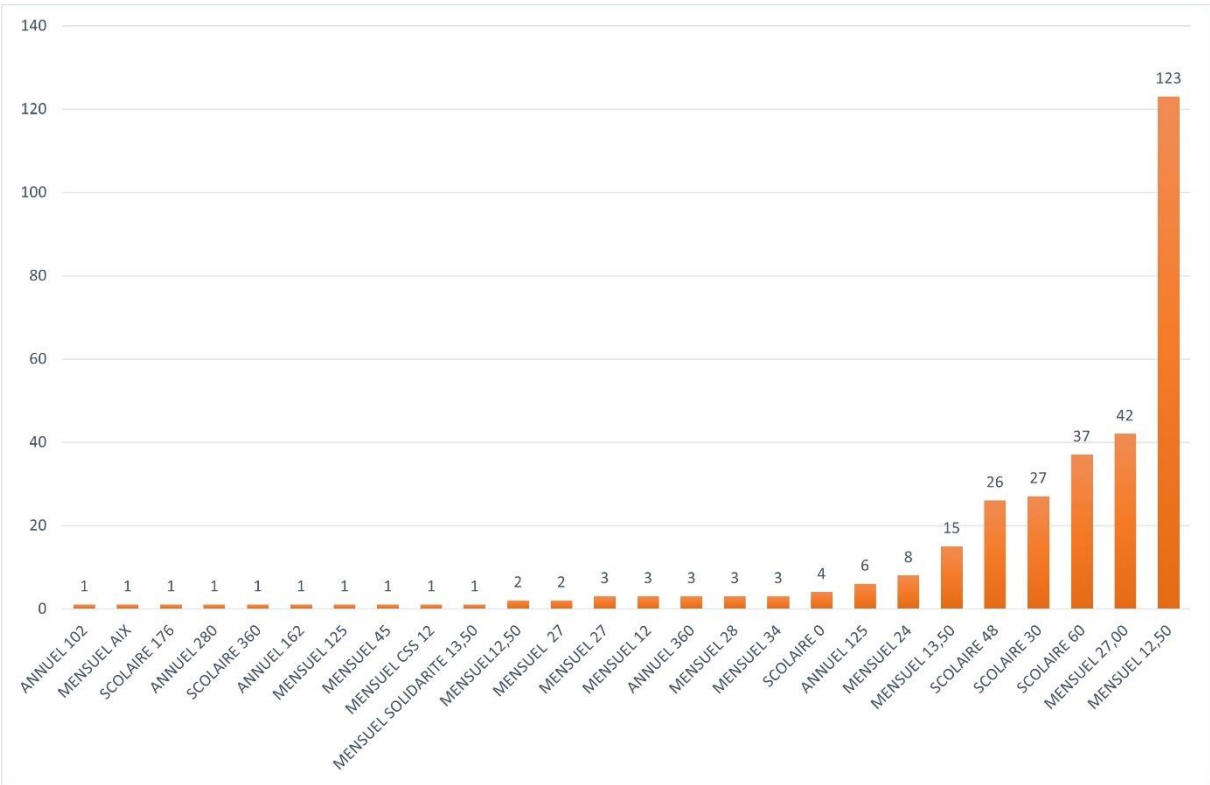
L'offre est valable pendant 7 jours calendaires à compter du lendemain de la verbalisation.

Chaque personne peut bénéficier de l'offre SWIT'CH, une seule fois.

Les différents abonnements mensuels sont éligibles à l'offre Switch (jeune, plein tarif, sénior, CSS, demandeur d'emploi)



317 procès-verbaux ont été transformés en offre Swit'ch en boutique cette année soit une augmentation de 44% par rapport à N-1.



> Au total, sur l'année 2023, cela représente un « boost » des recettes commerciales de 17 858,50 €.

L'offre Swit'ch est une réelle réussite tant dans son approche client que dans l'exécution du travail des agents de contrôle qui endossent le rôle d'agent commercial.

Cette porte de sortie « honorable » pour le fraudeur verbalisé réduit considérablement les conflits avec les agents de contrôle.

De plus, cela contraint la personne verbalisée à se déplacer en boutique où il lui est présenté la gamme tarifaire la mieux adaptée à sa situation et ses besoins.

Ce « fraudeur » devient alors un client du réseau Métropolitain pour une période minimale de trois mois.

Sécurité Routière

Samedi 14 octobre 2023, Transdev Alpilles Berre Méditerranée animait un atelier « Angles morts » au village de la sécurité routière organisé par l'Automobile Club d'Aix en Provence à COUDOUX.

Avec plus de 1000 personnes accueillies sur la journée, l'édition a connu un fort succès.

Ouvert au grand public, le but de cet événement était également de faire suivre des ateliers de sécurité routière aux personnes verbalisées pour des petites infractions au code de la route par les polices municipales partenaires, la police nationale et la gendarmerie nationale.



Sous contrôle de l'officier du ministère public, les 750 personnes verbalisées pouvaient faire annuler leur infraction en suivant au minimum 3 des 10 ateliers proposés (utilisation des clignotants, 1er secours, utilisation des extincteurs, test au choc, utilisation des téléphones, addictologie...).

Avec l'accueil d'environ 120 personnes verbalisées, notre atelier a rencontré un grand succès notamment auprès des motards et des conducteurs "parents d'élèves".

Recueil de témoignage :

- **« Se mettre derrière le volant et se rendre compte que l'on ne voit pas grand-chose... Je suis choquée ! » - Katty 41 ans**

Partenariat avec la mission locale



Le 6 novembre, le pôle Safe Contrôle a accueilli dans ses locaux à Vitrolles un groupe de jeunes de la Mission locale, utilisateurs du réseau.

Visite du dépôt, des véhicules, présentation des différents métiers, échanges avec les conducteurs, mécaniciens, régulateurs, contrôleurs et direction étaient au programme.

Pour compléter cette visite, le responsable des opérations de contrôle, a sensibilisé le groupe aux actions et aux enjeux de la lutte contre la fraude, ainsi qu'aux incivilités en général et violences faites

aux femmes dans les transports.

Des moments privilégiés, "sans filtre", favorisant le partage de nos valeurs de service public et durant lesquels l'engagement quotidien de nos collaborateurs et notre savoir-faire au service de nos clients sont mis en valeur.

Dans le cadre de notre partenariat avec la mission locale du pays Salonais, Transdev était présent le 17 novembre au forum emploi de Salon-de-Provence.



Fondation FACE

La semaine du 03 au 07 mars 2023, TABM a transporté et accueilli les participantes à l'opération "Mix ton stage".

Mix ton stage est action portée par la fondation FACE, visant à aider des jeunes filles de 3ème à réaliser une semaine de stage dans des secteurs dits « masculins » et ainsi pouvoir expérimenter le monde de l'entreprise en déconstruisant les stéréotypes.

Les objectifs :

- Contribuer à la découverte de l'entreprise, des métiers et des attentes des employeurs.
- Elargir les choix professionnels des élèves
- Déconstruire les stéréotypes en matière d'orientation
- Avoir accès à un stage de qualité



Le lundi 3 avril, les 10 jeunes filles ont pu découvrir les métiers et le secteur du transport voyageur sur notre site Vitrollais.

Elles ont échangé avec 3 femmes de l'entreprise, une responsable de site, une cheffe de bord / contrôleuse et une conductrice.

Le 12 octobre, le pôle Safe Contrôle a participé au programme de la Job Academy.

A destination de tout public résidant en quartier prioritaire de la ville, cette action est axée sur la personne par une reprise de confiance en elle, une revalorisation vers l'emploi.

L'accent est mis sur des ateliers avec un regard et des interventions entreprises.

Cette année, l'ensemble de la Job Academy s'est déroulé au sein de l'entreprise marraine IKEA, dans un format dynamique de quatre journées.

Un moment d'échanges et témoignages au cours duquel 3 intervenants apportent leur regard sur le marché du travail, les attentes de l'employeur et échangent avec les « Jobbers ».

Cet atelier s'est suivi de deux simulations d'entretiens d'embauche s'achevant sur un échange à chaud avec les candidates.

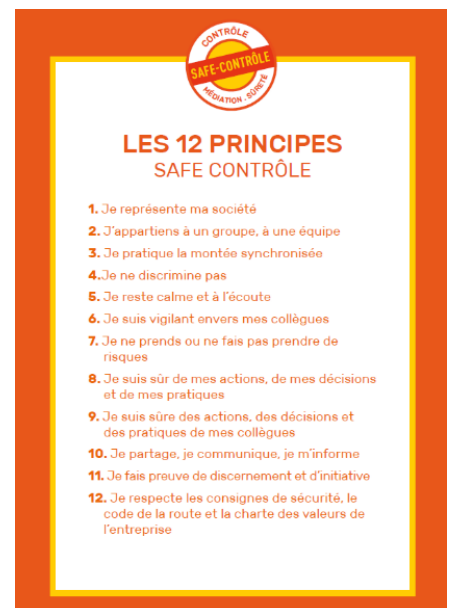


Guide des bonnes pratiques et Charte du service Safe Contrôle

Encadrée par un certain nombre de lois, décrets et règles, la lutte contre la fraude est une activité très exigeante et demande d'avoir en chaque circonstance une attitude exemplaire.

Afin de parfaire notre savoir-être et notre savoir-faire, nous avons déployé en 2023, le guide des bonnes pratiques de la lutte contre la fraude.

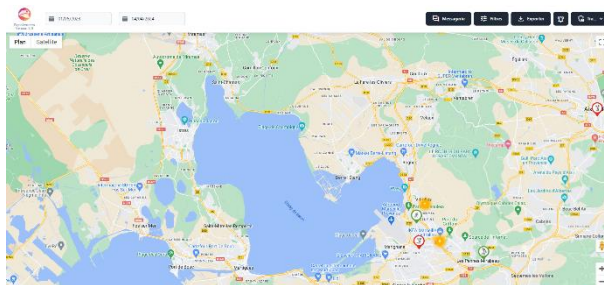
Cet outil managérial a été élaboré dans le but d'harmoniser les pratiques, les méthodes et le positionnement de tous les agents.



Projet « Rassurer dans les transports » / UMay

Dans le cadre du projet national « Rassurer dans les transports », TRANSDEV et UMay ont signé un partenariat dans le but de développer conjointement un module de signalement relié en temps réel au service régulation.

Au terme de plusieurs mois de travail, le 1er décembre 2023, le réseau Salon Etang Côte Bleue, devient le 1er réseau de France où les signalements des insécurités remontent aux équipes d'exploitation via l'application UMay.



Ce module contribue ainsi à rassurer nos clients dans leur mobilité au quotidien et nous aide à mieux connaître les points et les situations sensibles du réseau, permettant ainsi la mise en œuvre de plans d'actions ciblés et adaptés.

Chaque jour, les équipes du pôle Safe Contrôle et l'ensemble des collaborateurs de notre réseau se mobilisent dans la lutte contre les incivilités, les violences sexistes et sexuelles faites aux femmes et le harcèlement dans nos véhicules.

Agir sur le sentiment d'insécurité, proposer des trajets plus « Safe », assurer une prise en charge réactive et mettre au service de nos clients notre parfaite collaboration avec les forces de l'ordre, ce module permet désormais aux millions de voyageurs des lignes de bus ou de cars du réseau Salon-Etang-Côte Bleue de signaler une situation d'insécurité à bord d'une ligne et plus important encore de déclencher un SOS en toute discrétion.

Conjointement au module de signalement, Transdev forme ses agents d'accueil dans le but de faire certifier ces boutiques mobilité en Safe Place.



Cette innovation a été plusieurs fois distinguée par les acteurs commerciaux et institutionnels du secteur du transport dont :

- Le 1er prix des Challenges de la Rentrée du transport public, dans la catégorie « Changement de comportement » pour la meilleure initiative transport, décerné par le GART/UTP : Une belle reconnaissance de la profession !
- Le prix numérique- Nouvelles Mobilités pour TABM/ Métropole Aix Marseille Provence avec UMay remporté le 5 décembre 2023 et décerné par le magazine Ville, Rail & Transports.

9.11 Formations

Sensibilisation : Faire face à la violence

Le 11 octobre, le docteur SALMON, psychologue, victimologue Vitrollais a animé une session de sensibilisation à la violence et à la gestion des conflits aux collaborateurs multi-accidentés.

A cette occasion, le docteur a livré des méthodes et outils simples pour faire face à la violence.

GAP : Groupe d'analyse de la Pratique

Pilier de la démarche Safe Contrôle, la formation et l'accompagnement des collaborateurs sont des thématiques portées par l'encadrement de premier niveau.

En 2023, chaque chef de bord a eu pour objectif de trouver un sujet de travail qu'il a validé avec le responsable des opérations de contrôles dans le but de recréer une situation compliquée à laquelle les agents ont été confrontés.

La finalité de cet acte managérial est de travailler en équipe, sur les automatismes, les réflexes et le cadre légal.

9.12 Campagnes Marketing de lutte contre la fraude



Du 6 au 10 novembre, nous avons déployé une campagne de communication de la lutte contre la fraude et agi fortement contre la fraude, que ce soit aux points d'arrêt ou à bord des lignes.

Les ambassadeurs de la mobilité et leur partenaire sont allés à la rencontre de nos voyageurs pour les sensibiliser à la fraude.

L'objectif de cette action a été de distribuer massivement notre flyer à 5000 personnes "frauder, c'est plus cher que s'abonner" et 20 KG d'amandes à déguster à tous les voyageurs.

Durant l'année, le réseau Salon Etang Cote Bleue a participé à la diffusion de la campagne Métropolitaine de lutte contre le harcèlement.

Sujet fort de l'année 2023, en complément de la campagne de communication Métropolitaine, grâce au projet TRANSDEV, « Rassurer dans les transports ».

Le réseau Salon Etang Cote Bleue a mené une campagne de communication locale de lutte contre le harcèlement et contre les incivilités rebouclant ainsi avec l'initiative UMay et le module de signalement des incivilités.

Renforcement de la sécurité des infrastructures

Février 2023, le vol massif des catalyseurs sur notre site de Salon de Provence nous a obligé à repenser la sécurisation de nos infrastructures.

Durant les travaux de construction du nouveau bâtiment, un agent de sécurité était présent la nuit et des patrouilles régulières étaient effectuées les dimanches et jours fériés.

Cette présence n'étant pas une solution pérenne, après une étude sur les besoins de sécurisation et les contraintes liées à l'exploitation, trois prestataires ont été consultés.



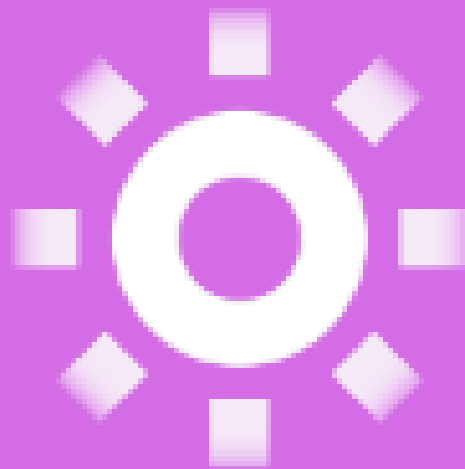
Dans une démarche 2.0, le dépôt de Salon de Provence a été équipé d'un système de vidéosurveillance et d'un système anti-intrusion à la pointe de la technologie.

La zone de stationnement des véhicules lourds est protégée grâce à des caméras thermiques, remontant instantanément en mode « push », la séance vidéo de la détection d'intrusion à la télésurveillance.

Pour parfaire cette sécurisation de notre dépôt, des rondes sont effectuées par la télésurveillance via le système de vidéosurveillance.

Dans le cadre de l'agrandissement de la zone de stationnement du dépôt de Vitrolles, une réflexion similaire de sécurisation sera portée auprès de la Métropole.

10/ LA DEMARCHE QUALITE



10 LA DÉMARCHE QUALITE

La démarche qualité s'appuie sur le référentiel du contrat de concession qui nous lie à la Métropole Aix Marseille Provence. Elle est définie dans l'article 19 du contrat de concession, complétée par l'annexe 33 « Modalités de contrôle de la qualité » et les modalités de contrôles de l'avenant 1 et l'annexe 34 « Pénalités ».

Elle est prise en compte par chacun des pôles de notre entreprise et ce, en fonction des thématiques : Pôle QSE, Pôle performance de la Production, Pôle clients voyageurs, Pôle Maintenance, Pôle Relations sociales et Pôle SAFE Contrôle.

La qualité de service est un « incontournable » du groupe Transdev dont la triple certification ISO 9001, 14001 et 45001 permet de mettre en valeur nos engagements. Elle est l'un des piliers portés par notre Directeur Général France Edouard HENAULT, et soutenue au niveau régional et local par :

- Antoine SEGURET, Directeur de Transdev Sud
- Etienne BOIRE, Directeur du Territoire 13
- Carole PAUMIER, Directrice de Transdev Alpilles Berre Méditerranée

10.1 Présentation et synthèse des indicateurs, des pénalités et du bonus-malus lié au référentiel qualité

Nous présentons ci-dessous, une extraction trimestrielle et annuelle du site SPLAB qui reprend la totalité des indicateurs qualités, présents dans le référentiel, ainsi que les seuils de conformité à atteindre définis contractuellement.

La synthèse reprend toutes les conformités et non-conformités des contrôles contradictoires, des remontées clients mystères, et ce par zone (Etang et Salon).

Zone Etang

Réseau Zone ETANG												
Trimestre	01 T 2023			02 T 2023			03 T 2023			04 T 2023		
	Seuil	Nb	Taux T	Seuil	Nb	Taux T	Seuil	Nb	Taux T	Seuil	Nb	Taux T
Intermodalité	95,0	283	98,23	239	100,00	186	99,46	121	98,35			99,03
Information sur les correspondances	95,0	108	98,68	117	99,29	92	100,00	92	97,31			98,84
Correspondances	90,0	6	100,00	0		15	86,67	11	45,45			75,00
Accessibilité	95,0	145	100,00	215	100,00	373	94,80	333	90,16			95,25
Information aux points d'arrêts	98,0	1026	98,63	975	98,21	1038	97,84	997	94,94			97,42
Information Véhicules (lignes urbaines)	98,0	1891	98,46	1960	98,09	2166	98,87	2201	97,64			98,26
Information Véhicules (interurbains)	98,0	105	95,97	139	94,64	111	94,29	51	93,22			94,71
Information site Internet	98,0	0		0		0		0				
Conduite	98,0	250	97,60	248	98,39	243	97,53	246	98,78			98,07
Charge	98,0	142	99,06	154	100,00	154	100,00	149	99,55			99,67
Propreté des points d'arrêts	98,0	352	96,69	342	97,17	362	90,33	355	92,30			94,07
Propreté du véhicule	95,0	1437	98,69	1539	96,43	1541	93,21	760	94,56			95,86
Eclairage, Clim, Chauffage	98,0	144	100,00	154	100,00	154	100,00	149	92,62			98,17
Accueil conducteur	98,0	958	99,51	957	99,19	925	99,29	950	99,41			99,35
Dispo Equipements (lignes ordinaires)	98,0	355	99,12	361	96,39	374	99,77	386	98,83			98,54
Disponibilité Phonie	95,0	15	93,33	22	81,82	24	100,00	29	41,38			75,56
Disponibilité Vidéo Surveillance	95,0	97	67,01	136	92,65	154	86,36	155	87,10			84,69
Prévention des accidents	98,0	125	99,20	124	100,00	122	100,00	122	100,00			99,80



Méthode de calcul pour chaque indicateur : **Pondération des items et des causes**

Si plusieurs causes de non conformité sont codées pour un même item d'une observation, la note la plus basse est retenue.
La colonne "Nb" correspond au nombre d'items mesurés pour l'indicateur concerné.

Référentiel **Boutique, Téléphone**

Trimestre	01 T 2023			02 T 2023			03 T 2023			04 T 2023			Cumul
	Seuil	Nb	Taux T	Nb	Taux T	Nb	Taux T	Nb	Taux T	Nb	Taux T	Cumul	
Intermodalité	95,0	23	100,00	23	100,00	18	100,00	19	100,00			100,00	
Information en Boutique	98,0	217	99,62	239	100,00	229	99,52	269	100,00			99,80	
Propreté Boutiques	98,0	162	100,00	180	100,00	174	100,00	204	98,90			99,69	
Accueil hôtesse / Conseiller Mobilité	98,0	81	100,00	90	100,00	87	100,00	102	100,00			100,00	
Temps d'attente Boutique	98,0	27	100,00	30	100,00	29	93,10	34	97,06			97,50	
Information par téléphone	98,0	45	96,67	44	100,00	46	100,00	44	100,00			99,16	
Accueil téléphonique	98,0	92	100,00	90	99,44	92	100,00	85	100,00			99,86	
Infos tel Vente de titre centrale mobilité	98,0	25	96,00	33	100,00	26	100,00	20	100,00			99,04	

Zone Salon

Réseau SALON Libébus

Trimestre	01 T 2023				02 T 2023		03 T 2023		04 T 2023		Cumul		
	Seuil	Nb	Taux T		Nb	Taux T		Nb	Taux T		Nb	Cumul	
Intermodalité	95,0	247	99,19	🟢	207	99,71	🟢	133	100,00	🟢	132	97,22	🟢
Information sur les correspondances	95,0	22	100,00	🟢	11	100,00	🟢	31	100,00	🟢	19	89,47	🔴
Correspondances	90,0	0			15	100,00	🟢	9	55,56	🔴	8	87,50	🔴
Accessibilité	95,0	154	100,00	🟢	157	99,43	🟢	303	86,82	🔴	241	84,62	🔴
Information aux points d'arrêts	98,0	698	96,20	🔴	814	91,24	🔴	770	97,09	🔴	725	95,72	🔴
Information Véhicules (lignes urbaines)	98,0	1197	97,71	🔴	1163	95,56	🔴	1429	97,09	🔴	1361	96,17	🔴
Information Véhicules (interurbains)	98,0	188	95,01	🔴	166	97,26	🔴	202	96,16	🔴	183	98,91	🟢
Information site Internet	98,0	30	100,00	🟢	24	100,00	🟢	0			0		
Conduite	98,0	168	97,62	🔴	162	95,68	🔴	172	100,00	🟢	171	98,83	🟢
Charge	98,0	103	99,35	🟢	98	100,00	🟢	112	99,11	🟢	105	98,41	🟢
Propreté des points d'arrêts	98,0	237	98,45	🟢	281	96,92	🔴	267	96,25	🔴	249	97,32	🔴
Propreté du véhicule	95,0	1033	98,49	🟢	982	94,20	🔴	1128	93,42	🔴	557	92,14	🔴
Eclairage, Clim, Chauffage	98,0	103	96,12	🔴	98	98,98	🟢	113	99,12	🔴	105	93,33	🔴
Accueil conducteur	98,0	604	98,49	🟢	583	98,52	🟢	654	97,92	🔴	639	99,01	🟢
Dispo Equipements (lignes ordinaires)	98,0	333	97,53	🔴	318	99,73	🟢	363	98,29	🟢	346	99,10	🟢
Disponibilité Phonie	95,0	19	100,00	🟢	17	100,00	🟢	16	93,75	🔴	19	94,74	🔴
Disponibilité Vidéo Surveillance	95,0	90	84,44	🔴	117	90,60	🔴	129	87,60	🔴	95	78,95	🔴
Prévention des accidents	98,0	84	100,00	🟢	81	100,00	🟢	86	100,00	🟢	86	100,00	🟢



Méthode de calcul pour chaque indicateur : **Pondération des items et des causes**

Si plusieurs causes de non conformité sont codées pour un même item d'une observation, la note la plus basse est retenue.
La colonne "Nb" correspond au nombre d'items mesurés pour l'indicateur concerné.

Référentiel **Boutique, Téléphone**

Trimestre	01 T 2023			02 T 2023			03 T 2023			04 T 2023			Cumul
	Seuil	Nb	Taux T	Nb	Taux T	Nb	Taux T	Nb	Taux T	Nb	Taux T	Nb	Cumul
Intermodalité	95,0	1	100,00	1	100,00	3	100,00	1	100,00				100,00
Information en Boutique	98,0	45	100,00	48	100,00	48	92,53	47	97,66				97,51
Propreté Boutiques	98,0	36	100,00	36	100,00	36	100,00	36	100,00				100,00
Accueil hôteesse / Conseiller Mobilité	98,0	18	100,00	18	100,00	18	100,00	18	100,00				100,00
Temps d'attente Boutique	98,0	6	100,00	6	100,00	6	100,00	6	100,00				100,00
Information par téléphone	98,0	6	91,67	5	100,00	6	100,00	6	100,00				97,83
Accueil téléphonique	98,0	12	100,00	12	100,00	12	100,00	12	100,00				100,00
Infos tel Vente de titre centrale mobilité	98,0	2	50,00	1	100,00	0		1	100,00				75,00

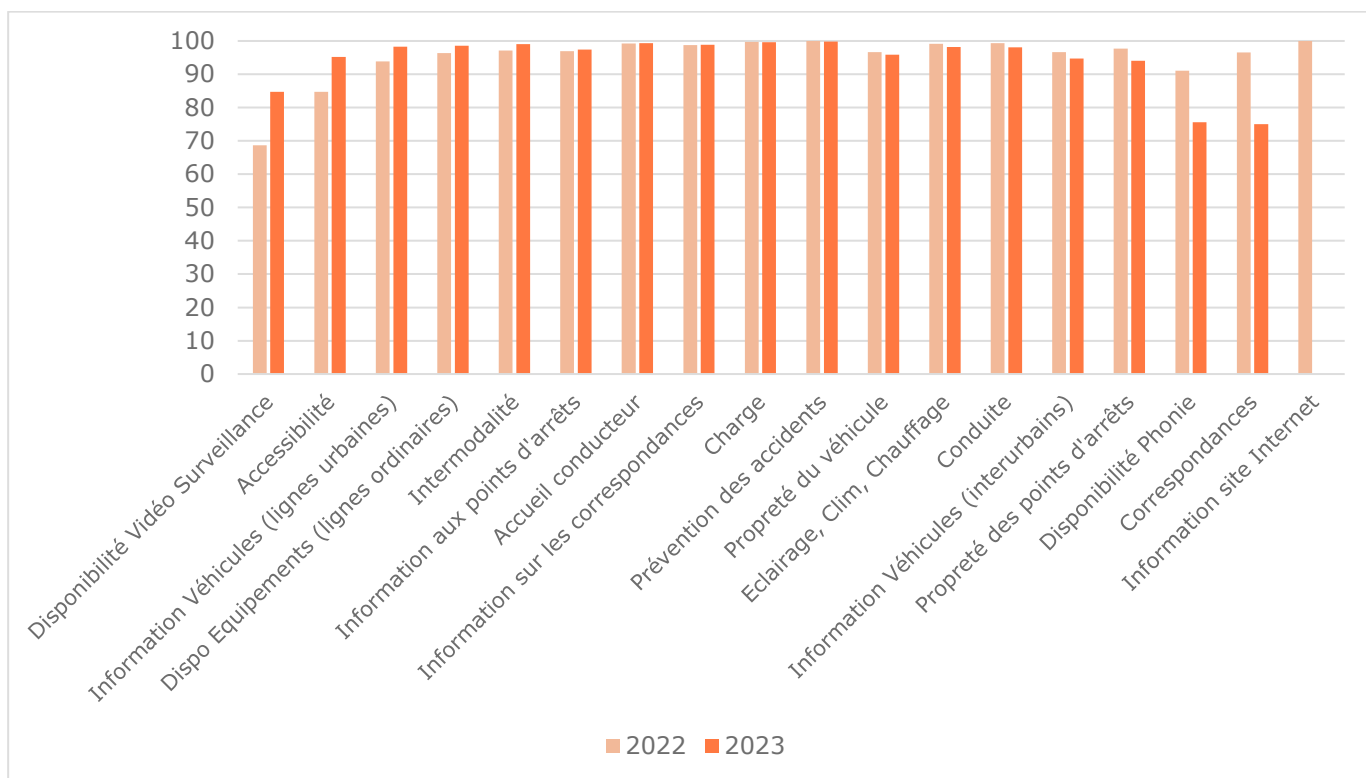
Pour chaque non-conformité enregistrée sur la plate-forme de SPLAB, une réponse est apportée par TABM et un plan d'action déployé afin de rectifier la non-conformité.

Tous les services de notre entreprise se réunissent mensuellement afin de faire le point sur les indicateurs en dessous des seuils de conformité. L'objectif est de définir rapidement des actions concrètes à mettre en place afin de pallier la répétition d'éventuelles futures non-conformités sur le même thème.

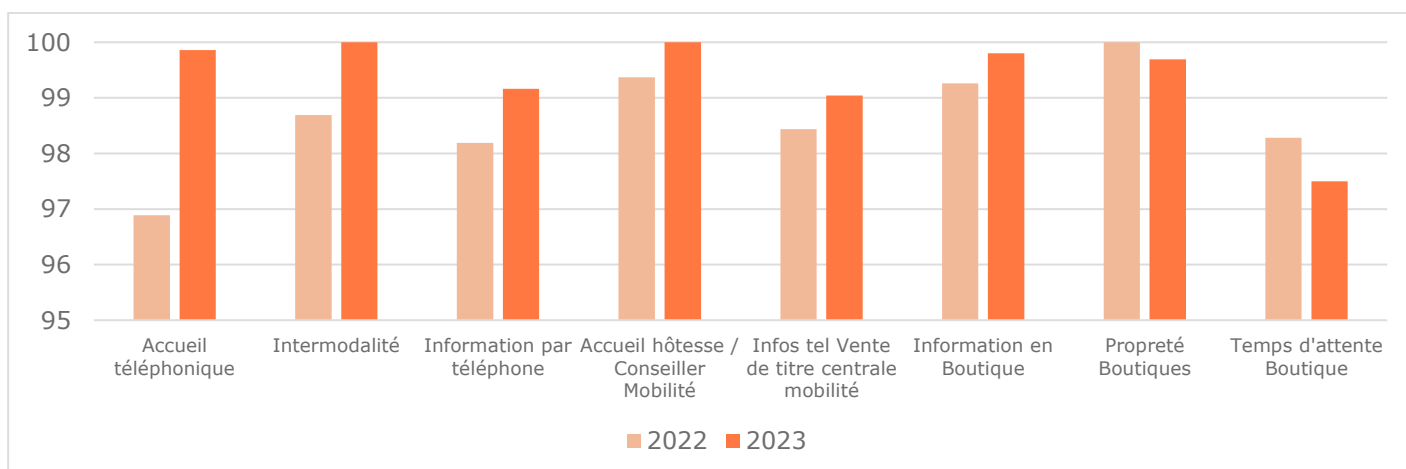
Evolution 2022-2023 Zone Etang

Items	2022	2023	Évolution
Disponibilité Vidéo Surveillance	68,65	84,69	16,04
Accessibilité	84,7	95,25	10,55
Information Véhicules (lignes urbaines)	93,87	98,26	4,39
Dispo Equipements (lignes ordinaires)	96,4	98,54	2,14
Intermodalité	97,13	99,03	1,90
Information aux points d'arrêts	96,91	97,42	0,51
Accueil conducteur	99,21	99,35	0,14
Information sur les correspondances	98,79	98,84	0,05
Charge	99,73	99,67	-0,06
Prévention des accidents	100	99,8	-0,20
Propreté du véhicule	96,66	95,86	-0,80
Eclairage, Clim, Chauffage	99,17	98,17	-1,00
Conduite	99,36	98,07	-1,29
Information Véhicules (interurbains)	96,66	94,71	-1,95
Propreté des points d'arrêts	97,69	94,07	-3,62
Disponibilité Phonie	91,07	75,56	-15,51
Correspondances	96,55	75	-21,55

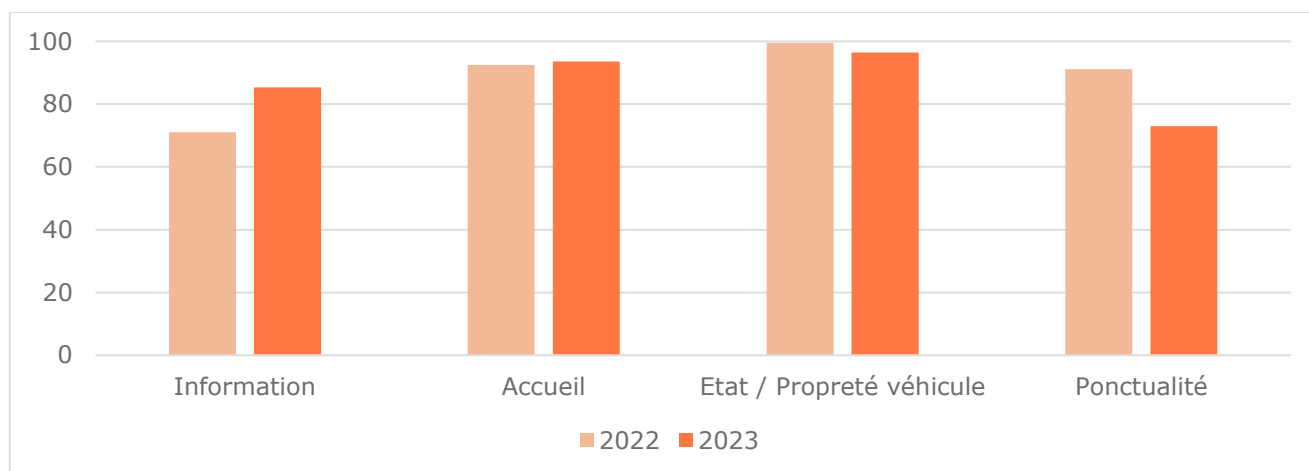
2858	Arrêt / Bus	07/12/2023	11.23	86	Dali	GR PEM Qual 5	Abri bus	110086	11.23.59	6. Schéma de la ligne empruntée	Absent	--> EXPLOITANT : Les arrêts Dali sont des poteaux, et non des abris. Les comarx/fond de cadre pour poteau n'ont jamais disposé de schéma de ligne. Les fiches horaires disposent cependant de thermomètres de lignes. (11/01/2024 17:31:46) --> AO Décision : Non Conforme	Traitée	12/2023
2858	Arrêt / Bus	07/12/2023	11.23	86	Dali	GR PEM Qual 5	Abri bus	110086	11.23.59	7. Horaires de la ligne empruntée	Absents	--> EXPLOITANT : La 86 est bien affichée, cependant nous missionons un agent pour constat terrain et correction si nécessaire. (10/01/2024 18:14:54) --> AO Décision : Non Conforme	Traitée	12/2023
2858	Arrêt / Bus	07/12/2023	11.23	86	Dali	GR PEM Qual 5	Abri bus	110086	11.23.59	8. Direction de la ligne empruntée	Absente	--> EXPLOITANT : Après vérification, la ligne 86 est bien affichée au poteau. (08/01/2024 14:59:52) --> AO Décision : Non Conforme	Traitée	12/2023
2858	Arrêt / Bus	07/12/2023	11.23	86	Dali	GR PEM Qual 5	Abri bus	110086	11.23.59	9. Affichage adresse Boutique / Téléphone	Absent	--> EXPLOITANT : Selon le référentiel qualité 2023 (annexe 33), l'adresse des boutiques et n° téléphone du Pilote et adresse des points de vente les plus proches et des tarifs des titres de transport doit être affichée via un QR code renvoyant sur le site internet. Nous voyons bien un QR affiché à l'arrêt. (08/01/2024 14:35:10) --> AO Décision : Non Conforme	Traitée	12/2023
2858	Arrêt / Bus	07/12/2023	11.23	86	Dali	GR PEM Qual 5	Abri bus	110086	11.23.59	10. Principaux tarifs via Flash Code	Absents	--> AO Décision : Non Conforme		12/2023



Boutique, Téléphone	2022	2023	Évolution
Accueil téléphonique	96,89	99,86	2,97
Intermodalité	98,69	100	1,31
Information par téléphone	98,19	99,16	0,97
Accueil hôtesse / Conseiller Mobilité	99,37	100	0,63
Infos tel Vente de titre centrale mobilité	98,44	99,04	0,60
Information en Boutique	99,26	99,8	0,54
Propreté Boutiques	100	99,69	-0,31
Temps d'attente Boutique	98,28	97,5	-0,78

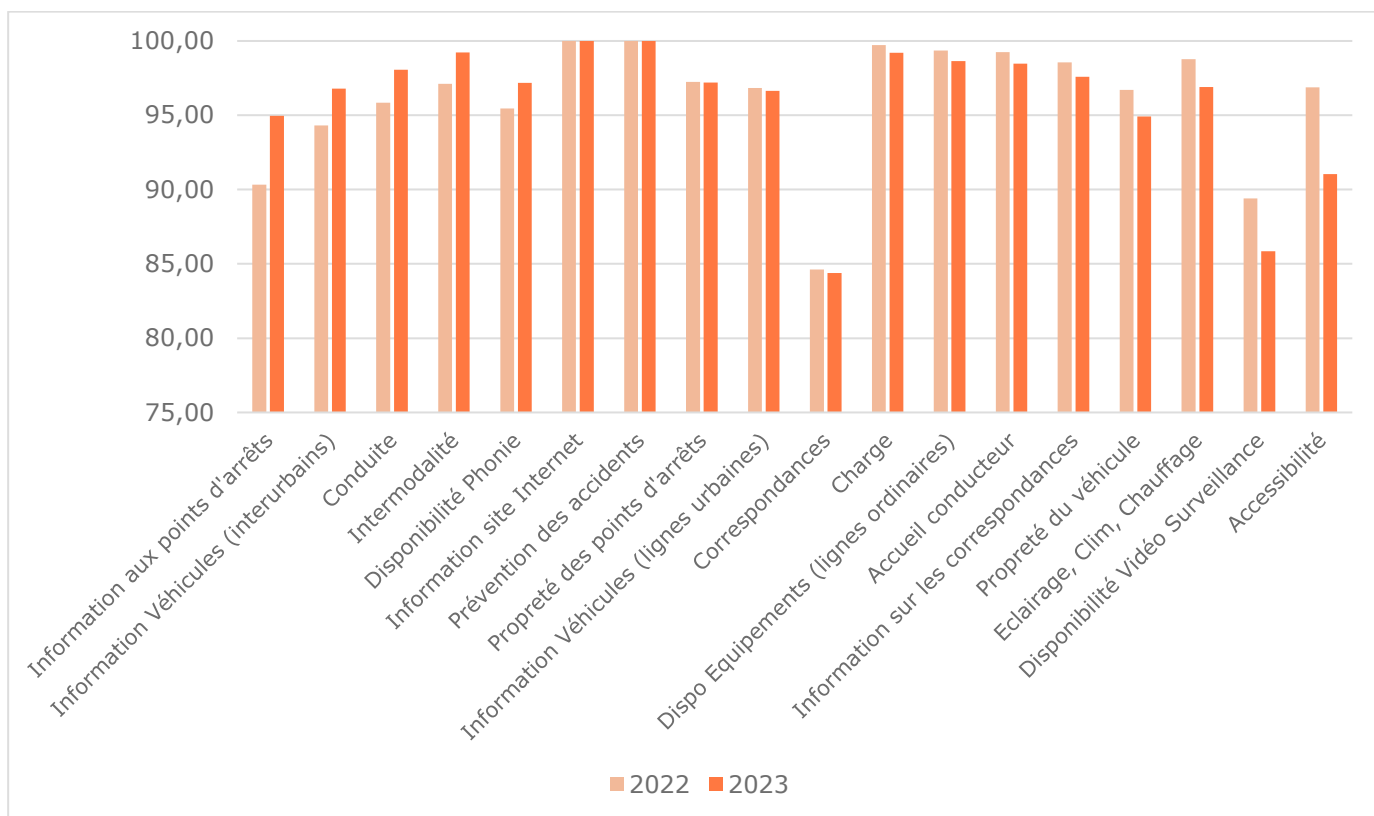


Transport à la Demande	2022	2023	Évolution
Information	71,07	85,36	14,29
Accueil	92,44	93,57	1,13
Etat / Propreté véhicule	99,5	96,45	-3,05
Ponctualité	91,11	72,97	-18,14

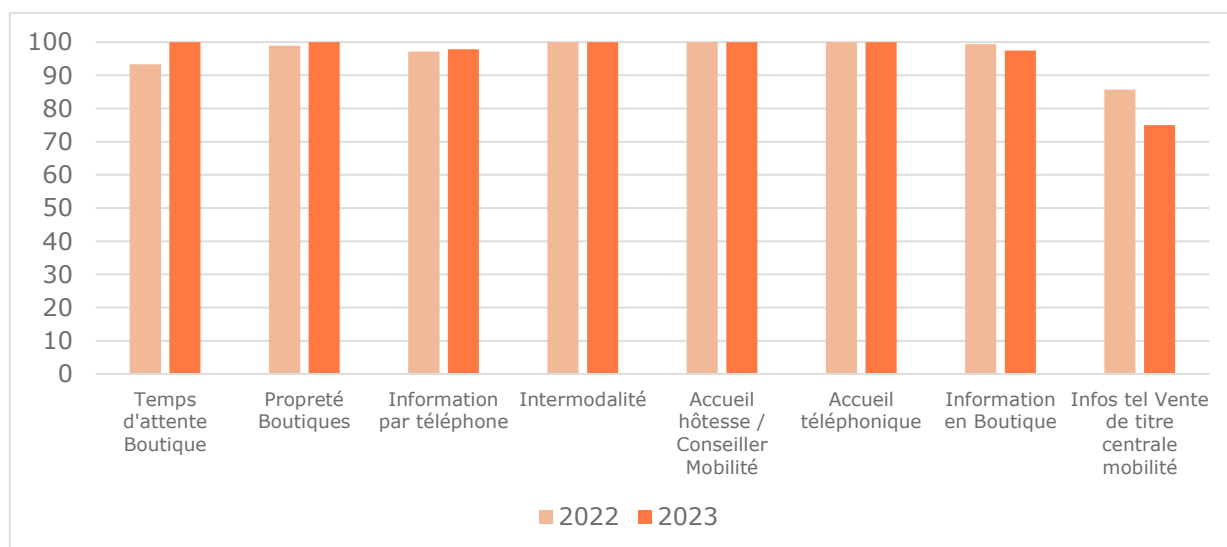


Evolution 2022-2023 Zone Salon

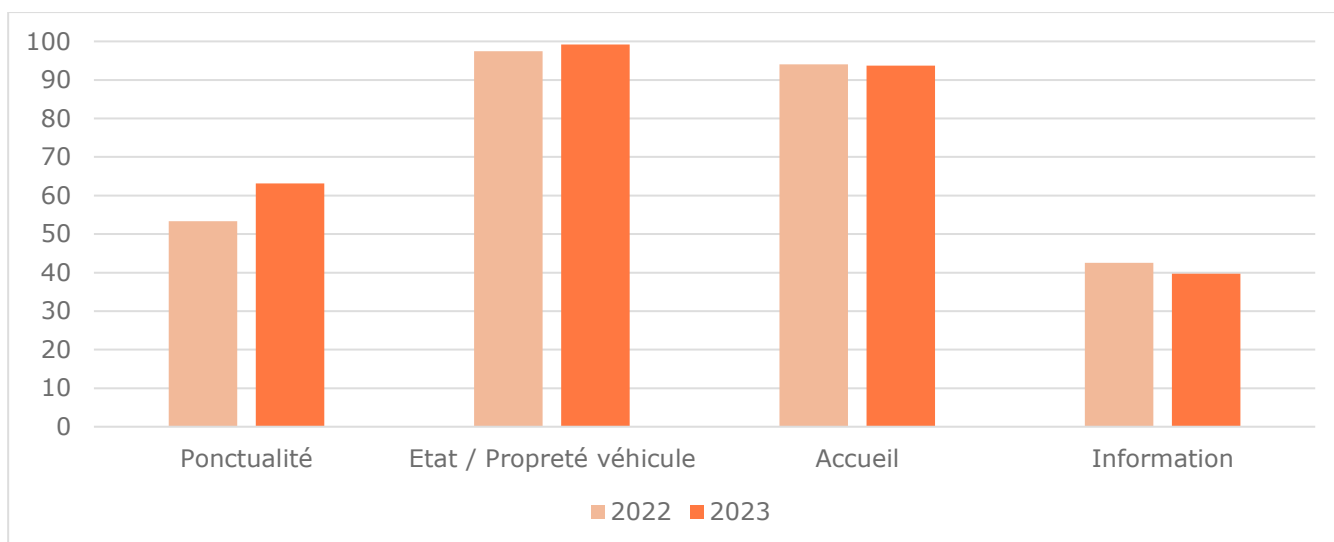
Items	2022	2023	Évolution
Information aux points d'arrêts	90,32	94,97	4,65
Information Véhicules (interurbains)	94,31	96,8	2,49
Conduite	95,84	98,07	2,23
Intermodalité	97,12	99,22	2,10
Disponibilité Phonie	95,45	97,18	1,73
Information site Internet	100	100	0,00
Prévention des accidents	100	100	0,00
Propreté des points d'arrêts	97,24	97,2	-0,04
Information Véhicules (lignes urbaines)	96,84	96,65	-0,19
Correspondances	84,62	84,38	-0,24
Charge	99,73	99,2	-0,53
Dispo Equipements (lignes ordinaires)	99,35	98,64	-0,71
Accueil conducteur	99,24	98,48	-0,76
Information sur les correspondances	98,55	97,59	-0,96
Propreté du véhicule	96,7	94,93	-1,77
Eclairage, Clim, Chauffage	98,77	96,9	-1,87
Disponibilité Vidéo Surveillance	89,4	85,85	-3,55
Accessibilité	96,88	91,04	-5,84



	2022	2023	Évolution
<i>Temps d'attente Boutique</i>	93,33	100	6,67
<i>Propreté Boutiques</i>	98,9	100	1,10
<i>Information par téléphone</i>	97,22	97,83	0,61
<i>Intermodalité</i>	100	100	0,00
<i>Accueil hôtesse / Conseiller Mobilité</i>	100	100	0,00
<i>Accueil téléphonique</i>	100	100	0,00
<i>Information en Boutique</i>	99,37	97,51	-1,86
<i>Infos tel Vente de titre centrale mobilité</i>	85,71	75	-10,71



Transport à la Demande	2022	2023	Évolution
Ponctualité	53,33	63,16	9,83
Etat / Propreté véhicule	97,44	99,19	1,75
Accueil	94,02	93,75	-0,27
Information	42,55	39,68	-2,87



10.2 Critères sous le seuil de conformité et action mise en place pour relever l'indicateur

- Informations aux points d'arrêt : Détachement de conducteur de renfort et recrutement d'un nouvel agent signalétique afin de renforcer la présence sur le terrain (affichage de la « bonne information » voyageur).
- Propreté aux points d'arrêts : Actuellement, un seul nettoyage des points d'arrêts est effectué par an. A compter de l'année 2024, 3 nettoyages par an seront réalisés.
- Information dans les véhicules (Interurbain : majoritairement une absence de logos) : Commande et pose de stickers afin de répondre rapidement à la demande (non-conformité issue d'un contrôle).
- Temps d'attente en boutique : Identification des boutiques et heures concernées sur SPLAB, sensibilisation auprès des conseillers en mobilité sur la démarche qualité et l'accueil client.
- Information par téléphone : Recrutement d'une nouvelle personne au Pôle d'information centralisé (PIC), sensibilisation sur la démarche qualité et l'accueil client. Orientation des personnes appelant pour le TAD sur l'appli permettant une réduction du nombre d'appels.
- Information téléphonique sur la vente de titres en boutique : Renfort de la formation tarifs et des conditions de ventes en boutique des conseillers en mobilité.

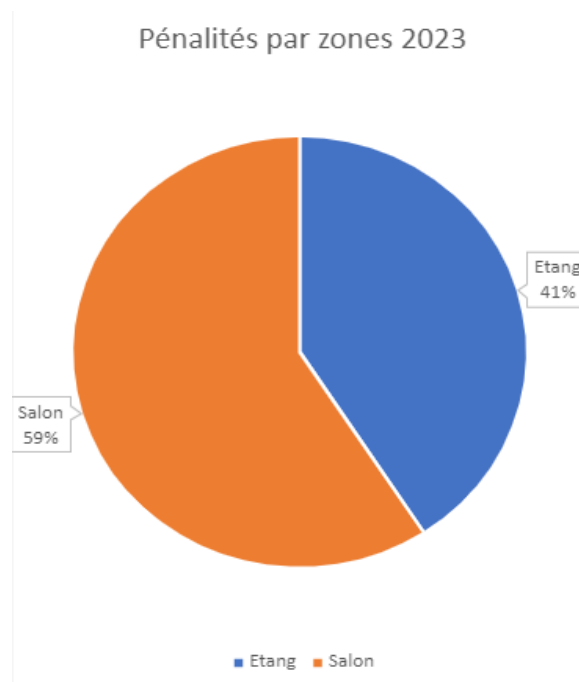
10.3 Bonus-Malus

En fin d'année, un intéressement financier peut être alloué à TABM conformément à l'article 19.04 du contrat de concession. Ce dernier est plafonné contractuellement à 200 000€.

Ainsi, après la réalisation des quotas, des contrôles contradictoires et des données de contrôle des clients mystères, la société Services Publics Lab', le prestataire mandaté par la métropole pour assurer le suivi de la qualité de service, réalise le cumul des seuils atteints sur les quatre trimestres par indicateur, et communique les résultats permettant de constater si les objectifs de seuils sont atteints sur l'année.

Les formules de calculs ainsi que les sommes allouées sont définies par indicateur dans l'annexe 33 ci-après, ce qui permet de définir pour tous les indicateurs au-dessous du seuil, un bonus et sous le seuil, un malus.

critère	indicateurs	objectif de conformité 2022	pondération	somme allouée	délai de correction des non conformités
Offre de service	intermodalité	95%	2%	4 000 €	48 heures hors WE
	information sur les correspondances	95%	2%	4 000 €	48 heures hors WE
	correspondances	90%	2%	4 000 €	-
	Accessibilité	95%	2%	4 000 €	7 jours ouvrés
	Information sonore et visuelle aux bornes d'information voyageurs en stations ZENIBUS	95%	2%	4 000 €	7 jours ouvrés
	niveau d'offre	-	8%	16 000 €	-
	Temps de parcours	-	8%	16 000 €	-
	Ponctualité	-	8%	16 000 €	-
Info voyageurs	Régularité	-	8%	16 000 €	-
	Information aux points d'arrêts	98%	4%	8 000 €	7 jours ouvrés
	Information dans les véhicules	98%	2%	4 000 €	7 jours ouvrés
	Information en Boutique	98%	4%	8 000 €	48 heures hors WE
	Information par téléphone	98%	2%	4 000 €	-
	Information par site internet	98%	2%	4 000 €	48 heures hors WE
Confort / Propreté	Conduite	98%	4%	8 000 €	
	Taux de charge	98%	2%	4 000 €	-
	Propreté Boutiques	98%	2%	4 000 €	48 heures hors WE
	Propreté des points d'arrêts	98%	4%	8 000 €	48 heures hors WE
	Propreté du véhicule	95%	4%	8 000 €	48 heures hors WE
	Eclairage, climatisation, chauffage	98%	2%	4 000 €	48 heures hors WE
Accueil/Ecoute client	Accueil conducteur	98%	4%	8 000 €	-
	Accueil hôteesse	98%	2%	4 000 €	-
	Temps d'attente en Boutiques	98%	2%	4 000 €	-
	Accueil téléphonique	98%	4%	8 000 €	-
	Délais de réponse aux réclamations Clients	95%	2%	4 000 €	-
	Information téléphonique sur la Vente de titre en Boutiques	98%	2%	4 000 €	-
Disponibilité des Equipements	Disponibilité des Valideurs, boutons d'arrêt et commandes d'ouvertures de portes	98%	2%	4 000 €	7 jours ouvrés
	Disponibilité des Radios	95%	2%	4 000 €	7 jours ouvrés
	Disponibilité du système de Vidéo surveillance	95%	2%	4 000 €	7 jours ouvrés
Sécurité des services	Prévention des accidents	98%	4%	8 000 €	-
			100%	200 000 €	

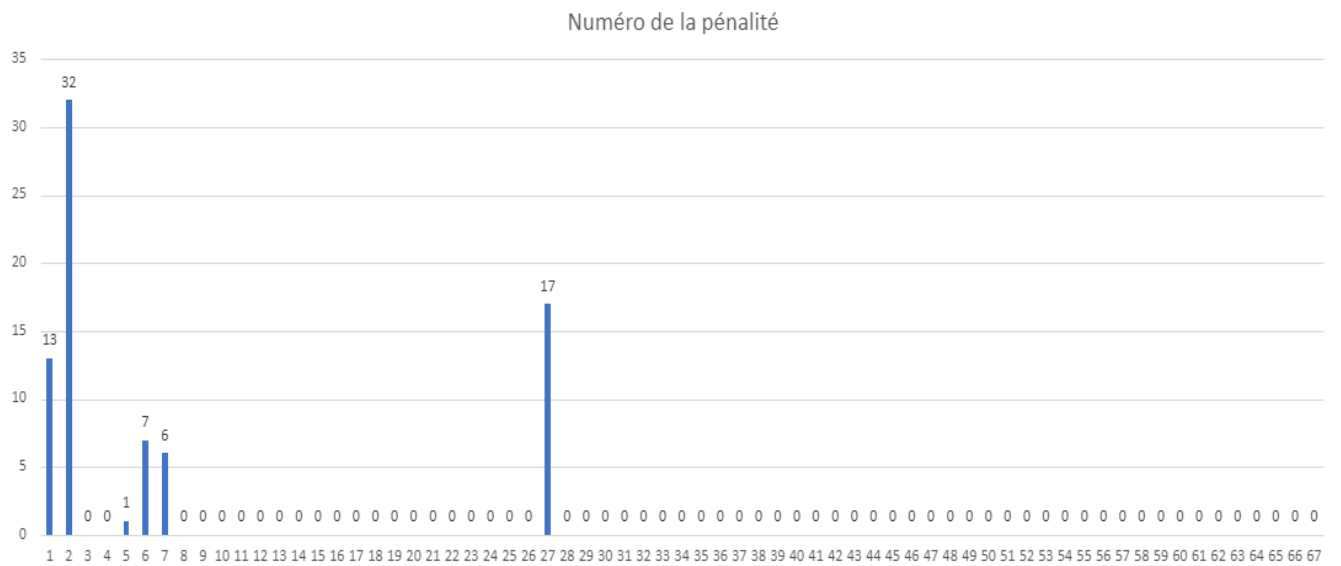


> Lors de la clôture de l'exercice 2023, Transdev Alpilles Berre Méditerranée a atteint un bonus qualité de **52 804 euros**.

Plusieurs indicateurs ont été neutralisés sur l'année et non pas été pris en compte dans le calcul du bonus-malus, notamment les indicateurs comme la régularité (SAEIV) et disponibilité du système de Vidéosurveillance.

Synthèse des pénalités par zone et sources 2023

Le graphique ci-dessous présente le nombre de pénalités, selon les items de l'annexe 34 de la convention



> Sur 67 items, 5 items ne sont pas conformes au référentiel qualité, soit 7,47 %

Numéro d'items

- P1 : Service non exécuté et non déclaré dans l'heure à l'autorité organisatrice de la mobilité
- P2 : Service non exécuté et déclaré dans l'heure à l'autorité organisatrice de la mobilité
- P5 : Service en retard au départ du terminus de plus de 10 minutes (lignes ordinaires) ou 15 minutes (lignes scolaires)
- P6 : Non-respect des horaires intermédiaires inscrits dans la fiche horaire avec un passage en avance de plus de 2 minutes ou en retard de plus de 10 minutes.
- P7 : Non-respect du descriptif des services, arrêt supplémentaire (non-officiel) ou arrêt non desservi.
- P27 : Véhicule en exploitation avec un système billettique ne fonctionnant pas. Par véhicule et par jour.

Pour chaque numéro de pénalités, des actions sont mises en place par les différents services.

- Réalisation d'une intégration qualité de chaque nouvel arrivant salarié. L'animatrice QSE, présente les attendus de la démarche qualité, le référentiel ainsi que les seuils à atteindre, les pénalités liées au non-respect de la qualité.
- Réalisation d'un parcours d'intégration où le nouvel arrivant rencontre l'ensemble des pôles de l'entreprise

- Affichage mensuel des résultats qualité avec animation autour des résultats

En cas de pénalités ou non-conformités avérées, le personnel est convoqué et reçu en fonction de la gravité des faits, soit par la Direction, soit par le Responsable d'Exploitation. Le service QSE apporte sa collaboration en réalisant des sensibilisations reprenant les écarts constatés auprès des personnes concernées. L'objectif est que l'ensemble de collaborateurs de TABM et TRANSDEV BDR soient attentifs et intéressés par la qualité de leur prestation et ainsi celle de l'entreprise.

Présentation des indicateurs en réunions CSE

Les résultats des indicateurs de performance QSE sont présentés tous les mois en réunion CSE par le responsable QSE. Sont évoqués lors de ces réunions les résultats des contrôles contradictoires et les résultats sécurité dans l'objectif de travailler en CSSCT, les points récurrents ou nécessitant une analyse permettant de mettre en place des actions correctives et préventives. Ces réunions permettent également d'alerter les membres du CSE ou du CSSCT des défaillances pouvant être observées et la nécessité de trouver ensemble des solutions pour y remédier.

10.4 Politique QSE

La Politique Qualité Sécurité Environnement de TRANSDEV France, le programme sécurité et le programme environnement traduisent l'engagement du groupe. Ils fixent le cadre du dispositif de management de la Qualité, de la Sécurité et de l'Environnement de Transdev au travers d'engagements, d'ambitions et d'objectifs relayés à l'ensemble des directions et des collaborateurs.

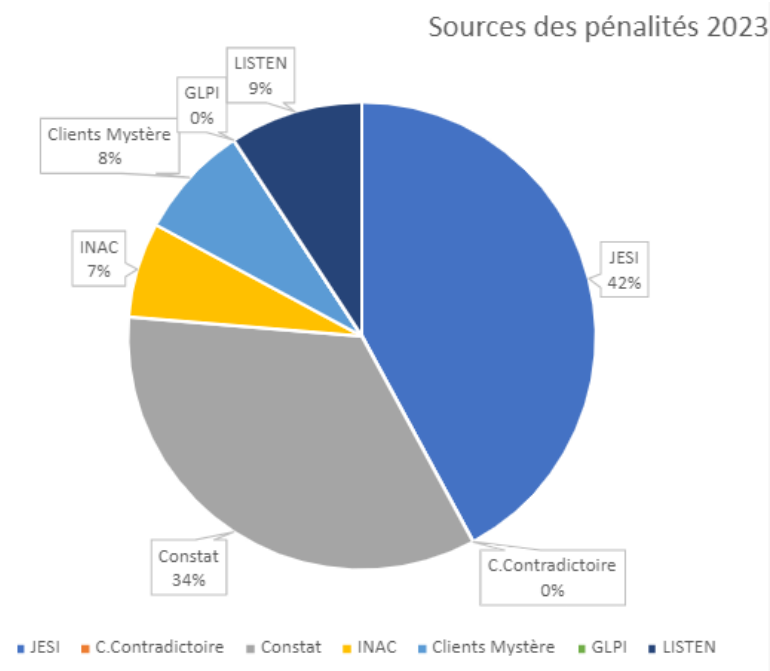
Transdev Alpilles Berre Méditerranée (TABM) a affiché à l'entrée de ses sites les politiques TRANSDEV afin que l'ensemble des collaborateurs, des sous-traitants, des fournisseurs et des visiteurs puissent prendre connaissance des exigences du groupe.



Intégration qualité, sécurité et environnement d'un nouveau collaborateur

Un entretien d'intégration qualité, sécurité en environnement est réalisé de façon systématique avec tout nouveau salarié embauché (intérim, CDI, CDD) par le pôle QSE pour présentation :

- Des exigences qualités contractuelles
- Des objectifs de la politique QSE de TABM
- Des modalités de contrôles (clients mystères, contradictoires...)
- Des pénalités encourues en cas de non-respect du référentiel qualité



> 91 % des effectifs présents ont reçu cette intégration en 2023.

Pour assurer une communication efficace et efficiente auprès de nos nouveaux collaborateurs nous avons édité plusieurs documents :

Novembre 2023 : Réédition des guides Accueil Entreprise et Accueil conducteurs

10.5 Tous ensemble pour parler de sécurité

Comme chaque année, Transdev a organisé sa campagne de sensibilisation annuelle sécurité, du 20 mars au 28 avril 2023. Le thème choisi "risques liés à la circulation sur site". Le challenge national est une période privilégiée durant laquelle 100% des collaborateurs ont été mobilisés pour participer aux animations autour de 4 thèmes choisis parmi les propositions nationales.

Le mot d'Édouard Hénaut,

DIRECTEUR GÉNÉRAL FRANCE

Assurer la sécurité de nos équipes et celle de nos passagers est une exigence absolue qui nous engage tous. Cette préoccupation est au cœur même de notre activité, et ce, à tous les niveaux de notre organisation.

Afin d'ancrer notre culture sécurité, de nous mobiliser collectivement dans le but d'atteindre notre objectif de « 0 accident grave », nous organisons, comme chaque année depuis le 14 janvier 2020, une nouvelle opération sécurité. Cette année, elle débutera le 20 mars et se terminera le 28 avril 2023 (date de la journée mondiale de la sécurité). Le thème retenu est le risque lié à la circulation sur nos sites et dépôts.

Dans le cadre de cet événement, six ateliers sont proposés. Certains ont un caractère obligatoire, d'autres sont facultatifs et laissés au choix des entités.

Parmi les ateliers obligatoires :

- La réalisation d'un autodiagnostic sur la conformité des plans de circulation aux standards sécurité. Au terme de l'évaluation, les points non conformes devront faire l'objet d'un plan d'action.
- L'animation d'une sensibilisation au stationnement en marche arrière au travers d'un quiz et de la remise d'un flyer pour tous les usagers de nos parkings VL. L'obligation du stationnement en marche arrière sera généralisée à tous les sites Transdev au terme de l'opération à savoir à partir du 28 avril 2023.
- L'identification et la signalisation sur chaque site des zones où le port du gilet haute visibilité deviendra obligatoire à partir du 28 avril 2023. Ces zones sont celles où il existe une probabilité de croisement de flux entre un piéton et un véhicule lourd (bus, car...).
- Pour les sites disposant de la place suffisante ou de la possibilité d'organiser l'événement en externe : un challenge de manœuvres pour les conducteurs. Il se fera en deux temps : dans un premier temps le challenge réalisé par des conducteurs volontaires sur site visera à déterminer un vainqueur local (celui qui aura réalisé le parcours en ayant commis le moins de fautes et dans le meilleur temps). Puis dans un second temps, les vainqueurs de chaque site participeront au challenge régional qui se déroulera sur un site de la région le 28 avril 2023.

Parmi les ateliers facultatifs :

- La mise en place de radars pédagogiques (location temporaire). Cette location pourra s'accompagner d'animations de sensibilisation aux distances de freinage en cas de survenue d'un événement imprévu.
- L'organisation d'événement de sensibilisation autour des risques liés aux angles morts et aux risques de collisions avec les usagers de mobilités douces (vélo, trottinette...).

Comme chaque année notre objectif est de mobiliser le plus grand nombre de collaborateurs Transdev autour de cette opération Sécurité. L'implication de chacune et de chacun dans cet événement est essentielle pour renforcer encore notre engagement commun pour une mobilité plus sûre.



Transdev Alpilles Berre Méditerranée a retenu les 4 thèmes suivants pour challenger ses collaborateurs :

- Parcours manœuvre
- L'autodiagnostic du site
- Quiz sur le stationnement en marche arrière
- Causerie sur le port du gilet haute visibilité

Parcours « manœuvre »

Une grande partie de la sinistralité routière de Transdev est due à des chocs avec des obstacles fixes qui surviennent lors de manœuvres. Transdev a imaginé 2 parcours « manœuvre » pour sensibiliser les conducteurs à l'importance de la maîtrise du gabarit véhicule. Pour cela, en partenariat avec l'AFTRAL, un parcours de manœuvre en circuit plateau est réalisé.

Autodiagnostic site

Les dépôts sont des lieux où s'opèrent des croisements de divers flux de circulation (Bus, cars, voitures, motos, vélos, piétons...). L'atelier proposé par Transdev a pour vocation de réaliser un état des lieux de la signalisation horizontale et verticale permettant d'améliorer la diffusion des informations qualifiées comme « importantes » et mieux orienter les collaborateurs et visiteurs sur nos dépôts.

Stationnement en marche arrière

Le stationnement en marche arrière sur le dépôt est obligatoire car il présente de nombreuses vertus en matière de sécurité. Cet atelier quiz a permis de maintenir la vigilance des collaborateurs sur cette pratique en leur rappelant "pourquoi se garer en marche arrière est moins dangereux".

Port du gilet haute visibilité sur site

Être visible sur le dépôt est un point fondamental pour prévenir les risques d'accidents de collision entre un piéton et un véhicule lourd. A partir du 28 avril 2023, le port du gilet haute visibilité dans toutes les zones où la présence concomitante d'un piéton et d'un bus ou un car est possible a été rendu obligatoire. Ce thème a fait l'objet des causeries auprès des collaborateurs.

Prévention

SECURITE
Déplacements piétons sur site



**Pour être visible, de jour comme de nuit,
je porte mon gilet haute visibilité
sur les parkings des entités Transdev**

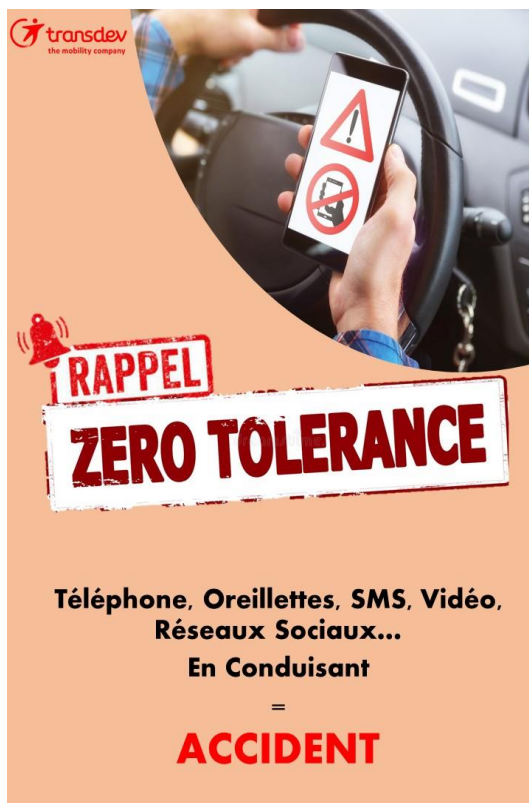
Protégeons nos collaborateurs



AF-TD-N°221 .V3.0

10.6 Sensibilisation alcool drogue

La sécurité de nos clients voyageurs est notre priorité. Aussi nous appliquons une politique tolérance zéro alcool-drogue auprès de notre personnel. Régulièrement au cours de l'année nous organisons des campagnes de dépistage alcool drogue auprès de nos collaborateurs. En cours de l'année 2023, nous avons menés 13 campagnes et testé plus de 190 salariés.



Cette initiative reflète notre engagement pour maintenir la sécurité au sein de notre entreprise et notre souci constant de garantir un environnement de travail sur et sûr pour tous nos collaborateurs. Nous continuerons à promouvoir activement ces dépistages dans le cadre de nos efforts continus pour assurer la sécurité et le bien-être de nos équipes et de nos voyageurs.

GOSSEQ, et Safety Walk

Des inspections sécurité sont réalisées tous les deux mois et exécutées au travers de deux supports :

- Un support appelé GOSSEQ guide la personne qui réalise l'inspection, sur le dépôt, dans l'atelier, la station de carburant et les bureaux. Des points tels que la vérification périodique des extincteurs, la présence des pictogrammes/affiches informant du danger, propreté... sont abordés.
 - Pour l'année 2023, 21 GOSSEQ ont été réalisés par les membres du CODIR en utilisant les 4 grilles de contrôle du groupe TRANSDEV. A l'issue de ces GOSSEQ ont été identifiées des non-conformités qui ont fait l'objet de traitements dans un plan d'actions enregistré dans notre logiciel de suivi QSE "appli régle".
- La SAFETY WALK a pour objectif de montrer l'engagement de l'encadrement envers la Santé/Sécurité des salariés. Elle guide les managers et managers de proximité lors de ces moments privilégiés durant

lesquels ils peuvent communiquer et échanger sur la sécurité avec les collaborateurs tout en remontant des éventuelles non-conformités observées.

- Conscient de l'importance de montrer à l'ensemble des collaborateurs l'implication de la direction et de son CODIR à la sécurité, 8 Safety walk ont été réalisés en 2023 et répartis sur les 2 sites Vitrolles et Salon.

10.7 Atelier 5S

Validation du 5S

L'atelier de TABM, conformément aux exigences du groupe, s'organise progressivement au travers de la méthode d'organisation des postes de travail nommée « 5S ».

D'origine Japonaise, la méthode 5S est une démarche permettant d'optimiser continuellement les conditions de travail. En respectant des critères définis, le temps de travail, la propreté des lieux et la sécurité sont optimisés.

Japonais	Français	Les actions
<i>Seiri</i>	Débarrasser	L'idée est de se débarrasser du superflu. Ce qui n'est pas utilisé régulièrement est rangé, voire jeté.
<i>Seiton</i>	Ranger	Concevoir un espace de travail Efficace où chaque chose à une place bien définie facilitant son utilisation.
<i>Seiso</i>	Nettoyer	La propreté est un élément important du principe. Le nettoyage permet d'éviter des dysfonctionnements pour ce qui concerne les biens de production, sécurise les lieux et rend le cadre de travail sein.
<i>Seiketsu</i>	Maintenir l'ordre	Une fois que tout est trié, rangé et nettoyé, il convient de maintenir ce nouvel ordre.
<i>Shitsuke</i>	Etre rigoureux	Cette méthode n'est efficace que si ces préceptes illustrés par les 4S précédents sont respectés. C'est le sens de ce 5ème S.

11/ LE SYSTEME DE MANAGEMENT ENVIRONNEMENTAL



11 LE SYSTEME MANAGEMENT ENVIRONNEMENTAL

11.1 Le système de management environnemental

Cette partie contient la revue des actions menées dans le cadre de nos démarches environnementales et notamment :

Bilan de nos consommations énergétiques

Afin de répondre aux exigences QSE du groupe, mais aussi afin de maîtriser ses impacts environnementaux, TABM mène tout au long de l'année diverses actions de communication et de sensibilisation pour réduire son impact environnemental.

DONNÉES							
Type de Vehicule	Energie du véhicule	Moteur du véhicule	Nb véhicules	Distance	Consommation 1	Consommation 2	Conso/100 km
Bus (tout type)	Gaz	Gaz	83	4209609 km	GNC 2331406 m³		553.83 kWh
Bus (tout type)	Diesel avec filtre à particules	EPA nouveau standard ou Euro VI (depuis 01/2014)	8	329497 km	Diesel 80388 L		24.397 L
Bus (tout type)	Electricité	Electrique	12	257620 km	Electricité 112226 kWh		43.563 kWh
Véhicules de service	Electricité	Electrique	12	241473 km	Electricité 33806 kWh		14 kWh
CONSOLIDATION							
Nombre total de véhicules : 115							
Total km compteur année : 5 038 199							

11.2 Projet Nature 2050



Dans le cadre de notre partenariat avec Nature 2050 nous avons au cours de l'année 2023 porté notre attention sur plusieurs projets susceptibles d'être éligibles à nature 2050 :

- **Projet parc des Alpilles / Projet Métropole** : l'association a pris contact avec le parc des Alpilles pour définir avec eux les projets pouvant être éligibles du fait de leur impact positif au niveau du changement climatique. A ce jour aucun projet n'a été présenté à Nature 2050
- **Projet cricket plaine de la Crau** : après examen par l'association, le projet n'a pas été reconnu éligible Nature 2050
- **Projet ouvrir l'Étang de Bolmon sur la mer Méditerranée** : c'est le projet sur lequel nous avons porté notre attention. Il est passé en commission Nature 2050 en décembre 2023. Le principe du projet est validé, mais à ce jour les critères d'éligibilité et de faisabilité ne sont pas tous validés. Le projet repassera devant la commission Nature 2050 au 1er trimestre 2024.

11.3 Triple certification ISO

Transdev Alpilles Berre Méditerranée s'inscrit dans une démarche de triple certification ISO 45001, ISO 14001, ISO 9001, initiée par le Groupe TRANSDEV au niveau national. L'objectif de la certification est de créer des conditions de travail sûres en éliminant ou minimisant les risques pour nos collaborateurs et nos prestataires. Elle permet, en parallèle, de garantir un moyen de transport sécurisé à nos clients voyageurs au travers de process qualité et sécurité et garantir à notre Autorité Organisatrice un service de transport optimum.



Au travers de l'ISO 45001, notre ambition est de maîtriser nos activités et d'atteindre nos objectifs dans le respect de l'environnement.

Les enjeux majeurs de la Politique Sécurité Transdev sont :

- Implémentation de mesures préventives pour assurer la sécurité au travail ainsi que la sécurité sur l'ensemble du réseau et de ses équipements,
- Gestion efficace des fournisseurs pour garantir la qualité des produits et services utilisés dans nos opérations,
- Démarches en matière de prévention des risques professionnels sur l'ensemble du réseau et de ses équipements,
- Établissement de partenariats avec les acteurs sociaux locaux tels que les services de médecine du travail et les pompiers pour promouvoir la sécurité et le bien-être de nos employés et de nos voyageurs,
- Mise en place de normes rigoureuses et des procédures de maintenance régulières pour la sécurité de nos véhicules de transports scolaires, urbains et interurbains,

Engagement pour réduire les accidents de travail à travers des programmes de formation, de sensibilisation et de suivi des incidents :

- Mise en œuvre de plan d'actions visant à la réduction des accidents de travail,
- Mise en œuvre de mesures visant à réduire la sinistralité routière en favorisant une conduite responsable et en utilisant des technologies de sécurité avancées,
- Réalisation d'inspection sécurité avec la maîtrise de nos fournisseurs et transmission de plan de prévention,
- S'assurer de la conformité du service rendu par rapport aux engagements contractuels,
- Travailler sur l'identification des zones accidentogènes pour contribuer à la réduction de la sinistralité routière.

A travers notre engagement envers l'ISO 14001, nous nous efforçons de réduire l'impact environnemental de nos opérations de transport de voyageurs, notamment en exploitant des bus au gaz naturel et électriques. Les principaux objectifs de notre Politique Environnementale incluent :

- Mise en place de pratiques durables visant à réduire les émissions de gaz à effet de serre et la pollution atmosphérique en privilégiant l'utilisation de bus propres et en optimisant nos itinéraires pour réduire les émissions de gaz,
- Intégration de critères environnementaux dans la sélection et la gestion de nos fournisseurs, en favorisant les partenariats avec des fournisseurs respectueux de l'environnement et en encourageant l'innovation dans les technologies vertes,

- Sensibilisation et la formation de nos collaborateurs aux enjeux environnementaux en mettant en place des programmes de formation sur l'écoconduite et en encourageant les pratiques de gestes éco-responsables au sein de l'entreprise,
- Surveillance et la réduction de notre consommation d'énergie et de ressources naturelles, en mettant en œuvre des mesures d'efficacité énergétique et en favorisant le recyclage

A travers notre engagement envers l'ISO 9001, nous visons à garantir la qualité de nos services de transport de voyageurs, en mettant l'accent sur l'utilisation de bus au gaz naturel et électriques avec une flotte récente. Les principaux objectifs de notre Politique Qualité incluent :

- Satisfaction des besoins et des attentes de nos clients en offrant des services fiables, en veillant à la ponctualité et au confort des trajets,
- Amélioration continue de nos processus et de nos pratiques opérationnelles en identifiant et en corrigeant les non-conformités et en optimisant nos itinéraires
- Vérification régulière de la conformité des services rendus par rapport aux engagements contractuels afin d'assurer la satisfaction de nos clients et d'identifier les opportunités d'amélioration continue et d'innovation,
- Implication de nos collaborateurs dans une culture de qualité et d'excellence en favorisant la communication interne, la formation continue et la reconnaissance des contributions individuelles à l'amélioration de la qualité de service,
- Conformité aux réglementations et aux normes applicables en veillant à ce que nos opérations de transport de voyageurs respectent les normes de sécurité et de qualité les plus strictes.,

La démarche globale concourt à mettre en œuvre des plans d'actions qui visent au respect des engagements qualité contractuels, la sécurité de notre personnel et de nos clients voyageurs et l'environnement, apportant des mesures visant à rétablir les non-conformités mises en évidence.

- Transdev Alpilles Berre Méditerranée a renouvelé sa triple certification ISO 9001-14001-45001 le 13/12/2023. Bilan des deux et demi-jours d'audit :
- 2 points sensibles
- 7 points forts
- 10 pistes de progrès

12/ L'ANALYSE COMPTABLE, FISCALE ET FINANCIERE



12 L'ANALYSE COMPTABLE, FISCALE ET FINANCIERE

12.1 Les Faits marquants

Le début de l'année 2023 a été marqué :

- Par le vol, fin février, des pots catalytiques de 34 véhicules GNV (17 bus et 17 cars) stationnés sur le dépôt de Salon-de-Provence. Ce vol nous a imposé la mise en place, d'une situation d'exploitation très dégradée et d'un plan de transport adapté pendant le temps des réparations des véhicules.
- Par le démarrage des travaux de modernisation du dépôt de Salon de Provence, conformément à l'engagement contractuel prévu par le contrat de concession du réseau.
- Un deuxième plan de transport a été mis en place fin juin/début juillet en raison de causes externes (Emeutes – arrêt des transports dès 19h).
- Un troisième plan de transport adapté a dû être mis en place sur le reste de l'année, principalement sur le 2^{ème} semestre, pour faire face à une pénurie « conducteurs » qui était toujours présente en particulier sur le dépôt de Salon de Provence.
- La mise en place d'une Convention avec le CFA Municipal de la Ville de Salon pour proposer une formation de Titre professionnel Conducteur de transport en commun de 4 mois, dont la signature a eu lieu en octobre 2023.
- La signature de 2 avenants qui ont permis d'acter des modifications d'offres et aussi de la signature du protocole d'indemnisation pour la période de mars à septembre 2022 des surcoûts liés à la hausse de l'énergie.

L'avenant n°1, signé en date du 16 mai 2023, et l'avenant n°2, signé en date du 6 novembre 2023, ont permis d'intégrer les principaux ajustements financiers suivants :

- La modification d'offre des lignes 17/19 (Salon de Provence – Aéroport), la ligne 11 (Berre – Vitrolles Pierre Plantée) et la ligne 12 (Lançon-Provence – Salon de Provence) liée au report des travaux sur la RD 113,
- La mise en place de la facturation d'une indexation trimestrielle provisoire,
- La prise en charge de travaux complémentaires de la boutique de Vitrolles et la sécurisation numérique du pôle d'échange à Salon-de-Provence,
- La prise en compte contractuelle de la situation actuelle inflationniste avec notamment la conséquence de la modification de la formule d'actualisation,
- La prise en charge des surcoûts de construction du dépôt de Salon de Provence liés à l'évolution du programme inhérente à la conduite de travaux sur un site occupé,
- L'actualisation des coûts de construction du dépôt de Salon-de-Provence qui n'entraîne pas dans la formule d'indexation du contrat (partie fixe),
- La modification de l'engagement sur les recettes (conséquence de la crise sanitaire liée à l'épidémie de Covid 19 et absence de mise en œuvre de la gamme tarifaire métropolitaine au 6 juillet 2021).

12.2 Chiffres clés

En HT (en € 2020)	2023
Forfait de charges	39 738 789 €

En HT (en € 2020)	2023
Engagement recettes- Avenant 2	3 586 653 €
Recettes commerciales	3 475 189 €
Recettes annexes	111 464 €

En HT (en € 2020)	2023
Impact Financier Avenant n°1	-189 171,20 €
Impact Financier Avenant n°2 (hors impact engagement recettes)	1 592 854,75 €

Indexation du contrat

L'article 3 de l'avenant 2 prévoit une modification de la formule d'indexation pour tenir compte de l'évolution durable de l'inflation et de la volatilité du prix du gaz. La part fixe de la formule d'actualisation est réduite de 0.02 pour majorer d'autant le coefficient du gaz.

L'entrée en vigueur à eu lieu au 1er décembre 2023.

Ancienne formule d'indexation

2022 à 2025 :

$$K2 = 0,07 + 0,05x (Gn/Go) + 0,03x (Gzn/Gzo) + 0,015 x (Mn/Mo) + 0,025 x (Rn/Ro) + 0,43x (S1n/S1o) x (1+Ch1n) / (1+Ch1o) + 0,15 x (S2n/S2o) x (1+Ch2n) / (1+Ch2o) + 0,23x (Pn/Po)$$

Nouvelle formule d'indexation – Avenant 2:

2022 à 2025 :

$$K2 = 0,05 + 0,05 x (Gn/Go) + 0,05 x (Gzn/Gzo) + 0,015 x (Mn/Mo) + 0,025 x (Rn/Ro) + 0,43 x (S1n/S1o) x (1+Ch1n) / (1+Ch1o) + 0,15 x (S2n/S2o) x (1+Ch2n) / (1+Ch2o) + 0,23 x (Pn/Po)$$

Le taux d'actualisation cumulé 2023 s'élève à :

- Période de janvier à novembre sur la base de l'ancienne formule 14.58%
- Période de décembre sur la base de la nouvelle formule 17.07%

> Soit sur l'année 2023 un taux moyen de 14.79%

Présentation de la méthode et des éléments de calcul économiques

L'ensemble des coûts directs et indirect sont affectés à Transdev Alpilles Berre Méditerranée, société dédiée au réseau Salon Etang Côte Bleue.

Les méthodes comptables appliquées dans l'entreprise sont celles préconisées par le Plan Général Comptable.

L'ensemble des charges et produits (y compris le poste sous-traitance) est détaillé dans le compte de résultat analytique.

RAPPORT ANNUEL 2023

Compte d'exploitation - Synthèse format analytique

Reporting analytique	2023
	Réalisé
Produits bruts transport	45 007 379
Recettes de trafic	
Autres produits transport	45 007 379
Dont compensations tarifaires	
Dont forfait de charge	45 007 379
Dont autres produits transport	
Produits annexes	50 866
Produits des amendes	
Recettes issues de publicité	10 176
Autres recettes annexes (Remboursement TICPE)	21 396
Recettes activités accessoires	19 294
Charges de sous-traitance	13 227 357
Revenus nets d'exploitation	31 830 889
R - Recettes reversées à la métropole	0
Recettes commerciales (Rc)	
Recettes pass métropolitain	
Recettes annexes (Ra)	
D - Conduite	11 286 106
Rémunération brute et indemnités non soumises	6 972 965
Charges sociales	2 831 055
Charges fiscales	316 267
Autres charges de personnel	1 165 820
M - Maintenance et nettoyage de la flotte	1 846 331
Rémunération brute et indemnités non soumises	399 397
Charges sociales	169 428
Charges fiscales	19 224
Autres charges de personnel	33 182
Lubrifiants et additifs	1 602
Pneumatiques	108 843
Nettoyage	269 037
Entretien et maintenance du MR (pièces détachées, travaux extérieurs)	845 618
E - Energie (traction & hors traction)	1 821 878
Carburant	183 517
GNV	1 595 999
Electricité	42 361
Marge sur coûts variables	16 876 573
F - Flotte	6 845 007
Amortissements véhicules	817 402
Loyers véhicules via financement tripartite	5 682 390
Assurances véhicules	345 215
Marge après parc	10 031 567

RAPPORT ANNUEL 2023

Compte d'exploitation - Synthèse format analytique

Reporting analytique	2023
	Réalisé
O - Autres coûts d'exploitation	7 913 370
Frais de personnel support aux opérations	4 313 518
<i>Rémunération brute et indemnités non soumises</i>	2 732 445
<i>Charges sociales</i>	1 068 970
<i>Charges fiscales</i>	125 395
<i>Autres charges de personnel</i>	386 708
Frais de marketing et commercial	861 502
Coûts des bâtiments	297 097
Coûts des bâtiments	429 513
Exploitation système billettique & SAE	72 132
Dotations aux amortissements	1 218 991
Certificats d'immatriculation+SACEM	70 318
Autres coûts d'exploitation	47 708
Autres coûts d'exploitation	602 591
Marge brute	2 118 197

Coûts des services G&A	1 568 037
Frais de personnel G&A	452 256
<i>Rémunération brute et indemnités non soumises</i>	258 737
<i>Charges sociales</i>	98 277
<i>Charges fiscales</i>	12 682
<i>Autres charges de personnel</i>	82 560
Frais de Personnel mis à disposition	556 502
Honoraires et aléas	221 903
Frais postaux et Télécommunication	78 703
Autres coûts G&A	143 739
Cotisation économique territoriale	114 933
Résultat d'exploitation avant frais de siège	550 160

Charge - Frais de Siège	1 801 712
Frais de siège	1 801 712
Résultat d'exploitation après frais de siège	-1 251 552

Résultat Financier	602 923
Coûts de l'endettement financier	602 923
Autres charges et revenus financiers	
Resultat av. impôts	-1 854 475
Impôt courant sur résultat de l'exercice en cours (IS)	
Rétrocession boni suramortissement	
Resultat ap. impôts	-1 854 475

Le résultat après impôt de la société a été impacté par plusieurs événements et ce qui explique le déficit enregistré.

En 2023, Transdev Alpilles Berre Méditerranée a mis en place plusieurs plans de transport adapté au cours de l'année dont le principal est lié à la pénurie de conducteurs.

Malgré la baisse de l'offre kilométrique, nous avons dû faire appel à de l'intérim conducteurs pour pallier le manque d'effectif.

Le poste Entretien matériel roulant a été impacté par le remplacement des pots catalyseurs volés sur les véhicules en février et par des frais de remise en état des anciens véhicules.

Le poste Amortissements des véhicules est également en évolution avec l'impact de la moins-value de cession à la suite de la vente du dernier Créalis (ancienne génération) et des loyers supplémentaires liés au décalage dans le temps de la sortie des anciens véhicules.

La hausse des coûts de l'énergie, principalement le poste GNV, a eu impact défavorable sur le résultat.

Aussi, les recettes issues de la vente des titres de transport à bord et dans les boutiques, situées au Parc Camion à Marignane, à la Gare Routière Pierre Plantée à Vitrolles, au PEM Aire de la Crau et à la Place Morgan à Salon, n'ont pas permis d'atteindre l'engagement des recettes commerciales.

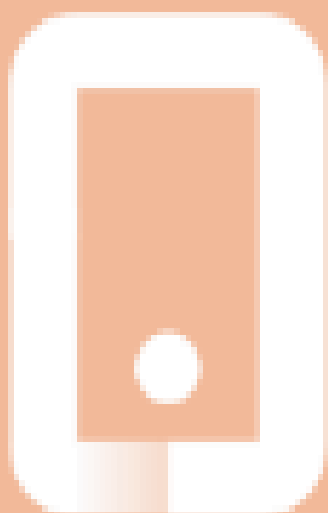
Cet écart s'explique principalement par l'offre de transport qui n'a pas été complète sur l'année. D'autres analyses plus fines sont en cours sur d'autres causes de non-réalisation de l'engagement de recettes.

La non-atteinte de cet engagement a eu un impact largement négatif sur les produits d'exploitation.

Programme d'investissements

Le détail des investissements réalisés en 2023 est disponible en annexe 10

13/ ANNEXES



13 ANNEXES

Annexe 1 : Règlement d'exploitation du réseau de transport en commun

Annexe 2 : Programme annuel de Prévention des Risques Professionnels et d'Amélioration des Conditions de Travail

Annexe 3 : Enquête Mon Avis Citoyen 2023

Annexe 4 : Plan d'action marketing 2023

Annexe 5 : Plan de prévention et de lutte contre les atteintes à la sécurité dans les transports concédés

Annexe 6 : Attestations d'assurance

Annexe 7 : Plan d'entretien et de maintenance des biens

Annexe 8 : plan de remboursement des usagers

Annexe 9 : Contrats de sous-traitance

Annexe 10 : Annexe financière

Annexe 11 : Récapitulatif de la fréquentation

Annexe 12 : Plan de Formations

Annexe 13 : Audit des véhicules (Salon puis Vitrolles)

Annexe 14 : Annexe Etat du parc

Annexe 1 : règlement d'exploitation du réseau de Transport en commun règlement d'exploitation : Bien voyager ensemble

1. OBJET ET CHAMP D'APPLICATION

Le présent règlement public d'exploitation définit les conditions dans lesquelles les voyageurs peuvent utiliser les services de transport exploités par Transdev Alpilles Berre Méditerranée, délégataire concessionnaire dont la Métropole Aix - Marseille - Provence est l'Autorité Organisatrice.

Il détermine les droits et les obligations des voyageurs.

Le non-respect de ces obligations, le cas échéant renforcées ou complétées, à titre ponctuel ou permanent, sur décision des pouvoirs publics notamment dans le cadre de mesures de sécurisation, est constitutif d'une infraction au présent règlement.

Ses dispositions sont applicables à l'ensemble des lignes et services des réseaux de transport exploités par Transdev Alpilles Berre Méditerranée ou par ses sous-traitants, dans les limites fixées aux alinéas 4,5 et 6 du présent article.

Ainsi, le fait pour une personne de se trouver dans les véhicules et dans les emprises et enceintes de Transdev Alpilles Berre Méditerranée -en ce inclus les pôles d'échanges multimodaux, P+R, autres locaux accessibles au public- ensemble constitutifs des réseaux, implique l'acceptation du présent règlement et le respect, en toutes circonstances, des prescriptions qu'il détermine.

Les réseaux de transport exploités par Transdev Alpilles Berre Méditerranée rassemblent le réseau d'autobus, d'autocars et autres véhicules non guidés, le cas échéant en site propre ou non (bus à haut niveau de service -BHNS- notamment), qu'elle exploite directement, ou indirectement en confiant le transport à un prestataire sous-contractant en charge du service sur la ligne ;

Les dispositions du présent règlement public d'exploitation sont applicables :

- Aux personnes présentes dans les emprises et enceintes de Transdev Alpilles Berre Méditerranée ;
- Aux personnes présentes dans les véhicules ou voitures et utilisant le service régulier des réseaux de transport exploités directement ou indirectement par Transdev Alpilles Berre Méditerranée ;
- Aux personnes utilisant en service spécial, hors transport scolaire et transport d'enfants, les prestations de transport assurées directement par Transdev Alpilles Berre Méditerranée ou par l'un de ses sous-traitants, pour le compte d'un donneur d'ordre avec lequel Transdev Alpilles Berre Méditerranée aura contracté en référence au présent règlement.

Les parcs de stationnement relais exploités par Transdev Alpilles Berre Méditerranée ou par l'un de ses sous-traitants sont régis par un règlement d'exploitation distinct et autonome du présent, donnant lieu à affichage dans chacun des parkings concernés.

Le service de transport à la demande réservé aux personnes handicapées à mobilité réduite est régi par un règlement d'exploitation distinct et autonome du présent, communiqué à ses ayants droit.

Les gares routières exploitées par Transdev Alpilles Berre Méditerranée ou l'un de ses sous-traitants sont régies par un règlement d'exploitation distinct et autonome du présent, donnant lieu à affichage dans chacune des gares concernées.

L'achat d'un titre de transport multimodal autorisant l'usage d'autres réseaux que ceux exploités par Transdev Alpilles Berre Méditerranée ne saurait emporter obligation de respecter le présent règlement à l'occasion de ces voyages hors les réseaux exploités par Transdev Alpilles Berre Méditerranée, chaque opérateur de transport déterminant son propre règlement public d'exploitation.

De même, un voyageur ayant acquis son titre de transport multimodal auprès d'un autre opérateur de transport est soumis au présent règlement public d'exploitation à l'occasion de ses voyages sur les exploitées par Transdev Alpilles Berre Méditerranée ou du fait de sa présence sur les emprises et dans les enceintes de cette dernière.

2. ARRETS

Les points d'arrêt du réseau sont signalés par des abribus ou des poteaux d'arrêt. Ils peuvent être signalés, le cas échéant, uniquement par un zigzag ou un marquage jaune.

Tous les arrêts d'autobus sont facultatifs.

Les voyageurs désirant monter dans un autobus doivent se présenter au point d'arrêt et faire un signe clair au conducteur.

3. MONTEE ET DESCENTE DES VOYAGEURS

- Les voyageurs ne sont autorisés à monter dans l'autobus que par la porte avant et ne doivent pas tenter de monter au moment de la fermeture des portes.
- Les voyageurs ne doivent pas entraver la montée et doivent utiliser les places disponibles à l'arrière bus.
- Les conducteurs peuvent refuser l'accès au véhicule si la montée de voyageurs présente un risque de surnombre.
- Il est interdit de perturber le fonctionnement des portes en forçant leur ouverture ou en restant volontairement sur la dernière marche.
- La descente ou la montée entre deux arrêts est interdite.
- Les voyageurs sur les lignes d'autobus, désirant descendre à un arrêt déterminé, doivent signaler leur intention 100 m avant cet arrêt en appuyant sur un des boutons « arrêt demandé » situés dans l'autobus et s'approcher le plus possible de la porte de descente. La descente des voyageurs est interdite par la porte avant des autobus.
- La descente des voyageurs est interdite par la porte avant des autobus.
- Toute personne souhaitant descendre hors arrêt devra le signaler à l'avance au conducteur pour qu'il puisse s'arrêter et stationner sans danger pour les voyageurs dans les conditions optimales et de respect du code de la route dans les zones autorisées (cf site internet) après 21h.

4. TITRES DE TRANSPORT

Dès la montée, tout voyageur doit s'acquitter du prix intégral de son voyage :

- soit en achetant un titre 1 voyage au conducteur-receveur ou via l'Appli Métropole Mobilité en le validant immédiatement
soit en validant lui-même sa carte 10 voyages ou sa carte à puce contenant son abonnement

La validation est obligatoire, même en correspondance, sous peine d'amende.

Si le valideur ne fonctionne pas, le signaler au conducteur.

Attention ! 1 signal court + voyant vert = carte validée

1 signal plus fort + voyant rouge = carte non validée.

Les voyageurs qui achètent leur titre de transport auprès du conducteur doivent, s'ils le peuvent, faire l'appoint, ou à défaut ne pas présenter un billet supérieur à 10 €.

Les tarifs sont affichés dans les véhicules ou sont disponibles par internet.

Toute personne en défaut de titre de transport est susceptible de recevoir une verbalisation correspondante aux derniers tarifs en vigueur des infractions.

Les voyageurs doivent être en possession des justifications requises pour l'utilisation de certains titres de transport.

Les fonctionnaires et agents mandatés par **l'Autorité Organisatrice** et qui participent à l'inspection, au contrôle et à la surveillance du service de transports urbains sont, dans l'exercice de leurs fonctions, transportés gratuitement dans les voitures.

5. PERSONNES A MOBILITE REDUITE

Les places identifiées comme telles sont réservées en priorité :

- aux mutilés de guerre,
- aux aveugles, invalides et infirmes civils et militaires,
- aux femmes enceintes,
- aux personnes accompagnées d'enfant de moins de 4 ans.
- aux personnes en fauteuil roulant

Ces réservations de place ne donnent aucun droit de priorité pour l'accès dans les véhicules

Les fauteuils doivent être positionnés aux emplacements prévus et bloqués. Le poids du fauteuil ne doit pas excéder 250 kg. Les fauteuils type scooter électrique sont interdits.



La sortie de la rampe d'accès du véhicule ne peut s'effectuer qu'aux points d'arrêts marqués par le logo

Dans les Parking Relais (P+R) des places sont réservées pour les personnes à mobilité réduite (PMR) notamment les usagers en fauteuils roulants (UFR).

6. ENFANTS

Les enfants âgés de moins de 4 ans voyagent gratuitement (sauf dans le cadre de transport de groupe) en compagnie d'un accompagnateur muni d'un titre de transport valable.

L'accompagnateur lors de la montée dans le véhicule doit obligatoirement demander un titre de transport intitulé « Enfant de moins de 4 ans » au conducteur

En cas d'affluence, les enfants de moins de 4 ans doivent voyager sur les genoux de leur accompagnant.

7. ANIMAUX

Les petits animaux ne figurant pas au classement officiel des animaux dangereux ne sont admis dans les véhicules que dans un sac ou un panier clos ou cages convenablement fermés et installés non sur un siège mais sur les genoux de la personne qui les transporte.

Les animaux trop gros pour voyager dans ces conditions ne sont pas admis dans les Véhicules.

Les chiens-guide d'aveugle ou d'assistance sont autorisés. Ils doivent être munis d'un harnais et la carte d'identification pourra être requise.

8. BAGAGES, POUSSETTES, 2 ROUES, ROLLERS

Les voyageurs peuvent monter des bagages dans les véhicules, à condition que ceux-ci soient peu encombrants et peu volumineux. Ils restent sous l'entière responsabilité de leur propriétaire.

Les landaus et les poussettes sont acceptés sur les plateformes à condition que le frein soit bloqué et qu'ils soient tenus pendant tout le trajet.

Il est conseillé aux voyageurs transportant des bagages ou poussettes, d'éviter les heures d'affluence.

Il est interdit de circuler sans autorisation dans les espaces ou véhicules affectés au transport sur des engins motorisés ou non (vélo, skateboards Hoverboards, gyropodes, trottinettes, monoroues)

Les trottinettes, les rollers, les hoverboards, les patins, les vélos pliables (pliés) gyropodes, monoroues et les skateboards, avec leur plus grande dimension n'excédant pas 80 cm et les autres dimensions inférieures à 20cm doivent être obligatoirement tenus à la main.

9. PORTE-VELO

Le voyageur est responsable de son vélo.

Le voyageur doit prévenir le conducteur qu'il a un vélo.

Le voyageur doit accrocher lui seul son vélo sur le porte-vélo, le conducteur n'intervient pas.

Le voyageur doit faire signe au conducteur dès qu'il a terminé d'accrocher son vélo.

10. INTERDICTIONS FAITES AUX VOYAGEURS

- Utiliser sans autorisation un véhicule comme engin de remorquage pour se tracter (skateurs, cyclistes)
- Entrer en état de grande malpropreté ou en état d'ébriété dans les véhicules, dans les locaux de l'entreprise ou les locaux d'attente, y commettre des actes de nature à troubler l'ordre public ou à entraver le service.
- Tenir dans ces lieux des propos malséants, injurieux ou menaçants.
- Solliciter dans ces lieux les voyageurs, vendre ou distribuer des objets, faire de la publicité ou de la propagande.
- Enlever ou détériorer ou souiller le matériel, les étiquettes, cartes, pancartes ou les inscriptions intéressant le service de transport ainsi que la publicité.
- Cracher dans les véhicules
- Fumer ou de vapoter dans les véhicules, même en cas d'arrêt prolongé.
- Manger et boire à bord des véhicules.
- Consommer de l'alcool ou produit illicite

- Mettre un obstacle à la fermeture ou à l'ouverture des portes.
- Actionner abusivement les dispositifs de secours.
- Troubler la tranquillité des voyageurs par l'usage de tout instrument sonore.
- Quêter, distribuer ou vendre

Ainsi, par mesure de sécurité, de propreté ou de tranquillité publique, le conducteur est autorisé d'interdire à un voyageur l'accès de son véhicule.

11. SECURITE

Les voyageurs doivent dégager les portes des véhicules et l'avant de l'autobus. Ils doivent se tenir aux barres et poignées pour maintenir leur équilibre en cas d'accélération ou de freinage brusque.

Les objets qui par leur forme, leur nature, leur odeur, leur destination peuvent gêner incommoder, effrayer les voyageurs, présenter des dangers ou nuire à la santé sont interdits dans les véhicules, notamment armes, bouteilles de gaz, batteries, vitres, téléviseurs, objets ou produits inflammables.

Pour des raisons de sécurité, Transdev Alpilles Berre Méditerranée met en œuvre un dispositif de vidéo protection sur ses réseaux.

L'environnement des quais des pôles d'échange, des Parking Relais (P+R), des Boutiques, l'intérieur des véhicules, les locaux, espaces, véhicules, enceintes et emprises de Transdev Alpilles Berre Méditerranée accessibles au public sont ou peuvent être équipés de systèmes d'enregistrements vidéo et sonores d'ambiance.

Ces dispositifs sont déployés conformément aux dispositions légales et réglementaires applicables et sont signalés de manière visible au moyen d'une affiche ou d'un panneau situé sur le passage emprunté par le voyageur, positionné avant la zone couverte par le système.

Ces enregistrements peuvent être visionnés par le personnel habilité de l'entreprise, en temps réel ou différé. Les enregistrements sont conservés pendant une durée limitée et restent à disposition des Forces de l'Ordre en cas de réquisition.

Il est interdit à toute personne de masquer le champ des caméras par tout obstacle, d'en modifier le cadrage et de détériorer les caméras et dispositifs associés.

Dans le cadre du droit d'accès aux données personnelles garanti par la législation, toute personne intéressée peut s'adresser au responsable du système afin d'obtenir un accès aux enregistrements qui la concernent, c'est-à-dire ceux sur lesquels elle figure ou peut être entendue.

La demande doit être adressée à communication.busdeletang@transdev.com, dans le délai prévu, aux conditions définies par la loi, (LOI n° 95-73 du 21 janvier 1995)

12. CONTROLES - INFRACTIONS

Les voyageurs sont tenus d'obtempérer aux injonctions des agents assermentés de la société de Transport urbain exploitante, chargés d'assurer l'observation du présent règlement.

Les infractions seront constatées par les agents assermentés et pourront faire l'objet de poursuites judiciaires.

Les contrôleurs peuvent monter dans les véhicules entre deux arrêts.

Les voyageurs sont tenus de présenter leur titre de transport et éventuellement à la demande du contrôleur, une pièce d'identité :

- Le voyageur doit obligatoirement se soustraire à la disposition de l'agent pendant le temps nécessaire à l'information en cas d'impossibilité de justifier son identité sous peine d'amendes ou de prison.
- Le voyageur qui déclare intentionnellement une fausse adresse ou une fausse identité auprès des agents assermentés pourra faire l'objet de poursuites judiciaires.

Les contrôleurs, peuvent à la demande des voyageurs, présenter une carte accréditive.

Il est interdit au voyageur de diffuser tout message de nature à signaler la présence de contrôleurs sous peine d'amende et prison

Ces prescriptions, ainsi que les amendes encourues, sont rappelées à l'attention des voyageurs par voie d'affiche à l'intérieur des véhicules.

13. RENSEIGNEMENTS - RECLAMATIONS - OBJETS TROUVES

Les objets perdus dans les véhicules et trouvés par le personnel de l'entreprise, pourront être récupérés au siège de la Société ou en Boutique.

Toute demande de renseignements ou réclamations peut être faite :

- auprès du conducteur-receveur,
- auprès des contrôleurs
- ou auprès du conseillers des Boutiques Métropole Mobilité
- sur www.lepilote.fr, rubrique « contact »
- auprès du médiateur : les voyageurs dont le litige n'a pas pu être réglé probablement dans le cadre d'une réclamation auprès du service clients peuvent saisir le médiateur pendant un délai d'un an à compter de la date d'introduction de ladite réclamation. Les coordonnées du médiateur sont les suivantes :

MTV Médiation Tourisme Voyage, BP 80 303, 75 823 Paris Cedex 17)

01 42 67 96 68 ;

info@mtv.travel-

www.mtv.travel

14. PROTECTION DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL

Dans le cadre et pour les besoins de son activité, Transdev Alpilles Berre Méditerranée, Responsable de traitement, est amenée à collecter et utiliser des données à caractère personnel des voyageurs empruntant et utilisant les services des réseaux de transport qu'elle exploite directement ou indirectement.

La collecte et le traitement de ces données s'effectuent dans le respect des conditions prévues par la législation applicable et notamment par la Loi dite « Informatique et Libertés » du 6 janvier 1978 modifiée.

Les finalités spécifiques d'utilisation des données, leur durée de conservation, les destinataires des données, et de manière générale les modalités relatives à l'utilisation de leurs données par l'entreprise, sont précisés pour chaque traitement au moment de la collecte des données réalisée

auprès des voyageurs (formulaire d'abonnement, de contact, etc.) ou, le cas échéant, sur la documentation client concernée.

Les voyageurs sont informés qu'ils disposent, en vertu et dans les conditions prévues par la loi précitée, des droits suivants sur leurs données personnelles :

Droit de se faire confirmer si des données personnelles les concernant sont détenues et traitées par l'entreprise ;

Droit d'accéder et d'obtenir copie de leurs données personnelles traitées ;

Droit de faire rectifier et, sous conditions, supprimer leurs données personnelles ;

Droit d'obtenir des informations relatives aux modalités et conditions d'exploitation de leurs données par Transdev Alpilles Berre Méditerranée ;

Droit de s'opposer au traitement de leurs données pour des motifs tenant à leur situation particulière, et droit de s'opposer, sans justification, au traitement de leurs données à des fins de prospection commerciale ;

Droit d'obtenir, sous conditions, la limitation du traitement de leurs données ;

Droit à la portabilité de leurs données ;

Droit, sous conditions, de ne pas faire l'objet d'une décision reposant exclusivement sur un traitement automatisé ou sur un profilage produisant des effets significatifs ou juridiques ;

Droit de déposer une réclamation auprès de la Commission Nationale Informatique et Libertés s'ils estiment que leurs données sont traitées en violation de ses obligations légales et réglementaires en la matière.

Pour des raisons de suivi et de traçabilité, et afin de garantir la confidentialité des données de chacun (lutte contre l'usurpation d'identité), les personnes souhaitant exercer leurs droits sont invitées à adresser leur demande par écrit, accompagnée d'une copie signée d'un justificatif d'identité valide comportant la signature de son titulaire, par courrier électronique à :

communication.busdeletang@transdev.com

15. EFFET ET PUBLICITE DU PRESENT RÈGLEMENT

Outre ses extraits affichés dans les véhicules, emprises et enceintes de Transdev Alpilles Berre Méditerranée, le présent règlement public d'exploitation est consultable dans son intégralité sur le site internet sur

www.lametropolemobilite.fr

Annexe 2 : Programme annuel de Prévention des Risques Professionnels et d'Amélioration des Conditions de Travail

[illegible]

Annexe 3 : Enquête Mon Avis Citoyen 2023

Les habitants de l’Est Étang de Berre, de la Côte Bleue, du Pays Salonais

Et la mobilité - Vague III

Synthèse de l’enquête citoyenne

Confidentiel – octobre 2023

Ce document présente une analyse de l’expression citoyenne sur les déplacements et les transports en commun au sein des territoires Etang de Berre, Côte Bleue et du Pays Salonais, menée du 10 juillet au 16 octobre 2023.

Le périmètre de l’enquête correspond à 3 territoires :

- l’Est Etang de Berre composé des villes suivantes : Berre-l’Étang, Gignac-la-Nerthe, Marignane, Les Pennes-Mirabeau, Rognac, Saint-Victoret, Velaux et Vitrolles.
- la Côte Bleue composée des villes suivantes : Carry-le-Rouet, Sausset-les-Pin, Châteauneuf-les-Martigues.
- le Pays Salonais composé des villes suivantes : Alleins, Aurons, Charleval, Eyguières, La Barben, Lamanon, Lambesc, Lançon-Provence, La Roque d’Anthéron, Mallemort, Pélissanne, Salon-de-Provence, Sénas, Vernègues.

Le lien vers le questionnaire est:

<https://www.monaviscitoyen.fr/enquete/1080>

Un accès aux résultats en ligne sur est disponible sur le lien suivant : <https://www.monaviscitoyen.fr/resultats-enquete/3067-ZW5kTJ1w6EeGqb9mqqlB49udR3rywbjdrMZ9fGL4>

Répartition des répondants :

Territoire	Avis
Côte Bleue	110
Etang de Berre	275
Pays Salonais	382
Total général	767

Quels sont les enseignements clés de cette étude ?

1/ Se déplacer dans le territoire redevient difficile.

Pour 74% des répondants il est difficile de se déplacer dans sa ville et ses alentours (contre 67% en 2022 et 71% fin 2021). Ils sont moins nombreux à le dire dans le Pays Salonais.

Ce sentiment est renforcé par un manque d'adéquation entre l'offre des transports et les besoins de la population qui persiste. Il est même en recul par rapport à l'an dernier : 74% des répondants estiment qu'ils ne correspondent pas aux besoins de la population contre 66% l'an dernier. Les motifs principaux concernent pour l'essentiel des questions de grille horaire et de desserte (Voir plus loin).

2/ Un sentiment de satisfaction sur la mobilité qui reste mitigé, mais avec des différences par thème.

Le sentiment sur les transports en commun se dégrade : 74% des répondants estiment que les transports en commun ne s'améliorent pas. (67% lors de la vague 2 et 64% lors de la vague 1).

Le sentiment sur les embouteillages et le stationnement reste stable :

- 67% des répondants pensent que les embouteillages ne s'améliorent pas (comme les années précédentes, 67%). Surtout dans l'Etang de Berre pour 85% contre 63% en Côte Bleue et 55% dans le Pays Salonais.
- 66% des répondants pensent que le stationnement ne s'améliore pas (contre 58% il y a 2 ans). Le pourcentage de satisfait augmente dans l'Etang de Berre, est stable dans le Pays Salonais, et est divisé par 2 en Côte Bleue.

Le sentiment sur l'état des routes et les pistes cyclables tend à s'améliorer, sauf en Côte Bleue :

- Le niveau de satisfaction de l'état des routes (pourcentage de oui, hors sans opinion) continue de s'améliorer grâce au Pays Salonais. Il s'établit à 30% cette année (contre 28% l'an dernier et 25% lors de la vague 1).
Il est stable dans l'Etang de Berre, il se dégrade sur la Côte Bleue.
- Le sentiment sur les pistes cyclables s'améliore : 23% des répondants pensent qu'elles s'améliorent contre 21% l'an dernier. Etang de Berre et Pays Salonais sont à la hausse et Côte Bleue à la baisse.

4/ Le sentiment sur les cars & bus continue de s'améliorer.

"Peut-on prendre les bus et cars en toute sécurité ?" : le sentiment de sécurité pour prendre le bus reste élevé et s'améliore : 65% des répondants estiment qu'on peut les prendre en toute sécurité (vs 59% l'année dernière et 54% il y a 2 ans).

Ce sentiment de sécurité est plus élevé en Côte Bleue (76%).

Le sentiment que les bus et cars sont écologiques continue de s'améliorer : 29% des répondants le pensent contre 25% l'an dernier et 19% il y a 2 ans. Mais le taux de sans opinion, qui était de 44% l'an dernier, reste très élevé : 45%.

"Trouvez-vous les bus et cars sécurisés ?" : le sentiment que les bus et cars sont sécurisés continue de s'améliorer : 47% des répondants le pensent cette année (46% en 2022 et 41% fin 2021). Le taux de sans opinion, qui était de 40% l'an dernier, diminue : 33%. Seule baisse : le sentiment en Côte Bleue qui avait bien monté entre 2021 et 2022 (41% et 52%), redescend à 49%, ce qui ne semble pas inquiétant outre mesure.

Le sentiment que les bus et cars sont confortables continuent à aller dans le bon sens mais avec des disparités entre les territoires :

Hors sans opinion, 78% des répondants disent oui : 93% en Côte Bleue, 80% en Pays Salonais et 70% en Etang de Berre (contre respectivement 85%, 89% et 86% l'an dernier).

Il y a une nette amélioration en Côte Bleue.

5/ Les habitants sont toujours partagés quand il s'agit de recommander leur réseau de bus et de cars à un visiteur du territoire.

Le taux de sans opinion reste élevé (20%) même s'il baisse (26% l'an dernier).

Hors sans opinion, le taux de recommandation augmente en Côte Bleue (il est de 53% contre 44% en vague 2) et dans l'Étang de Berre (42% contre 40% en vague 2), baisse en Pays Salonais (46% contre 52% en vague 2).

6/ Le Covid a changé la manière de “consommer” les bus et cars.

2 répondants sur 3 déclarent utiliser les bus autant ou plus qu'avant le Covid.

39% des répondants déclarent prendre le bus tous les jours ou 3 fois et plus par semaine. C'est plus qu'il y a 1 an (36%).

Mais, il y a 21% d'abandonnistes : 5% ont totalement abandonné, 16% ont réduit leur utilisation des bus.

Ces chiffres sont supérieurs à ce qu'on a pu voir en Île-de-France (13% d'abandonnistes partiels et 2% d'abandonnistes complets).

Les utilisateurs les plus réguliers ont tendance à prendre du poids dans le total des voyageurs, alors que les utilisateurs épisodiques ont tendance à perdre du poids dans le total.

Alors pourquoi ? Question ouverte : « *Si vous avez diminué ou arrêté de prendre les bus, pour quelles raisons ?* »

L'essentiel de l'expression spontanée (30%) concerne les horaires : c'est très largement des questions de grille horaire qui sont évoqués, et à la marge des sujets de respect d'horaire et de retards (7% de l'expression spontanée).

En second, avec 24% de l'expression spontanée, c'est des sujets de dessert et de ligne. (Pas assez de ligne/dessert, pas adaptées, voire des suppressions).

Signaux faibles :

- Le Covid est extrêmement très peu cité (4 occurrences seulement).
- On ne parle quasiment pas de problème de sécurité, et quand on en parle c'est plutôt pour viser les pistes cyclables que les bus et cars.
- Le bus le dimanche (2%).
- La thématique du prix est évoquée par 6% des répondants
- L'accès à la gare TGV d'Aix (2%)



Exemples d'expressions citoyennes :

- “Les horaires sur le site ne sont pas fiables” - Femme de 69 ans, Châteauneuf-les-Martigues
- “Nouveaux horaires pas forcément arrangeants, et pas toujours facile ou possible d'utiliser le TaD” - Femme de 34 ans, Alleins

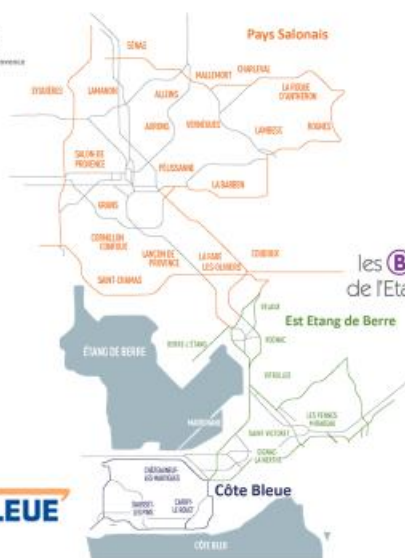
- "Pas d horaires adapté et temps de trajet trop long vive le tramway" - Homme de 55 ans, Marignane
- "Depuis que j'habite Gignac la Nerthe, pas de liaison jusqu'à Vitrolles Marignane (ou alors je ne suis pas bien renseigné)....Les horaires des bus ne sont pas visibles." - Femme de 61 ans, Gignac-la-Nerthe
- "Suppression de ligne et d'horaires" - Homme de 38 ans, Mallemort

PLAN D' ACTIONS MARKETING & COMMERCIALES 2023



Réseau Salon Etang Côte bleue
29 novembre 2022

Le périmètre de la concession Salon Etang Côte bleue



3 réseaux **lebus**

5 lignes **lecar** 6, 17, 19, 52 et 86

32 communes desservies

360 conducteurs/456 salariés

Une durée de contrat de 9 ans à compter du 6 juillet 2021

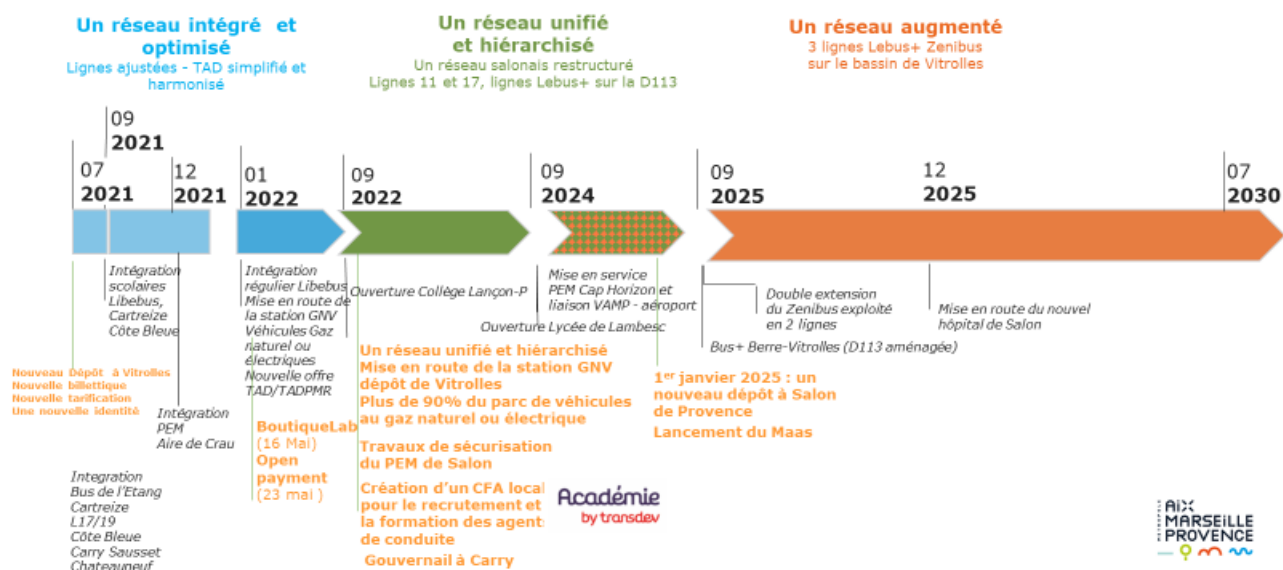
Concessionnaire :



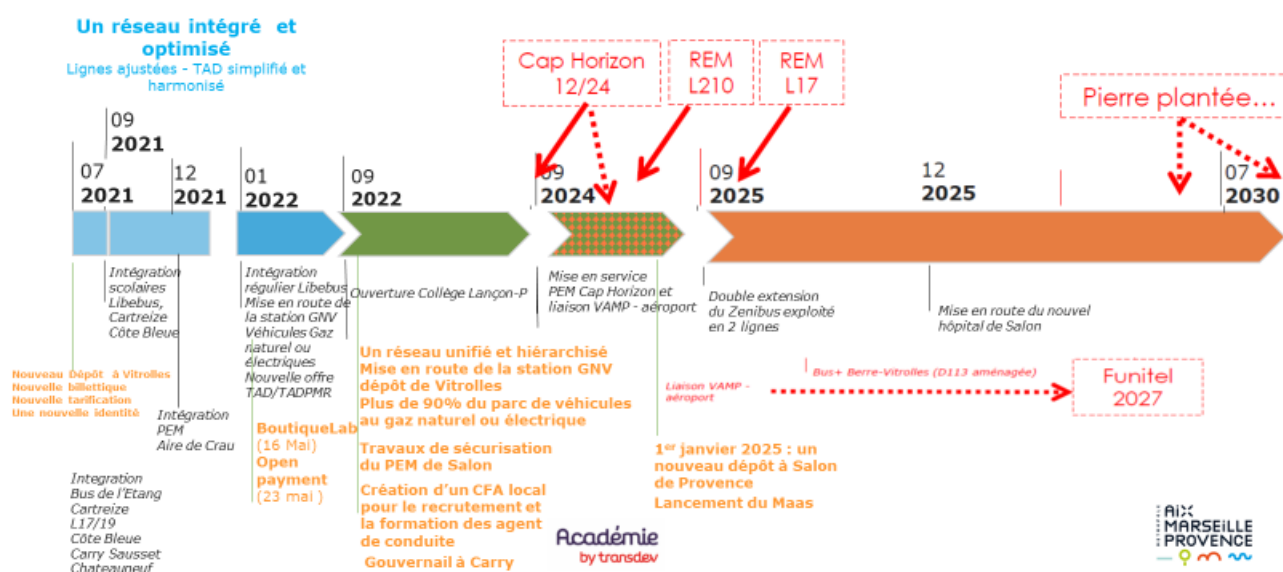
Sous-traitants: Transdev Bouches du Rhône,
PHOCEA et MOBILINK



Les grandes étapes de la concession initialement prévues



Les grandes étapes de la concession : dates mises à jour



IMPACTS RESEAU

1/ Cap Horizon et sites propres RD 113n

- Passage de la 11 par Rd113n et terminus 11 à Cap Horizon
- Terminus 12 à Cap Horizon
- Renfort offre 17 et passage de la L17 par la D20 (option)
- Nouvelle proposition : Modification de la 13 en navette Gare-Aéroport (Option)

Principale
problématique pendant
les travaux Rd 113n

Sept ou Déc 2024

Temps de parcours
Travaux Barrelet
Terminus partiel Cinéma
jusqu'en sept 2026

2/ Zenibus

- Passage à 5min sur tronc commun A/B
- Terminus Zen A à Cap Horizon
- Terminus de la L17 à la gare

Sept 2025

Impact travaux arrêts
gare et aéroport

3/ Funitel

- Suppression de la L13

Décembre 2027

4/ Pierre Plantée

- Victor Gélou : solution repli des lignes
- Etudier d'éventuels basculement vers Cap Horizon (total) et/ou terminus Cap Horizon

2030 ?

Impact travaux
P.Plantée
Alternative Gélou

AIX
MARSEILLE
PROVENCE

LE
DE

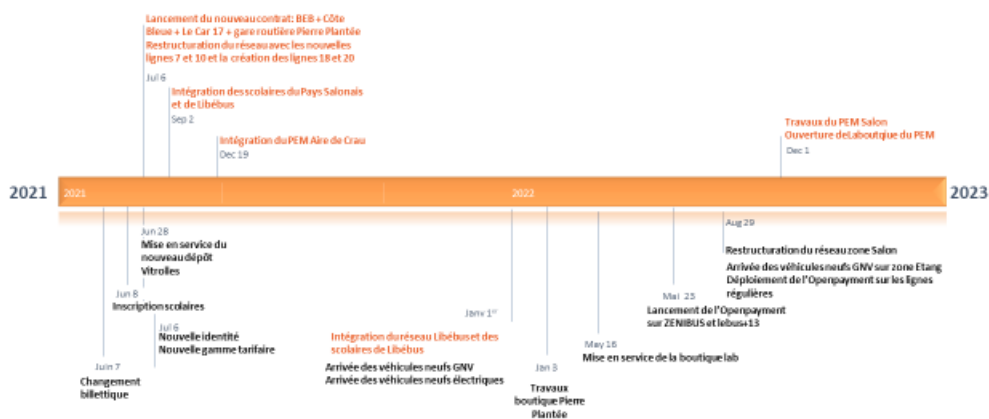
BILAN 2022

- 100% du parc renouvelé, 95% de véhicules GNV ou électriques
- Des intégrations du PEM de Salon, du réseau Libebus, réussies
- Des 1ères études et enquêtes fixant le baromètre Zero lancées (Mon avis Citoyen, Focus group)
- Des projets innovants lancés : laBoutiquelab, l'Openpayment
- Une restructuration du réseau Zone Salon et une rentrée scolaire réussie
- Les campagnes locales et la promotion des services Métropole Mobilité déployées
- Près de 200 actions terrain dans les communes du territoire (établissements scolaires, entreprises, marchés, centres commerciaux, gares routières, gares SNCF, aéroport, à bord des véhicules, etc....)
- +9,4% d'augmentation de fréquentation vs 2021 (à fin octobre)
- - 39% de réclamations en moyenne vs 2021



AIX
MARSEILLE
PROVENCE

✕ BILAN 2021/2022



✕ OBJECTIFS 2023 : LES OBJECTIFS METROPOLITAINS

- **Rendre visible les solutions de mobilité** –Poursuivre le déploiement de la marque –
- **Faire connaître les offres de mobilité de la Métropole** –Accompagner les changements grille tarifaire lecar et enrichissement gamme Métropole, nouvelles offres lecar, levélo+, PEM,
- **Valoriser les actions de fonds pour construire la mobilité de demain** –BHNS, GNV,
- **Inciter au changement de pratiques de mobilité** -Poursuivre l'action engagée en 2021/2022 avec le fil rouge Changez de mood





PERSPECTIVES RÉSEAU ÉTANG CÔTE BLEUE EN 2023

2023, année de transition

- Développer une image Safe et ZEN
- Stabiliser l'offre avec quelques évolutions (TAD, scolaires côte bleue, etc.)
- Développer une approche Openpayment mordante
- Renforcer et harmoniser l'information voyageur et la qualité de service
- Inciter au changement de pratiques de mobilité pour les actifs – les scolaires

Préparer l'avenir proche :

- Préparation des chantiers de demain
- Nouvelle numérotation
- Nouvelle tarification+ simple
- Lancement des offres REM



PLAN D' ACTIONS MARKETING ET COMMERCIALES 2023 LES PRINCIPAUX AXES

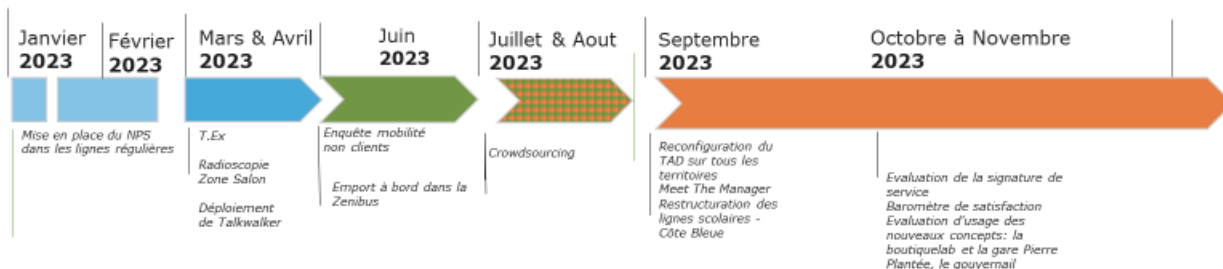
- **Mobile comme vous**
 - Ecouter les habitants, les voyageurs du réseau, les non utilisateurs du réseau
- **Stabilisation de l'offre et bientôt l'avenir**
 - Adapter l'offre des scolaires de la Côte bleue et le fonctionnement du TAD/TADPMR
 - Préparer le changement de numérotation et les chantiers de demain
- **Un parcours client sans couture à déployer**
 - Mettre le focus information voyageur
 - Mettre le focus de la qualité des réponses aux réclamations
- **Ma Mobilité dans la poche**
 - Fidéliser
 - Conquérir
- **LE ROI**
 - Respecter les KPI
 - Respecter les engagements



MOBILE COMME VOUS

PLAN D' ACTIONS MARKETING 2023 | ETUDES & ENQUÊTES

Un réseau intégré et optimisé
Lignes ajustées - TAD simplifié et harmonisé



Des actions positionnées durant toutes l'année avec Diagnostic mobilité - Wever / Flowly / Evaluation du NPS



Mesure régulière du NPS



MOBILE COMME VOUS

PLAN ETUDES & ENQUÊTES 2023 : DÉVELOPPER L'INNOVATION POUR ÊTRE ZEN AVEC LE PROGRAMME EXPERIENCE +

3 grands projets pour une année ZEN

Installation du **NPS** à bord des véhicules



Déploiement de Talkwalker pour mesurer l'e-reputation



De l'emport à bord dans le **Zenibus**



MOBILE COMME VOUS INSTALLATION DU NPS À BORD DES VÉHICULES

Ouvrir l'écoute de nos voyageurs avec des canaux innovants



Dans une démarche innovante, nous proposons à nos voyageurs pouvoir directement s'exprimer à l'intérieur de nos véhicules pour évaluer leur satisfaction et/ou recommandation du service

Notre promesse se traduira par une information embarquée avec une affiche de type A3 ou A4 dont un QR Code sera incrémenté. Le voyageur s'exprimera via :

- 1 question d'évaluation par étoiles [1 à 10]
- 5 questions fermées
- 1 question dynamique

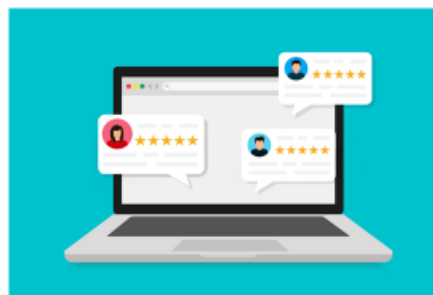


MOBILE COMME VOUS DÉPLOIEMENT DE TALKWALKER POUR MESURER L'E-REPUTATION

Aborder un nouveau référentiel de communication sur les espaces digitaux

Dans une démarche innovante, nous proposons au réseau Salon Etang Côte Bleue de renforcer sa force d'écoute sur les plateformes numériques afin de maintenir un lien avec ses voyageurs, à n'importe quel endroit.

Talkwalker, une solution de média listening, remplira son rôle d'haut-parleur pour mesurer notre e-reputation, mais aussi d'assurer la veille de notre marque et d'assurer la promotion



✕ MOBILE COMME VOUS PROJET DE L'EMPORT À BORD DANS LE ZENIBUS

Accompagner la stratégie métropolitaine dans le déploiement des mobilité actives et la complémentarité des modes

Dans une démarche expérimentale, nous proposons à nos voyageurs, notamment **les cyclistes**, de pouvoir utiliser ce Bus à Haut Niveau de Service avec leur vélo.

Notre promesse est de pouvoir équiper 7 véhicules de range-vélo vertical, à des emplacements déterminés. Le voyageur-cycliste pourra emprunter un bus équipé **toutes les 15 minutes**.



✕ STABILISATION DE L'OFFRE ET BIENTÔT DEMAIN PLAN D' ACTIONS MARKETING 2023 | APPUI DE L'APPROCHE MARKETHODES

➤ Stabilisation de l'offre avec quelques modifications

- Janvier: impact des changements d'horaires SNCF : Ligne 13
- 27 février : nouveaux fonctionnements Bus à la demande
 - Ligne 86 : Zone Salon
 - Ligne 11 : Zone Salon
 - Ligne 13 : Zone Salon
 - Fonctionnements Appli
- Septembre/rentrée 2023:
 - Restructuration Côte bleue/Scolaires
 - Déploiement du nouveau fonctionnement Bus à la demande

➤ Préparation des chantiers de 2024



UN PARCOURS CLIENT SANS COUTURE A DÉPLOYER

PLAN D' ACTIONS MARKETING ET COMMERCIALES 2023

➤ Faire connaître les projets 2021/2022 et déployer les projets 2023

○ Roger Voice



Accessibilité Téléphonique pour personnes sourdes et malentendantes

1^{er} semestre : finalisation technique, formation du personnel, communication sur l'application

○ Cap Handéo



Obtention de la certification d'accessibilité handéo pour l'ensemble de nos services de transport
Le bus + à la demande

○ Chatbot



Solution digitale d'information voyageur pour les demandes à faibles valeur ajoutée : horaires, tarifs, etc ; afin d'optimiser le temps alloué au conseil en mobilité en boutiques et PIC

1^{er} semestre : finalisation technique, formation du personnel, communication



UN PARCOURS CLIENT SANS COUTURE A DÉPLOYER

PLAN D' ACTIONS MARKETING ET COMMERCIALES 2023

➤ Maintenir le site internet www.salonetangcotebleue.fr jusqu'à l'arrivée du MAAS fin 2024

Rechercher l'intuitivité de l'outil au travers d'une information accessible, claire et concise

Meilleure adaptation à la navigation mobile

➤ Consolider la Base arrêts

Une connaissance affinée de notre réseau et le développement d'outils innovants nous permettront de gagner en autonomie et en réactivité quant à la diffusion de l'information voyageurs.

1^{er} trimestre : requalification de la base arrêts du réseau

Mise à jour des géolocalisations

Référencement du mobilier urbain

Développement des outils de gestion des arrêts



➤ Adapter toute l'information voyageur aux modifications de la charte Métropolitaine

➤ Renouveler les documents d'information

Adaptation aux modifications d'offre 2023

➤ Lancer la nouvelle tarification

Décliner une information voyageurs omnicanale afin d'accompagner l'harmonisation tarifaire du réseau Salon Etang Côte Bleue

➤ Améliorer la qualité de réponse aux réclamations

- Sensibilisation des correspondants métiers
- Accompagnement des conseillers en mobilité



MA MOBILITÉ DANS MA POCHE

PLAN D' ACTIONS COMMERCIALES 2023 | FIDELISER ET CONQUERIR

FIDELISER

- **Déployer le programme de fidélité MyClub, partenaire de la vie commerçante locale**
Inciter à l'écomobilité en récompensant l'utilisation des modes alternatifs à la voiture individuelle

A chaque validation de sa carte d'abonné sur le réseau, le voyageur cumule des points.
En se connectant à la plateforme MyClub, il peut convertir ses points en réduction et cadeaux chez des partenaires et commerçants locaux.

Les plus du programme My Club :



UN PARCOURS CLIENT SANS COUTURE A DÉPLOYER

PLAN D' ACTIONS MARKETING ET COMMERCIALES 2023

○ Gouvernail

Solution d'orientation piétonne destinée à repérer facilement les équipements publics

et de loisirs de la ville de Carry-le-rouet ainsi que les arrêts du réseau

1^{er} semestre : finalisation de la cartographie, installation du mobilier urbain, communication



○ Beacons,

Informen en temps réel les voyageurs en fonction de leur localisation précise sur les services du réseau, via l'application métropole mobilité

Déploiement de 100 beacons aux arrêts

○ Nudge pour lutter contre la fraude

Expérimentation d'un dispositif Nudge chaque année dans le plan de lutte contre la fraude



○ Harmonisation du parcours clients du PEM Salon

Installation du Wifi voyageur, du dispositif de marketing olfactif Sensorys, des radars



MA MOBILITÉ DANS MA POCHE

PLAN D' ACTIONS COMMERCIALES 2023 | FIDELISER ET CONQUERIR

FIDELISER ET CONQUERIR

Se doter de MyCRM, jusqu'à l'arrivée du CRM Métropolitain

Entretenir la relation Clients, reconquérir et conquérir



Prix € HT	Coût de déploiement (1ère année)	Coût de Run /an (5 premières années)	Coût de Run /an (à partir de la 6e année)
Marketing	8 800	2 468	1 898



MA MOBILITÉ DANS MA POCHE

PLAN D' ACTIONS COMMERCIALES 2023 | FIDELISER ET CONQUERIR

90 actions terrain par an

Les Ambassadeurs de la Mobilité

(pôles emploi, forum de l'emploi, petits déjs entreprises, actions CM2, JPO Universités marchés, nouveaux arrivants, événements avec associations des commerçants, entreprises du Pays Salonais, Vitropole, marchés, semaine européenne de la mobilité, semaine bleue, etc.)

Exemple de calendrier :

	JANVIER	FEBVRIER	MARS	AVRIL	MAI	JUN	JUILLET	AOÛT	SEPTEMBRE	OCTOBRE	NOVEMBRE	DÉCEMBRE
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8
9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9
10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10
11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11
12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12
13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13
14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14
15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15
16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16
17	17	17	17	17	17	17	17	17	17	17	17	17
18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18
19	19	19	19	19	19	19	19	19	19	19	19	19
20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
21	21	21	21	21	21	21	21	21	21	21	21	21
22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22
23	23	23	23	23	23	23	23	23	23	23	23	23
24	24	24	24	24	24	24	24	24	24	24	24	24
25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25
26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26
27	27	27	27	27	27	27	27	27	27	27	27	27
28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28
29	29	29	29	29	29	29	29	29	29	29	29	29
30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31



MA MOBILITE DANS MA POCHE

PLAN D' ACTIONS COMMERCIALES 2023 | COMMUNIQUER

12 actions de grande envergure

- **Janvier** : Promotion du coaching Mobilité +Relai Campagne Métropolitaine Changer de Mood temps 3 : de janvier à juin+ Relai de la Campagne de lutte contre la fraude Métropolitain + Promotion des services d'accessibilité (Rogervoice//Label CAP Handeo/Chatbot)
- **Février** : Campagne d'accompagnement à la restructuration du Bus à la demande et du bus+ à la demande
Campagne métropolitaines de lancement des 3 lignes de REM
- **Mars** : Journée internationale des droits des femmes (promo appli Umay)+ campagne STOP LA VIOLENCE
- **Avril** : Campagne Open payment
- **Mai** : Campagne Promouvoir les + du réseau (Appli My Mobi, les services + du PEM de Salon et de la gare routière Vitrolles /anniversaire laboutique Lab) +actions de convivialité (1er mai + fête des mères + fête de la nature + journée mondiale du tourisme responsable)
- **Juin** : Campagne LeVélo+Campagne de réabonnement +Relai campagne Métropolitaine réabonnement scolaires+ Etudiants
- **Juillet** : Promotion de la mobilité +pour préparer l'été + soldes d'été
- **Août** : Campagne rentrée + accompagnement évolution d'offre (nouvelle numérotation/ restructuration scolaires côte bleue+ Bus à la demande)
- **Septembre** : Semaine européenne de la mobilité
- **Octobre** : Campagne de lutte contre la fraude +Semaine Bleue
- **Novembre** : journée de lutte contre le harcèlement/ Relai de la campagne Métropolitaine+ promotion Safe Places /Appli Umay
- **Décembre** : Relai des campagnes métropolitaines (Gratuité Noël+ nouvelle tarification)

Offre Swit'ch



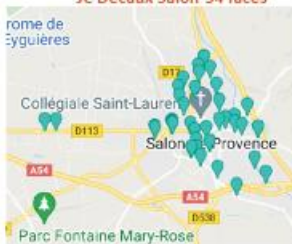
AIX
MARSEILLE
PROVENCE

NOS PRECONISATIONS MEDIA AFFICHAGE URBAIN 2 M2

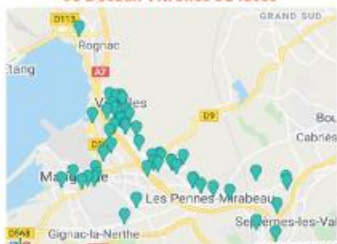
SALON ETANG
CÔTE BLEUE

LA METROPOLE
Mobilité

JC Decaux Salon 54 faces



JC Decaux Vitrolles 51 faces



JC Decaux Côte bleue 20 faces



Clear Channel Salon 50 faces



Clear Channel Vitrolles 45 faces



Clear Channel Côte bleue 37 faces



AIX
MARSEILLE
PROVENCE

NOS PRECONISATIONS MEDIA AFFICHAGE 4X3



RDD Vitrolles Marignane 25 faces



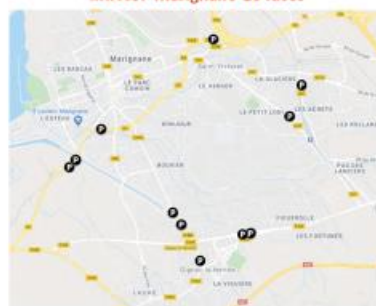
RDD Salon 20 faces



IMPACT Vitrolles 20 faces



IMPACT Marignane 16 faces



NOS PRECONISATIONS MEDIA AFFICHAGE DIGITAL DOOH



**12 écrans digitaux
Centre Commercial Grand Vitrolles**



**6 écrans digitaux
Commerces Salon de Pce**



**48 écrans digitaux
Aéroport Marseille Provence**



NOS PRECONISATIONS MEDIA RADIOS / TV / DIGITAL

SALON ETANG
COTE BLEUE

LA METROPOLE
Midi

Radios et Télé locales :



Digital:

Display à la performance mobile & Desktop



Publicité réseaux sociaux



NOS PRECONISATIONS HORS MEDIA MARKETING PROXIMITE

SALON ETANG
COTE BLEUE

LA METROPOLE
Midi

Dépose kit media commerçants



Sacs à pain



Boitage



Boites à pizza



Sets de table



PLAN D'ACTIONS MARKETING ET COMMERCIALES 2023

- Respecter les engagements
- Respecter les KPI

Les engagements contractuels du plan d'actions commerciales et marketing

UNE OFFRE MULTIMÉDIATIQUE ADAPTÉE AUX BESOINS DE DÉPLACEMENTS	» Saisonnement d'un outil de diagnostic des déplacements : 100% des centres convertis en 6 ans
UNE DEMANDE D'INNOVATION	» Un budget total de 1,6 M€ consacré aux développements de services innovants pour les voyageurs
UNE APPROCHE COMMERCIALE PROACTIVE	» +70% d'estimations en 2018 » +5% des trajets en moyenne « solo » en 2018 » +3% de trafic de proximité en 2018
UN RÉSEAU VISIBLE SUR LE TERRITOIRE	» 16 concepts marketing digitaux / an » 100 millions de tweets / an » 35% d'habitants indicibles par des opérations de communication ciblées en 2018

^aTreatment groups by Observations Excluded/Missing at baseline - Final Set of analyses of results difficult.

Les engagements du Service « Offre Multimobilité »

UN PLAN D' ACTIONS SYSTEMATIQUE A L' EGARDE DE CHAQUE ENQUETE

- Enquêtes Origines et Destinataires
- Satisfaction satisfaction client à bord
- Développement des classes
- Taux

DES CLIENTS SATISFAITS

- Un taux supérieur ou égal à 90% en 2019
- Un Net Promoter Score (NPS) supérieur à 9



Les engagements du « Service Expérience Clients »

Information clients

Actions	Indicateurs de suivi	Outils de mesure	Engagements
Information voyageurs	Niveau de satisfaction	Enquête de satisfaction	95% de clients satisfaits
Présence sur les médias sociaux	Nombre d'abonnés Nombre interactions	Reporting	+50% d'abonnés en 2030
Gestion des réclamations clients	Délai de traitement	Listen	7 jours
	Évolution du nombre de réclamations	Listen	-2% / an

Les engagements du « Service Expérience Clients »

Actions	Indicateurs de suivi	Outils de mesure	Engagements
Performance des boutiques	Temps d'attente au guichet	Affluence	-25% d'attente en 2030
	Score NPS	Bonne tactile	Un score minimum de 9
	Nombre de cartes crées	Base de données	+5%/an

Pôle Conquête client - 1 Responsable

3 AMBASSADEURS :

- Cible : Automobilistes
- Cible : Scolaires et étudiants
- Cible : Clients actuels de l'offre

Les engagements du Service « Conquête Clients » Fidélisation/Conquête

Actions	Indicateurs de suivi	Outils de mesure	Engagements
Conquête Clients	Nombre d'opérations annuelles	Reporting	90 par an
	Retour sur investissement (ROI)	Reporting	ROI sur 1 an
	Taux d'essai	Reporting	15%
Conquête Clients Décis 2022, 2025	Taux de transformation	Reporting	15%
	Taux d'essai	Reporting	15%
	Taux de transformation	Reporting	15%
Conquête scolaires	Revenez testeurs	Reporting	100%
	% de réinscription de Jun à Août	Reporting	40%
Félicitation abonnés	Nombre de clients en base	Base de données	A définir avec TAO
abonnés	% de contact avec l'email	Base de données	+5%/an

Revue contractuelle
Concession La Métropole Mobilité

Taux de conformité	72,9%
--------------------	-------



ATTESTATION D'ASSURANCE

XL Insurance Company SE, 61 rue Mstislav Rostropovitch 75017 Paris, France, enregistrée au RCS de Paris sous le numéro 419 408 927, succursale française de XL Insurance Company SE, une société européenne au capital de 259 156 875 euros, domiciliée Wolfe Tone House, Wolfe Tone Street, Dublin 1D01HP90, Irlande sous le numéro 641686, compagnie d'assurance autorisée et contrôlée par la Central Bank of Ireland (www.centralbank.ie), atteste que la société :

TRANSDEV GROUP
Immeuble Crystal – 3 Allée de Grenelle , 92140 Issy Les Moulineaux ,France

Agissant tant pour son compte que pour le compte de sa filiale :

TD Alpilles Berre Méditerranée
5 Voie du Portugal ZI Anjoly
13127 VITROLLES France

Est couverte par les polices Dommages aux biens, Responsabilités, Pertes financières consécutives et Frais et Pertes annexes, de type « Tous Risques Sauf » portant les numéros FR00019189PR et FR00019191PR émises par XL Insurance Company SE.

Ces polices garantissent l'ensemble des biens mobiliers et immobiliers (en propriété ou en location) y compris le matériel roulant bus et tramways, les risques locatifs, les recours des voisins et des tiers contre notamment les évènements suivants :

Incendie – Explosions – Foudre – Bris de machines – Dommages électriques – Fumées – Dégâts des eaux – Tempêtes – Grêle (Dommages de grêle exclus sur le matériel roulant à l'exception du matériel roulant ferroviaire Light Rail et Heavy Rail) – Accumulation de la neige sur les toitures – Vandalisme – Emeutes – Mouvements populaires – Malveillance – Chocs de véhicules terrestres – Chutes d'aéronefs et d'engins spatiaux – Vol - Evènements naturels – Catastrophes Naturelles en France (art.L125-1 et suivants du code des Assurances) - Actes de Terrorisme et Attentats en France (art.L126-2 et L126-3 du code des Assurances).

La présente attestation est valable du 01/01/2024 au 01/01/2025, sous réserve des possibilités de suspension et/ou résiliation de la police en cours d'année d'assurance pour les cas prévus par le contrat ou par le Code des Assurances.

Cette attestation constitue une présomption d'assurance, elle est délivrée pour servir et valoir ce que de droit mais ne peut en aucun cas engager les assureurs en dehors des limites prévues par les clauses et conditions des polices en référence.

Fait sous le n° 2024/FR00019191PR/143540, le 05/01/2024.





ATTESTATION D'ASSURANCE

XL Insurance Company SE, 61 rue Mstislav Rostropovitch 75017 Paris, France, enregistrée au RCS de Paris sous le numéro 419 408 927, succursale française de XL Insurance Company SE, une société européenne au capital de 259 156 875 euros, domiciliée Wolfe Tone House, Wolfe Tone Street, Dublin 1D01HP90, Irlande sous le numéro 641686, compagnie d'assurance autorisée et contrôlée par la Central Bank of Ireland (www.centralbank.ie), atteste que la société :

TRANSDEV GROUP
Immeuble Crystal – 3 Allée de Grenelle , 92140 Issy Les Moulineaux ,France

Agissant tant pour son compte que pour le compte de sa filiale :

TD Alpilles Berre Méditerranée
Rond point de la Pierre plantée Halte routière
13127 VITROLLES France

Est couverte par les polices Dommages aux biens, Responsabilités, Pertes financières consécutives et Frais et Pertes annexes, de type « Tous Risques Sauf » portant les numéros FR00019189PR et FR00019191PR émises par XL Insurance Company SE.

Ces polices garantissent l'ensemble des biens mobiliers et immobiliers (en propriété ou en location) y compris le matériel roulant bus et tramways, les risques locatifs, les recours des voisins et des tiers contre notamment les événements suivants :

Incendie – Explosions – Foudre – Bris de machines – Dommages électriques – Fumées – Dégâts des eaux – Tempêtes – Grêle (Dommages de grêle exclus sur le matériel roulant à l'exception du matériel roulant ferroviaire Light Rail et Heavy Rail) – Accumulation de la neige sur les toitures – Vandalisme – Emeutes – Mouvements populaires – Malveillance – Chocs de véhicules terrestres – Chutes d'aéronefs et d'engins spatiaux – Vol - Evénements naturels – Catastrophes Naturelles en France (art.L125-1 et suivants du code des Assurances) - Actes de Terrorisme et Attentats en France (art.L126-2 et L126-3 du code des Assurances).

La présente attestation est valable du 01/01/2024 au 01/01/2025, sous réserve des possibilités de suspension et/ou résiliation de la police en cours d'année d'assurance pour les cas prévus par le contrat ou par le Code des Assurances.

Cette attestation constitue une présomption d'assurance, elle est délivrée pour servir et valoir ce que de droit mais ne peut en aucun cas engager les assureurs en dehors des limites prévues par les clauses et conditions des polices en référence.

Fait sous le n° 2024/FR00019191PR/143541, le 05/01/2024.





ATTESTATION D'ASSURANCE

XL Insurance Company SE, 61 rue Mstislav Rostropovitch 75017 Paris, France, enregistrée au RCS de Paris sous le numéro 419 408 927, succursale française de XL Insurance Company SE, une société européenne au capital de 259 156 875 euros, domiciliée Wolfe Tone House, Wolfe Tone Street, Dublin 1D01HP90, Irlande sous le numéro 641686, compagnie d'assurance autorisée et contrôlée par la Central Bank of Ireland (www.centralbank.ie), atteste que la société :

TRANSDEV GROUP
Immeuble Crystal – 3 Allée de Grenelle , 92140 Issy Les Moulineaux ,France

Agissant tant pour son compte que pour le compte de sa filiale :

TD Alpilles Berre Méditerranée
Parc Camoin Point d'accueil
13700 MARIIGNANE France

Est couverte par les polices Dommages aux biens, Responsabilités, Pertes financières consécutives et Frais et Pertes annexes, de type « Tous Risques Sauf » portant les numéros FR00019189PR et FR00019191PR émises par XL Insurance Company SE.

Ces polices garantissent l'ensemble des biens mobiliers et immobiliers (en propriété ou en location) y compris le matériel roulant bus et tramways, les risques locatifs, les recours des voisins et des tiers contre notamment les événements suivants :

Incendie – Explosions – Foudre – Bris de machines – Dommages électriques – Fumées – Dégâts des eaux – Tempêtes – Grêle (Dommages de grêle exclus sur le matériel roulant à l'exception du matériel roulant ferroviaire Light Rail et Heavy Rail) – Accumulation de la neige sur les toitures – Vandalisme – Emeutes – Mouvements populaires – Malveillance – Chocs de véhicules terrestres – Chutes d'aéronefs et d'engins spatiaux – Vol - Evénements naturels – Catastrophes Naturelles en France (art.L125-1 et suivants du code des Assurances) - Actes de Terrorisme et Attentats en France (art.L126-2 et L126-3 du code des Assurances).

La présente attestation est valable du 01/01/2024 au 01/01/2025, sous réserve des possibilités de suspension et/ou résiliation de la police en cours d'année d'assurance pour les cas prévus par le contrat ou par le Code des Assurances.

Cette attestation constitue une présomption d'assurance, elle est délivrée pour servir et valoir ce que de droit mais ne peut en aucun cas engager les assureurs en dehors des limites prévues par les clauses et conditions des polices en référence.

Fait sous le n° 2024/FR00019191PR/143542, le 05/01/2024.





ATTESTATION D'ASSURANCE

XL Insurance Company SE, 61 rue Mstislav Rostropovitch 75017 Paris, France, enregistrée au RCS de Paris sous le numéro 419 408 927, succursale française de XL Insurance Company SE, une société européenne au capital de 259 156 875 euros, domiciliée Wolfe Tone House, Wolfe Tone Street, Dublin 1D01HP90, Irlande sous le numéro 641686, compagnie d'assurance autorisée et contrôlée par la Central Bank of Ireland (www.centralbank.ie), atteste que la société :

TRANSDEV GROUP
Immeuble Crystal - 3 Allée de Grenelle, 92140 Issy Les Moulineaux, France

Agissant tant pour son compte que pour le compte de sa filiale :

TD Alpilles Berre Méditerranée
Rue Ventadouro Quartier Quintin
133300 Salon de Provence France

Est couverte par les polices Dommages aux biens, Responsabilités, Pertes financières consécutives et Frais et Pertes annexes, de type « Tous Risques Sauf » portant les numéros FR00019189PR et FR00019191PR émises par XL Insurance Company SE.

Ces polices garantissent l'ensemble des biens mobiliers et immobiliers (en propriété ou en location) y compris le matériel roulant bus et tramways, les risques locatifs, les recours des voisins et des tiers contre notamment les événements suivants :

Incendie - Explosions - Foudre - Bris de machines - Dommages électriques - Fumées - Dégâts des eaux - Tempêtes - Grêle (Dommages de grêle exclus sur le matériel roulant à l'exception du matériel roulant ferroviaire Light Rail et Heavy Rail) - Accumulation de la neige sur les toitures - Vandalisme - Emeutes - Mouvements populaires - Malveillance - Chocs de véhicules terrestres - Chutes d'aéronefs et d'engins spatiaux - Vol - Evénements naturels - Catastrophes Naturelles en France (art.L125-1 et suivants du code des Assurances) - Actes de Terrorisme et Attentats en France (art.L126-2 et L126-3 du code des Assurances).

La présente attestation est valable du 01/01/2024 au 01/01/2025, sous réserve des possibilités de suspension et/ou résiliation de la police en cours d'année d'assurance pour les cas prévus par le contrat ou par le Code des Assurances.

Cette attestation constitue une présomption d'assurance, elle est délivrée pour servir et valoir ce que de droit mais ne peut en aucun cas engager les assureurs en dehors des limites prévues par les clauses et conditions des polices en référence.

Fait sous le n° 2024/FR00019191PR/143543, le 05/01/2024.





ATTESTATION D'ASSURANCE

XL Insurance Company SE, 61 rue Mstislav Rostropovitch 75017 Paris, France, enregistrée au RCS de Paris sous le numéro 419 408 927, succursale française de XL Insurance Company SE, une société européenne au capital de 259 156 875 euros, domiciliée Wolfe Tone House, Wolfe Tone Street, Dublin 1D01HP90, Irlande sous le numéro 641686, compagnie d'assurance autorisée et contrôlée par la Central Bank of Ireland (www.centralbank.ie), atteste que la société :

TRANSDEV GROUP
Immeuble Crystal – 3 Allée de Grenelle , 92140 Issy Les Moulineaux ,France

Agissant tant pour son compte que pour le compte de sa filiale :

TD Alpilles Berre Méditerranée
68 Place Jules MORGAN
13300 SALON DE PROVENCE France

Est couverte par les polices Dommages aux biens, Responsabilités, Pertes financières consécutives et Frais et Pertes annexes, de type « Tous Risques Sauf » portant les numéros FR00019189PR et FR00019191PR émises par XL Insurance Company SE.

Ces polices garantissent l'ensemble des biens mobiliers et immobiliers (en propriété ou en location) y compris le matériel roulant bus et tramways, les risques locatifs, les recours des voisins et des tiers contre notamment les événements suivants :

Incendie – Explosions – Foudre – Bris de machines – Dommages électriques – Fumées – Dégâts des eaux – Tempêtes – Grêle (Dommages de grêle exclus sur le matériel roulant à l'exception du matériel roulant ferroviaire Light Rail et Heavy Rail) – Accumulation de la neige sur les toitures – Vandalisme – Emeutes – Mouvements populaires – Malveillance – Chocs de véhicules terrestres – Chutes d'aéronefs et d'engins spatiaux – Vol – Evènements naturels – Catastrophes Naturelles en France (art.L125-1 et suivants du code des Assurances) – Actes de Terrorisme et Attentats en France (art.L126-2 et L126-3 du code des Assurances).

La présente attestation est valable du 01/01/2024 au 01/01/2025, sous réserve des possibilités de suspension et/ou résiliation de la police en cours d'année d'assurance pour les cas prévus par le contrat ou par le Code des Assurances.

Cette attestation constitue une présomption d'assurance, elle est délivrée pour servir et valoir ce que de droit mais ne peut en aucun cas engager les assureurs en dehors des limites prévues par les clauses et conditions des polices en référence.

Fait sous le n° 2024/FR00019191PR/143544, le 05/01/2024.





ATTESTATION D'ASSURANCE

Nous soussignés, **AIG Europe SA**, compagnie d'assurance au capital de 47 176 225 euros, immatriculée au Luxembourg (RCS n° B 218806) dont le siège social est sis 35 D Avenue J.F. Kennedy, L-1855, Luxembourg, dont la succursale **AIG Europe S.A.** pour la France est située Tour CBX - 1 Passerelle des Reflets, 92400 Courbevoie, inscrite au Registre du Commerce et des Sociétés de NANTERRE sous le numéro 838 136 463,

Attestons que la société **TRANSDEV Group** et ses filiales dont

TRANSDEV S.A.
3 allée de Grenelle
92442 ISSY LES MOULINEAUX

Agissant tant pour son compte que pour celui de sa filiale :

TRANSDEV ALPILLES BERRE MEDITERRANEE
5 Voie du Portugal
Zone Industrielle de l'Anjoly
13127 VITROLLES

Est assuré par la police Flotte n°0003001318 & 0003001319 couvrant notamment sa responsabilité civile automobile et le risque de tiers et passagers transportés. Conformément à l'article L 211-1 du Code des Assurances, ce contrat, dans ses limites et conditions, garantit les risques énoncés ci-après :

GARANTIES DE BASE : RESPONSABILITE CIVILE AUTOMOBILE :

-Dommages Corporels : illimités
-Dommages Matériels : limités à 100 000 000 euros par véhicule et par sinistre
DEFENSE RECOURS

Il est en outre précisé, que la Compagnie **AIG Europe SA**, renonce à tous recours contre les organismes ou administrations publics, dans la mesure où l'assuré a renoncé contractuellement à tous recours contre ceux-ci. Les crédits bailleurs ou toutes collectivités mettant à disposition des véhicules sont également assurés additionnels au contrat en tant que propriétaire du bien mis à la disposition de **TRANSDEV**.

Cette attestation est valable pour la période du 1er janvier 2024 au 31 décembre 2024 sous réserve des possibilités de suspension ou de résiliation de la police en cours d'année d'assurance, pour les cas prévus par le Code des Assurances ou par le contrat.
La présente attestation ne peut engager **AIG Europe S.A.** au-delà des termes, limites et franchises du contrat auquel elle se réfère.

Fait à Paris, pour valoir ce que de droit,
le 11/12/2023

Pour **AIG Europe SA**.


AIG Europe SA
Tour CBX - 1 Passerelle des Reflets,
CS 92040 Courbevoie La Défense Cedex
Tel : +33 1 49 02 42 22
Fax : +33 1 49 02 44 04

Les données à caractère personnel qui nous sont transmises font l'objet d'un traitement automatisé destiné à assurer la bonne gestion de nos activités.
Les personnes concernées peuvent exercer leur droit d'accès, de rectification, de limitation, d'opposition, d'effacement ou de portabilité en nous contactant à l'adresse postale ci-dessous. Notre Politique de protection des données à caractère personnel est disponible sur notre site à l'adresse suivante :
<http://www.aigassurance.fr/protection-des-donnees-personnelles>

AIG Europe SA - compagnie d'assurance au capital de 47 176 225 euros, immatriculée au Luxembourg (RCS n° B 218806)
Siège social 35 D Avenue J.F. Kennedy, L-1855, Luxembourg.

Succursale pour la France : Tour CBX - 1 Passerelle des Reflets, 92400 Courbevoie - RCS Nanterre 838 136 463
Adresse Postale : Tour CB21-16 Place de l'Iris, 92040 Paris La Défense Cedex. Téléphone : +33 1 49 02 42 22 - Facsimile : +33 1 49 02 44 04.

Annexe 7 : Plan Entretien et Maintenance des biens

Conformément à l’annexe 23 Transdev Alpilles Berre Méditerranée gère la maintenance selon les 5 niveaux de la norme NFX 60-100 :

Niveau 1	Actions simples nécessaires à l’exploitation qui peuvent être effectuées par l'utilisateur - agent, à l'aide d'instructions simples et sans outillage autre que celui intégré au bien
Niveau 2	Opérations courantes effectuées par un personnel qualifié/agent technique, avec des procédures détaillées et un outillage léger
Niveau 3	Opérations de technicité générale effectuées par un technicien qualifié, avec des procédures complexes et un outillage portatif complexe
Niveau 4	Opérations techniques de spécialité effectuées par un technicien ou une équipe spécialisée, maîtrisant une technique ou technologie particulière, avec des instructions générales ou particulières de maintenance et un outillage portatif spécialisé
Niveau 5	Rénovation, reconstruction, remplacement d’une installation, d’un équipement, d’une pièce de structure ou de fonctionnement, selon un processus proche de sa fabrication ou de son assemblage initial

Type de biens	Maintenance à la charge du Concessionnaire	Détail en annexe	A la charge de l’Autorité concédante
Niveau 1 à 5			
Dépôt de l’Anjoly et dépôt de Salon-de-Provence	Niveaux 1 à 5 / remplacement des biens qui ne sont pas réparables	23	Remplacement des biens nécessité par une décision de l’Autorité concédante (1)
Matériels et installations équipant les biens immobiliers mis à disposition par l’Autorité concédante (dépôts, parkings relais et pôles d’échanges)	Niveaux 1 à 5 / remplacement des biens qui ne sont pas réparables	23	Remplacement des biens nécessité par une décision de l’Autorité concédante (1)
Cadres-horaires des Totems du Zenibus	Niveaux 1 à 5 / remplacement	7	
Sanitaires en bout de ligne	Niveaux 1 à 5 / remplacement	22	
Système de priorité aux feux du Zenibus	Niveaux 1 à 5 / remplacement	22	
Véhicules	Niveaux 1 à 5 / remplacement	22	
Niveau 1 à 4			

Poteaux d'arrêts, abribus non publicitaires	Niveaux 1 à 4	7	Niveau 5/ remplacement
Distributeurs automatiques des titres	Niveaux 1 à 4	7 et 12	Niveau 5 / remplacement
Bornes d'information des voyageurs	Niveaux 1 à 4	22	Niveau 5 – remplacement
Niveau 1 à 3			
Bâtiments et espaces extérieurs des parkings relais et pôles d'échanges	Niveaux 1 à 3	23	Maintenance de niveaux 4 et 5
Niveau 1 à 2			
Abribus publicitaires (2)		7	Niveaux 1 à 5 / remplacement
Matériel de billettique	Niveaux 1 et 2	22	Niveaux 3 à 5 / remplacement
Matériel SAEIV	Niveaux 1 et 2	22	Niveaux 3 à 5 / remplacement

La répartition des missions de maintenance entre Autorité concédante et Transdev Alpilles Berre Méditerranée par niveau de maintenance est détaillée ci-après :

- (1) L'Autorité concédante prendra à sa charge le remplacement des matériels équipant les biens immobiliers mis à disposition du concessionnaire dans l'hypothèse où ce remplacement résulte directement ou indirectement d'une décision qu'elle aura prise. Dans les autres cas de figure, le remplacement de ces biens est à la charge du concessionnaire, même quand ils ont atteint la fin de leur cycle de vie.
- (2) Les abribus publicitaires qui équipent le réseau sont fournis, entretenus et maintenus par un opérateur tiers dans le cadre d'une concession spécifique conclue avec l'Autorité concédante

➔ En 2023, les principaux travaux ont concerné l'atelier du dépôt de l'Anjoly

À la suite de l'audit de certification AFNOR du délégataire au sein de l'atelier du dépôt de l'Anjoly et conformément aux articles L4121-1 et R4224-3 du code du travail, qui imposent à l'employeur de prendre les mesures nécessaires pour assurer la sécurité et protéger de la santé et la sécurité des salariés et des visiteurs, il a été rendu obligatoire d'installer des rallonges de câbles pour des passages en hauteur.

➔ Ces travaux d'un montant de 7 770€ HT ont été réalisés afin d'être en conformité/

A VOS ATTENTES ET NOS ENGAGEMENTS

A.1 Le dédommagement en cas d'événements prévisibles

Conformément à l'article L1222-3 du Code des transports : « Le niveau minimal de service doit permettre d'éviter que soit portée une atteinte disproportionnée à la liberté d'aller et venir, à la liberté d'accès aux services publics, à la liberté du travail, à la liberté du commerce et de l'industrie et à l'organisation des transports scolaires. Il correspond à la couverture des besoins essentiels de la population. Il doit également garantir l'accès au service public de l'enseignement les jours d'examens nationaux. Il prend en compte les besoins particuliers des personnes à mobilité réduite. »

Le plan de transport adapté (PTA) de l'Annexe 5 priorise les moyens sur les lignes dont la fréquentation est la plus importante ainsi que le transport des PMR et les lignes en direction des établissements d'enseignement.

En cas de pandémie ce plan peut aussi faire l'objet, d'une modulation pour desservir les centres hospitaliers, comme nous avons pu le faire lors de la crise sanitaire du COVID19.

Lors d'évènements liés à la responsabilité du concessionnaire, celui-ci doit mettre en place un système de dédommagement des usagers.

A.2 Nos engagements

UNE DÉMARCHE SEGMENTÉE	> Des remboursements adaptés aux différentes familles de titre de transport
RÉDUIRE LES INSATISFACTIONS	> Délai de réponse à chaque demande inférieur à 8 jours
FIDÉLISER LA CLIENTÈLE	> Transformer les occasionnels en abonnés

En cas de responsabilité directe de Transdev dans le défaut d'exécution de la mise en œuvre du plan de transport adapté, les clients n'ayant pu utiliser le moyen de transport pour lequel ils avaient acquis un titre de transport ont droit à un remboursement selon certaines modalités.

Ces dispositifs s'appliquent en cas de grève ou de non respect des obligations du concessionnaire concernant l'effectivité de la réalisation des services.

Transdev Alpilles Berre Méditerranée rembourse les clients qui en font la demande sous 8 jours ouvrés.

Le Service Relation Client du Pôle Clients Voyageurs centralise toutes les demandes qui proviennent des conseillers (en boutique, par téléphone ou sur le Site de la Métropole Mobilité).

Notre engagement de remboursement en cas de situation perturbée permet de diminuer l'insatisfaction des clients et de les conserver malgré des dysfonctionnements de service. Il entre également en vigueur dans la gestion des réclamations.

A.1 Dédommagement des clients détenteurs d'abonnements payants

Le dédommagement est adapté en fonction des titres de transport utilisés ainsi que de l'importance et de la durée des perturbations.

Le client qui n'a pu utiliser le moyen de transport pour lequel il a contracté un abonnement peut selon son choix :

- Prolonger la validité de son abonnement du nombre de jours pendant lesquels Transdev Alpes Méditerranée est responsable du défaut d'exécution du plan de transport adapté,
- Obtenir une réduction de prix sur l'abonnement de la période suivante calculée au prorata du nombre de jours pendant lesquels le Transporteur est responsable du défaut d'exécution du plan de transport adapté sur une base de 30 jours par mois.

Les réductions de prix seront arrondies à la dizaine de centimes d'euro supérieure.

A.2 Dédommagement des clients détenteurs d'abonnements payants métropolitains

Le client qui n'a pu utiliser le moyen de transport pour lequel il a contracté un abonnement peut obtenir un remboursement de l'équivalent de 2 validations par jour de défaut d'exécution du Clients. La valeur unitaire à la validation est calculée selon les mêmes modalités que le calcul des compensations des titres métropolitains détaillé dans le mémoire financier.

Les remboursements seront arrondis à la dizaine de centimes d'euro supérieure.

A.3 Dédommagement des clients détenteurs d'autres titres payants

Les clients occasionnels voyageant avec un titre à l'unité sont informés que seuls les abonnés sont indemnisés pour les encourager à prendre un abonnement,

Les titres qui ne peuvent être acquis qu'auprès d'un conducteur sont exclus du dispositif de remboursement.

Pour les détenteurs de carnets de 10 voyages, Transdev rembourse au maximum 2 voyages par jour à concurrence du nombre de voyages restant sur le carnet.

A.1 Modalités de remboursement

Les remboursements de titres, les prolongations et les réductions de prix sur les abonnements ne peuvent être obtenus qu'auprès des Boutiques de la Mobilité ou par demande écrite auprès de Transdev Alpilles Berre Méditerranée sous 8 jours ouvrés.

Une vérification en interne est opérée pour vérifier si le manquement est avéré.

Pour faire l'objet d'un remboursement, d'une prolongation ou d'une réduction de prix, la validité des titres et abonnements est également vérifiée.

A.2 Bilan de mise en place

A la suite de chaque perturbation, Transdev Provence communique à la Métropole un bilan des remboursements accordés. Ce bilan sera accompagné éventuellement de propositions d'améliorations.

CONTRAT DE SOUS-TRAITANCE
SERVICE PUBLIC DU RESEAU
« LA METROPOLE MOBILITE » : LIBEBUS, RESEAU DES BUS DE L'ETANG
ETENDU A TROIS COMMUNES DE LA COTE BLEUE (CARRY-LE-ROUET,
SAUSSET-LES-PINS ET CHATEAUNEUF-LES-MARTIGUES)

ENTRE :

TRANSDEV ALPILLES BERRE MEDITERRANEE société par actions simplifiée au capital de 500.000 euros, dont le siège social est situé Chemin du Viaduc 13090 Aix-en-Provence, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés d'Aix-en-Provence sous le numéro 892 125 527.

Représentée par Sylvain JOANNON en qualité de Président,

Ci-après dénommée « **le Concessionnaire** »,

D'une part,

ET :

MOBILINK, SARL unipersonnelle, au capital de 40.000 euros, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Aix En Provence sous le numéro 379 906 563, et dont le siège social est Chemin du Viaduc 13090 Aix-en-Provence

Représentée par Guylaine MINGOT, en qualité de Directrice, dûment habilité par un pouvoir de Sylvain JOANNON, Président,

Ci-après dénommé « **le Sous-traitant** ».

D'autre part,

Ensemble dénommées « **les Parties** »,

IL EST PREALABLEMENT EXPOSE CE QUI SUIIT :

La société **TRANSDEV ALPILLES BERRE MEDITERRANEE** est Concessionnaire de l'exploitation du réseau urbain de transport public « la Métropole Mobilité » : Libébus, Réseau des bus de l'Etang étendu a trois communes de la côte bleue (Carry-le-Rouet, Sausset-Les-Pins et Châteauneuf-Les-Martigues) de la Métropole Aix - Marseille - Provence (l' « Autorité organisatrice ») dans le cadre d'une Concession de Service Public en date du 8 avril 2021 (ci-après la « Concession »).

C'est dans ce contexte que les Parties se sont rapprochées, en vue d'envisager la passation d'un contrat de sous-traitance.

Au cours de cette phase précontractuelle, elles ont mené librement et de bonne foi leurs négociations, tout en respectant l'obligation d'information prévue à l'article 1112-1 du Code civil.

CECI EXPOSE, IL EST CONVENU CE QUI SUIIT :

Article 1 - OBJET DU CONTRAT



Le présent contrat a pour objet de fixer les conditions d'exécution et de rémunération des missions connexes au transport de voyageurs (exploitation de gares routières et P+R, gestion de boutiques) effectués par le Sous-traitant pour le Concessionnaire et définis à l'Article 2 - ci-après.

À ce titre, le Sous-traitant reconnaît être pleinement informé des conditions d'exécution fixées par l'Autorité organisatrice dans la Concession.

En conséquence, le Sous-traitant déclare les accepter sans réserve. Il tient compte des objectifs fixés par l'Autorité organisatrice pour tout ce qui relève de l'exécution des services sous-traités et notamment la qualité du service. A cet effet, une copie du contrat de concession de service public est fournie en annexe du présent contrat (Annexe 2).

Le Concessionnaire s'interdit de s'immiscer dans la gestion normale et courante des services confiés au Sous-traitant par le présent contrat. Cette disposition ne préjuge en rien de la faculté qu'a le Concessionnaire de demander au Sous-traitant toute information qui serait nécessaire à la bonne exécution de la Concession de service public et de transmettre ces informations à l'Autorité organisatrice.

De la même façon, le Sous-traitant s'interdit toute négociation directe et toute communication, ayant trait au présent contrat, sans accord préalable du Concessionnaire.

Le Concessionnaire atteste avoir transmis à l'Autorité organisatrice :

- L'identité du Sous-traitant (nom, raison sociale, siège social) ;
- La copie du projet de contrat de sous-traitance et de ses annexes.

Les Parties reconnaissent que le présent contrat a été établi de façon à ce que l'ensemble des obligations du Concessionnaire au titre de la Concession pour ce qui concerne l'exploitation des services dont le détail est fixé en Annexe 1 soient confiées au Sous-traitant au titre du présent contrat.

En conséquence, conformément aux stipulations du présent contrat et sauf exception dûment stipulée par ce dernier, le Sous-traitant exécute avec diligence toutes les obligations du Concessionnaire et assume tous les risques mis à sa charge relatifs à l'exécution des services objets du présent contrat, de manière à permettre au Concessionnaire de remplir ses propres obligations vis-à-vis de l'Autorité organisatrice notamment dans des délais et conditions de qualité et de sécurité conformes à ceux auxquels le Concessionnaire s'est obligé au titre de la Concession.

Le Concessionnaire reste néanmoins entièrement responsable envers l'Autorité organisatrice de la réalisation des services qu'il a décidé de confier au Sous-traitant par le présent contrat.

Article 2 - CONSISTANCE DES SERVICES SOUS-TRAITÉS

2.1 Consistance initiale

Le Concessionnaire confie au Sous-traitant l'exécution des services suivants sur son périmètre :

- exploitation et gardiennage des parkings-relais et des pôles d'échanges ;
- gestion des relations avec les usagers ;
- mise en œuvre de la stratégie commerciale ;
- diffusion des supports de communication pour l'information voyageurs ;
- vente des titres de transport ;
- exploitation des outils informatiques du système d'information transport et des DAT (niveau 1) ;
- mise en œuvre et suivi de la démarche Qualité Sécurité Environnement.

Le descriptif et les modalités techniques d'exécution des services faisant l'objet de la présente sous-traitance sont définis en Annexe 1 au présent contrat.

2.2 Modifications

La consistance et les modalités d'exploitation des services confiés au Sous-traitant sont modifiées dans les hypothèses et selon les conditions ci-après énoncées :

- En cas de modification découlant de décisions de l'Autorité organisatrice, le Concessionnaire en informe le Sous-traitant par tout moyen écrit (courriel, courrier). Le Sous-traitant est tenu de s'y conformer.
- En cas de modification à l'initiative du Concessionnaire. Les conditions économiques et techniques pourront être ajustées le cas échéant, en accord avec le sous-traitant.
- Les Parties peuvent proposer des modifications aux modalités d'exécution des prestations définies par le présent contrat, dont les conditions notamment financières et les modalités de mise en œuvre feront l'objet d'un commun accord des Parties par écrit.

Toutes les modifications pérennes donneront lieu à la conclusion d'un avenant afin de tirer les conséquences notamment financières sur le présent contrat.

Article 3 - DUREE

Le présent contrat est conclu à compter de la signature des Parties pour une période ne pouvant excéder la date de fin normale de la Concession.

L'expiration du présent contrat à l'issue de sa période de validité ou par résiliation anticipée, n'ouvre droit à aucune indemnité pour le Sous-traitant.

Le présent contrat pourra être résilié par anticipation dans les conditions définies à l'Article 15 - du présent contrat.

Article 4 - SOUS-TRAITANCE – CESSION

4.1 Sous-traitance

Aucune sous-traitance des prestations définies au présent contrat n'est autorisée, à l'exception des prestations suivantes :

- Nettoyage et entretien des locaux et des équipements de la gare routière, P+R et des espaces verts ;
- Gardiennage.

4.2 Cession

La cession du présent contrat est interdite. En cas d'incapacité du Sous-traitant à réaliser la prestation décrite au présent contrat, les dispositions de l'Article 15 - s'appliquent automatiquement.

Article 5 - DROITS ET OBLIGATIONS DU CONCESSIONNAIRE

5.1 Suivi du contrat de sous-traitance

Le Concessionnaire s'engage à informer et à associer le Sous-traitant à toute décision ou question relative aux conditions d'exécution des prestations sous-traitées.

En conséquence, le Concessionnaire et le Sous-traitant se rencontreront périodiquement, et en tout état de cause toutes les fois que la bonne exécution du présent contrat le justifie.

Chacune des Parties pourra désigner toute personne susceptible d'apporter la compétence nécessaire.

AT

5.2 Contrôle du Sous-traitant

Le Concessionnaire peut exercer à tout moment les contrôles qu'il jugera utile ou qui seront jugés utiles par le Client principal sur l'exécution des services par le Sous-traitant.

Ces contrôles portent sur le respect des clauses du présent contrat et tout particulièrement sur :

- L'exploitation et le gardiennage des P+R, des Pôles d'échanges et boutiques.

A cet effet, des agents expressément habilités par le Concessionnaire peuvent effectuer des contrôles sur pièces et sur place, de l'activité du Sous-traitant. Ils peuvent se faire présenter toutes pièces nécessaires à leur vérification, afin de s'assurer que le service est exploité dans les conditions prévues au présent contrat et que les intérêts contractuels du Concessionnaire sont sauvegardés.

Les agents habilités du Concessionnaire peuvent visiter l'ensemble des installations, équipements et matériels utilisés par le Sous-traitant pour vérifier leur état ainsi que le respect par le Sous-traitant des normes d'hygiène et de sécurité.

Les éventuelles observations sur les fautes et manquements seront portées, par écrit, à la connaissance du Sous-traitant qui disposera alors d'un délai de 15 jours ouvrés pour apporter également par écrit toutes explications sur les faits reprochés, et avec le cas échéant des propositions de mesures correctives.

5.3 Obligation d'information à l'égard du Sous-traitant

Le Concessionnaire s'engage à fournir en temps utiles au Sous-traitant ou à son représentant toutes directives, consignes etc. prises par l'Autorité organisatrice et portant sur les services sous-traités.

5.4 Obligations concernant les données à caractère personnel appartenant au donneur d'ordre

- Sécurité des données

Le Sous-traitant assurera la qualité et la sécurité physique des données du Donneur d'ordre, notamment nominatives, transmises par le Donneur d'ordre. Le Sous-traitant effectuera des sauvegardes de ces données informatisées jusqu'à ce qu'elles soient traitées, puis procédera à leur archivage et destruction dans les délais réglementairement prévus.

Il veillera également à ce que les fichiers contenant des données du Donneur d'ordre ne puissent être confondus avec des fichiers et/ou données appartenant à ses autres clients.

- Propriété des données

Le Sous-traitant reconnaît que les données communiquées par le Donneur d'ordre et relatives à la clientèle du réseau de l'Autorité organisatrice sont la propriété exclusive de cette dernière et s'interdit par conséquent d'engager toute prospection commerciale et plus généralement toute communication directe ou indirecte auprès de cette clientèle.

- Déclarations CNIL

Le Sous-traitant s'interdit de communiquer ces données (propriété de l'Autorité organisatrice) à des tiers ou partenaires, sauf si cela s'avère indispensable pour la bonne exécution des Prestations et sous réserve dans ce cas d'une information préalable du Donneur d'ordre permettant à ce dernier, le cas échéant, de vérifier avec l'Autorité organisatrice le caractère indispensable d'une telle communication.

Les obligations détaillées des Parties en matière de protection des données personnelles sont exposées en Annexe 6 et pourront faire l'objet d'une mise à jour en fonction des modalités de

traitement des données personnelles décidées conjointement entre l'Autorité organisatrice et le Concessionnaire.

Article 6 - DROITS ET OBLIGATIONS DU SOUS-TRAITANT

6.1 Principes généraux

Conformément à l'Article 1^{er} du présent contrat, le Sous-traitant s'engage à faire siennes l'ensemble des obligations souscrites par le Concessionnaire à l'égard de l'Autorité organisatrice.

6.2 Continuité du service public

Le Sous-traitant est tenu d'assurer la continuité des services, quelles que soient les circonstances, sauf en cas de force majeure.

6.3 Obligation d'information du Concessionnaire sur les dysfonctionnements

Le Sous-traitant s'engage à informer par tout moyen le Concessionnaire, de tout dysfonctionnement de son fait ou non. Les modalités d'informations sur les dysfonctionnements sont précisées en Annexe 1.

6.4 Sécurité

Le Sous-traitant s'engage à réaliser ses missions conformément aux dispositions réglementaires et législatives en vigueur.

6.5 Régime du personnel

L'exploitation des services visés par le présent contrat est assurée exclusivement par du personnel engagé par le Sous-traitant et sous la subordination de ce dernier, à l'exception de certains services sous-traités. Le Sous-traitant fait donc son affaire de tout ce qui concerne l'exécution des contrats de travail passés avec son personnel.

Le Sous-traitant emploie le personnel nécessaire au fonctionnement des services qui lui sont confiés, en nombre et en qualification conformes aux dispositions réglementaires ou conventionnelles applicables.

Le Sous-traitant s'engage à procéder à la formation de ses agents suivant la réglementation en vigueur. Notamment, le Sous-traitant s'engage à mener une véritable politique de formation de son personnel et à communiquer au Concessionnaire les interventions menées en la matière conformément à l'Annexe 1.

Le Sous-traitant s'engage également à se conformer aux règles issues du Code du Travail, et le cas échéant, aux règles issues de la convention collective applicable.

6.6 Qualité

Le Sous-traitant est soumis aux mêmes objectifs de qualité (ponctualité, propreté, informations voyageurs, accueil, etc.) sur lesquels s'est engagé contractuellement le Concessionnaire conformément aux exigences de l'Autorité délégante. Ces objectifs de qualité adaptés au périmètre sous-traité sont précisés en Annexe 1.

6.7 Obligation de confidentialité

Le Sous-traitant s'engage pendant la durée du Contrat et pendant cinq ans à compter de son expiration ou de sa résiliation pour quelque cause que ce soit, à conserver le caractère confidentiel de

dans le cadre des Prestations et à ne pas divulguer directement ou indirectement ces informations à tout tiers ou à toutes personnes autres que les membres de son personnel ayant à en connaître, à les protéger et les garder strictement confidentielles, à ne les utiliser que pour les besoins de l'exécution du Contrat et à ne pas les copier, reproduire, dupliquer totalement ou partiellement lorsque de telles copies, reproductions ou duplications n'ont pas été autorisées par le Donneur d'ordre et ce, de manière spécifique et par écrit.

Ainsi, le Sous-traitant prendra toutes les dispositions requises auprès de son personnel afin de conserver auxdites informations leur caractère confidentiel.

L'existence du Contrat et son contenu seront gardés strictement confidentiels de la même manière que ci-dessus et le Sous-traitant ne pourra en faire référence qu'avec l'accord préalable et écrit du Donneur d'ordre.

Article 7 - MOYENS MIS A DISPOSITION PAR LE CONCESSIONNAIRE

Pour la réalisation du service public concédé, l'Autorité organisatrice met à disposition du Concessionnaire certains biens immobiliers, dont notamment des P+R ou boutiques.

Dans le cadre des missions ainsi sous-traitées, le Concessionnaire autorise le Sous-traitant à occuper certains desdits biens immobiliers appartenant à l'Autorité organisatrice, ainsi listés en Annexe 4.

Le Concessionnaire met également à disposition du Concessionnaire d'autres biens qualifiés de biens de retour au titre de l'article 25 de la Concession.

L'inventaire de ces biens, et leur état, sont listés à l'Annexe 4.

Article 8 - REGIME FINANCIER

8.1 Tarification et recettes

La tarification est jointe en Annexe 2.

Le Concessionnaire a mandat de l'Autorité organisatrice pour collecter au nom et pour le compte de l'Autorité organisatrice les recettes commerciales issues de la vente des titres.

A ce titre, le Concessionnaire autorise le Sous-traitant à collecter une part desdites recettes commerciales qui s'engage à reverser les recettes du mois m sur un compte bancaire dédié ouvert par le Concessionnaire (agissant au nom et pour le compte de l'Autorité organisatrice) au plus tard le 10 du mois m+1.

8.2 Charges d'exploitation

Le Sous-traitant supporte toutes les charges relatives à l'exécution des services qui lui sont confiés par le présent contrat.

8.3 Rémunération du Sous-traitant

Pour l'exécution des services, la rémunération du Sous-traitant est fixée à :

	2021	2022	2023	2024	2025
Rémunération HT (€ 2020)	269 139€	956 238€	961 359€	961 359€	961 359 €

	2026	2027	2028	2029	2030
Rémunération HT (€ 2020)	961 359€	961 359€	961 359€	961 359€	480 680€

La rémunération est versée mensuellement (sur la base d'1/12ème).

8.4 Indexation

La rémunération du Sous-traitant sera indexée selon la formule prévue à l'article 54.1 de la Concession.

8.5 Modalité de facturation

Le Sous-traitant émet mensuellement avant le 10 du mois M+1 une facture correspondant à 1/12 de la rémunération fixée à l'Article 8.3 du présent contrat.

Le Concessionnaire s'engage à régler chaque facture à 30 jours fin de mois, le 15 à compter de sa réception.

8.6 Fiscalité particulière

Toute évolution de la législation fiscale postérieure à la signature du présent contrat, et notamment celle relative à la TVA, sera traitée par les parties dans le cadre d'un avenant, afin que ces évolutions n'impactent pas l'exécution des obligations respectives inscrites au présent contrat.

Article 9 - DOCUMENTS ET INFORMATIONS A TRANSMETTRE PAR LE SOUS TRAITANT

Le Sous-traitant communique au Concessionnaire les éléments du rapport annuel relatif à l'exploitation des services sous-traités au plus tard le 1^{er} avril de chaque année.

Conformément à l'article 44.5 de la Concession, les données financières relatives aux services sous-traités doivent être équivalentes à celles fournies par le Concessionnaire.

Le Concessionnaire a toute latitude et se réserve tout droit de contrôle sur les documents et comptes rendus fournis par le Sous-traitant.

Toutes les pièces justificatives des éléments de ce rapport sont tenues par le Sous-traitant à la disposition du Concessionnaire dans le cadre de son droit de contrôle (liasse fiscale, balance comptable, outils de comptabilité analytique, méthode d'établissement du compte d'exploitation du rapport annuel).

Le Sous-traitant communique au Concessionnaire les éléments du compte-rendu trimestriel relatif à l'exploitation des services sous-traités avant le 15 du dernier mois de chaque trimestre.

Le contenu de ce compte-rendu à transmettre est précisé en Annexe 5.

En l'absence de transmission des éléments dans le délai imparti, le Concessionnaire se réserve la faculté d'appliquer au Sous-traitant les pénalités prévues à l'Article 13 - du présent contrat.

Par ailleurs, des tableaux de bord mensuels, traduisant sous forme de tableaux et graphiques l'activité sous-traitée, seront produits et transmis au Concessionnaire dans les délais exigés par la Concession. Le contenu minimal des tableaux de bord mensuels est précisé en Annexe 5.

Article 10 - RESPONSABILITE

Dans ses rapports avec le Concessionnaire, le Sous-traitant sera responsable, limitativement à l'objet du présent contrat, de toutes les conséquences dommageables de ses manquements à l'une de ses propres obligations contractuelles au titre présent contrat.

Le Sous-traitant garantit notamment le Concessionnaire contre toute réclamation de l'Autorité organisatrice ou recours des tiers et des usagers, ou toute condamnation quelconque à leur verser des dommages-intérêts ou toute autre somme reposant sur un manquement du Sous-traitant à l'une de ses obligations contractuelles définies au présent contrat.

Le Sous-traitant est seul responsable des contraventions aux lois et règlements et ne peut exercer aucun recours de quelque nature que ce soit contre le Concessionnaire en cas de condamnation encourue par lui ou son personnel.

Article 11 - ASSURANCES

Le Sous-traitant est tenu de souscrire une police d'assurance de « Responsabilité Civile Exploitation » destinée à couvrir les conséquences pécuniaires des risques découlant de son exploitation.

A tout moment, le Sous-traitant doit être en mesure de fournir au Concessionnaire une attestation de souscription.

Le Sous-traitant transmettra au Concessionnaire sur simple demande de celle-ci, et au plus tard dans les dix (10) jours de la réception d'une demande de l'Autorité organisatrice, une attestation d'assurance comportant :

- La date d'effet de la police ;
- Le montant des garanties et des franchises ;
- L'indication que le Sous-traitant est à jour du paiement de ses primes d'assurance.

Le Sous-traitant s'engage à maintenir en vigueur sa police d'assurance pendant la durée du présent contrat, notamment en cas de prolongation ou de renouvellement du présent contrat.

Tout manquement du Sous-traitant aux obligations inscrites au présent article est passible de l'application par le Concessionnaire d'une pénalité définie à l'Article 13 - du présent contrat.

Article 12 - DEMARCHE QUALITE SECURITE ENVIRONNEMENT

Le Concessionnaire et le Sous-traitant s'engagent conjointement à réaliser les missions qui leur sont confiés dans un souci de maintien constant de la qualité du service rendu, conformément aux exigences fixées aux articles 19 et 20 et aux annexes 26 et 33 de la Concession.

A ce titre, ils s'engagent notamment à développer la coordination de leurs équipes respectives afin de satisfaire aux objectifs de qualité recherchés.

Pour sa part, le Sous-traitant s'engage à suivre l'ensemble des non-conformités / dysfonctionnements issues de la démarche Qualité Sécurité Environnement le concernant, à mettre en place des actions curatives, correctives ou préventives dans un objectif d'amélioration continue et de conformité réglementaire et en informer le concessionnaire.

Article 13 - PENALITES

Toutes les pénalités comme spécifiées à l'annexe 34 de la Concession appliquées par l'Autorité organisatrice au Concessionnaire en application de la Concession, seront automatiquement diffusées en toute transparence au Sous-traitant, lorsqu'elles concernent l'exécution des services sous-traités.

Les pénalités seront appliquées en dehors des cas de force majeure et après enquête contradictoire.

Un suivi des pénalités sera néanmoins réalisé par le concessionnaire et diffusé au sous-traitant et dans le cas de dégradation observée de la qualité de service, des plans d'actions d'améliorations pourront être demandés par écrit en retour.

Article 14 - CONTROLE DU SOUS-TRAITANT

Le Sous-traitant laisse toutes facilités au Concessionnaire pour s'assurer :

- De la bonne exécution du service,
- De la bonne tenue du personnel,
- Des conditions dans lesquelles les clients sont accueillis.

A cette fin, le Concessionnaire se réserve le droit de demander au Sous-traitant toute information qui serait nécessaire au contrôle de la bonne exécution de la Concession et de transmettre ces informations à l'Autorité délégante.

Le Concessionnaire se réserve le droit de réaliser des audits internes sur la base des documents transmis pour vérifier l'efficacité du service réalisé par le sous-traitant en matière de qualité, sécurité, environnement. En cas de non-conformités majeures, le concessionnaire se réserve le droit de demander un plan d'actions d'amélioration détaillés et de transmettre ces informations à l'Autorité délégante.

Article 15 - RESILIATION

16.1 Résiliation de plein droit

Le Concessionnaire se réserve le droit de résilier le présent contrat, immédiatement et sans indemnité, dans les cas suivants :

- En cas de cessation anticipée de la Concession conclue entre l'Autorité organisatrice et le Concessionnaire faisant l'objet de la présente sous-traitance, qu'elle qu'en soit la cause (sauf décision du Délégrant, ou un tiers désigné par lui, de se substituer au Concessionnaire dans l'ensemble des droits et obligations du présent contrat) ;
- En cas de suppression des services sous-traités, quelle qu'en soit la raison ;
- En cas de cessation d'activité d'une des Parties, quelle qu'en soit la raison ;
- En cas de mise en liquidation des biens d'une des Parties, la résiliation intervenant automatiquement dans le mois suivant le jugement ;
- En cas de redressement judiciaire de l'une des Parties, si l'administrateur judiciaire ne demande pas la continuation du présent contrat dans le mois suivant la date de jugement ;
- En cas de retrait, même temporaire, de toute autorisation administrative d'exploitation concernant le Sous-traitant et nécessaire à l'exécution du présent contrat ;
- En cas de radiation du registre des entreprises de transports du Sous-traitant.

La résiliation prend effet à compter du huitième jour franc de sa notification au Sous-traitant, sauf cas de liquidation et redressement judiciaire où la résiliation prend effet au jour de la notification.

16.2 Résiliation pour manquement du Sous-traitant à ses obligations

La résiliation pour faute peut être prononcée par le Concessionnaire après mise en demeure non suivie d'effet dans le délai imparti, en cas d'inobservation grave et/ou répétée, par le Sous-traitant, des clauses du présent contrat.

La résiliation pour faute prend effet à la date fixée par le Concessionnaire dans sa notification de résiliation.

Constitue notamment un manquement grave de nature à justifier la résiliation du présent contrat la survenance de l'un des événements suivants :

- La violation répétée par le Sous-traitant des obligations qu'il tient du présent contrat ;
- L'interruption durable et/ou de manière répétée, sans autorisation, des prestations confiées au Sous-traitant ;
- Tout manquement ou série de manquements du Sous-traitant compromettant ou susceptible de compromettre l'exécution par le Concessionnaire de ses obligations au titre de la délégation de service public ;
- En cas de fraudes ou malversations.

La résiliation prononcée pour les causes énoncées à cet article n'ouvre aucun droit à indemnisation pour le Sous-traitant.

16.3 Résiliation à l'initiative des Parties

Les Parties peuvent décider de résilier le présent contrat d'un commun accord, en respectant un délai de préavis d'au moins trois (3) mois.

16.4 Conséquences financières de la résiliation

En cas de résiliation du présent contrat à la suite de la résiliation de la Concession pour motif d'intérêt général, celles-ci arrêteront, d'un commun accord, au vu des sommes versées par l'Autorité organisatrice, les sommes qui leur reviennent en compensation du préjudice subi.

Article 16 - INTUITU PERSONAE

Les Parties rappellent que le présent contrat de sous-traitance est régi par *l'intuitu personae*.

En conséquence, le Sous-traitant n'est pas autorisé à transférer tout ou partie des droits et obligations qui découlent pour lui du présent contrat, sans l'autorisation préalable et écrite du Concessionnaire.

Article 17 - REGLEMENT DES DIFFERENDS

Les Parties s'efforcent de résoudre à l'amiable dans les meilleurs délais tout différend se rapportant à l'interprétation ou à l'exécution du contrat.

Si dans un délai raisonnable, les Parties ne sont pas parvenues à un règlement amiable de leur différend, la Partie la plus diligente saisit le Tribunal territorialement compétent.

Article 18 - NOTIFICATIONS – MISES EN DEMEURE

Toute notification ou mise en demeure faite entre les Parties au titre du présent contrat est faite par lettre recommandée avec accusé de réception.

A cet effet, les Parties font élection de domicile en leur siège social respectif.

Article 19 - LISTE DES ANNEXES

Les annexes, dont la liste suit, ont valeur contractuelle :

Annexe 1 : Consistance des services sous-traités

Annexe 2 : Version originale du contrat de Délégation de Service Public

Annexe 3 : documents à remettre par le sous-traitant



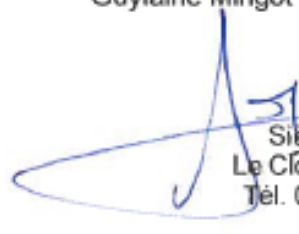
Annexe 4 : Inventaire des biens
Annexe 5 : Informations du Concessionnaire
Annexe 6 : Protection des données personnelles

Fait à Aix-en-Provence, le 5 juillet 2021,

Le Concessionnaire
Sylvain JOANNON

 **TRANSDEV ALPILLES BERRE MEDITERRANEE**
5 Voie du Portugal - 13127 Vitrolles
SAS au capital de 500.000 €
RCS Aix-en-Provence 892 115 527

Le Sous-traitant
Guylaine Mingot

 **MOBILINK**
SARL au capital de 40 000€
Siège social : 509, chemin du Viaduc
Le Clos Piervil-13090 AIX-EN-PROVENCE
Tél. 04 42 93 36 36 - Fax. 04 42 38 30 53
RCS Aix en Pce 379 906 563

Annexe 10 : Annexe financière

- Bilan
- Compte de résultats 2023
 - Immobilisations 2023
 - Amortissements 2023
 - Résultat fiscal
- Rapport du Commissaire aux Comptes
 - Bilan 2023 des investissements

Formulaire obligatoire (article 13 A
du Code général des impôts)

Désignation de l'entreprise : TRANSDEV ALPILLES BERRE MEDITERRANEE		Durée de l'exercice exprimée en nombre de mois*				
Adresse de l'entreprise : 0005 Voie du Portugal 13127 VITROLLES		Durée de l'exercice précédent*				
Numéro SIRET* 8 9 2 1 2 5 5 2 7 0 0 0 3 6		Néant ☐ *				
		Exercice N clos le, 31/12/2023				
		Brut 1	Amortissements, provisions 2	Net 3		
Capital souscrit non appelé (I)		AA				
ACTIF IMMOBILISÉ*	IMMOBILISATIONS INCORPORELLES	Frais d'établissement *	AB	AC		
		Frais de développement *	CX	CQ		
		Concessions, brevets et droits similaires	AF	AG		
		Fonds commercial (1)	AH	AI		
		Autres immobilisations incorporelles	AJ	AK	150 217	
		339 991				
	Avances et acomptes sur immobilisations incorporelles	AL	AM	317 659	317 659	
	IMMOBILISATIONS CORPORELLES	Terrains	AN	AO		
		Constructions	AP	AQ	151 520	786 332
		Installations techniques, matériel et outillage industriels	AR	AS	274 006	867 703
		Autres immobilisations corporelles	AT	AU	3 241 790	3 605 465
		Immobilisations en cours	AV	AW	42 909	42 909
		Avances et acomptes	AX	AY	2 732 266	2 732 266
	IMMOBILISATIONS FINANCIERES (2)	Participations évaluées selon la méthode de mise en équivalence	CS	CT		
		Autres participations	CU	CV	950 000	950 000
		Créances rattachées à des participations	BB	BC		
		Autres titres immobilisés	BD	BE		
		Prêts	BF	BG		
		Autres immobilisations financières*	BH	BI	1 423	1 423
TOTAL (II)		BJ	BK	3 817 533	9 643 748	
ACTIF CIRCULANT	STOCKS *	Matières premières, approvisionnements	BL	BM	134 039	134 039
		En cours de production de biens	BN	BO		
		En cours de production de services	BP	BQ		
		Produits intermédiaires et finis	BR	BS		
		Marchandises	BT	BU		
	CRÉANCES	Avances et acomptes versés sur commandes	BV	BW		
		Clients et comptes rattachés (3)*	BX	BY	14 376 776	14 376 776
		Autres créances (3)	BZ	CA	2 255 015	2 255 015
	DIVERS	Capital souscrit et appelé, non versé	CB	CC		
		Valeurs mobilières de placement (dont actions propres :)	CD	CE		
Disponibilités		CF	CG	1 825 803	1 825 803	
Charges constatées d'avance (3)*		CH	CI	29 220	29 220	
TOTAL (III)		CJ	CK	18 620 853	18 620 853	
Comptes de régularisation	Frais d'émission d'emprunt à étaler (IV)	CW				
	Primes de remboursement des obligations (V)	CM				
	Ecart de conversion actif* (VI)	CN				
	TOTAL GÉNÉRAL (I à VI)	CO	IA	3 817 533	28 264 601	
	Renvois : (1) Dont droit au bail :		(2) Part à exciter d'un ou des immobilisations financières nettes : CP	(3) Part à plus d'un an : CR		
Clause de réserve de propriété : *		Immobilisations :	Stocks :	Créances :		

* Des explications concernant cette rubrique sont données dans la notice n° 2032

Cegid Group

Formulaire obligatoire (article 15 A
du Code général des impôts)

Désignation de l'entreprise TRANSDÉV ALPILLES BERRÉ MEDITERRANÉE		Néant ☐ *		
		Exercice N		
CAPITAUX PROPRES	Capital social ou individuel (1)* (Dont versé : 588 000 ...)	DA	588 000	
	Primes d'émission, de fusion, d'apport, ...	DB		
	Ecart de réévaluation (2)* (dont écart d'équivalence EK)	DC		
	Réserve légale (3)	DD		
	Réserves statutaires ou contractuelles	DE		
	Réserves réglementées (3)* (Dont réserve spéciale des provisions pour fluctuation des cours B1)	DF		
	Autres réserves (Dont réserve relative à l'achat d'œuvres originales d'artistes vivants* EJ)	DG		
	Report à nouveau	DH	-23 265	
	RÉSULTAT DE L'EXERCICE (bénéfice ou perte)	DI	-1 854 475	
	Subventions d'investissement	DJ		
	Provisions réglementées *	DK	109 551	
	TOTAL (I)	DL	-1 180 189	
	Autres fonds propres	Produit des émissions de titres participatifs	DM	
		Avances conditionnées	DN	
TOTAL (II)		DO		
Provisions pour risques et charges	Provisions pour risques	DP	79 881	
	Provisions pour charges	DQ	475 795	
	TOTAL (III)	DR	555 676	
DETTES (4)	Emprunts obligataires convertibles	DS		
	Autres emprunts obligataires	DT		
	Emprunts et dettes auprès des établissements de crédit (5)	DU	2 603	
	Emprunts et dettes financières divers (Dont emprunts participatifs EI)	DV		
	Avances et acomptes reçus sur commandes en cours	DW		
	Dettes fournisseurs et comptes rattachés	DX	17 954 796	
	Dettes fiscales et sociales	DY	4 368 557	
	Dettes sur immobilisations et comptes rattachés	DZ	398 197	
	Autres dettes	EA	6 164 960	
	Compte régular.	EB		
	TOTAL (IV)	EC	28 889 113	
	Ecart de conversion passif* (V)	ED		
	TOTAL GÉNÉRAL (I à V)	EE	28 264 601	
RENNVOIS	(1) Écart de réévaluation incorporé au capital	1B		
	(2) Dont { Réserve spéciale de réévaluation (1959) Ecart de réévaluation libre Réserve de réévaluation (1976)	1C		
		1D		
		1E		
	(3) Dont réserve spéciale des plus-values à long terme *	EF		
	(4) Dettes et produits constatés d'avance à moins d'un an	EG	28 889 113	
(5) Dont concours bancaires courants, et soldes créditeurs de banques et CCP	EH			

* Des explications concernant cette rubrique sont données dans la notice n° 2032

3

COMPTE DE RÉSULTAT DE L'EXERCICE (En liste)

DGFIP N° 2052 2024

Formulaire obligatoire (article 53 A
du Code général des impôts)

Désignation de l'entreprise : TRANSDRY ALPILLES BRERE MEDITERRANEE					Néant ☐ *				
		Exercice N							
		France		Exportations et livraisons intracommunautaires	Total				
PRODUITS D'EXPLOITATION	Ventes de marchandises*	FA		FB		FC			
	Production vendue { biens * services *	FD		FE		FF			
		FG	45 330 390	FH		FI	45 330 390		
	Chiffres d'affaires nets *	FJ	45 330 390	FK		FL	45 330 390		
	Production stockée*					FM			
	Production immobilisée*					FN			
	Subventions d'exploitation					FO	143 585		
	Reprises sur amortissements et provisions, transferts de charges* (9)					FP	446 980		
	Autres produits (1) (11)					FQ	295 711		
	Total des produits d'exploitation (2) (I)						FR	46 216 665	
CHARGES D'EXPLOITATION	Achats de marchandises (y compris droits de douane)*						FS		
	Variation de stock (marchandises)*						FT		
	Achats de matières premières et autres approvisionnements (y compris droits de douane)*						FU	316 159	
	Variation de stock (matières premières et approvisionnements)*						FV	1 484	
	Autres achats et charges externes (3) (6 bis)*						FW	29 326 186	
	Impôts, taxes et versements assimilés*						FX	664 769	
	Salaires et traitements*						FY	10 560 537	
	Charges sociales (10)						FZ	4 262 728	
	DOTATIONS D'EXPLOITATION	Sur immobilisations { - dotations aux amortissements* (dont amortissement du fonds de commerce (art. 39, 1-2° al.3 du CGI) - dotations aux provisions*	HS				GA	2 023 605	
								GB	
		Sur actif circulant : dotations aux provisions*						GC	
	Pour risques et charges : dotations aux provisions						GD	239 194	
	Autres charges (12)						GE	109 375	
	Total des charges d'exploitation (4) (II)						GF	47 504 038	
1 - RÉSULTAT D'EXPLOITATION (I - II)						GG	-1 287 372		
opérations en commun	Bénéfice attribué ou perte transférée*	(III)				GH	61 106		
	Perte supportée ou bénéfice transféré*	(IV)				GI			
PRODUITS FINANCIERS	Produits financiers de participations (5)						GJ		
	Produits des autres valeurs mobilières et créances de l'actif immobilisé (5)						GK		
	Autres intérêts et produits assimilés (5)						GL		
	Reprises sur provisions et transferts de charges						GM		
	Différences positives de change						GN		
	Produits nets sur cessions de valeurs mobilières de placement						GO		
Total des produits financiers (V)						GP			
CHARGES FINANCIÈRES	Dotations financières aux amortissements et provisions*						GQ		
	Intérêts et charges assimilées (6)						GR	664 029	
	Différences négatives de change						GS		
	Charges nettes sur cessions de valeurs mobilières de placement						GT		
Total des charges financières (VI)						GU	664 029		
2 - RÉSULTAT FINANCIER (V - VI)						GV	-664 029		
3 - RÉSULTAT COURANT AVANT IMPÔTS (I - II + III - IV + V - VI)						GW	-1 890 295		

(RENVOIS : voir tableau n° 2053) * Des explications concernant cette rubrique sont données dans la notice n° 2052.

Cegid Group

Désignation de l'entreprise TRANSDEV ALPILLES BERRE MEDITERRANEENéant ☐ *

		Exercice N		
PRODUITS EXCEPTIONNELS	Produits exceptionnels sur opérations de gestion	HA	44 950	
	Produits exceptionnels sur opérations en capital *	HB	80 415	
	Reprises sur provisions et transferts de charges	HC	54 332	
	Total des produits exceptionnels (7) (VII)	HD	179 697	
CHARGES EXCEPTIONNELLES	Charges exceptionnelles sur opérations de gestion (6 bis)	HE	1 575	
	Charges exceptionnelles sur opérations en capital *	HF	142 302	
	Dotations exceptionnelles aux amortissements et provisions (6 ter)	HG		
	Total des charges exceptionnelles (7) (VIII)	HH	143 877	
4 - RÉSULTAT EXCEPTIONNEL (VII - VIII)		II	35 820	
Participation des salariés aux résultats de l'entreprise (IX)		IJ		
Impôts sur les bénéfices * (X)		HK		
TOTAL DES PRODUITS (I + III + V + VII)		HL	46 457 468	
TOTAL DES CHARGES (II + IV + VI + VIII + IX + X)		HM	48 311 943	
5 - BÉNÉFICE OU PERTE (Total des produits - total des charges)		HN	-1 854 475	
REVENUS	(1) Dont produits nets partiels sur opérations à long terme	HO		
	(2) Dont	produits de locations immobilières	HY	
		produits d'exploitation afférents à des exercices antérieurs (à détailler au (8) ci-dessous)	IG	
	(3) Dont	- Crédit-bail mobilier *	HP	5 682 390
		- Crédit-bail immobilier	HQ	
	(4) Dont charges d'exploitation afférentes à des exercices antérieurs (à détailler au (8) ci-dessous)	IH		
	(5) Dont produits concernant les entreprises liées	IJ		
	(6) Dont intérêts concernant les entreprises liées	IK		
	(6bis) Dont dons faits aux organismes d'intérêt général (art.238 bis du C.G.I.)	IX		
	(6ter) Dont amortissements des souscriptions dans des PME innovantes (art. 217 octies)		RC	
		Dont amortissements exceptionnel de 25% des constructions nouvelles (art. 39 quinquies D)	RD	
	(9) Dont transferts de charges	A1	258 796	
	(10) Dont cotisations personnelles de l'exploitant (13)	A2		
	(Dont montant des cotisations sociales obligatoires hors CSG-CRDS) A5			
	(11) Dont redevances pour concessions de brevets, de licences (produits)	A3		
	(12) Dont redevances pour concessions de brevets, de licences (charges)	A4		
	(13) Dont primes et cotisations complémentaires personnelles :	facultatifs A6	obligatoires A9	
		Dont cotisations facultatives Madelin A7	Dont cotisations facultatives aux nouveaux plans d'épargne retraite A8	
	(7) joindre en annexe : Détail des produits et charges exceptionnels (Si le nombre de lignes est insuffisant, reproduire le cadre (7) et le	Exercice N		
		Charges exceptionnelles	Produits exceptionnels	
Ecart recettes			44 950	
Cession Matériel de transport		102 408	80 415	
Solde comptes sociaux		41 393		
Amendes et pénalités		75		
Reprises sur amortissements dérogatoires			54 332	
(8) Détail des produits et charges sur exercices antérieurs :	Exercice N			
	Charges antérieures		Produits antérieurs	

* Des explications concernant cette rubrique sont données dans la notice n° 2032.

1^{er} EXEMPLAIRE DESTINÉ À L'ADMINISTRATION

Cegid Group

Formulaire obligatoire (article 33 A
du Code général des impôts)

Désignation de l'entreprise TRANSDEV ALPILLES BERRE MEDITERRANEE										Néant ☐ *			
CADRE A		IMMOBILISATIONS				Valeur brute des immobilisations au début de l'exercice		Augmentations					
						1		2		3			
						Consolidation à une évaluation pratiquée au cours de l'exercice ou résultat d'une mise en équivalence		Acquisitions, créations, apports et virements de poste à poste					
INCORP.	Frais d'établissement et de développement				TOTAL I	CZ		D8		D9			
	Autres postes d'immobilisations incorporelles				TOTAL II	KD	574 775	KE		KF	233 092		
CORPORELLES	Terrains					KG		KE		KI			
	Constructions	Sur sol propre	Dont Composants	L9		KJ			KK		KL		
		Sur sol d'autrui	Dont Composants	M1		KM	534 363		KN		KO	403 489	
		Installations générales, agencements et aménagements des constructions *		Dont Composants	M2		KP			KQ		KR	
	Installations techniques, matériel et outillage industriels			Dont Composants	M3		KS	1 141 658		KT		KU	52
	Autres immobilisations corporelles	Installations générales, agencements, aménagements divers *				KV	40 130		KW		KX	0	
		Matériel de transport *				KY	6 111 760		KZ		LA	459 263	
		Matériel de bureau et mobilier informatique				LB	343 897		LC		LD	36 804	
		Emballages récupérables et divers *				LE			LF		LG		
	Immobilisations corporelles en cours					LH	192 596		LI		LJ	-149 687	
	Avances et acomptes					LK	424 999		LL		LM	2 307 286	
	TOTAL III					LN	8 789 404		LO		LP	3 057 187	
	FINANCIERES	Participations évaluées par mise en équivalence					MG			MM		MT	
		Autres participations					MU			MY		MW	950 000
		Autres titres immobilisés					IP			IR		IS	
Prêts et autres immobilisations financières					IT	1 423		IU		IV	0		
TOTAL IV					LQ	1 423		LR		LS	950 000		
TOTAL GÉNÉRAL (I + II + III + IV)					OG	9 365 602		OH		OJ	4 240 279		
CADRE B		IMMOBILISATIONS				Diminutions		Valeur brute des immobilisations à la fin de l'exercice		Réévaluation légale * ou évaluation par mise en équivalence			
						par virement de poste à poste		par cession à des tiers ou mise sous service ou résultat d'une mise en équivalence		Valeur d'origine des immobilisations en fin d'exercice			
						1		2		3			
										4			
INCORP.	Frais d'établissement et de développement				TOTAL I	IN		CO		D0			
	Autres postes d'immobilisations incorporelles				TOTAL II	IO		LV		LW	807 867		
CORPORELLES	Terrains					IP		LX		LY			
	Constructions	Sur sol propre			IQ		MA		MB		MC		
		Sur sol d'autrui			IR		MD		ME	937 852	MF		
		Inst. gales, agencés et am. des constructions			IS		MG		MH		MI		
	Installations techniques, matériel et outillage industriels				IT		MJ		MK	1 141 709	ML		
	Autres immobilisations corporelles	Inst. gales, agencés, aménagements divers			IU		MM		MN	40 130	MO		
		Matériel de transport			IV		MP	144 800	MQ	6 426 424	MR		
		Matériel de bureau et informatique, mobilier			IW		MS		MT	380 701	MU		
		Emballages récupérables et divers *			IX		MV		MW		MX		
	Immobilisations corporelles en cours					MY		MZ		NA	42 909		
	Avances et acomptes					NC		ND		NE	2 732 266		
	TOTAL III					IV		NG	144 800	NH	11 701 991		
	FINANCIERES	Participations évaluées par mise en équivalence					IZ		OU		MT		
		Autres participations					IO		OX		OY	950 000	
		Autres titres immobilisés					II		IB		IC		
Prêts et autres immobilisations financières					I2		IE		IF	1 423			
TOTAL IV					I3		NI		NK	951 423			
TOTAL GÉNÉRAL (I + II + III + IV)					I4		OK	144 800	OL	13 481 281			

* Des explications concernant cette rubrique sont données dans la notice n° 2032

Formulaire obligatoire (article 13 A
du Code général des impôts)Désignation de l'entreprise **TRANSDEV ALPILLES MERRE MEDITERRANEE**Néant ☐ *

CADRE A		SITUATIONS ET MOUVEMENTS DE L'EXERCICE DES AMORTISSEMENTS TECHNIQUES (OU VENANT EN DIMINUTION DE L'ACTIF) *				
IMMOBILISATIONS AMORTISSABLES		Montant des amortissements au début de l'exercice	Augmentations : dotations de l'exercice	Diminutions : amortissements afférents aux éléments sortis de l'actif et reprises	Montant des amortissements à la fin de l'exercice	
Frais d'établissement et de développement		CY	EL	EM	EN	
Fonds commercial		RE	RF	RI	RJ	
Autres immobilisations incorporelles		PE 62 086	PF 88 131	PG	PH 150 217	
TOTAL I		RK 62 086	RM 88 131	RN	RO 150 217	
Terrains		FI	FJ	PK	PL	
Constructions	Sur sol propre	PM	PN	PO	PQ	
	Sur sol d'autrui	PR 41 517	PS 110 004	PT	PU 151 520	
	Inst. générales, agencements, aménagement des constructions	PV	PW	PX	PY	
Installations techniques, matériel et outillage industriels		PZ 137 599	QA 136 407	QB	QC 274 006	
Autres immobilisations corporelles	Inst. générales, agencements, aménagement divers	QD 6 966	QE 4 971	QF	QG 11 937	
	Matériel de transport	QH 1 501 117	QI 1 587 530	QJ 42 192	QK 3 046 455	
	Matériel de bureau et informatique, mobilier	QL 86 835	QM 96 562	QN	QO 183 398	
	Emballages récupérables et divers	QP	QR	QS	QT	
	TOTAL II	QU 1 774 034	QV 1 935 474	QW 42 192	QX 3 667 316	
TOTAL GÉNÉRAL (I + II)		ØN 1 836 119	ØP 2 023 605	ØQ 42 192	ØR 3 817 533	

CADRE B		VENTILATION DES MOUVEMENTS AFFECTANT LA PROVISION POUR AMORTISSEMENTS DÉROGATOIRES					
Immobilisations amortissables	DOTATIONS			REPRISES			Mouvement net des amortissements à la fin de l'exercice
	Colonne 1 Différentiel de durée et autres	Colonne 2 Mode dégressif	Colonne 3 Amortissement fiscal exceptionnel	Colonne 4 Différentiel de durée et autres	Colonne 5 Mode dégressif	Colonne 6 Amortissement fiscal exceptionnel	
Frais d'établissement	M9	N1	N2	N3	N4	N5	N6
Fonds commercial	RP	RQ	RR	RS	RT	RU	RV
Autres immob. incorporelles	N7	N8	P6	P7	P8	P9	Q1
TOTAL I	RW	RX	RY	RZ	SB	SC	SD
Terrains	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8
Constructions	Sur sol propre	R1	R2	R3	R4	R5	R6
	Sur sol d'autrui	R7	R8	R9	S1	S2	S3
	Ins. gales, agenc. et am. des const.	S5	S6	S7	S8	S9	T1
Inst. techniques mat. et outillage	T3	T4	T5	T6	T7	T8	T9
Autres immobilisations corporelles	Inst. gales, agenc. am. divers	U1	U2	U3	U4	U5	U6
	Matériel de transport	U8	U9	V1	V2	V3	V4
	Mat. bureau et inform. mobilier	V6	V7	V8	V9	W1	W2
	Emballages récup. et divers	W4	W5	W6	W7	W8	W9
TOTAL II	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8
Frais d'acquisition de titres de participation	NI				NM		
TOTAL III							NO
Total général (I+II+III)	NP	NQ	NR	NS	NT	NU	NV
Total général non ventilé (NP+NQ+NR)	NW	Total général non ventilé (NS+NT+NU)		NY	Total général non ventilé (NW-NY)		NZ

CADRE C		MOUVEMENTS DE L'EXERCICE AFFECTANT LES CHARGES RÉPARTIES SUR PLUSIEURS EXERCICES*			
		Montant net au début de l'exercice	Augmentations	Dotations de l'exercice aux amortissements	Montant net à la fin de l'exercice
Frais d'émission d'emprunt à étaler				ZS	ZS
Primes de remboursement des obligations				SP	SR

* Des explications concernant cette rubrique sont données dans la notice n° 2032

1^{er} EXEMPLAIRE DESTINÉ À L'ADMINISTRATION

Cegid Group

Désignation de l'entreprise : TRANSEV ALPILLES BERRE MEDITERRANEE		Néant ☐		Exercice N, clos le : 31/12/2023		
I. RÉINTÉGRATIONS				BÉNÉFICE COMPTABLE DE L'EXERCICE		
Charges non admises en déduction du résultat fiscal	Rémunération du travail de l'exploitant ou des associés (entreprises à l'IR)			WA		
				WB	0	
	Avantages personnels non déductibles* (sauf amortissements à porter ligne ci-dessous)	WD		Amortissements excédentaires (art. 39-4 du C.G.I.) et autres amortissements non déductibles	WE	5 787
	Autres charges et dépenses somptuaires (art. 39-4 du C.G.I.)	WF		Taxe sur les véhicules des sociétés (entreprises à l'IS)	WG	5 787
	Fraction des loyers à réintégrer dans le cadre d'un crédit bail immobilier et de levée d'option	RA		Part des loyers dispensée de réintégration (art. 239 sexies D)	RB	
	Provisions et charges à payer non déductibles (cf. tableau 2058-B, cadre III)	WI	294 006	Charges à payer liées à des états et territoires non coopératifs non déductibles (cf. 2067-BIS)	XX	294 081
	Amendes et pénalités	WJ	75	Charges financières (art. 39-1-3* et 212 bis) *	XZ	0
	Réintégrations prévues à l'article 155 du CGI*			XY		
	Impôt sur les sociétés (cf. page 9 de la notice 2032)			IF		
	Quote-part : Bénéfices réalisés par une société de personnes ou un GIE			WL		
Résultats bénéficiaires visés à l'article 209 B du CGI			LJ			
Régimes d'imposition particuliers et impositions différées	Moins-values nettes à long terme			- imposées au taux de 15 % ou de 19 % (12,8 % pour les entreprises soumises à l'impôt sur le revenu) - imposées au taux de 0 %		
	Fraction imposable des plus-values réalisées au cours d'exercices antérieurs*			- Plus-values nettes à court terme - Plus-values soumises au régime des fusions		
	Écarts de valeurs liquidatives sur OPC* (entreprises à l'IS)					
	Réintégrations diverses à détailler sur feuillet séparé DONT *			Intérêts excédentaires (art. 39-1-3 et 212 du C.G.I.) SU Zones d'entreprises* (activité exonérée) SW Quote-part de 12 % des plus-values à taux zéro MR		
Réintégration des charges affectées aux activités éligibles au régime de la taxation au tonnage				YI		
Résultat fiscal afférent à l'activité relevant du régime optionnel de taxation au tonnage				YJ		
				TOTAL I	WR 299 868	
II. DÉDUCTIONS				PERTE COMPTABLE DE L'EXERCICE		
Quote-part dans les pertes subies par une société de personnes ou un G.I.E. *				WT		
Provisions et charges à payer non déductibles, antérieurement taxées, et réintégrées dans les résultats comptables de l'exercice (cf. tableau 2058-B, cadre III)				WU	195 121	
Régimes d'imposition particuliers et impositions différées	Plus-values nettes à long terme			- imposées au taux de 15 % (12,8 % pour les entreprises soumises à l'impôt sur le revenu) - imposées au taux de 0 % - imposées au taux de 19 % - imputées sur les moins-values nettes à long terme antérieures - imputées sur les déficits antérieurs		
	Autres plus-values imposées au taux de 19 %					
	Fraction des plus-values nettes à court terme de l'exercice dont l'imposition est différée*					
	Régime des sociétés mères et des filiales * (Quote-part des frais et charges restant imposable à			2A		
	Produit net des actions et parts d'intérêts : (déduire des produits nets de participation					
	Produits de participations inéligibles au régime des sociétés mères déductibles à hauteur de 99 % (art. 223 B du CGI)			ZX		
	Dédution autorisée au titre des investissements réalisés dans les collectivités d'Outre-mer*.			ZY		
	Majoration d'amortissement*			XD		
	Reprise d'entreprises en difficulté (44 sections)			K9		
	Zone franche urbaine - TE (44 sections A)			OV		
Mesures d'incitation	Bassin urbain à dynamiser (art 44 sections)			P2		
	Entreprises nouvelles (44 sections)			L2		
	Sociétés investissant innovativement (art. 2036)			K3		
	Bassin d'emploi à dynamiser (44 sections)			IF		
	Zones de revitalisation rurale (art. 44 sections)			IC		
	Jeunes entreprises innovantes (44 sections A)			L5		
	Zone de restructuration de la défense (44 sections)			PA		
	Zone franche d'activités NG (44 sections)			XC		
	Zone de développement prioritaire (art. 44 sections)			PB		
	Écarts de valeurs liquidatives sur OPC* (entreprises à l'IS)			XS		
Déductions diverses à détailler sur feuillet séparé	Dont déduction exceptionnelle (art. 39 decies)			X9		
	Dont déduction exceptionnelle pour investissement (art 39 decies A)			YA		
	Dont déduction exceptionnelle pour investissement (art 39 decies B)			YB		
	Dont déduction exceptionnelle pour investissement (art 39 decies C)			YC		
	Dont déduction exceptionnelle pour investissement (art 39 decies D)			YD		
	Dont déduction exceptionnelle pour investissement (art 39 decies E)			YE		
Dédution des produits affectés aux activités éligibles au régime de la taxation au tonnage				YI		
III. RÉSULTAT FISCAL				TOTAL II		
Résultat fiscal avant imputation des déficits reportables :				XI	0	
Déficit de l'exercice reporté en arrière (entreprises à l'IS)*				ZL		
Déficits antérieurs imputés sur les résultats de l'exercice (entreprises à l'IS)*				XL		
RÉSULTAT FISCAL BÉNÉFICE (ligne XN) ou DÉFICIT reportable en avant (ligne XO)				XN	2 987 028	

TRANSDEV ALPILLES BERRE MEDITERRANEE

31/12/2023

[illegible]

RÉGIME FISCAL DES GROUPES DE SOCIÉTÉS
Détermination du résultat de la société
comme si elle était imposée séparément

N° 2058 Abis
2024

(À souscrire par chaque société du groupe)

Dénomination de la société : TRANSEV ALPILLES HERRE MEDITERRANEE

N° SIRET : 89212552700036

Adresse du SIE où est déposée la déclaration de résultats :

0000

Exercice du : 01/01/2023 au : 31/12/2023

Niant ☐ *

I - RÉINTÉGRATIONS		Bénéfice comptable de l'exercice (report de la ligne WA du 2058 A)	E 1	
Réintégrations (report des lignes WD à Y3 du 2058 A)			E 2	299 868
Réintégrations des charges financières selon l'article 212 bis du CGI			E 9	0
Réintégration de 4% du produit des participations concernées par le taux réduit de la quote-part de frais et charges mentionnée en ligne 2A du tableau 2058A			Z 7	
		TOTAL I	E 3	299 868
II - DÉDUCTIONS		Perte comptable de l'exercice (report de la ligne WS du 2058 A)	E 4	1 854 475
Déductions (report des lignes WT, WU, WZ et XA à Y2 du tableau 2058 A)			E 5	1 432 421
Plus-values nettes à long terme	• Imposées au taux de 19 %		E Y	
	• Imposées au taux de 15 %		E 6	
	• Imposées au taux de 0 %		E Z	
	• Imputées sur les moins-values nettes à long terme		E 7	
	• Imputées sur les déficits antérieurs		E 8	
	• autres plus-values imposées au taux de 19 % (art. 210 E, 210 F ⁽¹⁾ , 238 bis JA, 208 C et 219-IV du CGI)		I 9	
III - RÉSULTAT FISCAL		TOTAL II	F 1	3 286 896
Résultat fiscal avant imputation des déficits reportables	Bénéfice (I-III)	F 2	0	
	Déficit (II-I)	F 3		2 987 028
Déficit de l'exercice reporté en arrière *		F 4		
Déficits antérieurs imputés sur les résultats de l'exercice (à détailler au cadre I du tableau n° 2058 B bis) *		F 6		
Résultat fiscal	Bénéfice	F 8	0	
	Déficit	F 9		2 987 028

* Des explications concernant cette rubrique sont données dans la notice.

1) Le taux réduit d'impôt sur les sociétés s'applique aux cessions à titre onéreux réalisées à compter du 1er janvier 2012.

1^{er} EXEMPLAIRE DESTINÉ À L'ADMINISTRATION

Cegid Group



Tour Exaltis
61, rue Henri Regnault
92075 Paris La Défense Cedex

Transdev Alpilles Berre Méditerranée

Rapport du commissaire aux comptes sur les comptes annuels

Exercice clos le 31 décembre 2023

Forvis Mazars

Société anonyme d'expertise comptable et de commissariat aux comptes à directoire
et conseil de surveillance
Capital de 8 320 000 euros - RCS Nanterre 784 824 153

Transdev Alpilles Berre Méditerranée
Société par actions simplifiée
RCS : Salon-de-provence 892 125 527

Rapport du commissaire aux comptes sur les comptes annuels

Exercice clos le 31 décembre 2023

A l'assemblée générale de la société Transdev Alpilles Berre Méditerranée,

Opinion

En exécution de la mission qui nous a été confiée par l'assemblée générale, nous avons effectué l'audit des comptes annuels de la société Transdev Alpilles Berre Méditerranée relatifs à l'exercice clos le 31 décembre 2023, tels qu'ils sont joints au présent rapport.

Nous certifions que les comptes annuels sont, au regard des règles et principes comptables français, réguliers et sincères et donnent une image fidèle du résultat des opérations de l'exercice écoulé ainsi que de la situation financière et du patrimoine de la société à la fin de cet exercice.

Fondement de l'opinion

Référentiel d'audit

Nous avons effectué notre audit selon les normes d'exercice professionnel applicables en France. Nous estimons que les éléments que nous avons collectés sont suffisants et appropriés pour fonder notre opinion.

Les responsabilités qui nous incombent en vertu de ces normes sont indiquées dans la partie « Responsabilités du commissaire aux comptes relatives à l'audit des comptes annuels » du présent rapport.

Indépendance

Nous avons réalisé notre mission d'audit dans le respect des règles d'indépendance prévues par le code de commerce et par le code de déontologie de la profession de commissaire aux comptes, sur la période du 1^{er} janvier 2023 à la date d'émission de notre rapport.

Justification des appréciations

En application des dispositions des articles L.821-53 et R.821-180 du code de commerce relatives à la justification de nos appréciations, nous vous informons que les appréciations les plus importantes auxquelles nous avons procédé, selon notre jugement professionnel, ont porté sur le caractère approprié des principes comptables appliqués et sur le caractère raisonnable des estimations significatives retenues et sur la présentation d'ensemble des comptes.

Les appréciations ainsi portées s'inscrivent dans le contexte de l'audit des comptes annuels pris dans leur ensemble et de la formation de notre opinion exprimée ci-avant. Nous n'exprimons pas d'opinion sur des éléments de ces comptes annuels pris isolément.

Vérifications spécifiques

Nous avons également procédé, conformément aux normes d'exercice professionnel applicables en France, aux vérifications spécifiques prévues par les textes légaux et réglementaires.

Informations données dans le rapport de gestion et dans les autres documents sur la situation financière et les comptes annuels adressés aux associés

Nous n'avons pas d'observation à formuler sur la sincérité et la concordance avec les comptes annuels des informations données dans le rapport de gestion du président et dans les autres documents sur la situation financière et les comptes annuels adressés aux associés.

Nous attestons de la sincérité et de la concordance avec les comptes annuels des informations relatives aux délais de paiement mentionnées à l'article D.441-8 du code de commerce.

Responsabilités de la direction et des personnes constituant le gouvernement d'entreprise relatives aux comptes annuels

Il appartient à la direction d'établir des comptes annuels présentant une image fidèle conformément aux règles et principes comptables français ainsi que de mettre en place le contrôle interne qu'elle estime nécessaire à l'établissement de comptes annuels ne comportant pas d'anomalies significatives, que celles-ci proviennent de fraudes ou résultent d'erreurs.

Lors de l'établissement des comptes annuels, il incombe à la direction d'évaluer la capacité de la société à poursuivre son exploitation, de présenter dans ces comptes, le cas échéant, les informations nécessaires relatives à la continuité d'exploitation et d'appliquer la convention comptable de continuité d'exploitation, sauf s'il est prévu de liquider la société ou de cesser son activité.

Les comptes annuels ont été arrêtés par le président.

Responsabilités du commissaire aux comptes relatives à l'audit des comptes annuels

Il nous appartient d'établir un rapport sur les comptes annuels. Notre objectif est d'obtenir l'assurance raisonnable que les comptes annuels pris dans leur ensemble ne comportent pas d'anomalies significatives. L'assurance raisonnable correspond à un niveau élevé d'assurance, sans toutefois garantir qu'un audit réalisé conformément aux normes d'exercice professionnel permet de systématiquement détecter toute anomalie significative. Les anomalies peuvent provenir de fraudes ou résulter d'erreurs et sont considérées comme significatives lorsque l'on peut raisonnablement s'attendre à ce qu'elles puissent, prises individuellement ou en cumulé, influencer les décisions économiques que les utilisateurs des comptes prennent en se fondant sur ceux-ci.

Comme précisé par l'article L.821-55 du code de commerce, notre mission de certification des comptes ne consiste pas à garantir la viabilité ou la qualité de la gestion de votre société.

Dans le cadre d'un audit réalisé conformément aux normes d'exercice professionnel applicables en France, le commissaire aux comptes exerce son jugement professionnel tout au long de cet audit.

En outre :

- il identifie et évalue les risques que les comptes annuels comportent des anomalies significatives, que celles-ci proviennent de fraudes ou résultent d'erreurs, définit et met en œuvre des procédures d'audit face à ces risques, et recueille des éléments qu'il estime suffisants et appropriés pour fonder son opinion. Le risque de non-détection d'une anomalie significative provenant d'une fraude est plus élevé que celui d'une anomalie significative résultant d'une erreur, car la fraude peut impliquer la collusion, la falsification, les omissions volontaires, les fausses déclarations ou le contournement du contrôle interne ;
- il prend connaissance du contrôle interne pertinent pour l'audit afin de définir des procédures d'audit appropriées en la circonstance, et non dans le but d'exprimer une opinion sur l'efficacité du contrôle interne ;
- il apprécie le caractère approprié des méthodes comptables retenues et le caractère raisonnable des estimations comptables faites par la direction, ainsi que les informations les concernant fournies dans les comptes annuels ;
- il apprécie le caractère approprié de l'application par la direction de la convention comptable de continuité d'exploitation et, selon les éléments collectés, l'existence ou non d'une incertitude significative liée à des événements ou à des circonstances susceptibles de mettre en cause la capacité de la société à poursuivre son exploitation. Cette appréciation s'appuie sur les éléments collectés jusqu'à la date de son rapport, étant toutefois rappelé que des circonstances ou événements ultérieurs pourraient mettre en cause la continuité d'exploitation. S'il conclut à l'existence d'une incertitude significative, il attire l'attention des lecteurs de son rapport sur les informations fournies dans les comptes annuels au sujet de cette incertitude ou, si ces informations ne sont pas fournies ou ne sont pas pertinentes, il formule une certification avec réserve ou un refus de certifier ;

- il apprécie la présentation d'ensemble des comptes annuels et évalue si les comptes annuels reflètent les opérations et événements sous-jacents de manière à en donner une image fidèle.

Le Commissaire aux comptes

Forvis Mazars

Paris La Défense, le 11 juin 2024

DocuSigned by:
 Eddy Bertelli
140241788473473...

Eddy Bertelli

Associé

GROUPE TRANSDEV

COMPTES ANNUELS

TRANSDEV ALPILLES BERRE MEDITERRANEE

SIREN: 892125527

ADRESSE: 5 Voie du Portugal 13127 VITROLLES

DATE DE CLOTURE : 31/12/2023



A - ETATS FINANCIERS

Bilan actif

BILAN-ACTIF	Exercice N			Exercice N-1
	Brut	Amort.	Net	Net
Capital souscrit non appelé (I)	0		0	0
Frais d'établissement	0	0	0	0
Frais de développement	0	0	0	0
Concessions, brevets et droits similaires	0	0	0	0
Fonds commercial (1)	0	0	0	0
Autres immobilisations incorporelles	490 208	150 217	339 991	357 784
Avances sur immobilisations incorporelles	317 659	0	317 659	154 905
TOTAL immobilisations incorporelles	807 867	150 217	657 650	512 689
Terrains	0	0	0	0
Constructions	937 852	151 520	786 332	492 847
Installations techniques, matériel	1 141 709	274 006	867 703	1 004 059
Autres immobilisations corporelles	6 847 255	3 241 790	3 605 465	4 900 869
Immobilisations en cours	42 909	0	42 909	192 596
Avances et acomptes	2 732 266	0	2 732 266	424 999
TOTAL immobilisations corporelles	11 701 991	3 667 316	8 034 675	7 015 370
Participations selon la méthode de meq	0	0	0	0
Autres participations	950 000	0	950 000	0
Créances rattachées à des participations	0	0	0	0
Autres titres immobilisés	0	0	0	0
Prêts	0	0	0	0
Autres immobilisations financières	1 423	0	1 423	1 423
TOTAL immobilisations financières (2)	951 423	0	951 423	1 423
Total Actif Immobilisé (II)	13 461 281	3 817 533	9 643 748	7 529 482
Matières premières, approvisionnements	134 039	0	134 039	90 821
En cours de production de biens	0	0	0	0
En cours de production de services	0	0	0	0
Produits intermédiaires et finis	0	0	0	0
Marchandises	0	0	0	0
TOTAL Stock	134 039	0	134 039	90 821
Avances et acomptes versés sur commandes	0	0	0	0
Clients et comptes rattachés (3)	14 376 776	0	14 376 776	18 895 330
Autres créances (3)	2 255 015	0	2 255 015	3 481 494
Capital souscrit et appelé, non versé	0	0	0	0
TOTAL Créances	16 631 790	0	16 631 790	22 376 824
Valeurs mobilières de placement	0	0	0	0
(dont actions propres:)				
Disponibilités	1 825 803	0	1 825 803	3 079 044
TOTAL Disponibilités	1 825 803	0	1 825 803	3 079 044
Charges constatées d'avance (3)	29 220	0	29 220	30 529
Total Actif Circulant (III)	18 620 853	0	18 620 853	25 577 218
Frais d'émission d'emprunt à étaler (IV)	0		0	0
Prime de remboursement des obligations (V)	0		0	0
Ecart de conversion actif (VI)	0		0	0
Total Général (I à VI)	32 082 133	3 817 533	28 264 601	33 106 700
Renvois (1)-Dont droit au bail			0	0
(2)- Dont immobilisations financières à - 1 an			0	0
(3)- Dont créances d'exploitation et charges constatées d'avance à +1 an			0	0

Bilan passif

BILAN-PASSIF		Exercice N	Exercice N-1
Capital social ou individuel	dont versé : 388 000	388 000	386 000
Primes d'émission, de fusion, d'apport,		0	0
Ecart de réévaluation	dont écart d'équivalence 0	0	0
Réserve légale		0	0
Réserves statutaires ou contractuelles		0	0
Réserves réglementées	dont réserve des prov. fluctuation des cours : 0	0	0
Autres réserves	dont réserve achat d'œuvres originales d'artistes : 0	0	0
TOTAL Réserves		0	0
Report à nouveau		-23 263	323
RÉSULTAT DE L'EXERCICE (bénéfice ou perte)		-1 854 475	-4 559 790
Subventions d'investissement		0	0
Provisions réglementées		109 331	163 883
TOTAL CAPITAUX PROPRES (I)		-1 180 189	-4 029 382
Produit des émissions de titres participatifs		0	0
Avances conditionnées		0	0
TOTAL AUTRES FONDS PROPRES (II)		0	0
Provisions pour risques		79 881	0
Provisions pour charges		475 795	457 988
TOTAL PROVISIONS POUR RISQUES ET CHARGES (III)		555 676	457 988
Emprunts obligataires convertibles		0	0
Autres emprunts obligataires		0	0
Emprunts et dettes auprès des établissements de crédit		2 603	0
Emprunts et dettes financières divers	dont emprunts participatifs : 0	0	0
TOTAL Dettes financières		2 603	0
Avances et acomptes reçus sur commandes en cours		0	0
Dettes fournisseurs et comptes rattachés		17 934 796	11 100 733
Dettes fiscales et sociales		4 368 337	4 091 839
Dettes sur immobilisations et comptes rattachés		398 197	139 973
Autres dettes		6 164 960	18 007 139
TOTAL Dettes d'exploitation		28 886 510	33 359 744
Produits constatés d'avance		0	3 318 351
TOTAL DETTES (1) (IV)		28 889 113	36 678 094
Ecart de conversion Passif (V)		0	0
TOTAL GENERAL - PASSIF (I à V)		28 264 601	33 106 700
Renvois (1)-Dettes à +1 an		0	0
(1)- Dettes à - 1 an		28 889 113	36 678 094
- dont concours bancaires courants et soldes créditeurs des banques		0	0

Compte de résultat

COMPTE DE RESULTAT	Exercice N			Exercice N-1
	France	Exportation	Total	
Ventes de marchandises	0	0	0	0
Production vendue biens	0	0	0	0
Production vendue services	45 330 390	0	45 330 390	42 465 706
Chiffres d'affaires nets	45 330 390	0	45 330 390	42 465 706
Production stockée			0	0
Production immobilisée			0	0
Subventions d'exploitation			143 585	111 071
Reprises sur amortissements et provisions, transferts de charges			446 980	627 213
Autres produits			295 711	238 955
Total des produits d'exploitation (I)			46 216 665	43 442 944
Achats de marchandises (y compris droits de douane)			0	0
Variation de stock (marchandises)			0	0
Achats de matières premières et autres approvisionnements (y compris droits de douane)			316 159	1 386 612
Variation de stock (matières premières et approvisionnements)			1 484	77 198
Autres achats et charges externes (1)			29 326 186	28 864 377
Impôts, taxes et versements assimilés			664 769	702 187
Salaires et traitements			10 560 537	9 610 284
Charges sociales			4 262 728	4 044 128
Dotations d'exploitation	sur immobilisations -dotations aux amortissements		2 023 605	2 086 272
	-dotations aux provisions		0	0
	Sur actif circulant : dotations aux provisions		0	0
	Pour risques et charges : dotations aux provisions		239 194	190 364
Autres charges			109 375	162 723
Total des charges d'exploitation (II)			47 504 038	47 124 144
RÉSULTAT D'EXPLOITATION			-1 287 372	-3 681 200
Bénéfice attribué ou perte transférée (III)			61 106	0
Perte supportée ou bénéfice transféré (IV)			0	0
Produits financiers de participations			0	0
Produits des autres valeurs mobilières et créances de l'actif immobilisé			0	0
Autres Intérêts et produits assimilés (2)			0	4 161
Reprises sur provisions et transferts de charges			0	0
Différences positives de change			0	0
Produits nets sur cessions de valeurs mobilières de placement			0	0
Total des produits financiers (V)			0	4 161
Dotations financières aux amortissements et provisions			0	0
Intérêts et charges assimilées (3)			664 029	109 595
Différences négatives de change			0	0
Charges nettes sur cessions de valeurs mobilières de placement			0	0
Total des charges financières (VI)			664 029	109 595
RÉSULTAT FINANCIER (V-VI)			-664 029	-105 434
RESULTAT COURANT AVANT IMPOTS (I-II+III-IV+V-VI)			-1 890 295	-3 786 634

Compte de résultat suite

COMPTE DE RESULTAT (suite)	Exercice N	Exercice N-1
Produits exceptionnels sur opérations de gestion	44 950	0
Produits exceptionnels sur opérations en capital	80 415	1 494 904
Reprises sur provisions et transferts de charges	54 332	0
Total des produits exceptionnels (VII)	179 697	1 494 904
Charges exceptionnelles sur opérations de gestion	1 575	31
Charges exceptionnelles sur opérations en capital	142 302	2 129 467
Dotations exceptionnelles aux amortissements et provisions	0	138 562
Total des charges exceptionnelles (VIII)	143 877	2 268 060
RÉSULTAT EXCEPTIONNEL (VII - VIII)	35 820	-773 156
Participation des salariés aux résultats de l'entreprise (IX)	0	0
Impôts sur les bénéfices (X)	0	0
TOTAL DES PRODUITS (I + III + V + VII)	46 457 468	44 942 010
TOTAL DES CHARGES (II + IV + VI + VIII + IX + X)	48 311 943	49 501 799
BÉNÉFICE OU PERTE (total des produits - total des charges)	-1 854 475	-4 559 790
Renvois (1)-Dont redevance crédit bail mobilier	5 682 390	4 275 292
(1)-Dont redevance crédit bail immobilier	0	0
(2)- Dont produits concernant les entreprises liées	0	0
(3)- Dont intérêts concernant les entreprises liées	0	0

3.1. Immobilisations incorporelles

- Les logiciels informatiques sont amortis sur une durée comprise entre 1 et 3 ans.

3.2. Immobilisations corporelles

- Les immobilisations corporelles sont évaluées à leur coût d'acquisition ou à leur coût de production. Ces derniers ne comprennent aucune quote-part de frais financiers ou de frais généraux.

Le matériel roulant, les installations atelier ainsi que l'ensemble des équipements et matériels nécessaires à l'entretien et à l'exploitation seront repris aux termes de la DSP par l'Autorité Organisatrice

- Approche par composants :

Au regard des analyses réalisées, le matériel de transport (autocars, autobus) est considéré comme un ensemble homogène ne nécessitant pas une ventilation par composants, hormis pour les batteries des bus électriques.

- Matériel neuf :

En application de la réglementation sur les actifs, les biens sont amortis sur leurs durées de vie économiques :

Matériel	Durée	Mode
Constructions	20 ans	linéaire
Agencements et installations	10 ans	linéaire
Matériel et outillage industriel	5 à 10 ans	linéaire
Matériel neuf d'exploitation (véhicules standards)	12 ans	linéaire
Matériel neuf électrique d'exploitation (véhicules standards)	12 ans	linéaire
Matériel neuf d'exploitation (à fort kilométrage)	8 ans	linéaire
Matériel d'exploitation (minibus)	6 ans	linéaire
Matériel neuf électrique d'exploitation (minibus)	5 ans	linéaire
Matériel d'exploitation (autres)	5 ans	linéaire
Véhicules de service	4 ans	linéaire
Batteries véhicules électriques standards	6 ans	linéaire
Batteries véhicules électriques (minibus)	5 ans	linéaire
Matériel informatique	3 à 5 ans	linéaire
Matériel de bureau	5 à 7 ans	linéaire
Mobilier de bureau	5 à 10 ans	linéaire

La société a par ailleurs adopté sur le plan fiscal les modalités d'amortissement suivantes :

Matériel	Durée	Mode
Matériel neuf d'exploitation (véhicules standards)	10 ans	dégressif
Matériel neuf électrique d'exploitation (véhicules standards)	10 ans	dégressif

Matériel neuf d'exploitation (à fort kilométrage)	8 ans	dégressif
Matériel d'exploitation (minibus)	6 ans	dégressif
Matériel neuf électrique d'exploitation (minibus)	5 ans	dégressif
Matériel d'exploitation (autres)	5 ans	dégressif
Pour les autres immobilisations, les durées d'usage sont égales aux durées de vie économiques.		

=> La société pratique ainsi des amortissements dérogatoires correspondant au différentiel entre l'amortissement sur les durées économiques (comptables) et l'amortissement sur les durées d'usage (fiscales).

-Matériel d'occasion :

Le matériel d'exploitation acheté d'occasion est amorti linéairement sur les mêmes durées que les biens neufs, moins l'âge à la date d'achat, avec un minimum de 2 à 4 ans à savoir :

Matériel	Durée	Amt minimum
Matériel d'exploitation (véhicules standards)	12 ans	4 ans
Matériel d'exploitation (à fort kilométrage)	8 ans	2 ans
Matériel d'exploitation (minibus)	6 ans	2 ans
Matériel d'exploitation (autres)	5 ans	2 ans

3.3. Immobilisations financières

- Les « Autres Immobilisations financières » sont inscrites à l'actif pour leur valeur d'entrée dans le patrimoine.

Une dépréciation est comptabilisée lorsque la valeur vénale de l'actif est inférieure à sa valeur nette comptable.

La valeur brute des titres immobilisés correspond à la valeur d'acquisition.

Les provisions pour dépréciation des titres de participation sont déterminées en tenant compte de la valeur d'inventaire des titres détenus et de l'évolution des résultats de la société considérée.

Option comptable pour les frais d'acquisition des titres de participation :

Option 2 : La société a opté pour le passage en charge de ces frais :

La société a opté comptablement pour le passage en charges des frais d'acquisition engagés pour l'acquisition des titres de participation.

3.4. Stocks

Les stocks de matières comprennent principalement le carburant et les pièces de rechange des véhicules. Ils sont valorisés selon la méthode du coût moyen unitaire pondéré. Une dépréciation est comptabilisée lorsque la valeur vénale de l'actif est inférieure à sa valeur nette comptable.

3.5. Créances et dettes

Les créances et dettes sont évaluées à leur valeur nominale. Les créances sont, le cas échéant, dépréciées par voie de provision pour tenir compte des risques de non-recouvrement.

3.6. Provisions pour risques et charges

Les provisions pour risques et charges sont estimées en fonction des données connues de la société à la date d'arrêté des comptes.

3.7. Information sur les capitaux propres

3.7.1. Amortissement

La société a adopté, sur le plan fiscal, l'amortissement sur les durées d'usage. Elle pratique ainsi des amortissements dérogatoires correspondant au différentiel entre l'amortissement sur les durées économiques et l'amortissement sur les durées d'usage fiscales.

3.7.2. Subventions d'investissement

Les subventions d'investissement sont comptabilisées :

- à la date d'acquisition du bien subventionné, si la notification a déjà été reçue,
- à la date de la notification, si elle est postérieure à l'acquisition du bien subventionné.

Les subventions d'investissement sont rapportées au résultat imposable au même rythme que l'amortissement fiscal pratiqué pour l'immobilisation correspondante.

3.8. Information sur le compte de résultat

3.8.1. Amortissement

- Amortissement du matériel d'exploitation :

La part correspondant à l'amortissement économique est comptabilisée en charges d'exploitation (dans la rubrique "dotations aux amortissements") et le différentiel entre l'amortissement sur les durées d'usage et l'amortissement sur les durées économiques est comptabilisé en résultat exceptionnel ("dotations ou reprises sur amortissements dérogatoires").

- « L'amortissement » des subventions d'investissement est comptabilisé en résultat exceptionnel.

3.8.2. Reprise des subventions d'investissement

Les quotes-parts de subventions d'investissement rapportées au compte de résultat sont comptabilisées au crédit du compte 7771 "quotes-parts de subventions".

3.8.3. Contributions financières

- [le cas échéant] Les contributions financières perçues dans le cadre du contrat d'exploitation XXX sont comptabilisées dans un compte 74* subvention d'exploitation depuis l'exercice 2011.

4. AUTRES INFORMATIONS

4.1. Honoraires des commissaires aux comptes

En application du Décret n° 2008-1487 du 30 décembre 2008, l'information relative aux honoraires des commissaires aux comptes n'est pas communiquée dans cette annexe car elle est fournie dans l'annexe aux comptes consolidés de Transdev Group.

4.2. Loyers Transdev Location de Véhicules

La société loue en longue durée du matériel de transport à la société Transdev Location de Véhicules (TLV). A fin 2023, la société opère un parc de 2 véhicules loués à TLV, pour une charge de loyer 2023 de 45.281 euros.

4.3. Engagement en matière de retraite

Hypothèses retenues pour l'évaluation des engagements de retraite :

Age de début d'activité :

Cadres 22 ans

Autres 20 ans

Age de cessation d'activité :

Cadres âge taux plein

TAM âge taux plein

Emp. / Ouv. âge taux plein

Matelots / Officiers 55 ans

Taux de charges patronales : 42%

Taux annuel d'actualisation inflation comprise : 3,20%

Evaluation annuelle des salaires :

Cadres 1.00%

TAM 0.50%

Emp. / Ouv. 0.50%

Matelots / Officiers 0.50%

Taux annuel d'inflation : 2,2 %

Les états financiers tiennent compte de l'impact de la réforme des retraites portant sur le report de l'âge de départ pour un montant de reprise de 45.803 euros sur l'exercice.

Les engagements relatifs aux contrats urbains sont évalués sur la durée du contrat.

Les droits acquis par les salariés au titre des indemnités futures de fin de carrière ont été déterminés en fonction de l'âge et de l'ancienneté de chaque salarié par application d'une méthode tenant compte d'hypothèses d'évolution de salaires, d'espérance de vie et de taux de rotation du personnel, conformément aux principes retenus dans le groupe Transdev.

6. COMPLEMENT D'INFORMATION RELATIF AU BILAN

6.1. Etat de l'actif immobilisé

Cadre A	IMMOBILISATIONS	Valeur brute au début de l'exercice	Augmentations	
			Réévaluation	Acqu. et apports
	Frais d'établissement et de développement (I)	0	0	0
	Autres postes d'immobilisations incorporelles (II)	574 775	0	233 060
	Terreins	0	0	0
Constructions	Sur sol propre	0	0	0
	Sur sol d'autrui	534 363	0	403 489
	Installations générales, agencements et aménagements des constructions	0	0	0
	Installations techniques, matériel et outillage industriels	1 141 658	0	50
Autres immobilisations corporelles	Installations générales, agencements, aménagements divers	40 130	0	0
	Matériel de transport	6 111 760	0	459 263
	Matériel de bureau et mobilier informatique	343 897	0	36 804
	Emballages récupérables et divers	0	0	0
	Immobilisations corporelles en cours	192 596	0	-149 687
	Avances et acomptes	424 999	0	2 307 266
	TOTAL (III)	8 789 404	0	3 057 387
	Participations évaluées par mise en équivalence	0	0	0
	Autres participations	0	0	950 000
	Autres titres immobilisés	0	0	0
	Prêts et autres immobilisations financières	1 423	0	0
	TOTAL (IV)	1 423	0	950 000
	TOTAL GÉNÉRAL (I + II + III + IV)	9 265 602	0	4 240 279
	Dont fusions, apports			
Cadre B	IMMOBILISATIONS	Diminutions		Réévaluation
		Virement	Cession	Valeur d'origine
	Frais d'établissement et de développement (I)	0	0	0
	Autres postes d'immobilisations incorporelles (II)	0	0	807 867
	Terreins	0	0	0
Constructions	Sur sol propre	0	0	0
	Sur sol d'autrui	0	0	937 852
	Installations générales, agencements et aménagements des constructions	0	0	0
	Installations techniques, matériel et outillage industriels	0	0	1 141 709
Autres immobilisations corporelles	Installations générales, agencements, aménagements divers	0	0	40 130
	Matériel de transport	0	144 600	6 426 424
	Matériel de bureau et mobilier informatique	0	0	380 701
	Emballages récupérables et divers	0	0	0
	Immobilisations corporelles en cours	0	0	42 909
	Avances et acomptes	0	0	2 732 266
	TOTAL (III)	0	144 600	11 703 991
	Participations évaluées par mise en équivalence	0	0	0
	Autres participations	0	0	950 000
	Autres titres immobilisés	0	0	0
	Prêts et autres immobilisations financières	0	0	1 423
	TOTAL (IV)	0	0	951 423
	TOTAL GÉNÉRAL (I + II + III + IV)	0	144 600	13 463 283
	Dont: fusions, Apports			

6.4. Etat des fonds de commerce et des malis de fusion

Libellés	Montant Début de l'exercice	Augmentation s de l'exercice	Diminutions de l'exercice	Virement de l'exercice	Montant fin de l'exercice
Droits de Lignes de Transport (I)	0				0
Fonds de commerce à durée illimitée	0				0
Fonds commerciaux sur contrats	0				0
Fonds commerciaux sur contrats occasionnels	0				0
TOTAL Fonds de Commerce (II)	0	0	0	0	0
Malis techniques contrats	0				0
Malis techniques contrats occasionnels	0				0
TOTAL Malis techniques (III)	0	0	0	0	0
TOTAL Immobilisations incorporelles (I + II + III)	0	0	0	0	0
Malis techniques sur terrains	0				0
Malis techniques sur constructions	0				0
Malis techniques sur véhicules	0				0
TOTAL immobilisations corporelles (IV)	0	0	0	0	0
Malis techniques sur participations (V)	0				0
TOTAL Général (I + II + III + IV + V)	0	0	0	0	0

6.5. Etat des amortissements et des dépréciations sur fonds de commerce et mells de fusion

Cadre A	Montant début Exercice		Augmentation de l'exercice		Virement de l'exercice	
FONDS DE COMMERCE ET MAUS TECHNIQUES DE FUSION	Amortissements	Dépréciations	Dotations Amortissements	Dotations Provisions	Amortissements	Dépréciations
Droits de Lignes de Transport (I)	0	0				
Fonds de commerce à durée illimitée		0				
Fonds commerciaux sur contrats	0	0				
Fonds commerciaux sur contrats occasionnels	0	0				
TOTAL Fonds de Commerce (II)	0	0	0	0	0	0
Mells techniques contrats	0	0				
Mells techniques contrats occasionnels	0	0				
TOTAL Mells techniques (III)	0	0	0	0	0	0
TOTAL Immobilisations incorporelles (I + II + III)	0	0	0	0	0	0
Mells techniques sur terrains		0				
Mells techniques sur constructions	0	0				
Mells techniques sur véhicules	0	0				
TOTAL Immobilisations corporelles (IV)	0	0	0	0	0	0
Mells techniques sur participations (V)		0				
TOTAL Cadre A (I + II + III + IV + V)	0	0	0	0	0	0

Cadre B	Diminution de l'Exercice		Virement de l'exercice		Fin de l'exercice	
FONDS DE COMMERCE ET MAUS TECHNIQUES DE FUSION	Reprise sur Amortissements	Reprises sur Provisions	Amortissements	Dépréciations	Amortissements	Dépréciations
Droits de Lignes de Transport (I)					0	0
Fonds de commerce à durée illimitée						0
Fonds commerciaux sur contrats					0	0
Fonds commerciaux sur contrats occasionnels					0	0
TOTAL Fonds de Commerce (II)	0	0	0	0	0	0
Mells techniques contrats					0	0
Mells techniques contrats occasionnels					0	0
TOTAL Mells techniques (III)	0	0	0	0	0	0
TOTAL Immobilisations incorporelles (I + II + III)	0	0	0	0	0	0
Mells techniques sur terrains						0
Mells techniques sur constructions					0	0
Mells techniques sur véhicules					0	0
TOTAL Immobilisations corporelles (IV)	0	0	0	0	0	0
Mells techniques sur participations (V)						0
TOTAL Cadre B (I + II + III + IV + V)	0	0	0	0	0	0

6.6. Etats des échéances des créances et des dettes

Cadre A		Etat des créances		Montant brut	A un an ou plus	A plus d'un an	
Créances rattachées à des participations				0	0	0	
Prêts				0	0	0	
Autres immos financières				1 423	1 423	0	
TOTAL DES CREANCES LIEES A L'ACTIF IMMOBILISE				1 423	1 423	0	
Clients douteux ou litigieux				0	0	0	
Autres créances clients				14 376 776	14 376 776	0	
Créances représentatives de titres prêtés				0	0	0	
Personnel et comptes rattachés				72 377	72 377	0	
Sécurité sociale et autres organismes sociaux				56 609	56 609	0	
Etat et autres collectivités	Impôts sur les bénéfices			0	0	0	
	Taxe sur la valeur ajoutée			1 730 793	1 730 793	0	
	Autres impôts			0	0	0	
	Etat - divers			324 570	324 570	0	
Groupes et associés				61 106	61 106	0	
Débiteurs divers				9 560	9 560	0	
TOTAL CREANCES LIEES A L'ACTIF CIRCULANT				16 631 790	16 631 790	0	
Charges constatées d'avance				29 220	29 220	0	
TOTAL DES CREANCES				16 662 434	16 662 434	0	
Prêts accordés en cours d'exercice				0			
Remboursements obtenus en cours d'exercice				0			
Prêts et avances consentis aux associés				0			
Cadre B	Etat des dettes			Montant brut	A un an ou plus	A plus d'un an et - de cinq ans	A plus de cinq ans
Emprunts obligataires convertibles				0	0	0	0
Autres emprunts obligataires				0	0	0	0
Emprunts auprès des établissements de crédits moins de 1 an à l'origine				2 603	2 603	0	0
Emprunts auprès des établissements de crédits plus de 1 an à l'origine				0	0	0	0
Emprunts et dettes financières divers				0	0	0	0
Fournisseurs et comptes rattachés				17 954 796	17 954 796	0	0
Personnel et comptes rattachés				1 918 130	1 918 130	0	0
Sécurité sociale et autres organismes sociaux				2 218 904	2 218 904	0	0
Etat et autres collectivités publiques	Impôts sur les bénéfices			0	0	0	0
	Taxe sur la valeur ajoutée			142 143	142 143	0	0
	Obligations cautionnées			0	0	0	0
	Autres impôts			80 380	80 380	0	0
Dettes sur immobilisations et comptes rattachés				398 197	398 197	0	0
Groupes et associés				3 793 370	3 793 370	0	0
Autres dettes				2 371 581	2 371 581	0	0
Dettes représentatives de titres empruntés				0	0	0	0
Produits constatés d'avance				0	0	0	0
TOTAL DES DETTES				28 689 113	28 689 113	0	0
Emprunts souscrits en cours d'exercice				0	Emprunts auprès des associés personnes physiques		0
Emprunts remboursés en cours d'exercice				0			0

6.7. Etat des Charges à payer et des produits à recevoir

6.7.1. Charges à payer

Charges à payer	Montant
Dettes fournisseurs et comptes rattachés	17 954 796
Dettes sur immobilisations et comptes rattachés	398 197
Dettes sociales	4 137 035
Dettes fiscales	231 522
Autres dettes	6 164 960
	0
	0
	0
	0
	0
	0
	0
	0
	0
TOTAL	28 886 510

6.7.2. Produits à recevoir

Produits à recevoir	Montant
Clients et comptes rattachés	14 376 776
TICPE	324 570
Autres créances	1 930 444
	0
	0
	0
	0
	0
	0
	0
	0
	0
	0
	0
TOTAL	16 631 790

6.9. Composition du capital social

	Nombre	Valeur Nominale	Capital Social
Nombre d'actions / parts sociales composant le capital social au début de l'exercice	60 000	6	366 000
<u>Augmentation du capital</u>			
- Par augmentation du nombre d'actions/parts sociales	780 000	6	4 758 000
- Par augmentation de la valeur nominale			0
<u>Réduction du capital</u>			
- Par diminution du nombre d'actions/parts sociales			0
- Par diminution de la valeur nominale			4 536 000
Actions/parts sociales composant le capital social en fin d'exercice	840 000	1	588 000

6.10. Variation des capitaux propres

CAPITAUX PROPRES	Ouverture	Affectation du résultat N-1	Distribution Dividendes	Augmentation de capital	Rédaction de capital	Autres variations	Attribution de subvention d'investissement	Variation des prov. nég. (B)	OP de subv. rattachées au compte de résultat (A)	Résultat Exercice 2023 (lignes A et B)	Clôture
Capital social ou individuel	366 000			4 758 000	-4 536 000						598 000
Primes d'émission, de fusion, d'apport, ...	0										0
Ecart de réévaluation	0										0
Reserve légale	0										0
Reserves statutaires ou contractuelles	0										0
Reserves réglementées	0										0
Autres réserves	0										0
Report à nouveau	520	-4 558 706			4 536 000						-23 286
Résultat de l'exercice	-4 558 706	4 558 706								-1 854 475	-1 854 475
Subventions d'investissement	0										0
Provisions réglementées	560 883							-54 332			506 551
TOTAL CAPITAUX PROPRES	-4 029 382	0	0	4 758 000	0	0	0	-54 332	0	-1 854 475	-1 389 189

7. COMPLEMENT D'INFORMATION RELATIF AU COMPTE DE RESULTAT

7.1. Ventilation du chiffre d'affaires

Ventilation du chiffre d'affaires	2023	2022
Répartition par secteur d'activité		
Prestation de transport	45 330 390	42 465 706
Total chiffres d'affaires	45 330 390	42 465 706
Répartition par marché géographique		
Chiffres d'affaires nets-France	45 330 390	42 465 706
Chiffres d'affaires nets-Export	0	0
Total chiffres d'affaires	45 330 390	42 465 706

7.2. Quotes-parts de résultat sur opérations faites en commun

Société	Quote-part 31/12/2023
GIE Connex LCB_quote part 31/12/2023	
SCI LES ROMARINS	61 106
TOTAL	61 106

7.3. Détail des transferts de charges

Transferts de charges	Montant
Transferts de charges d'exploitation	258 798
Transferts de charges financières	0
Transferts de charges exceptionnelles	0
TOTAL	258 798

7.4. Rémunérations allouées aux organes d'administration et de direction

	Rémunérations allouées
Organes d'Administration et de direction	

ou à défaut soit:

- *Aucun jeton de présence n'a été alloué aux organes d'administration au titre de l'année 2023*

- *Cette information ne sera pas fournie dans l'annexe car elle permettrait d'identifier la situation d'un membre déterminé des organes de direction et d'administration.*

7.6 Ventilation de l'impôt sur les sociétés

Impôts	Résultat courant après participation	Résultat exceptionnel	Total
Résultat comptable avant IS	-1 890 295	35 820	-1 854 475
Base décalages temporaires et permanents	-1 132 553		-1 132 553
Autres imputations dont déficit antérieurs			0
Base calcul IS	-3 022 848	35 820	-2 987 028
Base IS à 25 %			0
IS théorique avant crédits d'impôts et autres imputations	0	0	0
IS avant crédits d'impôts et autres imputations: taux 25 %			0
Autres contributions			0
Imputation crédits d'impôts			0
Régularisation IS antérieurs			0
Impôts sur les sociétés	0	0	0
Résultat comptable Net	-1 890 295	35 820	-1 854 475

7.7. Situation fiscale latente ou différée

Libellé	31/12/2023	31/12/2022
Situation nette	-1 289 740	-4 193 265
Bases d'accroissement de la dette future d'impôt		
Provisions réglementées	109 551	163 883
Subventions d'investissement	0	0
Ecart d'évaluation négatif des titres d'O.P.V.C.M		
Ecart de conversion Actif	0	0
Autres charges déduites d'avance		
Plus values à long terme en sursis d'imposition		
Autres		
Total bases d'accroissement de la dette future d'impôt	109 551	163 883
Total passif d'impôt futur	28 297	42 331
Bases d'allègement de la dette future d'impôt		
Participation des salariés		
Contribution sociale de solidarité (C35)		
Pertes potentielles sur contrat à long terme		
Provisions pour retraites et obligations similaires	351 931	296 037
Autres risques et charges provisionnés		
Charges à payer		
Ecart d'évaluation positif des titres d'O.P.V.C.M		
Ecart de conversion Passif	0	0
Autres produits taxés d'avance		
Déficits reportables fiscalement	9 255 196	318 042
Autres décalages temporaires		
Total bases d'allègement de la dette future d'impôt	9 607 127	614 079
Total actif d'impôt futur	2 481 521	158 617
Situation nette corrigée de la fiscalité différée	1 163 484	-4 076 980
Taux d'impôt sur les sociétés applicable	25,83%	25,83%

En adéquation avec la position retenue dans les comptes consolidés du groupe TRANSDEV, le taux d'imposition différé retenu est de 25.83%

8. AUTRES INFORMATIONS

8.1. Effectif moyen

Effectif	Effectif moyen salarié	
	2023	2022
Ingénieurs et Cadres	3	4
Agents de maîtrise	35	36
Employés et techniciens	47	31
Ouvriers	229	223
Autres		
TOTAL	314	294

8.2. Engagements Hors Bilan

8.2.1. Ventilation par échéance

Catégorie d'engagement	Total	<1 an	de 1 à 5 ans	> 5 ans
Engagements donnés (à détailler)				
	0			
	0			
	0			
	0			
	0			
	0			
	0			
	0			
A. Total engagements liés à l'exploitation	0	0	0	0
	0			
	0			
	0			
	0			
	0			
	0			
	0			
B. Total engagements liés au financement	0	0	0	0
	0			
	0			
	0			
	0			
	0			
	0			
	0			
C. Total autres engagements	0	0	0	0
Total des engagements donnés (A+B+C)	0	0	0	0
Engagements reçus (à détailler)				
	0			
	0			
	0			
	0			
	0			
	0			
	0			
	0			
Total des engagements reçus	0	0	0	0

8.2.2.Crédit-bail

	31 décembre 2023
Valeur d'origine	
Amortissements :	
· Cumuls exercices antérieurs	4 729 446
· Dotation de l'exercice	5 682 390
Total Amortissements	10 411 836
Valeur Nette	
Redevances payées :	
· Cumuls des redevances sur exercices antérieurs	
· Redevance de l'exercice	
Total Redevances payées	0
Redevances restant à payer :	
· A 1 an au plus	
· A plus d'1 an et 5 ans au plus	
· A plus de 5 ans	
Total Redevances à payer	0

8.3. Liste des filiales et des participations

Filiales et participations	Quote-part du capital détenu en %	Capital social	Capitaux propres autres que le capital	Valeurs comptables des titres détenus		Prêts et avances consentis non encore remboursés	Cautions et avals donnés par la société	Chiffre d'affaires hors taxe du dernier exercice écoulé	Résultat du dernier exercice clos	Dividendes encaissés par la société en cours d'exercice
				Brute	Nette					
A- Filiales (>= 50% du capital détenu par la société)										
SCI LES ROMARINS	50	150 000	274 661	950 000	950 000			125 745	122 212	
B- Participations (de 10 à 50% du capital)										
C. Renseignements globaux concernant les autres filiales et participations non reprises aux A. et B										

Programme Investissement 2021 à 2023

Récap :

Investissements prévus Avenant 1 (annexe 28 4b) en 2021 à 2023 :	6 687 975
Investissements réalisés en 2021 à 2023 :	9 507 533
Ecart :	2 819 557

Budget Marketing	64 422
Invest avance de phase	4 239 220

Décalage projet MAAS	-156 900
Surcoût Invest BoutiqueLab	111 755

à reporter sur 2024	-1 849 453
Autres Invests	140 443

Investissements prévus dans l'Avenant 1

Désignation de l'ouvrage/équipement	Valeur d'achat	Valeur d'achat Immos - Réalisé 2021 à 2023	Valeur d'achat Charges - Réalisé 2021 à 2023	ECART Réalisé vs Avenant 1
Matériel informatique - Biens propres Transdev	103 716	90 588	30 860	17 732
Liaison internet	9 225	9 444	0	219
Câblage réseau, WiFi,...	35 751	30 597	1 173	-3 981
Téléphonie fixe + tablettes	58 740	50 547	29 687	21 494
Logiciels - Biens propres transdev	194 858	151 874	5 531	-37 453
Logiciels	194 858	151 874	5 531	-37 453
Numérique - Biens propres Transdev	432 373	150 023	39 090	-243 260
MyMobi (intégration+application)	212 900	56 000	0	-156 900
Conducteur Connecté	20 700	1 057	4 210	-15 433
Contrôleur Connecté (Verbalisation)	55 040	27 498	0	-27 542
Atelier Connecté - Matériel	10 620	6 013	0	-4 607
TéléAffichage Dynamique	8 565	1 877	0	-6 688
Borne Interactive (Presta. Câblage + Fourniture + Installation)	4 500	0	0	-4 500
Crowdsourcing Voyageurs	40 000	0	34 880	-5 120
Concept Agence CROSS	61 298	57 577	0	-3 721
Reporting BI/RGPD	18 750	0	0	-18 750
Prestations IT - Biens propres Transdev	25 000	22 108	0	-2 892
Prestations IT	25 000	22 108	0	-2 892
Numérique - Biens de retour	2 513 776	2 470 501	38 847	-4 428
Vidéosurveillance	0	0	0	0
Migration billettique	1 061 140	986 316	30 677	-44 147
Open Payment	450 000	351 632	8 170	-90 198
SAEIV-BILLETIQUE - Interfaces	50 000	0	0	-50 000
SAEIV-BILLETIQUE - Etude Couverture Wifi	12 000	0	0	-12 000
Priorité au feu	15 698	24 512	0	8 814
Wifi Embarqué	9 774	11 010	0	1 236
Vidéosurveillance Embarqué	724 000	924 892	0	200 892
Comptage Passagers	166 844	159 196	0	-7 648
TéléAffichage Dynamique	7 188	0	0	-7 188
Bornes interactives	9 000	0	0	-9 000
Gestion files d'attente	8 132	12 943	0	4 811
Matériel informatique - Biens de retour	21 093	0	0	-21 093
Initialisation de site	6 000	0	0	-6 000
Tablettes+Wifi	15 093	0	0	-15 093
Installations fixes - Biens de retour	2 749 429	1 132 601	32 418	-1 584 410
Sanisettes	550 000	441 475	6 501	-102 025
Réaménagement boutique Vitrolles	231 009	349 317	25 917	144 225
PEM Aire de Crau	230 000	251 430	0	21 430
Dépôt Salon-de-Provence	1 500 000	0	0	-1 500 000
Outilsage dépôt Salon	200 000	85 740	0	-114 260
Sécurité	38 420	4 640	0	-33 780
Equipements matériel roulant - Biens de retour	647 730	638 159	0	-9 571
Fournitures boîtiers/on board unit evolution	49 500	0	0	-49 500
Setup Réseau (Bus, Car)	12 000	0	0	-12 000
Télédiagnostic	11 880	0	0	-11 880
Girouettes	379 260	357 384	0	-21 876
Ecrans TFT	124 800	280 775	0	155 975
Câblage billettique (pupitres valideurs)	70 290	0	0	-70 290
TOTAL	6 687 975	4 655 854	146 746	-1 885 375

Mobi Truck	49 502	0	49 502
Equipements complémentaires	102 973	0	102 973
Diffuseur Parfum Boutiques	2 600	0	2 600
Diffuseur Parfum Véhicules	12 320	0	12 320
Autres	140 443	0	140 443

Investissements réalisés mais non prévus

Désignation de l'ouvrage/équipement	Valeur d'achat	Valeur d'achat Immos - Réalisé 2021 à 2023	Valeur d'achat Charges - Réalisé 2021 à 2023	ECART Réalisé vs RAO
Matériel informatique - Biens propres Transdev	0	0	0	0
Logiciels - Biens propres transdev	0	0	0	0
Numérique - Biens propres Transdev	0	0	0	0
Prestations IT - Biens propres Transdev	0	0	0	0
Numérique - Biens de retour	0	0	0	0
Matériel informatique - Biens de retour	0	0	0	0
Installations fixes - Biens de retour	0	155 674	0	155 674
Travaux Raccordement Electrique des bornes de rechargement	0	106 345	0	106 345
Installations complémentaires (marquage au sol, massif béton bornes...)	0	49 329	0	49 329
Equipements matériel roulant - Biens de retour	0	0	0	0
TOTAL	0	155 674	0	155 674

Investissements réalisés en avance de phase

Désignation de l'ouvrage/équipement	Valeur d'achat	Valeur d'achat Immos - Réalisé 2021 à 2023	Valeur d'achat Charges - Réalisé 2021 à 2023	ECART Réalisé vs RAO
Matériel informatique - Biens propres Transdev	0	0	0	0
Logiciels - Biens propres transdev	0	0	0	0
Numérique - Biens propres Transdev	0	0	0	0
Prestations IT - Biens propres Transdev	0	0	0	0
Numérique - Biens de retour	0	0	0	0
Matériel informatique - Biens de retour	0	0	0	0
Installations fixes - Biens de retour	0	4 239 220	2 200	4 241 420
Réaménagement boutique Vitrolles	0	0	0	0
Station GNV	0	972 000	0	972 000
Construction dépôt SALON	0	3 267 220	2 200	3 269 420
Equipements matériel roulant - Biens de retour	0	0	0	0
TOTAL	0	4 239 220	2 200	4 241 420

6 687 975	9 358 587	148 946	2 819 557
-----------	-----------	---------	-----------

*(1) Sous-total Investissements BoutiqueLab 276 422 362 260 5 207 200 292

*(2) Sous-total Investissements Matériel Embarqué 2 809 490 2 900 999 38 847 130 356

Balance générale pour le groupe de sociétés : SI401 - TRANSDEV ALPILLES BERRE MEDITERRANEE

Pour les périodes : 2023/1 à 2023/12

Pour le type de comptabilité : S

Pour les comptes entre : 100000 et 999999

Montants en : EUR (Devise Société) - Type de restitution : Générale

		Solde d'ouverture	Mouvements de la période		Solde fin de période		
Compte	Libellé compte	Solde	Débit	Crédit	Débit	Crédit	Solde
101300	Capital souscrit-appelé versé	-366 000,00	4 536 000,00	-4 758 000,00	0,00	-588 000,00	-588 000,00
Total des comptes : 101		-366 000,00	4 536 000,00	-4 758 000,00	0,00	-588 000,00	-588 000,00
Total des comptes : 10		-366 000,00	4 536 000,00	-4 758 000,00	0,00	-588 000,00	-588 000,00
110000	Report à nouveau solde créditeur	-7 016,00	0,00	0,00	0,00	-7 016,00	-7 016,00
Total des comptes : 110		-7 016,00	0,00	0,00	0,00	-7 016,00	-7 016,00
119000	Report à nouveau solde débiteur	6 491,35	4 559 789,93	-4 536 000,00	30 281,28	0,00	30 281,28
Total des comptes : 119		6 491,35	4 559 789,93	-4 536 000,00	30 281,28	0,00	30 281,28
Total des comptes : 11		-524,65	4 559 789,93	-4 536 000,00	30 281,28	-7 016,00	23 265,28
129001	Résultat de l'exercice (perte)	4 559 789,93	0,00	-4 559 789,93	0,00	0,00	0,00
Total des comptes : 129		4 559 789,93	0,00	-4 559 789,93	0,00	0,00	0,00
Total des comptes : 12		4 559 789,93	0,00	-4 559 789,93	0,00	0,00	0,00
145100	Amort. dérogatoires véhicules	-163 883,04	54 331,72	0,00	0,00	-109 551,32	-109 551,32
Total des comptes : 145		-163 883,04	54 331,72	0,00	0,00	-109 551,32	-109 551,32
Total des comptes : 14		-163 883,04	54 331,72	0,00	0,00	-109 551,32	-109 551,32
151101	Provisions litiges < 1an	0,00	0,00	-70 000,00	0,00	-70 000,00	-70 000,00
151801	Autres prov pour risques <1an	0,00	0,00	-9 881,28	0,00	-9 881,28	-9 881,28
Total des comptes : 151		0,00	0,00	-79 881,28	0,00	-79 881,28	-79 881,28
153000	Provision pour retraite >1an	-296 037,00	230 081,66	-285 975,66	0,00	-351 931,00	-351 931,00
153300	Prov autres avantages salariés >1an	-7 786,00	4 840,50	-11 076,50	0,00	-14 022,00	-14 022,00
Total des comptes : 153		-303 823,00	234 922,16	-297 052,16	0,00	-365 953,00	-365 953,00
158300	Provisions prudhomme >1an	-154 165,00	63 304,00	-18 981,00	0,00	-109 842,00	-109 842,00
Total des comptes : 158		-154 165,00	63 304,00	-18 981,00	0,00	-109 842,00	-109 842,00
Total des comptes : 15		-457 988,00	298 226,16	-395 914,44	0,00	-555 676,28	-555 676,28
Total des comptes : 1		3 571 394,24	9 448 347,81	-14 249 704,37	30 281,28	-1 260 243,60	-1 229 962,32
208060	Avantages du personnel	305 269,00	46 678,00	0,00	351 947,00	0,00	351 947,00
208100	Solutions informatiques acquises	114 600,84	23 660,00	0,00	138 260,84	0,00	138 260,84
Total des comptes : 208		419 869,84	70 338,00	0,00	490 207,84	0,00	490 207,84
Total des comptes : 20		419 869,84	70 338,00	0,00	490 207,84	0,00	490 207,84
214500	Agencements aménag./ sols autrui	534 363,34	403 488,80	0,00	937 852,14	0,00	937 852,14
Total des comptes : 214		534 363,34	403 488,80	0,00	937 852,14	0,00	937 852,14
215100	Installations liées stations GO	1 077 895,98	0,00	-3 824,50	1 074 071,48	0,00	1 074 071,48
215400	Matériel de production	1 010,00	0,00	0,00	1 010,00	0,00	1 010,00
215500	Outilsage industriel	62 751,77	6 885,07	-3 009,00	66 627,84	0,00	66 627,84
Total des comptes : 215		1 141 657,75	6 885,07	-6 833,50	1 141 709,32	0,00	1 141 709,32
217100	Bus/Cars 100% diesel, essence, fuel	3 171 116,00	0,00	-144 600,00	3 026 516,00	0,00	3 026 516,00
217300	Mini/midi 100% électrique	0,00	236 674,00	0,00	236 674,00	0,00	236 674,00
217500	Matériel transport embarqué	2 940 644,45	222 589,25	0,00	3 163 233,70	0,00	3 163 233,70
Total des comptes : 217		6 111 760,45	459 263,25	-144 600,00	6 426 423,70	0,00	6 426 423,70
218100	Instal. gén. agenc. instal. divers	40 129,55	0,00	0,00	40 129,55	0,00	40 129,55
218300	Matériel de bureau	8 380,92	567,00	0,00	8 947,92	0,00	8 947,92
218350	Matériel informatique	245 046,12	35 456,47	0,00	280 502,59	0,00	280 502,59
218400	Mobilier	90 470,28	780,46	0,00	91 250,74	0,00	91 250,74
Total des comptes : 218		384 026,87	36 803,93	0,00	420 830,80	0,00	420 830,80
Total des comptes : 21		8 171 808,41	906 441,05	-151 433,50	8 926 815,96	0,00	8 926 815,96

Balance générale pour le groupe de sociétés : SI401 - TRANSDEV ALPILLES BERRE MEDITERRANEE

Pour les périodes : 2023/1 à 2023/12

Pour le type de comptabilité : S

Pour les comptes entre : 100000 et 999999

Montants en : EUR (Devise Société) - Type de restitution : Générale

		Solde d'ouverture	Mouvements de la période		Solde fin de période		
Compte	Libellé compte	Solde	Débit	Crédit	Débit	Crédit	Solde
231800	Autres Immob. corporel. en cours	192 596,00	300,00	-149 987,00	42 909,00	0,00	42 909,00
Total des comptes : 231		192 596,00	300,00	-149 987,00	42 909,00	0,00	42 909,00
237000	Av.& acompt. versés/com. immo incorp	154 904,80	168 245,16	-5 491,25	317 658,71	0,00	317 658,71
Total des comptes : 237		154 904,80	168 245,16	-5 491,25	317 658,71	0,00	317 658,71
238000	Av. & acompt.versés/com.immo.corp.	424 999,34	2 792 370,27	-485 103,80	2 732 265,81	0,00	2 732 265,81
Total des comptes : 238		424 999,34	2 792 370,27	-485 103,80	2 732 265,81	0,00	2 732 265,81
Total des comptes : 23		772 500,14	2 960 915,43	-640 582,05	3 092 833,52	0,00	3 092 833,52
261100	Titres de participation Groupe	0,00	950 000,00	0,00	950 000,00	0,00	950 000,00
Total des comptes : 261		0,00	950 000,00	0,00	950 000,00	0,00	950 000,00
Total des comptes : 26		0,00	950 000,00	0,00	950 000,00	0,00	950 000,00
275100	Dépôts caution versés H3G courant	1 423,22	0,00	0,00	1 423,22	0,00	1 423,22
Total des comptes : 275		1 423,22	0,00	0,00	1 423,22	0,00	1 423,22
Total des comptes : 27		1 423,22	0,00	0,00	1 423,22	0,00	1 423,22
280810	Amort solutions info acquises	-11 207,77	0,00	-41 245,95	0,00	-52 453,72	-52 453,72
280860	Amort - Avantages du personnel	-50 878,00	31 092,22	-77 977,22	0,00	-97 763,00	-97 763,00
Total des comptes : 280		-62 085,77	31 092,22	-119 223,17	0,00	-150 216,72	-150 216,72
281450	Amort des aménag. sur sols d'autrui	-41 516,50	0,00	-110 003,93	0,00	-151 520,43	-151 520,43
281510	Amort. Instal. liées stations GO	-127 986,28	0,00	-126 893,16	0,00	-254 879,44	-254 879,44
281540	Amort matériel production	-68,62	0,00	-101,00	0,00	-169,62	-169,62
281550	Amort outillage industriel	-9 543,90	0,00	-9 412,90	0,00	-18 956,80	-18 956,80
281710	Amort Bus/Cars 100% diesel,ess,fuel	-849 620,39	42 191,51	-758 058,67	0,00	-1 565 487,55	-1 565 487,55
281730	Amort Mini/midi 100% électrique	0,00	0,00	-46 554,56	0,00	-46 554,56	-46 554,56
281750	Amort matériel embarqué	-651 496,17	0,00	-782 916,29	0,00	-1 434 412,46	-1 434 412,46
281810	Amort installations gén. amén.divers	-6 966,42	0,00	-4 970,94	0,00	-11 937,36	-11 937,36
281830	Amort matériel de bureau	-1 032,32	0,00	-1 788,03	0,00	-2 820,35	-2 820,35
281835	Amort matériel informatique	-76 752,66	0,00	-85 300,89	0,00	-162 053,55	-162 053,55
281840	Amort mobilier de bureau	-9 050,39	0,00	-9 473,37	0,00	-18 523,76	-18 523,76
Total des comptes : 281		-1 774 033,65	42 191,51	-1 935 473,74	0,00	-3 667 315,88	-3 667 315,88
Total des comptes : 28		-1 836 119,42	73 283,73	-2 054 696,91	0,00	-3 817 532,60	-3 817 532,60
Total des comptes : 2		7 529 482,19	4 960 978,21	-2 846 712,46	13 461 280,54	-3 817 532,60	9 643 747,94
321100	Stocks carburants	41 730,09	536 437,13	-534 284,53	43 882,69	0,00	43 882,69
321150	Stocks AD BLUE	1 118,72	3 379,72	-2 597,44	1 901,00	0,00	1 901,00
321300	Stocks lubrifiants	10 549,51	234 796,89	-210 650,02	34 696,38	0,00	34 696,38
321500	Stocks pièces de rechange	37 422,33	482 281,93	-466 145,31	53 558,95	0,00	53 558,95
Total des comptes : 321		90 820,65	1 256 895,67	-1 213 677,30	134 039,02	0,00	134 039,02
Total des comptes : 32		90 820,65	1 256 895,67	-1 213 677,30	134 039,02	0,00	134 039,02
Total des comptes : 3		90 820,65	1 256 895,67	-1 213 677,30	134 039,02	0,00	134 039,02
401100	Fournisseurs - biens et services.	-5 318 304,85	30 963 674,83	-39 524 474,04	0,00	-13 879 104,06	-13 879 104,06
Total des comptes : 401		-5 318 304,85	30 963 674,83	-39 524 474,04	0,00	-13 879 104,06	-13 879 104,06
404100	Fourn achats d'immo corp incorp	-159 973,38	3 471 441,50	-3 709 664,73	0,00	-398 196,61	-398 196,61
Total des comptes : 404		-159 973,38	3 471 441,50	-3 709 664,73	0,00	-398 196,61	-398 196,61
408100	Fournisseurs factures non parvenues	-5 782 447,69	37 474 463,42	-34 446 850,69	0,00	-2 754 834,96	-2 754 834,96

Balance générale pour le groupe de sociétés : SI401 - TRANSDEV ALPILLES BERRE MEDITERRANEE

Pour les périodes : 2023/1 à 2023/12

Pour le type de comptabilité : S

Pour les comptes entre : 100000 et 999999

Montants en : EUR (Devise Société) - Type de restitution : Générale

		Solde d'ouverture	Mouvements de la période		Solde fin de période		
Compte	Libellé compte	Solde	Débit	Crédit	Débit	Crédit	Solde
408110	Fournisseurs fact non parvenues IVM	0,00	264 384,24	-1 585 241,28	0,00	-1 320 857,04	-1 320 857,04
Total des comptes : 408		-5 782 447,69	37 738 847,66	-36 032 091,97	0,00	-4 075 692,00	-4 075 692,00
409800	R.R.R. à obtenir & avoirs non reçus	98 329,04	160 856,64	-249 717,68	9 468,00	0,00	9 468,00
409810	R.R.R. à obt & avoirs non reçus IVM	0,00	184,90	-92,45	92,45	0,00	92,45
Total des comptes : 409		98 329,04	161 041,54	-249 810,13	9 560,45	0,00	9 560,45
Total des comptes : 40		-11 162 396,88	72 335 005,53	-79 516 040,87	9 560,45	-18 352 992,67	-18 343 432,22
411100	Clients ventes de biens prest.serv.	13 717 015,45	112 886 723,74	-113 920 789,06	12 682 950,13	0,00	12 682 950,13
Total des comptes : 411		13 717 015,45	112 886 723,74	-113 920 789,06	12 682 950,13	0,00	12 682 950,13
418100	Clients - Factures à établir	5 178 314,53	33 795 315,70	-37 279 804,41	1 693 825,82	0,00	1 693 825,82
Total des comptes : 418		5 178 314,53	33 795 315,70	-37 279 804,41	1 693 825,82	0,00	1 693 825,82
419800	R.R.R. à accorder & avoirs à établir	-2 966 506,20	3 869 980,31	-2 156 705,70	0,00	-1 253 231,59	-1 253 231,59
Total des comptes : 419		-2 966 506,20	3 869 980,31	-2 156 705,70	0,00	-1 253 231,59	-1 253 231,59
Total des comptes : 41		15 928 823,78	150 552 019,75	-153 357 299,17	14 376 775,95	-1 253 231,59	13 123 544,36
421000	Personnel - Rémunérations dues	0,00	7 420 249,29	-7 420 249,29	0,00	0,00	0,00
Total des comptes : 421		0,00	7 420 249,29	-7 420 249,29	0,00	0,00	0,00
422120	Comité d'établissement	-7 790,67	94 392,87	-91 962,39	0,00	-5 360,19	-5 360,19
Total des comptes : 422		-7 790,67	94 392,87	-91 962,39	0,00	-5 360,19	-5 360,19
423000	Personnel - note de frais	0,00	26 011,28	-26 011,28	0,00	0,00	0,00
Total des comptes : 423		0,00	26 011,28	-26 011,28	0,00	0,00	0,00
424600	Participation des sal. aux résultats	653,44	0,00	-653,44	0,00	0,00	0,00
Total des comptes : 424		653,44	0,00	-653,44	0,00	0,00	0,00
425100	Personnel - avances salaires	14 227,35	21 522,69	-18 467,49	17 282,55	0,00	17 282,55
425200	Personnel- avance frais déplacement	0,00	3 759,05	-3 759,05	0,00	0,00	0,00
425220	Personnel - avances permanentes	-650,00	0,00	0,00	0,00	-650,00	-650,00
425300	Personnel - acomptes sur salaires	10 423,18	1 477 372,87	-1 486 679,20	1 116,85	0,00	1 116,85
425400	Retenues diverses	0,00	29 661,51	-30 359,21	0,00	-697,70	-697,70
425500	Appointements débiteurs	29 853,11	32 373,62	-40 256,09	21 970,64	0,00	21 970,64
425600	chauffeur fond de caisse	24 984,00	17 577,70	-10 555,00	32 006,70	0,00	32 006,70
Total des comptes : 425		78 837,64	1 582 267,44	-1 590 076,04	72 376,74	-1 347,70	71 029,04
426000	Personnel - dépôts	0,00	58 860,32	-59 320,32	0,00	-460,00	-460,00
Total des comptes : 426		0,00	58 860,32	-59 320,32	0,00	-460,00	-460,00
427000	Personnel - Oppositions	-1 912,02	24 167,39	-29 582,45	0,00	-7 327,08	-7 327,08
427100	Pensions alimentaires	0,00	2 065,00	-2 271,50	0,00	-206,50	-206,50
Total des comptes : 427		-1 912,02	26 232,39	-31 853,95	0,00	-7 533,58	-7 533,58
428222	Provision CP RTT RC	-982 404,74	1 487 471,46	-1 644 631,03	0,00	-1 139 564,31	-1 139 564,31
428622	Personnel autres charg.à payer	-525 005,41	1 871 723,97	-1 935 618,09	0,00	-588 899,53	-588 899,53
428623	Personnel autres charg.à payer - Rég	0,00	0,00	-174 965,00	0,00	-174 965,00	-174 965,00
Total des comptes : 428		-1 507 410,15	3 359 195,43	-3 755 214,12	0,00	-1 903 428,84	-1 903 428,84
Total des comptes : 42		-1 437 621,76	12 567 209,02	-12 975 340,83	72 376,74	-1 918 130,31	-1 845 753,57
431000	Sécurité Sociale - Urssaf	-744 694,78	5 009 633,73	-5 073 247,07	0,00	-808 308,12	-808 308,12
Total des comptes : 431		-744 694,78	5 009 633,73	-5 073 247,07	0,00	-808 308,12	-808 308,12
437200	Retraite	-280 031,04	978 750,26	-1 010 251,02	0,00	-311 531,80	-311 531,80
437220	Prévoyance et Mutuelle	-139 984,69	586 610,23	-605 850,92	0,00	-159 225,38	-159 225,38
437830	Chèques vacances	-8 290,00	16 190,00	-17 040,00	0,00	-9 140,00	-9 140,00

Balance générale pour le groupe de sociétés : SI401 - TRANSDEV ALPILLES BERRE MEDITERRANEE

Pour les périodes : 2023/1 à 2023/12

Pour le type de comptabilité : S

Pour les comptes entre : 100000 et 999999

Montants en : EUR (Devise Société) - Type de restitution : Générale

		Solde d'ouverture	Mouvements de la période		Solde fin de période		
Compte	Libellé compte	Solde	Débit	Crédit	Débit	Crédit	Solde
437880	Organismes sociaux divers	-10 842,83	8 863,22	-8 920,06	0,00	-10 899,67	-10 899,67
Total des comptes : 437		-439 148,56	1 590 413,71	-1 642 062,00	0,00	-490 796,85	-490 796,85
438222	Charges sociales sur CP RTT RC	-439 529,04	656 910,52	-726 282,57	0,00	-508 901,09	-508 901,09
438601	Formation continue	-90 153,83	123 035,85	-92 778,52	0,00	-59 896,50	-59 896,50
438602	Effort à la construction	-54 213,86	54 213,86	-44 556,55	0,00	-44 556,55	-44 556,55
438603	Taxe apprentissage	-7 921,24	7 921,24	-8 911,66	0,00	-8 911,66	-8 911,66
438610	Organic	-34 389,00	34 389,00	-31 664,00	0,00	-31 664,00	-31 664,00
438622	Charges sociale / charges à payer	-248 899,66	1 008 736,92	-1 025 706,91	0,00	-265 869,65	-265 869,65
438772	I.I.S.S (s/s analysable)	67 436,14	840 172,11	-850 999,70	56 608,55	0,00	56 608,55
Total des comptes : 438		-807 670,49	2 725 379,50	-2 780 899,91	56 608,55	-919 799,45	-863 190,90
Total des comptes : 43		-1 991 513,83	9 325 426,94	-9 496 208,98	56 608,55	-2 218 904,42	-2 162 295,87
442150	IMPOTS/ REVENU - RETENUE A LA SOURCE	-21 141,39	160 541,64	-160 957,91	0,00	-21 557,66	-21 557,66
Total des comptes : 442		-21 141,39	160 541,64	-160 957,91	0,00	-21 557,66	-21 557,66
443200	Etat - allocation activité partielle	0,00	37,81	-37,81	0,00	0,00	0,00
Total des comptes : 443		0,00	37,81	-37,81	0,00	0,00	0,00
445500	TVA à décaisser	0,00	1 403 179,00	-1 403 179,00	0,00	0,00	0,00
445620	TVA déductible sur immobilisations	24 536,87	1 286 954,04	-1 252 244,53	59 246,38	0,00	59 246,38
445630	TVA collectée & déductible pour AO	-2 518,16	24 456,82	-22 341,72	0,00	-403,06	-403,06
445660	TVA déductible sur Biens et Services	194 706,78	9 618 262,18	-9 694 670,85	118 298,11	0,00	118 298,11
445670	Crédit de TVA à reporter	1 195 264,00	2 715 355,00	-2 943 817,00	966 802,00	0,00	966 802,00
445711	TVA collectée sur Biens et Services	0,00	13 852 641,94	-13 852 641,94	0,00	0,00	0,00
445860	TVA sur factures & avoirs non parv.	662 317,26	4 626 122,96	-4 701 994,04	586 446,18	0,00	586 446,18
445870	TVA sur factures & avoirs à établir	-378 693,68	3 815 956,03	-3 579 001,86	0,00	-141 739,51	-141 739,51
Total des comptes : 445		1 695 613,07	37 342 927,97	-37 449 890,94	1 730 792,67	-142 142,57	1 588 650,10
447500	Taxe pro et CET (CVAE & CFE)	-110 441,00	352 337,00	-306 235,00	0,00	-64 339,00	-64 339,00
Total des comptes : 447		-110 441,00	352 337,00	-306 235,00	0,00	-64 339,00	-64 339,00
448600	Autres charges à payer	-1 800,00	1 800,00	-1 540,00	0,00	-1 540,00	-1 540,00
448630	Taxe sur les véhicules	-552,00	552,00	-1 943,13	0,00	-1 943,13	-1 943,13
448700	Produits à recevoir	61 821,25	29 716,54	-91 537,79	0,00	0,00	0,00
448701	Produits à recevoir TIPP	303 173,82	25 038,53	-3 642,17	324 570,18	0,00	324 570,18
Total des comptes : 448		362 643,07	57 107,07	-98 663,09	324 570,18	-3 483,13	321 087,05
Total des comptes : 44		1 926 673,75	37 912 951,49	-38 015 784,75	2 055 362,85	-231 522,36	1 823 840,49
451100	Compte courant financier	-11 020 636,08	47 028 833,38	-39 593 258,34	0,00	-3 585 061,04	-3 585 061,04
451810	Intérêts courus CC groupe	-25 650,63	1 198 984,28	-1 381 642,11	0,00	-208 308,46	-208 308,46
Total des comptes : 451		-11 046 286,71	48 227 817,66	-40 974 900,45	0,00	-3 793 369,50	-3 793 369,50
458000	Associés opérations faites en com.	0,00	174 209,63	-113 103,69	61 105,94	0,00	61 105,94
Total des comptes : 458		0,00	174 209,63	-113 103,69	61 105,94	0,00	61 105,94
Total des comptes : 45		-11 046 286,71	48 402 027,29	-41 088 004,14	61 105,94	-3 793 369,50	-3 732 263,56
467010	Créditeurs divers dépositaires AO	-16 094,32	136 649,29	-131 333,00	0,00	-10 778,03	-10 778,03
467030	Recettes à reverser	-3 836 381,82	9 000 563,22	-5 772 913,09	0,00	-608 731,69	-608 731,69
467530	Recettes à collecter	793 768,14	8 328 604,67	-9 369 721,74	0,00	-247 348,93	-247 348,93
Total des comptes : 467		-3 058 708,00	17 465 817,18	-15 273 967,83	0,00	-866 858,65	-866 858,65
468601	Charges à payer indemnités tiers	-141 889,79	144 034,00	-253 644,55	0,00	-251 500,34	-251 500,34
Total des comptes : 468		-141 889,79	144 034,00	-253 644,55	0,00	-251 500,34	-251 500,34
Total des comptes : 46		-3 200 597,79	17 609 851,18	-15 527 612,38	0,00	-1 118 358,99	-1 118 358,99

Balance générale pour le groupe de sociétés : SI401 - TRANSDEV ALPILLES BERRE MEDITERRANEE

Pour les périodes : 2023/1 à 2023/12

Pour le type de comptabilité : S

Pour les comptes entre : 100000 et 999999

Montants en : EUR (Devise Société) - Type de restitution : Générale

		Solde d'ouverture	Mouvements de la période		Solde fin de période		
Compte	Libellé compte	Solde	Débit	Crédit	Débit	Crédit	Solde
486000	Charges constatées d'avance	30 528,79	381 567,31	-382 875,64	29 220,46	0,00	29 220,46
Total des comptes : 486		30 528,79	381 567,31	-382 875,64	29 220,46	0,00	29 220,46
487000	Produits constatés d'avance	-3 318 350,58	3 318 350,58	0,00	0,00	0,00	0,00
Total des comptes : 487		-3 318 350,58	3 318 350,58	0,00	0,00	0,00	0,00
Total des comptes : 48		-3 287 821,79	3 699 917,89	-382 875,64	29 220,46	0,00	29 220,46
Total des comptes : 4		-14 270 741,23	352 404 409,09	-350 359 166,76	16 661 010,94	-28 886 509,84	-12 225 498,90
511300	Prélèvement client à l'encalssement	0,00	25 606,22	-25 606,22	0,00	0,00	0,00
511600	Virements FRS à l'encalssement	0,00	18 499 998,10	-18 499 998,10	0,00	0,00	0,00
511900	Compte technique pour règlements	0,00	6 304 687,56	-6 307 290,56	0,00	-2 603,00	-2 603,00
Total des comptes : 511		0,00	24 830 291,88	-24 832 894,88	0,00	-2 603,00	-2 603,00
512110	BNP - PARIBAS	53 041,53	229 054,50	-19 155,97	262 940,06	0,00	262 940,06
512170	Société Générale	3 026 002,62	93 316 892,62	-94 780 032,64	1 562 862,60	0,00	1 562 862,60
Total des comptes : 512		3 079 044,15	93 545 947,12	-94 799 188,61	1 825 802,66	0,00	1 825 802,66
Total des comptes : 51		3 079 044,15	118 376 239,00	-119 632 083,49	1 825 802,66	-2 603,00	1 823 199,66
Total des comptes : 5		3 079 044,15	118 376 239,00	-119 632 083,49	1 825 802,66	-2 603,00	1 823 199,66
Total comptes de Bilan		0,00	486 446 869,78	-488 301 344,38	32 112 414,44	-33 966 889,04	-1 854 474,60
602110	Achats carburants stockés	0,00	257 443,71	0,00	257 443,71	0,00	257 443,71
602115	Achats AD BLUE stockés	0,00	3 048,97	-43,40	3 005,57	0,00	3 005,57
602130	Achats lubrifiants stockés	0,00	3 612,00	0,00	3 612,00	0,00	3 612,00
602150	Achats pièces de rechanges stockées	0,00	74 481,01	-22 383,28	52 097,73	0,00	52 097,73
Total des comptes : 602		0,00	338 585,69	-22 426,68	316 159,01	0,00	316 159,01
603211	Variation de stocks carburants	0,00	423 181,93	-381 451,84	41 730,09	0,00	41 730,09
603213	Variation de stocks lubrifiants	0,00	210 650,02	-234 796,89	0,00	-24 146,87	-24 146,87
603215	Variation de stocks pièces rech.	0,00	460 423,21	-476 369,09	0,00	-15 945,88	-15 945,88
603250	Variation de stocks AD BLUE	0,00	2 597,44	-2 750,72	0,00	-153,28	-153,28
Total des comptes : 603		0,00	1 096 852,60	-1 095 368,54	41 730,09	-40 246,03	1 484,06
606110	Fourniture non stockée eau	0,00	90 884,17	-46 431,39	44 452,78	0,00	44 452,78
606120	Fourniture non stockée électricité	0,00	400 916,38	-158 822,02	242 094,36	0,00	242 094,36
606150	Fourniture non stockée électr.tract.	0,00	57 605,38	-15 244,02	42 361,36	0,00	42 361,36
606320	Produits d'entretien	0,00	32 744,38	-5 961,57	26 782,81	0,00	26 782,81
606330	Fournitures et petit outillage	0,00	40 786,01	-9 157,35	31 628,66	0,00	31 628,66
606400	Achat petit mobilier	0,00	1 706,00	0,00	1 706,00	0,00	1 706,00
606450	Fournitures de bureau	0,00	16 928,20	-543,88	16 384,32	0,00	16 384,32
606460	Achats imprimés bureau	0,00	13 389,82	-4 255,89	9 133,93	0,00	9 133,93
606470	Achats fournitures informatiques	0,00	17 815,86	-1 243,00	16 572,86	0,00	16 572,86
606500	Vêtements de travail	0,00	149 528,04	-71 078,37	78 449,67	0,00	78 449,67
606810	Achats carburants non stocké	0,00	4 771 229,07	-2 716 100,98	2 055 128,09	0,00	2 055 128,09
606830	Achat lubrifiant non stocké	0,00	22 485,26	-3 200,80	19 284,46	0,00	19 284,46
606840	Achat pneumatiques non stockés	0,00	8 038,08	-469,31	7 568,77	0,00	7 568,77
606850	Achat pièces dét. non stockées	0,00	431 985,16	-179 486,83	252 498,33	0,00	252 498,33
606860	Achat batteries non stockées	0,00	1 586,23	-1 195,95	390,28	0,00	390,28
606880	Achat divers non stockés	0,00	23 230,39	-6 025,94	17 204,45	0,00	17 204,45
Total des comptes : 606		0,00	6 080 858,43	-3 219 217,30	2 861 641,13	0,00	2 861 641,13
Total des comptes : 60		0,00	7 516 296,72	-4 337 012,52	3 219 530,23	-40 246,03	3 179 284,20

Balance générale pour le groupe de sociétés : SI401 - TRANSDEV ALPILLES BERRE MEDITERRANEE

Pour les périodes : 2023/1 à 2023/12

Pour le type de comptabilité : S

Pour les comptes entre : 100000 et 999999

Montants en : EUR (Devise Société) - Type de restitution : Générale

		Solde d'ouverture	Mouvements de la période		Solde fin de période		
Compte	Libellé compte	Solde	Débit	Crédit	Débit	Crédit	Solde
611310	Sous traitance transport	0,00	33 181 696,96	-19 954 340,34	13 227 356,62	0,00	13 227 356,62
Total des comptes : 611		0,00	33 181 696,96	-19 954 340,34	13 227 356,62	0,00	13 227 356,62
612200	Redevance de crédit bail mobilier	0,00	8 152 472,17	-2 470 082,14	5 682 390,03	0,00	5 682 390,03
Total des comptes : 612		0,00	8 152 472,17	-2 470 082,14	5 682 390,03	0,00	5 682 390,03
613200	Locations immobilières.	0,00	384 732,60	-230 173,46	154 559,14	0,00	154 559,14
613510	Location simple véhicule	0,00	257 368,53	-133 200,55	124 167,98	0,00	124 167,98
613515	location véhicules TLV	0,00	130 567,97	-71 741,69	58 826,28	0,00	58 826,28
613530	Location matériel de bureau	0,00	6 657,36	-445,00	6 212,36	0,00	6 212,36
613580	Locations mobilières diverses	0,00	34 832,52	-12 703,57	22 128,95	0,00	22 128,95
Total des comptes : 613		0,00	814 158,98	-448 264,27	365 894,71	0,00	365 894,71
615200	Entretien & réparations / biens immo	0,00	465 990,96	-199 761,54	266 229,42	0,00	266 229,42
615510	Entretien & répar. /mat.& outillage	0,00	10 015,20	-2 915,90	7 099,30	0,00	7 099,30
615530	Entretien & répar. des pneumatiques	0,00	154 679,59	-44 662,87	110 016,72	0,00	110 016,72
615540	Entretien & répar.matériel transport	0,00	868 792,64	-307 149,01	561 643,63	0,00	561 643,63
615550	Entretien & répar. matériel bureau	0,00	1 513,13	-743,76	769,37	0,00	769,37
615560	Lavage et nettoyage des bus	0,00	304 751,00	-46 951,00	257 800,00	0,00	257 800,00
615580	Entretien et réparations divers	0,00	119 188,23	-36 340,31	82 847,92	0,00	82 847,92
615590	Visites contrôles techniques et régl	0,00	51 441,93	-12 952,31	38 489,62	0,00	38 489,62
615600	Maintenance matériels informatiques	0,00	261 866,36	-103 919,84	157 946,52	0,00	157 946,52
615650	Maintenance solutions informatiques	0,00	723 420,85	-292 242,52	431 178,33	0,00	431 178,33
Total des comptes : 615		0,00	2 961 659,89	-1 047 639,06	1 914 020,83	0,00	1 914 020,83
616000	Primes d'assurances	0,00	283 615,66	-134 027,59	149 588,07	0,00	149 588,07
616700	Indemnisation des tiers	0,00	256 516,35	-43 164,05	213 352,30	0,00	213 352,30
Total des comptes : 616		0,00	540 132,01	-177 191,64	362 940,37	0,00	362 940,37
618100	Documentations Générales	0,00	930,81	-685,00	245,81	0,00	245,81
618510	Frais de séminaires externes	0,00	6 640,00	-3 100,00	3 540,00	0,00	3 540,00
618880	Autres services extérieurs	0,00	139 105,02	-22 253,08	116 851,94	0,00	116 851,94
Total des comptes : 618		0,00	146 675,83	-26 038,08	120 637,75	0,00	120 637,75
Total des comptes : 61		0,00	45 796 795,84	-24 123 555,53	21 673 240,31	0,00	21 673 240,31
621100	Personnel intérimaire.	0,00	1 751 703,26	-863 363,75	888 339,51	0,00	888 339,51
621400	Salaires refacturés	0,00	1 193 566,11	-570 537,78	623 028,33	0,00	623 028,33
Total des comptes : 621		0,00	2 945 269,37	-1 433 901,53	1 511 367,84	0,00	1 511 367,84
622200	Commission sur ventes et marchés	0,00	9 392,77	-1 206,20	8 186,57	0,00	8 186,57
622600	Honoraires.	0,00	293 695,54	-63 384,69	230 310,85	0,00	230 310,85
622700	Frais d'actes et de contentieux.	0,00	96 923,68	-47 500,00	49 423,68	0,00	49 423,68
622830	Assistance technique	0,00	3 469 463,64	-1 590 039,44	1 879 424,20	0,00	1 879 424,20
622880	Rémunérations ext. Divers	0,00	125 387,10	-51 230,00	74 157,10	0,00	74 157,10
Total des comptes : 622		0,00	3 994 862,73	-1 753 360,33	2 241 502,40	0,00	2 241 502,40
623100	Annonces et insertions.	0,00	3 525 991,09	-3 305 802,23	220 188,86	0,00	220 188,86
623110	Signalétique	0,00	262 053,72	-650,00	261 403,72	0,00	261 403,72
623300	Foires et expositions.	0,00	5 524,63	-40,00	5 484,63	0,00	5 484,63
623400	Cadeaux à la clientèle.	0,00	7 860,04	0,00	7 860,04	0,00	7 860,04
623600	Catalogues et imprimés.	0,00	122 207,50	-2 379,00	119 828,50	0,00	119 828,50

Balance générale pour le groupe de sociétés : SI401 - TRANSDEV ALPILLES BERRE MEDITERRANEE

Pour les périodes : 2023/1 à 2023/12

Pour le type de comptabilité : S

Pour les comptes entre : 100000 et 999999

Montants en : EUR (Devise Société) - Type de restitution : Générale

		Solde d'ouverture	Mouvements de la période		Solde fin de période		
Compte	Libellé compte	Solde	Débit	Crédit	Débit	Crédit	Solde
623780	Publications diverses	0,00	9 362,00	-3 900,00	5 462,00	0,00	5 462,00
Total des comptes : 623		0,00	3 932 998,98	-3 312 771,23	620 227,75	0,00	620 227,75
624100	Transports sur achats.	0,00	259,48	0,00	259,48	0,00	259,48
Total des comptes : 624		0,00	259,48	0,00	259,48	0,00	259,48
625110	Frais de transport	0,00	3 789,15	0,00	3 789,15	0,00	3 789,15
625130	Voyages et déplacements.	0,00	12 843,07	-330,69	12 512,38	0,00	12 512,38
625150	Frais stationn droits assim mat tps	0,00	445,00	-393,75	51,25	0,00	51,25
625200	Frais de congrès / Séminaire	0,00	27,27	0,00	27,27	0,00	27,27
625600	Missions.	0,00	8 181,34	0,00	8 181,34	0,00	8 181,34
625700	Frais de réception	0,00	24 399,99	-1 249,97	23 150,02	0,00	23 150,02
Total des comptes : 625		0,00	49 685,82	-1 974,41	47 711,41	0,00	47 711,41
626100	Affranchissement et redvce annexe	0,00	9 638,90	-516,45	9 122,45	0,00	9 122,45
626200	Téléphone télex	0,00	15 205,76	-318,69	14 887,07	0,00	14 887,07
626210	Téléphone mobile	0,00	8 898,54	0,00	8 898,54	0,00	8 898,54
626600	Réseau informatique	0,00	115 807,74	-54 919,12	60 888,62	0,00	60 888,62
Total des comptes : 626		0,00	149 550,94	-55 754,26	93 796,68	0,00	93 796,68
627700	Frais de tenue de compte	0,00	20 136,26	-800,00	19 336,26	0,00	19 336,26
Total des comptes : 627		0,00	20 136,26	-800,00	19 336,26	0,00	19 336,26
628100	Cotisations	0,00	62 024,50	-29 850,50	32 174,00	0,00	32 174,00
628400	Frais de recrutement de personnel.	0,00	7 962,56	0,00	7 962,56	0,00	7 962,56
628500	Prestations de formation	0,00	315 172,65	-147 628,20	167 544,45	0,00	167 544,45
628880	Frais divers / autres services ext.	0,00	52 853,37	-3 431,24	49 422,13	0,00	49 422,13
Total des comptes : 628		0,00	438 013,08	-180 909,94	257 103,14	0,00	257 103,14
Total des comptes : 62		0,00	11 530 776,66	-6 739 471,70	4 791 304,96	0,00	4 791 304,96
631200	Taxe d'apprentissage	0,00	67 330,45	0,00	67 330,45	0,00	67 330,45
Total des comptes : 631		0,00	67 330,45	0,00	67 330,45	0,00	67 330,45
633100	Versement transport	0,00	198 285,64	0,00	198 285,64	0,00	198 285,64
633310	FPC DEP OBLIGAT	0,00	193 194,04	-29 209,28	163 984,76	0,00	163 984,76
633400	PEEC	0,00	44 556,55	0,00	44 556,55	0,00	44 556,55
Total des comptes : 633		0,00	436 036,23	-29 209,28	406 826,95	0,00	406 826,95
635115	CVAE	0,00	273 447,00	-181 302,00	92 145,00	0,00	92 145,00
635116	CFE	0,00	32 788,00	-10 000,00	22 788,00	0,00	22 788,00
635120	Taxe foncière	0,00	67 484,00	-32 395,00	35 089,00	0,00	35 089,00
635130	Autres impôts locaux.	0,00	10,86	0,00	10,86	0,00	10,86
635140	Taxe sur les véhicules des sociétés.	0,00	6 338,96	-552,00	5 786,96	0,00	5 786,96
635452	Carte grise	0,00	1 047,37	0,00	1 047,37	0,00	1 047,37
Total des comptes : 635		0,00	381 116,19	-224 249,00	156 867,19	0,00	156 867,19
637100	Organic	0,00	31 664,00	0,00	31 664,00	0,00	31 664,00
637880	Taxes diverses organisme	0,00	3 080,00	-1 000,00	2 080,00	0,00	2 080,00
Total des comptes : 637		0,00	34 744,00	-1 000,00	33 744,00	0,00	33 744,00
Total des comptes : 63		0,00	919 226,87	-254 458,28	664 768,59	0,00	664 768,59
641110	Salaires et appointements	0,00	9 114 552,04	-416 545,53	8 698 006,51	0,00	8 698 006,51
641119	Salaires remboursés	0,00	0,00	-916 527,55	0,00	-916 527,55	-916 527,55
641210	Congés payés payés	0,00	395 479,01	-635,53	394 843,48	0,00	394 843,48
641280	Provisions congés	0,00	369 765,72	-235 613,90	134 151,82	0,00	134 151,82

Balance générale pour le groupe de sociétés : SI401 - TRANSDEV ALPILLES BERRE MEDITERRANEE

Pour les périodes : 2023/1 à 2023/12

Pour le type de comptabilité : S

Pour les comptes entre : 100000 et 999999

Montants en : EUR (Devise Société) - Type de restitution : Générale

Compte	Libellé compte	Solde d'ouverture	Mouvements de la période		Solde fin de période		
		Solde	Débit	Crédit	Débit	Crédit	Solde
641281	Provisions RTT	0,00	10 611,49	-5 466,03	5 145,46	0,00	5 145,46
641310	Primes et gratifications	0,00	1 797 950,77	-1 556,76	1 796 394,01	0,00	1 796 394,01
641320	Provisions PFA , 13ème mois	0,00	582 395,82	-571 307,58	11 088,24	0,00	11 088,24
641321	Provisions primes objectifs	0,00	97 426,77	-79 666,77	17 760,00	0,00	17 760,00
641323	Provisions primes et gratifications	0,00	845 113,42	-814 434,40	30 679,02	0,00	30 679,02
641400	Indemnités et avantages divers.	0,00	71 885,71	0,00	71 885,71	0,00	71 885,71
641401	Indemnité licenciement	0,00	126 189,83	-45 000,00	81 189,83	0,00	81 189,83
641404	Indemnité départ retraite soumise	0,00	31 141,88	0,00	31 141,88	0,00	31 141,88
641405	Indemnités avantages div non soumis	0,00	223 003,21	-23 608,02	199 395,19	0,00	199 395,19
641407	Indemn act partielle - remboursable	0,00	63,02	0,00	63,02	0,00	63,02
641408	allocation activité partielle	0,00	0,00	-37,81	0,00	-37,81	-37,81
641500	Provisions salaire	0,00	30 560,51	-25 202,25	5 358,26	0,00	5 358,26
641989	Avantage en nature débiteur	0,00	4 121,38	-5,89	4 115,49	0,00	4 115,49
641990	Avantage en nature créditeur	0,00	5,89	-4 121,38	0,00	-4 115,49	-4 115,49
Total des comptes : 641		0,00	13 700 266,47	-3 139 729,40	11 481 217,92	-920 680,85	10 560 537,07
645100	Cotisations à l'URSSAF.	0,00	3 295 219,36	-11 746,00	3 283 473,36	0,00	3 283 473,36
645110	Réduction charges FILLON	0,00	135 103,37	-332 596,08	0,00	-197 492,71	-197 492,71
645200	Mutuelle non cadre	0,00	310 757,57	0,00	310 757,57	0,00	310 757,57
645201	MUTUELLE CADRE	0,00	4 056,00	0,00	4 056,00	0,00	4 056,00
645260	Prevoyance non cadre	0,00	48 348,46	0,00	48 348,46	0,00	48 348,46
645261	PREVOYANCE CADRE	0,00	2 634,31	0,00	2 634,31	0,00	2 634,31
645300	Retraite non cadre	0,00	528 162,28	0,00	528 162,28	0,00	528 162,28
645301	RETRAITE CADRE TA	0,00	7 993,71	0,00	7 993,71	0,00	7 993,71
645302	RETRAITE CADRE TB+TC+TD	0,00	11 210,83	-499,30	10 711,53	0,00	10 711,53
645500	Charges sociales provisionnées	0,00	377 862,46	-380 480,30	0,00	-2 617,84	-2 617,84
645540	Charges sociales prov PFA 13ème mois	0,00	255 526,71	-250 391,08	5 135,63	0,00	5 135,63
645541	Charges sociales prov prime objectif	0,00	48 860,63	-40 406,63	8 454,00	0,00	8 454,00
645543	Charges soc prov prime gratification	0,00	398 619,53	-384 794,05	13 825,48	0,00	13 825,48
645820	Charges sociales provisions CP	0,00	165 016,90	-106 229,94	58 786,96	0,00	58 786,96
645821	Charges sociales provisions RTT	0,00	5 781,90	-3 024,09	2 757,81	0,00	2 757,81
645880	Cotisations autres org. soc	0,00	10 506,02	0,00	10 506,02	0,00	10 506,02
Total des comptes : 645		0,00	5 605 660,04	-1 510 167,47	4 295 603,12	-200 110,55	4 095 492,57
647200	Versements aux comités d'entreprise	0,00	97 823,87	0,00	97 823,87	0,00	97 823,87
647500	Médecine du travail, pharmacie.	0,00	90 426,92	-37 736,74	52 690,18	0,00	52 690,18
647830	Médailles du travail	0,00	3 452,79	0,00	3 452,79	0,00	3 452,79
Total des comptes : 647		0,00	191 703,58	-37 736,74	153 966,84	0,00	153 966,84
648100	Autres charges de personnel	0,00	13 543,76	-275,00	13 268,76	0,00	13 268,76
Total des comptes : 648		0,00	13 543,76	-275,00	13 268,76	0,00	13 268,76
Total des comptes : 64		0,00	19 511 173,85	-4 687 908,61	15 944 056,64	-1 120 791,40	14 823 265,24
651150	Redevances de marque	0,00	226 201,50	-117 136,50	109 065,00	0,00	109 065,00
651300	Redevances diverses	0,00	398,24	-89,51	308,73	0,00	308,73
Total des comptes : 651		0,00	226 599,74	-117 226,01	109 373,73	0,00	109 373,73
658000	Charges diverses de gestion courante	0,00	82 839,35	-82 837,80	1,55	0,00	1,55

Balance générale pour le groupe de sociétés : SI401 - TRANSDEV ALPILLES BERRE MEDITERRANEE

Pour les périodes : 2023/1 à 2023/12

Pour le type de comptabilité : S

Pour les comptes entre : 100000 et 999999

Montants en : EUR (Devise Société) - Type de restitution : Générale

Compte	Libellé compte	Solde d'ouverture	Mouvements de la période		Solde fin de période		
		Solde	Débit	Crédit	Débit	Crédit	Solde
658900	Charges diverses - Ecart de lettrage	0,00	41,85	-41,86	0,00	-0,01	-0,01
Total des comptes : 658		0,00	82 881,20	-82 879,66	1,55	-0,01	1,54
Total des comptes : 65		0,00	309 480,94	-200 105,67	109 375,28	-0,01	109 375,27
661500	Intérêts des comptes courants	0,00	2 314 510,00	-1 660 822,47	653 687,53	0,00	653 687,53
Total des comptes : 661		0,00	2 314 510,00	-1 660 822,47	653 687,53	0,00	653 687,53
668850	Commissions sur caution	0,00	19 504,00	-9 163,00	10 341,00	0,00	10 341,00
Total des comptes : 668		0,00	19 504,00	-9 163,00	10 341,00	0,00	10 341,00
Total des comptes : 66		0,00	2 334 014,00	-1 669 985,47	664 028,53	0,00	664 028,53
671200	Pénalités amendes fiscales & pénale	0,00	75,00	0,00	75,00	0,00	75,00
671880	Autres ch. except./opération gestion	0,00	1 500,00	0,00	1 500,00	0,00	1 500,00
Total des comptes : 671		0,00	1 575,00	0,00	1 575,00	0,00	1 575,00
675200	VNC / Immo. corporelles	0,00	102 408,49	0,00	102 408,49	0,00	102 408,49
Total des comptes : 675		0,00	102 408,49	0,00	102 408,49	0,00	102 408,49
678880	Autres charges exceptionnelles	0,00	43 116,58	-3 223,44	39 893,14	0,00	39 893,14
Total des comptes : 678		0,00	43 116,58	-3 223,44	39 893,14	0,00	39 893,14
Total des comptes : 67		0,00	147 100,07	-3 223,44	143 876,63	0,00	143 876,63
681110	Dot. amort.immo.incorporelles	0,00	119 223,17	-31 092,22	88 130,95	0,00	88 130,95
681120	Dot. amort.immo.corporelles	0,00	1 936 878,09	-1 404,35	1 935 473,74	0,00	1 935 473,74
681500	Dot. aux prov. risq.& charg. d'expl.	0,00	98 862,28	0,00	98 862,28	0,00	98 862,28
681510	Dot. aux prov. expl. départ retraite	0,00	179 238,08	-38 906,08	140 332,00	0,00	140 332,00
Total des comptes : 681		0,00	2 334 201,62	-71 402,65	2 262 798,97	0,00	2 262 798,97
Total des comptes : 68		0,00	2 334 201,62	-71 402,65	2 262 798,97	0,00	2 262 798,97
Total des comptes : 6		0,00	90 399 066,57	-42 087 123,87	49 472 980,14	-1 161 037,44	48 311 942,70
706010	Prestation transport	0,00	119 782 218,48	-164 642 697,80	0,00	-44 860 479,32	-44 860 479,32
706025	Prestations divers	0,00	2 666 231,29	-3 125 965,42	0,00	-459 734,13	-459 734,13
Total des comptes : 706		0,00	122 448 449,77	-167 768 663,22	0,00	-45 320 213,45	-45 320 213,45
708300	Recettes de publicité	0,00	123 108,00	-133 284,07	0,00	-10 176,07	-10 176,07
Total des comptes : 708		0,00	123 108,00	-133 284,07	0,00	-10 176,07	-10 176,07
Total des comptes : 70		0,00	122 571 557,77	-167 901 947,29	0,00	-45 330 389,52	-45 330 389,52
740100	Subvention d'exploitation - CFF SFE	0,00	0,00	-143 584,82	0,00	-143 584,82	-143 584,82
Total des comptes : 740		0,00	0,00	-143 584,82	0,00	-143 584,82	-143 584,82
Total des comptes : 74		0,00	0,00	-143 584,82	0,00	-143 584,82	-143 584,82
755000	Quotes-parts de résultat	0,00	113 103,69	-174 209,63	0,00	-61 105,94	-61 105,94
Total des comptes : 755		0,00	113 103,69	-174 209,63	0,00	-61 105,94	-61 105,94
758000	Produits divers de gestion courante.	0,00	450,00	-755,12	0,00	-305,12	-305,12
758810	Commission	0,00	0,00	-4 000,00	0,00	-4 000,00	-4 000,00
758840	Prestation réparation véhicule	0,00	15 727,98	-37 224,23	0,00	-21 496,25	-21 496,25
758850	Remboursement de frais	0,00	198 547,89	-352 512,87	0,00	-153 964,98	-153 964,98
758870	Personnel mis à disposition	0,00	12 180,03	-128 124,92	0,00	-115 944,89	-115 944,89
Total des comptes : 758		0,00	226 905,90	-522 617,14	0,00	-295 711,24	-295 711,24
Total des comptes : 75		0,00	340 009,59	-696 826,77	0,00	-356 817,18	-356 817,18
768000	Intérêts comptes courants groupe	0,00	4 161,31	-4 161,31	0,00	0,00	0,00
Total des comptes : 768		0,00	4 161,31	-4 161,31	0,00	0,00	0,00
Total des comptes : 76		0,00	4 161,31	-4 161,31	0,00	0,00	0,00

Balance générale pour le groupe de sociétés : SI401 - TRANSDEV ALPILLES BERRE MEDITERRANEE

Pour les périodes : 2023/1 à 2023/12

Pour le type de comptabilité : S

Pour les comptes entre : 100000 et 999999

Montants en : EUR (Devise Société) - Type de restitution : Générale

		Solde d'ouverture	Mouvements de la période		Solde fin de période		
Compte	Libellé compte	Solde	Débit	Crédit	Débit	Crédit	Solde
771800	Autres pds except./ opération gest.	0,00	0,00	-44 950,17	0,00	-44 950,17	-44 950,17
Total des comptes : 771		0,00	0,00	-44 950,17	0,00	-44 950,17	-44 950,17
775200	Produits de cession d'immo. corp.	0,00	32 802,00	-113 216,99	0,00	-80 414,99	-80 414,99
Total des comptes : 775		0,00	32 802,00	-113 216,99	0,00	-80 414,99	-80 414,99
Total des comptes : 77		0,00	32 802,00	-158 167,16	0,00	-125 365,16	-125 365,16
781500	Reprises /prov.risques & ch.exploit.	0,00	0,00	-63 304,00	0,00	-63 304,00	-63 304,00
781510	REPRISE PROV DEPART RETRAITE	0,00	71 136,08	-196 016,08	0,00	-124 880,00	-124 880,00
Total des comptes : 781		0,00	71 136,08	-259 320,08	0,00	-188 184,00	-188 184,00
787250	REPRISE AMORTISSEMENT DEROGATOIRE	0,00	0,00	-54 331,72	0,00	-54 331,72	-54 331,72
Total des comptes : 787		0,00	0,00	-54 331,72	0,00	-54 331,72	-54 331,72
Total des comptes : 78		0,00	71 136,08	-313 651,80	0,00	-242 515,72	-242 515,72
791000	Trf chg Exploitation	0,00	23 086,17	-154 095,63	0,00	-131 009,46	-131 009,46
791602	Tsfert chges exploit rbt TICPE	0,00	3 642,17	-25 038,53	0,00	-21 396,36	-21 396,36
791616	Tsfert chges exploit rbt assurance	0,00	39 397,79	-82 322,36	0,00	-42 924,57	-42 924,57
791633	TRANSFERT DE CHARGES REMB FPC	0,00	4 840,00	-41 354,33	0,00	-36 514,33	-36 514,33
791641	Tsfert chges exploit subv/salaires	0,00	1 614,32	-22 656,30	0,00	-21 041,98	-21 041,98
791649	Remboursement retraite fds assurance	0,00	0,00	-5 909,00	0,00	-5 909,00	-5 909,00
Total des comptes : 791		0,00	72 580,45	-331 376,15	0,00	-258 795,70	-258 795,70
Total des comptes : 79		0,00	72 580,45	-331 376,15	0,00	-258 795,70	-258 795,70
Total des comptes : 7		0,00	123 092 247,20	-169 549 715,30	0,00	-46 457 468,10	-46 457 468,10
930000	OPERATIONS ANALYTIQUES DIVERSES	0,00	62 679,63	-62 679,63	0,00	0,00	0,00
Total des comptes : 930		0,00	62 679,63	-62 679,63	0,00	0,00	0,00
Total des comptes : 93		0,00	62 679,63	-62 679,63	0,00	0,00	0,00
Total des comptes : 9		0,00	62 679,63	-62 679,63	0,00	0,00	0,00
Total comptes de résultat		0,00	213 553 993,40	-211 699 518,80	49 472 980,14	-47 618 505,54	1 854 474,60
TOTAL :		0,00	700 000 863,18	-700 000 863,18	81 585 394,58	-81 585 394,58	0,00

Annexe 11 : Récapitulatif de la fréquentation

Ligne	Libellé de ligne	Activité / Zone	janv-23	févr-23	mars-23	avr-23	mai-23	juin-23	juil-23	août-23	sept-23	oct-23	nov-23	déc-23	Total
Ligne 1		Urbain Etang	9 063	7 296	8 285	6 223	8 809	8 572	4 147	3 895	9 631	8 583	8 631	7 603	90 738
Ligne 2		Urbain Etang	840	59	370	433	1 012	994				1 285	1 578	1 179	7 750
Ligne 3a		Urbain Etang		45	717	223	408	214			494	473	633	559	3 766
Ligne 3b		Urbain Etang		50	376	418	542	395			908	687	1 062	681	5 119
Ligne 3/6		Urbain Etang							2 942	3 123	98				6 163
Ligne 4		Urbain Etang	8 651	9 246	7 387	9 738	7 629	9 429	9 027	9 067	8 884	10 418	7 526	9 969	106 971
Ligne 5		Urbain Etang	22 045	15 332	17 824	15 629	20 656	19 317	8 889	7 500	21 776	19 994	22 397	18 513	209 872
Ligne 6		Urbain Etang	5 942	4 186	5 351	4 416	6 304	5 814	148		6 075	6 523	6 700	5 585	57 044
Ligne 7		Urbain Etang	7 187	4 373	5 242	4 775	6 618	6 002	3 427	2 820	4 864	4 811	6 143	5 246	61 508
Ligne 8		Urbain Etang	5 222	3 140	4 560	3 632	5 425	5 737	1 263	1 213	5 994	5 457	6 151	5 267	53 061
Ligne 9		Urbain Etang	5 106	2 839	3 396	2 757	4 118	3 211	1 083	647	4 067	3 901	4 285	3 916	39 326
Ligne 10		Urbain Etang	3 637	2 959	2 672	3 186	3 357	4 165	3 086	2 605	4 343	4 105	4 532	3 666	42 313
Ligne 11		Urbain Etang	40 462	31 699	37 359	32 339	40 943	36 819	21 620	19 322	43 186	42 209	44 345	37 897	428 200
Ligne 12		Urbain Etang	14 478	11 043	13 185	11 181	14 168	13 060	7 451	6 774	15 980	14 531	14 803	13 154	149 808
Ligne 13		Urbain Etang	18 360	17 068	15 332	18 954	22 605	22 726	24 510	20 420	23 754	23 278	20 678	19 045	246 730
Ligne 14		Urbain Etang	1 948	1 076	774	924	1 646	1 496	193	166	2 266	1 713	2 193	1 801	16 196
Ligne 18		Urbain Etang	3 013	1 959	2 345	2 158	3 206	2 692	1 333	967	993	1 299	3 038	2 656	25 659
Ligne 20		Urbain Etang	10 036	6 561	8 179	7 161	9 068	8 019	5 227	4 505	10 518	10 798	10 407	9 431	99 910
Zenibus		Urbain Etang	137 862	112 512	119 980	111 835	134 649	127 081	81 576	75 317	149 434	144 660	147 586	136 736	1 479 228
Total			293 852	231 443	253 334	235 982	291 163	275 743	175 922	158 341	313 265	304 725	312 688	282 904	3 129 362
Ligne 1		Urbain Salon	19 191	14 658	15 918	16 462	18 299	18 243	13 110	13 144	21 279	20 866	20 473	19 586	211 229
Ligne 2		Urbain Salon	38 315	26 269	29 081	26 865	32 608	31 391	18 092	16 987	34 018	32 874	33 758	32 325	352 583
Ligne 3		Urbain Salon	19 553	12 180	13 519	14 043	16 113	17 468	8 199	6 695	16 590	13 749	13 719	13 364	165 192
Ligne 4		Urbain Salon	8 892	5 151	3 237	3 911	6 489	6 305	2 386	1 815	7 360	7 470	8 192	7 384	68 592
Ligne 5		Urbain Salon	8 344	5 896	3 562	5 252	6 688	6 858	4 413	3 646	7 841	8 093	8 447	7 731	76 771
Navette IUT	Navette IUT	Urbain Salon	8 530	8 759	8 406	7 519	10 759	11 736	4 506	9 148	11 201	13 387	10 722	11 895	116 568
Navette D'Arbaud	Navette D'Arbaud	Urbain Salon	1 651	1 762	3 185	1 139	15 473	3 677	0	0	0	0	0	0	26 887
Navette Centre ville	Navette Centre ville	Urbain Salon	10 776	9 140	13 634	13 082	14 033	13 101	5 088	9 887	12 226	12 277	9 544	9 895	132 683
Total			115 252	83 815	90 542	88 273	120 462	108 779	55 794	61 322	110 515	108 716	104 855	102 180	1 150 505
Total des lignes Urbaines			409 104	315 258	343 876	324 255	411 625	384 522	231 716	219 663	423 780	413 441	417 543	385 084	4 279 867

Ligne	Libellé de ligne	Activité / Zone	janv-23	févr-23	mars-23	avr-23	mai-23	juin-23	juil-23	août-23	sept-23	oct-23	nov-23	déc-23	Total
Ligne 6		Périurbain / Salon	283	309	317	508	584	330	472	326	345	424	600	573	5 071
Ligne 7		Périurbain / Salon	108	121	178	203	232	198	176	123	169	160	115	104	1 887
Ligne 8		Périurbain / Salon	11 183	7 547	9 441	9 634	10 825	9 989	6 625	6 605	12 316	10 790	11 120	9 811	115 886
Ligne 10		Périurbain / Salon	7 712	4 756	5 605	6 083	7 491	6 626	3 670	3 942	7 591	7 347	7 723	7 094	75 640
Ligne 11		Périurbain / Salon	7 928	3 889	2 349	5 433	7 154	6 385	3 415	3 664	7 751	7 466	7 308	6 678	69 420
Ligne 12		Périurbain / Salon	8 346	3 087	765	5 669	7 430	7 267		3 569	8 066	7 585	7 804	7 278	66 866
Ligne 13		Périurbain / Salon	5 641	2 731	1 297	4 067	5 246	4 922	2 662	2 446	5 366	5 314	5 119	4 644	49 455
Ligne 14		Périurbain / Salon	1 531	544	1 202	1 104	1 364	1 078	486	629	1 374	1 224	1 286	1 084	12 906
Total Périurbain			42 732	22 984	21 154	32 701	40 326	36 795	17 506	21 304	42 978	40 310	41 075	37 266	397 131
Ligne LeCar 17		Interurbain	12 013	9 341	10 031	11 092	12 145	10 960	8 603	7 664	12 327	12 305	12 134	10 865	129 480
Ligne LeCar 19		Interurbain	6 582	5 694	5 688	5 636	6 033	6 504	4 777	3 047	6 640	7 194	7 058	5 118	69 971
Ligne LeCar 6		Interurbain	8 189	4 605	4 833	6 728	9 163	8 073	1 910	2 162	9 933	9 473	9 726	8 584	83 379
Ligne LeCar 52		Interurbain	5 543	3 734	4 557	4 289	5 257	4 940	3 102	2 829	5 230	4 257	4 543	4 105	52 386
Ligne LeCar 86		Interurbain	11 802	7 169	2 506	8 597	10 930	10 227	6 175	5 817	12 470	11 370	11 649	10 601	109 313
Total lignes Interurbaines			44 129	30 543	27 615	36 342	43 528	40 704	24 567	21 519	46 600	44 599	45 110	39 273	444 529

Ligne	Libellé de ligne	Activité / Zone	janv-23	févr-23	mars-23	avr-23	mai-23	juin-23	juil-23	août-23	sept-23	oct-23	nov-23	déc-23	Total
Secteur Berre l'Etang		Transport à la Demande	1 321	1 073	1 466	1 074	1 364	1 446	922	866	1 296	1 248	1 327	1 175	14 578
Secteur Rognac		Transport à la Demande	240	240	248	212	204	183	151	195	87	199	186	164	2 309
Secteur La Fare Les Oliviers / Velaux		Transport à la Demande	694	554	998	779	868	980	503	510	770	769	857	623	8 905
Secteur Les Pennes EST		Transport à la Demande	827	496	623	453	492	564	320	263	604	583	644	568	6 437
Secteur Les Pennes OUEST		Transport à la Demande	1 011	766	997	651	865	790	535	440	749	736	709	692	8 941
Secteur Carry Sausset		Transport à la Demande	932	829	1 008	784	910	1 045	1 048	891	1 017	966	859	734	11 023
Secteur Chateaufort les Martigues		Transport à la Demande	1 443	972	1 466	969	1 168	1 398	1 223	1 477	1 341	1 655	1 354	1 235	15 701
LIGNE 2 ETANG		Transport à la Demande	162	139	290	116	157	152	160	69	215	232	224	189	2 105
LIGNE 3 ETANG		Transport à la Demande	237	244	198	176	153	254	14	16	152	225	180	162	2 011
Ligne 14 Zone Etang		Transport à la Demande			2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
Secteur Marignane- Gignac- Saint Victoret		Transport à la Demande	736	332	580	325	498	329	227	134	526	443	514	486	5 130
Salon secteur EST		Transport à la Demande	556	269	349	160	164	109	17	7	104	68	95	80	1 978
Salon Secteur OUEST		Transport à la Demande	235	166	274	216	169	150	40	45	83	68	84	73	1 603
Secteur EST 1		Transport à la Demande	587	378	603	378	210	50	5	10	34	54	46	34	2 389
Secteur EST 2		Transport à la Demande					150	345	401	392	428	453	351	272	2 792
Secteur NORD		Transport à la Demande	949	530	869	615	321								3 284
Secteur NORD-EST		Transport à la Demande	819	645	944	601	706	1 130	452	434	870	883	929	942	9 355
Secteur NORD-OUEST		Transport à la Demande					211	535	278	357	456	432	429	488	3 186
LeBus à la demande Zoo		Transport à la Demande	19	29	15	147	19	28	46	92	5	45	0	4	449
TPMR Zone Salon		Transport à la Demande	439	457	549	482	477	439	466	312	542	661	510	389	5 723
TPMR Zone Etang		Transport à la Demande	1 263	1 095	1 254	1 081	1 060	1 273	1 018	968	1 420	1 331	1 294	1 098	14 155
Flex - Ligne 1		Transport à la Demande	318	161	549	353	467	475	171	230	477	436	524	333	4 494
Flex - Ligne 5		Transport à la Demande	0	108	79	67	129	147	103	123	241	256	297	155	1 705
Total Transport à la Demande			12 788	9 483	13 361	9 639	10 762	11 822	8 100	7 831	11 417	11 743	11 413	9 896	128 255
Navette Zone D'activité		Navette Zone d'Activité	1 223	922	960	814	677	912	811	709	1 710	1 268	1 166	816	11 988
Total Navette Zone d'Activité			1 223	922	960	814	677	912	811	709	1 710	1 268	1 166	816	11 988

Annexe 12 : Annexe dépenses de formation

Objectif formation	Formation sécurité (OUI/NON)	Libellé de la formation dans la DSP	Nombre de stagiaires	NB d'heures formation	Somme de Total HT de la Formation
Déployer efficacement la campagne Entretien annuel Sensibiliser les managers et collaborateurs à l'importance de l'entretien professionnel. Positionner l'entretien professionnel comme un outil managérial clé et RH	Non	Accompagner l'efficacité des entretiens professionnels	10	70,00 h	4 485,00 €
0		Alternance	2	1477,00 h	18 785,67 €
0		Assistant RH junior	1	875,00 h	7 990,00 €
		Connaitre la réglementation environnement	1	14,00 h	1 036,00 €
Loi donne pouvoir aux agents de contrôle des transports publics de relever l'identité d'une personne refusant de s'acquitter du paiement d'une amende lors d'un contrôle de validité des titres de transport, sous réserve que ces agents aient suivi une formation que.Cette formation a pour objectifs de :connaître les textes juridiques relatifs à l'activité des agents assermentés et agréés au relevé d'identité,comprendre le processus de recherche d'une identité,effectuer les contrôles de titres dans des conditions conformes aux textes. a Loi donne pouvoir aux agents de contrôle des transports publics de relever l'identité d'une personne refusant de s'acquitter du paiement d'une amende lors d'un contrôle de validité des titres de transport, sous réserve que ces agents aient suivi une formation spécifique.Cette formation a pour objectifs de :connaître les textes juridiques relatifs à l'activité des agents assermentés et agréés au relevé d'identité,comprendre le processus de recherche d'une identité,effectuer les contrôles de titres dans des conditions conformes aux textes.		Cycle 1 : L'agrement au relevé d'identité	5	70,00 h	3 154,00 €

Permettre au conducteur de se perfectionner à une conduite rationnelle axée sur les règles de sécurité, actualiser ses connaissances en matière de réglementation transport, santé, sécurité, environnement, services...et améliorer ses pratiques		FCO	38	1330,00 h	19 341,94 €
Pouvoir déplier un planning théorique et l'adapter en prévision de la disponibilité des ressources. Gérer les aléas du quotidien liés au agents et/ou véhicules et éditer une prépaie		FDS niveau 1	4	56,00 h	2 880,00 €
		Formation au TP CTRC	17	7378,00 h	121 737,00 €
		Gestion des risques	9	91,00 h	5 540,76 €
		Hors contrat DSP	6	35,00 h	2 371,00 €
		La relation client en pratique	4	56,00 h	3 996,00 €
Comprendre les spécificités du management non hiérarchique. Manager en mode projet. Coordonner un travail d'équipe en tant que référent métier. Construire sa légitimité transversale avec compétence		Manager sans lien hiérarchique	2	98,00 h	9 600,00 €
		PMR	1	21,00 h	1 906,00 €
		Réaliser un audit ISO	3	21,00 h	1 725,50 €
Comprendre le fonctionnement d'un conflit pour mieux les appréhender, Adapter sa communication dans le cadre de situation conflictuelle, Accueillir, accepter les conflits de toute nature de façon à développer un esprit critique, Dialoguer avec des individus agressifs et identifier des solutions constructives		Stress et conflit	2	7,00 h	800,00 €
Placer l'humain au cœur de la stratégie de service et faire de chaque collaborateur l'acteur de la satisfaction du Client, de sa conquête et de sa fidélisation. Transformer tout acte d'achat en expérience émotionnelle, porteuse des valeurs de la marque Métropole Mobilité : « des mots pour le dire, des gestes		Synergie de l'Expérience Client (formation IFG) - Formation CONNEX'ITE -Formation des Managers -Formation des collaborateurs - Coaching terrain des managers	11	77,00 h	4 400,00 €

pour le faire et des attentions particulières »					
		Technique de régulation	11	154,00 h	5 547,93 €
	Oui	ATEX 0	26	91,00 h	412,96 €
		ATEX 1	6	42,00 h	800,00 €
		B2XL Opération Batteries	4	56,00 h	1 380,00 €
		CACES 3	3	63,00 h	2 024,00 €
		Conduite sécuritaire	1	14,00 h	1 500,00 €
Connaître les enjeux de la Santé Sécurité du Travail. Appréhender les étapes nécessaires pour passer du document unique d'évaluation des risques, au management de la santé et de la sécurité au travail. Organiser la prise en compte de la sécurité dans l'entreprise. connaître les principales exigences réglementaires et les moyens de maîtrise. Mettre en œuvre les bonnes pratiques Santé Sécurité selon les directives Transdev.		Connaître la réglementation sécurité	1	14,00 h	1 036,00 €
		Defibrillateur	9	63,00 h	380,00 €
Connaître le circuit du carburant et le fonctionnement spécifique du moteur. Connaître les consignes de sécurité à appliquer pour travailler sur les circuits Gaz haute pression des autobus. Ce stage permet d'effectuer toutes les interventions sur la haute et basse pression des véhicules GNC. Un avis d'habilitation niveaux 1 et 2 est délivré à l'issue du stage.		Étude des circuits gaz GNC et préparation à l'habilitation gaz niveau 1 et 2 sur véhicules GNC (IVECO ME610B)	4	84,00 h	4 500,00 €
Réaliser en toute sécurité des interventions d'entretien et de dépannage d'ordre électrique sur des installations ou équipements électriques		Habilitation NFC 18-510	1	7,00 h	120,00 €
		Hors contrat DSP	20	112,00 h	1 286,46 €
		Pris en compte d'un agent agressé	9	31,50 h	900,00 €

Maîtriser les gestes de premiers secours		PSC1	20	140,00 h	1 519,00 €
		SST Initial	5	70,00 h	1 180,00 €
Comprendre le fonctionnement d'un conflit pour mieux les appréhender, Adapter sa communication dans le cadre de situation conflictuelle, Accueillir, accepter les conflits de toute nature de façon à développer un esprit critique, Dialoguer avec des individus agressifs et identifier des solutions constructives		Stress et conflit	21	103,00 h	2 448,00 €
	Total général		257	12720,50 h	234 783,22 €



Bureau Sud-Est
CS 50060
201 Route de la Seds - Bât C
13742 VITROLLES

T. 04 42 89 95 96
info@gmconsultant.com

RAPPORT D'EXPERTISE

Client

TRANSDEV - BOUCHE DU RHONE

Contact :

Monsieur AMGHAR Malik

Responsable technique

Date d'intervention **06/06/2024**

Lieu **TRANSDEV Vitrolles (13)**

Descriptif de la mission **Audit de parc d'autobus.**

Informations Stelliant

Références Stelliant **2024C01942**

Dossier suivi par :

Expert **Eric MOUTON**

E-mail **eric.mouton@stelliant.com**

Téléphone **06 88 54 90 41**

Fait le 18/07/2024

1 - OBJET DE LA MISSION

1.1. Objet

Nous avons été contactés afin de procéder à l'audit d'un échantillon du parc de TRANDEV de Vitrolles (13).

L'échantillon de 8 bus a été sélectionné de manière aléatoire, le jour de l'audit.

1.2. Lieu des opérations d'expertise

Nous sommes intervenus le 6 juin 2024 sur le site de TRANSDEV Vitrolles, situé 5 voie du Protugal à Vitrolles (13).



1.3. Etendu de la mission

Les opérations d'expertise comprennent :

- L'examen de la carrosserie ;
- L'examen de l'habitacle et de ses équipements ;
- L'examen du soubassement sur pont élévateur ;
- L'analyse de la maintenance (entretiens mécaniques, contrôle FOGMAKER, contrôle climatisation, contrôle des pneumatiques, passages aux mines, étude des résultats d'analyse d'huile moteur).

2 - OPERATIONS D'EXPERTISE

Le 06 juin 2024, nous nous sommes rendus au dépôt TRANSDEV de Vitrolles (13).

➤ Etaient présents :

- Monsieur MOUTON Eric, expert STELLIANT EXPERTISE ;
- Monsieur GUISTI Jean Louis, TRANSDEV Vitrolles.

2.1. L'échantillon examiné

Numéro de parc	Immatriculation	Numéro de châssis	Date de mise en circulation	Kilométrage	Modèle	Constructeur
110419 ¹	GE-808-PN	VNE4324M500312956	10/02/2022	110 557 km	URBANWAY CNG	IVECO BUS
110413 ²	GE-057-PP	VNE4324M300312969	10/02/2022	104 300 km	URBANWAY CNG	IVECO BUS
110880 ³	GG-573-LC	VNE4426N300313347	19/05/2022	152 447 km	URBANWAY CNG	IVECO BUS
110879 ⁴	GG-501-LB	VNE4426N600313343	19/05/2022	121 517 km	URBANWAY CNG	IVECO BUS
110609 ⁵	GF-243-CT	VNE4324MX00313021	10/03/2022	101414 km	URBANWAY CNG	IVECO BUS
110455 ⁶	GE-340-SG	VNE4324M500312990	17/02/2022	105 833 km	URBANWAY CNG	IVECO BUS

¹ Annexe 01 : Procès-verbal d'expertise du 06/06/2024 N° de parc 110419.

² Annexe 02 : Procès-verbal d'expertise du 06/06/2024 N° de parc 110413.

³ Annexe 03 : Procès-verbal d'expertise du 06/06/2024 N° de parc 110880.

⁴ Annexe 04 : Procès-verbal d'expertise du 06/06/2024 N° de parc 110879.

⁵ Annexe 05 : Procès-verbal d'expertise du 06/06/2024 N° de parc 110609.

⁶ Annexe 06 : Procès-verbal d'expertise du 06/06/2024 N° de parc 110455.

110975 ⁷	GG-738-ST	VNE4426N300313414	10/03/2022	122420 km	CREALIS	IVECO BUS
110557 ⁸	GF-147-BG	VNE4324M900313043	07/03/2022	91 116 km	URBANWAY CNG	IVECO BUS

Tous les véhicules ont été mis en circulation entre février 2022 et mai 2022 et sont donc âgés de 2 ans au jour de l'expertise. Nous avons 7 URBANWAY dont le kilométrage est compris entre 91 116 km et 152 447 km, ainsi qu'un CREALIS totalisant 122 420 km.

2.2. L'état carrosserie

Le contrôle des identifications est effectué et apparaît conforme avec les documents présentés (copies).

Les véhicules présentent des dommages légers, généralement caractérisés par des pare-chocs arrière cassés ainsi que des chocs latéraux en partie arrière.



Pare-chocs arrière endommagés



Dommages en partie arrière droite

⁷ Annexe 07 : Procès-verbal d'expertise du 06/06/2024 N° de parc 110975.

⁸ Annexe 08 : Procès-verbal d'expertise du 06/06/2024 N° de parc 110557.

2.3. L'habitacle et ses équipements

Les véhicules sont en bon état de présentation et les équipements sont fonctionnels.

Seul un bouton de demande d'arrêt était manquant ainsi qu'une baguette de finition de seuil arrière.

Une rangée de sièges arrière présentait un défaut de fixation (arrachement de l'insert dans le sol).

Nous notons un seul acte de vandalisme sur un dossier de siège, tagué au marqueur.



Baguette de seuil manquante



Bouton d'arrêt manquant



Dossier de siège arrière tagué

2.4. Contrôle du compartiment moteur

Les compartiments moteur sont inspectés afin de déterminer la présence de fuite ou de défaut d'assemblage.

Nous avons relevé à plusieurs reprises une fuite sur un support de filtre à huile, une fuite de liquide de refroidissement sous le vase d'expansion.



Fuite sur support de filtre à huile

2.5. Contrôle du soubassement

Le contrôle du soubassement des véhicules a été réalisé sur pont élévateur.

Seul un véhicule a fait l'objet d'une observation pour présence d'une fuite sur le boîtier de direction (N° de parc 110609).



Vue de dessous du boîtier de direction présentant une fuite

2.6. Contrôle des installations FOGMAKER

Des contrôles sont effectués annuellement par la société DESAUTEL à l'occasion des visites d'entretien dans les locaux Ets IVECO PROVENCE à Vitrolles (13).

Nous n'avons pas pu obtenir les dates de contrôles des installations.



Installations FOGMAKER présentes dans les véhicules

2.7. Contrôle des installations de climatisation

Des contrôles sont effectués annuellement à l'occasion des visites d'entretien dans les locaux Ets IVECO PROVENCE à Vitrolles (13).

Nous n'avons pas pu obtenir les dates de contrôles des installations.

2.8. Contrôle des pneumatiques

Les véhicules bénéficient de contrats d'entretien avec les sociétés GOOD YEAR et VULCO.

Nous avons uniquement relevé un pneumatique présentant une usure irrégulière (N° de parc 110609).

2.9. Contrôle des périodicités d'entretien

Pour rappel, les préconisations d'entretien (vidange moteur) sur les URBANWAY sont de :

- Tous les 12 mois ou 40 000 km ou 2 000 heures (au premier des trois termes échu).

Tous les véhicules examinés sont couverts par la garantie constructeur et bénéficient d'un contrat d'entretien dit « *full maintenance* ».

Nous n'avons pu obtenir que des dates d'intervention, sans kilométrage, de sorte que nous ne pouvons pas nous prononcer sur le respect de ces préconisations.

Néanmoins, 3 résultats d'analyse d'échantillon d'huile moteur nous ont été communiqués, lesquels laissent apparaître un taux élevé de particules métalliques, ce qui pourrait témoigner d'une dégradation en cours des bas moteur.

3 - CONCLUSIONS

Le 6 juin 2024, nous avons effectué un audit sur un échantillon de 8 bus urbains des Ets TRANSDEV Vitrolles.

Les points de contrôles ont porté sur :

- L'état de la carrosserie ;
- L'intérieur et les équipements ;
- Le compartiment moteur ;
- L'examen du soubassement ;
- Les pneumatiques ;
- Les périodicités d'entretien du système de climatisation ;
- La validité des installation FOGMAKER ;
- Les entretiens périodiques avec les analyses d'huile réalisées.

Le parc observé est récent et âgé d'un peu plus de 2 ans. Il est dans un état de présentation correct malgré des dommages sur la carrosserie extérieure qui nécessitent une intervention.

Les entretiens font partis d'un contrat full maintenance, durant lesquels les contrôles FOGMAKER et climatisation sont également effectués.

Faute de communication des documents nécessaires, nous n'avons pas pu nous prononcer sur les périodicités d'entretien ainsi que sur ces opérations de contrôles.

Toutefois, nous avons relevé des usures précoces sur les 3 résultats d'analyse d'huile moteur qui nous ont été communiqués.

Notre proposition : effectuer un entretien intermédiaire autour de 30 000 km ou 1 500 heures et surveiller les résultats d'analyse d'huile moteur.

L'expert
Eric MOUTON

4 - ANNEXES

- Annexe 01 : Procès-verbal d'expertise du 06/06/2024 N° de parc 110419 ;
- Annexe 02 : Procès-verbal d'expertise du 06/06/2024 N° de parc 110413 ;
- Annexe 03 : Procès-verbal d'expertise du 06/06/2024 N° de parc 110880 ;
- Annexe 04 : Procès-verbal d'expertise du 06/06/2024 N° de parc 110879 ;
- Annexe 05 : Procès-verbal d'expertise du 06/06/2024 N° de parc 110609 ;
- Annexe 06 : Procès-verbal d'expertise du 06/06/2024 N° de parc 110455 ;
- Annexe 07 : Procès-verbal d'expertise du 06/06/2024 N° de parc 110975 ;
- Annexe 08 : Procès-verbal d'expertise du 06/06/2024 N° de parc 110557.

RAPPORT D'EXPERTISE

Client

TRANSDEV - BOUCHE DU RHONE

Contact :

Monsieur AMGHAR Malik

Responsable technique

Date d'intervention **06/06/2024**

Lieu **TRANSDEV Vitrolles (13)**

Descriptif de la mission **Audit de parc d'autobus.**

Informations Stelliant

Références Stelliant **2024C01942**

Dossier suivi par :

Expert **Eric MOUTON**

E-mail **eric.mouton@stelliant.com**

Téléphone **06 88 54 90 41**

Fait le 18/07/2024

1 - OBJET DE LA MISSION

1.1. Objet

Nous avons été contactés afin de procéder à l'audit d'un échantillon du parc de TRANDEV de Vitrolles (13).

L'échantillon de 8 bus a été sélectionné de manière aléatoire, le jour de l'audit.

1.2. Lieu des opérations d'expertise

Nous sommes intervenus le 6 juin 2024 sur le site de TRANSDEV Vitrolles, situé 5 voie du Protugal à Vitrolles (13).



1.3. Etendu de la mission

Les opérations d'expertise comprennent :

- L'examen de la carrosserie ;
- L'examen de l'habitacle et de ses équipements ;
- L'examen du soubassement sur pont élévateur ;
- L'analyse de la maintenance (entretiens mécaniques, contrôle FOGMAKER, contrôle climatisation, contrôle des pneumatiques, passages aux mines, étude des résultats d'analyse d'huile moteur).

2 - OPERATIONS D'EXPERTISE

Le 06 juin 2024, nous nous sommes rendus au dépôt TRANSDEV de Vitrolles (13).

➤ Etaient présents :

- Monsieur MOUTON Eric, expert STELLIANT EXPERTISE ;
- Monsieur GUISTI Jean Louis, TRANSDEV Vitrolles.

2.1. L'échantillon examiné

Numéro de parc	Immatriculation	Numéro de châssis	Date de mise en circulation	Kilométrage	Modèle	Constructeur
110419 ¹	GE-608-PN	VNE4324M500312956	10/02/2022	110 557 km	URBANWAY CNG	IVECO BUS
110413 ²	GE-057-PP	VNE4324M300312969	10/02/2022	104 300 km	URBANWAY CNG	IVECO BUS
110880 ³	GG-573-LC	VNE4426N300313347	19/05/2022	152 447 km	URBANWAY CNG	IVECO BUS
110879 ⁴	GG-501-LB	VNE4426N600313343	19/05/2022	121 517 km	URBANWAY CNG	IVECO BUS
110609 ⁵	GF-243-CT	VNE4324MX00313021	10/03/2022	101414 km	URBANWAY CNG	IVECO BUS
110455 ⁶	GE-340-SG	VNE4324M500312990	17/02/2022	105 833 km	URBANWAY CNG	IVECO BUS

¹ Annexe 01 : Procès-verbal d'expertise du 06/06/2024 N° de parc 110419.

² Annexe 02 : Procès-verbal d'expertise du 06/06/2024 N° de parc 110413.

³ Annexe 03 : Procès-verbal d'expertise du 06/06/2024 N° de parc 110880.

⁴ Annexe 04 : Procès-verbal d'expertise du 06/06/2024 N° de parc 110879.

⁵ Annexe 05 : Procès-verbal d'expertise du 06/06/2024 N° de parc 110609.

⁶ Annexe 06 : Procès-verbal d'expertise du 06/06/2024 N° de parc 110455.

110975 ⁷	GG-738-ST	VNE4426N300313414	10/03/2022	122420 km	CREALIS	IVECO BUS
110557 ⁸	GF-147-BG	VNE4324M900313043	07/03/2022	91 116 km	URBANWAY	IVECO BUS CNG

Tous les véhicules ont été mis en circulation entre février 2022 et mai 2022 et sont donc âgés de 2 ans au jour de l'expertise. Nous avons 7 URBANWAY dont le kilométrage est compris entre 91 116 km et 152 447 km, ainsi qu'un CREALIS totalisant 122 420 km.

2.2. L'état carrosserie

Le contrôle des identifications est effectué et apparaît conforme avec les documents présentés (copies).

Les véhicules présentent des dommages légers, généralement caractérisés par des pare-chocs arrière cassés ainsi que des chocs latéraux en partie arrière.



Pare-chocs arrière endommagés



Dommages en partie arrière droite

⁷ Annexe 07 : Procès-verbal d'expertise du 06/06/2024 N° de parc 110975.

⁸ Annexe 08 : Procès-verbal d'expertise du 06/06/2024 N° de parc 110557.

2.3. L'habitacle et ses équipements

Les véhicules sont en bon état de présentation et les équipements sont fonctionnels.

Seul un bouton de demande d'arrêt était manquant ainsi qu'une baguette de finition de seuil arrière.

Une rangée de sièges arrière présentait un défaut de fixation (arrachement de l'insert dans le sol).

Nous notons un seul acte de vandalisme sur un dossier de siège, tagué au marqueur.



Baguette de seuil manquante



Bouton d'arrêt manquant



Dossier de siège arrière tagué

2.4. Contrôle du compartiment moteur

Les compartiments moteur sont inspectés afin de déterminer la présence de fuite ou de défaut d'assemblage.

Nous avons relevé à plusieurs reprises une fuite sur un support de filtre à huile, une fuite de liquide de refroidissement sous le vase d'expansion.



Fuite sur support de filtre à huile

2.5. Contrôle du soubassement

Le contrôle du soubassement des véhicules a été réalisé sur pont élévateur.

Seul un véhicule a fait l'objet d'une observation pour présence d'une fuite sur le boîtier de direction (N° de parc 110609).



Vue de dessous du boîtier de direction présentant une fuite

2.6. Contrôle des installations FOGMAKER

Des contrôles sont effectués annuellement par la société DESAUTEL à l'occasion des visites d'entretien dans les locaux Ets IVECO PROVENCE à Vitrolles (13).

Nous n'avons pas pu obtenir les dates de contrôles des installations.



Installations FOGMAKER présentes dans les véhicules

2.7. Contrôle des installations de climatisation

Des contrôles sont effectués annuellement à l'occasion des visites d'entretien dans les locaux Ets IVECO PROVENCE à Vitrolles (13).

Nous n'avons pas pu obtenir les dates de contrôles des installations.

2.8. Contrôle des pneumatiques

Les véhicules bénéficient de contrats d'entretien avec les sociétés GOOD YEAR et VULCO.

Nous avons uniquement relevé un pneumatique présentant une usure irrégulière (N° de parc 110609).

2.9. Contrôle des périodicités d'entretien

Pour rappel, les préconisations d'entretien (vidange moteur) sur les URBANWAY sont de :

- Tous les 12 mois ou 40 000 km ou 2 000 heures (au premier des trois termes échu).

Tous les véhicules examinés sont couverts par la garantie constructeur et bénéficient d'un contrat d'entretien dit « full maintenance ».

Nous n'avons pu obtenir que des dates d'intervention, sans kilométrage, de sorte que nous ne pouvons pas nous prononcer sur le respect de ces préconisations.

Néanmoins, 3 résultats d'analyse d'échantillon d'huile moteur nous ont été communiqués, lesquels laissent apparaître un taux élevé de particules métalliques, ce qui pourrait témoigner d'une dégradation en cours des bas moteur.

3 - CONCLUSIONS

Le 6 juin 2024, nous avons effectué un audit sur un échantillon de 8 bus urbains des Ets TRANSDEV Vitrolles.

Les points de contrôles ont porté sur :

- L'état de la carrosserie ;
- L'intérieur et les équipements ;
- Le compartiment moteur ;
- L'examen du soubassement ;
- Les pneumatiques ;
- Les périodicités d'entretien du système de climatisation ;
- La validité des installation FOGMAKER ;
- Les entretiens périodiques avec les analyses d'huile réalisées.

Le parc observé est récent et âgé d'un peu plus de 2 ans. Il est dans un état de présentation correct malgré des dommages sur la carrosserie extérieure qui nécessitent une intervention.

Les entretiens font partis d'un contrat full maintenance, durant lesquels les contrôles FOGMAKER et climatisation sont également effectués.

Faute de communication des documents nécessaires, nous n'avons pas pu nous prononcer sur les périodicités d'entretien ainsi que sur ces opérations de contrôles.

Toutefois, nous avons relevé des usures précoces sur les 3 résultats d'analyse d'huile moteur qui nous ont été communiqués.

Notre proposition : effectuer un entretien intermédiaire autour de 30 000 km ou 1 500 heures et surveiller les résultats d'analyse d'huile moteur.

L'expert
Eric MOUTON

4 - ANNEXES

- Annexe 01 : Procès-verbal d'expertise du 06/06/2024 N° de parc 110419 ;
- Annexe 02 : Procès-verbal d'expertise du 06/06/2024 N° de parc 110413 ;
- Annexe 03 : Procès-verbal d'expertise du 06/06/2024 N° de parc 110880 ;
- Annexe 04 : Procès-verbal d'expertise du 06/06/2024 N° de parc 110879 ;
- Annexe 05 : Procès-verbal d'expertise du 06/06/2024 N° de parc 110609 ;
- Annexe 06 : Procès-verbal d'expertise du 06/06/2024 N° de parc 110455 ;
- Annexe 07 : Procès-verbal d'expertise du 06/06/2024 N° de parc 110975 ;
- Annexe 08 : Procès-verbal d'expertise du 06/06/2024 N° de parc 110557.

Annexe 14 : Annexe Etat du parc

No parc	Immatriculation	Constructeur	Modèle	Type	Date de mise en service	Dépôt
108717	GA-871-GE	KARSAN	MINIBUS	JEST	01/01/2024	VITROLLES
109257	GA-725-YT	KARSAN	MINIBUS	JEST	27/07/2021	VITROLLES
109258	GA-987-YS	KARSAN	MINIBUS	JEST	27/07/2021	VITROLLES
109259	GA-329-YT	KARSAN	MINIBUS	JEST	27/07/2021	VITROLLES
109260	GA-609-YT	KARSAN	MINIBUS	JEST	27/07/2021	VITROLLES
109261	GA-475-YT	KARSAN	MINIBUS	JEST	27/07/2021	VITROLLES
109646	GC-982-AJ	HEULIEZ	MIDIBUS	GX137	27/09/2021	VITROLLES
109647	GC-559-AJ	HEULIEZ	MIDIBUS	GX137	27/09/2021	VITROLLES
109648	GC-225-AK	HEULIEZ	MIDIBUS	GX137	27/09/2021	VITROLLES
109649	GC-371-AK	HEULIEZ	MIDIBUS	GX137	27/09/2021	VITROLLES
109650	GC-504-AK	HEULIEZ	MIDIBUS	GX137	27/09/2021	VITROLLES
109698	GC-641-GE	IVECO BUS	STANDARD	GX137	07/10/2021	VITROLLES
109901	GC-564-ZE	IVECO BUS	STANDARD	URBANWAY CNG	16/11/2021	SALON DE PROVENCE
109902	GC-870-ZD	IVECO BUS	STANDARD	URBANWAY CNG	16/11/2021	SALON DE PROVENCE
109903	GC-261-ZE	IVECO BUS	STANDARD	URBANWAY CNG	16/11/2021	SALON DE PROVENCE
109904	GC-844-ZG	IVECO BUS	STANDARD	URBANWAY CNG	16/11/2021	SALON DE PROVENCE
109905	GC-254-ZG	IVECO BUS	STANDARD	URBANWAY CNG	16/11/2021	SALON DE PROVENCE
109906	GC-515-ZG	IVECO BUS	STANDARD	URBANWAY CNG	16/11/2021	SALON DE PROVENCE
109907	GC-557-ZG	IVECO BUS	STANDARD	URBANWAY CNG	16/11/2021	SALON DE PROVENCE
109908	GC-451-ZG	IVECO BUS	STANDARD	URBANWAY CNG	16/11/2021	SALON DE PROVENCE
109909	GC-203-ZG	IVECO BUS	STANDARD	URBANWAY CNG	16/11/2021	SALON DE PROVENCE
109910	GC-181-ZF	IVECO BUS	STANDARD	URBANWAY CNG	16/11/2021	SALON DE PROVENCE
109911	GC-136-ZG	IVECO BUS	STANDARD	URBANWAY CNG	16/11/2021	SALON DE PROVENCE
109912	GC-030-ZH	IVECO BUS	STANDARD	URBANWAY CNG	16/11/2021	SALON DE PROVENCE
109913	GC-969-ZF	IVECO BUS	STANDARD	URBANWAY CNG	16/11/2021	SALON DE PROVENCE
109914	GC-652-ZG	IVECO BUS	STANDARD	URBANWAY CNG	16/11/2021	SALON DE PROVENCE
109915	GC-883-ZF	IVECO BUS	STANDARD	URBANWAY CNG	16/11/2021	SALON DE PROVENCE
109916	GC-783-ZF	IVECO BUS	STANDARD	URBANWAY CNG	16/11/2021	SALON DE PROVENCE
109917	GC-579-ZG	IVECO BUS	STANDARD	URBANWAY CNG	16/11/2021	SALON DE PROVENCE
109918	GC-491-ZG	IVECO BUS	STANDARD	URBANWAY CNG	16/11/2021	SALON DE PROVENCE
109920	GC-436-ZF	IVECO BUS	STANDARD	URBANWAY CNG	16/11/2021	SALON DE PROVENCE
109921	GC-817-ZE	IVECO BUS	STANDARD	URBANWAY CNG	16/11/2021	SALON DE PROVENCE
109949	GC-316-ZC	IVECO BUS	STANDARD	CROSSWAY LTI CNG	16/11/2021	SALON DE PROVENCE
110012	GD-167-EJ	IVECO BUS	STANDARD	CROSSWAY LTI CNG	26/11/2021	SALON DE PROVENCE
110413	GE-057-PP	IVECO	STANDARD	URBANWAY	10/02/2022	VITROLLES
110414	GE-192-PP	IVECO	STANDARD	URBANWAY	10/02/2022	VITROLLES
110416	GE-339-PP	IVECO	STANDARD	URBANWAY	10/02/2022	VITROLLES
110417	GE-375-PR	IVECO	STANDARD	URBANWAY	10/02/2022	VITROLLES
110418	GE-498-PP	IVECO	STANDARD	URBANWAY	10/02/2022	VITROLLES
110419	GE-608-PN	IVECO	STANDARD	URBANWAY	10/02/2022	VITROLLES
110452	GE-187-SG	IVECO	STANDARD	URBANWAY	17/02/2022	VITROLLES

110453	GE-217-SG	IVECO	STANDARD	URBANWAY	17/02/2022	VITROLLES
110454	GE-264-SG	IVECO	STANDARD	URBANWAY	17/02/2022	VITROLLES
110455	GE-340-SG	IVECO	STANDARD	URBANWAY	17/02/2022	VITROLLES
110456	GE-394-SG	IVECO	STANDARD	URBANWAY	17/02/2022	VITROLLES
110457	GE-453-SG	IVECO	STANDARD	URBANWAY	17/02/2022	VITROLLES
110526	GE-421-YL	IVECO	STANDARD	URBANWAY	28/02/2022	VITROLLES
110527	GE-758-YL	IVECO	STANDARD	URBANWAY	28/02/2022	VITROLLES
110528	GE-538-YL	IVECO	STANDARD	URBANWAY	28/02/2022	VITROLLES
110529	GE-916-YL	IVECO	STANDARD	URBANWAY	28/02/2022	VITROLLES
110530	GE-258-YK	IVECO	STANDARD	URBANWAY	28/02/2022	VITROLLES
110531	GE-325-YL	IVECO	STANDARD	URBANWAY	28/02/2022	VITROLLES
110557	GF-147-BG	IVECO	STANDARD	URBANWAY	07/03/2022	VITROLLES
110558	GF-244-BG	IVECO	STANDARD	URBANWAY	07/03/2022	VITROLLES
110559	GF-320-BG	IVECO	STANDARD	URBANWAY	07/03/2022	VITROLLES
110560	GF-394-BG	IVECO	STANDARD	URBANWAY	07/03/2022	VITROLLES
110561	GF-491-BG	IVECO	STANDARD	URBANWAY	07/03/2022	VITROLLES
110562	GF-601-BG	IVECO	STANDARD	URBANWAY	07/03/2022	VITROLLES
110608	GF-074-CT	IVECO	STANDARD	URBANWAY	10/03/2022	VITROLLES
110609	GF-243-CT	IVECO	STANDARD	URBANWAY	11/03/2022	VITROLLES
110610	GF-837-CS	IVECO	STANDARD	URBANWAY	12/03/2022	VITROLLES
110811	GG-382-DY	IVECO BUS	STANDARD	URBANWAY CNG	05/05/2022	SALON DE PROVENCE
110812	GG-261-DY	IVECO	STANDARD	URBANWAY	05/05/2022	VITROLLES
110813	GG-482-DY	IVECO	STANDARD	URBANWAY	05/05/2022	VITROLLES
110814	GG-626-DY	IVECO	STANDARD	URBANWAY	05/05/2022	VITROLLES
110875	GG-085-LD	IVECO	STANDARD	URBANWAY	19/05/2022	VITROLLES
110876	GG-183-LD	IVECO	STANDARD	URBANWAY	19/05/2022	VITROLLES
110877	GG-313-LD	IVECO	STANDARD	URBANWAY	19/05/2022	VITROLLES
110878	GG-492-LD	IVECO	STANDARD	URBANWAY	19/05/2022	VITROLLES
110879	GG-501-LB	IVECO	STANDARD	URBANWAY	19/05/2022	VITROLLES
110880	GG-573-LC	IVECO	STANDARD	URBANWAY	19/05/2022	VITROLLES
110881	GG-829-LC	IVECO	STANDARD	URBANWAY	19/05/2022	VITROLLES
110882	GG968LB	IVECO	STANDARD	URBANWAY	19/05/2022	VITROLLES
110971	GG-002-SV	IVECO	STANDARD	CREALIS	03/06/2022	VITROLLES
110972	GG-074-SV	IVECO	STANDARD	CREALIS	03/06/2022	VITROLLES
110973	GG-205-SV	IVECO	STANDARD	CREALIS	03/06/2022	VITROLLES
110974	GG-294-SV	IVECO	STANDARD	CREALIS	03/06/2022	VITROLLES
110975	GG-738-ST	IVECO	STANDARD	CREALIS	03/06/2022	VITROLLES
110976	GG-902-ST	IVECO	STANDARD	CREALIS	03/06/2022	VITROLLES
110978	GG-450-WV	IVECO	STANDARD	CREALIS	13/06/2022	VITROLLES
110979	GG-229-WW	IVECO	STANDARD	CREALIS	13/06/2022	VITROLLES
110980	GG-380-WW	IVECO	STANDARD	CREALIS	13/06/2022	VITROLLES
110982	GG-533-WW	IVECO	STANDARD	CREALIS	13/06/2022	VITROLLES
110983	GG-430-XA	IVECO	STANDARD	CREALIS	14/06/2022	VITROLLES
111035	GG-306-XW	IVECO	STANDARD	CREALIS	15/06/2022	VITROLLES
111065	GH-037-HH	IVECO	STANDARD	CREALIS	30/06/2022	VITROLLES
111066	GH-268-HH	IVECO	STANDARD	CREALIS	30/06/2022	VITROLLES

111067	GH-388-HK	IVECO	STANDARD	CREALIS	30/06/2022	VITROLLES
111068	GH-521-HH	IVECO	STANDARD	CREALIS	30/06/2022	VITROLLES
111069	GH-578-HG	IVECO	STANDARD	CREALIS	30/06/2022	VITROLLES
111070	GH-777-HG	IVECO	STANDARD	CREALIS	30/06/2022	VITROLLES
111071	GH-894-HH	IVECO	STANDARD	CREALIS	30/06/2022	VITROLLES
111140	GH-060-KY	IVECO	STANDARD	CREALIS	07/07/2022	VITROLLES
111141	GH-275-KY	IVECO	STANDARD	CREALIS	07/07/2022	VITROLLES
111171	GH-164-ML	IVECO	STANDARD	CREALIS	12/07/2022	VITROLLES
112314	GM-942-HG	KARSAN	MINIBUS	JEST	01/01/2024	VITROLLES