



Arles Crau Camargue Montagnette

Envoyé en préfecture le 05/11/2020
Reçu en préfecture le 05/11/2020
Affiché le 05/11/2020
ID : 013-241300417-20201104-CC2020_153-DE

Extrait du registre des délibérations de la Communauté d'agglomération

MERCREDI 04 NOVEMBRE 2020

CC2020_153 : Mobilités et Déplacements / Examen du rapport annuel 2019 du délégataire

L'an deux mille vingt , le quatre novembre à 10 heures 00, le conseil communautaire de la Communauté d'agglomération Arles Crau Camargue Montagnette s'est réuni à la salle des fêtes, 2 boulevard des Lices à Arles sous la présidence de Monsieur Patrick DE CAROLIS, Président, et suivant la convocation en date du 29 octobre 2020.

Membres du conseil communautaire en exercice : quarante-quatre

Étaient présents :

Mesdames et Messieurs :

ABONNEAU, ASPORD, BALGUERIE-RAULET, BIROT-VALLON, BONO, CARDINI, DE CAROLIS, DE CAUSANS, FERRAND-COCCIA, GILLES, GRAILLON, GUIGUE, IMBERT, JACQUOT, JALABERT, LAUFRAY, LAUGIER-SERISANIS, LEXCELLENT, LIMOUSIN, MACCHI-AYME, MADELEINE, MARTEL-MOURGUES, MARTINEZ, MEGALIZZI, MISTRAL, NAVARRO, PONS, PORTELA, QUAIX, RAVIOL, FAVIER

Étaient absents excusés avec pouvoir :

- Madame Lucie BARZIZZA (pouvoir donné à Valérie MARTEL-MOURGUES)
- Monsieur Fabien BOUILLARD (pouvoir donné à Roland PORTELA)
- Monsieur Olivier DEBICKI (pouvoir donné à Olga MARTINEZ)
- Madame Séverine DELLANEGRA (pouvoir donné à Guy BONO)
- Madame Jeanine FARENQ (pouvoir donné à Marie-Rose LEXCELLENT)
- Monsieur Max OUVRARD (pouvoir donné à Clotilde MADELEINE)
- Monsieur Erick SOUQUE (pouvoir donné à Jean-Michel JALABERT)

Étaient absents excusés:

- Monsieur Dominique BONNET
- Monsieur Roland CHASSAIN
- Monsieur Cyril GIRARD
- Monsieur Nicolas KOUKAS
- Monsieur Serge MEYSSONNIER
- Madame Françoise PAMS
- Monsieur Mohamed RAFAI

Monsieur le président : je déclare ouverte la séance publique, et, conformément aux dispositions de l'article 2125.15 du Code Général des Collectivités Territoriales, je vous propose de désigner un secrétaire. Êtes-vous favorables à ce que Madame Mandy GRAILLON remplisse cette fonction ?

Le conseil communautaire, réuni à la majorité de ses membres en exercice a, conformément aux dispositions de l'article L 2121-15 du Code Général des Collectivités Territoriales, désigné Madame Mandy GRAILLON pour remplir les fonctions de secrétaire de séance.

Envoyé en préfecture le 05/11/2020

Reçu en préfecture le 05/11/2020

Affiché le 05/11/2020



ID : 013-241300417-20201104-CC2020_153-DE



Arles Crau Camargue Montagnette

Envoyé en préfecture le 05/11/2020
Reçu en préfecture le 05/11/2020
Affiché le 05/11/2020
ID : 013-241300417-20201104-CC2020_153-DE

CONSEIL COMMUNAUTAIRE DU 4 NOVEMBRE 2020

CC2020_153 : Mobilités et Déplacements / Examen du rapport annuel 2019 du délégataire

Rapporteur : Marie-Amélie FERRAND-COCCIA

Nomenclature ACTES : 1.2

Conformément aux dispositions de l'article L.1411-3 du CGCT, il est présenté au conseil communautaire le rapport d'activité de l'année 2019 établi par la société Transdev Arles, délégataire du service public de transport urbain de personnes. La présentation au conseil communautaire est faite chaque année après avoir soumis le rapport annuel du délégataire et ses annexes à la CCSPL du 3 novembre 2020 et après son avis favorable.

Le contrat de DSP transport a une durée de 5 ans et 9 mois (du 1er avril 2018 au 31 décembre 2023).

Les principaux indicateurs montrent en 2019 :

- 1 831 178 voyages réalisés sur le réseau Enviva (+ 2%)
- 1 593 844 kilomètres commerciaux réalisés (+ 3,2%)
- 637 605 € de recettes commerciales (+ 10,8%)

Une enquête de satisfaction a été réalisée au cours de l'année 2019, elle a démontré que globalement les usagers sont satisfaits du réseau Enviva.

Vu les articles L.1411-1 à L.1411-3 du Code général des collectivités territoriales (CGCT) ;

Vu l'avis favorable de la commission consultative des services publics locaux du 3 novembre 2020 ;

Conformément aux dispositions de l'article L.1411-3 du CGCT, il vous est présenté le rapport d'activité de l'année 2019 établi par la société Transdev Arles, délégataire du service public de transport urbain de personnes.

La communauté d'agglomération Arles Crau Camargue Montagnette (ACCM) fixe et détermine la politique de mobilités et de déplacements, sur l'ensemble de son territoire, ainsi que les grands projets relatifs à cette compétence (Pôle d'échange multimodal, plan vélo, intermodalité...).

Afin de permettre à l'autorité délégante d'exercer son pouvoir de contrôle, le délégataire doit lui adresser chaque année un rapport comportant, conformément aux dispositions des articles L.1411-3, R.1411-7 et R.1411-8 du code général des collectivités territoriales :

- une présentation du service délégué ;
- les données comptables, notamment les comptes financiers retraçant la totalité des opérations afférentes à l'exécution de la délégation (compte de résultat et bilan issus de la balance détaillée des comptes et annexe comptable) ;
- l'analyse de la qualité du service.

Je vous demande, mes chers collègues, de bien vouloir :

ARTICLE UNIQUE - PRENDRE ACTE du rapport d'activité pour l'année 2019

joint en annexe, établi par Transdev Arles, délégataire du service public de transport urbain de voyageurs.

LE CONSEIL COMMUNAUTAIRE PREND ACTE DE LA DÉLIBÉRATION.

**Le Président
Patrick de CAROLIS**

Envoyé en préfecture le 05/11/2020

Reçu en préfecture le 05/11/2020

Affiché le 05/11/2020

The logo for SLOW, consisting of the word "SLOW" in a stylized, italicized blue font.

ID : 013-241300417-20201104-CC2020_153-DE

Envoyé en préfecture le 05/11/2020

Reçu en préfecture le 05/11/2020

Affiché le 05/11/2020

ID : 013-241300417-20201104-CC2020_153-DE

SLOW

RAPPORT ANNUEL 2019



PREAMBULE

Le présent document correspond au rapport annuel, de l'activité déléguée de service de transport public par l'autorité compétente sur le territoire Arles Crau Camargue Montagnette (ACCM), durant l'année 2019. Le contrat de la délégation de service public a été renouvelé à compter du 1^{er} avril 2018. Il présente l'activité du **1^{er} janvier 2019 31 décembre 2019**.

Ce document permet à l'autorité délégante, la communauté d'agglomération ACCM, d'exercer son pouvoir de contrôle dans le cadre de la délégation de service public, conformément aux dispositions de l'article L.1411-3, R.1411-7 et R.1411-8 du Code Général des collectivités territoriales.

Il est décrit ci-après dans un premier temps les caractéristiques du service délégué sur l'année 2019, puis rapporte les conditions d'exécution de ce service et enfin transmet les éléments comptables lui correspondant.

Rappel :

Les temps forts en 2019 :

- > L'enquête satisfaction,
- > L'enquête fraude,
- > L'harmonisation de la gamme tarifaire scolaire,
- > La mise en place des QR code aux arrêts indiquant l'horaire de passage en temps réel des véhicules,
- > L'extension de la gamme tarifaire sur la boutique en ligne et sur MyBus en juillet 2019,
- > Le déploiement d'une signalétique à la Gare SNCF d'Arles pour guider les voyageurs jusqu'aux arrêts de bus de la Gare SNCF d'Arles,
- > La mise en place d'un écran dynamique d'informations voyageurs à l'agence Mobilités,
- > Le déploiement du nouveau site internet en décembre 2019.

SOMMAIRE

I PRESENTATION DU SERVICE DELEGUE	5
I.1 L'ENTREPRISE DELEGATAIRE : TRANSDEV ARLES	5
I.1.1 Le Groupe Transdev	5
TRANSDEV ARLES, FILIALE DU GROUPE TRANSDEV	5
I.1.2 Transdev Pôle Sud Provence-Alpes-Côte d'Azur Corse Outre-Mer	6
I.1.3 Transdev Arles : Nature juridique	7
I.1.4 Le contrat de Transdev Arles	7
I.1.5 L'organigramme de Transdev Arles	7
I.2 LE PERIMETRE DU SERVICE DELEGUE	9
1-Périmètre d'Agglomération, ENVIA du 1 ^{er} Janvier au 31 Décembre 2019.....	9
II COMPTE RENDU ANNUEL SUR LES CONDITIONS D'EXECUTION DU SERVICE	21
II.1 OFFRE DE TRANSPORT	21
II.1.2 Calendrier d'exploitation	21
II.1.3 Offre réalisée.....	22
II.1.4 Offre non réalisée	25
II.2 PERSONNEL	25
II.3 BIENS NECESSAIRES A L'EXPLOITATION.....	31
II.3.1 Le Parc de véhicules	31
II.3.2 Les autres biens nécessaires au service.....	33
II.4 COMMUNICATION & ACTIONS COMMERCIALES	36
II.4.1 COMMUNICATION CLIENT	36
II.5 QUALITE DE SERVICE & RECLAMATIONS.....	71
II.5.1 Réclamations réseau ENVIA de Janvier à Décembre 2019.....	71
II.5.2 Enquête satisfaction	74
II.7 RECETTES ET FREQUENTATION	75
II.7.2 Vente de titres.....	82
II.7.3 Recettes.....	83
II.8.4 Enquête fraude.....	91
III DONNEES COMPTABLES.....	92
IV CONCLUSION.....	93
ANNEXES.....	94
OFFRE REALISEE	95
TABLEAUX RELATIFS AU PARC DE VEHICULES	96
PRODUCTION ET PERSONNELS	97
PLAN COMMERCIAL ET DOCUMENTS D'INFORMATION VOYAGEURS.....	98
RECETTES ET FREQUENTATION.....	99
ENQUETES.....	100
COMPTE D'EXPLOITATION	101
INVESTISSEMENTS	102

LA BALANCE COMPTABLE	103
ANNEXES COMPTABLES	104

I PRESENTATION DU SERVICE DELEGUE

I.1 L'ENTREPRISE DELEGATAIRE : TRANSDEV ARLES

Transdev Arles filiale du Groupe Transdev est une société qui a été créée pour être dédiée à l'exploitation du réseau de transport d'ACCM. Depuis le 1er avril 2011, Transdev Arles est le délégataire du réseau de transport de voyageurs de la communauté d'agglomération Arles Crau Camargue Montagnette (ACCM). La délégation de service public a été renouvelée au 1^{er} avril 2018.

I.1.1 Le Groupe Transdev

Filiale de la Caisse des Dépôts, Transdev est adossé à un Groupe dont les missions d'intérêt général, au service des politiques publiques conduites par les collectivités locales, sont centrées sur le développement économique et l'aménagement durable des territoires. Les transports publics s'inscrivent naturellement dans ces missions. La CDC, à travers ses différentes filiales dispose d'une palette unique de métiers dans les domaines du développement territorial, de l'urbanisme, de la création et de la gestion d'infrastructures. Nous nous enrichissons de cette expertise pour mieux comprendre les enjeux des collectivités locales et y apporter des réponses. Nous bénéficions ainsi de cet appui pérenne.

Transdev est un acteur majeur du transport public de voyageurs. Le Groupe propose une offre unique grâce à une expertise métier et de nombreuses complémentarités, notamment géographiques.

Transdev œuvre sur toute la chaîne de mobilité, du préprojet à la gestion quotidienne, en passant par l'assistance à la maîtrise d'ouvrage et la préparation à la mise en exploitation du réseau.

Sa double culture publique et privée lui permet de conjuguer performance économique et intérêt général. Par sa politique d'innovation et de qualité, et en anticipant les attentes des voyageurs, Transdev propose des solutions de mobilité durable pour relier les vies, les villes et les territoires et pour anticiper les besoins de demain.

L'entrée du Groupe Rethmann, acteur majeur des services aux collectivités (eau, recyclage), présent dans la logistique et les transports publics, au capital de Transdev, permet de renforcer la stratégie de développement et la dimension internationale du groupe.

Le Groupe Rethmann permet en outre d'accélérer l'innovation chez Transdev en partageant ses technologies clés, ses outils et ses savoir-faire dans les solutions digitales, autant d'atouts pour Transdev et ses clients en France et à l'étranger.

Le groupe Caisse des Dépôts est le principal actionnaire de Transdev et détient 66% du capital

Les missions du groupe :

- Assurer un service public avec l'efficacité du secteur privé en prenant des engagements sur la fréquentation, la qualité de service et le partage des risques;
- Prendre des risques opérationnels maîtrisés pour le compte des collectivités;
- Offrir un savoir-faire dans tous les modèles de gestion, qu'ils soient publics ou totalement privés et dans des pays et des cultures nombreuses et différentes;
- Maintenir une réputation de qualité de service et une orientation d'entreprise renforcées par une conscience forte d'entreprise responsable vis-à-vis de son corps social et de l'environnement;
- Faire de la proximité de ses collaborateurs auprès des autorités organisatrices une caractéristique de son organisation et de son mode d'action.

Transdev Arles, filiale du Groupe Transdev

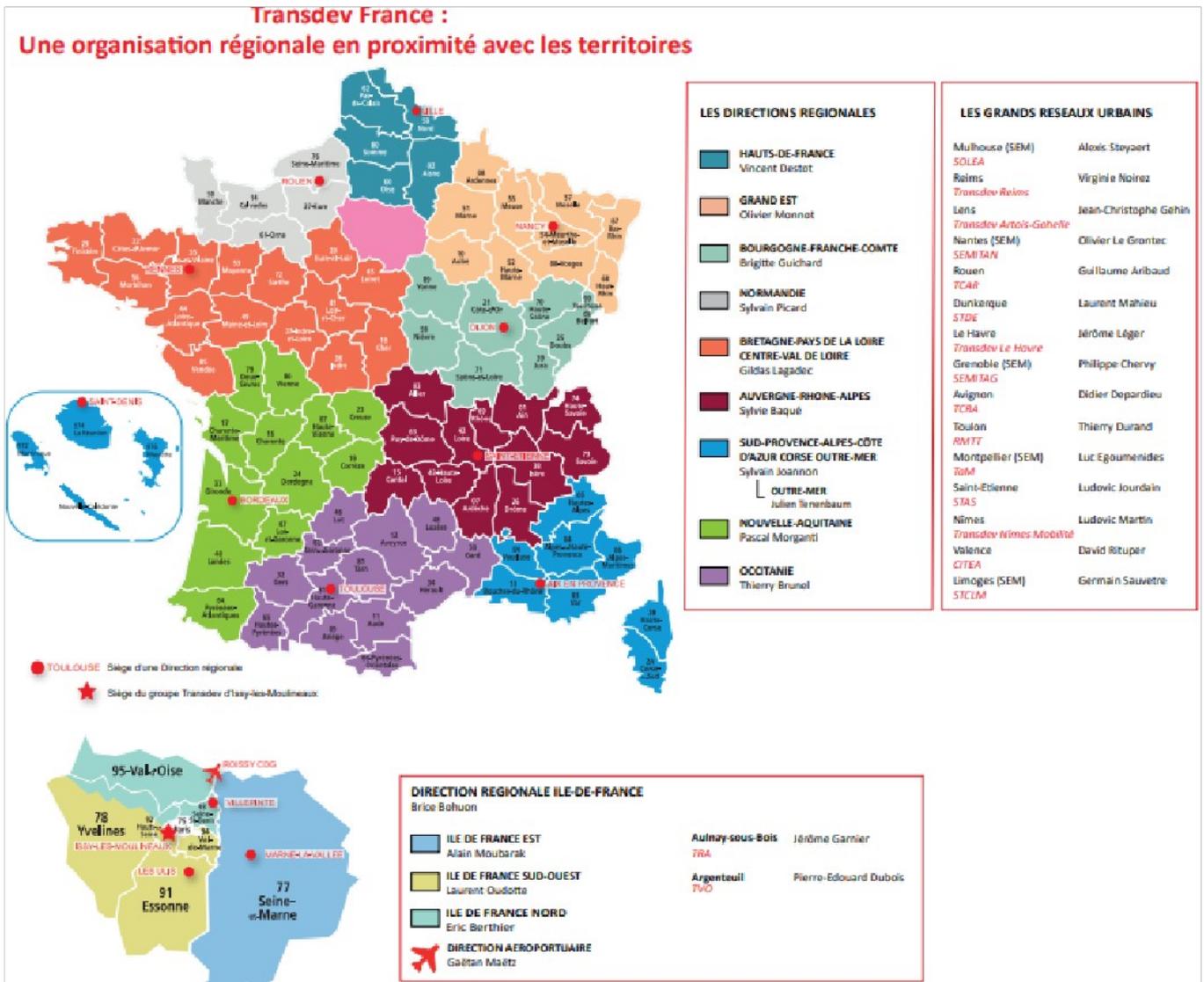
🕒 Transdev : les chiffres clés 2018

- Un chiffre d'affaires consolidé de 6,9 milliards d'euros

- Une présence dans 19 pays
- 82 000 collaborateurs

📍 Transdev France : quelques chiffres dès 2018

- Plus de 82 000 collaborateurs
- 6,9 Md€ de C.A.
- 115 Md€ de résultat opérationnel courant
- 19 pays d'implantation
- 17 modes de transport



1.1.2 Transdev Pôle Sud Provence-Alpes-Côte d'Azur Corse Outre-Mer

En France, Transdev est divisé en pôles régionaux. Transdev Arles dépend du Pôle Régional Provence-Alpes-Côte d'Azur qui vient en soutien à l'ensemble des filiales présentes sur les territoires suivants :

- Les Bouches-du-Rhône
- Le Vaucluse
- La Côte d'Azur

- Les départements des Alpes-de-Haute-Provence, des Hautes-Alpes et du Var.
- Haute-Corse et Corse-du-Sud
- La Réunion, Mayotte, Martinique et Nouvelle-Calédonie.

Transdev en Région

Placé sous la direction de Sylvain JOANNON, le Pôle SUD Provence-Alpes-Côte d'Azur Corse Outre-Mer regroupe 12 départements. Le siège régional SUD Provence-Alpes-Côte d'Azur se situe à Aix en Provence.

I.1.3 Transdev Arles : Nature juridique

Raison sociale : Transdev Arles

Forme juridique : Société par actions simplifiées au Capital de 147 000 Euros, inscrite au Registre du Commerce et des Sociétés de Tarascon, sous le N° 520 496 373

Siège social : 21 Chemin du Temple – ZI Nord – 13200 ARLES

Activité : Transport public routier de personnes

Début de l'exploitation : 14 Mars 2011

Registre des Transporteurs du Département des Bouches du Rhône :
N° 520 496 373

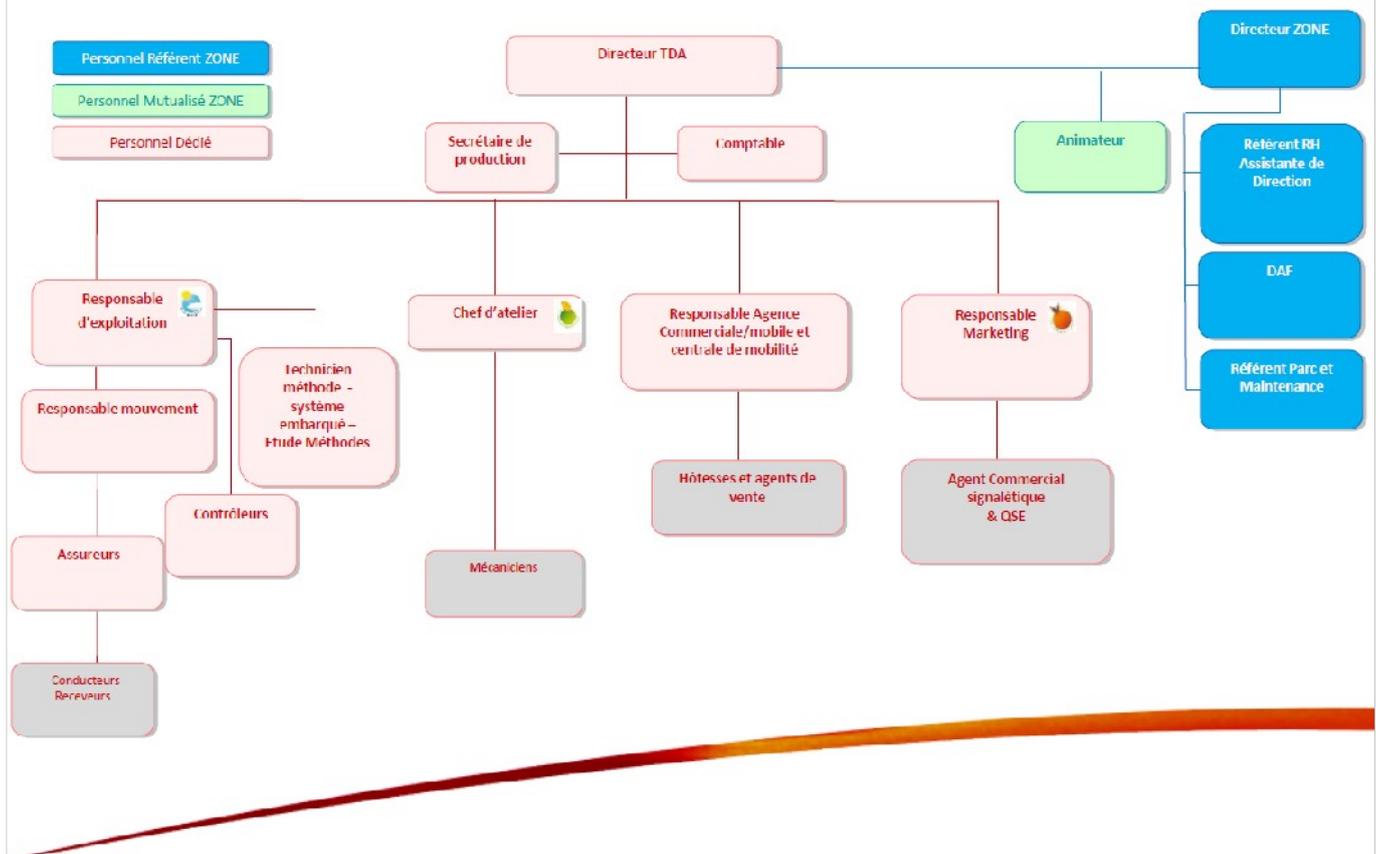
Attestations de capacité : Alain BLASCO – Directeur Zone
Stéphanie CHAROUD – Directrice Transdev Arles

I.1.4 Le contrat de Transdev Arles

Transdev Arles est le délégataire du réseau de transport de voyageurs de la communauté d'agglomération Arles Crau Camargue Montagnette (ACCM). Transdev Arles est une société créée pour être dédiée à l'exploitation du réseau de transport d'ACCM suite au choix de ladite Collectivité de **renouveler l'attribution de la délégation de services publics au 1^{er} avril 2018 jusqu'au 31 décembre 2023.**

I.1.5 L'organigramme de Transdev Arles

L'Equipe TRANSDEV Arles au 31 DECEMBRE 2019



I.2 LE PERIMETRE DU SERVICE DELEGUE

1-Périmètre d'Agglomération, ENVIA du 1^{er} Janvier au 31 Décembre 2019

Le périmètre de desserte du réseau Enviva est composé des 6 communes et 7 hameaux de l'agglomération Arles Crau Camargue Montagnette.



L'agglomération ACCM se compose de 6 communes formant un bassin de vie de 84 793 habitants (*Sources données Insee population totale 2017, populations municipales*). Les communes appartenant à ACCM sont, par ordre de taille de population :

- Arles (52 548 habitants)
- Tarascon (14 813 habitants)
- Saint-Martin-de-Crau (13 389 habitants)
- Saintes-Maries-de-la-Mer (2 330 habitants)
- Boulbon (1 506 habitants)
- Saint-Pierre-de-Mézoargues (207 habitants)

2-Description des lignes du 1er janvier au 31 décembre 2019

- **LES DEUX LIGNES ESSENTIELLES :**

Elles sont de véritables épinos dorsales du réseau urbain d'Arles en reliant tous les générateurs et émetteurs les plus importants. Elles ont une offre dense en période scolaire. Elles circulent du lundi au samedi et elles ne circulent pas le dimanche.

La ligne 1 : ARLES : Barriol <> Gare SNCF d'Arles

Itinéraire : elle relie les quartiers denses de Barriol, la Roquette, Griffeuille et le centre-ville à la Gare SNCF d'Arles. **Fréquence :**

- **En période scolaire :** toutes les **20** minutes toute la journée du lundi au vendredi.
- **En période de vacances scolaires :** toutes les **35** minutes toute la journée du lundi au vendredi.
- **Toute l'année le samedi** toutes les **20** minutes jusqu'à 15h et à partir de 15h toutes les **35** minutes.

Amplitude :

- **En période scolaire** : de 6h15 à 19h49 du lundi au vendredi.
- **En période de vacances scolaires** : de 6h15 à 19h32 du lundi au vendredi.
- **Toute l'année le samedi** de 6h30 à 19h32.

Nombre de véhicules : 3 en période scolaire et 2 en période de vacances scolaires.

La ligne 2 : ARLES : **Hôpital d'Arles <> Centre Commercial La Plaine de Montmajour**

Itinéraire : elle relie les quartiers Bigot, la Roquette et Trébon au centre-ville, aux zones commerciales de La Plaine de Montmajour, de l'Aurélienne et à l'Hôpital.

Fréquence :

- **En période scolaire** : toutes les **20** minutes toute la journée du lundi au vendredi.
- **En période de vacances scolaires** : toutes les **35** minutes du lundi au vendredi.
- **Toute l'année le samedi** toutes les **20** minutes jusqu'à 15h et à partir de 15h toutes les **35** minutes.

Amplitude :

- **En période scolaire** : de 6h00 à 19h37 du lundi au vendredi.
- **En période de vacances scolaires** : de 6h00 à 19h43 du lundi au vendredi.
- **Toute l'année le samedi** de 6h20 à 19h43.

Nombre de véhicules : 4 en période scolaire et 2 en période de vacances scolaires.

- **LA LIGNE COMPLEMENTAIRE :**

Elle a pour vocation de relier la ville d'Est en Ouest en reliant Trinquetaille, en passant par le quartier des Alyscamps, le centre-ville, aux établissements scolaires, au centre commercial Fourchon. Elle circule du lundi au samedi et elle ne circule pas le dimanche.

La ligne 3 : ARLES : **Galliéni <> La Crau**

Itinéraire : elle relie le quartier de Trinquetaille, St-Genest, La Roquette, Les Alyscamps et Pont-de-Crau au Centre-Ville, à la zone commerciale de l'Aurélienne. Elle circule du lundi au samedi.

Fréquence :

- **En période scolaire** : toutes les **30** minutes toute la journée du lundi au samedi,
- **En période de vacances scolaires** : toutes les **1h30** toute la journée du lundi au vendredi
- **Le samedi** toute l'année toute la journée toutes les 30 minutes.

Amplitude :

- **En période scolaire** : de 6h30 à 20h05 du lundi au vendredi.
- **En période de vacances scolaires** : de 7h10 à 19h52 du lundi au vendredi.
- **Toute l'année le samedi** de 6h25 à 19h39.

Nombre de véhicules : 2 en période scolaire et 1 en période de vacances scolaires.

- **LES LIGNES LOCALES :**

Leur vocation est de circuler au sein des quartiers d'habitation pour faciliter les liens vers des centres de vie secondaires et très localisés (médecins, supérettes, établissements scolaires ...), ou vers des points de correspondances avec d'autres lignes plus directes. Elles convergent vers le centre-ville. Leur offre est moins fréquente, elles circulent du lundi au samedi et elles ne circulent pas le dimanche. Il existe 2 lignes locales :

La ligne 4 : ARLES : **Centre Commercial La Plaine de Montmajour <> Tournesol**

Itinéraire : cette ligne dessert les quartiers du Grand Gallègue, Monplaisir, Mouleyres, Griffeuille, La Genouillade, Le Trébon et les relie au centre-ville d'Arles et à la zone commerciale de La Plaine de Montmajour. En heure de

pointe, elle relie le Trébon au collège Van Gogh aux horaires d'entrées et sorties scolaires. En heures creuses la ligne est prolongée jusqu'à Tournesol à Trinquetaille.

Fréquence :

- **En période scolaire** : 8 allers et 9 retours du lundi au vendredi.
- **En période de vacances scolaires** : 5 allers et 5 retours du lundi au vendredi,
- **Toute l'année le samedi** : de 7h à 15h, les arrêts de la ligne 4 de la zone nord et de Trinquetaille sont desservis avec le transport à la demande, ce service est disponible sur réservations auprès de l'agence de mobilités. À partir de 15h, la ligne 4 effectue 2 allers et 2 retours.

Amplitude :

- **En période scolaire** : de 6h55 à 19h11 du lundi au vendredi.
- **En période de vacances scolaires** : de 8h30 à 18h37 du lundi au vendredi.
- **Toute l'année le samedi** de 7h à 18h36.

Nombre de véhicules : 1 toute l'année.

La ligne 5 : ARLES : **Saint-Pierre <> 9 Collines <> Piscine Montmajour :**

Itinéraire : elle dessert les quartiers de Monplaisir, de la Verrerie, du Trebon, le cimetière des 9 collines, le cimetière Saint-Pierre afin de les relier au centre-ville.

Fréquence :

- **Toute l'année** : 7 allers et 7 retours du lundi au vendredi, en moyenne un départ toutes les heures.
- **Toute l'année** : 10 allers et 10 retours le samedi, en moyenne un départ toutes les 50 minutes.

Amplitude :

- **Toute l'année** : de 7h30 à 18h20 du lundi au vendredi et de 7h50 à 18h24 le samedi.

Nombre de véhicules : 1 toute l'année.

La ligne 12 : ARLES : **Barriol <> C.C La Plaine de Montmajour :**

Itinéraire : elle dessert les quartiers de Barriol, Griffeuille, Trébon au centre-ville et aux zones commerciales Fourchon et La Plaine de Montmajour Elle circule uniquement le dimanche et les jours fériés hors 25 décembre, 1^{er} janvier et 1^{er} mai.

Fréquence :

- **Toute l'année** : 4 allers et 4 retours le dimanche.

Amplitude :

- **Toute l'année** : de 8h00 à 17h44 le dimanche.

Nombre de véhicules : 1 toute l'année.

En complément de la ligne 12, la ligne EAD circule de 8h à 12h et de 14h à 18h. Plusieurs secteurs sont desservis en EAD le dimanche : Trinquetaille, Ile des Sables, ZI Sud, l'hôpital, Pont-de-Crau, la ZI Nord, Ségonnaux et Monplaisir.

La ligne EAD ARLES

Itinéraire : elle propose un service de proximité à Arles pour les quartiers excentrés non desservis par les lignes régulières. Elle a pour vocation de rapprocher l'usager d'un point de rattachement desservi par le réseau urbain. Elle circule du lundi au dimanche. Les courses sont dédouchées exclusivement sur réservation au moins 1 h à l'avance ou 48h pour les personnes en fauteuil roulant.

Plusieurs zones sont desservies avec la ligne :

- Gimeaux <> Camargue et Clemenceau
- Ile des Sables <> Camargue et Clemenceau
- ZI Sud <> Clemenceau

- Fourchon <> C.C L'Aurélienne et Clemenceau
- Pont-de-Crau <> C.C L'Aurélienne et Clemenceau
- ZI Nord <> Lamartine et Gare SNCF

Fréquence : départs possibles toute la journée en fonction des réservations.

Amplitude :

- Toute l'année de 7h à 19h du lundi au vendredi.
- Toute l'année de 7h à 15h le samedi.
- Toute l'année de 8h à 12h et de 14h à 18h le dimanche.

Nombre de véhicules : 1 toute l'année.

• **LES NAVETTES DE CENTRE-VILLE** :

Elles ont pour vocation une desserte de proximité en cœur de ville.

Les lignes  et  : Saint-Martin-de-Crau Gare SNCF <> Valboisé <> Caphan Bois de Boulogne.

Itinéraire : le secteur de St-Martin-de-Crau est desservi par 2 lignes fixes en heures pleines (S1 et S2) et une ligne à la demande en heures creuses (Envia à la demande) qui dessert tous les points d'arrêts de la commune sur réservation 1h minimum avant le trajet. **La ligne S1 relie la Gare SNCF, le centre-ville et Valboisé** : elle dessert la zone du Bois de Leuze le matin, la zone du Cabrau, Mas boussard, le centre commercial du Salat, le centre-ville, les quartiers du lac et une partie du quartier de Caphan. **La ligne S2 relie la Gare SNCF à Caphan** : elle dessert la zone du Bois de Leuze le matin, la zone du Cabrau, les quartiers du Lac et Caphan. Elles circulent du lundi au samedi midi et elle ne circule pas le dimanche.

Fréquence :

- **Toute l'année ligne fixe S1 du lundi au vendredi** : 3 allers et 3 retours.
- **Toute l'année ligne fixe S1 le samedi** : 2 allers et 1 retour.
- **Toute l'année ligne fixe S2 du lundi au vendredi** : 3 allers et 2 retours.
- **Toute l'année ligne fixe S2 le samedi** : 2 allers.
- **Toute l'année EAD du lundi au vendredi** de 9h à 12h et du lundi au vendredi de 13h20 à 17h.

Amplitude :

- **Toute l'année du lundi au vendredi** : trajet fixe en heures pleines de 5h35 à 8h59 et de 17h06 à 20h16. Envia à la demande en heures creuses de 9h à 12h et de 13h20 à 17h.
- **Toute l'année du lundi au samedi** : trajet fixe en heures pleines de 5h35 à 8h59. Envia à la demande en heures creuses de 9h à 12h.

Nombre de véhicules : 1 véhicule mutualisé pour les lignes S1, S2 et EAD.

La ligne  : ARLES : Gare SNCF <> Musée Antique

Itinéraire : elle relie la Gare SNCF au musée de l'Arles Antique via le centre-ville. Elle circule du lundi au dimanche.

Fréquence :

- **Toute l'année du lundi au samedi** : toutes les **25** minutes.
- **Toute l'année le dimanche** : toutes les **50** minutes.

Amplitude :

- **Toute l'année du lundi au samedi** de 7h10 à 19h30
- **Toute l'année le dimanche** de 9h30 à 17h40.

Nombre de véhicules : 2 toute l'année.

T : La ligne TARASCON : La Tarasque <> Gare de Tarascon <> ZI Roubian

Itinéraire : elle circule autour et dans le cœur historique de la ville de Tarascon. Elle circule du lundi au samedi midi.

Fréquence :

- **Toute l'année du lundi au vendredi** : 7 allers et 7 retours.
- **Toute l'année du lundi au samedi** : 4 allers et 4 retours.

Amplitude :

- **Toute l'année du lundi au vendredi** : de 7h00 à 18h23
- **Toute l'année le samedi** : de 7h à 12h53

Nombre de véhicules : 1 toute l'année.

• **LES LIGNES D'AGGLO :**

Il s'agit de lignes interurbaines ayant pour vocation de relier les centres urbanisés les plus importants de l'agglomération tout en desservant les hameaux excentrés d'Arles. Elles permettent de couvrir les principaux axes du territoire ACCM.

AGGLO 10 : La ligne SALIN-DE-GIRAUD Piémanson (été) <> Camargue <> ARLES Gare SNCF d'Arles <> Piscine Montmajour

Itinéraire : elle relie essentiellement le cœur d'Arles avec le centre urbanisé de son hameau très éloigné qu'est Salin-de-Giraud. L'été elle se prolonge pour permettre à tous d'accéder à la Plage de Piémanson. La ligne circule du lundi au dimanche.

Fréquence :

- **En période scolaire** : toutes les **2h** toute la journée du lundi au vendredi.
- **En période scolaire et de petites vacances scolaires** : toutes les **2h** le samedi.
- **En période scolaires de petites vacances scolaires** : **2 allers et 2 retours** le dimanche.
- **En période d'été** : **6 allers et 5 retours** du lundi au vendredi. **5 allers et 4 retours** le samedi. **6 allers et 5 retours** le dimanche.

Amplitude :

- **En période scolaire** : de 6h50 à 19h03 du lundi au vendredi, de 6h55 à 18h59 le samedi et 9h55 à 18h49 le dimanche.
- **En période de petites vacances scolaires** : 6h55 à 18h49 du lundi au vendredi de 6h55 à 18h54 le samedi et 9h55 à 18h49 le dimanche.
- **En période d'été** : de 6h55 à 20h06 du lundi au dimanche.

Nombre de véhicules : 1 toute l'année.

AGGLO 20 : La ligne TARASCON Gare <> ARLES Gare SNCF

Itinéraire : elle relie essentiellement la Gare SNCF d'Arles à la Gare SNCF de Tarascon. La ligne circule du lundi au samedi et elle ne circule pas le dimanche.

Fréquence :

- En période scolaire : toutes les **1h** toute la journée du lundi au samedi.
- En période de vacances scolaires : toutes les **1h** par jour du lundi au samedi.

Amplitude :

- En période scolaire : de 8h30 à 16h52 du lundi au samedi et jusqu'à 18h22 le mercredi.
- En période de vacances scolaires : de 7h00 à 17h22.

Nombre de véhicules : 1 toute l'année.

AGGLO 30 : La ligne SAINT-MARTIN-DE-CRAU Piscine <> ARLES Gare SNCF

Itinéraire : elle relie essentiellement le cœur d'Arles avec le cœur de Saint-Martin-de-Crau, tout en desservant les hameaux excentrés d'Arles que sont Pont-de-Crau, Raphèle et Moulès se trouvant sur l'itinéraire. La ligne circule du lundi au samedi et elle ne circule pas le dimanche.

Fréquence :

- Toute l'année : en moyenne toutes les **2h** toute la journée du lundi au samedi.

Amplitude :

- Toute l'année : de 6h55 à 20h03 du lundi au vendredi et de 7h à 19h59 le samedi.

Nombre de véhicules : 1 toute l'année

La ligne  : St-Pierre-de-Mézoargues <> Boulbon <> Tarascon

Itinéraire : elle relie les communes de St-Pierre-de-Mézoargues à Boulbon vers Tarascon, elle fonctionne en période scolaire aux horaires d'ouverture des établissements scolaires du lundi au vendredi.

Fréquence :

- En période scolaire : 4 allers et 5 retours lundi, mardi, jeudi et vendredi. 2 retours le mercredi.

Amplitude :

- En période scolaire : 6h16 à 18h51 du lundi au vendredi.

Nombre de véhicules : 1 en période scolaire.

La ligne  : STES-MARIES-DE-LA-MER Les Massoules <> ARLES Gare SNCF

Itinéraire : elle relie les Saintes-Maries-de-la-Mer à Arles en passant par le Paty de la Trinité et Albaron.

En complément de la ligne régulière, une desserte des établissements scolaires est proposée en période scolaire aux horaires d'ouverture des établissements scolaires. Cette ligne circule du lundi au dimanche. La ligne Agglo 50 a un fonctionnement particulier avec des horaires valables selon différentes périodicités : toute l'année, en période scolaire et pendant la haute saison du premier lundi du mois de mai au dernier dimanche de septembre.

Fréquence :

- **Toute l'année ligne régulière** : 5 allers et 4 retours du lundi au dimanche.
- **En période scolaire lignes scolaires** : 2 allers et 4 retours lundi, mardi, jeudi et vendredi et 2 allers et 2 retours le mercredi.
- **En haute saison du 1^{er} lundi de mai au dernier dimanche de septembre** : 2 allers et 3 retours supplémentaires.
- **En période d'été** : 6 allers et 5 retours du lundi au vendredi, 5 allers et 4 retours le samedi et 6 allers et 5 retours le dimanche

Amplitude :

- **Toute l'année** : de 6h35 à 20h15 du lundi au dimanche.

Nombre de véhicules : 3 toute l'année sur les créneaux horaires de la ligne régulière.

La ligne  : navette vélo gratuite Clemenceau <> centre ancien d'Arles

Itinéraire : elle relie la halte Clemenceau au centre ancien d'Arles. D'une longueur de 1,6 kilomètre, la ligne Hopla : est assurée par un triporteur équipé de deux places. Elle réalise un départ toutes les 20 minutes depuis Clemenceau et effectue une boucle passant par la place de la République, la place du Forum, rue de la Grille, rue Jouveau, rue Léon Blum, rue du 4 septembre, rue du docteur Fanton, le quai de la Roquette, rue E. Giraud et la rue de la République. S'il est libre, tout au long de son parcours, le conducteur peut prendre en charge des voyageurs sur demande d'un signe de la main. La ligne ne circule pas les jours fériés, les dimanches des Férias et les lundis des Férias. Elle a deux périodes de fonctionnement : basse saison et haute saison.

Fréquence :

- De la Feria de Pâques à la Feria du riz : toutes les **20 minutes** du lundi au dimanche.
- De la Feria du riz à la Feria de Pâques : toutes les **20 minutes** du mardi au samedi de 9h à 18h.

Amplitude :

- De la Feria de Pâques à la Feria du riz : du lundi au dimanche de 9h à 18h.
- De la Feria du riz à la Feria de Pâques : du mardi au samedi de 9h à 18h.

Nombre de véhicules : 1 triporteur toute l'année.

- **Le réseau régulier est complété par 18 lignes scolaires :**

L'ensemble des lignes du réseau scolaire ACCM est accessible à tout public. Cette opportunité offre une plus grande proximité aux publics les plus excentrés avec des possibilités de déplacements plus fines.

Circuit 211 : ARLES – **Gageron** <> ARLES - **Centre**

Circuit 212 : **SAINT-MARTIN-DE-CRAU interne**

Circuit 213 : **MAS-THIBERT interne** (Primaire)

Circuit 215 : ARLES – **MOULES interne** (Primaire)

Circuit 216 : ARLES – **RAPHELE interne** (Primaire)

Circuit 217 : ARLES – **Moulès** <> **Raphèle** <> ARLES – **Centre**

Circuit 218 : ARLES – **Saliers** <> ARLES - **Centre**

Circuit 219 : ARLES – **Salin-de-Giraud** <> ARLES - **Centre**

Circuit 220 : **ARLES** – Centre <> **SAINT-MARTIN-DE-CRAU** - Centre

Circuit 221 : **ARLES** – Centre <> **TARASCON** - Centre

Circuit 222 : **TARASCON interne**

Circuit 223 : **PORT-SAINT-LOUIS** – Centre <> **ARLES** – Salin-de-Giraud

Circuit 224 : **ARLES interne = Touzazibus**

Circuit 225 : **ARLES interne = Touzazibus**

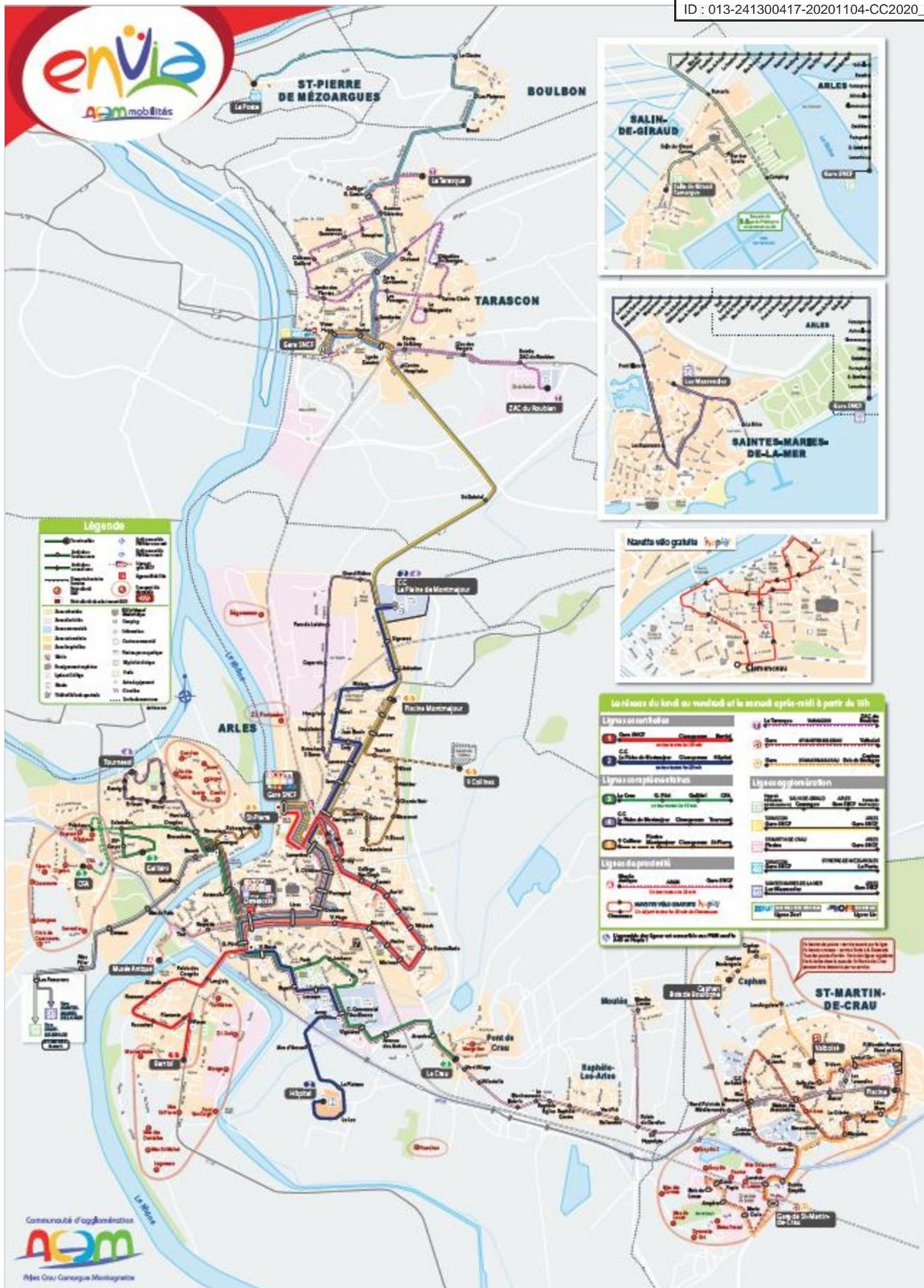
Circuit 226 : ARLES – **GAGERON interne** (Primaire)

Circuit 227 : **BEUCAIRE** Centre <> **TARASCON** Centre <> **ARLES** Centre

Circuit 228 : **Arles** <> **St-Martin-de-Crau** Maison des associations via Lycée St-Charles

Circuit 229 : **Saintes-Maries-de-la-Mer** interne Les Massoucles <> Château d'Avignon

Ci-après est présenté le plan de réseau à compter du 9 juillet 2018 du lundi au vendredi.



Envoyé en préfecture le 05/11/2020

Reçu en préfecture le 05/11/2020

Affiché le 05/11/2020

SLO

ID : 013-241300417-20201104-CC2020_153-DE

En annexe, le tableau **Ann 1.2 Offre détaillée 19-20** présentent **l'offre détaillée par lignes exploitées** entre le 1^{er} Janvier et le 31 Décembre 2019.

3 – La gamme tarifaire au 31 décembre 2019



VALABLE À COMPTER DU 2 SEPTEMBRE 2019

VOS TITRES DE TRANSPORT

Les titres de transport doivent être validés dès la montée dans le bus.

VOUS VOYAGEZ OCCASIONNELLEMENT

TICKET UNITAIRE : 1 €

Valable 1 heure sur l'ensemble des lignes du réseau Envvia. Correspondances autorisées – Aller/retour interdit.
En vente uniquement auprès du conducteur sur simple ticket à conserver.

PASS JOURNÉE : 2,50 €

Voyages illimités sur l'ensemble des lignes du réseau Envvia pendant la journée.
En vente auprès du conducteur sur simple ticket à conserver.

PASS 3 JOURS : 8€

Voyages illimités sur l'ensemble des lignes du réseau Envvia pendant 3 jours consécutifs.
En vente auprès du conducteur sur simple ticket à conserver.

VOUS VOYAGEZ RÉGULIÈREMENT

*Voyagez avec la carte rechargeable qui répondra à toutes vos envies !
Valable sur l'ensemble des lignes du réseau Envvia, en vente dans l'agence Mobilités d'Arles et à l'agence commerciale mobile.*

CRÉATION DE LA CARTE RECHARGEABLE

Abonnements scolaires et tarifs réduits.....	2 €
Autres abonnements.....	4 €

La carte rechargeable nominative est valable 8 ans.

ABONNEMENTS ANNUELS (économisez 2 mois d'abonnement)

TOUT PUBLIC.....	200 €
TARIF RÉDUIT (sur présentation d'un justificatif).....	80 €
Pour les - de 26 ans, formations, familles nombreuses, invalides 60 à 79%, personnes seniors de 62 ans et plus.	
SCOLAIRE.....	50 €

ABONNEMENTS MENSUELS

TOUT PUBLIC.....	20 €
Pour voyager en toute tranquillité pensez à recharger votre abonnement mensuel.	
TARIF RÉDUIT (sur présentation d'un justificatif).....	8 €
Pour les - de 26 ans, formations, demandeurs d'emploi (avis de situation de moins de 7 jours), familles nombreuses, invalides 60 à 79%, personnes seniors de 62 ans et plus.	
SCOLAIRE.....	5 €

10 VOYAGES..... 8 €

Le voyage permet la correspondance sur les lignes du réseau Envvia dans l'heure après la 1^{re} validation – Aller/retour interdit.

NOS SOLUTIONS DIGITALES

Rechargez vos titres de transport sur la boutique en ligne :
envia.monbus.mobi/

Avec l'application MyBus, achetez vos titres et validez-les en flashant le QR code présent dans les véhicules.

Prime transport salariés : économisez 50% sur votre abonnement mensuel ou annuel, la moitié de votre abonnement est pris en charge par votre employeur.

GRATUITÉ

Annuel Seniors : personnes de 62 ans et plus non imposables
Annuel Invalides : invalides 80% et plus
Mensuel RSA : bénéficiaires du RSA (attestation gratuité du Conseil Départemental des Bouches-du-Rhône)
Enfants de moins de 4 ans accompagnés.

Pour le transport de groupe, se renseigner à l'agence Mobilités.
Liste des justificatifs disponibles sur le site www.tout-envia.com

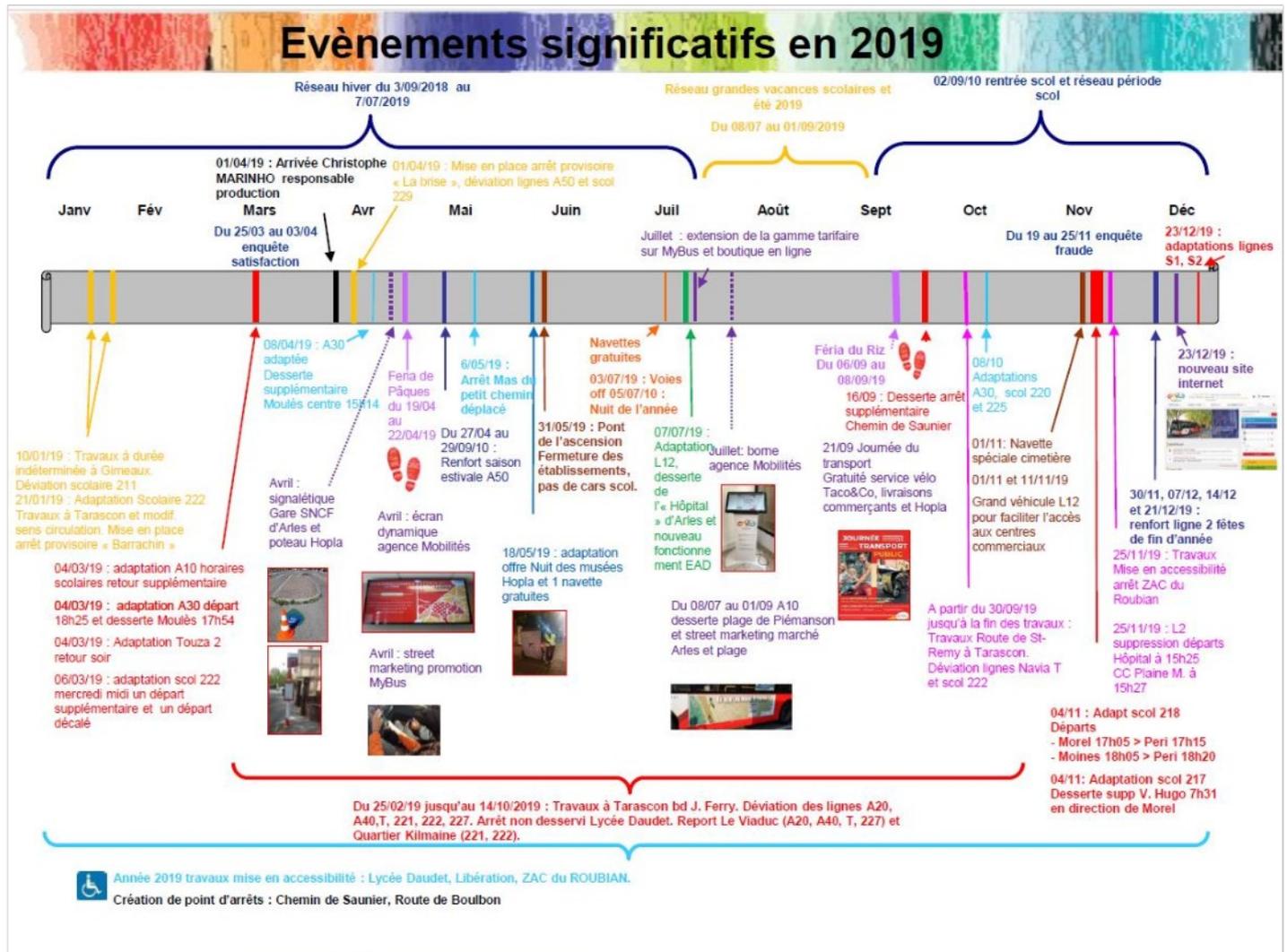
Pour plus d'informations :
Agence Mobilités - 24 Boulevard G.Clemenceau, 13200 ARLES
Tél : 04 90 54 86 16

www.tout-envia.com



Communauté d'agglomération
AGM
Métropole des Coteaux d'Arles

I.2.2 Les Évènements significatifs



Le schéma ci-dessus présente les évènements les plus significatifs de l'année 2019 avec plusieurs temps forts :

- Du 25 février au 14 octobre 2019 : travaux à Tarascon, boulevard Jules Ferry. Déviation des lignes A20, A40, T, scol 221, 222 et 227. L'arrêt Lycée Daudet n'a pas été desservi. Report à l'arrêt Le Viaduc pour les lignes A20, A40, T et 227 et à l'arrêt provisoire Quartier Kilmaine pour les circuits scolaire 221 et 222.
- Le 1^{er} avril 2019 : arrivée de Christophe MARINHO responsable production.
- 8 avril 2019 : adaptation de la ligne A30 avec desserte supplémentaire de Moulès.
- Avril 2019 : opération de street marketing pour faire la promotion de MyBus titre d'essai gratuit distribué pour les clients.
- Avril 2019 : installation de l'écran dynamique à l'agence Mobilités.
- Avril 2019 : mise en place d'une signalétique à la Gare SNCF d'Arles et cheminement piéton.
- Du 27 avril au 29 septembre 2019 : renfort ligne A50 saison estivale.
- Juillet 2019 : installation de la borne à l'agence Mobilités.
- Juillet 2019 : extension de la gamme tarifaire proposée sur MyBus et sur la boutique en ligne.

- Du 8 juillet au 1^{er} septembre 2019 : extension de la ligne A10 vers la plage de Piémanson. Opération de street marketing sur le marché d'Arles et à la plage de Piémanson avec des hôteses.
- 21 septembre 2019 : journée du transport public, en partenariat avec Taco&Co, mise à disposition gratuitement des vélos de Taco&Co, livraison des commerçants gratuitement avec le vélo cargo.
- Les 30/11, 07/12, 14/12 21/12/2019 : renfort ligne 2 le samedi à partir de 13h pour les fêtes de fin d'année suite à l'ouverture du centre commercial Shopping Promenade.
- A compter du 23 décembre 2019 mise en ligne du nouveau site internet.
- En 2019 des travaux d'accessibilité PMR ont été réalisés sur les arrêts suivants : Lycée Daudet, Libération, ZAC du Roubian.
- En 2019 création des points d'arrêts ont été créés Chemin de Saunier, Route de Boulbon

I.2.3 Prestations Annexes

Afin de satisfaire aux besoins de transport exprimés localement et n'entrant pas dans le cadre du contrat de DSP, Transdev Arles réalise également des transports périscolaires et occasionnels.

Ces prestations se font dans la limite des moyens disponibles hors contrat de la DSP. Les véhicules utilisés sont donc des véhicules scolaires en dehors des heures d'entrées/sorties des établissements scolaires.

Le chiffre d'affaires correspondant à ces prestations se répartit de la manière suivante :

Marché avec la ville de Saint-Martin-de-Crau : 39 800,64 € HT

Marché avec la ville d'Arles : 131 327,31 € HT

Divers : 21 521,05 € HT

Au sein des prestations diverses se trouvent les clients listés ci-après :

- ACCM.
- Collège Charles Rieu SMC.
- Collège Ampère Arles.
- Collège Van Gogh Arles.
- Collège Mistral Arles.
- Ecole Maternelles des Cantarelles.
- Ecole du Logisson SMC.
- Ecole du Lion d'Or SMC.
- Ecole du Sacré Cœur SMC.
- Collège Saint Charles Arles.
- Lycée Saint Charles SMC.
- Lycée Daudet Tarascon.
- Centre de Loisirs de Fourques.
- Lycée Montmajour Arles.
- Caisse des Ecoles Arles.
- Centre Aéré SMC.
- Ecole Caphan SMC.
- Ecole des Mouleyres Arles.
- Théâtre d'Arles.
- CPIE Arles.

II COMPTE RENDU ANNUEL SUR LES CONDITIONS D'EXECUTION DU SERVICE

II.1 OFFRE DE TRANSPORT

II.1.2 Calendrier d'exploitation

Périodes		2019
Scolaire	Lundi	34
	Mardi	36
	Mercredi	34
	Jeudi	35
	Vendredi	36
	Samedi	34
	Dimanche	34
Total des Jours Scolaires		243
Vacances Scolaires	Lundi	8
	Mardi	8
	Mercredi	7
	Jeudi	8
	Vendredi	8
	Samedi	7
	Dimanche	7
Total des Jours de vacances Scolaires		53
Eté	Lundi	8
	Mardi	8
	Mercredi	8
	Jeudi	7
	Vendredi	8
	Samedi	8
	Dimanche	7
Total des Jours de vacances d'été		54
Jours fêria	Lundi	1
	Mardi	0
	Mercredi	0
	Jeudi	0
	Vendredi	0
	Samedi	2
	Dimanche	2
Total des Jours Féria		5
Jours fériés	Lundi	2
	Mardi	0
	Mercredi	2
	Jeudi	1
	Vendredi	1
	Samedi	0
	Dimanche	1
Total des jours fériés où le réseau circule		7
Jours fériés	Lundi	2
	Mardi	0
	Mercredi	2
	Jeudi	1
	Vendredi	1
	Samedi	0
	Dimanche	1
Jours fériés où le réseau ne circule pas		3
Total de jours de l'année		365

365 jours dont 3 jours fériés non roulés (1^{er} janvier, 1^{er} mai et 25 décembre), il y a donc eu 362 jours d'exploitation. L'année 2019 est composée de plusieurs périodes de fonctionnement avec une période scolaire, une période de petites vacances, une période de grandes vacances scolaires pour la ligne Agglo 10, une période samedi et d'une période dimanche et jours fériés (hors jours non roulés).

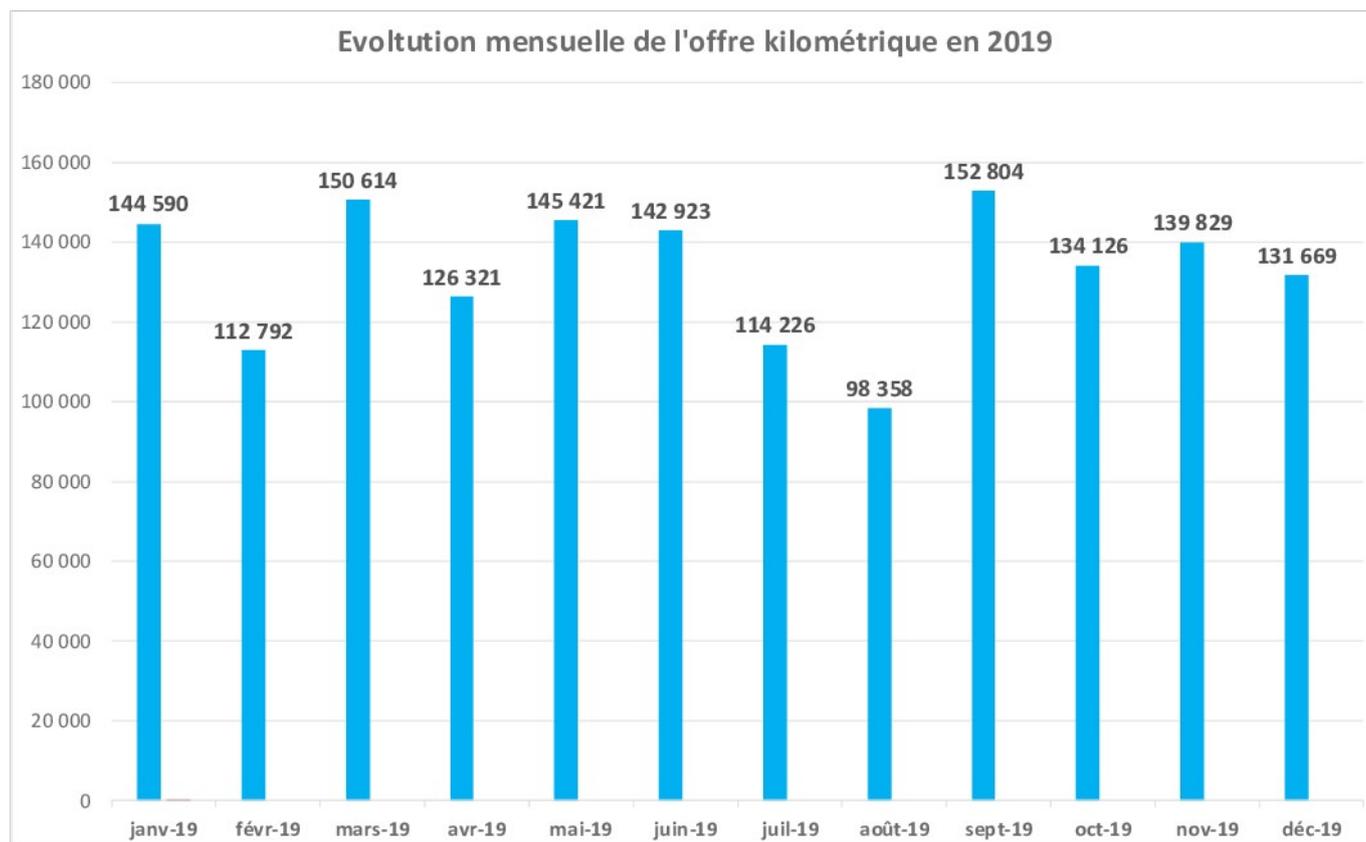
Deux réseaux Feria ont été mis en place :

- la Feria de Pâques sur 3 jours du 19 avril au 22 avril 2019,
- la Feria du riz sur 2 jours du 8 au 9 septembre 2019.

II.1.3 Offre réalisée

En 2019, 1 593 844 km commerciaux ont été réalisés dont 301 249 km sous-traités soit 19%. Nous notons une variation des kilomètres en fonction du calendrier et de la période de fonctionnement à savoir si le mois a comptabilisé une période scolaire ou de vacances scolaires.

Ci-après l'évolution mensuelle de l'offre kilométrique commerciale en 2019



La répartition des kilomètres par ligne et par mois en 2019 est exposée ci-dessous

N° et nom des lignes et services de transport - Km commerciaux en PROPRE	janv-19	févr-19	mars-19	avr-19	mai-19	juin-19	juil-19	août-19	sept-19	oct-19	nov-19	déc-19	Total 2019
LIGNES REGULIERES													
L1 Barriol / Gare SNCF	14 508	11 460	15 129	12 993	14 064	13 903	11 214	9 660	15 139	13 558	13 902	13 114	158 644
L2 CC La Plaine de Montmajour / Hôpital	17 177	13 521	17 764	15 044	16 606	16 267	13 298	11 286	17 734	16 075	16 391	15 873	187 036
L3 La Crau / Gallieni / CFA	8 374	6 520	8 959	7 668	8 314	8 242	6 160	5 190	9 084	7 747	8 207	7 569	92 034
L4 Tournesol / CC La Plaine de Montmajour	3 803	2 992	3 871	3 123	3 654	3 523	2 985	2 481	3 818	3 723	3 578	3 541	41 092
L5 St-Pierre /Piscine Montmajour	2 311	2 134	2 315	2 376	2 134	2 139	2 399	2 315	2 294	2 399	2 271	2 223	27 310
L6 Gimeaux													
L7 Ile des Sables													
L12 Barriol / CC La Plaine de Montmajour	427	427	533	320	640	640	526	658	526	526	789	658	6 670
EAD Arles	1 263	1 190	1 395	1 340	1 705	1 652	1 907	1 263	1 528	1 379	1 413	1 328	17 363
LIGNES CENTRE VILLE													
Ligne A(Arles)	5 239	4 841	5 257	4 824	4 974	4 926	5 438	5 257	5 135	5 438	4 926	5 106	61 361
Lignes S1 et S2 (St-Martin-de-Crau)	2 378	2 180	2 328	2 229	2 180	2 130	2 477	2 328	2 279	2 477	2 130	2 512	27 628
EAD SMC	622	566	602	601	629	619	592	631	664	710	622	617	7 475
Ligne T (Tarascon)	4 511	4 140	4 432	4 219	4 140	4 060	4 697	4 432	4 325	4 697	4 060	4 325	52 038
Sous-Total Lignes Urbaines	60 613	49 971	62 585	54 736	59 040	58 101	51 693	45 501	62 526	58 730	58 119	56 866	678 650
AGGLO													
Agglo 10 Salin /Arles	13 836	13 069	13 933	15 692	14 138	14 156	17 626	18 179	15 109	15 691	14 139	14 686	180 254
Agglo 20 Tarascon / Arles	7 274	7 274	6 936	8 013	6 411	6 395	8 711	8 796	6 868	7 934	6 496	7 190	88 298
Agglo 30 St-Martin-de-Crau / Arles	7 101	6 760	7 003	7 754	6 591	6 562	7 906	7 734	7 021	7 641	6 582	7 019	85 674
Agglo 40 St-Pierre-de-Mézoarques / Boulbon/	448	236	495	259	448	448	118	0	495	330	448	354	4 079
Agglo 50 Les Stes Maries / Arles	657	350	744	791	744	657	175	0	744	482	657	525	6 526
Navette de Nuit Mas-Thibert (Féria)				198					141				339
Navette de Nuit Salin de Giraud (Féria)									250				250
Navette de Nuit St Martin de Crau (Féria)									140				140
Navette de Nuit Tarascon (Féria)									117				117
Sous-Total Lignes Agglo	29 316	27 689	29 111	32 707	28 332	28 218	34 536	34 709	30 885	32 078	28 322	29 774	365 677
LIGNES SCOLAIRES													
211 Gageron ↔ Arles	994	523	1 099	576	994	994	262	0	1 099	733	994	785	9 053
212 Primaires St Martin	837	443	935	492	859	837	222	0	935	616	837	665	7 678
213 Primaires Mas-Thibert	605	323	686	363	646	605	161	0	929	601	820	656	6 395
215 Primaires Moules	555	296	629	333	592	555	148	0	629	407	555	444	5 143
216 Primaires Raphaële	609	325	690	365	649	609	162	0	672	435	593	474	5 583
217 Raphaële / Moules / Arles	7 075	3 769	8 001	4 140	7 229	7 167	1 884	0	7 775	5 193	7 046	5 558	64 837
218 Salières/Arles	954	504	1 061	557	969	954	252	0	1 061	702	1 014	804	8 832
219 Salin /Arles	3 345	1 761	3 699	1 938	3 389	3 384	891	0	3 768	2 511	3 408	2 691	30 785
220 Arles /St Martin	7 212	3 803	8 000	4 197	7 280	7 212	1 901	0	7 757	5 138	6 980	5 526	65 006
221 Tarascon / Arles	57	29	57	29	43	57	14	0	57	43	57	43	486
224 ** Touzazibus	997	528	1 116	588	1 031	997	264	0	1 116	733	997	792	9 159
225 ** Touzazibus	578	306	647	341	599	578	153	0	647	425	578	459	5 311
226 Primaires Gageron	686	366	778	412	732	686	183	0	778	503	686	549	6 359
227 Arles / Tarascon / Beaucaire	892	894	1 051	935	931	969	243	0	973	688	767	728	9 071
228 Arles / Lycée SMC	1 617	851	1 787	936	1 559	1 541	406	0	1 787	1 192	1 617	1 276	14 569
Sous-Total Lignes scolaires	27 013	14 721	30 236	16 202	27 502	27 145	7 146	0	29 983	19 920	26 949	21 450	248 267
TOTAL KM COMMERCIAUX EN PROPRE	116 942	92 381	121 932	103 645	114 874	113 464	93 375	80 210	123 394	110 728	113 390	108 090	1 292 594
Haut le pied	35 880	24 091	38 907	25 470	35 175	30 541	18 216	11 964	39 085	30 054	35 308	30 674	355 365
Km techniques	600	646	884	900	1 029	785	606	738	712	573	318	550	8 341
TOTAL KM TOTAUX EN PROPRE	153 421	117 118	161 723	130 015	151 078	144 790	112 197	92 912	163 190	141 355	149 016	139 314	1 656 301

La répartition des kilomètres commerciaux exploités en sous-traitance en 2019 est exposée ci-après:

N° et nom des lignes et services de transport - Km commerciaux SOUS TRAITES	janv-19	févr-19	mars-19	avr-19	mai-19	juin-19	juil-19	août-19	sept-19	oct-19	nov-19	déc-19	2019
Agglo 50 Saintes Maries de la Mer / Arles	17 107	14 040	17 893	15 243	18 975	18 767	15 576	14 854	18 573	15 095	16 121	15 066	197 310
Agglo 40 St-Pierre-de-Mézoargues / Boulbon / Arles	1 574	787	1 658	871	1 742	1 574	394	0	1 658	1 097	1 574	1 181	14 109
220 Saint-Martin-de-Crau / Arles	790	395	818	423	865	790	197	0	837	545	790	592	7 040
221 Tarascon / Arles	2 889	1 445	3 041	1 596	3 192	2 889	722	0	3 041	2 015	2 889	2 167	25 888
222 Tarascon Interne	1 348	674	1 420	746	1 491	1 348	337	0	1 420	939	1 348	1 011	12 083
223 Salin / PSL	907	428	1 006	848	914	907	220	0	1 005	668	907	717	8 528
228 St Martin de Crau/Arles	75	37	75	37	75	75	19	0	75	56	75	56	655
229 Stes-Maries-de-la-Mer interne	2 126	1 849	1 941	2 033	2 033	1 849	2 126	2 033	1 941	2 126	1 941	2 033	24 032
Hopla!	832	756	832	878	1 260	1 260	1 260	1 260	861	857	794	756	11 605
TOTAL KM COMMERCIAUX SOUS TRAITES	27 648	20 411	28 682	22 675	30 548	29 459	20 851	18 148	29 410	23 399	26 439	23 580	301 249
Haut le pled	22 145	11 323	19 041	12 861	15 949	17 400	9 326	6 263	15 898	15 425	18 861	15 992	180 485
Km techniques	730	552	622	510	656	673	492	417	664	514	579	518	6 926
TOTAL KM TOTAUX SOUS TRAITES	50 524	32 286	48 345	36 046	47 152	47 532	30 669	24 828	45 972	39 338	45 879	40 089	488 661
Sous-traitant													
Total km commerciaux en propre et sous-traités	144 590	112 792	150 614	126 321	145 421	142 923	114 226	98 358	152 804	134 126	139 829	131 669	1 593 844

Indicateurs réseau 2019

Indicateurs réseau	Total 2019
Nombre de Voyages	1 831 178
Nombre de Kilomètres commerciaux	1 593 844
Nombre d'Habitants sur communes desservies	84 793
Nombre de Voyages par Kms Commerciaux	1,15
Voyages par Habitant	21,60

Le service Hopla !

	janv-19	févr-19	mars-19	avr-19	mai-19	juin-19	juil-18	juil-19	août-18	août-19	sept-18	sept-19	oct-18	oct-19	nov-18	nov-19	déc-18	déc-19	Total 2018	Total 2019
Nb Courses vélo taxi Hopla !	597	522	616	660	900	900	690	900	930	900	622	630	622	635	588	588	532	560	3 984	8 408
Nb d'usagers vélo taxi Hopla !	426	525	572	805	821	902	1 017	1 001	1 199	898	828	692	544	538	536	522	450	635	4 574	8 337
Nb d'usagers vélo taxi/course Hopla !	0,71	1,01	0,93	1,22	0,91	1,00	1,47	1,11	1,29	1,00	1,33	1,10	0,87	0,85	0,91	0,89	0,85	1,13	1,15	0,99

En 2019, la ligne Hopla ! a comptabilisé 8 337 voyages. Comparativement, de janvier à décembre 2019 et de janvier à décembre 2018, nous notons une baisse de 6% du nombre de voyages, soit 288 voyages de moins.

II.1.4 Offre non réalisée

Les kilomètres non réalisés pour l'année 2019 s'élèvent à 46 151 km.

II.2 PERSONNEL

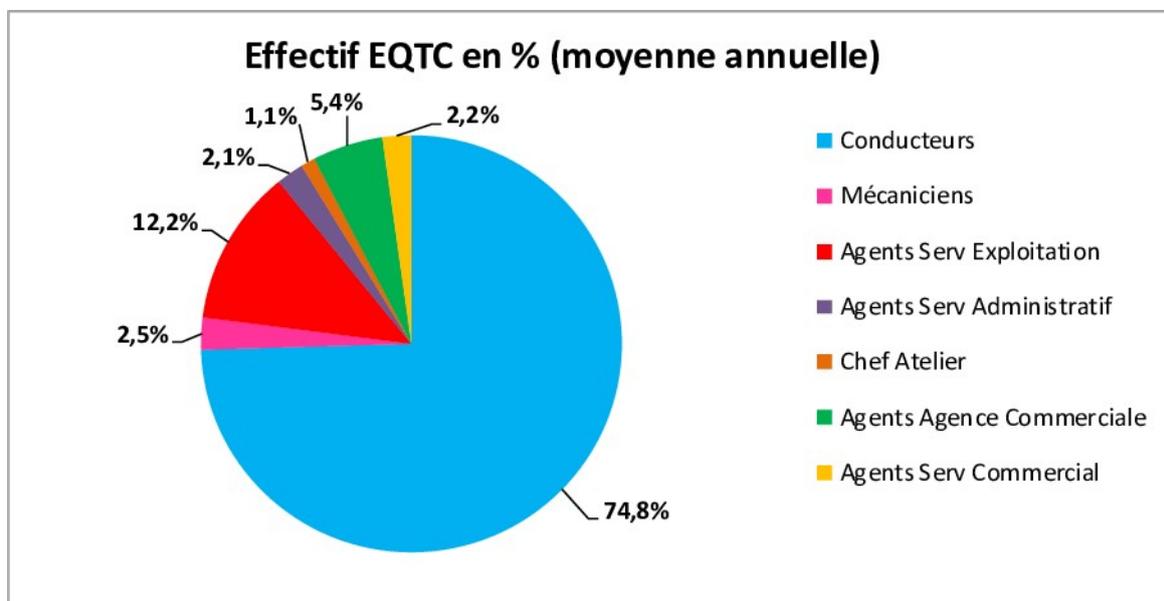
L'effectif moyen et les coûts y afférant sont présentés en annexe production et personnel dans **le tableau annexe 6 Personnel en propre**.

EQTC : Equivalent Temps Complet

	janv-19	févr-19	mars-19	avr-19	mai-19	juin-19	juil-19	août-19	sept-19	oct-19	nov-19	déc-19	Moyenne	% Effectif
Conducteurs	68,14	68,16	66,98	67,64	66,61	65,11	66,58	67,49	68,21	69,15	68,49	68,64	67,60	74,8%
Mécaniciens	2,00	1,25	1,00	2,50	3,00	3,00	3,00	3,00	2,10	2,00	2,18	2,00	2,25	2,5%
Agents Serv Exploitation	10,00	10,00	10,00	11,00	11,00	11,00	11,00	11,00	11,00	11,00	11,00	11,00	11,00	12,2%
Agents Serv Administratif	1,91	1,91	1,91	1,91	1,91	1,91	1,91	1,91	1,91	1,91	1,91	1,91	1,91	2,1%
Chef Atelier	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,1%
Agents Agence Commerciale	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,50	4,50	4,92	5,4%
Agents Serv Commercial	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,2%
Total	90,05	89,32	87,89	91,05	90,52	89,02	90,49	91,40	91,22	92,06	91,08	91,05	90,43	100%

L'effectif au 31-12-2019 est de 91,05 personnes en équivalent temps plein dont :

- 75 % de conducteurs
- 3 % de mécaniciens
- 12 % d'agents d'exploitation
- 8 % d'agents commerciaux
- 2 % d'agents administratifs



Répartition des effectifs EQTC par catégorie

	janv-19	févr-19	mars-19	avr-19	mai-19	juin-19	juil-19	août-19	sept-19					
Cadre	1,00	1,00	1,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	1,75	1,9%
Agent maîtrise	13,91	13,91	13,91	13,91	13,91	13,91	13,91	13,91	13,91	13,91	13,91	13,91	13,91	15,4%
Employé	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,50	4,50	4,92	5,4%
Conducteur	68,14	68,16	66,98	67,64	66,61	65,11	66,58	67,49	68,21	69,15	68,49	68,64	67,60	74,8%
Autre ouvrier	2,00	1,25	1,00	2,50	3,00	3,00	3,00	3,00	2,10	2,00	2,18	2,00	2,25	2,5%
Total	90,06	89,32	87,90	91,06	90,52	89,02	90,49	91,40	91,23	92,06	91,08	91,06	90,43	100%
Taux d'encadrement strict	1,11%	1,12%	1,14%	2,20%	2,21%	2,25%	2,21%	2,19%	2,19%	2,17%	2,20%	2,20%	1,94%	1,94%
Taux d'encadrement élargi	16,56%	16,70%	16,97%	17,48%	17,58%	17,88%	17,59%	17,41%	17,44%	17,29%	17,47%	17,48%	17,32%	17,32%

Le taux d'encadrement au sens strict au 31-12-2019 est 2 %

Le taux d'encadrement élargi aux agents de maîtrise est de 17 %

Répartition des effectifs EQTC par sexe

	janv-19	févr-19	mars-19	avr-19	mai-19	juin-19	juil-19	août-19	sept-19	oct-19	nov-19	déc-19	Moyenne	% Effectif
Hommes	70,92	70,17	69,26	72,42	72,13	70,36	71,35	72,26	71,59	72,42	71,94	71,92	71,39	78,9%
Femmes	19,14	19,16	18,64	18,64	18,39	18,66	19,14	19,14	19,64	19,64	19,14	19,14	19,04	21,1%
Total	90,06	89,32	87,90	91,06	90,52	89,02	90,49	91,40	91,23	92,06	91,08	91,06	90,43	100%
Taux de Féminisation	21,3%	21,4%	21,2%	20,5%	20,3%	21,0%	21,2%	20,9%	21,5%	21,3%	21,0%	21,0%	21,1%	

En EQTC, les femmes représentent 21 % du personnel en 2019

Répartition des effectifs EQTC par type de contrat

	janv-19	févr-19	mars-19	avr-19	mai-19	juin-19	juil-19	août-19	sept-19	oct-19	nov-19	déc-19	Moyenne	% Effectif
CDI	90,06	89,32	87,90	91,06	90,52	89,02	90,49	91,40	91,23	92,06	91,08	91,06	90,43	100,0%
CDD	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,0%
Total	90,06	89,32	87,90	91,06	90,52	89,02	90,49	91,40	91,23	92,06	91,08	91,06	90,43	100%
% CDD / Effectif	0,0%	0,0												

Au 31-12-2019, il y n'y a pas de salarié en CDD.

Répartition des effectifs nominaux

	janv-19	févr-19	mars-19	avr-19	mai-19	juin-19	juil-19	août-19	sept-19	oct-19	nov-19	déc-19	Moyenne	% Effectif
Conducteurs	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72,00	75,7%
Mécaniciens	2	1	1	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2,33	2,5%
Agents Serv Exploitation	10	10	10	11	11	11	11	11	11	11	11	11	10,75	11,3%
Agents Serv Administratif	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2,00	2,1%
Chef Atelier	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1,00	1,1%
Agents Agence Commerciale	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5,00	5,3%
Agents Serv Commercial	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2,00	2,1%
Total	94	93	93	96	96	96	96	96	95	95	96	95	95,08	100%

L'effectif au 31-12-2019 est de 95 personnes dont :

76 % de conducteurs

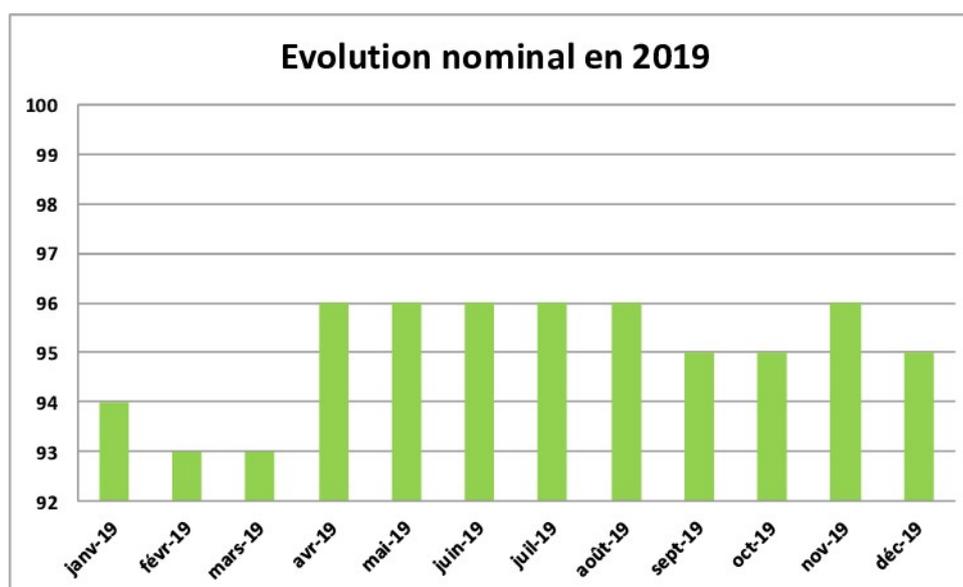
3 % de mécaniciens

11 % d'agents d'exploitation

8 % d'agents commerciaux

2 % d'agents administratifs

Evolution Effectif Nominal



Ce calcul nominal est fait exclusivement sur les personnels dédiés à Transdev Arles. Ainsi il y a, au 31 Décembre 2019, 95 personnels dédiés pour Transdev Arles.

Répartition des effectifs nominaux par type de contrat

	janv-19	févr-19	mars-19	avr-19	mai-19	juin-19	juil-19	août-19	sept-19	oct-19	nov-19	déc-19	Moyenne	% Effectif
Temps Complet	83	82	80	84	83	83	83	85	85	86	85	84	83,58	88%
Temps Partiel	11	11	13	12	13	13	13	11	10	9	11	11	11,50	12%
Total	94	93	93	96	96	96	96	96	95	95	96	95	95,08	100%

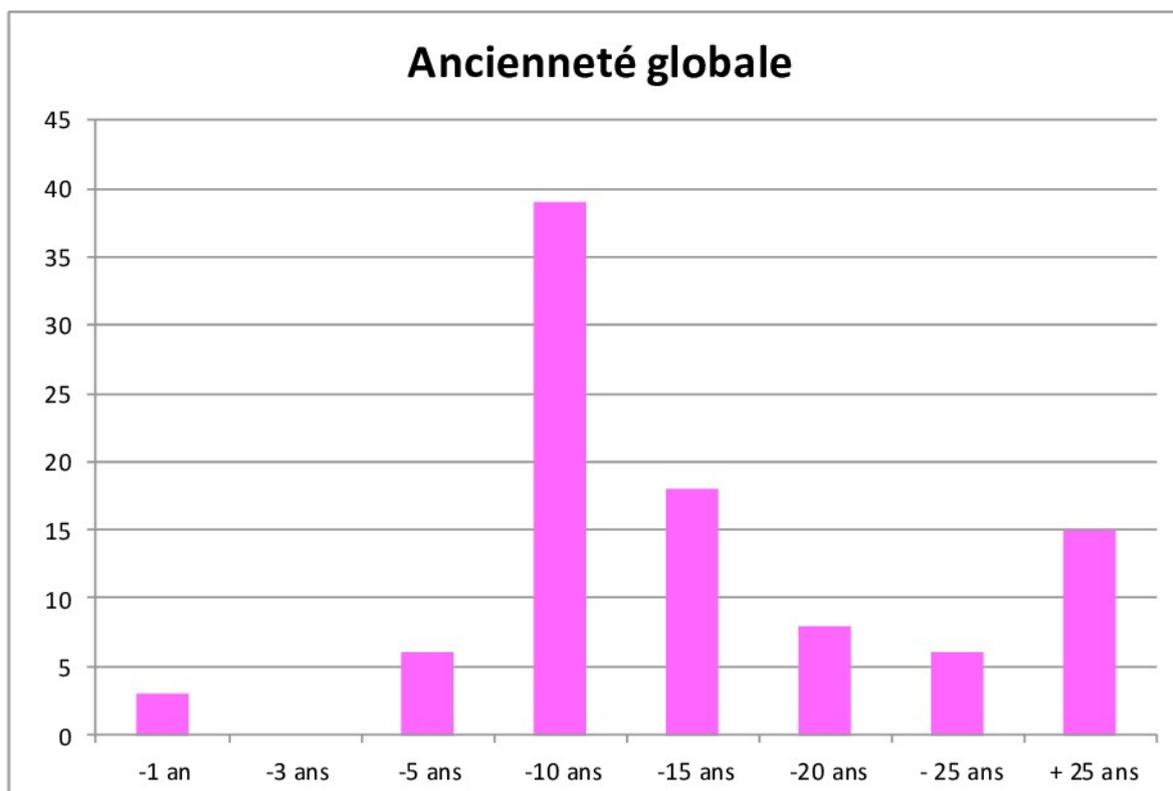
Du fait de l'activité scolaire, 12 % du personnel est à temps partiel.

Ancienneté et pyramide des âges

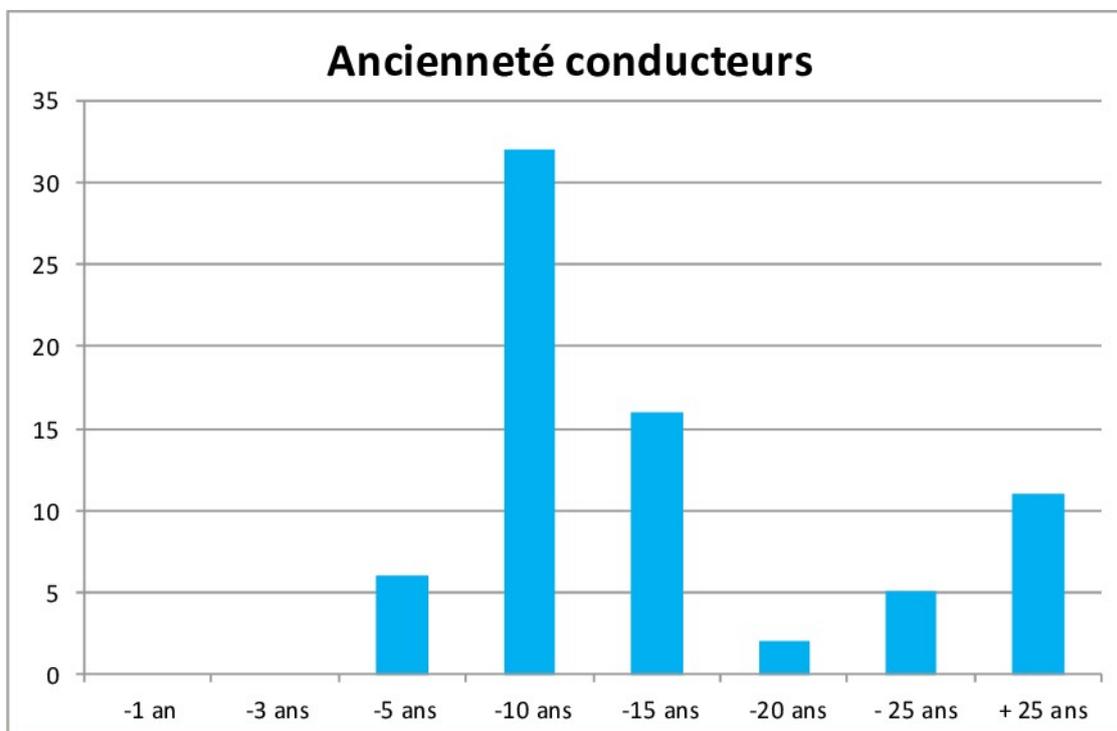
	-1 an	-3 ans	-5 ans	-10 ans	-15 ans	-20 ans	- 25 ans	+ 25 ans	Total
Conducteurs			6	32	16	2	5	11	72
Mécaniciens	2								2
Agents Serv Exploitation	1			3	2	4		1	11
Agents Serv Administratif				1				1	2
Chef Atelier						1			1
Agents Agence Commerciale				2		1	1	1	5
Agents Serv Commercial				1				1	2
Total	3	0	6	39	18	8	6	15	95

L'ancienneté moyenne au 31-12-2019 est de **13 ans**.

Ancienneté globale



Ancienneté Conducteurs



Pyramide des âges au 31-12-2019

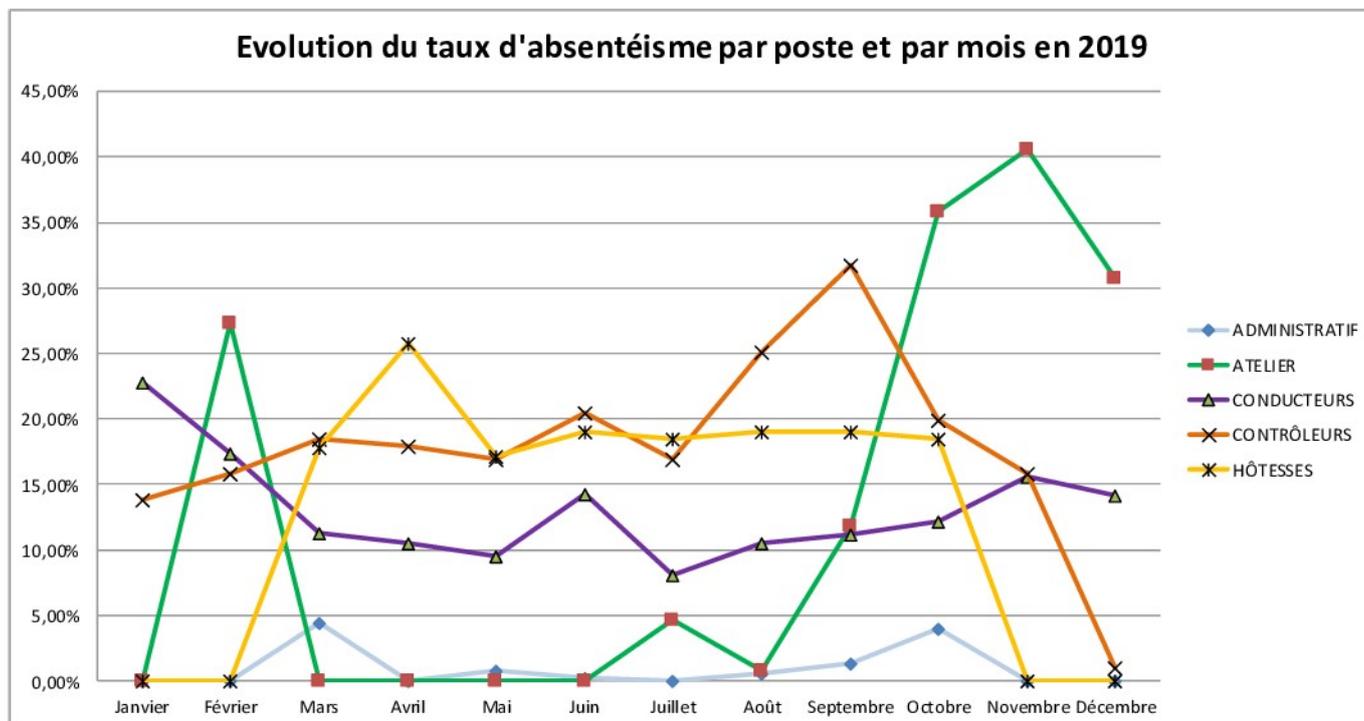
	- 25 ans	- 30 ans	- 35 ans	- 40 ans	- 45 ans	- 50 ans	- 55 ans	- 60 ans	+ 60 ans	Total	Moyenne
Conducteurs		1	7	12	9	8	16	11	8	72	47,00
Mécaniciens	1					1				2	34,00
Agents Serv Exploitation			1		3	3	1	1	2	11	48,00
Agents Serv Administratif					1				1	2	50,00
Chef Atelier				1						1	37,00
Agents Agence Commerciale				1	1		3			5	46,00
Agents Serv Commercial			1				1			2	44,00
Total	1	1	9	14	14	12	21	12	11	95	43,71

L'âge moyen au 31-12-2019 est de **43 ans**.

Absentéisme 2019

	Janvier	Février	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	Septembre	Octobre	Novembre	Décembre	Moyenne
ADMINISTRATIF	0,00%	0,00%	4,42%	0,00%	0,81%	0,27%	0,00%	0,54%	1,34%	4,03%	0,00%	0,00%	0,95%
ATELIER	0,00%	27,29%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	4,61%	0,77%	11,89%	35,82%	40,55%	30,70%	12,64%
CONDUCTEURS	22,80%	17,36%	11,26%	10,48%	9,57%	14,23%	8,09%	10,51%	11,16%	12,12%	15,65%	14,14%	13,11%
CONTRÔLEURS	13,82%	15,86%	18,42%	17,91%	16,89%	20,47%	16,89%	25,08%	31,73%	19,96%	15,86%	1,02%	17,83%
HÔTESSES	0,00%	0,00%	17,81%	25,79%	17,19%	19,04%	18,42%	19,04%	19,04%	18,42%	0,00%	0,00%	12,90%
TOTAL	17,69%	14,59%	11,06%	10,11%	8,96%	12,54%	8,07%	10,27%	11,73%	12,73%	13,84%	11,42%	11,92%

Le taux d'absentéisme en 2019 est d'une moyenne de 11,92 %.



Voici ce que nous pouvons constater par catégorie de métier :

- **pour les conducteurs** : l'absentéisme varie entre 8 % et 23 % sur l'année avec un pic important à 23 % en Janvier (13% de moyenne) et une hausse importante en fin d'année (15%).
- **pour les hôtesses** : l'absentéisme a été fort en Avril (26 %).

- **pour les contrôleurs** : l'absentéisme varie entre 1 % et 32 % sur l'année avec un pic d'août à septembre (18 % de moyenne).
- **pour les administratifs** : l'absentéisme est en moyenne moins de 1 % sur l'année.
- **pour l'atelier** : l'absentéisme varie entre 0 % et 41 % sur l'année avec un pic d'octobre à novembre (13 % de moyenne).

En annexe, dans **le tableau annexe 6 production – évaluation du besoin de conducteurs en propre** sont compilés les éléments d'heures et de journées travaillées.

II.3 BIENS NECESSAIRES A L'EXPLOITATION

II.3.1 Le Parc de véhicules

Le parc de véhicules dédié à l'exploitation du réseau ENVIA est composé au 31 décembre 2019 de **44 véhicules en propre, de 12 véhicules en sous-traitance** pour les lignes régulières et scolaires **et 2 vélos taxis en sous-traitance** pour la ligne Hopla. Une grande majorité du parc est accessible aux personnes en fauteuil roulant, aux dernières normes environnementales, climatisée, équipée de tous les matériels de sécurité obligatoire, et également des matériels d'information de type girouettes.

L'ensemble du parc est habillé aux couleurs ENVIA.

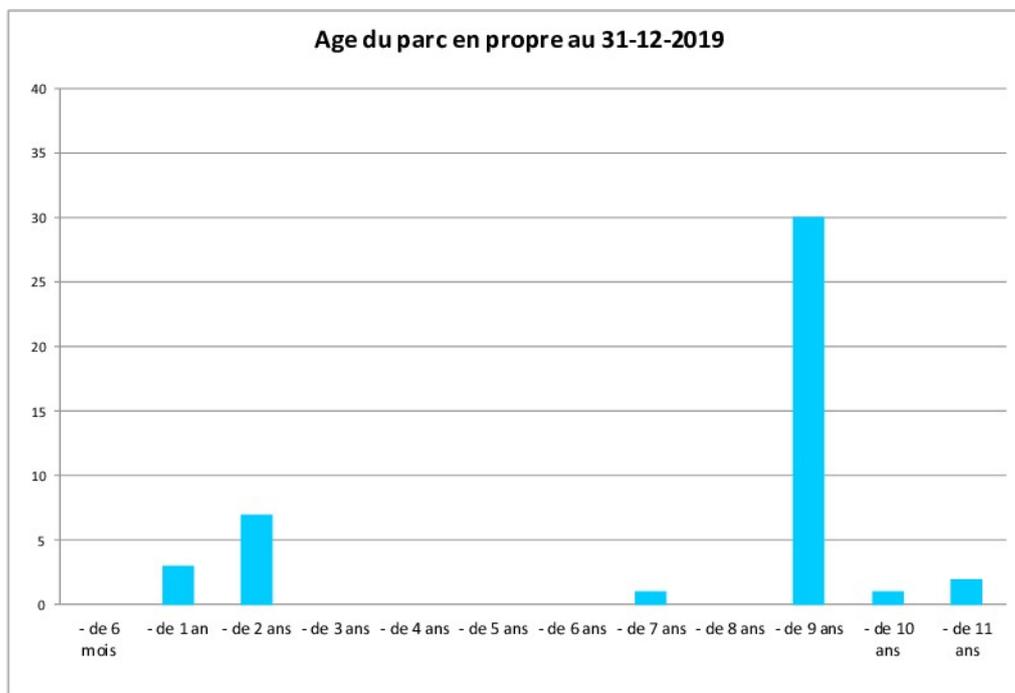
En annexe, dans **les tableaux relatifs au parc de véhicules** sont compilés les éléments suivants :

- **Annexe 4 : Tableau entretien et maintenance**
- **Annexe 5 : Inventaire du parc de véhicules en propre**
- **Annexe 5 : Inventaire du parc de véhicules en sous-traitance**
- **Annexe 9.2 : Gros entretien**
- **Annexe 9.3 : Etat parc**



Détail âge du parc en propre au 31-12-2019

	- de 1 an	- de 2 ans	- de 7 ans	- de 9 ans	- de 10 ans	- de 11 ans
Nombre de véhicules	3	7	1	30	1	2



L'âge moyen du parc est de **6,85 ans au 31-12-2019**.

Etat du parc au 31-12-2019

Nous comptabilisons 44 véhicules en propre dont **34** aux normes Euro **5** et **10** aux normes Euro **6**.

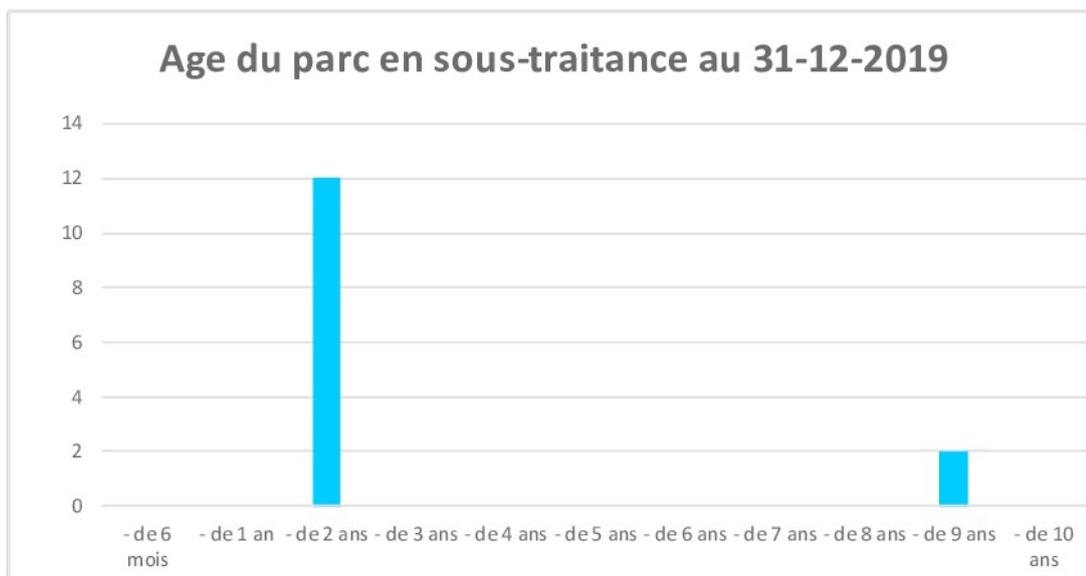
L'affectation des véhicules par ligne et les réserves sont présentées en **annexe dans le tableau annexe 5 Inventaire du parc de véhicules en propre**.

56 027,07€ ont été consacrés à l'entretien des véhicules en propre. Le détail des gros entretiens réalisés est présenté **en annexe dans le tableau annexe 9.2 Gros entretien**.

399 visites préventives ont été réalisées en 2019 sur le parc en propre.

Détail âge du parc en sous-traitance au 31-12-2019

	- de 2 ans	- de 9 ans
Nombre de véhicules	12	2,00



L'âge moyen du parc est de **2,52 ans au 31-12-2019**.

Etat du parc en sous-traitance au 31-12-2019

Nous comptabilisons 12 véhicules en sous-traitance dont 10 aux normes Euro **6**, 2 aux normes Euro **5**.

L'affectation des véhicules par ligne et les réserves sont présentées en **annexe dans le tableau annexe 5 Inventaire du parc de véhicules en sous-traitance**.

> Bilan des visites de contrôle effectuées dans l'année

En 2019, 103 visites aux MINES (contrôle technique des véhicules de transport en commun de personnes) ont été réalisées par Transdev Arles, 22 par les Rapides de Camargue et 2 pour Transdev Istres. Cet examen est réalisé tous les 6 mois, il permet d'identifier les défaillances susceptibles de porter atteinte à la sécurité des usagers de la route et à l'environnement. 2 véhicules de Transdev Arles n'ont tous été acceptés lors du premier passage aux MINES.

> Etat des sinistres ou contentieux survenus dans le courant de l'année

Nous avons enregistré 62 sinistres en 2019 dont 48 où l'entreprise a été reconnue responsable à 100%. Le coût des réparations s'élève à 62 829 €. Nous avons enregistré 3 accidents corporels en 2019 dont le montant provisionné par AIG (notre assureur) ne nous a pas été communiqué pour l'instant.

Des mesures correctives sont mises en place avec des formations régulières auprès du personnel de conduite. Ainsi en 2019, 97 personnes ont été formées : accessibilité PMR, gestion des conflits, Conduite responsable + constat amiable, transport d'enfants, le siège conducteur, FCO, habilitation électrique, manipulation extincteurs, Recyclage SST, Port EPI, Chronotachygraphes, Sensibilisations aux addictions.

II.3.2 Les autres biens nécessaires au service

Localisation des dépôts

Afin d'exploiter le réseau de transport, les autres biens nécessaires au service sont les dépôts et l'agence commerciale.

La société Transdev Arles dispose **d'un centre d'exploitation situé sur la commune d'Arles** et de trois parkings situés à Beaucaire, à St-Martin-de-Crau et à Port-St-Louis au cœur des services à exploiter.

Le dépôt est situé 21 chemin du temple. Ainsi le parc de véhicules, l'atelier, le personnel d'exploitation, administratif et marketing ont été transférés dans ces nouveaux locaux.

> Le dépôt central

Une installation performante et rationnelle au dépôt central d'exploitation :

- Un terrain d'une superficie de 14.518 m²
- 1 bâtiment de 613 m² au total, abritant bureaux et salles de prises de service
- 1 bureau de 20 m² pour le chef d'atelier
- 1 atelier de 873 m²
- 1 station de carburant avec cuve
- 1 aire de lavage
- 1 parking de 80 places
- Espaces verts
- Système de télésurveillance du centre d'exploitation.

Une installation respectueuse de l'environnement :

- Récupération par des filières spécialisées de toutes nos huiles usagées, des filtres à huile, à gazole, des pots d'échappement
- Récupération des batteries / Tri des déchets
- Tri des papiers et des cartons

Centre d'exploitation
Arles ZI Nord



Elle bénéficie également d'un :

- Distributeur d'Ad Blue dans une cuve

> Les autres zones de stationnements

Un dépôt annexe et trois zones de stationnements sur des parkings permettent d'optimiser l'exploitation du parc de véhicules sur le territoire étendu de l'agglomération et d'améliorer notamment la proximité et la réactivité. Il s'agit de points de stationnement, **l'un d'eux se trouvant sur la commune même de Saint Martin de Crau, véritable atout d'optimisation :**

- Saint-Martin de Crau :
 - Site de stationnement éclairé et fermé à l'entrée de la Zone Industrielle de Bois de Leuze.
 - 1 535m² aménagés pour l'accueil de poids lourds.
 - 14 places de stationnement pour véhicules de grande capacité.
 - Construction modulaire à usage technique d'une part et proposant bureau et salle de pause d'autre part.
- Arles :
 - 7 places de stationnement pour les Rapides de Camargue pour les lignes A50, circuit scolaire 220, 228 et 229, parking Altead rue Nicolas Copernic à Arles.
- Beaucaire :
 - 3 places de stationnement pour les Rapide de Camargue circuit scolaire 221, 222 et A40 et une place pour Transdev Arles pour la ligne T à Renault Trucks dans la zone industrielle Domitia Sud, 225 avenue Jean Monnet à Beaucaire.
- Port-St-Louis :
 - 2 places de stationnement pour les véhicules du circuit scolaire 223, allées du Rhône à côté de l'école Jules Verne à Port-Saint-Louis-du-Rhône.



Cette forte implantation locale garantit une proximité immédiate et une grande souplesse d'exploitation et de réactivité à toute sollicitation ou à tout problème technique d'exploitation pouvant survenir.

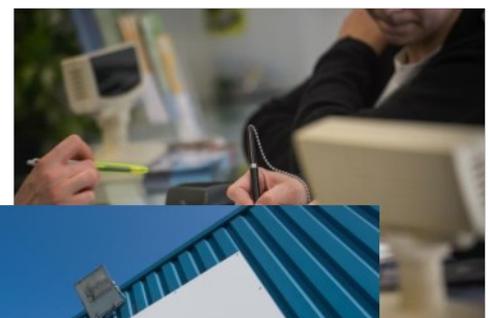
Les agences commerciales

Dans le cadre de l'exploitation du réseau de transports collectifs ENVIA de la Communauté d'Agglomération Arles Crau Camargue Montagnette, Transdev Arles exploite également 2 agences commerciales permettant d'offrir un interlocuteur physique et une réelle proximité au public.

Agence Mobilités et centrale de mobilité à Clemenceau.

L'agence Mobilités est située en plein cœur historique de la ville d'Arles, point géographiquement central de l'agglomération Arles Crau Camargue Montagnette, au 24 Boulevard Clemenceau – 13200 ARLES. Cette agence a pour missions premières :

- la vente des titres de transports des réseaux ENVIA, Carreize et Lio,
- le conseil personnalisé pour les déplacements de tout public sur l'ensemble des services et des lignes de transport qui desservent l'agglomération ACCM,
- la diffusion de toutes informations relatives aux transports mais également aux événements qui rythment la vie de toute l'agglomération et des communes qui la constituent.



Par ailleurs, cette agence commerciale fixe est constituée de 2 éléments essentiels à la relation client :

- « Front Office » pour la relation client en vis à vis : le « Front Office » est la pièce d'accueil des voyageurs. L'accueil y est fait de 8h00 à 18h00 sans interruption du lundi au vendredi et le samedi de 8h à 12h.
- « Back Office » pour toute la relation client à distance, que nous appelons également la centrale de mobilité : le « Back Office » est la pièce réservée à toutes les relations téléphoniques et internet. Une hôtesse d'accueil répond à toutes les interrogations et transmet l'information aux voyageurs depuis :
 - un numéro fixe : 04 90 54 86 16
 - le site internet : www.tout-envia.com
 - la page facebook
 -

La centrale de mobilité est joignable du lundi au vendredi de 7h à 19h en période scolaire, du lundi au vendredi de 8h à 18h en période de vacances scolaires et le samedi de 9h à 12h.

Agence commerciale mobile « Enviva vient à Vous »

L'agence commerciale mobile « Enviva vient à vous » permet de déplacer la majorité des services proposés par le « Front Office » de l'agence fixe, à savoir conseils personnalisés, vente de titres et diffusion d'informations, sur l'ensemble du territoire ACCM. Elle a pour vocation première le développement de notre proximité vis-à-vis du public où qu'il se trouve et quelques soient les difficultés qu'il rencontre dans ses déplacements afin de démontrer le potentiel que réserve les services de transport en commun. Elle se déplace aujourd'hui essentiellement sur les marchés de l'agglomération (Raphèle, Moulès place de la mairie, Salin-de-Giraud, Tarascon et Saint-Martin-de-Crau, Saintes-Maries-de-la-Mer) ainsi que sur les parking des centres commerciaux Casino et Shopping Promenade.

106 déplacements ont été réalisés en 2019 dont 19 à St-Martin-de-Crau, 19 à Raphèle, 18 à Salin-de-Giraud, 19 à Tarascon, 7 sur la place de la mairie à Moulès et 18 aux Saintes-Maries-de-la-Mer, 1 sur le parking de Géant Casino et 5 sur le parking de Shopping Promenade.



II.4 COMMUNICATION & ACTIONS COMMERCIALES

II.4.1 COMMUNICATION CLIENT

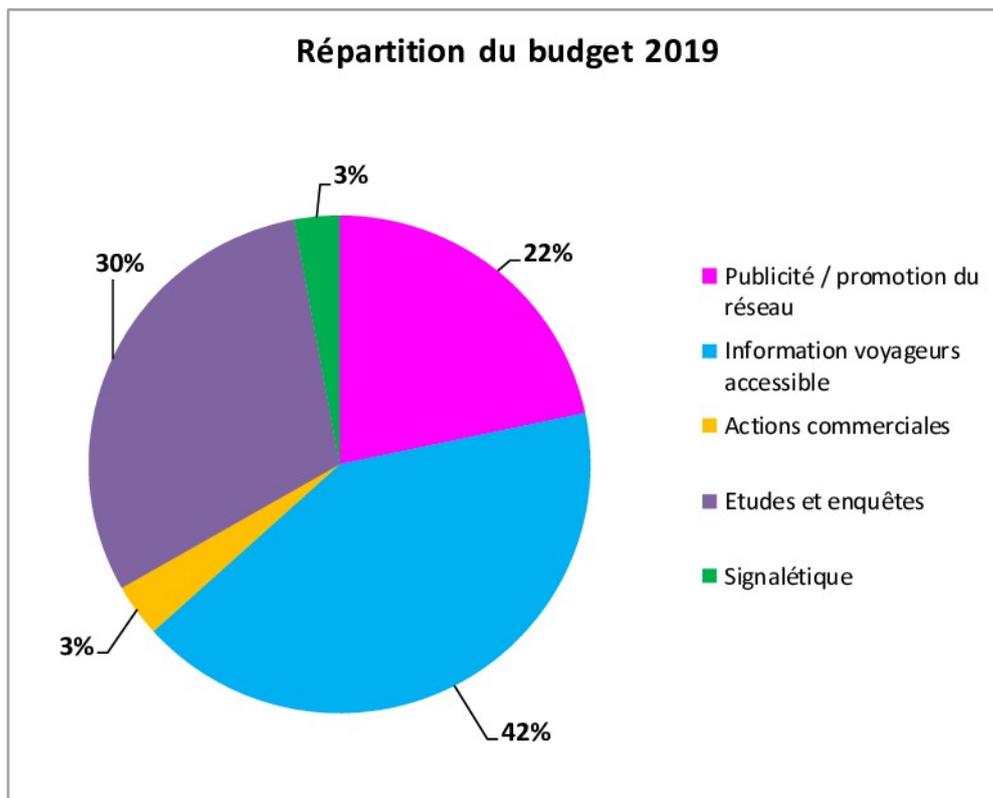
La communication client est essentielle à la visibilité et à la lisibilité du réseau pour d'une part devenir une véritable solution de déplacement attractive et d'autre part affirmer la présence et l'attention du réseau ENVIA vis-à-vis des voyageurs et des clients.

La communication à destination du client est de plusieurs formes : **la communication durable** correspond à l'édition de tous les supports d'information client utiles variant peu et sur lesquels peuvent se reposer les clients pour préparer leur voyage. Il s'agit essentiellement des fiches horaires, des fonds de poteaux, des plans, des affichages tarifaires. Ils sont voués à évoluer une à deux fois par an en moyenne.

Par ailleurs, il existe **la communication d'information temporaire**. Il s'agira alors des informations en situations perturbées, annonçant des modifications temporaires des supports d'informations cités plus haut.

Il y a ensuite une communication visant à promouvoir les différents outils proposés par le réseau. Avec la digitalisation et l'évolution des pratiques, il est nécessaire pour le réseau de développer des outils et des solutions en adéquation avec les besoins des usagers. De ce fait, la promotion de ces outils doit se faire à la fois à l'aide d'une communication offline et online de sorte à toucher tous les utilisateurs.

Budget marketing en 2019 et répartition par poste



Nature des opérations - € constants	2019
Publicité / promotion du réseau	19 424,48 €
campagne de promotion du réseau : conception, création, impression, opération de street marketing (fraude, civisme, SEM, nouveau réseau...)	11 330,08 €
divers partenariats (parution presse)	2 594,40 €
événements (Féria)	5 500,00 €
autres (à préciser)	
Information voyageurs accessible	37 232,66 €
Fiches horaires	14 875,00 €
Information embarquée	1 993,00 €
Information aux arrêts (charte, tête de poteaux)	4 416,60 €
Cartographie interactive	5 500,00 €
plans de réseau (impression) + plan poche	1 650,00 €
SMS	6 261,28 €
Communication interne	
Affichage campagne arrières de bus ACCM	2 536,78 €
Média sociaux : Facebook	
Actions commerciales	3 075,00 €
Actions de conquêtes et fidélisation - CRM Edirect/Catchme	425,00 €
Opération de convivialité	2 650,00 €
Nouveaux arrivants	
autres (à préciser)	
Etudes et enquêtes	27 185,00 €
Enquête satisfaction	6 000,00 €
Enquête fraude	6 185,00 €
Enquête OD/MD équipement Flowly pour 2020	15 000,00 €
autres (Enquêtes clients mystères)	
Signalétique	2 590,00 €
Autres (à préciser)	
BUDGET INITIAL	79 150,00 €
TOTAL BUDGET MARKETING DEPENSE	89 507,14 €
RELIQUAT N-1	21 719,15 €
RELIQUAT A REPORTER	11 362,01 €
% budget Marketing / Total Recettes Tarifaires	14%

⊙ Informations voyageurs

Comme chaque année un renouvellement de l'ensemble des documents d'information voyageurs à lieu.

> Les fiches horaires papiers

Les fiches horaires étant désormais éditées pour toute l'année, le renouvellement se fait donc en septembre sauf lorsqu'un changement survient durant l'année sur une ligne, alors dans ce cas les fiches horaires sont mises à jour et rééditées à cette date. Pour rappel, chacune compile les horaires des différentes périodes de fonctionnement : scolaire, petites vacances scolaires, samedi, dimanche et période été (si le fonctionnement de la ligne est différent en été). De plus, elles sont maintenant agrémentées d'informations complémentaires : dates des vacances

scolaires et informations touristiques.

HORAIRES
VALABLES À COMPTER
DU 2 SEPTEMBRE 2019

AGGLO 30
ST-MARTIN-DE-CRAU
PISCINE

↕

ARLES
GARE SNCF

www.tout-envia.com

TOURISME

QUELQUES IDÉES DE BALADES À ST-MARTIN-DE-CRAU (liste non exhaustive)

Parcours Vert visite des 3 arboretums, le Jardin de Gaston, domaine du Lac et de Boussard
arrêt « Mairie »

Le chemin de Craulouquette (chemin de randonnée)
arrêt « Mairie »

L'église et son clocher
arrêt « Maison des associations »

MARCHÉ HEBDOMADAIRE

Mercredi et samedi matin à Arles, Vendredi matin à St-Martin-de-Crau, Mardi matin à Raphèle.

FESTIVITÉS À ST-MARTIN-DE-CRAU (liste non exhaustive)

Féria de la Crau (en avril)
Féria di Pichoun (en avril)
Festival Voix de femmes (en mars)
Fête du printemps (en mai)
Fête votive (en juillet)

LÉGENDE

VACANCES SCOLAIRES

Du lundi 21 octobre au dimanche 3 novembre 2019
Du lundi 23 décembre 2019 au dimanche 5 janvier 2020
Du lundi 17 février au dimanche 1^{er} mars 2020
Du lundi 13 avril au dimanche 26 avril 2020
Vacances d'été à compter du lundi 6 juillet 2020

MARCHÉ

Dérogation marché du vendredi matin à Saint-Martin-de-Crau jusqu'à 19h00. Les arrêts « Maison des associations » et « Mas Boussard » ne sont pas desservis.
Reportez-vous à l'arrêt « Mairie » et à l'arrêt provisoire « Mas Boussard ».
Dérogation marché du samedi matin à Arles jusqu'à 19h00.
Les arrêts « Demarçobois », « G. Péri », « Lizer », « V. Basch », « Bigot » et « Lesseps » ne sont pas desservis.
Reportez-vous aux arrêts « Croisiers », « Portagniel », « E. Combes », « Lamartine » et « Gare SNCF ».

HORAIRES

Les horaires de passage des bus sont indiqués uniquement pour les arrêts importants de la ligne.
Reportez-vous à l'itinéraire de la ligne pour identifier votre arrêt de montée ou de descente. En fonction de sa position et des horaires indiqués, vous pourrez évaluer l'horaire de passage à votre point d'arrêt.
Votre conducteur s'efforce de respecter les horaires indiqués. Cependant, les conditions de circulation peuvent entraîner des retards. Nous vous remercions de votre compréhension.

À NOTER

Le réseau ne circule pas les 25 décembre, 1^{er} janvier et 1^{er} mai. La ligne Agglo 30 ne circule pas le dimanche et les jours fériés.
Attention Féra du Riz samedi 7 et dimanche 8 septembre 2019. Féra de Pâques du vendredi 10 au lundi 13 avril 2020. Se reporter au flyer Féra pour connaître la fréquence de passage de la ligne.

Des illustrations accompagnent chaque fiche horaire. Elles sont organisées avec une page dédiée aux légendes : dates des vacances scolaires, dates des marchés hebdomadaires, des informations relatives au fonctionnement de la ligne jours fériés, Fera...

TOURISME

QUELQUES IDÉES DE BALADES À TARASCON (liste non exhaustive)

Château du Roi René
arrêt « Gare de Tarascon »
(correspondance ligne 7)

Porte St-Jean
arrêt « V. Hugo »

Fête aux Fleurs
en mai

Fête de La Tarasque
en juin

Cloître des Cordeliers
arrêt « V. Hugo »

Souleïado
arrêt « Jardin des Plantes »
(correspondance ligne 7)

Féria de Tarascon
en juillet

Festival musique du Monde
en août

Statue de Tartarin
arrêt « Jardin des Plantes »
(correspondance ligne 7)

Théâtre de Tarascon
arrêt « Jardin des Plantes »
(correspondance ligne 7)

Marché aux Santons
en novembre

MARCHÉ HEBDOMADAIRE
Mardi matin à Tarascon.
Mercredi et samedi matin à Arles.

Des informations touristiques sont ajoutées dans les fiches horaires des lignes Agglo. Ci-contre est présenté un exemple pour la fiche horaire de la ligne Agglo 20.

Accessibilité : les arrêts accessibles PMR sont identifiés sur le schéma de ligne. Une flèche permet aux usagers de savoir dans quel sens l'arrêt est accessible PMR.



> **Les horaires diffusés aux arrêts**

Les fiches horaires affichées aux abribus sont complétées par un plan du réseau valable du lundi à vendredi, celui-ci représente le territoire ACCM dans sa continuité.

Des fonds de poteau et des fonds d'abribus sont positionnés à l'arrêt, lesquels permettent de communiquer des informations complémentaires aux horaires : le plan, les tarifs, les différents canaux de vente des titres de transport, un renvoi vers la page Facebook et vers le site internet.

LES TARIFS	
TITRES	TARIFS
Ticket unitaire	1 €
10 voyages	8 €
Passé Journaux	2,50 €
Passé 3 jours	8 €

ABONNEMENTS	
ABONNEMENTS	TARIFS
Mensuel tout public	20 €
Mensuel tout public	200 €
Mensuel tous les réduits	8 €
Mensuel tous les réduits	80 €
Mensuel scolaire	5 €
Mensuel scolaire	50 €

GRATUIT POUR :
les seniors non imposables, RSA, invalides > 80%, enfants < 4 ans (sous conditions, renseignements à l'agence mobilité)

OÙ ACHETER VOS TITRES DE TRANSPORT ?
Agence Mobilités
Agence Mobile (cases de passage disponibles sur www.tout-envia.com)

POUR PLUS D'INFORMATIONS
Agence Mobilités
24 Boulevard G. Clémenceau
13200 ARLES
04 90 54 86 16

Fond d'abribus

Enviva Agglomération

À OÙ ACHETER VOS TITRES DE TRANSPORT ?
Agence Mobilités
Agence Mobile

POUR PLUS D'INFORMATIONS
Agence Mobilités
24 Boulevard G. Clémenceau
13200 ARLES
04 90 54 86 16

www.tout-envia.com

Fond de poteau

L'affichage de QR codes à chaque arrêt permet un renvoi vers une plateforme proposant les horaires de passage du bus en temps réel.



QR code à l'arrêt permettant de consulter le prochain passage du bus en temps réel

Horaires affichés à l'arrêt

1 VOUS ÊTES À L'ARRÊT : CES VAN GOGH
 Direction : Barriol

HORAIRES VALABLES À PARTIR DU 9 JUILLET 2018

Jeux et Dimanches pendant les périodes grandes vacances scolaires

ARR	063	070	080	090	100	110	120	130	140	150	160	170	180	190
063	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24
070														

Lundi au Vendredi en périodes scolaires à partir du 02 septembre 2018

ARR	063	070	080	090	100	110	120	130	140	150	160	170	180	190
063	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24
070														

Samedi et Dimanche pendant les périodes grandes vacances scolaires

ARR	063	070	080	090	100	110	120	130	140	150	160	170	180	190
063	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24
070														

Service Express 1500 - Arrêt de demande
 avec l'avis de demande "Par avis de demande"

LIENS UTILES À BOB
 Site internet : bob.fr
 Numéro vert : 1 90 00 00 00

LIENS UTILES À ENVA
 Site internet : enva.marseille.fr
 Numéro vert : 1 90 00 00 00

LIENS UTILES À MOBILITÉS
 Site internet : mobilités.com
 Numéro vert : 1 90 00 00 00

LIENS UTILES À TRANSDEV
 Site internet : transdev.com
 Numéro vert : 1 90 00 00 00

LIENS UTILES À ARLES
 Site internet : arles.fr
 Numéro vert : 1 90 00 00 00

LIENS UTILES À MONTAUBAN
 Site internet : montauban.fr
 Numéro vert : 1 90 00 00 00

LIENS UTILES À NIMES
 Site internet : nimes.fr
 Numéro vert : 1 90 00 00 00

LIENS UTILES À PERPIGNAN
 Site internet : perpignan.fr
 Numéro vert : 1 90 00 00 00

LIENS UTILES À TULOUSE
 Site internet : toulouse.fr
 Numéro vert : 1 90 00 00 00

LIENS UTILES À BORDEAUX
 Site internet : bordeaux.fr
 Numéro vert : 1 90 00 00 00

LIENS UTILES À LYON
 Site internet : lyon.fr
 Numéro vert : 1 90 00 00 00

LIENS UTILES À NANTES
 Site internet : nantes.fr
 Numéro vert : 1 90 00 00 00

LIENS UTILES À RENNES
 Site internet : rennes.fr
 Numéro vert : 1 90 00 00 00

LIENS UTILES À STRASBOURG
 Site internet : strasbourg.fr
 Numéro vert : 1 90 00 00 00

LIENS UTILES À VALENCIENNES
 Site internet : valenciennes.fr
 Numéro vert : 1 90 00 00 00

LIENS UTILES À METZ
 Site internet : metz.fr
 Numéro vert : 1 90 00 00 00

LIENS UTILES À NANCY
 Site internet : nancy.fr
 Numéro vert : 1 90 00 00 00

LIENS UTILES À REIMS
 Site internet : reims.fr
 Numéro vert : 1 90 00 00 00

LIENS UTILES À THIONVILLE
 Site internet : thionville.fr
 Numéro vert : 1 90 00 00 00

LIENS UTILES À METZ
 Site internet : metz.fr
 Numéro vert : 1 90 00 00 00

LIENS UTILES À NANCY
 Site internet : nancy.fr
 Numéro vert : 1 90 00 00 00

LIENS UTILES À REIMS
 Site internet : reims.fr
 Numéro vert : 1 90 00 00 00

LIENS UTILES À THIONVILLE
 Site internet : thionville.fr
 Numéro vert : 1 90 00 00 00

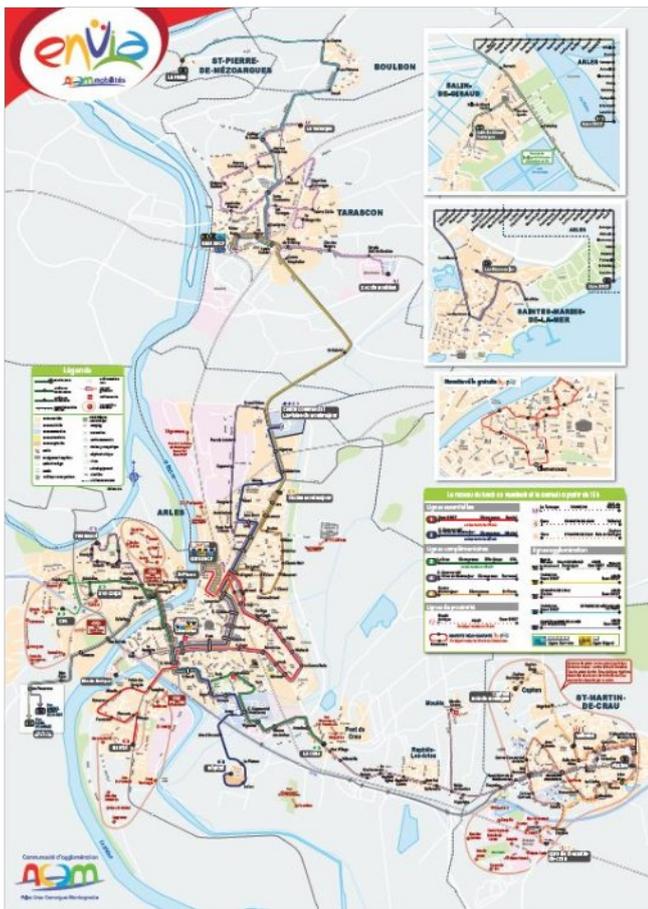
> **Le plan de réseau papier**

Le plan a été mis à jour et réédité. Il est constitué des éléments suivants :

Au recto du plan plié est présenté l'ensemble du réseau valable du lundi au vendredi.

Au verso du plan est représenté le réseau valable le samedi pendant le marché, pendant les Ferias ainsi que le plan du dimanche et des jours fériés. Des informations utiles sont indiquées afin que les voyageurs soient en possession de renseignements essentiels pour la préparation de leur voyage :

- La tarification du réseau
- Destinations favorites
- Le fonctionnement du service « Envia à la Demande »
- Les arrêts accessibles aux personnes à mobilité réduite
- Les horaires et jours d'ouverture de l'agence Mobilités.



Recto du plan plié : plan de réseau de tout ACCM valable du lundi au vendredi.

Verso du plan plié : plans de réseau samedi marché, Feria, dimanche et jours Fériés. Destinations favorites, arrêts accessibles PMR, gamme tarifaire, fonctionnement EAD, horaires d'ouverture de l'agence Mobilités.

> **Information voyageurs en embarquée**

Les documents d'information à bord des véhicules ont été mis à jour, il est ainsi affiché à bord des bus le plan de réseau en grand format valable du lundi au vendredi, la gamme tarifaire, les tarifs des amendes, le règlement intérieur et le règlement intérieur scolaire à bord des cars scolaires.

En embarqué, les documents d'information ont également été mis à jour, il est affiché à bord des véhicules le plan de réseau en grand format valable du lundi au vendredi (dans les bus), la gamme tarifaire, les tarifs des amendes, le règlement intérieur et le règlement intérieur scolaire à bord des cars scolaires.



Plan de réseau à bord des bus.

VALABLE À COMPTER DU 2 SEPTEMBRE 2019

VOS TITRES DE TRANSPORT

Les titres de transport doivent être validés dès la montée dans le bus.

- VOUS VOYAGEZ OCCASIONNELLEMENT**
 - TICKET UNITAIRE : 1 €**
Valable 1 heure sur l'ensemble des lignes du réseau Enviva. Correspondances autorisées - Aller/retour interdit. En tenue etiquement adaptées du conducteur au simple ticket à conserver.
 - PASS JOURNÉE : 2,50 €**
Voyages illimités sur l'ensemble des lignes du réseau Enviva pendant la journée. En tenue adaptée du conducteur au simple ticket à conserver.
 - PASS 3 JOURS : 6 €**
Voyages illimités sur l'ensemble des lignes du réseau Enviva pendant 3 jours consécutifs. En tenue adaptée du conducteur au simple ticket à conserver.
- VOUS VOYAGEZ RÉGULIÈREMENT**

Voyager sans la carte rechargeable est réservé à l'agence Mobilis.

Valable sur l'ensemble des lignes du réseau Enviva, en dehors l'agence Mobilis d'Arles et de l'agence commerciale locale.

CRÉATION DE LA CARTE RECHARGEABLE

ACQUISITION SCHEMAIRE ET ARTE MOBILE Autres abonnements	2 €
La carte rechargeable nominative est valable 4 ans.	4 €

ADONNEMENTS ANNUELS (abonnement 1 an renouvelable)

TOUT PUBLIC	700 €
TOUT PUBLIC (pour présentation d'un justificatif)	400 €
TOUT PUBLIC (pour présentation d'un justificatif) 60 ans et plus	300 €
TOUT PUBLIC (pour présentation d'un justificatif) 65 ans et plus	200 €
TOUT PUBLIC (pour présentation d'un justificatif) 70 ans et plus	100 €
TOUT PUBLIC (pour présentation d'un justificatif) 75 ans et plus	50 €
TOUT PUBLIC (pour présentation d'un justificatif) 80 ans et plus	25 €
TOUT PUBLIC (pour présentation d'un justificatif) 85 ans et plus	10 €
TOUT PUBLIC (pour présentation d'un justificatif) 90 ans et plus	5 €
TOUT PUBLIC (pour présentation d'un justificatif) 95 ans et plus	2 €
TOUT PUBLIC (pour présentation d'un justificatif) 100 ans et plus	0 €

ADONNEMENTS MENSUELS

TOUT PUBLIC	58 €
TOUT PUBLIC (pour présentation d'un justificatif)	29 €
TOUT PUBLIC (pour présentation d'un justificatif) 60 ans et plus	19 €
TOUT PUBLIC (pour présentation d'un justificatif) 65 ans et plus	14 €
TOUT PUBLIC (pour présentation d'un justificatif) 70 ans et plus	7 €
TOUT PUBLIC (pour présentation d'un justificatif) 75 ans et plus	4 €
TOUT PUBLIC (pour présentation d'un justificatif) 80 ans et plus	2 €
TOUT PUBLIC (pour présentation d'un justificatif) 85 ans et plus	1 €
TOUT PUBLIC (pour présentation d'un justificatif) 90 ans et plus	0,50 €
TOUT PUBLIC (pour présentation d'un justificatif) 95 ans et plus	0,25 €
TOUT PUBLIC (pour présentation d'un justificatif) 100 ans et plus	0,10 €

NOS SOLUTIONS NUMÉRIQUES
 - Rechargez vos titres de transport sur la boutique en ligne www.mobilis.net
 - Avec l'application MOBI, activez vos titres et accédez en temps réel à l'offre tarifaire de vos titres.
- GRATUITÉ**

Annuel Outil de personnalisation de 62 ans et plus non imposable
Annuel Outil de personnalisation de 60 ans et plus
Annuel Outil de personnalisation de 65 ans et plus
Annuel Outil de personnalisation de 70 ans et plus
Annuel Outil de personnalisation de 75 ans et plus
Annuel Outil de personnalisation de 80 ans et plus
Annuel Outil de personnalisation de 85 ans et plus
Annuel Outil de personnalisation de 90 ans et plus
Annuel Outil de personnalisation de 95 ans et plus
Annuel Outil de personnalisation de 100 ans et plus

www.tout-enviva.com

VALABLE À COMPTER DU 2 SEPTEMBRE 2019

RÈGLEMENT INTÉRIEUR TRANSPORT DE VOYAGEURS

INTERDICTIONS FAITES AUX VOYAGEURS

HORAIRES
Respecter les horaires aux arrêts, les lignes étant susceptibles d'évoluer en cours d'année.
Lire les informations voyageurs aux arrêts et dans les véhicules, elles annoncent précisément les itinéraires, les horaires et les lignes sur votre voyage.
Vérifier les lignes et périodes de circulation sur les lignes horaires.
L'attente excessive sur les bus peut entraîner des conséquences négatives.
ARRÊTS
Les portes doivent être fermées par des bus ou des personnes agréées.
Les voyageurs doivent se préparer à l'arrêt avant que le bus ne s'arrête.
Tous les arrêts doivent être effectués à l'arrêt désigné.
TITRE DE TRANSPORT
Préparer votre titre de transport ou votre billet avant la montée dans le véhicule.
Tout voyageur doit acquiescer d'un titre de transport valide avant la montée dans le véhicule.
Il est demandé aux voyageurs de présenter l'objet de leur titre de transport au conducteur au moment de la montée dans le véhicule.
La validation du titre de transport est obligatoire même en correspondance, sous peine d'amende.
Il est interdit d'apporter une valise ou une autre pièce de bagage susceptible de gêner la circulation des voyageurs.
Vous devez laisser votre valise ou votre bagage sur le bus pendant que vous êtes dans le véhicule.
Les voyageurs doivent respecter les consignes de sécurité et les instructions du conducteur.
ANIMAUX
Les animaux sont autorisés à bord des bus à condition qu'ils soient transportés dans un sac ou une cage appropriée et ne soient pas en contact avec les voyageurs.
ACCÈS AUX VÉHICULES
Il est demandé aux voyageurs de respecter les consignes de sécurité et les instructions du conducteur.
TITRE DE TRANSPORT
Il est demandé aux voyageurs de présenter l'objet de leur titre de transport au conducteur au moment de la montée dans le véhicule.

BAGAGES, POUSSETTES, ROUES ROLLERS, CADDIES
Les voyageurs peuvent apporter à bord des bagages à condition qu'ils soient correctement emballés et ne dépassent pas les dimensions autorisées.
INTERDICTIONS FAITES AUX VOYAGEURS
- Montrer ou exposer des objets ou matériels dangereux.
- Mettre en danger ou en gêner la circulation des autres voyageurs.
- Mettre en danger ou en gêner la circulation des autres voyageurs.
- Fumer, boire, manger, parler, ou utiliser des appareils électroniques pendant le voyage.
- Saisir ou saisir le matériel, les passagers ou les conducteurs de service.
- Porter des objets dangereux, explosifs, inflammables, corrosifs, toxiques, ou autres.
- Porter des vêtements ou accessoires susceptibles de gêner la circulation des autres voyageurs.
- Porter des bijoux ou accessoires susceptibles de gêner la circulation des autres voyageurs.
- Porter des vêtements ou accessoires susceptibles de gêner la circulation des autres voyageurs.
- Porter des vêtements ou accessoires susceptibles de gêner la circulation des autres voyageurs.

CONTRÔLE ET INFRACTIONS
Les voyageurs doivent respecter les consignes de sécurité et les instructions du conducteur.
TITRE DE TRANSPORT
Il est demandé aux voyageurs de présenter l'objet de leur titre de transport au conducteur au moment de la montée dans le véhicule.

www.tout-enviva.com

Gamme tarifaire

Règlement intérieur

La gamme tarifaire embarquée présente l'ensemble des titres de transport en circulation sur le réseau à compter du 2 septembre 2019.

Le règlement intérieur regroupe les règles de vie à respecter avant, pendant et après le trajet afin que chacun puisse voyager dans de bonnes conditions. Ces recommandations sont organisées autour de plusieurs thèmes : horaires, arrêts, titres de transport, enfants, animaux, accès aux véhicules, interdictions faites aux voyageurs, bagages, poussettes, 2 roues, rollers et caddies, contrôles et infractions.

De plus, des adhésifs sont affichés à bord et indiquent aux voyageurs les interdictions mises en place pour le confort de tous (en jaune), la bonne attitude à adopter dans les transports sous forme de recommandations (en bleu), l'avertissement des sanctions (en rouge).



> Le mobilier urbain

L'ensemble des poteaux d'arrêts reçoit également l'identité visuelle du réseau ENVIA.

Les têtes de poteaux sont accessibles, il est indiqué le nom du réseau, le nom de l'arrêt, les logos des lignes qui le desservent. Des pictogrammes indiquent en bas à gauche les arrêts accessibles aux PMR et les arrêts communs avec les circuits scolaires.



Tête de poteaux



Identification des arrêts accessibles sur le plan de réseau

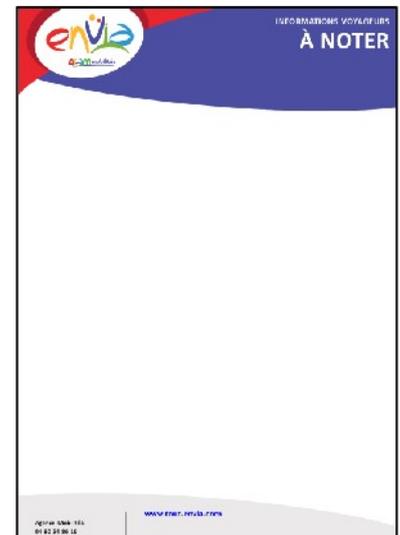
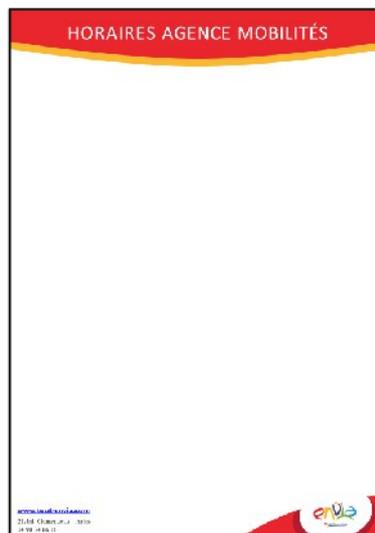
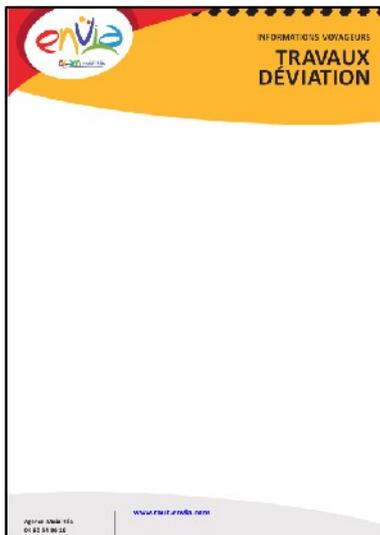
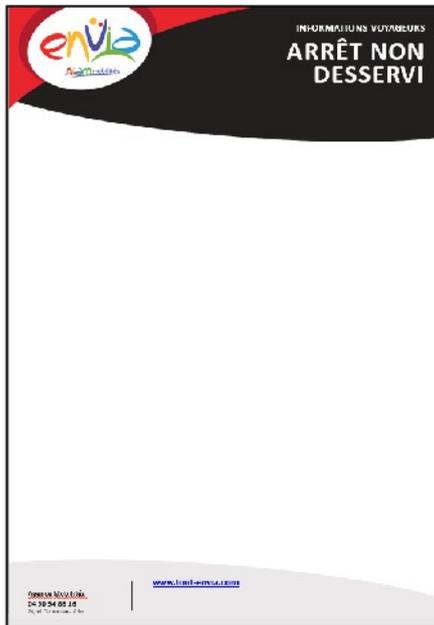
Les arrêts PMR sont identifiés clairement sur les différents documents d'information ci-dessous :

- plan
- fiche horaire
- arrêt
- Site internet

La liste des arrêts accessibles est mise en ligne sur le site internet www.tout-envia.com.

Les informations voyageurs ont également été mises à jour avec la nouvelle charte graphique. Les affiches sont codifiées avec des codes couleurs :

- **Rouge** pour l'interruption de trafic.
- **Noire** lorsqu'un arrêt est définitivement supprimé
- **Orange et noire** pour les informations de déviation temporaire.
- **Une trame spécifique pour l'agence Mobilités**
- **Bleue** pour toutes les autres informations (adaptation horaire et/ou itinéraire, service spécial...)

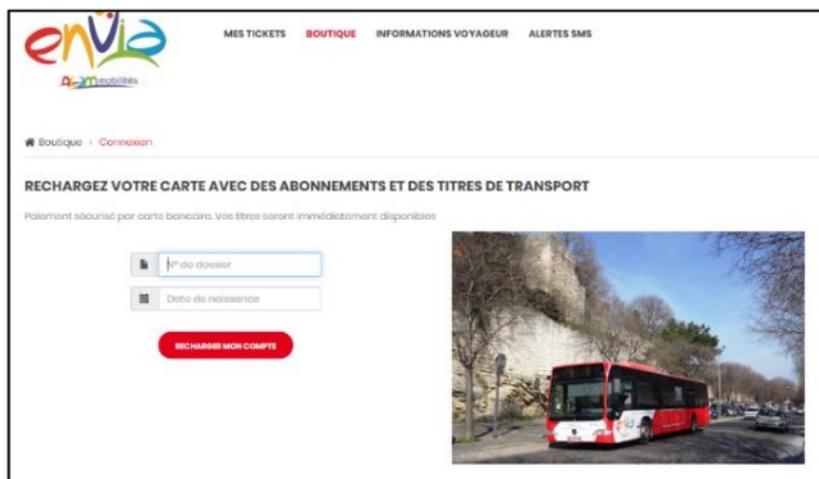


🎯 Des services digitaux pour faciliter les déplacements des voyageurs.

Afin de s'adapter aux besoins des usagers et être dans l'ère du temps, une orientation vers une digitalisation du réseau est endenchée. En effet, nombreux sont les outils déployés par le réseau Envia accès sur le numérique.

> La boutique en ligne

Disponible à partir du site internet www.tout-envia.com ou directement à l'adresse suivante <https://envia.monbus.mobi/>, ce service propose aux clients munis d'une carte de transport l'achat et le rechargement des titres de transport. Le client peut consulter les titres rechargés sur sa carte ou le nombre de voyages restants. D'autres fonctionnalités sont proposées telles que : les tarifs des titres, l'alerte SMS, les horaires par arrêt, par ligne et la livemap (carte interactive) sur laquelle le voyageur peut suivre en temps réel les lignes en circulation et le prochain horaire de passage.



Depuis le mois de juillet 2019, la gamme tarifaire disponible sur la boutique en ligne a été étendue, presque tous les titres de transport sont désormais disponibles sauf l'abonnement demandeur d'emploi et l'abonnement mensuel RSA. Ainsi, les usagers peuvent acheter des titres adaptés selon leur profil enregistré sur la carte

Voici la liste des titres disponibles sur la boutique en ligne :

- abonnement mensuel et annuel - 26 ans
- abonnement mensuel et annuel familles nombreuses
- abonnement annuel gratuit senior (62 ans et +)
- abonnement mensuel et annuel senior payant (62 ans et +)
- abonnement mensuel et annuel scolaire
- abonnement annuel invalides 60 à 79 %
- abonnement annuel invalides 80% et +
- abonnement mensuel formation

En 2019, 393 titres ont été rechargés sur la boutique en ligne pour un montant total de 4 245 €.

> Les titres de transport dématérialisés

Avec la forte utilisation des smartphones, le réseau Enviva propose depuis novembre 2018 une application de M-ticket.

Pour rappel, MyBus est une application gratuite qui propose la vente et la validation des titres de transport avec le téléphone à l'aide de QR codes placés à bord des véhicules.

te permet d'acheter des titres à **Tarif réduit**

Scolaire, -26, sénior... retrouve tous les abonnements annuels et mensuels sur ton application et bénéficie de tous les avantages.

Achète à n'importe quel moment Pas d'attente en boutique Pas d'oubli de carte

Nous avons rajouté les abonnements :

- Mensuel et annuel -26 ans
- Annuel et mensuel familles nombreuses
- Annuel gratuit sénior (62 ans et +)
- Mensuel et annuel payant sénior (62 ans et +)
- Mensuel et annuel scolaire
- Annuel invalides 60 à 79%
- Annuel invalides 80% et +
- Mensuel formation



QR code MyBus affiché à l'extérieur et à l'intérieur des véhicules pour la validation des titres de transport.

Tout comme pour la boutique en ligne, la gamme tarifaire disponible sur MyBus a été élargie aux titres suivants :

Voici la liste des titres disponibles sur la boutique en ligne :

- abonnement mensuel et annuel - 26 ans
- abonnement mensuel et annuel familles nombreuses
- abonnement annuel gratuit senior (62 ans et +)
- abonnement mensuel et annuel senior payant (62 ans et +)
- abonnement mensuel et annuel scolaire
- abonnement annuel invalides 60 à 79 %
- abonnement annuel invalides 80% et +
- abonnement mensuel formation

En 2019, afin de promouvoir cette application nous avons mis en place une communication online (réseau sociaux, site internet) et offline (communiqué de presse, affichage).

Une opération de street marketing a également été organisée sur le réseau le 25 avril 2019. Durant cette journée, à l'aide d'une tablette nous sommes allés à la rencontre des usagers afin de leur présenter l'application. Des tickets unités ont également été distribués pour permettre aux usagers de tester l'application. En 2019, nous avons enregistré 1 635,50 € de recette Mybus.



> La boutique en ligne

- La live map :

Disponible sur <https://envia.monbus.mobi/2dock>, elle permet de visualiser le positionnement de toutes les lignes du réseau y compris les lignes scolaires en temps réel.

- Le temps réel

Disponible également sur la e-boutique d'Envia, le temps réel offre la possibilité de consulter les horaires de passage en temps réel de chaque ligne à chaque arrêt.

> La réservation des lignes Envia à la Demande (EAD) sur le site internet

Un module de réservation des Envia à la demande est disponible sur le site internet afin d'offrir la possibilité à nos clients de réaliser leurs réservations EAD directement sur internet. Une fiche client doit être réalisée par les hôtesses afin que le client puisse accéder par la suite au module de réservation sur internet en toute autonomie.

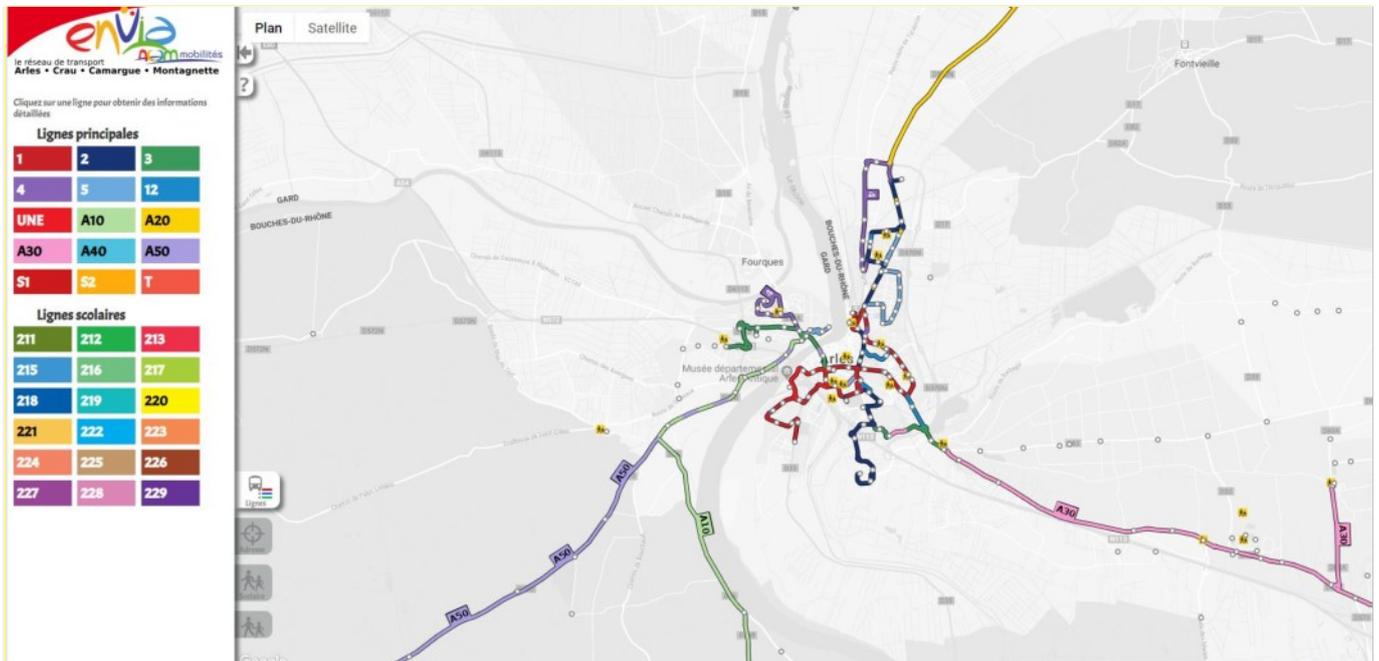
Ce système de réservation en ligne permet de :

- Créer et annuler ses réservations,
- Modifier les critères de sa fiche client via son accès web,
- Choisir des horaires de départ ou d'arrivée,
- Afficher les propositions de transports possibles et la durée de chaque trajet afin de sélectionner son voyage,
- Consulter l'historique de ses réservations,
- Sélectionner ses arrêts favoris.

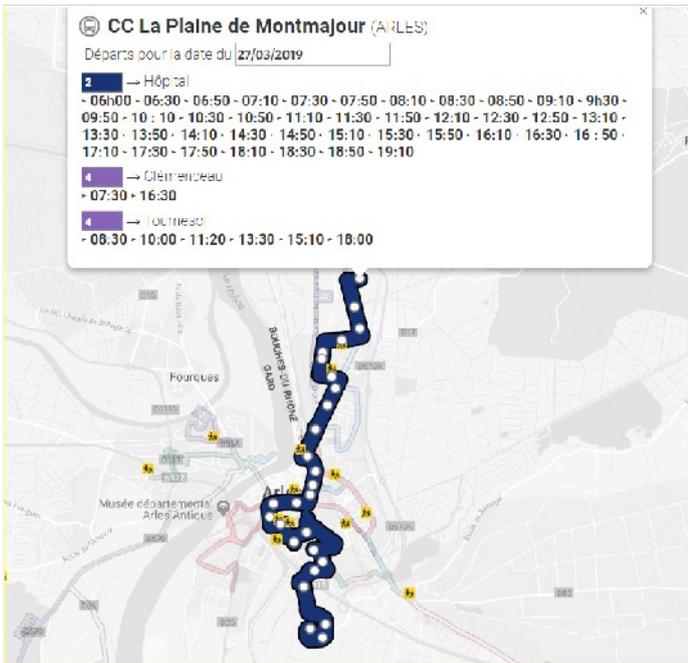
La réservation par internet interroge le logiciel de gestion des réservations EAD. Les réservations sont éditées directement sans intervention nécessaire des personnels de la centrale. En cas de validation du client, une confirmation par mail lui est alors transmise. Le formulaire de réservation est accessible directement via le site internet Envia.

> **E-Plan : carte interactive du réseau**

Elle est disponible sur www.tout-envia.com, et elle permet de visualiser toutes les lignes du réseau y compris les lignes scolaires. Le voyageur peut consulter les horaires de passage théorique d'une ligne à un point d'arrêt et le localiser en street view.



Street view de l'arrêt C.C La Plaine de Montmajour



Horaires des prochains passages des lignes 2 et 4 à l'arrêt C.C La Plaine de Montmajour.

> Le voyageur 100% connecté : le wifi sur les lignes Agglo 10, Agglo 20, Agglo 30 et Agglo 50.

Gratuitement et en toute liberté, les voyageurs peuvent se connecter au wifi dans les lignes Agglo 10, Agglo 20 et Agglo 30 et Agglo 50. Facile d'utilisation, une note explicative a été envoyée aux abonnés de ces lignes sur le réseau Envia et a été affichée à bord des véhicules.



Visuel apposé dans les véhicules équipés



Post réalisé sur la page Facebook

> Page Facebook tout Envia

Les réseaux sociaux sont devenus un élément incontournable pour une entreprise ou un service. La communication digitale du réseau Envia passe principalement par le canal Facebook, ce qui permet de toucher un grand nombre d'utilisateurs.

Tout comme les années précédentes, la ligne éditoriale de la page Facebook consiste principalement à promouvoir le réseau, faire connaître et faire aimer le service. Ce sont donc des informations principalement positives qui sont diffusées.

Nombre d'abonnés sur la page : 1 457

Nombre de publications en 2019 : 81

TOUT ENVIA
 Publié par Tda Tda Tda (7) · 25 novembre 2019 ·

Renfort ligne 2 🚌 Samedis après midi 30/11, 07/12, 14/12 et 21/12/19. Envia vous facilite l'accès aux 3 zones commerciales (sud, Centre-ville, Nord) d'Arles avant les fêtes de fin d'année.

🕒 À partir de 13h le samedi, L2 un départ toutes les 20 minutes avec mise en place des mêmes horaires que pendant la semaine du lundi au vendredi comme suit :

📍 Départs C.C La Plaine de Montmajour :
 13h06-13h26-13h47-14h07-14h27-14h47-15h07-15h46-15h08-15h29-16h41-17h01-17h21-17h41-18h10-18h50-18h50-19h10

📍 Départs Hôpital :
 13h45-14h05-14h25-14h45-15h05-15h45-16h05-16h26-16h45-17h05-17h25-18h05-18h25-18h45-19h05

Envia vous facilite l'accès aux zones commerciales d'Arles avant les fêtes de fin d'année

À partir de 13h les samedis 30 novembre, 7, 14 et 21 décembre. Ligne 2 un départ toutes les 20 minutes avec la mise en place des mêmes horaires que pendant la semaine.

4 855 Personnes touchées 389 Interactions [Boostez la publication](#)

7 commentaires 14 partages

TOUT ENVIA
 Publié par Tda Tda Tda (7) · 3 septembre 2019 ·

Arles sera en fête ce week end 🎉 et Envia vous permet d'être de la partie 🚌

🌞 En journée, votre réseau s'adapte. La déviation « marché » sera mise en place samedi et dimanche.

🌙 Le soir, des navettes de nuit gratuites seront mises en place au départ de « Gabriel Péri » les vendredi 06 et samedi 07 septembre avec 3 départs à minuit, 1h30 et 3h vers :

- Saint-Martin-de-Crau (via Raphèle et Moulès),
- Salin-de-Giraud (Via Gageron),
- Tarascon et à la demande auprès du conducteur vers Boulbon et Saint-Pierre-de-Mézoargues,
- Saintes-Maries-de-la-Mer,
- Mas-Thibert (via Pont-De-Crau).

Plus de renseignements sur <https://bil.ly/2IsX6sb>

ARLES FÉRIA 2019 DU RIZ 6 - 7 - 8 SEPT

NAVETTES DE NUIT GRATUITES AU DÉPART DE GABRIEL PÉRI À 0H, 1H30 ET 3H 6 - 7 SEPTEMBRE

LES NAVETTES DÉSERVENT :

MAS-THIBERT (VIA PONT-DE-CRAU) SALIN-DE-GIRAUD B Boulbon SAINTES-MARIES-DE-LA-MER (VIA GAGERON) SAINT-MARTIN-DE-CRAU (VIA RAPHELE ET MOULES) SAINT-PIERRE-DE-MÉZOARGUES TARASCON

WWW.TOUT-ENVIA.COM

Plus de J'aime, de commentaires et de partages
 Boostez cette publication pour 19 € pour toucher jusqu'à 7 700 personnes.

9 860 Personnes touchées 676 Interactions [Boostez la publication](#)

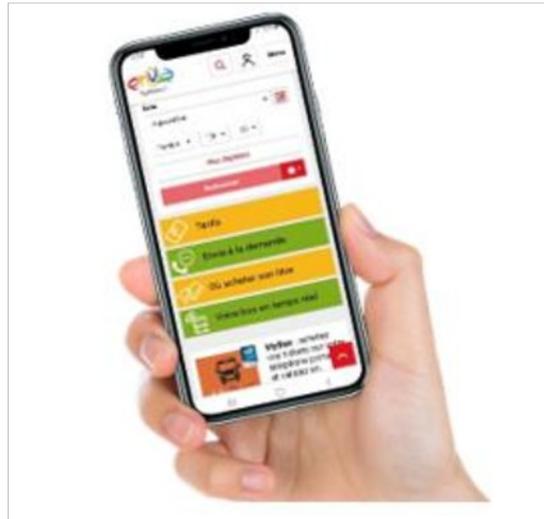
> **Un nouveau site internet responsive design**

En ligne depuis 2011, le site internet Envia était devenu vieillissant et avait besoin d'être modernisé notamment en proposant un site web réactif (responsive web design). Un site web réactif ajuste automatiquement l'affichage d'une page web à la taille d'écran du terminal utilisé. Cette technique de conception de site web, ou d'interface digitale, répond à un besoin des utilisateurs, toujours plus nombreux à se connecter sur le web depuis un appareil mobile.

À partir du 23 décembre 2019, un nouveau site Envia a été mis en ligne sur l'adresse habituel www.tout-envia.com. Cette modernisation a permis d'améliorer les temps de chargement, d'optimiser la navigation et surtout de proposer un site attractif, agréable et tendance.

Ancien site Nouveau site





> De nouveaux outils de communication

- Une borne connectée

À partir du 16 juillet, les usagers ont pu utiliser la nouvelle borne qui se trouve à l'agence mobilités. Cette borne donne accès à :

- Toute l'info du réseau sur tout-envia.com
- Site My bus
- Les fiches de toutes les lignes en pdf
- Le trafic en temps réel
- E-boutique : permet de recharger sa carte de transport directement depuis la borne



> **Un écran pour diffuser des informations**

Un écran dynamique a également été installé à l'agence Mobilités permettant de diffuser les informations du réseau (déviations, nouveaux outils, perturbations ...).



⊙ **Signalétique et intermodalité**

> **Cheminement piéton et signalisation à la Gare SNCF d'Arles**

Depuis le 16 mai 2019, afin d'aider les voyageurs à repérer l'emplacement des arrêts de bus à la Gare SNCF d'Arles, un cheminement piéton a été réalisé depuis le hall d'entrée de la Gare SNCF jusqu'aux arrêts de bus de la Gare SNCF d'Arles. A l'extérieur, en face du parvis de la Gare SNCF d'Arles, un panneau indiquant la direction des stations de bus a été ajouté. A l'intérieur du bâtiment, dans le hall de la Gare SNCF d'Arles, le plan de réseau a été affiché.



Afin d'aider les voyageurs à repérer l'emplacement des lignes à la Gare SNCF d'Arles, un plan de situation « Où prendre le bus » a été affiché sur le panneau implanté sur le parvis de la Gare SNCF d'Arles. Cette information intermodale renseigne les voyageurs quant aux différentes possibilités de déplacement depuis la Gare SNCF d'Arles.



En un coup d'œil, le voyageur identifie les possibilités qui s'offrent à lui avec les différentes lignes de transports qui desservent la Gare SNCF d'Arles du réseau Envia et des lignes régionales.

> Le poteau Hopla !

S'appuyant sur les initiatives locales, Envia a relevé le défi de proposer une navette vélo gratuite « Hopla ! ». Intégrée au réseau de transport, cette mobilité innovante et écologique relie Clemenceau au centre ancien d'Arles.

D'une longueur de 1,6 kilomètre, « Hopla ! » réalise un départ toutes les 20 minutes de Clemenceau. Equipé de 2 places, ce triporteur réalise une boucle entre Clemenceau, la place de la République, la place du Forum, rue de la grille, rue Jouveau, rue Léon Blum, rue du 4 Septembre, rue du docteur Fanton, le quai de la Roquette, rue E. Giraud et rue de la République.

S'il est libre tout au long de son parcours, le conducteur peut prendre en charge des usagers sur demande par un signe de la main.

Le point de départ de cette ligne est à l'arrêt Clemenceau. Afin de promouvoir ce service et de matérialiser son point de départ, un poteau habillé au couleur de Hopla ! a été mis en place le 9 avril 2019.



Où prendre son bus à Clemenceau ?

Des panneaux numérotés de 1 à 3 ont été déployés à Clemenceau pour indiquer les différents quais. Cette information complémentaire facilite les échanges entre les hôtesses et les clients. En effet, lorsqu'un client demande où prendre son bus pour telle direction, l'hôtesse l'invite à se positionner sur le quai 1, 2 ou 3.



> Férias de Pâques et du riz 2019

Le flyer FERIA a été réédité avec la nouvelle charte graphique Envía. Celui-ci regroupe toutes les informations utiles pour le réseau FERIA avec les thermomètres des lignes, les fréquences de passage et les départs des navettes de nuit gratuites. Petit plus, une information non exhaustive concernant les festivités organisées par la ville d'Arles a été inclus dans le flyer. Ce document est dédigné pour affichage aux arrêts principaux du réseau, sur internet, Facebook, en agences. Le flyer FERIA est distribué dans les offices de tourisme, mairies et mairies annexes.

ARLES FÉRIA 2019 DE PÂQUES

19 AU 22 AVRIL

DISPOSITIF SPÉCIAL FÉRIA DE PÂQUES

INFORMATIONS
04 90 54 86 16
www.tout-envia.com

PROFITEZ DES ANIMATIONS DE LA FÉRIA DE PÂQUES

VENDREDI 19 AVRIL
15h : DÉFILÉ TRADITIONNEL, rues du centre-ville (jusqu'aux arènes)
19h : BANDIDO, avenue Victor Hugo (Mairie Douze)

SAMEDI 20 AVRIL
10h : ENCIERRO, rue de la Cavalerie, rue Vallaire (Mairie Les Arènes)
11h : AUBAILLAC LIMOUILLU pour les amateurs d'activités portatives, place de la Croisère (Mairie Les Alpilles)
11h30 : FESTIVAL D'ARTS ET MÉTIERS, place de la Croisère (Mairie Les Alpilles)
14h : FESTIVAL D'ARTS ET MÉTIERS, place de la Croisère (Mairie Les Alpilles)
16h30 : COULIBRE, avenue de Victor Hugo (Mairie Albert Chevalier)
18h30 : COULIBRE, Avenue de la République (Mairie Albert Chevalier)
20h : BANDIDO, boulevard des Lices (Mairie Douze)

DIMANCHE 21 AVRIL
10h : ENCIERRO, rue de la Cavalerie, rue Vallaire (Mairie Les Arènes)
11h : COURSEL CAMARGUAIS, arènes portatives, place de la Croisère (Mairie Les Alpilles)
11h30 : FESTIVAL D'ARTS ET MÉTIERS, place de la Croisère (Mairie Les Alpilles)
14h : FESTIVAL D'ARTS ET MÉTIERS, place de la Croisère (Mairie Les Alpilles)
16h30 : COULIBRE, avenue de Victor Hugo (Mairie Albert Chevalier)
18h30 : COULIBRE, Avenue de la République (Mairie Albert Chevalier)
20h : BANDIDO, boulevard des Lices (Mairie Douze)

LUNDI 22 AVRIL
10h : ENCIERRO, rue de la Cavalerie, rue Vallaire (Mairie Les Arènes)
11h : COULIBRE, avenue de Victor Hugo (Mairie Albert Chevalier)
11h30 : COULIBRE, Avenue de la République (Mairie Albert Chevalier)
18h30 : COULIBRE, Avenue de la République (Mairie Albert Chevalier)
20h : BANDIDO, boulevard des Lices (Mairie Douze)

Liste non exhaustive, pour plus d'informations se reporter au programme de la ville d'Arles

EN PLUS DU DISPOSITIF DE JOUR, DES NAVETTES GRATUITES SERONT MISES EN PLACE POUR LES SOIRÉES DU VENDREDI 19, SAMEDI 20 ET DIMANCHE 21 AVRIL À MINUIT, 1H30 ET 3H.

Départs d'Arles :
Gabriel Péri

Minuit, 1h30, 3h vers :
- Salin de Giraud arrêt « Centre » (via Gageron)
- Saint-Martin-de-Crau arrêt « Piscine » (via Raphaële et Moulès)
- Tarascon arrêt « Gare » (à la demande vers Boulbon et Saint-Pierre-de-Mézargues)
- Saintes Maries de la Mer arrêt « Les Hazeteurs » (liste non exhaustive)

ARLES FÉRIA 2019 DE PÂQUES

19 AU 22 AVRIL

NAVETTES DE NUIT GRATUITES

19 - 20 - 21 AVRIL
AU DÉPART DE GABRIEL PÉRI À 0H, 1H30 ET 3H

LES NAVETTES DESERVENT :
GAIJON DE GIRAUD (VIA GAGERON)
BOULBON - SAINTES-MARIES-DE-LA-MER
SAINT-MARTIN-DE-CRAU (VIA RAPHAËLE ET MOULÈS)
SAINT-PIERRE-DE-MEZARGUES - TARASCON

Votre réseau reste payant à la tarification habituelle pendant la journée mais il est gratuit pour les navettes de nuit et la navette vélo Hopla !

1	2	3	5	A	€AD
10	20	30	50		
					hopla

HORAIRES VALABLES DU SAMEDI 20 AU LUNDI 22 AVRIL INCLUS

1 GARE SNCF ↔ BARRIOL

2 HÔPITAL ↔ CC - LA PLAINE DE MONTMAJOUR

3 GARE SNCF ↔ MARDON

4 GALLIÉNI ↔ LA CRAU

5 SALIN-DE-GIRAUD CAMARGUE ↔ ARLES GABRIEL PÉRI

6 SALIN-DE-GIRAUD CAMARGUE ↔ ARLES GABRIEL PÉRI

7 SALIN-DE-GIRAUD CAMARGUE ↔ ARLES GABRIEL PÉRI

8 SALIN-DE-GIRAUD CAMARGUE ↔ ARLES GABRIEL PÉRI

9 SALIN-DE-GIRAUD CAMARGUE ↔ ARLES GABRIEL PÉRI

10 SALIN-DE-GIRAUD CAMARGUE ↔ ARLES GABRIEL PÉRI

11 SALIN-DE-GIRAUD CAMARGUE ↔ ARLES GABRIEL PÉRI

12 SALIN-DE-GIRAUD CAMARGUE ↔ ARLES GABRIEL PÉRI

13 SALIN-DE-GIRAUD CAMARGUE ↔ ARLES GABRIEL PÉRI

14 SALIN-DE-GIRAUD CAMARGUE ↔ ARLES GABRIEL PÉRI

15 SALIN-DE-GIRAUD CAMARGUE ↔ ARLES GABRIEL PÉRI

16 SALIN-DE-GIRAUD CAMARGUE ↔ ARLES GABRIEL PÉRI

17 SALIN-DE-GIRAUD CAMARGUE ↔ ARLES GABRIEL PÉRI

18 SALIN-DE-GIRAUD CAMARGUE ↔ ARLES GABRIEL PÉRI

19 SALIN-DE-GIRAUD CAMARGUE ↔ ARLES GABRIEL PÉRI

20 SALIN-DE-GIRAUD CAMARGUE ↔ ARLES GABRIEL PÉRI

21 SALIN-DE-GIRAUD CAMARGUE ↔ ARLES GABRIEL PÉRI

22 SALIN-DE-GIRAUD CAMARGUE ↔ ARLES GABRIEL PÉRI

23 SALIN-DE-GIRAUD CAMARGUE ↔ ARLES GABRIEL PÉRI

24 SALIN-DE-GIRAUD CAMARGUE ↔ ARLES GABRIEL PÉRI

25 SALIN-DE-GIRAUD CAMARGUE ↔ ARLES GABRIEL PÉRI

26 SALIN-DE-GIRAUD CAMARGUE ↔ ARLES GABRIEL PÉRI

27 SALIN-DE-GIRAUD CAMARGUE ↔ ARLES GABRIEL PÉRI

28 SALIN-DE-GIRAUD CAMARGUE ↔ ARLES GABRIEL PÉRI

29 SALIN-DE-GIRAUD CAMARGUE ↔ ARLES GABRIEL PÉRI

30 SALIN-DE-GIRAUD CAMARGUE ↔ ARLES GABRIEL PÉRI

31 SALIN-DE-GIRAUD CAMARGUE ↔ ARLES GABRIEL PÉRI

32 SALIN-DE-GIRAUD CAMARGUE ↔ ARLES GABRIEL PÉRI

33 SALIN-DE-GIRAUD CAMARGUE ↔ ARLES GABRIEL PÉRI

34 SALIN-DE-GIRAUD CAMARGUE ↔ ARLES GABRIEL PÉRI

35 SALIN-DE-GIRAUD CAMARGUE ↔ ARLES GABRIEL PÉRI

36 SALIN-DE-GIRAUD CAMARGUE ↔ ARLES GABRIEL PÉRI

37 SALIN-DE-GIRAUD CAMARGUE ↔ ARLES GABRIEL PÉRI

38 SALIN-DE-GIRAUD CAMARGUE ↔ ARLES GABRIEL PÉRI

39 SALIN-DE-GIRAUD CAMARGUE ↔ ARLES GABRIEL PÉRI

40 SALIN-DE-GIRAUD CAMARGUE ↔ ARLES GABRIEL PÉRI

41 SALIN-DE-GIRAUD CAMARGUE ↔ ARLES GABRIEL PÉRI

42 SALIN-DE-GIRAUD CAMARGUE ↔ ARLES GABRIEL PÉRI

43 SALIN-DE-GIRAUD CAMARGUE ↔ ARLES GABRIEL PÉRI

44 SALIN-DE-GIRAUD CAMARGUE ↔ ARLES GABRIEL PÉRI

45 SALIN-DE-GIRAUD CAMARGUE ↔ ARLES GABRIEL PÉRI

46 SALIN-DE-GIRAUD CAMARGUE ↔ ARLES GABRIEL PÉRI

47 SALIN-DE-GIRAUD CAMARGUE ↔ ARLES GABRIEL PÉRI

48 SALIN-DE-GIRAUD CAMARGUE ↔ ARLES GABRIEL PÉRI

49 SALIN-DE-GIRAUD CAMARGUE ↔ ARLES GABRIEL PÉRI

50 SALIN-DE-GIRAUD CAMARGUE ↔ ARLES GABRIEL PÉRI

51 SALIN-DE-GIRAUD CAMARGUE ↔ ARLES GABRIEL PÉRI

52 SALIN-DE-GIRAUD CAMARGUE ↔ ARLES GABRIEL PÉRI

53 SALIN-DE-GIRAUD CAMARGUE ↔ ARLES GABRIEL PÉRI

54 SALIN-DE-GIRAUD CAMARGUE ↔ ARLES GABRIEL PÉRI

55 SALIN-DE-GIRAUD CAMARGUE ↔ ARLES GABRIEL PÉRI

56 SALIN-DE-GIRAUD CAMARGUE ↔ ARLES GABRIEL PÉRI

57 SALIN-DE-GIRAUD CAMARGUE ↔ ARLES GABRIEL PÉRI

58 SALIN-DE-GIRAUD CAMARGUE ↔ ARLES GABRIEL PÉRI

59 SALIN-DE-GIRAUD CAMARGUE ↔ ARLES GABRIEL PÉRI

60 SALIN-DE-GIRAUD CAMARGUE ↔ ARLES GABRIEL PÉRI

11 MUSÉE ANTIQUE ↔ GARE SNCF

12 MUSÉE ANTIQUE ↔ GARE SNCF

13 MUSÉE ANTIQUE ↔ GARE SNCF

14 MUSÉE ANTIQUE ↔ GARE SNCF

15 MUSÉE ANTIQUE ↔ GARE SNCF

16 MUSÉE ANTIQUE ↔ GARE SNCF

17 MUSÉE ANTIQUE ↔ GARE SNCF

18 MUSÉE ANTIQUE ↔ GARE SNCF

19 MUSÉE ANTIQUE ↔ GARE SNCF

20 MUSÉE ANTIQUE ↔ GARE SNCF

21 MUSÉE ANTIQUE ↔ GARE SNCF

22 MUSÉE ANTIQUE ↔ GARE SNCF

23 MUSÉE ANTIQUE ↔ GARE SNCF

24 MUSÉE ANTIQUE ↔ GARE SNCF

25 MUSÉE ANTIQUE ↔ GARE SNCF

26 MUSÉE ANTIQUE ↔ GARE SNCF

27 MUSÉE ANTIQUE ↔ GARE SNCF

28 MUSÉE ANTIQUE ↔ GARE SNCF

29 MUSÉE ANTIQUE ↔ GARE SNCF

30 MUSÉE ANTIQUE ↔ GARE SNCF

31 MUSÉE ANTIQUE ↔ GARE SNCF

32 MUSÉE ANTIQUE ↔ GARE SNCF

33 MUSÉE ANTIQUE ↔ GARE SNCF

34 MUSÉE ANTIQUE ↔ GARE SNCF

35 MUSÉE ANTIQUE ↔ GARE SNCF

36 MUSÉE ANTIQUE ↔ GARE SNCF

37 MUSÉE ANTIQUE ↔ GARE SNCF

38 MUSÉE ANTIQUE ↔ GARE SNCF

39 MUSÉE ANTIQUE ↔ GARE SNCF

40 MUSÉE ANTIQUE ↔ GARE SNCF

41 MUSÉE ANTIQUE ↔ GARE SNCF

42 MUSÉE ANTIQUE ↔ GARE SNCF

43 MUSÉE ANTIQUE ↔ GARE SNCF

44 MUSÉE ANTIQUE ↔ GARE SNCF

45 MUSÉE ANTIQUE ↔ GARE SNCF

46 MUSÉE ANTIQUE ↔ GARE SNCF

47 MUSÉE ANTIQUE ↔ GARE SNCF

48 MUSÉE ANTIQUE ↔ GARE SNCF

49 MUSÉE ANTIQUE ↔ GARE SNCF

50 MUSÉE ANTIQUE ↔ GARE SNCF

51 MUSÉE ANTIQUE ↔ GARE SNCF

52 MUSÉE ANTIQUE ↔ GARE SNCF

53 MUSÉE ANTIQUE ↔ GARE SNCF

54 MUSÉE ANTIQUE ↔ GARE SNCF

55 MUSÉE ANTIQUE ↔ GARE SNCF

56 MUSÉE ANTIQUE ↔ GARE SNCF

57 MUSÉE ANTIQUE ↔ GARE SNCF

58 MUSÉE ANTIQUE ↔ GARE SNCF

59 MUSÉE ANTIQUE ↔ GARE SNCF

60 MUSÉE ANTIQUE ↔ GARE SNCF

PENDANT LA FÉRIA RÉSERVEZ VOTRE TRANSPORT À LA DEMANDE SPÉCIALE FÉRIA AU 04 90 54 86 16

€AD SAMEDI DE 9H À 15H DIMANCHE ET LUNDI DE 8H À 15H ET DE 19H À 18H

hopla!

UNIQUEMENT LE SAMEDI
Un départ de Clemenceau toutes les 30 minutes
à 18h30 et à 19h30, le samedi 19 avril.
La ligne ne fonctionne pas le dimanche et le lundi.

Navette vélo gratuite

Clemenceau

2019 – Envía – Rapport annuel

55/104

Une information a été diffusée par mail et par SMS aux établissements scolaires, écoles, parents, mairies et mairies annexes, offices de tourisme concernant le fonctionnement du réseau pendant les Férias de Pâques et du riz.

Pendant la Feria de Pâques, en raison de la fermeture de l'avenue V. Hugo, le vendredi 19/04/19, les lignes 1 et 4 ont été déviées à partir de 13h, les arrêts V. Hugo, Révolution, Hoche, Minimes n'ont pas été desservis.
Arrêts de report : Av. des Arches, C.C L'Aurélienne, Foch, V. Basch. Reports possibles à Lices et à Clemenceau.
Pendant la Feria du riz, vendredi 06/09/19, en plus des lignes 1 et 4, les circuits scolaires ont été déviés

Pendant la Feria du riz, en raison de la fermeture de l'avenue V. Hugo, vendredi 06/09/19, une déviation a été mise en place à partir de 13h. Les arrêts suivants n'ont plus été desservis : V. Hugo, Révolution, Hoche, Minimes et Hermite.

- L1 Gare <> Barriol : report Hermite, Av. des Arches, Vigueirat, C.C L'Aurélienne (vendredi après-midi possibilité de report aux arrêts Clemenceau et Lices).
- L4 C.C La Plaine de Montmajour <> Tournesol : report Hermite, Av. des Arches, Vigueirat, C.C L'Aurélienne (vendredi après-midi possibilité de report aux arrêts Clemenceau et Lices).
- Scol 217 Raphèle - Moulès - Arles : report Croisière, Lices, Péri.
- Scol 220 St-Martin-de-Crau <> Arles : report Lices et Croisière.
- 224 Touzazibus Lycées Montmajour et Perdiguier : arrêt de report V. Basch. Arrêts G. Péri, Clemenceau, Lices, V. Hugo et Hoche non desservis.

Les vendredis 19 avril et vendredi 06 septembre, le réseau a été interrompu à 19h en raison de la fermeture des boulevards des Lices et Clemenceau. Seules les lignes A10, A30 et A50 ont fonctionné normalement jusqu'à la fin de service.

Enfin les voyageurs ont été invités à rentrer chez eux avec des navettes gratuites et sécurisées les soirs suivants : vendredi 19, samedi 20 et dimanche 21 avril pour la Feria de Pâques et, vendredi 06 et samedi 07 septembre pour la Feria du riz 2019.

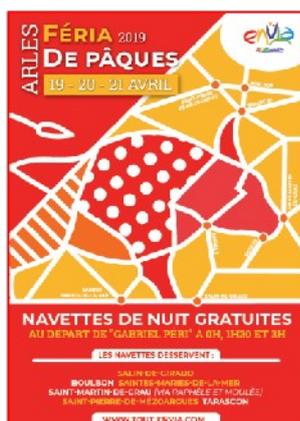
Plusieurs départs ont été effectués d'Arles à l'arrêt « Gabriel Péri » à 00h, 1h30 et 3h :

- à destination de **Salin-de-Giraud** arrêt Centre, (via Gageron et Sambuc),
- à destination de **Tarascon** arrêt Gare et à la demande auprès du conducteur à la montée dans le car vers **Boulbon et Saint-Pierre-de-Mézoargues**,
- à destination de **Mas-Thibert**, (via **Pont-de-Crau**, arrêt Arcades, uniquement pour la Feria du riz),
- à destination de **Saint-Martin-de-Crau** arrêt Piscine, (Via Raphèle et Moulès),
- à destination des **Saintes-Maries-de-la-Mer** (via Albaron).

Cette année, suite à la demande des usagers et en partenariat avec les forces de l'ordre, Pont-de-Crau a également été desservi à la Feria du riz Crau à l'arrêt Arcades.

1 226 voyageurs ont été enregistrés pour les navettes de nuit pour ces deux Férias.

Une signalétique spécifique a été mise en place à Arles depuis la mairie, le poste de secours avancé vers l'arrêt G. Péri avec des panneaux et des pas au sol pour guider les voyageurs vers les navettes de nuit gratuites.



Signalétique Feria avec des pas au sol et des panneaux accrochés sur le mobilier urbain depuis la place de la République, le poste de secours avancé sur le boulevard Lices jusqu'à G. Péri.



Les informations voyageurs relatives aux Feria de Pâques et du riz ont été diffusées :

- **En agences commerciales,**
- **sur internet** (www.tout-envia.com, LePilote.com et Facebook),
- **aux arrêts** principaux des communes desservies,
- **dans La Provence,**
- **à l'arrière des vélos taxi Taco&Co,**
- **Le guide des fêtes d'Arles.**

> **Navettes évènementielles en 2019**

Le réseau Envia a été associé à plusieurs reprises à des manifestations de la ville d'Arles, des adaptations d'offre de transport ont été nécessaires pour accompagner les voyageurs vers les lieux de festivités.

SAMEDI 18 MAI 2019 : la nuit des musées à Arles

Pour cette occasion la ligne A et Hopla ! ont desservi les musées qui participaient à l'opération.

- Ligne A une navette de 19h30 à 00h55 pour faire le lien entre la Gare SNCF, Clemenceau et le Musée de l'Arles Antique avec un départ toutes les 30 minutes. 192 personnes ont voyagé sur la ligne A.

- Hopla ! a été intégrée à cette offre avec une liaison entre le musée Réattu, la Fondation Van Gogh et le théâtre d'Arles (lieu d'exposition du musée Arlaten) de 19h à 00h50 avec un départ toutes les 30 minutes. Cette navette a enregistré 63 personnes.



MERCREDI 3 JUILLET 2019 : les voies off

Une navette gratuite circule de 21h15 à 00h08 avec un départ toutes les 30 mn entre le quartier de Griffeuille et Clemenceau.

Voie	Arles	Clemenceau
Arles	21:15, 21:45, 22:15, 22:45, 23:15, 23:45	
Clemenceau		21:15, 21:45, 22:15, 22:45, 23:15, 23:45

MERCREDI 3 JUILLET 2019 : les voies off

-Une navette gratuite a circulé de 21h15 à 00h08 avec un départ toutes les 30 mn entre le quartier de Griffeuille et Clemenceau. Particularité cette année, le festival ne s'est pas déroulé à Griffeuille mais en centre-ville. Ce qui explique la faible fréquentation de la navette. En effet seules 8 personnes ont voyagé sur cette navette. Il est à noter que cette navette a reçu un jet de projectile à l'arrêt Vallès vers 22h07.

VENDREDI 5 JUILLET 2019 : la nuit de l'année

-Une navette gratuite a circulé de 20h00 à 03h00 avec un départ toutes les 20 mn de Clemenceau. 1055 personnes ont voyagé sur cette navette.

Vendredi 5 juillet 2019

vous facilite la nuit de l'année organisée par les Rencontres de la photographie à Arles

Une navette gratuite circule de 20h00 à 03h00 avec un départ toutes les 20 mn de Clemenceau

Voie	Arles	Clemenceau
Arles	20:00, 20:20, 20:40, 21:00, 21:20, 21:40, 22:00, 22:20, 22:40, 23:00, 23:20, 23:40, 00:00, 00:20, 00:40, 01:00, 01:20, 01:40, 02:00, 02:20, 02:40, 03:00	
Clemenceau		20:00, 20:20, 20:40, 21:00, 21:20, 21:40, 22:00, 22:20, 22:40, 23:00, 23:20, 23:40, 00:00, 00:20, 00:40, 01:00, 01:20, 01:40, 02:00, 02:20, 02:40, 03:00

Promotions et animations

> Campagne de communication sur le digital

Le 29 avril 2019, afin de faire connaître les solutions MyBus et la boutique en ligne, nous nous sommes rendus à bord des véhicules et aux arrêts pour rencontrer les usagers. A cette occasion un titre d'essai gratuit a été distribué aux clients intéressés par cette solution. En parallèle tout au long de l'année des campagnes d'affichages ont été réalisées sur les arrières de bus, dans le panneau sucette de la Gare SNCF d'Arles, sur Facebook, sur la porte de l'agence Mobilités.



Démonstration de MyBus à bord d'un véhicule



Affiche panneau sucette MyBus à la Gare SNCF d'Arles



Affiche panneau sucette rechargement des abonnements jusqu'à 3 mois avant, boutique en ligne, QR code temps réel aux arrêts, MyBus



Affiche sur les arrières de bus faisant la promotion du wifi à bord des lignes Agglo, de la boutique en ligne, de MyBus et de la communauté Facebook



Afin de mettre en valeur les différentes solutions digitales en service sur le réseau Envia, une affiche a été positionnée dans le panneau sucette de la Gare SNCF d'Arles faisant la promotion du rechargement de l'abonnement possible jusqu'à 3 mois avant, la boutique en ligne, les QR code aux arrêts

> **Community management sur Facebook**

Régulièrement des posts sont réalisés sur la page facebook TOUT ENVIA dans le but d'animer et de fédérer la communauté. Différents types d'informations sont relayés : les évènements sur le territoire et les actualités du réseau Envia. Environ deux posts par semaine sont réalisés.



> **Forum Emploi et salons**



Un stand d'information a été installé pour **les Rencontres de l'emploi** du 26 février au 1er mars au Palais des Congrès. Nous avons également participé au job dating organisé le 28 février.

Ces manifestations ont pour but de faciliter les échanges entre chercheurs d'emploi et entrepreneurs locaux et de transmettre toutes les informations utiles à l'insertion et à l'emploi. Il est important d'accompagner les habitants du territoire en leur proposant des solutions de mobilité selon leur profil.

Dans ce cadre, le réseau ENVIA se devait d'être présent d'une part en tant que **transporteur et donc vecteur de déplacements économiques** notamment pour les demandeurs d'emploi, et d'autre part en tant **qu'employeur** du territoire.

Des stands d'information ont été installés pour ces évènements. Une communication particulière a été faite sur la politique tarifaire accessible pour tous et la prime transport salarié. Ce stand a été également l'occasion de diffuser tous les **supports d'information** nécessaires à la préparation des déplacements (fiches horaires, plan de réseau ...) et d'apporter un soutien à l'orientation géographique.

Nous avons également répondu présent au **carrefour des métiers** organisé par le **collège Robespierre à Port-St-Louis le 30 janvier 2019**.

> **Partenariats Arelate et Peplum**

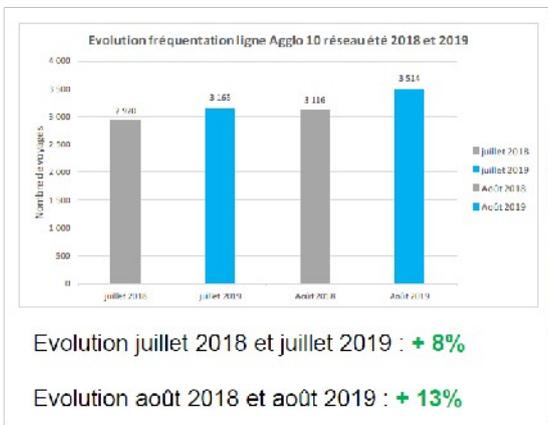


ENVIA a soutenu par affichage à bord des véhicules et dans l'agence Mobilités, la manifestation Arelate et le festival Peplum. Sur présentation de leur carte de transport, les clients du réseau Envia ont pu bénéficier d'un tarif réduit pour les projections des films Peplum.



> **Plage de Piémanson**

Afin de promouvoir la desserte de la plage de Piémanson avec la ligne Agglo 10 pendant l'été, une animation a été réalisée avec des hôtesse sur le marché d'Arles samedi 13 juillet 2019 de 8h à 13h et à la plage de Piémanson dimanche 14 juillet 2019 de 11h à 15h. Ces dernières étaient équipées de dring Bag afin d'offrir des rafraîchissements aux passant tout en les informant de la desserte de la plage de Piémanson pour 1€. Parallèlement un covering arrière a été réalisé sur le car de la ligne et des affichages sur les flancs des bus ont été déployés. Cette opération de convivialité a été particulièrement bien accueillie du public. En 2019, nous avons enregistré une hausse de fréquentation pour les mois de juillet et d'août 2019 avec respectivement + 8% et +13% pour ces deux mois correspondant à 643 voyages supplémentaires.



> Semaine Européenne de la mobilité et journée du transport public

À l'occasion de la journée du transport public le 21 septembre 2019, les modes doux ont été mis à l'honneur sur le réseau Envia. Ainsi commerçants, touristes et habitants arlésiens ont pu opter pour une mobilité douce.

En partenariat avec Taco&Co, plusieurs dispositifs ont été proposés pour cette journée à destination de tous les publics :

- Un parc de 30 vélos individuels à disposition de 10h à 19h,
- Toute la flotte des vélos triporteurs de Taco&co de 10h à 19h,
- Livraison gratuite pour les commerçants d'Arles en vélo cargo. La navette Hopla !

Pour diffuser cette information, des hôtesse étaient présentes sur le marché d'Arles mercredi 18 et samedi 21 septembre. L'évènement a été annoncé aussi via une campagne d'affichage sur les arrières de bus Envia et sur les réseaux sociaux.

Ainsi, nous avons enregistré pour cette journée :

- 8 tours de ville dans lesquels 16 voyageurs ont été transportés,
- 12 locations de vélos ont été réalisées,
- 16 livraisons avec le vélo cargo pour 10 entités différentes
- 34 courses en vélo Taco&Co dans lesquelles 64 voyageurs ont été transportés ;



⊙ Sensibilisation, sécurité et civisme

> Opération de contrôle combiné avec les forces de police d'Arles

Nous poursuivons notre mobilisation de lutte contre la fraude avec les opérations « coup de poings » organisées une fois par mois avec mise en place de contrôles combinés avec l'équipe de contrôle et les forces de l'ordre.



> Opération de contrôle combiné avec les forces de police de Tarascon

En 2019, le partenariat a été maintenu entre les forces de police de Tarascon, ACCM, les médiateurs AMCS et les Transdev Arles. Ainsi plusieurs opérations de sécurité ont été réalisées à la sortie du collège Cassin et au lycée Daudet. Cette présence terrain permet d'observer le comportement des élèves avant la montée dans le car scolaire et à bord de celui-ci. Ce dispositif permet de faire un rappel des consignes et de procéder aux contrôles des titres de transport.

> Minoration des amendes :

Un système de minoration des amendes est mis en place, ainsi, si le client, en situation de fraude, règle son amende dans les 48h il peut bénéficier d'une réduction du prix de l'amende :

- si le procès-verbal dressé est d'un montant de 45€ l'amende est minorée à 20 €
- si le procès-verbal dressé est d'un montant de 60€, l'amende est ramenée à 30€.

Sur l'année 2019, nous avons dressé 77 procès-verbaux.

INFORMATIONS VOYAGEURS
À NOTER

Tarifs amendes mis à jour au 9/07/18

- Titre de transport non valide : **45€** :
- Non présentation du titre de transport : **60€**
- Falsification du titre de transport : **60€**
- Dégradation : **150€**

(A ces montants s'ajoutent les frais de dossier de 38€).

Minoration de l'amende

Si verbalisation et paiement du PV **dans les 48h**
maximum = réduction du prix de l'amende

- Si PV de 45€ : amende réduite à 20€
- Si PV de 60€ : amende réduite à 30€

Agence Mobilités
04 90 54 86 16
24, bd. Clemenceau - Arles

www.tout-envia.com

> Les transports scolaires extra-muros Arles :

Pour une meilleure organisation, les parents ont été invités à inscrire leurs enfants aux transports scolaires jusqu'au 31 juillet, après cette date, des frais de dossier ont été demandés :

- 10 € pour toute inscription réalisée du 1^{er} au 30 août,
- 20€ pour toute inscription réalisée à compter du 1^{er} septembre.

En 2019, une harmonisation des abonnements scolaires a eu lieu avec la suppression de l'abonnement restreint (2€/mois) un seul abonnement a été proposé aux familles : un abonnement illimité mensuel ou annuel (5€/ mois ou 50€/an) avec voyages illimités sur l'ensemble du réseau.

Une campagne d'information a été réalisée avec notamment l'envoi de sms et de mail aux abonnés scolaires ACCM. L'information a été relayée dans les agences commerciales, dans les différentes mairies et mairies annexes et sur site internet. Pour réaliser l'inscription aux transports scolaires, les familles doivent renseigner un dossier qui est accompagné du règlement des transports scolaires. Ce règlement est signé par les parents et les élèves, il est ensuite remis avec le dossier scolaire pour la création ou le renouvellement de l'abonnement.

DOSSIER D'INSCRIPTION TRANSPORTS SCOLAIRES 2019/2020
 www.transdev-arles.com
 Site : www.accm-mobilites.com

TARIF (à régler par chèques à l'ordre de Transdev Arles)
 Tarif (choix entre un abonnement mensuel et ou annuel)
 L'élève choisit : Mensuel (abonnement mensuel) ou Annuel (abonnement annuel)
 L'élève choisit : Transport scolaire en bus ou Transport scolaire en car

L'ÉLÈVE
 Nom : _____ Prénom : _____
 Adresse : _____
 Téléphone : _____
 Date de naissance : _____ Sexe : M F

RESPONSABLES LEGAUX
 Nom : _____ Prénom : _____
 Adresse : _____
 Téléphone : _____
 Nom : _____ Prénom : _____
 Adresse : _____
 Téléphone : _____

CARACTÈRE ET ARIÈRE DES PROXES CENSIUS
 Nom : _____ Prénom : _____
 Adresse : _____
 Téléphone : _____

COUVERT VOUS OBTIENDEZ ?
 Oui Non

COUVERT VOUS OBTIENDEZ ?
 Oui Non

RÈGLEMENT INTÉRIEUR - TRANSPORT SCOLAIRE 2019-2020

Accès des transports scolaires :
 Les véhicules de transport scolaire ACCM ont priorité à toute utilisation de ces transports, le cas échéant, les véhicules particuliers en circulation sont interdits de circulation sur les itinéraires scolaires.

Des véhicules de transport scolaire sont interdits pour les familles des élèves et ce, si l'inscription est valable après le 15 juillet 2019 et le 15 août 2019 et 2019 à partir de la rentrée.

Four Formes scolaires 2019-2020, un abonnement scolaire ACCM mensuel sans proposition d'abonnement scolaire (abonnement scolaire) :

Nom de l'abonnement	Conditions	Coût
Abonnement scolaire ACCM mensuel	Accès à l'ensemble du réseau de la 1 ^{ère} zone	15 € par mois
Abonnement scolaire ACCM annuel	Accès à l'ensemble du réseau de la 1 ^{ère} zone	150 € par an

À noter :
 Tout élève sans titre de transport sera considéré comme élève non inscrit et ne pourra bénéficier de la gratuité de transport scolaire.

À noter :
 Tout élève sans titre de transport sera considéré comme élève non inscrit et ne pourra bénéficier de la gratuité de transport scolaire.

CONTRAT DE TRANSPORT SCOLAIRE

Le transport scolaire est assuré par le service de transport scolaire de la Communauté d'Agglomération Transdev Arles. Les véhicules de transport scolaire sont assurés par une assurance responsabilité civile et dommages matériels.

CONTRAT DE TRANSPORT SCOLAIRE

Le transport scolaire est assuré par le service de transport scolaire de la Communauté d'Agglomération Transdev Arles. Les véhicules de transport scolaire sont assurés par une assurance responsabilité civile et dommages matériels.

CONTRAT DE TRANSPORT SCOLAIRE

Le transport scolaire est assuré par le service de transport scolaire de la Communauté d'Agglomération Transdev Arles. Les véhicules de transport scolaire sont assurés par une assurance responsabilité civile et dommages matériels.

Dossier d'inscription aux transports scolaires 2019-2020

Règlement intérieur des transports scolaires qui est remis aux familles qui doit être signé par l'élève et par sa famille. Celui-ci est également affiché dans les cars scolaires.

> Opération sortir vite

Le service transport d'ACCM, ADATEEP (Associations Départementales pour les Transports Educatifs de l'Enseignement Public), Transdev Arles et l'ADDAP 13 ont conduit plusieurs campagnes de sensibilisation auprès de plus de 1000 élèves de 6e de 4 collèges du territoire ACCM durant les mois de mars à novembre 2019:

- Les collèges Mistral, Van Gogh et Morel à Arles
- Le collège Rieu à St-Martin-de-Crau

Les collégiens sont ainsi initiés aux règles de bonne conduite autour du transport scolaire et de la sécurité routière (le trajet du domicile jusqu'à l'école, les angles morts, les roues avant, le port de la ceinture, le matériel de sécurité...)

L'intervention est déployée en deux temps :

- Les collégiens visionnent un film réalisé par l'association nationale pour les transports éducatifs de l'enseignement public (ANATEEP).
- A l'issue de la projection, les élèves participent à une mise en situation réelle, à l'extérieur, autour d'un car scolaire en présence du conducteur.



> Journée de la sécurité routière au collège Rieu de St-Martin-de-Crau



Le 30 avril une journée « prévention routière » a été organisée au collège Rieu à St-Martin-de-Crau, à cette occasion plusieurs acteurs de la sécurité routière ont été invités à sensibiliser les élèves de 4^{ème} et de 3^{ème}. Concernant le transport scolaire, plusieurs thèmes majeurs sont abordés : l'angle mort, le port obligatoire de la ceinture de sécurité dans les cars, le respect et le civisme.

> Rencontres avec les établissements scolaires

Fin d'année 2018 et début 2019, plusieurs réunions dans les lycées et collèges desservis les transports scolaires du réseau Envia ont été mises en place. Le service transport ACCM, Transdev Arles et l'ADDAP 13 se sont réunis afin de rencontrer les équipes pédagogiques et de dresser un bilan sur l'année scolaire écoulée, de rappeler les procédures incident ACCM et le rôle de chaque partie.

A cette occasion plusieurs exemplaires des fiches horaires des circuits scolaires ont été remis à chaque établissement scolaire concerné :

- Pour Arles : Collèges Ampère, Morel, Mistral, St-Charles, Van Gogh, Lycées Montmajour & Perdiguier, Pasquet, Privat et Jeanne d'Arc
- Pour St-Martin-de-Crau : collège Rieu et Lycée St-Charles
- Pour Tarascon : lycée Daudet
- Pour Port-St-Louis : collège Robespierre et lycée Henri Leroy

① Communication voyageur relative aux adaptations :

L'offre de transport sur le réseau Enviva a été adaptée pendant l'année 2018 suite à des demandes formulées par les clients. En effet, toutes les remarques reçues et traitées attentivement via les réclamations et suggestions clients ont conduit à des réflexions et à des études.

Ci-après, les adaptations du réseau et leur communication en 2019

> Offre de transport

Modifications opérées sur les lignes régulières du réseau Enviva

Ligne 3 : à compter du lundi 11 janvier 2019, modification du terminus et adaptations des horaires de la ligne 3 pendant les vacances scolaires. Desserte supplémentaire de l'arrêt Galliéni, horaires modifiés du lundi au vendredi en période de vacances scolaires.

ACCM

Lignes Agglo 20, Agglo 40 et T : à compter du lundi 25 février 2019 et jusqu'à nouvel ordre. En raison de travaux à Tarascon, l'arrêt Lycée Daudet n'est pas desservi. Report à l'arrêt Le Viaduc.

Ligne Agglo 10 : à compter du lundi 4 mars 2019, retour supplémentaire au départ de Salin-de-Giraud du lundi au vendredi en période scolaires à 19h10, du lundi au vendredi en période de petites vacances scolaires à 19h et le samedi à 19h.

ACCM

Ligne Agglo 30 : à compter du lundi 4 mars 2019, adaptations du lundi au samedi le départ de 18h20 de Piscine à St-Martin-de-Crau est décalé à 18h25. Desserte de « Moulès centre » à 17h54.

TDA

Ligne Agglo 50 : à compter du lundi 1er avril 2019 pour une durée indéterminée, déviation en raison de l'interdiction de circuler pour les cars rue Audibert et Route de Cacharel Stes-Maries-de-la-Mer. L'arrêt La Brise abribus n'est pas desservi. Report à l'arrêt provisoire La Brise en face de l'abribus.

ACCM

Ligne Agglo 30 : à compter du lundi 8 avril 2019, adaptation du lundi au samedi vers Arles avec la desserte supplémentaire de l'arrêt Moulès centre à 15h14.

ACCM

Ligne Agglo 50 : anticipation : les renforts de la saison estivale sont avancés d'une semaine. A compter du samedi 27 avril 2019 au dimanche 29 septembre 2019. Dans le sens Gare SNCF d'Arles vers Les Massoudes : départs à 10h05, 11h05 et 13h05 lundi à dimanche. Dans le sens Les Massoudes vers Gare SNCF d'Arles : départs à 11h05 et 18h15 lundi à dimanche. Départs supplémentaires à 16h40 samedi et dimanche et départs supplémentaires à 17h40 lundi à vendredi

Fermeture exceptionnelle de l'agence Mobilités en raison d'une formation sur MyBus vendredi 24 mai 2019 de 12h à 14h.

Ligne 12 et EAD : à compter du dimanche 7 juillet 2019, la ligne 12 est adaptée avec la desserte supplémentaire de l'arrêt Hôpital dans le sens Barriol vers C.C La Plaine de Montmajour à 09h23, 11h23, 15h23 et 17h23 et dans le sens C.C La Plaine de Montmajour vers Barriol à 08h22, 10h22, 14h22 et 16h22 les dimanches et les jours fériés.

EAD Arles : à compter du dimanche 7 juillet 2019, modification du fonctionnement de l'EAD à Arles, toutes les liaisons entre les zones EAD sont permises d'un point d'arrêt EAD à un autre point d'arrêt EAD et d'un point d'arrêt EAD vers un arrêt de rabattement.

EAD Arles : à compter du dimanche 7 juillet 2019, desserte supplémentaire de l'arrêt Monge en ZI Sud.

ACCM Ligne 5 : Vendredi 1^{er} novembre 2019 toute la journée, desserte des cimetières 9 Collines et St-Pierre.

Ligne 2 : Samedis après-midi 30 novembre, 07, 14 et 21 décembre 2019, renfort ligne, départs supplémentaires du C.C La Plaine de Montmajour : 13h06, 13h26, 13h47, 14h07, 14h27, 14h47, 15h07, 15h27, 15h46, 16h08, 16h28, 16h46, 17h06, 17h27, 17h48, 18h10, 18h30, 18h50, 19h10. Départs supplémentaire de Hôpital : 13h45, 14h05, 14h25, 14h45, 15h05, 15h25, 15h45, 16h05, 16h26, 16h45, 17h05, 17h25, 18h05, 18h25, 18h45, 19h05.

Ligne 2 : A compter du lundi 25 novembre 2019 et jusqu'à nouvel ordre, suppression de 2 départs : Hôpital à 15h25 et C.C La Plaine de Montmajour à 15h27.

Ligne Agglo 40 et T : A compter du 25 novembre 2019, nouvel arrêt « Route de Boulbon » desservi par les lignes Agglo 40 et T vers Tarascon : lundi à vendredi à 07h44, 08h09, 08h39. Vers St-Pierre-de-Mézoargues : lundi à vendredi à 12h26 et 18h21, mercredi à 12h46 et lundi, mardi, jeudi, vendredi à 16h11, 17h06, 17h41, 18h21. Vers La Tarasque lundi à samedi à 07h02, 08h22, 10h02, 11h32, lundi à vendredi à 14h02, 15h32, 17h09. Vers ZAC du Roubian lundi à samedi à 08h16, 09h51, 11h21, 12h51, lundi à vendredi à 15h21, 16h51, 18h21.

Ligne S : A compter du lundi 23 décembre 2019 Adaptations des lignes, desserte supplémentaire de l'arrêt Mas de Leuze pour les départs à 5h35 de Caphan Bois de Boulogne et à 6h10 de Valboisé. Départs supplémentaires à 06h10 de Valboisé et à 17h30 de Mas Boussard, départ 06h30 de Valboisé décalé à 06h45. Départ 07h20 de Caphan Bois de Boulogne avancé à 07h15. Départ 08h35 de Valboisé avancé à 07h55. Horaire de l'EAD décalé à 13h30 au lieu de 13h20. Départ 18h45 de Caphan Bois de Boulogne décalé à 18h55. Suppression départ 17h30 de Pierre Mendès France. Départ 08h10 Gare de St-Martin-de-Crau décalé à 08h15, départ 18h14 Gare de St-Martin-de-Crau décalé à 18h20 et départ 19h55 Gare de St-Martin-de-Crau avancé à 19h50.

Fermeture exceptionnelle de l'agence Mobilités et interruption du réseau les mardis 24 et 31 décembre 2019. Le réseau n'a pas circulé le 25 décembre 2019.

Adaptation réalisée sur le réseau scolaire de janvier à décembre 2019

Circuit scolaire 211 Gageron <> Arles : à compter du 10 janvier 2019 pour une durée indéterminée, en raison de travaux, les arrêts Ecole de Gimeaux, Croix de Cazenueuve, Avergues, Cazenueuve et Séverin ne sont pas desservis. Report à Sonnailler et à l'arrêt provisoire à proximité de la rizerie.

ACCM

Circuit scolaire 222 Tarascon interne : à compter du 21 janvier 2019 et pour une durée indéterminée, en raison de la modification du sens de circulation et de travaux Tarascon, le circuit scolaire 222 est dévié. Les arrêts Barrachin, Mas de Bosch, Petite Cabanette et Mas St-Roch ne sont pas desservis. Report à l'arrêt provisoire Barrachin (situé à 100 mètres avant l'arrêt Barrachin)

ACCM

Circuit scolaire 221 (Tarascon <> Arles, 222 (Tarascon interne), 227 (Arles <> Tarascon <> Beaucaire) : à compter du lundi 25 février et jusqu'à nouvel ordre. En raison de travaux à Tarascon, l'arrêt Lycée Daudet n'est pas desservi. Report à l'arrêt provisoire quartier Kilmaine pour les lignes scolaires 221 et 222 et à l'arrêt Le Viaduc pour la ligne scolaire 227.

Circuit scolaire Touzazibus 225 (interne Arles) : à compter du lundi 4 mars 2019, adaptation lundi, mardi, jeudi et vendredi, le départ de Morel à 16h08 est avancé à 15h50. Le départ de Clemenceau à 15h45 est décalé à 16h30. Le départ de Clemenceau à 16h45 est décalé à 16h50.

Circuit scolaire 222 Tarascon interne : à compter du mercredi 6 mars 2019, adaptation mercredi midi un départ supplémentaire le mercredi midi du collège Cassin vers Porte Condamine à 12h30. Le départ du Collège Cassin vers les Mas est décalé à 12h40.

Circuits scolaires 212 St-Martin-de-Crau interne et 222 St-Martin-de-Crau <> Arles : à compter du mardi 12 mars 2019 et pendant toute la durée des travaux rue des pins à Caphan. L'arrêt Caphan Bois de Boulogne est reporté à l'arrêt provisoire au croisement rue Mas de Roche et rue Bois de Boulogne.

Circuit scolaire 229 Stes-Maries-de-la-Mer interne : à compter du lundi 1er avril 2019 pour une durée indéterminée, déviation en raison de l'interdiction de circuler pour les cars rue Audibert et Route de Cacharel Stes-

Maries-de-la-Mer. L'Arrêt La Brise abribus n'est pas desservi. Report à l'arrêt provisoire La Brise en face de l'abribus.

Circuit scolaire 217 Raphèle <> Moulès <> Arles : à compter du lundi 6 mai 2019, l'Arrêt Mas Petit chemin est déplacé en face du Mas Anoux au 1356 route de la corse.

Circuit scolaire 217 Raphèle <> Moulès <> Arles : à compter du lundi 16 septembre 2019, desserte supplémentaire de l'arrêt Chemin de Saunier à St-Virgile.

Circuit scolaire 217 Raphèle <> Moulès <> Arles : à compter du lundi 4 novembre 2019, desserte supplémentaire de l'arrêt V. Hugo à 7h31 en direction du collège Morel.

Circuit scolaire 218 Saliers <> Arles : à compter du lundi 4 novembre 2019, adaptation : Départ du collège Morel à 17h05 puis passage à G. Péri à 17h15 à la place du départ de G. Péri à 17h et du passage au collège Morel à 17h10 et départ de Moines à 18h05 puis passage à G. Péri à 18h20 à la place du départ de G.Péri à 18h10.

Adaptations temporaires opérées sur les lignes scolaires

Vendredi 31 mai 2019 : en raison du pont de l'Ascension et de la fermeture des établissements scolaires, les circuits scolaires n'ont pas fonctionné. Exception pour le circuit scolaire 227 Arles <> Tarascon <> Beaucaire qui a fonctionné : terminus à l'arrêt Gare de Tarascon pas de desserte du lycée Langevin à Beaucaire. Le circuit scolaire 229 Stes-Maries-de-la-Mer a également fonctionné car il circule toute l'année.

Jeudi 05 décembre 2019 : Fermeture du Bac de Barcarin, Le circuit scolaire 223 Salin-de-Giraud / Port-Saint-Louis sera effectué en passant par Arles matin, midi et soir. Les horaires le matin à l'aller seront avancés comme suit : 06H00 Pechiney, 06H02 Salin-De-Giraud Camargue, 06H05 Salin-De-Giraud Centre, 06H09 Bar Des Sports.

Adaptation temporaire réalisée sur le réseau

Feria de Pâques 2019 : le réseau a été interrompu exceptionnellement à 19h vendredi 19 avril 2019. Voici le détail des courses qui n'ont pas été réalisées. Les lignes Agglo 10, Agglo 30 et Agglo 50 ont circulé en réalisant la déviation marché.

Ligne 1 : 2 courses non réalisées
Barriol > Gare SNCF : départ 19h05
Gare SNCF > Barriol : départ 19h10

Ligne 2 : 2 courses non réalisées
Hôpital > CC La Plaine de Montmajour : départ 19h15
CC La Plaine de Montmajour > Hôpital : départ 19h15

Ligne 3 : 2 courses non réalisées
La Crau > Galliéni : départ 19h05
Galliéni > La Crau : départ 19h30

Ligne A : 4 courses non réalisées
Gare SNCF > Musée Antique : départs 18h50 et 19h15
Musée Antique > Gare SNCF : départs 18h50 et 19h15

Feria du riz 2019 : le réseau a été interrompu exceptionnellement à 19h vendredi 6 septembre 2019. Voici le détail des courses qui n'ont pas été réalisées. Les lignes Agglo 10, Agglo 30 et Agglo 50 ont circulé en réalisant la déviation marché.

Déviation également vendredi après-midi pour les circuits scolaires suivants :

Scol 217 Raphèle - Moulès - Arles : arrêts de report Croisière, Lices, Péri.

Scol 220 St-Martin-de-Crau <> Arles : arrêts de report Lices et Croisière.

224 Touzazibus Lycées Montmajour et Perdiguer : arrêt de report V. Basch. Les arrêts G. Péri, Clemenceau, Lices, V. Hugo et Hoche ne seront pas desservis.

Voici le détail des impacts :

Ligne 1 : 5 courses non réalisées

Barriol > Gare SNCF : départs 18h55 et 19h15

Gare SNCF > Barriol : départs 18h47, 19h07 et 19h27

Ligne 2 : 4 courses non réalisées

Hôpital > CC La Plaine de Montmajour : départs 18h45 et 19h05

CC La Plaine de Montmajour > Hôpital : départs 18h50 et 19h10

Ligne 3 : 5 courses non réalisées

La Crau > Galliéni : départs 18h50 et 19h15

Galliéni > La Crau : départs 18h45, 19h15 et 19h40

Ligne A : 4 courses non réalisées

Gare SNCF > Musée Antique : départs 18h50 et 19h15

Musée Antique > Gare SNCF : départs 18h50 et 19h15

Déviations pour les lignes Agglos aux horaires suivants :

- Ligne Agglo 10 départ 19h de Salin-de-Giraud.

- Ligne Agglo 30 départs 18h25 Piscine St-Martin-de-Crau et 19h15 Gare SNCF d'Arles.

- Ligne Agglo 50 départs 18h15 et 19h20 des Massoucles.

Plan d'Information des Usagers (PIU) pendant la grève

Un Plan d'Information des Usagers a été mis en place en même temps que le Plan de Transport Adapté (PTA) pendant les mouvements sociaux lundi 18 novembre et jeudi 05 décembre 2019

Une information voyageurs a été diffusée pour informer du mouvement social sur le réseau. L'information a été diffusée sur les sites internet Envia et LePilote, Facebook, à l'agence Mobilités, aux arrêts principaux du réseau, dans la presse, aux établissements scolaires, aux mairies et mairies annexes et aux clients abonnés aux alertes sms et mail.

Après communication du nombre de grévistes, le Plan de Transport Adapté a pu être diffusé auprès des voyageurs via le Plan d'Information des Usagers (PIU). L'information a été diffusée sur les sites internet Envia et LePilote, Facebook, à l'agence Mobilités, dans la presse, aux établissements scolaires, aux mairies et mairies annexes et aux clients abonnés aux alertes sms et mail.

Lundi 18 novembre 2019, les lignes 2, 4, 5 et A ont été perturbées :

L2 perturbations :

Non assuré départ C.C La Plaine de Montmajour : 07h10

Non assuré départ Hôpital : 07h46

L4 perturbations :

Non assuré départ Tournesol 06h55

Non assuré départ C.C La Plaine de Montmajour 07h30

L5 perturbations :

Non assuré départ Piscine Montmajour 07h30

Non assuré départ St-Pierre 08h00

Ligne A perturbations :

Non assuré départ Gare SNCF d'Arles 07h10

Non assuré départ Musée Antique 07h35

Toutes les autres lignes du réseau et les transports scolaires Envia ont circulé normalement.

Jeudi 05 décembre 2019, les lignes 1, 2 et A ont été perturbées :

L1 perturbations l'après-midi :

Non assuré départs Gare SNCF : 12h47, 13h47, 15h07, 16h07, 17h07, 17h47, 18h07, 18h47 et 19h07.

Non assuré départs Barriol : 13h15, 14h15, 15h35, 16h35, 17h35, 18h15, 18h35 et 19h15.

L2 perturbations le matin :

Non assuré départs C.C La Plaine de Montmajour : 06h30, 07h48, 09h07, 10h27, 11h48.

Non assuré départs Hôpital : 06h05, 07h04, 08h25, 09h45, 11h05, 12h25.

Ligne A perturbations l'après-midi :

Non assuré départs Gare SNCF d'Arles 13h, 13h50, 14h40, 15h30, 16h20, 17h10, 18h et 18h50.

Non assuré départs Musée Antique 13h25, 14h15, 15h05, 15h55, 16h45, 17h35, 18h25 et 19h15.

Toutes les autres lignes du réseau et les transports scolaires Enviva ont circulé normalement.

Suivi du mobilier urbain

Un suivi hebdomadaire de l'état des points d'arrêts du territoire est transmis à ACCM, voici la liste des arrêts qui ont été les plus détériorés en 2019 :

MONPLAISIR :

- Brissy
- Edison
- Héritier
- F. Eboué
- Massenet
- Chateaubriand

GRIFFEUILLE :

- Collège Van Gogh

TREBON :

- Ravel

TRINQUETAILLE :

- Collège Morel
- Camargue

BARRIOL :

- Langlois
- Barriol

FOURCHON :

- Lesseps
- Vigueirat
- Aire d'accueil

TARASCON :

- Les Ferrages
- St Gabriel

Ci-après, est présenté l'implantation des arrêts provisoires au 31 décembre 2019.

- Mas Tilleuls à St-Virgile 1 panneau dibond,
- Mas Granier à Tarascon 1 panneau dibond,
- Mas des Demoiselles 2 panneaux dibonds,
- Mas petit chemin 1 panneau dibond,
- Minimés à Arles 2 poteaux provisoires,
- Mas Boussard arrêts de report marché 2 poteaux provisoires,
- Entreprise Colas 2 poteaux provisoires,
- Mas Piston chemin du Poissonnier Raphaële 1 panneau dibond.
- Chemin de Saunier ST VIRGILE – panneau DIBOND

Au total, nous avons 17 poteaux provisoires disponibles.

II.5 Qualité de service & Réclamations

II.5.1 Réclamations réseau ENVIA de Janvier à Décembre 2019

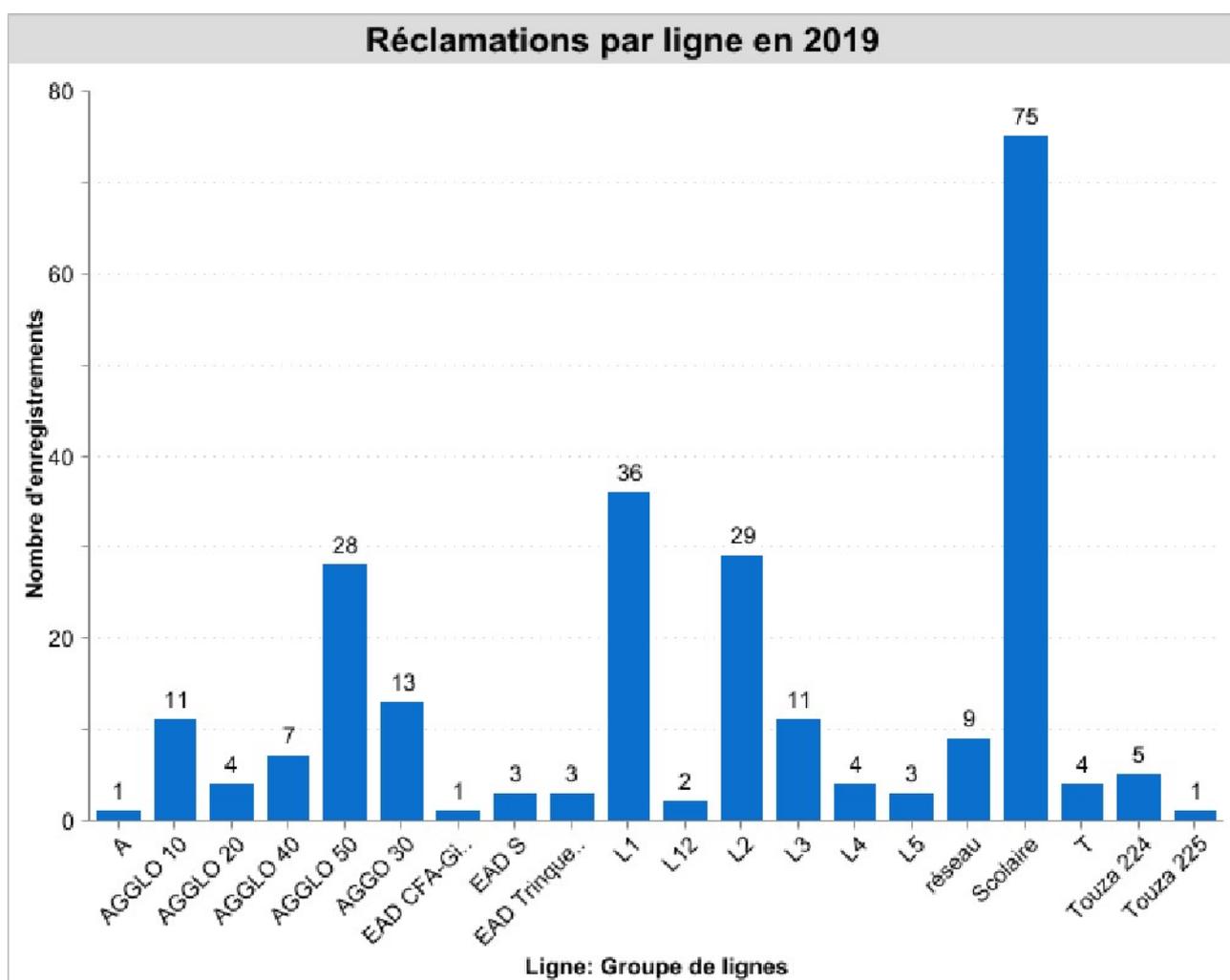
Analyse des réclamations de janvier à décembre 2019.

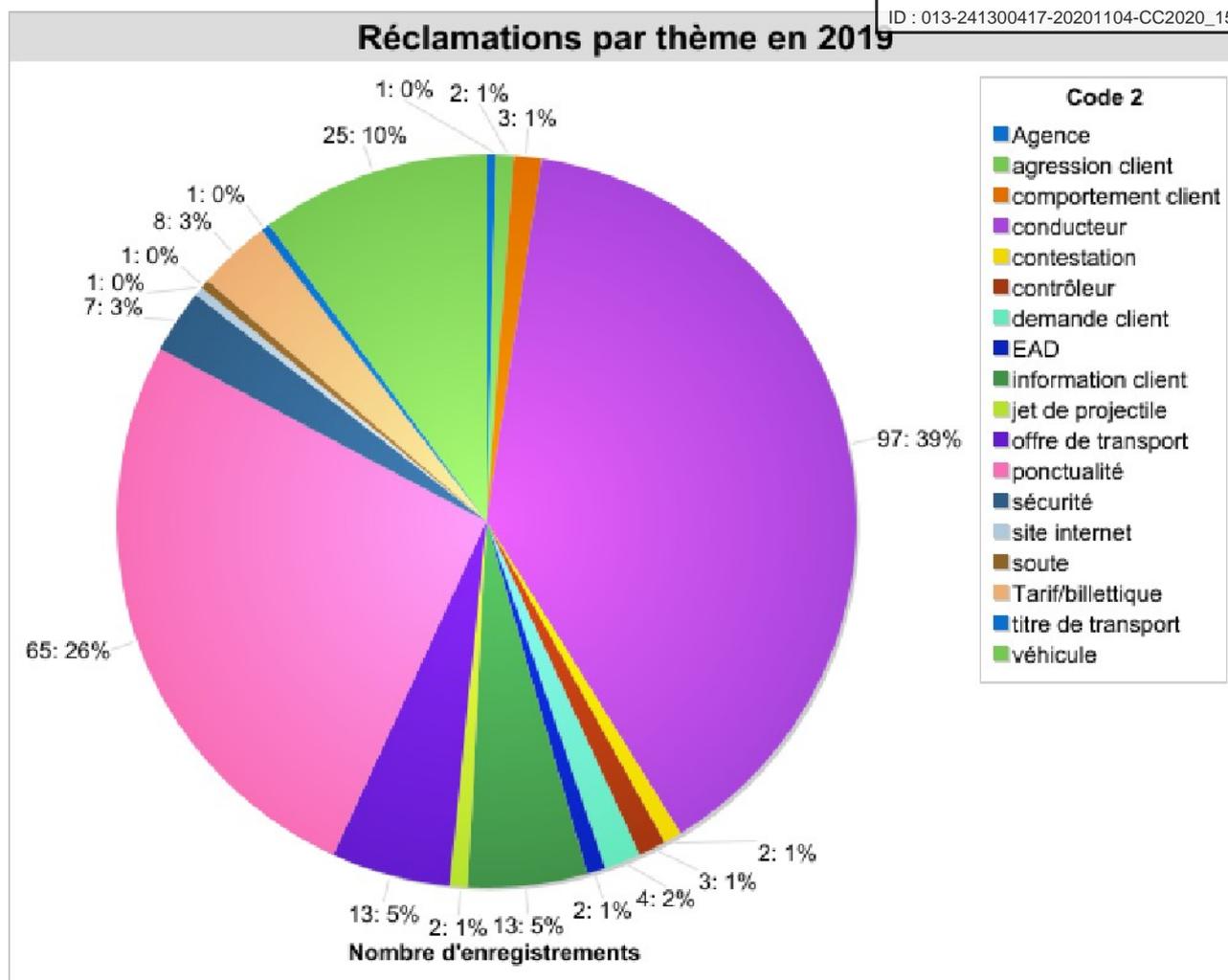
Fréquentation : 1 831 178 voyages

Réclamations : 250

Après enquête interne, 40 d'entre elles n'étaient pas avérées.

Réclamations janvier à décembre 2019 / Fréquentation janvier à décembre 2019 = 250 / 1 831 178 = 0,01 % de taux de réclamation.





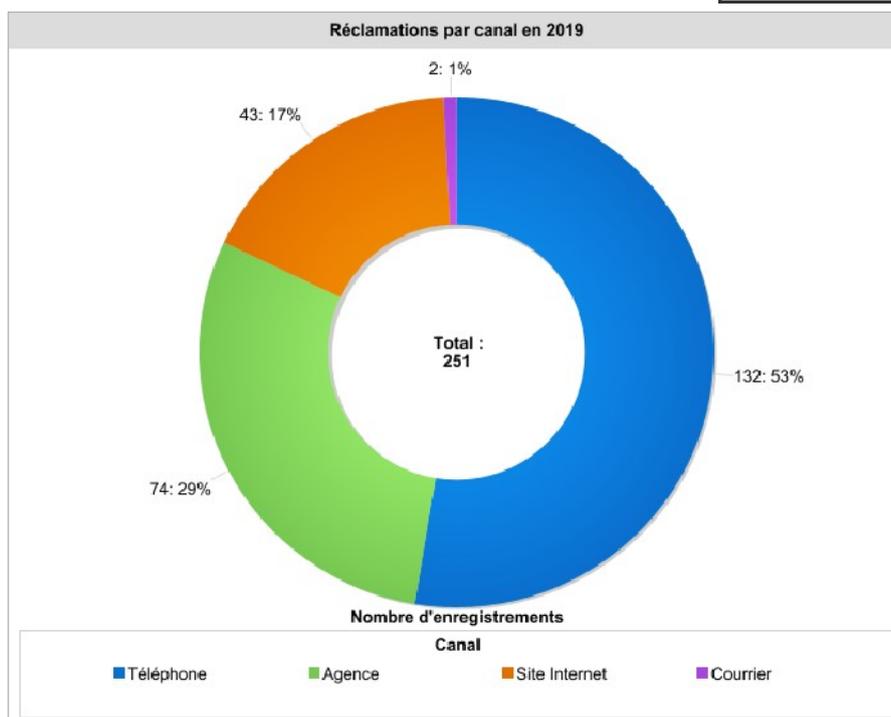
Les lignes scolaires ont été les plus sujettes à réclamation avec 75 dossiers.

La première cause des réclamations est liée au thème « **comportement conducteur** » et représente **39%** de la part des réclamations, soit 97 réclamations. Ce thème concerne les lignes 1 (10), 2 (16), 3 (4), 4 (2), 5 (3), A (1), T (2), A10 (6), A20 (2), A30 (7), A50 (15), 213 (1), 215 (1), 217 (10), 219 (2), 220(5), 221 (3), 223(2), 224 (2), 225 (1), 229 (1), réseau (1). Les sous-thèmes représentés par ordre d'importance sont « pas arrêté malgré les signes », « l'accueil client », « la conduite », « les correspondances » et « la rampe PMR ».

La deuxième cause des réclamations est liée au thème « **ponctualité** » et représente **26%** de la part totale des réclamations, soit 65 réclamations. Le retard est la première cause de réclamation ensuite « l'avance » et « le non-passage ».

Les lignes concernées sont : 1 (16), 2 (9), 3 (5), 4 (1), 12 (2), EAD Trinquetaille (1), A10 (2), A30 (4), A40 (3), A50 (6), 212 (4), 217 (2), 219 (2), 220 (4), 221 (1), 229 (1), EAD S (1), touza 224 (1).

La troisième cause des réclamations est liée à « **la capacité des véhicules** » et représente **10%** des réclamations totales, soit 25 réclamations. Les lignes concernées sont : 1 (1), 2 (1), A50 (4), 217 (17), 220 (1), 221 (1).



En 2019 et contrairement aux autres années, nous constatons que le canal qui a été le plus utilisé pour déposer une doléance a été le téléphone (48% soit 132 rédamations). Pour rappel depuis juillet 2018, le numéro de téléphone de l'agence Mobilités a été remplacé par un numéro commençant par « 04 ».

Ci-après, le détail des rédamations par thème et par ligne.

Thèmes par réclamation en 2019																			
Lignes	Agence	agression client	comportement client	comportement conducteur	contestation PV	comportement contrôleur	demande client	EAD	information client	offre de transport	pas passé	ponctualité	sécurité	site internet	soute	Tarif/billet	titre de transport	véhicule	Total général
L1				10		1	1		1	3	2	18				1		1	36
L2				16		1			1	1		9						1	29
L3			1	4						1		5							11
L4				2					1			1							4
L5				3															3
A				1															1
T				2					1				1						4
EAD CFA-Gimeaux			1																1
EAD S							1			1		1							3
EAD Trinquetteille								2				1							3
L12												2							2
A10				6					1	1		2				1			11
A20				2					1				1						4
A30				1						1		4							13
A40									2			3	2						7
A50		1		15								6		1	1			4	28
212												4				1			5
213				1												1			1
215				1															1
216																2			2
217				1	10					1		2						17	30
218										2						1			3
219				2								2	1						5
220				5					1			4						1	10
221				3					3			1						1	8
222						1				1					1				2
223				2									1						3
Touza 224			1	2	1							1							5
Touza 225				1															1
229				1								1							2
réseau				1	1		2		1	1			1			1	1		9
Total général	1	2	3	97	2	3	4	2	13	13	2	65	7	1	1	8	1	25	250

Réponses apportées aux clients pour les thèmes les plus récurrents :

-Comportement conducteur : le responsable reçoit le conducteur afin d'avoir sa version des faits et pour lui faire un rappel des consignes.

- Ponctualité : vérification de l'horaire de passage de la ligne sur la billettique UBI. En cas de non-respect de l'horaire, le responsable vérifie si le conducteur a fait remonter un problème particulier sur son service (déviation inattendue, panne, circulation, temps de parcours...) et il reçoit le conducteur pour avoir sa version des faits. Si aucun élément n'explique le problème de ponctualité un rappel des consignes est réalisé.

Depuis 2018, il est constaté de plus en plus fréquemment des problèmes de circulation et une récurrence des accidents sur la voie rapide entraînant un engorgement des axes routiers de la ville d'Arles. De plus, l'ouverture du centre commercial Shopping promenade a amplifié les flux de circulation et la fréquentation de l'axe routier Stalingrad – Libération, axe qui était déjà très fréquenté depuis la modification du sens de circulation avenue de Hongrie. Des études ont été réalisées sur les lignes 1 et 2 permettant d'adapter les horaires de ces lignes début d'année 2020.

-Capacité : vérification de la fréquentation dans la billettique UBI et demande au conducteur de confirmer les remontées des clients. Période d'observation sur la ligne concernée afin d'identifier si le phénomène perdure, et si c'est le cas, des ajustements sont réalisés dans la mesure du possible.

II.5.2 Enquête satisfaction

La satisfaction des clients du réseau Enviva a été mesurée par un cabinet extérieur par une enquête téléphonique auprès d'un échantillon représentatif de 353 clients du réseau (des personnes âgées de 15 ans et plus déclarant utiliser les bus du réseau au moins une fois par mois) réalisée du 25 mars au 3 avril 2019. Les clients ont attribué des notes sur 10 pour chaque question. Une première enquête a été réalisée en 2014.

Un point important est à souligner, cette enquête a été menée après plus de 4 mois de manifestations régulières des gilets jaunes en France. Le bureau d'étude a précisé que cette crise sociale sans précédent en France ces dernières années, a amené les répondants à être particulièrement négatifs et pessimistes dans leurs réponses. De ce fait, les notes de satisfaction subissent un effet "gilets jaunes", expliquant en partie les baisses de notes observées sur différents critères.

L'ensemble des résultats de l'enquête est présenté ***en annexe***.

II.7 RECETTES ET FREQUENTATION

II.7.1 Fréquentation

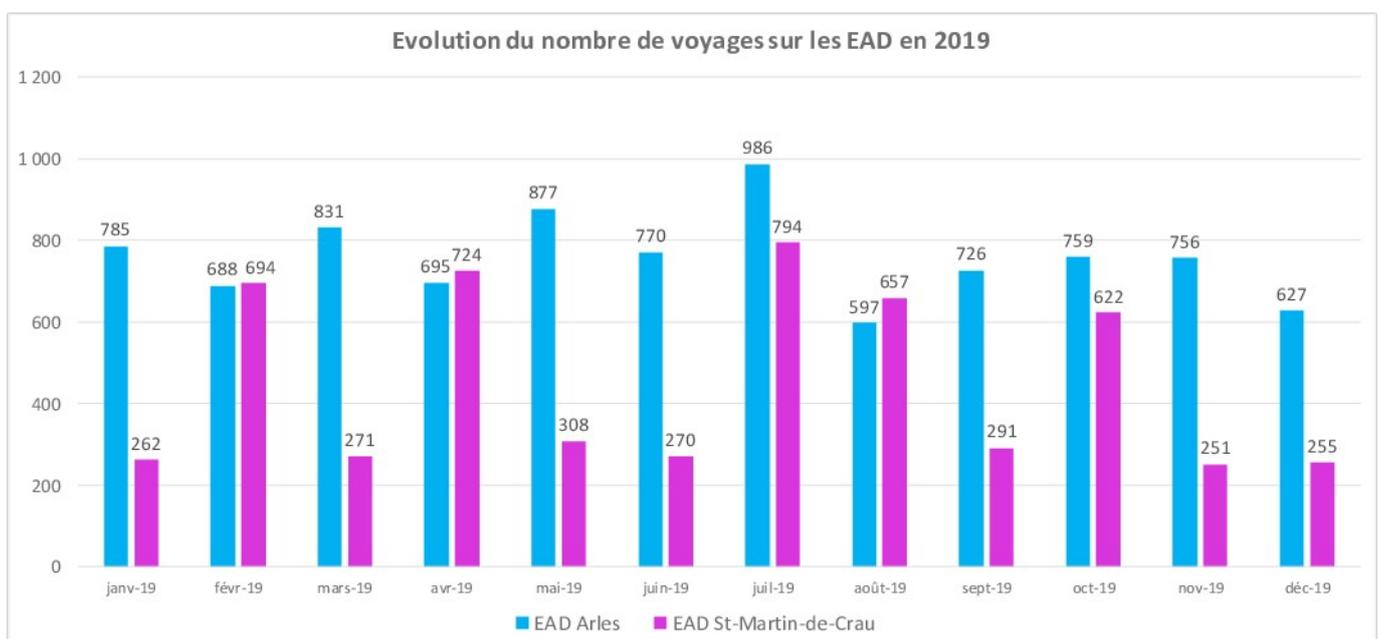
> Evolution du nombre de voyages sur le service Envia à la Demande (EAD).

En 2019, nous comptabilisons 14 496 voyages au total. **L'EAD Arles** représente une part de **63% des voyages** totaux sur les lignes EAD. Nous n'avons pas enregistré de voyages sur l'EAD TPMR.

A partir du 7 juillet 2019, un nouveau fonctionnement a été mis en place sur la ligne EAD Arles. Les liaisons ont été ouvertes d'un point d'arrêt EAD à un autre point d'arrêt EAD quelque soit la zone géographique (exemple de liaison possible entre un point d'arrêt EAD à Trinquetaille vers un autre point d'arrêt EAD à Pont-de-Crau).

Nous constatons que la fréquentation sur les lignes EAD a été la plus forte en juillet 2019 au moment de la saison touristique.

Ci-après est présenté le nombre de voyages sur les lignes EAD en 2019 :



Voyages enregistrés sur les EAD en 2019														Total 2019	Part
	janv-19	févr-19	mars-19	avr-19	mai-19	juin-19	juil-19	août-19	sept-19	oct-19	nov-19	déc-19			
EAD Arles	785	688	831	695	877	770	986	597	726	759	756	627	9 097	63%	
EAD St-Martin-de-Crau	262	694	271	724	308	270	794	657	291	622	251	255	5 399	37%	
Total EAD	1 047	1 382	1 102	1 419	1 185	1 040	1 780	1 254	1 017	1 381	1 007	882	14 496	100%	

Les éléments relatifs aux recettes, aux ventes et à la fréquentation sont présentés dans **l'annexe 8**.

> Evolution du nombre de voyages par ligne et par mois

Nous enregistrons **1 831 178 voyages sur l'année 2019** contre un prévisionnel de 1 876 914 voyages, soit - 45 136 voyages.

En moyenne le réseau Envia présente une fréquentation de 152 598 voyages par mois en 2019. Nous avons observé que la fréquentation du réseau a été la plus importante pour les mois suivants : mars, mai, septembre, octobre et novembre 2019.

Pour rappel en fin d'année 2018, le réseau avait été fortement impacté par le mouvement des gilets jaunes et par des incivilités dans le secteur de Barriol. Ces incidents ont eu un impact négatif sur la fréquentation du réseau fin 2018 et début 2019. Ainsi, l'évolution de la fréquentation que nous constatons en fin d'année 2019 doit être

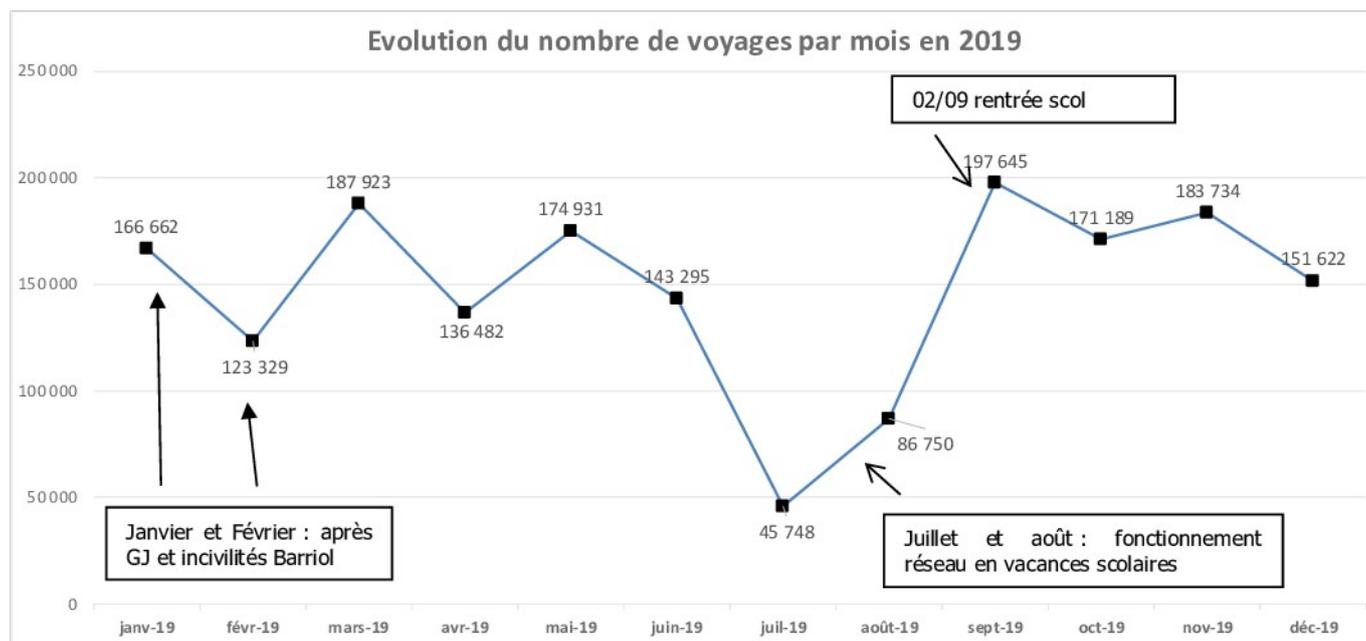
relativisée par rapport à 2018. Néanmoins, avec l'ouverture en zone nord du centre commercial Shopping Promenade, une augmentation significative de la fréquentation a été constatée sur les lignes 2 et 4.

Le tableau ci-après présente la répartition du nombre de voyages par ligne et par mois pour l'année 2019. Nous observons que les lignes 1 et 2 (lignes essentielles du réseau) sont les plus fréquentées, les voyages sur ces lignes représentent 20% des voyages totaux pour la ligne 1 et 28% des voyages totaux pour la ligne 2. Les lignes urbaines représentent 64% des voyages totaux et les lignes scolaires 22%. La répartition de la fréquentation est sensiblement la même que celle qui avait été observée en 2018.

N° et nom des lignes	janv-18	janv-19	Evolution	févr-18	févr-19	Evolution	mars-18	mars-19	Evolution	avr-18	avr-19	Evolution	mai-18	mai-19	Evolution	juin-18	juin-19	Evolution
LIGNES REGULIERES																		
L1 Barriol / Gare SNCF	42 086	30 660	-27%	38 396	26 303	-31%	37 880	35 888	-5%	34 793	27 601	-21%	34 249	33 138	-3%	38 136	30 741	-19%
L2 CC La Plaine de Montmajour / Hôpital	44 995	43 798	-3%	41 085	36 337	-12%	44 815	47 995	7%	40 928	37 684	-8%	41 286	44 872	9%	43 354	40 792	-6%
L3 La Crau / Gallieni	11 547	10 105	-12%	10 155	7 862	-23%	11 489	11 783	3%	10 571	8 358	-21%	10 429	11 475	10%	11 133	10 555	-5%
L4 Tournesal / CC La Plaine de Montmajour	10 243	5 678	-45%	9 511	4 105	-57%	7 163	6 636	-7%	5 902	4 187	-29%	6 177	6 480	5%	6 067	4 690	-23%
L5 St Pierre / Piscine Montmajour	3 317	1 757	-47%	2 869	1 571	-45%	3 127	2 360	-25%	2 717	1 803	-34%	2 755	2 200	-20%	2 949	1 924	-35%
L6 EAD Gimeaux	256			185			247			320			192			309		
L7 Ile des Sables	569			516			639			430			535			528		
L8 EAD ZI Sud	121			50			113			101			47			61		
L9 EAD Fourchon	19			61			27			121			55			144		
L11 EAD Hopital	26			5			18			8			14			7		
EAD Arles (source billettique)*		544			482			590			530			681			600	
L12 Barriol / C.C La Plaine de Montmajour		230			260			280			198			319			426	
LIGNES DE PROXIMITE																		
Ligne A (Arles)	3 773	3 124	-17%	3 593	2 821	-21%	3 461	3 148	-9%	3 531	3 391	-4%	3 027	3 234	7%	3 661	3 126	-15%
Navia - S (St-Martin-de-Crau)	405			375			685			450			292			279		
EAD St-Martin-de-Crau (source billettique)		141			160			162			241			209			149	
Ligne S1 Gare / Valboisé St-Martin-de-Crau		49			41			51			37			46			46	
Ligne S2 Gare / Caphan Bois de Boulogne St-Martin-de-Crau		56			65			93			67			52			57	
Ligne T (Tarascon)	3 541	1 809	-49%	3 239	1 568	-52%	3 310	2 085	-37%	2 972	1 692	-43%	3 509	1 964	-44%	3 583	1 741	-51%
Hopital navette vélo		426			525			572			805			821			902	
Sous-total lignes urbaines	120 898	98 377	-19%	110 040	82 100	-25%	112 974	111 643	-1%	102 844	86 594	-16%	102 567	105 491	3%	110 211	95 749	-13%
AGGLO																		
Agglo 10 Salin / Arles	3 805	2 447	-36%	3 311	2 432	-27%	3 762	3 069	-18%	3 440	2 656	-23%	3 312	2 965	-10%	3 440	2 651	-23%
Agglo 20 Tarascon / Arles	1 856	2 568	38%	2 192	2 516	15%	2 217	3 094	40%	2 122	2 872	35%	2 253	3 061	36%	2 139	2 668	25%
Agglo 30 St-Martin-de-Crau / Arles	4 791	4 408	-8%	4 095	4 391	7%	4 637	5 406	17%	4 343	4 755	9%	4 248	4 587	8%	4 835	5 282	9%
Agglo 40 SPM / Bouillon / Tarascon	1 667	1 839	10%	1 488	936	-37%	1 216	1 897	56%	1 194	849	-29%	1 472	1 578	7%	974	671	-31%
Agglo 50 Saintes-Maries-de-la-Mer		5 972			5 018			7 858			7 697			8 395		11 086	13 243	
Sous total lignes Agglo	12 119	17 234	42%	11 086	15 293	38%	11 832	21 324	80%	18 796	17 695	-6%	19 680	21 819	11%	22 474	24 515	9%
LIGNES SCOLAIRES																		
210 Segonnoux																		
211 Gayeron <-> Arles	1 126	576	-49%	946	270	-71%	760	551	-28%	734	239	-67%	752	409	-46%	359	233	-35%
212 Primaïres St Martin	817	916	12%	820	437	-47%	685	917	34%	576	449	-22%	696	789	13%	784	593	-24%
213 Primaïres Mas-Thibert	235	219	-7%	216	123	-43%	186	258	39%	179	124	-31%	188	250	33%	221	171	-23%
214 Primaïres Pt de Crau																		
215 Primaïres Moulès	181	72	-60%	174	34	-80%	158	90	-43%	148	20	-86%	155	88	-43%	186	46	-75%
216 Primaïres Raphèle	236	240	2%	221	129	-42%	185	301	63%	198	150	-24%	242	260	7%	248	222	-10%
217 Raphèle / Moulès / Arles	13 325	12 368	-7%	12 667	6 651	-47%	10 621	13 878	31%	9 343	6 820	-27%	10 536	12 001	14%	8 303	6 755	-19%
218 Saliers / Arles	1 333	987	-26%	1 200	445	-63%	1 065	1 068	0%	948	470	-50%	1 019	758	-26%	671	516	-23%
219 Salin / Arles	2 150	2 360	10%	2 002	1 205	-40%	1 748	2 520	44%	1 617	1 304	-19%	1 804	2 221	23%	1 302	1 219	-6%
220 Arles / St Martin	8 689	9 969	15%	7 834	4 936	-37%	6 540	10 247	57%	6 292	5 262	-16%	6 747	8 937	32%	3 746	3 216	-14%
221 Tarascon / Arles	3 701	3 654	-1%	3 186	1 875	-41%	2 686	4 061	51%	1 953	1 889	-3%	2 090	2 993	43%	1 149	1 090	-5%
222 Tarascon Inteme	5 027	5 433	8%	4 599	2 719	-41%	3 949	5 449	38%	3 648	2 666	-27%	3 451	4 806	39%	3 297	2 643	-20%
223 Salin / PSL	2 143	2 401	12%	2 201	1 336	-39%	1 901	2 795	47%	1 300	1 393	7%	1 996	2 231	12%	1 277	1 075	-16%
224 Douzaibus	6 605	5 535	-16%	5 390	2 707	-50%	5 091	6 049	19%	4 053	2 833	-30%	5 117	5 458	7%	3 021	2 130	-29%
225 Douzaibus	5 394	3 864	-28%	5 267	1 822	-65%	4 102	4 011	-2%	3 301	1 899	-42%	3 563	3 932	10%	2 863	2 242	-22%
226 Primaïres Gayeron	83	25	-69%	55	13	-76%	49	34	-31%	40	15	-63%	54	25	-54%	27	10	-63%
227 Arles / Tarascon / Beaucaire	463	284	-39%	430	119	-72%	608	233	-62%	442	180	-59%	464	228	-51%	386	119	-69%
228 Arles / Lycée SMC	1 856	1 766	-5%	1 709	954	-44%	1 546	2 029	31%	1 366	995	-27%	1 405	1 645	17%	663	372	-44%
229 Saintes-Maries-de-la-Mer Inteme		381			161			465			264			398			379	
Sous-Total lignes scolaires	53 364	51 051	-4%	48 917	25 936	-47%	41 880	54 956	31%	36 138	26 972	-25%	40 279	47 429	18%	28 503	23 031	-19%
Services spéciaux																		
L 91 Ligne 1 Féria							709				209							
L 92 Ligne 2 Féria							558				215							
L 93 Ligne 3 Féria							349				67							
L 94 Ligne 4 Féria							77				33							
Ligne 5																		
Ligne A																		
EAD Arles (source billettique)*																		
Agglo 10 Salin / Arles																		
Agglo 20 Tarascon / Arles																		
Agglo 30 St-Martin-de-Crau / Arles																		
Agglo 50 Saintes-Maries-de-la-Mer																		
L 95 Navette gratuite CV Féria							77											
L 96 Navette Nuit Tarascon							30				117							
L 97 Navette Nuit SMC							135				377							
L 98 Navette Nuit Salin							15				157							
Navette Nuit Saintes-Maries-de-la-Mer							25				70							
Navette Nuit Mas-Thibert																		
L 18 Navette Spéciale																		
Navette voies off																		
Navette nuit de l'année																		
Sous-Total																		
Lignes Spéciales	0	0		0	0		1 975	0		1 245	5 221		40	192				
TOTAL	186 381	166 662	-11%	170 043	123 329	-27%	168 661	187 923	11%	159 023	136 482	-14%	162 566	174 931	8%	161 188	143 295	-11%

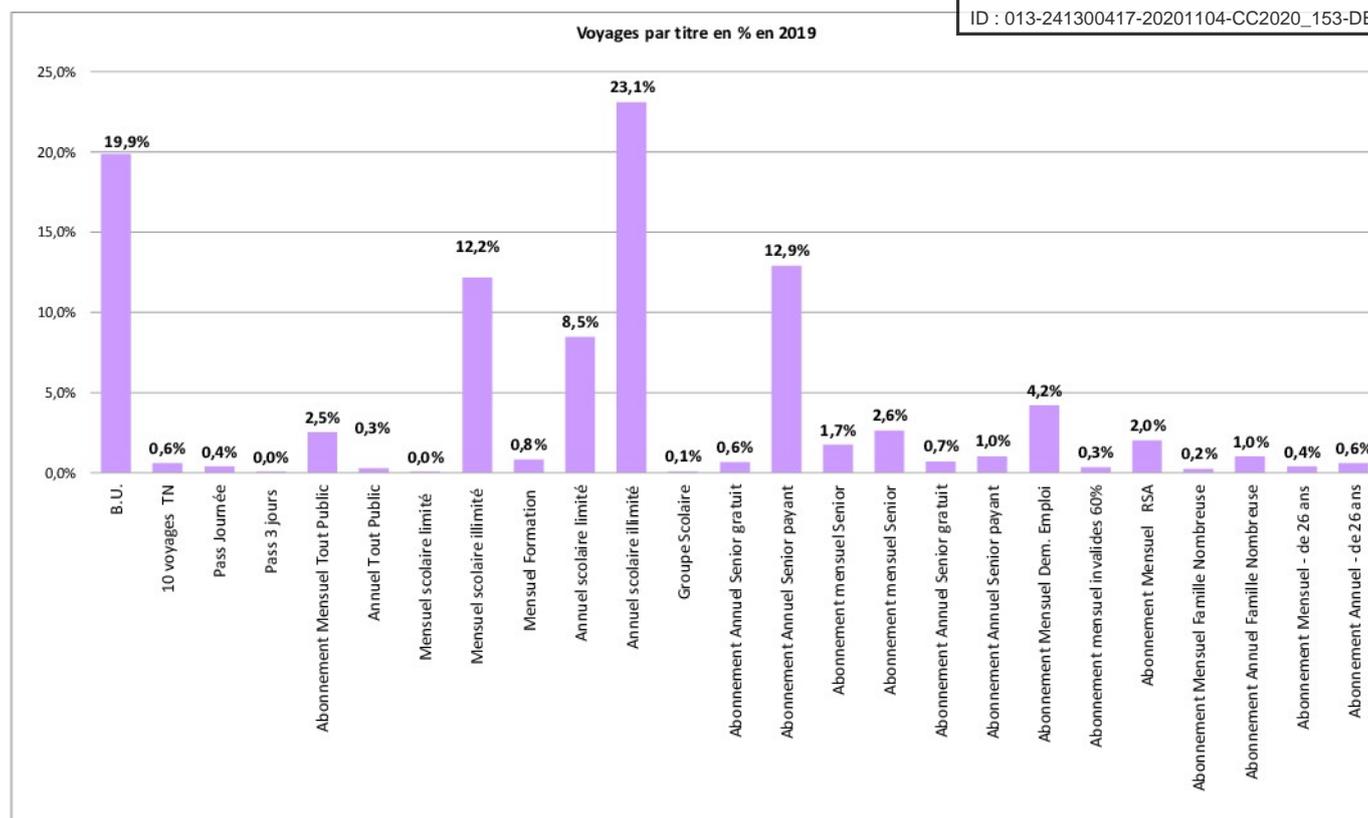
N° et nom des lignes	juil-18	juil-19	Evolution	août-18	août-19	Evolution	sept-18	sept-19	Evolution	oct-18	oct-19	Evolution	nov-18	nov-19	Evolution	déc-18	déc-19	Evolution	CUMUL N	2019	déca mbra
LIGNES REGULIERES																					
L1 Barriol / Gare SNCF	22 636	25 268	12%	20 544	19 861	-3%	31 001	36 024	16%	32 910	33 489	2%	32 660	34 820	7%	16 070	30 655	91%	3 64 448	20%	262 999
L2 CC La Plaine de Montmajour / Hôpital	29 284	34 288	17%	26 582	27 165	2%	43 386	48 966	13%	44 810	51 112	15%	41 290	49 469	20%	33 054	47 011	42%	309 489	28%	343 774
L3 La Crau / Gailles	6 317	7 456	18%	5 560	5 940	7%	12 178	13 962	6%	11 978	11 866	-1%	10 075	12 331	22%	6 535	10 871	66%	1 21 584	7%	147 776
L4 Tournisol / CC La Plaine de Montmajour	2 345	2 202	-6%	2 061	1 835	-11%	5 766	7 264	26%	5 444	6 544	20%	5 387	7 319	36%	4 065	6 084	50%	63 024	3%	43 214
L5 St Pierre / Piscine Montmajour	1 096	1 832	67%	1 039	1 456	40%	1 687	2 271	35%	1 583	2 147	36%	1 891	2 010	6%	1 422	2 009	41%	23 340	1%	17 139
L6 EAD Gimex	47																				8 68
L7 Ile des Sables	112																				1 605
L8 EAD ZI Sud	15																				274
L9 EAD Fourchon	65																				3 85
L11 EAD Hospital	4																				33
EAD Arles (source billettique)*	213	769		196	470		522	580		650	574		476	609		330	499		6 928	0%	2 387
L12 Barriol / C.C La Plaine de Montmajour	265	289		332	327		232	276		214	117		149	405		217	357		3 484	0%	1 409
LIGNES DE PROXIMITE																					
Ligne A (Arles)	4 817	5 776	20%	4 631	4 813	4%	4 456	4 248	-5%	4 224	3 855	-9%	3 339	2 958	-11%	3 551	2 794	-21%	43 788	2%	35 237
Navia - 5 (St-Martin-de-Crau)	53																				1 074
EAD St-Martin-de-Crau (source billettique)	163	295	81%	277	237	-14%	222	168	-24%	162	318	96%	184	187		127	152	20%	2 419	0%	1 135
Ligne S1 Gare / Valbois St-Martin-de-Crau	41	33	-20%	73	51	-30%	73	71	-3%	61	70	15%	49	77		34	59	74%	631	0%	331
Ligne S2 Gare / Caplan Bois de Boulogne St-Martin-de-Crau	51	60	18%	71	61	-14%	62	81	31%	85	87	2%	80	78		52	83	60%	840	0%	401
Ligne T (Tarascon)	1 570	1 529	-3%	1 201	1 388	16%	1 476	1 754	19%	1 965	1 677	-15%	1 811	1 545	-15%	1 583	1 546	-2%	20 298	1%	19 670
Hopital Navette vélo	1017	1001	-2%	1 195	898	-25%	828	692	-16%	544	538	-1%	536	522	-3%	450	635	41%	8 337	0%	4 574
Sous-total lignes urbaines	70 111	80 798	15%	63 766	64 502	1%	102 089	115 357	13%	104 230	112 414	8%	97 527	112 330	15%	67 490	102 755	52%	1 168 110	64%	821 235
AGGLO																					
Agglo 10 Salin / Arles	2 920	3 165	8%	3 116	3 514	13%	2 668	2 919	9%	2 639	3 100	17%	1 973	2 771	40%	2 048	2 389	17%	34 078	2%	25 556
Agglo 20 Tarascon / Arles	1 755	2 830	61%	1 803	2 461	36%	2 598	3 321	28%	3 201	3 600	12%	2 303	3 213	40%	2 144	3 370	57%	35 574	2%	20 318
Agglo 30 St-Martin-de-Crau / Arles	3 876	5 494	42%	4 487	4 371	-3%	4 667	4 381	-6%	4 865	5 191	7%	3 815	4 397	15%	3 534	5 059	43%	57 722	3%	38 670
Agglo 40 SPM / Bouillon / Tarascon	10	14	40%	0			1 655	1 893	14%	1 462	1 305	-11%	1 681	1 799	7%	1 503	1 140	-24%	13 921	1%	9 951
Agglo 50 Saintes-Maries-de-la-Mer	12 214	13 277	9%	12 606	11 850	-6%	9 765	9 709	-1%	7 256	6 990	-4%	5 517	7 000	27%	4 738	4 890	3%	101 998	6%	79 274
Sous-total lignes Agglo	20 775	24 780	19%	22 012	22 196	1%	21 353	22 223	4%	19 423	20 186	4%	15 289	19 180	25%	13 967	16 848	21%	243 293	13%	173 669
LIGNES SCOLAIRES																					
L10 Segonmain																					
L11 Gageron > Arles	6	3	-50%	0			960	877	-9%	662	605	-9%	556	709	28%	357	423	18%	4 855	0%	4 386
L12 Primaires St Martin	15	10	-33%	0			803	984	23%	656	718	9%	739	845	14%	667	660	-1%	7 318	0%	4 936
L13 Primaires Mas-Thibert	9		-100%	0			278	215	-23%	227	135	-41%	216	162	-25%	141	139	-1%	1 796	0%	1 459
L14 Primaires Pt de Crau	13																				13
L15 Primaires Moules	29		-100%	0			118	47	-60%	129	42	-67%	66	58	-12%	73	43	-41%	540	0%	904
L16 Primaires Raphèle	104	28	-73%	0			278	223	-20%	203	154	-24%	251	229	-9%	164	168	2%	2 104	0%	1 688
L17 Raphèle / Moules / Arles	30	172	160%	0			12 652	14 524	15%	10 367	10 207	-2%	10 362	13 955	35%	7 930	8 289	5%	105 620	6%	69 503
L18 Salin / Arles	12	11	-8%	0			1 017	1 129	11%	868	861	-1%	914	894	-2%	583	461	-21%	7 600	0%	6 032
L19 Salin / Arles	117	74	-37%	0			2 619	2 852	9%	1 989	2 083	5%	2 097	2 796	33%	1 554	1 599	3%	20 233	1%	13 099
L20 Arles / St Martin	132	120	-9%	0			9 244	9 903	7%	8 259	6 808	-18%	8 048	8 692	8%	5 092	4 872	-4%	72 962	4%	47 560
L21 Tarascon / Arles	0	140		0			4 113	4 544	10%	2 780	30 43	9%	2 477	3 546	43%	18 32	2 243	22%	29 078	2%	16 394
L22 Tarascon Interne	24	75	213%	0			5361	5 277	7%	4 159	4 105	-1%	4 414	5 977	35%	4 204	4 043	-4%	43 643	2%	28 558
L23 Salin / PSL	3	54	1 900%	0			851	2 307	171%	2040	14 22	30%	2 654	2021	-24%	2008	1490	-26%	18 525	1%	12 129
L24 Tout au bus	175	138	-27%	0			5 852	6 593	13%	4 982	3 999	-20%	6 025	5 867	-3%	2 882	3 170	10%	44 469	2%	21 107
L25 Bouzabuis	69	27	-61%	0			4 207	4 538	8%	3 191	2 950	-8%	3 673	4 393	20%	1 308	2 941	125%	32 619	2%	22 175
L26 Primaires Gageron	4		-100%	0			39	18	-54%	33	15	-55%	27	15	-44%	19	11	-42%	182	0%	243
L27 Arles / Tarascon / Boucaire	50	18	-64%	0			329	467	42%	268	235	-12%	233	355	52%	215	170	-21%	2 408	0%	2 387
L28 Arles / Lycée SMC	0	6		0			1735	1285	-26%	1400	873	-38%	1478	1274	-14%	918	990	8%	12 189	1%	8 965
L29 Salin - Maries-de-la-Mer Interne	1	109		0			407	500	23%	342	334	-2%	362	436	20%	312	307	-2%	3 786	0%	1 424
Sous-total lignes scolaires	773	975	26%	0			50 863	56 733	12%	42 555	38 589	-9%	44 592	52 224	17%	30 259	32 019	6%	409 967	22%	273 962
Services spéciaux																					
L91 Ligne 1 Féria							690	765	11%										1 787	0%	8 99
L92 Ligne 2 Féria							78 6	895	14%										1 941	0%	10 01
L93 Ligne 3 Féria							341	429	26%										963	0%	4 08
L94 Ligne 4 Féria																			0	0%	33
Ligne 5							54	53	-2%										115	0%	54
Ligne A							191	167	-13%										412	0%	1 91
EAD Arles (source billettique)*								22											33	0%	
Agglo 10 Salin / Arles								118	126	7%									491	0%	118
Agglo 20 Tarascon / Arles								63	63	0%									196	0%	63
Agglo 30 St-Martin-de-Crau / Arles								90	109	21%									272	0%	90
Agglo 50 Saintes-Maries-de-la-Mer								463	498	9%									1 117	0%	4 65
L95 Navette gratuite CV Féria																			0	0%	117
L96 Navette Nuit Tarascon								35	19	-46%									120	0%	412
L97 Navette Nuit SMC								202	105	-48%									700	0%	359
L98 Navette Nuit Salin								15	18	65%									219	0%	121
Navette Nuit Saintes Maries de la Mer								16	30	88%									119	0%	16
Navette Nuit Mas-Thibert																					

Evolution du nombre de voyages par mois en 2019



Répartition des voyages par titres en 2019

Voyages	Taux de mobilité du titre	2018 Janv à mars	S1 avril à Juin 2018	S2 juillet à décembre 2018	Part Janvier à mars 2018	Part S1 avril à juin 2018	Part S2 juillet à décembre 2018	Total 2018 Janv à Mars	Total 2018 Avril à décembre	2019	Part 2019	Total 2018/2023
Taux de correspondance : xx%												
Titres Grand Public		93 385	105 397	201 001	17,8%	21,8%	25,6%	93 385	306 398	432 044	23,6%	738 442
B.U.	1,01	74 428	87 641	175 784	14,2%	18,2%	22,3%	74 428	263 425	363 779	19,9%	627 204
10 voyages TN	8,86	3 468	3 406	3 105	0,7%	0,7%	0,4%	3 468	6 511	10 556	0,6%	17 067
Pass Journée	1,42	1 340	1 474	3 271	0,3%	0,3%	0,4%	1 340	4 745	6 740	0,4%	11 485
Pass 3 jours	4,02	0	0	79	0,0%	0,0%	0,0%	0	79	213	0,0%	292
Abonnement Mensuel Tout Public	34,58	12 380	11 499	17 592	2,4%	2,4%	2,2%	12 380	29 091	45 644	2,5%	74 735
Annuel Tout Public	255,60	1 769	1 377	1 170	0,3%	0,3%	0,1%	1 769	2 547	5 112	0,3%	7 659
Titres Jeunes Scolaires, Etudiants		217 208	175 206	308 430	41,4%	36,3%	39,2%	217 208	483 636	817 047	44,6%	1 300 683
10 voyages TR	0,00	28	14	0	0,0%	0,0%	0,0%	28	14	0	0,0%	14
Abonnement mensuel scolaire (Scol 1, 2, 3)	0,00	82 229	64 031	1 088	15,7%	13,3%	0,1%	82 229	65 119	0	0,0%	65 119
Mensuel scolaire limité	9,38	0	0	21	0,0%	0,0%	0,0%	0	21	75	0,0%	96
Mensuel scolaire illimité	23,63	0	0	96 256	0,0%	0,0%	12,2%	0	96 256	222 496	12,2%	318 752
Mensuel Formation	31,81	2 778	2 382	3 272	0,5%	0,5%	0,4%	2 778	5 654	14 982	0,8%	20 636
Annuel Formation	10,00	122	110	0	0,0%	0,0%	0,0%	122	110	10	0,0%	120
Annuel Scolaire (scol 1, 2, 3)	0,00	18 202	14 568	357	3,5%	3,0%	0,0%	18 202	14 925	0	0,0%	14 925
Annuel Scolaire ACCM	0,00	110 629	90 812	668	21,1%	18,8%	0,1%	110 629	91 480	0	0,0%	91 480
Annuel scolaire limité	22157,71	0	0	110 738	0,0%	0,0%	14,1%	0	110 738	155 104	8,5%	265 842
Annuel scolaire illimité	143,63	0	0	95 353	0,0%	0,0%	12,1%	0	95 353	422 849	23,1%	518 202
Abri illimité MAS THIBERT	0,00	0	0	9	0,0%	0,0%	0,0%	0	9	10	0,0%	19
Groupe Scolaire	0,27	2276	2 792	666	0,4%	0,6%	0,1%	2 276	3 458	1 521	0,1%	4 979
Groupe Scolaire Hors BT	0,00	944	497	2	0,2%	0,1%	0,0%	944	499	0	0,0%	499
Titres Seniors		100 950	100 164	28 153	19,2%	20,7%	3,6%	100 950	128 317	279 468	15,3%	407 785
Abonnement mensuel Senior	20,84	0	0	1 557	0,0%	0,0%	0,2%	0	1 557	11 418	0,6%	12 975
Abonnement Annuel Senior gratuit	98,40	100 950	100 164	26 003	19,2%	20,7%	3,3%	100 950	126 167	236 544	12,9%	362 711
Abonnement Annuel Senior payant	420,08	0	0	593	0,0%	0,0%	0,1%	0	593	31 506	1,7%	32 099
Titres sociaux		113 305	101 874	78 553	21,6%	21,1%	10,0%	113 305	180 427	239 251	13,1%	419 678
Abonnement Mensuel Dem. Emploi	32,36	9 566	11 204	15 911	1,8%	2,3%	2,0%	9 566	27 115	47 952	2,6%	75 067
Abonnement mensuel invalides 60%	25,98	2 481	2 884	3 652	0,5%	0,6%	0,5%	2 481	6 536	13 067	0,7%	19 603
Abonnement Annuel invalid. 60%	109,43	502	480	153	0,1%	0,1%	0,0%	502	633	766	0,0%	1 399
Abonnement Mensuel RSA	18,91	3 996	3 985	5 664	0,8%	0,8%	0,7%	3 996	9 649	18 531	1,0%	28 180
Abonnement Mensuel Famille Nombreuse	35,73	16 438	16 861	28 452	3,1%	3,5%	3,6%	16 438	45 313	76 497	4,2%	121 810
Abonnement Annuel Famille Nombreuse	374,63	1 133	818	1 114	0,2%	0,2%	0,1%	1 133	1 932	5 994	0,3%	7 926
Abonnement Mensuel - de 26 ans	25,48	32 888	23 937	15 870	6,3%	5,0%	2,0%	32 888	39 807	36 691	2,0%	76 498
Abonnement Annuel - de 26 ans	129,74	16 107	12 395	2 031	3,1%	2,6%	0,3%	16 107	14 426	4 022	0,2%	18 448
1 voyage CCAS	101,67	47	6	36	0,0%	0,0%	0,0%	47	42	305	0,0%	347
Abonnement annuel invalides 80%	89,21	5 250	5 247	2 637	1,0%	1,1%	0,3%	5 250	7 884	17 931	1,0%	25 815
20 Voyages Découvertes	0,00	0	0	0	0,0%	0,0%	0,0%	0	0	0	0,0%	0
10 Voyages Nouveaux Arrivants	0,00	60	17	0	0,0%	0,0%	0,0%	60	17	0	0,0%	17
Pass journée emploi										69	0,0%	69
Pass partenaire										1	0,0%	1
Abonnement Annuel Libre Circulation	61,56	2 516	2 082	696	0,5%	0,4%	0,1%	2 516	2 778	6 607	0,4%	9 385
Comptages navettes gratuites	0	22 321	21 958	2 337	4,3%	4,5%	0,3%	22 321	24 295	10 818	0,6%	35 113
Titres multimodaux (interopérables)		207	104	5	0,0%	0,0%	0,0%	207	109	5	0,0%	114
CG13 hebdo +		174	81	5	0,0%	0,0%	0,0%	174	86	0	0,0%	86
CG13 mensuel+		19	20	0	0,0%	0,0%	0,0%	19	20	0	0,0%	20
TER+		12	2	0	0,0%	0,0%	0,0%	12	2	5	0,0%	7
Pass 24h		2	1	0	0,0%	0,0%	0,0%	2	1	0	0,0%	1
CG 13 X voyages		0	0	0	0,0%	0,0%	0,0%	0	0	0	0,0%	0
Titres SAV		30	32	0	0,0%	0,0%	0,0%	30	32	1 747	0,1%	1 779
Pass 3 jours SAV					0,0%	0,0%	0,0%	0	0	0	0,0%	0
Echange X voyages		30	29	0	0,0%	0,0%	0,0%	30	29	93	0,0%	122
Mensuel SAV		0	0	0	0,0%	0,0%	0,0%	0	0	999	0,1%	999
Annuel SAV										655	0,0%	655
Pvt Scolaire SAV					0,0%	0,0%	0,0%	0	0	0	0,0%	0
SAV Pass. Journée			3	0	0,0%	0,0%	0,0%	0	3	0	0,0%	3
Total Produits Annexes		0	0	170 403	0,0%	0,0%	21,7%	0	170 403	61 616	3,4%	232 019
Carte Client				1	0,0%	0,0%	0,0%	0	1	1	0,0%	2
Duplicata carte client					0,0%	0,0%	0,0%	0	0	0	0,0%	0
Carte Client Tarif Réduit					0,0%	0,0%	0,0%	0	0	0	0,0%	0
Carte Scol-Etud Urbain					0,0%	0,0%	0,0%	0	0	0	0,0%	0
Duplicata Carte Scol-Etud Urbain					0,0%	0,0%	0,0%	0	0	0	0,0%	0
Carte Scolaire ACCM					0,0%	0,0%	0,0%	0	0	0	0,0%	0
Duplicata Carte Scolaire ACCM					0,0%	0,0%	0,0%	0	0	0	0,0%	0
Duplicata Gratuit					0,0%	0,0%	0,0%	0	0	0	0,0%	0
Carte Libre Circulation				354	0,0%	0,0%	0,0%	0	354	0	0,0%	354
Carte migration bilétique					0,0%	0,0%	0,0%	0	0	4	0,0%	4
Frais de dossier 10 €					0,0%	0,0%	0,0%	0	0	0	0,0%	0
Frais de dossier 20 €					0,0%	0,0%	0,0%	0	0	0	0,0%	0
Etais Carte					0,0%	0,0%	0,0%	0	0	0	0,0%	0
Abonnement transition				168 975	0,0%	0,0%	21,5%	0	168 975	60 974	3,3%	229 949
Groupe TEST										85	0,0%	85
Carte transition				1 073	0,0%	0,0%	0,1%	0	1 073	552	0,0%	1 625
TOTAL		525 085	482 777	786 545	100,0%	100,0%	100,0%	525 085	1 269 322	1 831 178	100,0%	3 100 500



Il apparaît que :

- **44,6 %** des voyages sont effectués par des **abonnés scolaires**.
- **13,1 %** des voyages sont réalisés avec **des titres sociaux** (abonnements tarifs réduits et gratuits).
- **15,3 %** des voyages sont réalisés par des **abonnements seniors** dont 12,9% pour les abonnements annuels senior gratuit.
- **23,6 %** des voyages sont réalisés avec **des titres tout public** (BU, Pass journée, 10 voyages, pass 3 jours, abonnement mensuel tout public, abonnement annuel tout public).

> Nombre de scolaires transportés par ligne et par an

Au 31 décembre 2019, 2 090 élèves extra-muros Arles ont réalisé une inscription pour les transports scolaires pour l'année 2019-2020. Le détail est présenté dans l'annexe Recettes et fréquentation dans le tableau *1.3 Transport scolaire*.

> Ci-après est présenté le taux de remplissage par ligne.

Le taux de remplissage est le plus important pour les lignes scolaires : circuit scolaire 222 Tarascon interne avec 61%, circuit scolaire 217 Raphèle <> Moulès <> Arles avec 57%, circuit scolaire 219 Salin-de-Giraud <> Arles avec 46%, circuit scolaire 220 Saint-Martin-de-Crau <> Arles avec 45%, circuit scolaire 223 Salin-de-Giraud <> Port-St-Louis avec 38% touzazibus 224 Barriol <> Grifeuille <> Piscine Montmajour avec 36%. Pour les lignes régulières le taux de remplissage est le plus important sur les lignes suivantes : Agglo 50 Saintes-Maries-de-la-Mer <> Arles avec 33%, Agglo 30 Saint-Martin-de-Crau <> Arles avec 27%, L2 Hôpital <> C.C La Plaine de Montmajour avec 23%, L1 Barriol <> Gare SNCF avec 19%.

Lignes	Capacité véhicules	Taux de remplissage moyen
1 Gare SNCF <> Barriol	90	19%
2 Hôpital <> CC La Plaine de Montmajour	109	23%
3 Galliéni <> La Crau	90	10%
4 C.C La Plaine Montmajour <> Tournesol	109	15%
5 Saint Pierre <> Piscine de Montmajour	22	23%
A : Gare SNCF <> Musée Antique	22	10%
EAD - Arles	22	13%
12 Barriol <> CC La Plaine de Montmajour	22	37%
AGGLO 10 - Salin de Giraud Camargue <> Arles Gare SNCF	56	16%
AGGLO 20 - Arles Gare SNCF <> Tarascon Gare SNCF	56	12%
AGGLO 30 - St Martin de Crau Piscine <> Arles Gare SNCF	56	27%
AGGLO 40 - Tarascon Gare SNCF <> Boulbon <> St-Pierre-de-Mézoargues	63	16%
AGGLO 50 - Stes-Marie-de-la-Mer Les Massoucles <> Arles Gare SNCF Arles	63	33%
T : La Tarasque <> ZAC du Roubian	22	23%
S1 Gare <> Caphan Bois de Boulogne	22	2%
S2 Gare <> Valboisé	22	3%
EAD - St Martin de Crau	22	11%
211 Gageron <> Arles	63	22%
212 St Martin de Crau Interne	55	22%
213 Mas Thibert Interne	55	12%
215 Moules Interne	63	4%
216 Raphèle Interne	55	14%
217 Raphèle <> Moules <> Arles	63	57%
218 Salières <> Arles	63	25%
219 Salin de Giraud <> Arles	63	46%
220 Saint Martin de Crau <> Arles	63	45%
221 Tarascon <> Arles	63	35%
222 Tarascon Interne	63	61%
223 Salin de Giraud <> Port St Louis	63	38%
224 Touzazibus	109	36%
225 touzazibus	109	31%
226 Gageron Interne	63	1%
227 Arles <> Tarascon <> Beaucaire	56	10%
228 Arles <> St-Martin-de-Crau via le lycée St-Charles	63	29%
229 Stes-Maries-de-la-Mer Interne	55	7%

Le nombre de voyages par habitant s'élève à 21,60 pour l'année 2018.

II.7.2 Vente de titres

Ci-après le tableau, également joint en **annexe 8**, les ventes de titres :

Nombre de titres vendus	Taux de mobilité du titre	2018 Janv à mars	S1 avril à Juin 2018	S2 juillet à décembre 2018	Part janvier à mars 2018	Part S1 avril à juin 2018	Part S2 juillet à décembre 2018	Total 2018 Janv à Mars	Total 2018 Avril à décembre	2019	Part 2019	Total 2018/2023
Titres Grand Public		75 074	88 742	177 365	86,7%	90,6%	89,7%	75 074	266 107	366 115	89,6%	632 222
B.U.	1,01	73 193	86 923	173 491	84,5%	88,7%	87,8%	73 193	260 414	358 772	87,8%	619 186
10 voyages TN	8,86	404	344	509	0,5%	0,4%	0,3%	404	853	1 192	0,3%	2 045
Pass Journée	1,42	1 096	1 135	2 741	1,3%	1,2%	1,4%	1 096	3 876	4 758	1,2%	8 634
Pass 3 jours	4,02			5	0,0%	0,0%	0,0%	0	5	53	0,0%	58
Abonnement Mensuel Tout Public	34,58	378	335	608	0,4%	0,3%	0,3%	378	943	1 320	0,3%	2 263
Annuel Tout Public	255,60	3	5	11	0,0%	0,0%	0,0%	3	16	20	0,0%	36
Titres Jeunes Scolaires, Etudiants		6 585	5 248	10 389	7,6%	5,4%	5,3%	6 585	15 637	23 531	5,8%	39 168
10 voyages TR					0,0%	0,0%	0,0%	0	0	0	0,0%	0
Abonnement mensuel scolaire (Scol 1, 2, 3)	0,00	2 729	2 319		3,2%	2,4%	0,0%	2 729	2 319		0,0%	2 319
Mensuel scolaire limité	9,38			21	0,0%	0,0%	0,0%	0	21	8	0,0%	29
Mensuel scolaire illimité	23,63			4 119	0,0%	0,0%	2,1%	0	4 119	9 417	2,3%	13 536
Annuel Formation	31,81	101	79	122	0,1%	0,1%	0,1%	101	201	471	0,1%	672
Annuel Formation	10,00	0	0	0	0,0%	0,0%	0,0%	0	0	1	0,0%	1
Annuel Scolaire (Scol 1, 2, 3)	0,00	8	3	0	0,0%	0,0%	0,0%	8	3	3	0,0%	3
Annuel Scolaire ACCM	0,00	165	79	0	0,2%	0,1%	0,0%	165	79	0	0,0%	79
Annuel scolaire limité	22157,71			1799	0,0%	0,0%	0,9%	0	1 799	7	0,0%	1 806
Annuel scolaire illimité	143,63			1230	0,0%	0,0%	0,6%	0	1 230	2 944	0,7%	4 174
Abi illimité MAS THIBERT	0,00			1	0,0%	0,0%	0,0%	0	1	0	0,0%	1
Groupe Scolaire	0,27	1 997	2 525	1 520	2,3%	2,6%	0,8%	1 997	4 045	5 680	1,4%	9 725
Groupe Scolaire Hors BT	0,00	1 585	243	1 577	1,8%	0,2%	0,8%	1 585	1 820	5 003	1,2%	6 823
Titres Seniors		1 475	1 015	1 272	1,7%	1,0%	0,6%	1 475	2 287	3 027	0,7%	5 314
Abonnement mensuel Senior payant	20,84			132	0,0%	0,0%	0,1%	0	132	548	0,1%	680
Abonnement Annuel Senior gratuit	98,40	1 475	1 015	1 100	1,7%	1,0%	0,6%	1 475	2 115	2 404	0,6%	4 519
Abonnement Annuel Senior payant	420,08			40	0,0%	0,0%	0,0%	0	40	75	0,0%	115
Titres sociaux		2 373	2 041	3 201	2,7%	2,1%	1,6%	2 373	5 242	6 977	1,7%	12 210
Abonnement Mensuel Dem. Emploi	32,36	305	321	603	0,4%	0,3%	0,3%	305	924	1 482	0,4%	2 406
Abonnement mensuel invalides 60%	25,98	102	92	150	0,1%	0,1%	0,1%	102	242	503	0,1%	745
Abonnement Annuel invalid. 60%	109,43	2	1	2	0,0%	0,0%	0,0%	2	3	7	0,0%	10
Abonnement Mensuel RSA	18,91	190	193	505	0,2%	0,2%	0,3%	190	698	980	0,2%	1 678
Abonnement Mensuel Famille Nombreuse	35,73	566	485	1 002	0,7%	0,5%	0,5%	566	1 487	2 141	0,5%	3 628
Abonnement Annuel Famille Nombreuse	374,63	2	4	15	0,0%	0,0%	0,0%	2	19	16	0,0%	35
Abonnement Mensuel - de 26 ans	25,48	1 104	878	786	1,3%	1,0%	0,4%	1 104	1 664	1 440	0,4%	3 104
Abonnement Annuel - de 26 ans	129,74	12	4	26	0,0%	0,0%	0,0%	12	30	31	0,0%	61
1 voyage CCAS	101,67	0	0	0	0,0%	0,0%	0,0%	0	0	3	0,0%	3
Abonnement annuel invalides 80%	89,21	46	47	84	0,1%	0,0%	0,0%	46	131	201	0,0%	332
20 Voyages Découvertes	0,00	0	0	0	0,0%	0,0%	0,0%	0	0	0	0,0%	0
10 Voyages Nouveaux Arrivants	0,00	2	0	0	0,0%	0,0%	0,0%	2	0	0	0,0%	0
Pass journée emploi										41	0,0%	41
Pass partenaire										0	0,0%	0
Abonnement Annuel Libre Circulation	61,56	42	16	28	0,0%	0,0%	0,0%	42	44	132	0,0%	176
Complages navettes gratuites	0	0	0	0	0,0%	0,0%	0,0%	0	0	0	0,0%	0
Titres multimodaux (interopérables)		0	0	0	0,0%	0,0%	0,0%	0	0	0	0,0%	0
CG13 hebdo +					0,0%	0,0%	0,0%	0	0	0	0,0%	0
CG13 mensuel +					0,0%	0,0%	0,0%	0	0	0	0,0%	0
TER +					0,0%	0,0%	0,0%	0	0	0	0,0%	0
Pass 24h					0,0%	0,0%	0,0%	0	0	0	0,0%	0
CG 13 X voyages					0,0%	0,0%	0,0%	0	0	0	0,0%	0
Titres SAV		42	33	0	0,0%	0,0%	0,0%	42	33	72	0,0%	105
Pass 3 jours SAV					0,0%	0,0%	0,0%	0	0	0	0,0%	0
Echange X voyages		42	31		0,0%	0,0%	0,0%	42	31	35	0,0%	66
Mensuel SAV		0	0		0,0%	0,0%	0,0%	0	0	33	0,0%	33
Annuel SAV										4	0,0%	4
Phot Scolaire SAV		0			0,0%	0,0%	0,0%	0	0	0	0,0%	0
SAV Pass Journée		0	2		0,0%	0,0%	0,0%	0	2	0	0,0%	2
Total Produits Annexes		1 058	882	5 431	1,2%	0,9%	2,7%	1 058	6 313	8 708	2,1%	15 021
Carte Client		14	20	190	0,0%	0,0%	0,1%	14	210	189	0,0%	399
Duplicata carte client		109	60	257	0,1%	0,1%	0,1%	109	317	596	0,1%	913
Carte Client Tarif Réduit		601	540	1 280	0,7%	0,6%	0,6%	601	1 820	1 505	0,4%	3 325
Carte Scol-Etud Urbain		0	0	0	0,0%	0,0%	0,0%	0	0	0	0,0%	0
Duplicata Carte Scol-Etud Urbain		52	36	44	0,1%	0,0%	0,0%	52	80	0	0,0%	80
Carte Scolaire ACCM		29	14	0	0,0%	0,0%	0,0%	29	14	206	0,1%	220
Duplicata Carte Scolaire ACCM		43	20	67	0,0%	0,0%	0,0%	43	87	23	0,0%	110
Duplicata Gratuit		124	130	11	0,1%	0,1%	0,0%	124	141	49	0,0%	190
Carte Libre Circulation		0	0	13	0,0%	0,0%	0,0%	0	13	48	0,0%	61
Carte migration bilétique		0	0	0	0,0%	0,0%	0,0%	0	0	5 222	1,3%	5 222
Frais de dossier 10€		0	0	263	0,0%	0,0%	0,1%	0	263	313	0,1%	576
Frais de dossier 20€		23	4	101	0,0%	0,0%	0,1%	23	105	212	0,1%	317
Etus Carte		63	58	86	0,1%	0,1%	0,0%	63	144	54	0,0%	198
Abonnement transition				1 201	0,0%	0,0%	0,6%	0	1 201	92	0,0%	1 293
Carte transition				1 918	0,0%	0,0%	1,0%	0	1 918	199	0,0%	2 117
TOTAL		86 607	97 961	197 658	100,0%	100,0%	100,0%	86 607	295 619	408 430	100,0%	704 049

En 2019, les titres grand public sont les plus achetés, ils représentent 89,6% des ventes. En analysant la part des différents titres, nous constatons que ce sont les titres unitaires qui sont les plus vendus (87,82%). Ceci s'explique par une tarification unitaire particulièrement attractive à 1€. Nous observons que la vente des titres jeunes, scolaires et étudiants représente 5,8%.

La répartition des titres vendus est la suivante en 2019 :

- 89,6 % sont des titres grand public,
- 5,8 sont des titres scolaires,
- 0,7% sont des titres seniors,
- 1,7% sont des titres sociaux et gratuits,
- 2,1% sont des produits annexes.

Nous notons une hausse sur la vente des abonnements scolaires à l'approche de la rentrée scolaire pour les mois de juillet, août et septembre. Il est à noter que la tarification des titres scolaires a été harmonisée pour la rentrée de septembre 2019, ainsi il est proposé soit un abonnement mensuel scolaire illimité à 5€, soit un abonnement annuel scolaire illimité à 50€. Au 31 décembre 2019, 2 090 dossiers scolaires ont été déposés en mairies et mairies annexes. Nous observons que plus de 70% des abonnements annuels scolaires ont été souscrits par des élèves domiciliés à l'extérieur d'Arles centre (abonnement dénommé extra-muros) et plus de 80% des abonnements mensuels scolaires ont été souscrits par des élèves domiciliés à Arles centre (abonnement dénommé intra-muros). Historiquement pour les élèves extérieurs à Arles il était proposé un abonnement annuel scolaire et nous notons que cette habitude de rechargement annuel a été conservé par les familles.

Pour la rentrée scolaire 2019-2020, 2 943 abonnements annuels scolaires ont été rechargés dont 2 118 par des élèves extra-muros contre 825 pour les élèves intra-muros. Pour la rentrée scolaire 2019-2020, 1 941 abonnements mensuels scolaires ont été rechargés dont 1 589 par des élèves intra-muros et 352 pour les élèves extra-muros.

II.7.3 Recettes

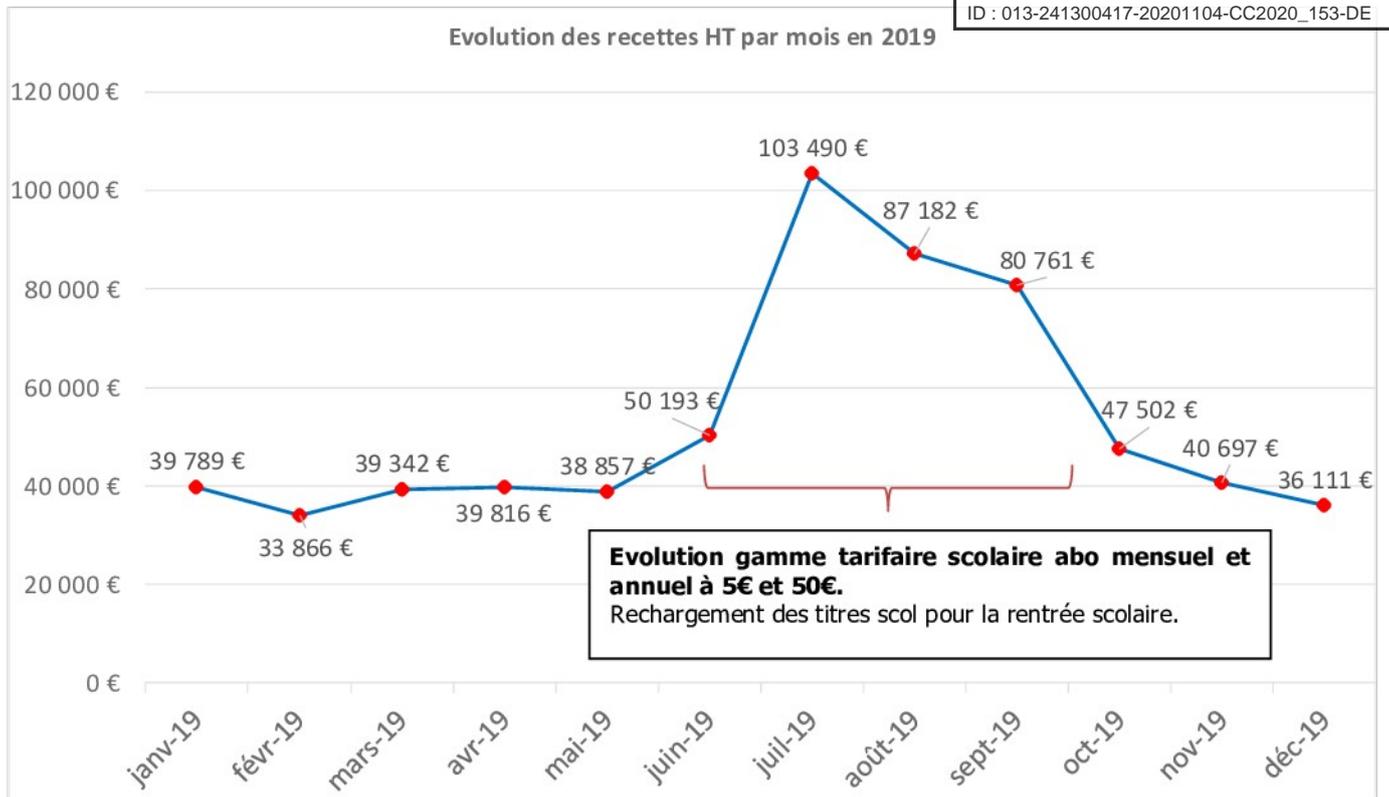
Le tableau relatif aux recettes et aux voyages est annexé en **annexe 8** et présenté ci-dessous :

En 2019, nous avons enregistré 637 605,09 € HT (prévu au contrat 751 645€ HT)

Pour rappel, la gamme tarifaire a été modifiée pour la rentrée de septembre 2019 avec l'harmonisation de la tarification des abonnements mensuels et annuels scolaires (5€ et 50€). Les abonnements mensuels et annuels limités à 2€ et 20€ ont disparu à la fin de l'année scolaire 2018-2019.

Voici ci-après la répartition des recettes par grande famille de titres :

- titres tout public : 58,6%,
- titres jeunes, scolaires et étudiants : 28,6%,
- titres seniors : 1,5%,
- titres sociaux : 8,4%,
- produits annexes : 2,9%.



Re cettes en € HT	Taux de mobilité du titre	2018 Janv à mars	S1 avril à Juin 2018	S2 juillet à décembre 2018	Part janvier à mars 2018	Part S1 avril à juin 2018	Part S2 juillet à décembre 2018	Total 2018 Janv à Mars	Total 2018 Avril à décembre	2019	Part 2019	Total 2018/2023
Titres Grand Public		79 386,36 €	91 102,27 €	179 920,45 €	66%	74%	54%	79 386,36 €	271 022,73 €	373 660,90 €	58,6%	644 683,63 €
B.U.	1,01	66 539,09 €	79 020,91 €	157 719,09 €	56%	64%	47%	66 539,09 €	236 740,00 €	326 156,36 €	51,2%	562 896,36 €
10 voyages TN	8,86	2 938,18 €	2 501,82 €	3 985,45 €	2%	2%	1%	2 938,18 €	6 487,27 €	8 669,09 €	1,4%	15 156,36 €
Pass Journée	1,42	2 490,91 €	2 579,55 €	5 125,00 €	2%	2%	2%	2 490,91 €	7 704,55 €	10 813,64 €	1,7%	18 518,19 €
Pass 3 jours	4,02	- €	- €	36,36 €	0%	0%	0%	0,00 €	36,36 €	385,45 €	0,1%	421,81 €
Abonnement Mensuel Tout Public	34,58	6 872,73 €	6 090,91 €	11 054,55 €	6%	5%	3%	6 872,73 €	17 145,45 €	24 000,00 €	3,8%	41 145,45 €
Annuel Tout Public	255,60	545,45 €	909,09 €	2 000,00 €	0%	1%	1%	545,45 €	2 909,09 €	3 636,36 €	0,6%	6 545,45 €
Titres Jeunes Scolaires, Etudiants		17 988,82 €	14 198,64 €	109 958,00 €	15%	12%	33%	17 988,82 €	124 156,64 €	182 598,37 €	28,6%	306 755,00 €
10 voyages TR				0,00 €	0%	0%	0%	0,00 €	0,00 €		0,0%	0,00 €
Abonnement mensuel scolaire (scol 1, 2, 3)	0,00	15 605,45 €	13 305,45 €	952,73 €	13%	11%	0%	15 605,45 €	14 258,18 €		0,0%	14 258,18 €
Mensuel scolaire limité	9,38			38,18 €	0%	0%	0%	0,00 €	38,18 €	14,55 €	0,0%	52,73 €
Mensuel scolaire illimité	23,63			18 722,73 €	0%	0%	6%	0,00 €	18 722,73 €	42 804,55 €	6,7%	61 527,28 €
Mensuel Formation	31,81	734,55 €	575,27 €	887,27 €	1%	0%	0%	734,55 €	1 462,55 €	3 425,45 €	0,5%	4 888,00 €
Annuel Formation	10,00	- €	- €	0,00 €	0%	0%	0%	0,00 €	0,00 €	72,73 €	0,0%	72,73 €
Annuel Scolaire (scol 1, 2, 3)	0,00	890,91 €	- €	0,00 €	1%	0%	0%	890,91 €	0,00 €		0,0%	0,00 €
Annuel Scolaire ACCM	0,00	- €	- €	0,00 €	0%	0%	0%	0,00 €	0,00 €		0,0%	0,00 €
Annuel scolaire limité	22157,71			32 709,09 €	0%	0%	10%	0,00 €	32 709,09 €	127,27 €	0,0%	32 836,36 €
Annuel scolaire illimité	143,63			55 909,09 €	0%	0%	17%	0,00 €	55 909,09 €	133 818,18 €	21,0%	189 727,27 €
Abi illimité MAS THIBERT	0,00			27,27 €	0%	0%	0%	0,00 €	27,27 €	0,00 €	0,0%	27,27 €
Groupe Scolaire	0,27	181,55 €	229,55 €	138,18 €	0%	0%	0%	181,55 €	367,73 €	516,36 €	0,1%	884,09 €
Groupe Scolaire Hors BT	0,00	576,36 €	88,36 €	573,45 €	0%	0%	0%	576,36 €	661,82 €	1 819,27 €	0,3%	2 481,09 €
Titres Seniors		- €	- €	3 869,09 €	0%	0%	1%	0,00 €	3 869,09 €	9 440,00 €	1,5%	13 309,09 €
Abonnement mensuel Senior	20,84			960,00 €	0%	0%	0%	0,00 €	960,00 €	3 985,45 €	0,6%	4 945,45 €
Abonnement Annuel Senior gratuit	98,40	- €	- €	- €	0%	0%	0%	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,0%	0,00 €
Abonnement Annuel Senior payant	420,08			2 909,09 €	0%	0%	1%	0,00 €	2 909,09 €	5 454,55 €	0,9%	8 363,64 €
Titres sociaux		17 996,36 €	15 325,45 €	26 278,18 €	15%	12%	8%	17 996,36 €	41 603,64 €	53 318,55 €	8,4%	94 922,19 €
Abonnement Mensuel Dem. Emploi	32,36	2 218,18 €	2 334,55 €	4 385,45 €	2%	2%	1%	2 218,18 €	6 720,00 €	10 778,18 €	1,7%	17 498,18 €
Abonnement mensuel invalides 60%	25,98	741,82 €	669,09 €	1 170,91 €	1%	1%	0%	741,82 €	1 840,00 €	3 658,18 €	0,6%	5 498,18 €
Abonnement Annuel invalid. 60%	109,43	145,45 €	72,73 €	145,45 €	0%	0%	0%	145,45 €	218,18 €	509,09 €	0,1%	727,27 €
Abonnement Mensuel RSA	18,91	1 727,27 €	1 754,55 €	4 590,91 €	1%	1%	1%	1 727,27 €	6 345,45 €	8 909,09 €	1,4%	15 254,54 €
Abonnement Mensuel Famille Nombreuse	35,73	4 116,36 €	3 527,27 €	7 287,27 €	3%	3%	2%	4 116,36 €	10 814,55 €	15 570,91 €	2,4%	26 385,46 €
Abonnement Annuel Famille Nombreuse	374,63	145,45 €	290,91 €	1 090,91 €	0%	0%	0%	145,45 €	1 381,82 €	1 163,64 €	0,2%	2 545,46 €
Abonnement Mensuel - de 26 ans	25,48	8 029,09 €	6 385,45 €	5 716,36 €	7%	5%	2%	8 029,09 €	12 101,82 €	10 472,73 €	1,6%	22 574,55 €
Abonnement Annuel - de 26 ans	129,74	872,73 €	290,91 €	1 890,91 €	1%	0%	1%	872,73 €	2 181,82 €	2 254,55 €	0,4%	4 436,37 €
1 voyage CCAS	101,67	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0%	0%	0%	0,00 €	0,00 €	2,18 €	0,0%	2,18 €
Abonnement annuel invalides 80%	89,21	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0%	0%	0%	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,0%	0,00 €
20 Voyages Découvertes	0,00				0%	0%	0%	0,00 €	0,00 €		0,0%	0,00 €
10 Voyages Nouveaux Arrivants	0,00				0%	0%	0%	0,00 €	0,00 €		0,0%	0,00 €
Pass journée emploi					0%	0%	0%				0,0%	0,00 €
Pass partenaire					0%	0%	0%				0,0%	0,00 €
Abonnement Annuel Libre Circulation	61,56				0%	0%	0%	0,00 €	0,00 €		0,0%	0,00 €
Complages navettes gratuites	0				0%	0%	0%	0,00 €	0,00 €		0,0%	0,00 €
Titres SAV		0,00 €	0,00 €	0,00 €	0%	0%	0%	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,0%	0,00 €
Pass 3 jours SAV					0%	0%	0%	0,00 €	0,00 €		0,0%	0,00 €
Echange X voyages					0%	0%	0%	0,00 €	0,00 €		0,0%	0,00 €
Mensuel SAV					0%	0%	0%	0,00 €	0,00 €		0,0%	0,00 €
Annuel SAV					0%	0%	0%	0,00 €	0,00 €		0,0%	0,00 €
Pvt Scolaire SAV					0%	0%	0%	0,00 €	0,00 €		0,0%	0,00 €
SAV Pass Journée					0%	0%	0%	0,00 €	0,00 €		0,0%	0,00 €
Total Produits Annexes		4 369,89 €	2 733,26 €	12 299,58 €	4%	2%	4%	4 369,89 €	15 032,84 €	18 587,27 €	2,9%	33 620,11 €
Carte Client		50,91 €	72,73 €	690,91 €	0%	0%	0%	50,91 €	763,64 €	687,27 €	0,1%	1 450,91 €
Duplicata carte client		1 486,36 €	818,18 €	3 504,55 €	1%	1%	1%	1 486,36 €	4 322,73 €	8 127,27 €	1,3%	12 450,00 €
Carte Client Tarif Réduit		1 092,73 €	981,82 €	2 327,27 €	1%	1%	1%	1 092,73 €	3 309,09 €	2 736,36 €	0,4%	6 045,45 €
Carte Scol-Etud Urbain		0,00 €	0,00 €	0,00 €	0%	0%	0%	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,0%	0,00 €
Duplicata Carte Scol-Etud Urbain		709,09 €	490,91 €	600,00 €	1%	0%	0%	709,09 €	1 090,91 €	0,00 €	0,0%	1 090,91 €
Carte Scolaire ACCM		- €	0,00 €	0,00 €	0%	0%	0%	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,0%	0,00 €
Duplicata Carte Scolaire ACCM		586,36 €	272,73 €	913,64 €	0%	0%	0%	586,36 €	1 186,36 €	313,64 €	0,0%	1 500,00 €
Duplicata Gratuit		- €	0,00 €	0,00 €	0%	0%	0%	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,0%	0,00 €
Carte Libre Circulation		- €	0,00 €	0,00 €	0%	0%	0%	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,0%	0,00 €
Carte migration bilétique		- €	0,00 €	0,00 €	0%	0%	0%	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,0%	0,00 €
Frais de dossier 10€		0,00 €	0,00 €	2 390,91 €	0%	0%	1%	0,00 €	2 390,91 €	2 845,45 €	0,4%	5 236,36 €
Frais de dossier 20€		418,18 €	72,73 €	1 836,36 €	0%	0%	1%	418,18 €	1 909,09 €	3 854,55 €	0,6%	5 763,64 €
Etis Carte		26,25 €	24,17 €	35,95 €	0%	0%	0%	26,25 €	60,11 €	22,73 €	0,0%	82,84 €
Abonnement transition					0%	0%	0%	0,00 €	0,00 €		0,0%	0,00 €
Cartel transition					0%	0%	0%	0,00 €	0,00 €		0,0%	0,00 €
TOTAL		119 741,43 €	123 359,62 €	332 325,31 €	100%	100%	100%	119 741,43 €	455 684,93 €	637 605,09 €	100,0%	1 093 290,02 €

Nous observons une hausse des recettes à partir du mois de juillet jusqu'en septembre 2019 (modification de la gamme tarifaire scolaire et rechargements des titres scolaires avant la rentrée de septembre).

Répartition des recettes en comptabilité par point de ventes enregistrées en 2019 :

- agences commerciales : 326 898€,
- en embarquée : 314 054,50€,
- MyBus : 1 635,50€,
- Boutique en ligne 4 245€

Soit un total de 646 804€ de recettes enregistrées au poste comptable.

En 2019, nous observons une augmentation des titres achetés sur les canaux digitaux (boutique en ligne et MyBus). Cette évolution des usages est certainement liée à l'extension de la gamme tarifaire sur ces canaux de vente à partir du mois de juin 2019. En effet, la quasi-totalité des titres de transports Envia a été mise en ligne sur la boutique en ligne et sur MyBus.

Sont ainsi disponibles à la vente :

- Abonnement mensuel et annuel - 26 ans,
- Abonnement mensuel et annuel + 62 ans,
- Abonnement annuel +62 ans gratuit,
- Abonnement Mensuel et annuel familles nombreuses,
- Abonnement mensuel et annuel invalides 60% à 79%,
- Abonnement annuel invalides 80 %,
- Abonnement mensuel et annuel scolaire Intra-muros,
- Abonnement mensuel et annuel Scolaire Extra-muros,
- Abonnement mensuel formation,

Les recettes enregistrées dans le tableau *recettes HT* sont présentées en *annexe 8*. Elles s'élèvent à 637 605€ HT. Nous avons un delta de 9 199€ entre les recettes comptables et les recettes enregistrées en billettique, cela est lié au réajustement des recettes et des provisions de dôte annuelle.

II.7.4 Fraude, Contrôle et incidents

Contrôles janvier à décembre 2019

En 2019, le taux de contrôle moyen est de **2,43%**, ce qui représente **44 523 voyageurs** contrôlés. **77 procès-verbaux** ont été dressés sur cette période avec un taux de recouvrement de 47%. Ainsi 36 procès-verbaux ont été réglés pour un montant de 1 156€.

Contrôles année 2019

2019	Total des contrôleurs en ETP *	Nb d'heures contractuelles	Nb d'heures de présence mensuelle sur le terrain	Nb d'usagers (billettique)	Nb d'usagers Contrôlés	Total courses réalisées	Nbr courses contrôlées	Total Points d'arrêts	Nb Points d'arrêts contrôlés	Taux de contrôle courses	Taux de contrôle points d'arrêts	Taux de contrôle par usagers	Nombre de PV dressés
JANVIER	6	910,02	783	166 662	1 879	10 639	281	552	10	3%	2%	1,13%	3
FEVRIER	6	910,02	747	123 329	1 441	9 006	184	552	10	2%	2%	1,17%	4
MARS	6	910,02	727	187 351	2 031	12 868	207	552	10	2%	2%	1,08%	2
AVRIL	6	910,02	858	136 482	2 211	11 187	227	552	10	2%	2%	1,62%	5
MAI	6	910,02	703	174 931	3 664	12 583	217	552	10	2%	2%	2,09%	23
JUIN	6	910,02	693	143 295	3 972	11 354	244	552	10	2%	2%	2,77%	14
JUILLET	6	910,02	735	107 616	4 677	9 469	227	552	10	2%	2%	4,35%	0
AOÛT	6	910,02	585	86 750	3 894	8 436	152	552	10	2%	2%	4,49%	12
SEPTEMBRE	6	910,02	805	197 645	6 506	12 372	256	552	10	2%	2%	3,29%	2
OCTOBRE	6	910,02	827	171 189	6 032	11 094	267	552	10	2%	2%	3,52%	8
NOVEMBRE	6	910,02	836	183 734	5 113	11 310	248	554	10	2%	2%	2,78%	3
DÉCEMBRE	6	910,02	873	151 622	3 103	10 680	132	554	10	1%	2%	2,05%	1
TOTAL	6	10 920,24	9 172	1 830 606	44 523	130 998	2 642	554	10	2%	2%	2,43%	77

Lors d'une vacation, l'équipe de contrôle se compose en général de 2 contrôleurs. En cas d'opération spéciale, notamment avec les forces de l'ordre, l'équipe peut être renforcée par 2 contrôleurs ou par 2 vérificateurs.

Ci-après est présenté la répartition des contrôles par ligne et le taux de fraude par ligne en 2019

Les lignes les plus contrôlées sont par ordre décroissant les lignes touzazibus 225, touzazibus 224, A10, A30, circuit scolaire 221, 2, A50, circuit scolaire 217, circuit scolaire 222, ligne 1. Nous avons enregistré un taux de contrôle de 2,43% sur l'année. 787 contrôles ont été réalisés en mode délocalisé c'est-à-dire qu'ils ont été réalisés sans rattachement à une ligne en particulier. Lors des contrôles de titres sur le réseau, nous avons enregistré un taux de fraude de 1,74%. Certaines lignes enregistrent un taux de fraude important mais ce taux est à nuancer car peu de contrôles ont été réalisés sur ces lignes, les éléments ne sont donc pas significatifs.

Sont concernées par ce constat les lignes suivantes :

- Ligne S1 100% de taux de fraude, un voyageur a été contrôlé et son titre n'était pas valable.
- Ligne S2 50% de taux de fraude, sur 2 voyageurs contrôlés 1 titre n'était pas valable.

Une enquête fraude a été réalisée à la fin de l'année 2019, un plan d'action sera mis en place pour 2020 afin de combattre la fraude.

Taux de contrôle et taux de fraude en 2019

Lignes	Fréquentation	Total titres contrôlés	Titres Contrôlés Valables	Titres Contrôlés Non Valables	Taux de contrôle	Taux de fraude
1 - Gare SNCF <> Barriol	364 448	8 036	7 859	177	2,20%	2,20%
2 - Hôpital <> C.C La Plaine de Montmajour	509 489	14 663	14 403	260	2,88%	1,77%
3 - Galliéni <> La Crau	121 584	1 289	1 249	40	1,06%	3,10%
4 - C.C La Plaine Montmajour <> Tournesol	63 024	1 108	1 080	28	1,76%	2,53%
5 - Saint Pierre <> Piscine de Montmajour	23 340	126	121	5	0,54%	3,97%
A : Gare SNCF <> Musée Antique	43 288	720	702	18	1,66%	2,50%
EAD - Arles	6 928	29	27	2	0,42%	6,90%
L12 Barriol / C.C La Plaine de Montmajour	3 484					
Hopla! navette vélo gratuite	8 337					
S1 - Gare <> Valboisé	631	1		1	0,16%	100,00%
S2 - Gare <> Caphan Bois de Boulogne	840	2	1	1	0,24%	50,00%
EAD St-Martin-de-Crau (source billettique)	2 419					
T : La Tarasque <> ZAC du Roubian	20 298	23	22	1	0,11%	4,35%
AGGLO 10 - Salin de Giraud Camargue <> Arles Gare SNCF	34 078	1 222	1 197	25	3,59%	2,05%
AGGLO 20 - Arles Gare SNCF <> Tarascon Gare SNCF	35 574	376	368	8	1,06%	2,13%
AGGLO 30 - St Martin de Crau Piscine <> Arles Gare SNCF	57 722	2 008	1 976	32	3,48%	1,59%
AGGLO 40 - Tarascon Gare SNCF <> Boulbon <> St Pierre de Mézoargues	13 921	82	80	2	0,59%	2,44%
AGGLO 50 - Stes Maries de la Mer - Les Massoucles <> Arles - Gare SNC	101 998	2 896	2 846	50	2,84%	1,73%
211 - Gageron <> Arles	4 895	40	40		0,82%	0,00%
212 - St Martin de Crau Interne	7 318	23	23		0,31%	0,00%
213 Primaires Mas-Thibert	1 796					
215 Primaires Moulès	540					
216 Primaires Raphèle	2 104					
217 - Raphèle <> Moules <> Arles	105 620	2 589	2 578	11	2,45%	0,42%
218 - Saliers <> Arles	7 600	37	35	2	0,49%	5,41%
219 - Salin de Giraud <> Arles	20 233	390	385	5	1,93%	1,28%
220 - Saint Martin de Crau <> Arles	72 962	1 448	1 437	11	1,98%	0,76%
221 - Tarascon <> Arles	29 078	856	847	9	2,94%	1,05%
222 - Tarascon Interne	43 643	1 039	1 035	4	2,38%	0,38%
223 - Salin de Giraud <> Port St Louis	18 525	111	111		0,60%	0,00%
224 - Touzazibus 224	44 469	2 195	2 147	48	4,94%	2,19%
225 - Touzazibus 225	32 619	2 378	2 348	30	7,29%	1,26%
226 Primaires Gageron	182					
227 - Arles <> Tarascon <> Beaucaire	2 408	1	1		0,04%	0,00%
228 - Arles <> St Martin de Crau	12 189	48	47	1	0,39%	2,08%
229 Saintes-Maries-de-la-Mer / Arles	3 786					
L 91 Ligne 1 Féria	1 787					
L 92 Ligne 2 Féria	1 941					
L 93 Ligne 3 Féria	963					
L 94 Ligne 4 Féria						
Ligne 5 Féria	115					
Ligne A Féria	412					
EAD Arles (source billettique)*	33					
Agglo 10 Salin / Arles	491					
Agglo 20 Tarascon / Arles	196					
Agglo 30 St-Martin-de-Crau / Arles	272					
Agglo 50 Saintes-Maries-de-la-Mer	1 117					
L 95 Navette gratuite CV Féria	0					
L 96 Navette Nuit Tarascon	120					
L 97 Navette Nuit SMC	700					
L 98 Navette Nuit Salin	219					
Navette Nuit Saintes Maries de la Mer	119					
Navette Nuit Mas-Thibert	68					
L 18 Navette Spéciale	192					
Navette voies off	8					
Navette nuit de l'année	1 055					
Contrôles délocalisés (non rattachés à une ligne)		787	782	5		0,64%
Total général	1 831 178	44 523	43 747	776	2,43%	1,74%

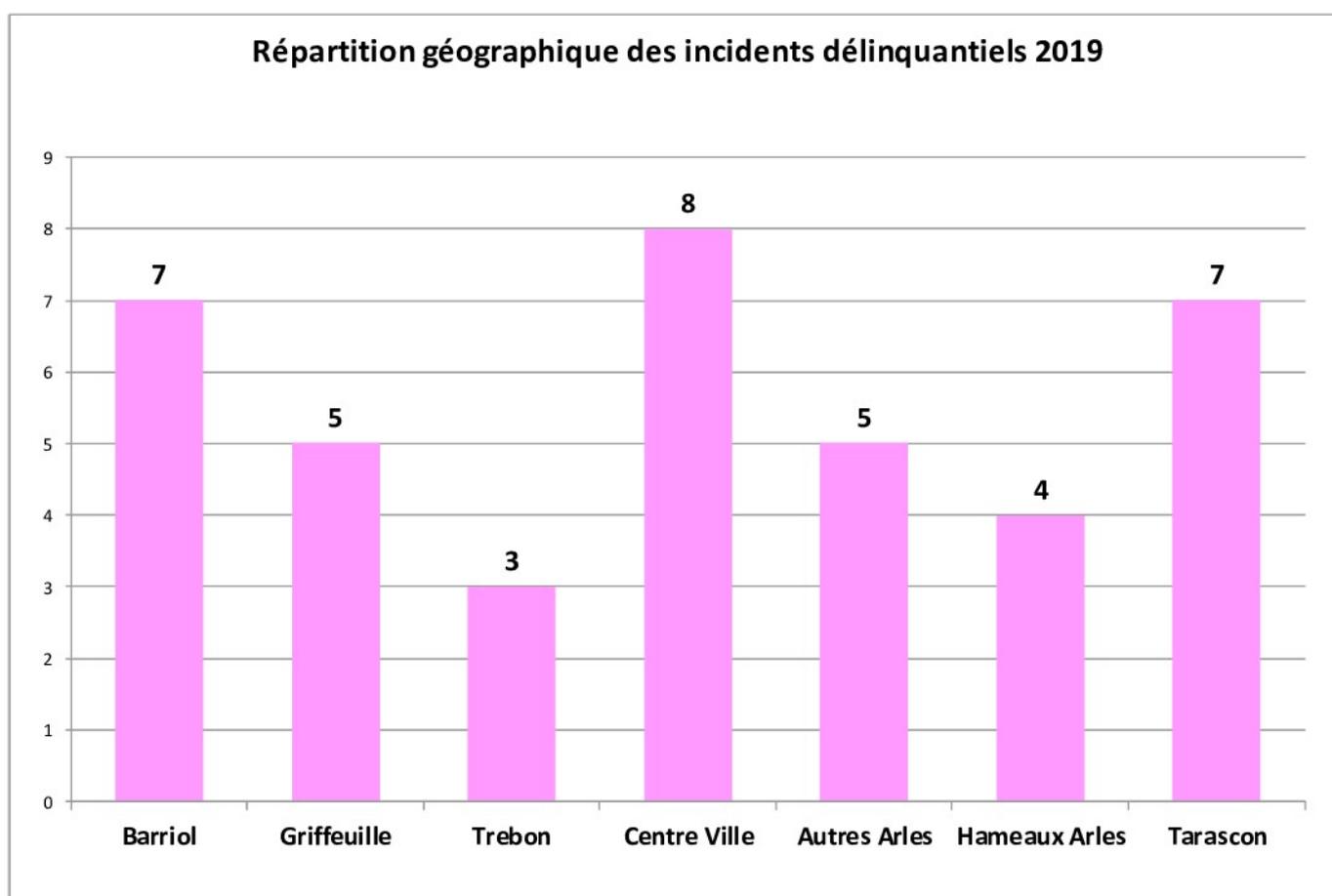
> Incidents délinquantiels sur le réseau

En 2019, nous constatons une baisse des fiches incidents avec 39 dossiers enregistrés contre 46 pour 2018. Néanmoins, il est à noter une hausse des incivilités envers le personnel avec des agressions, menaces et insultes. Ainsi nous totalisons 9 jets de projectiles, 3 incivilités et non-respect des consignes conducteurs, 4 altercations entre clients, 4 situations de fraude avec menaces envers les contrôleurs, 6 perturbations du service, 10 incidents dans la catégorie des insultes, agressions, menaces envers le personnel.

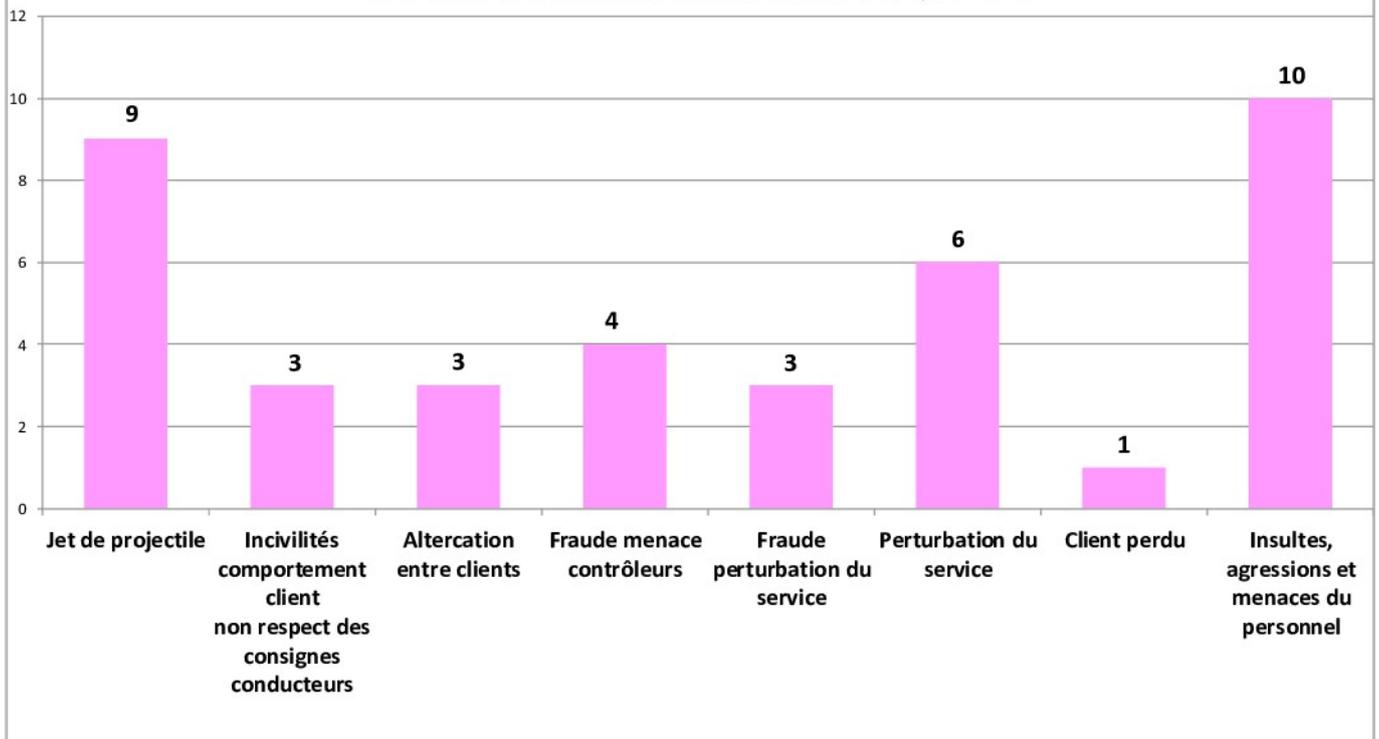
Les lieux du réseau qui ont été les plus touchés par ces incidents sont le centre-ville d'Arles, Barriol, Tarascon et Griffeuille. Les lignes les plus sujettes aux incidents ont été la ligne 1 et les circuits scolaires.

Il est à noter que les incidents ont augmenté à Tarascon et que les incidents aux abords des établissements scolaires et sur la ligne Agglo 50 ont nettement reculé. La présence des médiateurs aux abords des établissements scolaires a probablement eu une retombée positive sur la diminution des incidents délinquantiels.

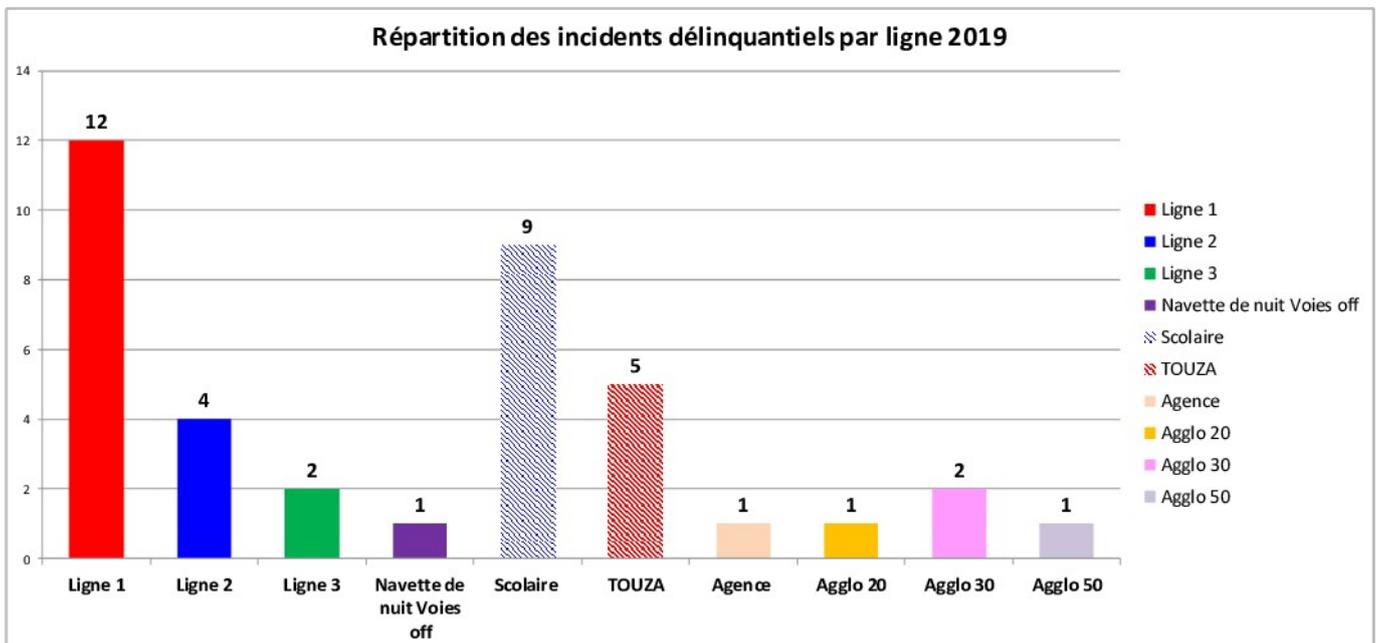
Ci-dessous est présenté le suivi des incidents délinquantiels sur l'année 2019 répartis par zones géographiques, par type et par ligne.



Répartition des incidents délinquantiels par type 2019



Répartition des incidents délinquantiels par ligne 2019



II.8.4 Enquête fraude

Dans le cadre de la mise en place de la politique de lutte contre la fraude et de la verbalisation, une enquête fraude a été réalisée du mardi 18 au samedi 25 novembre 2019 afin de mesurer le taux de fraude et son évolution par rapport aux résultats recueillis en 2016.

Cette enquête a été réalisée sur les lignes régulières du réseau et sur les touzazibus 224 et 225. Les objectifs principaux de l'enquête ont été de mesurer le taux de fraude global, d'évaluer les types d'infraction et d'identifier les profils des fraudeurs.

Les résultats de cette enquête révèlent :

- un taux de fraude sur le réseau atteignant 16%, répartis entre 8% de fraude avérée et 8% de non-validation. La non-validation est principalement associée à des charges élevées à bord des véhicules.

L'ensemble des résultats est présenté en ***annexe enquête***.

III DONNEES COMPTABLES

L'exercice comptable 2019 est établi sur la période du 01-01-2019 au 31-12-2019.

En annexe, le tableau annexe 10 présente le compte d'exploitation en propre et détaille l'ensemble des éléments présentés ci-après :

Les chiffres clés en propre :

Le total des produits est de 10 044 K€ dont :

- Chiffre d'affaires : 861 K€ dont 638 K€ de recettes commerciales (les recettes sont arrêtées au 15-12-2019)
- Autres produits 9 183 K€ dont 8 891 K€ de contribution (provisions incluses)

Le total des charges est de 9 563 K€ dont :

- Charges de personnel : 4 034 K€ (42,18 % des charges)
- Charges d'investissement (location + Amortissements) : 997 K€ (10,44 % des charges)
- Gazole et huiles : 702 K€ (7,35 %)
- Charges d'entretien des véhicules (pièces, pneumatique, entretien, petit outillage) : 358 K€ (3,75 %)
- Impôts et taxes : 364 K€ (3,80 %)
- Autres charges : 3 108 K€ (32,50 %)

Le résultat net après impôts est un bénéfice de 481 K€. (Compte d'exploitation en propre annexe 10).

Les immobilisations brutes sont de 682 K€ dont :

- 52 K€ d'immobilisations incorporelles
- 549 K€ d'immobilisations corporelles

Enfin, en annexe la balance comptable est mise à disposition.

L'exercice comptable 2019 est établi sur la période du 01-01-2019 au 31-12-2019.

Ce document est établi sous réserves d'approbation des comptes 2019 qui aura lieu lors de l'assemblée générale ordinaire qui se tiendra courant Juin 2020.

IV CONCLUSION

2019 a été une année marquée par :

- L'harmonisation de la gamme tarifaire scolaire,
- L'enquête satisfaction,
- L'enquête fraude,
- L'arrivée du responsable de production en avril 2019,
- L'harmonisation de la gamme tarifaire scolaire,
- La mise en place des QR codes aux arrêts indiquant l'horaire de passage en temps réel des véhicules,
- L'extension de la gamme tarifaire sur la boutique en ligne et sur MyBus à partir du mois de juillet 2019,
- La mise en place d'un écran dynamique d'information voyageurs à l'agence Mobilités,
- Une borne d'information voyageurs à l'agence Mobilités permettant de consulter les fiches horaires et de recharger les titres de transport sur la boutique en ligne,
- Le déploiement du nouveau site internet en décembre 2019,
- Plusieurs adaptations d'offre sur les lignes du réseau Envia.

Envoyé en préfecture le 05/11/2020

Reçu en préfecture le 05/11/2020

Affiché le 05/11/2020

 SLO

ID : 013-241300417-20201104-CC2020_153-DE

ANNEXES

Envoyé en préfecture le 05/11/2020

Reçu en préfecture le 05/11/2020

Affiché le 05/11/2020

SLO

ID : 013-241300417-20201104-CC2020_153-DE

OFFRE REALISEE

Annexe 1.1 : Calendrier d'exploitation de l'offre du 1^{er} janvier au 31 Décembre 2019

Annexe 1.2: Offre détaillée

Tableau offre détaillée par ligne au 31 décembre 2019

TABLEAUX RELATIFS AU PARC DE VEHICULES

Annexe 4 : Tableau entretien et maintenance

Annexe 5 : Inventaire du parc de véhicules en propre

Annexe 5 : Inventaire du parc de véhicules en sous-traitance

Annexe 9.2 Gros entretien

Annexe 9.3 Etat parc

Envoyé en préfecture le 05/11/2020

Reçu en préfecture le 05/11/2020

Affiché le 05/11/2020

SLO

ID : 013-241300417-20201104-CC2020_153-DE

PRODUCTION ET PERSONNELS

Annexe 6 : Production – Evaluation du besoin de conducteurs en propre

Annexe 6 : Personnel en propre

Envoyé en préfecture le 05/11/2020

Reçu en préfecture le 05/11/2020

Affiché le 05/11/2020

ID : 013-241300417-20201104-CC2020_153-DE

SLO

PLAN COMMERCIAL ET DOCUMENTS D'INFORMATION VOYAGEURS

Annexe 7 : plan d'action marketing, commercial et communication
Fiches horaires au 31 décembre 2019
Plan du réseau au 31 décembre 2019
Feria de Pâques et du Riz 2019

Envoyé en préfecture le 05/11/2020

Reçu en préfecture le 05/11/2020

Affiché le 05/11/2020

SLO

ID : 013-241300417-20201104-CC2020_153-DE

RECETTES ET FREQUENTATION

Annexe 1.3 Transport scolaire

Annexe 8 : Tarifs HT, vente de titres, recettes HT et voyages

Envoyé en préfecture le 05/11/2020

Reçu en préfecture le 05/11/2020

Affiché le 05/11/2020

 SLO

ID : 013-241300417-20201104-CC2020_153-DE

ENQUETES

Résultats enquête de satisfaction

Résultats enquête fraude

COMPTE D'EXPLOITATION

Annexe 10 :

Compte d'exploitation en propre Transdev Arles

Compte d'exploitation en sous-traitance Transdev Istres

Compte d'exploitation en sous-traitance Rapides de Camargue

Compte d'exploitation en sous-traitance Taco&Co

INVESTISSEMENTS

Annexe 9.1 Programme pluriannuel d'investissements

Annexe 9.4 Tableau d'amortissement technique des biens

Annexe 9.5 Tableau d'amortissement financier des investissements

Ces documents sont produits sous réserve d'approbation des comptes 2019 lors de l'assemblée générale ordinaire qui aura lieu courant Juin 2020.

Envoyé en préfecture le 05/11/2020

Reçu en préfecture le 05/11/2020

Affiché le 05/11/2020

 SLO

ID : 013-241300417-20201104-CC2020_153-DE

LA BALANCE COMPTABLE

Ces documents sont produits sous réserve d'approbation des comptes 2019 lors de l'assemblée générale ordinaire qui aura lieu courant Juin 2020.

ANNEXES COMPTABLES

Ces documents sont produits sous réserve d'approbation des comptes 2019 lors de l'assemblée générale ordinaire qui aura lieu courant Juin 2020.