METROPOLE AIX-MARSEILLE-PROVENCE

NOTE DE SYNTHESE RELATIVE AU RAPPORT AU CONSEIL DE LA METROPOLE

PRÉSENTATION DU RAPPORT ANNUEL 2019 DU DÉLÉGATAIRE DE SERVICE PUBLIC POUR L'EXPLOITATION DU RÉSEAU DES BUS DE L'ETANG DE LA MÉTROPOLE AIX-MARSEILLE-PROVENCE PASSÉE AVEC LA SOCIÉTÉ DES AUTOBUS DE L'ETANG

Depuis sa création, la Métropole d'Aix-Marseille-Provence exerce la compétence concernant le transport et la mobilité.

Conformément à l'article L 1411-3 du Code Général des Collectivités Territoriales, le délégataire remet chaque année à l'autorité délégante un rapport annuel présentant l'exécution du service ainsi que les données financières s'y rapportant. L'examen de ce rapport est mis à l'ordre du jour de l'assemblée délibérante qui en prend acte. Le rapport du délégataire a fait l'objet d'une analyse de la part des services métropolitains.

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

RAPPORT AU CONSEIL DE LA METROPOLE

Transports, Mobilité durable

■ **Séance du 19 Novembre 2020**

16575

■ Présentation du rapport annuel 2019 du délégataire de service public pour l'exploitation du réseau des Bus de l'Etang de la Métropole Aix-Marseille-Provence passée avec la société des Autobus de l'Etang

Madame la Présidente de la Métropole Aix-Marseille-Provence sur proposition du Commissaire Rapporteur soumet au Conseil de la Métropole le rapport suivant :

Depuis sa création, la Métropole d'Aix-Marseille-Provence exerce la compétence concernant le transport et la mobilité.
Conformément à l'article L 1411-3 du Code Général des Collectivités Territoriales, le délégataire remet chaque année à l'autorité délégante un rapport annuel présentant l'exécution du service ainsi que les données financières s'y rapportant. L'examen de ce rapport est mis à l'ordre du jour de l'assemblée délibérante qui en prend acte. Le rapport du délégataire a fait l'objet d'une analyse de la part des services métropolitains dont la synthèse est jointe à la présente délibération.

Telles sont les raisons qui nous incitent à proposer au Conseil de la Métropole de prendre la délibération ci-après :

Le Conseil de la Métropole Aix-Marseille-Provence,

Vu

- Le Code Général des Collectivités Territoriales ;
- La loi n°2014-58 du 27 janvier 2014 de modernisation de l'action publique territoriale et d'affirmation des métropoles ;
- La loi n°2015-991 du 7 août 2015 portant nouvelle organisation territoriale de la République ;
- Le décret n° 2015-1085 du 28 août 2015 portant création de la Métropole d'Aix-Marseille-Provence ;
- L'arrêté préfectoral du 30 mars 2016 mettant fin à l'exercice des compétences du SMITEEB à compter du 31 mars 2016 et transfert des biens, droits et obligations du SMITEEB à la Métropole d'Aix-Marseille-Provence ;
- La délibération du Comité syndical du 20 décembre 2012 n° 595 portant choix du délégataire et autorisation du Président à signer la convention de délégation de service public relative à l'exploitation du réseau de transport « Les Bus de l'Etang » ;
- La délibération du Comité syndical du 20 décembre 2013 n° 647 approuvant l'avenant n°1 à la DSP portant modifications apportées à l'offre de transport au 1er septembre 2013 ;

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

- La délibération du Comité syndical du 26 février 2015 n° 735 approuvant l'avenant n°2 à la DSP portant modifications apportées à l'offre de transport au 1er septembre 2014 ;
- La délibération du Comité syndical du 14 décembre 2015 n° 774 approuvant l'avenant n°3 à la DSP portant modifications apportées à l'offre de transport au 1er janvier 2015 ;
- La délibération du Conseil Métropolitain du 30 juin 2016 approuvant l'avenant n°4 à la DSP portant modifications apportées à l'offre de transport au 1er septembre 2016 ;
- La délibération du Conseil Métropolitain du 18 mai 2017 approuvant l'avenant n°5 à la DSP portant modifications apportées à l'offre de transport au cours de l'année 2017 ;
- La délibération du Conseil Métropolitain du 28 juin 2018 approuvant l'avenant n°6 à la DSP portant modifications apportées à l'offre de transport au cours de l'année 2017 ;
- La délibération du Conseil Métropolitain du 13 décembre 2018 approuvant l'avenant n° 7 à la DSP portant sur l'incidence de la mise en place du pass métropolitain scolaire sur les recettes du délégataire ;
- La délibération du Conseil Métropolitain du 28 mars 2019 approuvant l'avenant n° 8 à la DSP portant modifications apportées à l'offre de transport au cours de l'année 2019 ;
- La délibération du Conseil Métropolitain du 19 décembre 2019 approuvant l'avenant n° 9 à la DSP portant modifications apportées à l'offre de transport au cours de l'année 2020 ;
- La synthèse concernant le rapport d'activité 2019 jointe en annexe ;
- L'avis de la Commission Consultative des Services Publics Locaux ;
- La lettre de saisine de la Présidente de la Métropole ;
- L'avis du Conseil de Territoire Marseille Provence
- L'avis du Conseil de Territoire du Pays d'Aix
- L'avis du Conseil de Territoire du Pays Salonais

Ouï le rapport ci-dessus,

Entendues les conclusions du Commissaire Rapporteur,

Considérant

- Que le rapport annuel du délégataire pour l'année 2019 a été remis par la Société Autobus de l'Etang.

Délibère

Article unique :

Est pris acte du rapport annuel du délégataire pour l'année 2019, remis par la Société Autobus de l'Etang.

Pour enrôlement,
Le Vice-Président Délégué
Transports et Mobilité Durable

Henri PONS

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

NOTE DE VISA

Numéro d'enregistrement de GEDELIB : 16575

Direction : STMOB

OBJET :

PRÉSENTATION DU RAPPORT ANNUEL 2019 DU DÉLÉGATAIRE DE SERVICE PUBLIC POUR
L'EXPLOITATION DU RÉSEAU DES BUS DE L'ETANG DE LA MÉTROPOLE AIX-MARSEILLE-PROVENCE PASSÉE AVEC LA SOCIÉTÉ DES AUTOBUS DE L'ETANG

Conformément à l'article L 1411-3 du Code Général des Collectivités Territoriales, le délégataire remet chaque année à l'autorité délégante un rapport annuel présentant l'exécution du service ainsi que les données financières s'y rapportant. L'examen de ce rapport est mis à l'ordre du jour de l'assemblée délibérante qui en prend acte. Le rapport du délégataire a fait l'objet d'une analyse de la part des services métropolitains et qui va donner lieu à une délibération.

Incidence financière : Sans objet

Co-financement : Sans objet

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

10

Annexes Tome

Annexes 1-2-3-4-5-6-7-8

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

ANNEXE 1 : Eléments Généraux

Tableau récapitulatif des éléments physiques de l'évolution du réseau

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

	2018	2019	Moyenne UTP pour les agglomérations de même taille
Offre kilométrique réseau urbain (en milliers de km)	3 767	3 781	4 485
Evolution annuelle en %	-0,79%	0,37%	-0,2
Offre kilométrique spéciaux scolaires (En milliers de km)	317	319	NC
Évolution annuelle en %	-14,32%	0,63%	NC
Offre kilométrique TAD (En milliers de km)	272	307	NC
Évolution annuelle en %	-5,16%	12,87%	NC
Fréquentation réseau urbain (En milliers de voyages)	3162	3 238	11297
Evolution annuelle en %	4,08%	2,40%	0,8
Fréquentation spéciaux scolaires (En milliers de voyages)	234	213	NC
Evolution annuelle en %	-4,88%	-8,97%	NC
Fréquentation TAD (En milliers de voyages)	45	49	NC
Evolution annuelle en %	25,00%	8,89%	NC
Taux d'utilisation réseau urbain (Voyages / km)	0,84	0,86	2,5
Evolution annuelle en %	4,91%	2,02%	NC
Taux d'utilisation spéciaux scolaires (Voyages / km)	0,74	0,67	NC
Evolution annuelle en %	11,03%	-9,55%	NC
Taux d'utilisation TAD (Voyages / km)	0,17	0,16	NC
Evolution annuelle en %	31,81%	-3,53%	NC
Effectif du personnel	223	223	272
Evolution annuelle en %	7,73%	0,00%	NC
Nombre de véhicules en parc	119	123	NC
Dont réserve :	13	13	NC
Evolution annuelle en %	-0,83%	3,36%	NC
Productivité des conducteurs réseau urbain (en km/an)	16 892	16 955	21 987
Evolution annuelle en %	-3,92%	0,37%	NC
Productivité des véhicules réseau urbain (en km/an)	31 655	30 740	41 104
Evolution annuelle en %	0,04%	-2,89%	NC
Vitesse commerciale (1) (en km/h)	25,1	25,1	NC
Evolution annuelle en %	0,00%	0,00%	NC
Effectif du personnel TAD	11	11	NC
Evolution annuelle en %	0,00%	0,00%	NC
Nombre de véhicules en parc	12	12	NC
Dont Réserve :	3	3	NC
Evolution annuelle en %	0,00%	0,00%	NC
Productivité des conducteurs TAD (en km/an)	18 364	27 909	NC
Evolution annuelle en %	-5,16%	51,98%	NC
Productivité des véhicules TAD (en km/an)	22 667	25 583	NC
Evolution annuelle en %	-5,16%	12,87%	NC
Vitesse commerciale (1) (en km/h)	25,10	25,20	NC
Evolution annuelle en %	0,00%	0,40%	NC

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

ANNEXE 2 : L'offre de transport

Plan par ligne

Fiches horaires par ligne

Scolaires

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020



Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020



Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020



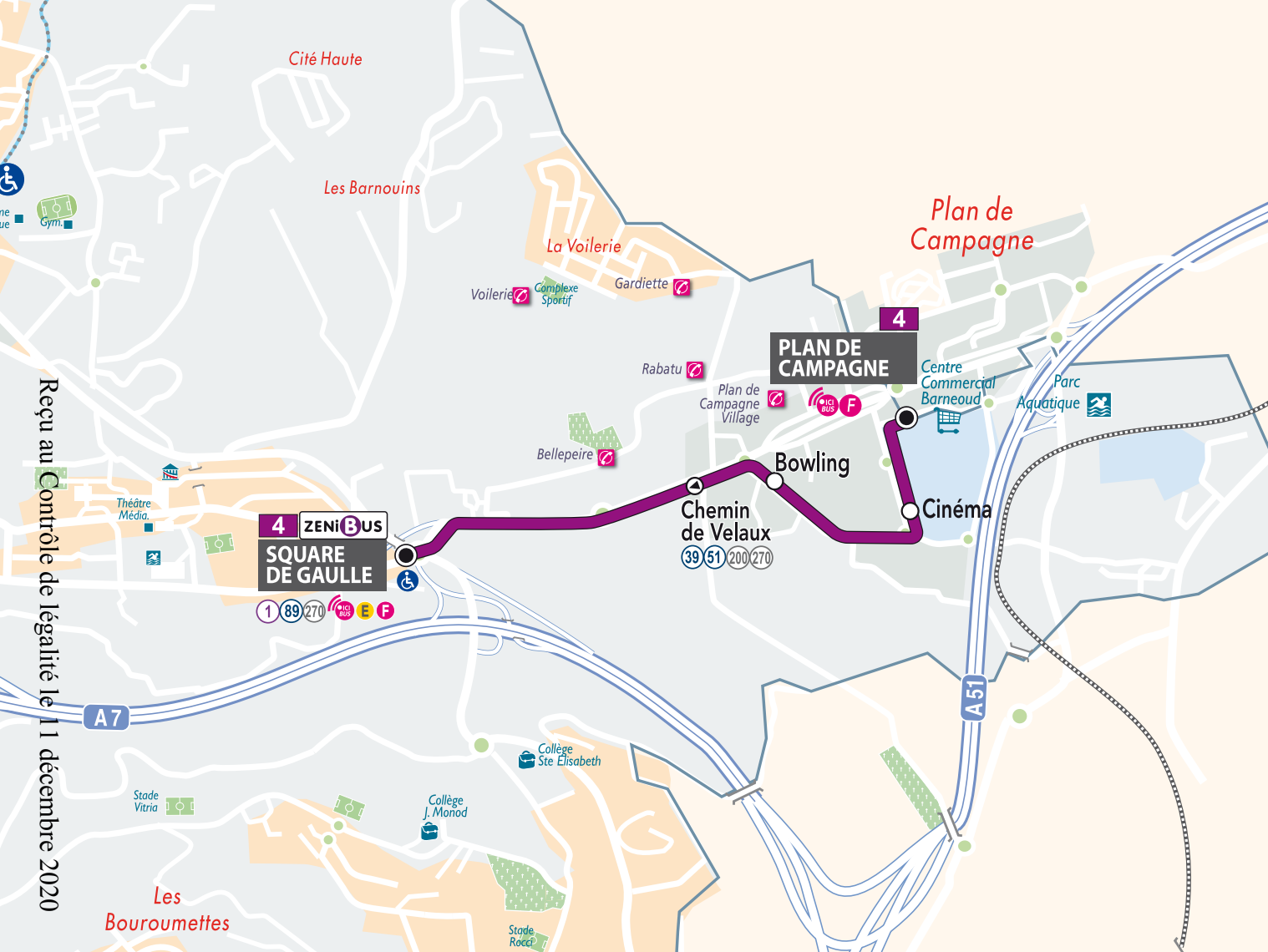
Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020



Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020



Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020



Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020



Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020



Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020



Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020



Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020



Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020



Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020



Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020



Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020



Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020


Étang de Berre
Salins du Midi
Aéroport
AÉROPORT MARSEILLE - PROVENCE
Aérogare
Airbus Helicopters
ZA de Couperigne
Gare Vitrolles Aéroport Marseille Provence
ZI des Estroublans
Athènes Rome
Athènes Stockholm
Londres Bruxelles
Hôtel de Ville
Centre Cial St-Victoret
Coll. J. Prévert
Av. de l'Europe
Ch. du Couvent
Parc Camoin
Barrelet Libération
Lycée Blériot
Bolmon
Sorbière
MARIGNANE Brassens Genevoix
MARIGNANE
Pierre Plantée
Médiathèque
Victor Gelu
Les Pins - Cinéma
Bd. D. Padovani
GRAND VITROLLES
VITROLLES
Bastide Blanche
Le Griffon Clinique
Lycée J. Monnet
Collège C. Claudel
La Frescoule
Mairie Quartiers Sud
Le Repos
Fontblanche
Clos de la Cadière
Parc relais Pallières
La Renardière
Tunnel RD 113
Sq. de Gaulle
Chemin de Velaux
Bowling
Cinéma
Plan de Campagne
PLAN DE CAMPAGNE
CABRIÈS
ST-VICTORET
GIGNAC-LA-NERTHE
LES PENNES-MIRABEAU
ZI de la Palun
ZI des Florides
Le Plan des Pennes
Les Bourroumettes
Les Fortunés
Les Rollandins
Les Cadeneaux
Les Cadenières
Le Village
Les Vignettes
Le Lion
La Plaine
Les Vignes
Les Pins
La Bastide Blanche
Les Pinchinades
La Valverie
ZI des Bagnols
Les Richauds
La Glacière
Centre Commercial Grand Vitrolles
Centre Commercial Barneoud
Stade Parsemain
Stade Pierre Bellache
Stade Vert
Stade de la Maurienne
Stade Municipal
Stade Jean Bouin
Stade Elisabeth
Stade Sunbelle
Théâtre Média
Centre Pédagogique
Lac de la Vallière
Aqavon
Cimetière des Arbres
Cimetière St-Nicolas
Cimetière de Marignane
Caserne des Pompiers
Caserne St-Nicolas
Mairie
Poste
Gare
Cinéma
Gymnase
Centre Culturel
Centre Equestre
Stade Corpetier
Stade du Griffon
Stade Municipal
Stade Vert
Stade de la Maurienne



LIGNE EN CORRESPONDANCE

AVEC LE ZENIBUS*

*Bus à Haut Niveau de Service

Une liaison simple, rapide et régulière
de 5h30 à 21h du lundi au jeudi
et de 5h30 à 22h les vendredis et samedis
entre Marignane, Saint-Victoret,
Vitrolles et Les Pennes Mirabeau

LA LIGNE 1 EST EN CORRESPONDANCE AVEC LE ZENIBUS

à Square de Gaulle

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

LA METROPOLE Mobilité — une marque de — AIX MARSEILLE PROVENCE

Av. Général Leclerc — Gare Saint-Antoine

JOURS DE FONCTIONNEMENT — DU SAMEDI TOUTE L'ANNÉE ET DU LUNDI AU VENDREDI DURANT LES VACANCES SCOLAIRES D'ÉTÉ

PÉRIODE DE FONCTIONNEMENT — DU 26/08/2019 AU 03/07/2020 — SAUF DIMANCHES, JOURS FÉRIÉS ET LE 26 DÉCEMBRE.

VERS GARE SAINT-ANTOINE

AV GÉNÉRAL LECLERC	7:00	7:38	8:17	8:55	9:34	10:12	10:51	11:29	12:08	12:46	13:25	14:03	14:42	15:20	15:59	16:37	17:16	17:54	18:33	19:11
SQUARE GAL DE GAULLE	7:01	7:39	8:18	8:56	9:35	10:13	10:52	11:30	12:09	12:47	13:26	14:04	14:43	15:21	16:00	16:38	17:17	17:55	18:34	19:12
STE ELISABETH	7:04	7:42	8:21	8:59	9:38	10:16	10:55	11:33	12:12	12:50	13:29	14:07	14:46	15:24	16:03	16:41	17:20	17:58	18:37	19:15
CADENEAUX EGLISE	7:10	7:48	8:27	9:05	9:44	10:22	11:01	11:39	12:18	12:56	13:35	14:13	14:52	15:30	16:09	16:47	17:26	18:04	18:43	19:21
CHEMIN DES PETITS CADENEAUX	7:12	7:50	8:29	9:07	9:46	10:24	11:03	11:41	12:20	12:58	13:37	14:15	14:54	15:32	16:11	16:49	17:28	18:06	18:45	19:23
MONACO	7:14	7:52	8:31	9:09	9:48	10:26	11:05	11:43	12:22	13:00	13:39	14:17	14:56	15:34	16:13	16:51	17:30	18:08	18:47	19:25
JEANNE D'ARC	7:15	7:53	8:32	9:10	9:49	10:27	11:06	11:44	12:23	13:01	13:40	14:18	14:57	15:35	16:14	16:52	17:31	18:09	18:48	19:26
JEAN GIONO	7:17	7:55	8:34	9:12	9:51	10:29	11:08	11:46	12:25	13:03	13:42	14:20	14:59	15:37	16:16	16:54	17:33	18:11	18:50	19:28
LES TABORS	7:19	7:57	8:36	9:14	9:53	10:31	11:10	11:48	12:27	13:05	13:44	14:22	15:01	15:39	16:18	16:56	17:35	18:13	18:52	19:30
MAIRIE GAVOTTE	7:20	7:58	8:37	9:15	9:54	10:32	11:11	11:49	12:28	13:06	13:45	14:23	15:02	15:40	16:19	16:57	17:36	18:14	18:53	19:31
SAINT ANTOINE	7:25	8:03	8:42	9:20	9:59	10:37	11:16	11:54	12:33	13:11	13:50	14:28	15:07	15:45	16:24	17:02	17:41	18:19	18:58	19:36
SAINT ANTOINE - BÉRANGER	7:25	8:03	8:42	9:20	9:59	10:37	11:16	11:54	12:33	13:11	13:50	14:28	15:07	15:45	16:24	17:02	17:41	18:19	18:58	19:36
BD SAINT ANTOINE - GARE	7:30	8:08	8:47	9:25	10:04	10:42	11:21	11:59	12:38	13:16	13:55	14:33	15:12	15:50	16:29	17:07	17:46	18:24	19:03	19:41

VERS AV. GÉNÉRAL LECLERC

BD SAINT ANTOINE - GARE	7:45	8:23	9:02	9:40	10:19	10:57	11:36	12:14	12:53	13:31	14:10	14:48	15:27	16:05	16:44	17:22	18:01	18:39	19:18	
SAINT ANTOINE - BÉRANGER	7:50	8:28	9:07	9:45	10:24	11:02	11:41	12:19	12:58	13:36	14:15	14:53	15:32	16:10	16:49	17:27	18:06	18:44	19:23	
SAINT ANTOINE	7:50	8:28	9:07	9:45	10:24	11:02	11:41	12:19	12:58	13:36	14:15	14:53	15:32	16:10	16:49	17:27	18:06	18:44	19:23	
MAIRIE GAVOTTE	7:52	8:30	9:09	9:47	10:26	11:04	11:43	12:21	13:00	13:38	14:17	14:55	15:34	16:12	16:51	17:29	18:08	18:46	19:25	
JEAN GIONO	7:56	8:34	9:11	9:49	10:28	11:06	11:45	12:23	13:02	13:40	14:19	14:57	15:36	16:16	16:55	17:33	18:10	18:48	19:27	
JEANNE D'ARC	7:58	8:36	9:13	9:51	10:30	11:08	11:47	12:25	13:04	13:42	14:21	14:59	15:38	16:18	16:57	17:35	18:12	18:50	19:29	
MONACO	8:00	8:38	9:14	9:52	10:31	11:09	11:49	12:27	13:05	13:44	14:22	15:00	15:39	16:20	16:59	17:37	18:13	18:51	19:30	
CHEMIN DES PETITS CADENEAUX	8:02	8:40	9:16	9:54	10:33	11:11	11:51	12:29	13:07	13:46	14:24	15:02	15:41	16:22	17:01	17:39	18:15	18:53	19:32	
CADENEAUX EGLISE	8:04	8:42	9:18	9:56	10:35	11:13	11:53	12:31	13:09	13:48	14:26	15:04	15:43	16:24	17:03	17:41	18:17	18:55	19:34	
COLLÈGE MONOD	8:07	8:45	9:21	9:59	10:38	11:16	11:56	12:34	13:12	13:51	14:29	15:07	15:46	16:27	17:06	17:44	18:20	18:58	19:37	
STE ELISABETH	8:10	8:48	9:24	10:02	10:41	11:19	11:59	12:37	13:15	13:54	14:32	15:10	15:49	16:30	17:09	17:47	18:23	19:01	19:40	
SQUARE GAL DE GAULLE	8:13	8:51	9:27	10:05	10:44	11:22	12:02	12:40	13:18	13:57	14:35	15:13	15:52	16:33	17:12	17:50	18:26	19:04	19:43	
AV GÉNÉRAL LECLERC	8:14	8:52	9:28	10:06	10:45	11:23	12:03	12:41	13:19	13:58	14:36	15:14	15:53	16:34	17:13	17:51	18:27	19:05	19:44	

* Horaires au départ des principaux arrêts - Passage du bus dans les 5 minutes maximum.

2 4 Des correspondances possibles avec les autres lignes du réseau les Bus de l'Etang.

38 Des correspondances possibles avec les lignes lecar.

40 Des correspondances possibles avec les lignes Métropole Mobilité à destination d'Aix-en-Provence.

Gamme tarifaire

en vigueur au 1er septembre 2019

les Bus de l'Etang

• 1 VOYAGE	1,20 €
Disponible uniquement auprès du conducteur, à bord des véhicules. Paiement possible par téléphone PWEEP	
• 10 VOYAGES	9 €
Disponible en agence, aux points bus. Paiement possible par téléphone PWEEP	
• PASS MENSUEL	27 €
Accessible à tous	
• PASS ANNUEL	270 €
Accessible à tous (+3€ de frais de dossier)	
• PASS MENSUEL ETUDIANT - 26 ANS	17 €
(étudiants, stagiaires rémunérés, apprentis, jeunes du service civique, prépa, post bac)	
• PASS ANNUEL ETUDIANT - 26 ANS	170 €
(étudiants, stagiaires rémunérés, apprentis, jeunes du service civique, prépa, post bac)	
• PASS MENSUEL SENIOR + 65 ANS	22 €

PRIME TRANSPORT : Abonnement tout public, éligible à la prime transport, 50% pris en charge par l'employeur.

En plus de la ligne 1

- PENSEZ AUX CIRCUITS SCOLAIRES QUI CIRCULENT SUR LES PENNES MIRABEAU : 35, 65, 72, 73, 74, 75, 76, 77, 78, 79. Ils sont ouverts à tous.
- ENTRE LES PENNES MIRABEAU ET ST ANTOINE, UTILISEZ LA LIGNE LECAR 89
  Du lundi au dimanche, avec votre titre les Bus de l'Etang sans surcoût pour un trajet dans le périmètre du réseau.
- RETROUVEZ LES HORAIRES DES LIGNES MÉTROPOLE MOBILITÉ SUR :

lepilote 0 810 001 326 Service gratuit + prix appel

lebus 1

Achat

PRÈS DE CHEZ VOUS

laboutique 04 42 46 06 66

PIERRE PLANTÉE - Rond Point de la Pierre Plantée - 13127 Vitrolles
Ouvert du lundi au vendredi de 7h45 à 19h et le samedi de 7h45 à 14h

PARC CAMOIN - Bd Maurice Noguès - 13700 Marignane
Ouvert du lundi au vendredi de 7h45 à 19h

POINTS BUS

Les Pennes Mirabeau - La Gavotte :
- Tabac «La Civette 113», 132 avenue F. Mitterrand
- Presse «Les Cadeneaux», 99 ter vieille route de La Gavotte
- Bar Tabac «Le Tunnel», 26 av. Victor Hugo

SUR VOTRE MOBILE

PWEEP

Avec l'application PWEEP paiement par téléphone des titres : 1 à 10 voyages

DANS LE BUS

Vente auprès du conducteur du ticket unité à 1,20€ exclusivement.
Faites l'appoint. Les billets supérieurs à 10€ ne sont pas admis.



LA CARTE

Une carte unique pour charger tous les abonnements et pass valables sur les réseaux de transport de la Métropole.

C'est + pratique !
Elle est gratuite. Rendez-vous dans les boutiques avec une photo et une pièce d'identité.

lebus 1

Les Pennes Mirabeau Marseille

DÉPART TOUTES LES 40 MINUTES
Horaires valables à partir du 14/10/2019

JE MONTE JE VALIDE

Les Pennes Mirabeau - Av. Général Leclerc

Marseille - Gare St-Antoine

les Bus de l'Etang — LA METROPOLE Mobilité



TEMPS DE PARCOURS*

SQUARE DE GAULLE	9 MN	CADENAUX EGLISE
SQUARE DE GAULLE	16 MN	CENTRE JEAN GIONO
AV. GENERAL LECLERC	26 MN	BD SAINT ANTOINE GARE

*Temps de parcours moyen.
Les temps de parcours sont donnés à titre indicatif et dépendent des aléas de la circulation.

LA LIGNE 1 NE FONCTIONNE PAS LE DIMANCHE, LES JOURS FÉRIÉS ET LE 26 DÉCEMBRE.

- Arrêt accessible aux personnes à mobilité réduite.
- Arrêt dont les horaires de passage figurent dans les tableaux horaires.
- Correspondances indiquées pour les principaux arrêts de la ligne.
- Arrêt desservi dans un seul sens.
- B Point de vente Bus.

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

Av. Général Leclerc — Gare Saint-Antoine

JOURS DE FONCTIONNEMENT — DU LUNDI AU VENDREDI TOUTE L'ANNÉE SAUF DURANT LES VACANCES SCOLAIRES D'ÉTÉ

PÉRIODE DE FONCTIONNEMENT — DU 26/08/2019 AU 03/07/2020 SAUF DIMANCHES, JOURS FÉRIÉS ET LE 26 DÉCEMBRE.

VERS GARE SAINT-ANTOINE

AV GÉNÉRAL LECLERC	6:32	6:50	7:20	7:48	8:12	8:47	9:00	9:30	10:15	11:03	11:32	12:28	12:52	13:48	14:12	15:02	15:45	16:18	16:30	17:10	17:31	17:47	18:22	18:54
SQUARE GAL DE GAULLE	6:33	6:51	7:21	7:49	8:13	8:48	9:01	9:31	10:15	11:04	11:33	12:29	12:53	13:49	14:13	15:03	15:46	16:19	16:31	17:11	17:32	17:48	18:23	18:55
STE ELISABETH	6:36	6:54	7:24	7:52	8:16	8:51	9:04	9:34	10:19	11:07	11:36	12:32	12:56	13:52	14:16	15:06	15:49	16:22	16:34	17:14	17:35	17:51	18:26	18:58
COLLÈGE MONOD	6:39	6:57	7:27	7:55	8:19	8:54	9:07	9:37	10:22	11:10	11:39	12:35	12:59	13:55	14:19	15:09	15:52	16:25	16:37	17:17	17:38	17:54	18:29	19:01
CADENEAUX EGLISE	6:42	7:00	7:32	8:10	8:24	8:59	9:10	9:40	10:25	11:13	11:44	12:38	13:02	14:00	14:22	15:12	15:55	16:30	16:42	17:22	17:43	17:59	18:32	19:04
CHEMIN DES PETITS CADENEAUX	6:44	7:02	7:34	8:02	8:26	9:01	9:12	9:42	10:27	11:15	11:46	12:40	13:04	14:02	14:24	15:14	15:57	16:32	16:44	17:24	17:45	18:01	18:34	19:06
MONACO	6:46	7:04	7:36	8:04	8:28	9:03	9:14	9:44	10:29	11:17	11:48	12:42	13:06	14:04	14:26	15:16	15:59	16:34	16:46	17:26	17:47	18:03	18:36	19:08
JEANNE D'ARC	6:47	7:06	7:38	8:06	8:30	9:04	9:15	9:45	10:30	11:18	11:50	12:43	13:07	14:05	14:27	15:17	16:00	16:36	16:48	17:28	17:49	18:04	18:37	19:09
CENTRE JEAN GIONO	6:49	7:08	7:40	8:08	8:32	9:06	9:17	9:47	10:32	11:20	11:52	12:45	13:09	14:07	14:29	15:19	16:02	16:38	16:50	17:30	17:51	18:06	18:39	19:11
LES TABORS	6:51	7:10	7:42	8:10	8:34	9:08	9:19	9:49	10:34	11:22	11:54	12:47	13:11	14:09	14:31	15:21	16:04	16:40	16:52	17:32	17:53	18:08	18:41	19:13
MAIRIE GAVOTTE	6:52	7:11	7:43	8:11	8:35	9:09	9:20	9:50	10:35	11:23	11:55	12:48	13:12	14:10	14:32	15:22	16:05	16:41	16:53	17:33	17:54	18:09	18:42	19:14
OCTROI	6:54	7:13	7:45	8:13	8:37	9:11	9:22	9:52	10:37	11:25	11:57	12:50	13:14	14:12	14:34	15:24	16:07	16:43	16:54	17:35	17:56	18:11	18:44	19:16
SAINT ANTOINE	6:54	7:13	7:45	8:13	8:37	9:11	9:22	9:52	10:37	11:25	11:57	12:50	13:14	14:12	14:34	15:24	16:07	16:43	16:54	17:35	17:56	18:11	18:44	19:16
SAINT ANTOINE - BÉRANGER	6:54	7:13	7:45	-	-	9:11	9:22	9:52	10:37	11:25	11:57	12:50	13:14	14:12	14:34	15:24	16:07	16:43	16:54	17:35	17:56	18:11	18:44	19:16
BD SAINT ANTOINE - GARE	6:58	7:17	7:49	-	-	9:15	9:26	9:56	10:41	11:29	12:01	12:54	13:18	14:16	14:38	15:28	16:11	16:47	16:59	17:39	18:00	18:15	18:48	19:20

VERS AV. GÉNÉRAL LECLERC

BD SAINT ANTOINE - GARE	6:47	7:05	7:30	8:05	-	-	9:30	9:41	10:25	10:55	11:43	12:10	13:05	13:32	14:25	15:05	15:46	15:55	16:28	16:56	17:08	17:45	18:09	18:22	19:00	19:27
SAINT ANTOINE - BÉRANGER	6:48	7:06	7:31	8:06	-	-	9:31	9:42	10:26	10:56	11:44	12:11	13:06	13:33	14:26	15:06	15:47	15:56	16:29	16:57	17:09	17:46	18:10	18:23	19:01	19:28
SAINT ANTOINE	-	-	-	-	8:30	9:01	9:30	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
OCTROI	6:50	7:08	7:33	8:08	8:31	9:02	9:33	9:45	10:29	10:59	11:47	12:14	13:09	13:40	14:29	15:08	15:50	15:58	16:32	17:00	17:12	17:49	18:13	18:26	19:04	19:31
MAIRIE GAVOTTE	6:54	7:12	7:37	8:12	8:32	9:03	9:37	9:48	10:32	11:02	11:50	12:17	13:12	13:39	14:32	15:12	15:53	16:02	16:35	17:03	17:15	17:52	18:16	18:29	19:07	19:34
LES TABORS	6:54	7:13	7:38	8:13	8:33	9:04	9:38	9:49	10:33	11:03	11:51	12:18	13:13	13:40	14:33	15:12	15:54	16:03	16:36	17:04	17:16	17:53	18:17	18:30	19:08	19:35
CENTRE JEAN GIONO	6:56	7:16	7:41	8:16	8:36	9:05	9:39	9:50	10:34	11:04	11:54	12:21	13:14	13:43	14:34	15:14	15:55	16:06	16:39	17:07	17:19	17:56	18:18	18:31	19:09	19:36
JEANNE D'ARC	6:58	7:19	7:44	8:19	8:39	9:07	9:41	9:52	10:36	11:06	11:57	12:23	13:16	13:46	14:36	15:16	15:57	16:09	16:42	17:10	17:22	17:59	18:20	18:33	19:11	19:38
MONACO	6:59	7:21	7:46	8:21	8:41	9:08	9:42	9:53	10:37	11:07	11:59	12:24	13:17	13:48	14:37	15:17	15:58	16:11	16:44	17:12	17:24	18:01	18:21	18:34	19:12	19:39
CHEMIN DES PETITS CADENEAUX	7:00	7:23	7:48	8:23	8:43	9:10	9:44	9:55	10:39	11:09	12:01	12:28	13:19	13:50	14:39	15:19	16:00	16:13	16:46	17:14	17:26	18:03	18:23	18:36	19:14	19:41
CADENEAUX EGLISE	7:02	7:25	7:50	8:25	8:45	9:12	9:46	9:57	10:41	11:11	12:03	12:30	13:21	13:52	14:41	15:21	16:02	16:15	16:48	17:16	17:28	18:05	18:25	18:38	19:16	19:43
COLLÈGE MONOD	7:05	7:28	7:53	8:28	8:48	9:18	9:49	10:00	10:44	11:14	12:06	12:33	13:24	13:55	14:44	15:24	16:05	16:18	16:51	17:19	17:31	18:08	18:28	18:41	19:19	19:46
STE ELISABETH	7:08	7:31	7:56	8:31	8:51	9:18	9:52	10:03	10:47	11:17	12:09	12:36	13:27	13:58	14:47	15:27	16:08	16:21	16:54	17:22	17:34	18:11	18:31	18:44	19:22	19:49
SQUARE GAL DE GAULLE	7:11	7:34	7:59	8:34	8:54	9:21	9:55	10:06	10:50	11:20	12:12	12:39	13:30	14:01	14:50	15:30	16:11	16:25	16:57	17:25	17:37	18:14	18:34	18:47	19:25	19:52
AV GÉNÉRAL LECLERC	7:12	7:35	8:00	8:35	8:55	9:22	9:56	10:07	10:51	11:21	12:13	12:40	13:31	14:02	14:51	15:31	16:12	16:25	16:58	17:26	17:38	18:15	18:35	18:48	19:26	19:53

* Horaires au départ des principaux arrêts - Passage du bus dans les 5 minutes maximum.

Ne dessert pas les arrêts : Saint Antoine - Béranger Bd Saint Antoine - Gare.

2 4 Des correspondances possibles avec les autres lignes du réseau les Bus de l'Etang.

Des correspondances possibles avec les lignes lecar.

Des correspondances possibles avec les lignes Métropole Mobilité à destination d'Aix-en-Provence.

Merci

MERCI, MERCI, MERCI...
D'AVOIR VALIDÉ

Vous êtes plus de 85%
à payer et à valider
votre titre de transport !

LA METROPOLE Mobilité une marque de AIX MARSEILLE PROVENCE

Ce dépliant a coûté 0,15€
Merci de ne pas le jeter, ni le gaspiller.
Retrouvez-le en téléchargement sur www.lepilote.com

À votre service

INFORMATION MOBILE

- APPLI IPHONE ET ANDROID
- ABONNEZ-VOUS AUX TEXTOS DU RÉSEAU
  Toutes les infos sur les perturbations, les nouveautés... sur votre téléphone portable

laboutique

PIERRE PLANTÉE - Rond Point de la Pierre Plantée - 13127 Vitrolles
Ouvert du lundi au vendredi de 7h45 à 19h et le samedi de 7h45 à 14h
PARC CAMOIN - Bd Maurice Noguès - 13700 Marignane
Ouvert du lundi au vendredi de 7h45 à 19h

SITE INTERNET LES BUS DE L'ETANG

www.bus-de-letang.fr
Titres / tarifs / itinéraires / flash infos...

0 800 713 137 Service & appel gratuits

Retrouvez les points de vente, les informations, les horaires.... lepilote.com

LA METROPOLE Mobilité une marque de AIX MARSEILLE PROVENCE

Ce dépliant a coûté 0,15€

Merci de ne pas le jeter, ni le gaspiller.

Retrouvez-le en téléchargement sur www.lepilote.com

À votre service

INFORMATION MOBILE

- APPLI IPHONE ET ANDROID

- ABONNEZ-VOUS AUX TEXTOS DU RÉSEAU

Toutes les infos sur les perturbations, les nouveautés... sur votre téléphone portable

laboutique

PIERRE PLANTÉE - Rond Point de la Pierre Plantée - 13127 Vitrolles
Ouvert du lundi au vendredi de 7h45 à 19h et le samedi de 7h45 à 14h
PARC CAMOIN - Bd Maurice Noguès - 13700 Marignane
Ouvert du lundi au vendredi de 7h45 à 19h

SITE INTERNET LES BUS DE L'ETANG

www.bus-de-letang.fr
Titres / tarifs / itinéraires / flash infos...

0 800 713 137 Service & appel gratuits

Retrouvez les points de vente, les informations, les horaires....

lepilote.com

LA METROPOLE Mobilité — une marque de — AIX MARSEILLE PROVENCE

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

BEB-L2-2019-Metropole-V2.indd 1-6

Tante Rose — Jas de Rhodes

JOURS DE FONCTIONNEMENT — DU LUNDI AU SAMEDI

PÉRIODE DE FONCTIONNEMENT	DU 26/08/2019 AU 03/07/2020					SAUF DIMANCHES, JOURS FÉRIÉS ET LE 26 DÉCEMBRE.						
RELAIS DES CHASSEURS	7:21	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
TANTE ROSE	7:25	7:25	8:30	9:45	11:00	12:14	13:13	13:35	14:40	15:55	17:05	18:10
VERDURON	7:26	7:26	8:31	9:46	11:01	12:15	13:14	13:36	14:41	15:57	17:06	18:11
MOULIN DU DIABLE	7:29	7:29	8:34	9:49	11:04	12:18	13:17	13:39	14:44	16:00	17:09	18:14
MAIRIE GAVOTTE (1) (89) (70)	7:30	7:30	8:35	9:50	11:05	12:19	13:18	13:40	14:45	16:01	17:10	18:15
LES TABORS (1) (89) (70)	7:31	7:31	8:36	9:51	11:06	12:20	13:19	13:41	14:46	16:02	17:11	18:16
AMANDIERS BAS	7:36	7:36	8:41	9:56	11:11	12:24	-	13:45	14:50	16:06	17:16	18:21
BOUROUMETTES ECOLE	7:41	7:41	8:46	10:01	11:16	12:29	-	13:50	14:55	16:11	17:21	18:26
CADENEAUX EGLISE (1)	7:43	7:43	8:48	10:03	11:18	12:31	-	13:52	14:57	16:13	17:23	18:28
MAIRIE (89)	7:45	7:45	8:50	10:05	11:20	12:33	-	13:54	14:59	16:15	17:25	18:30
STE ELISABETH (1) (70)	7:47	7:47	8:52	10:07	11:22	12:35	-	13:56	15:01	16:17	17:27	18:32
COLLÈGE MONOD (1)	7:52	7:52	8:54	10:09	11:24	12:37	-	13:58	15:03	16:19	17:29	18:34
PISCINE	7:56	7:56	8:57	10:12	11:26	12:39	-	14:00	15:05	16:21	17:32	18:37
JAS DE RHODES	7:59	7:59	9:00	10:15	11:29	12:42	-	14:03	15:08	16:24	17:35	18:40

* Horaires au départ des principaux arrêts - Passage du bus dans les 5 minutes maximum.

Ne dessert pas les arrêts Ste Elisabeth et Mairie.

(1) Des correspondances possibles avec les autres lignes du réseau les Bus de l'Etang.

(89) Des correspondances possibles avec les lignes lecar.

(70) Des correspondances possibles avec les lignes Métropole Mobilité à destination d'Aix-en-Provence.

lebus 2

DU LUNDI AU SAMEDI PÉRIODE ÉTÉ
À PARTIR DU 6 JUILLET 2020

ICI BUS

POUR RÉSERVER VOTRE LIGNE 2 EN TRANSPORT À LA DEMANDE TÉLÉPHONEZ AU :

0 800 556 556



En plus de la ligne 2

- PENSEZ AUX CIRCUITS SCOLAIRES QUI CIRCULENT SUR LES PENNES MIRABEAU : 72, 73, 74, 75, 76, 77, 78, 79. Ils sont ouverts à tous.
- ENTRE LES PENNES MIRABEAU ET ST ANTOINE, UTILISEZ LA LIGNE LECAR 89 Du lundi au dimanche, avec votre titre les Bus de l'Etang sans surcoût pour un trajet dans le périmètre du réseau.
- RETROUVEZ LES HORAIRES DES LIGNES MÉTROPOLE MOBILITÉ SUR :

lepilote 0 810 001 326 Service gratuit + prix appel

Gamme tarifaire

en vigueur au 1er septembre 2019

les Bus de l'Etang

- **1 VOYAGE — 1,20 €**
  Disponible uniquement auprès du conducteur, à bord des véhicules.
  Paiement possible par téléphone Pweeb
- **10 VOYAGES — 9 €**
  Disponible en agence, aux points bus.
  Paiement possible par téléphone Pweeb
- **PASS MENSUEL — 27 €**
  Accessible à tous
- **PASS ANNUEL — 270 €**
  Accessible à tous (+3€ de frais de dossier)
- **PASS MENSUEL ETUDIANT - 26 ANS — 17 €**
  (étudiants, stagiaires rémunérés, apprentis, jeunes du service civique, prépa, post bac)
- **PASS ANNUEL ETUDIANT - 26 ANS — 170 €**
  (étudiants, stagiaires rémunérés, apprentis, jeunes du service civique, prépa, post bac)
- **PASS MENSUEL SENIOR + 65 ANS — 22 €**

PRIME TRANSPORT : Abonnement tout public, éligible à la prime transport, 50% pris en charge par l'employeur.

lebus 2

Les Pennes Mirabeau

DÉPART TOUTES LES HEURES
Horaires valables à partir du 26/08/2019

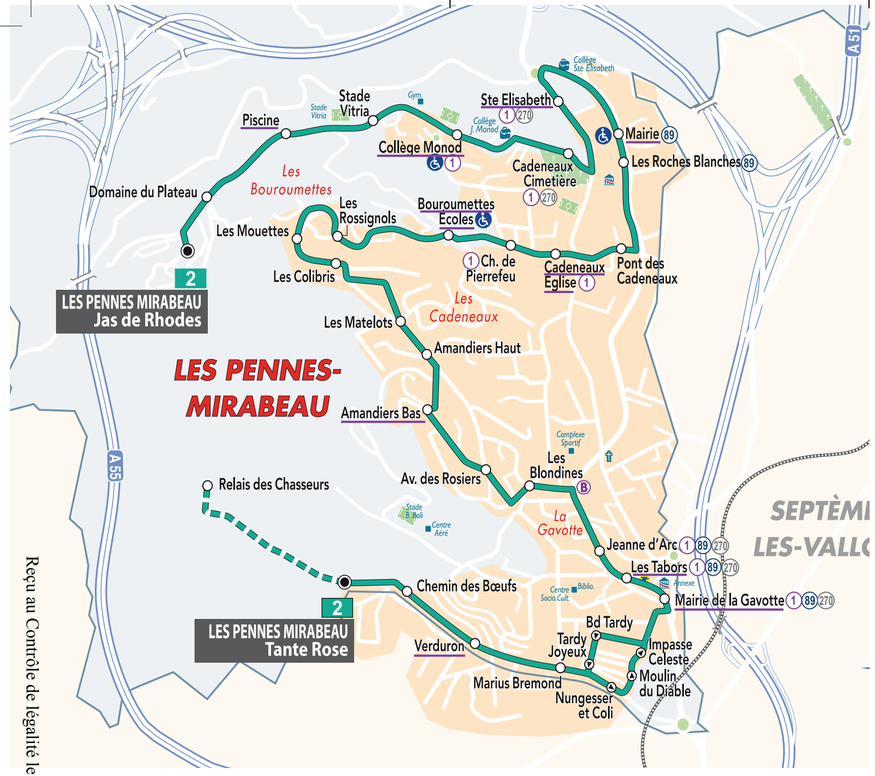
JE MONTE, JE VALIDE

Les Pennes Mirabeau - Tante Rose

Les Pennes Mirabeau - Jas de Rhodes

les Bus de l'Etang — LA METROPOLE Mobilité

16/07/2019 11:43



LA LIGNE 2 NE FONCTIONNE PAS LE DIMANCHE, LES JOURS FÉRIÉS ET LE 26 DÉCEMBRE.

- Arrêt accessible aux personnes à mobilité réduite.
- B Point de vente Bus.
- Arrêt dont les horaires de passage figurent dans les tableaux horaires.
- Correspondances indiquées pour les principaux arrêts de la ligne.
- Arrêt desservi dans un seul sens.

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

BEB-L2-2019-Metropole-V2.indd 7-12

Jas de Rhodes — Tante Rose

JOURS DE FONCTIONNEMENT — DU LUNDI AU SAMEDI

PÉRIODE DE FONCTIONNEMENT	DU 26/08/2019 AU 03/07/2020					SAUF DIMANCHES, JOURS FÉRIÉS ET LE 26 DÉCEMBRE.					
JAS DE RHODES	8:00	9:05	10:25	11:40	12:38	-	14:05	15:15	16:30	17:35
PISCINE	8:03	9:08	10:28	11:43	12:45	-	14:08	15:18	16:33	17:38
COLLÈGE MONOD 1	8:04	9:09	10:29	11:44	12:46	-	14:09	15:19	16:34	17:39
STE ELISABETH 1 270	-	-	10:31	11:46	12:48	-	14:11	15:21	16:36	17:41
MAIRIE 89	-	-	10:33	11:48	12:50	-	14:13	15:23	16:38	17:43
CADENEAUX EGLISE 1	8:07	9:12	10:35	11:50	12:52	-	14:15	15:25	16:40	17:45
BOUROUMETTES ECOLE	8:10	9:15	10:37	11:52	12:54	-	14:17	15:27	16:43	17:48
AMANDIERS BAS	8:19	9:24	10:45	12:00	13:02	-	14:25	15:35	16:51	17:56
LES TABORS 1 89 270	8:23	9:28	10:49	12:04	13:06	13:24	14:29	15:39	16:55	18:00
MAIRIE GAVOTTE 1 89 270	8:24	9:29	10:50	12:05	13:07	13:25	14:30	15:40	16:56	18:01
VERDURON	8:26	9:31	10:52	12:07	13:09	13:29	14:32	15:42	17:00	18:05
TANTE ROSE	8:30	9:35	10:53	12:08	13:10	13:30	14:33	15:43	17:02	18:07

* Horaires au départ des principaux arrêts - Passage du bus dans les 5 minutes maximum.

Ne dessert pas les arrêts Ste Elisabeth et Mairie.

1 Des correspondances possibles avec les autres lignes du réseau les Bus de l'Etang.

89 Des correspondances possibles avec les lignes lecar.

270 Des correspondances possibles avec les lignes Métropole Mobilité à destination d'Aix-en-Provence.

lebus 2

DU LUNDI AU SAMEDI PÉRIODE ÉTÉ
À PARTIR DU 6 JUILLET 2020

ICI BUS

POUR RÉSERVER VOTRE LIGNE 2 EN TRANSPORT À LA DEMANDE TÉLÉPHONEZ AU :

0 800 556 556



En plus de la ligne 2

- PENSEZ AUX CIRCUITS SCOLAIRES QUI CIRCULENT SUR LES PENNES MIRABEAU : 72, 73, 74, 75, 76, 77, 78, 79. Ils sont ouverts à tous.
- ENTRE LES PENNES MIRABEAU ET ST ANTOINE, UTILISEZ LA LIGNE LECAR 89
  Du lundi au dimanche, avec votre titre les Bus de l'Etang sans surcoût pour un trajet dans le périmètre du réseau.
- RETROUVEZ LES HORAIRES DES LIGNES MÉTROPOLE MOBILITÉ SUR :

lepilote 0 810 001 326 Service gratuit + prix appel

lebus 2

Achat

PRÈS DE CHEZ VOUS

laboutique 04 42 46 06 66

PIERRE PLANTÉE - Rond Point de la Pierre Plantée - 13127 Vitrolles
Ouvert du lundi au vendredi de 7h45 à 19h et le samedi de 7h45 à 14h

PARC CAMOIN - Bd Maurice Noguès - 13700 Marignane
Ouvert du lundi au vendredi de 7h45 à 19h

POINTS BUS

Les Pennes Mirabeau - La Gavotte :
- Tabac «La Civette 113», 132 avenue F. Mitterrand
- Presse «Les Cadeneaux», 99 ter vieille route de La Gavotte

SUR VOTRE MOBILE

PWEEP

Avec l'application PWEEP paiement par téléphone des titres : 1 à 10 voyages

DANS LE BUS

Vente auprès du conducteur du ticket unité à 1,20€ exclusivement.
Faites l'appoint. Les billets supérieurs à 10€ ne sont pas admis.



LA CARTE

Une carte unique pour charger tous les abonnements et pass valables sur les réseaux de transport de la Métropole.

C'est + pratique !
Elle est gratuite. Rendez-vous dans les boutiques avec une photo et une pièce d'identité.

16/07/2019 11:43



LIGNE EN CORRESPONDANCE

AVEC LE ZENIBUS*

*Bus à Haut Niveau de Service

Une liaison simple, rapide et régulière
de 5h30 à 21h du lundi au jeudi
et de 5h30 à 22h les vendredis et samedis
entre Marignane, Saint-Victoret,
Vitrolles et Les Pennes Mirabeau

LA LIGNE 3 EST EN CORRESPONDANCE AVEC LE ZENIBUS

à **Blériot, Barrelet Libération, Brassens Genevoix, Parc camoin**

LA METROPOLE Mobilité — une marque de — Aix Marseille Provence

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

BEB-L3-2019-Metropole-7volets.indd 1-7

Marignane Le Jaï — Parc Camoin / Collège Ste Marie - Lycée St Louis

JOURS DE FONCTIONNEMENT	DU LUNDI AU VENDREDI EN PERIODE SCOLAIRE			
PÉRIODE DE FONCTIONNEMENT	DU 26/08/2019 AU 03/07/2020	SAUF DIMANCHES, JOURS FÉRIÉS ET LE 26 DÉCEMBRE.		
				SAUF MERCREDI
LE JAÏ	07:25	08:00	08:20	13:25
LE JAÏ - AVIATEUR	07:26	08:01	08:21	13:26
LE JAÏ - LA MOTTE PICQUET	07:26	08:02	08:21	13:26
LE JAÏ - COMTE DE GRASSE	07:27	08:03	08:22	13:27
LE JAÏ - CENTRE NAUTIQUE	07:28	08:04	08:23	13:28
LES BEUGONS	07:31	08:10	08:26	13:31
MERMOZ	07:32	08:11	08:27	13:32
ROUTE DE LA PLAGE	07:32	08:12	08:27	13:32
SAINT EXUPÉRY	07:33	08:13	08:28	13:33
LYCÉE BLÉRIOT	07:34	08:14	08:29	13:34
PARC CAMOIN	07:35	08:15	08:30	13:35
BRASSENS GENEVOIX	07:48	-	08:43	13:48
EMILIE DE MIRABEAU	-	08:21	-	-
COLLÈGE J. PRÉVERT	-	08:25	-	-
COLLÈGE SAINTE MARIE	-	08:26	-	-
LYCÉE SAINT LOUIS	-	08:42	-	-

* Horaires au départ des principaux arrêts - Passage du bus dans les 5 minutes maximum.

Prolongé pour desservir les établissements Brassens et Genevoix.

Prolongé pour desservir les établissements St Louis et Ste Marie.

Des correspondances possibles avec les autres lignes du réseau les Bus de l'Etang.

Des correspondances possibles avec les lignes lecar.

lebus 3

LE SAMEDI, TOUTE L'ANNÉE,
LA LIGNE 3 CIRCULE EN TRANSPORT À LA DEMANDE
ENTRE LE JAÏ ET LE PARC CAMOIN
• DE 6:30 À 19:00

DU LUNDI AU VENDREDI PENDANT LES PETITES VACANCES ET GRANDES VACANCES SCOLAIRES D'ÉTÉ,
LA LIGNE 3 CIRCULE EN TRANSPORT À LA DEMANDE
ENTRE LE JAÏ ET LE PARC CAMOIN
• DE 6:30 À 20:00

ICI BUS

POUR RÉSERVER VOTRE LIGNE 2 EN TRANSPORT À LA DEMANDE TÉLÉPHONEZ AU :

0 800 556 556



En plus de la ligne 3

- PENSEZ AUX CIRCUITS SCOLAIRES QUI CIRCULENT SUR MARIGNANE : 42, 49, 58, 59, 67, 69, 72, 79, 92, 99. **Ils sont ouverts à tous.**
- ENTRE LES PENNES MIRABEAU ET ST ANTOINE, UTILISEZ LA LIGNE LECAR 36, 38, 39
  Du lundi au dimanche, entre Gignac, Marignane et l'aéroport avec votre titre les Bus de l'Etang sans surcoût pour un trajet dans le périmètre du réseau.
- RETROUVEZ LES HORAIRES DES LIGNES MÉTROPOLE MOBILITÉ SUR :

lepilote 0 810 001 326 Service gratuit + prix appel

Gamme tarifaire

en vigueur au 1er septembre 2019

les Bus de l'Etang B

• 1 VOYAGE	1,20 €
Disponible uniquement auprès du conducteur, à bord des véhicules. Paiement possible par téléphone PWEEP	
• 10 VOYAGES	9 €
Disponible en agence, aux points bus. Paiement possible par téléphone PWEEP	
• PASS MENSUEL	27 €
Accessible à tous	
• PASS ANNUEL	270 €
Accessible à tous (+3€ de frais de dossier)	
• PASS MENSUEL ETUDIANT - 26 ANS	17 €
(étudiants, stagiaires rémunérés, apprentis, jeunes du service civique, prépa, post bac)	
• PASS ANNUEL ETUDIANT - 26 ANS	170 €
(étudiants, stagiaires rémunérés, apprentis, jeunes du service civique, prépa, post bac)	
• PASS MENSUEL SENIOR + 65 ANS	22 €

PRIME TRANSPORT : Abonnement tout public, éligible à la prime transport, 50% pris en charge par l'employeur.

lebus 3

Achat

PRÈS DE CHEZ VOUS

laboutique 04 42 46 06 66

PIERRE PLANTÉE - Rond Point de la Pierre Plantée - 13127 Vitrolles
Ouvert du lundi au vendredi de 7h45 à 19h et le samedi de 7h45 à 14h
PARC CAMOIN - Bd Maurice Noguès - 13700 Marignane
Ouvert du lundi au vendredi de 7h45 à 19h

POINTS BUS
Les Pennes Mirabeau - La Gavotte :
- Tabac Loto Parc Camoin
- Centre Commercial Leclerc, chemin de Saint Pierre

SUR VOTRE MOBILE

PWEEP

Avec l'application PWEEP paiement par téléphone des titres : 1 à 10 voyages

DANS LE BUS

Vente auprès du conducteur du ticket unité à 1,20€ exclusivement.
Faites l'appoint. Les billets supérieurs à 10€ ne sont pas admis.



LA CARTE

Une carte unique pour charger tous les abonnements et pass valables sur les réseaux de transport de la Métropole.

C'est + pratique !
Elle est gratuite. Rendez-vous dans les boutiques avec une photo et une pièce d'identité.

lebus 3

Marignane

BUS A LA DEMANDE
Horaires valables à partir du 26/08/2019

LE MONTANT DE LA VALIDITÉ

Marignane - Le Jaï

Marignane - Parc Camoin

les Bus de l'Etang B — LA METROPOLE Mobilité

16/07/2019 12:31



LA LIGNE 3 NE FONCTIONNE PAS LE DIMANCHE, LES JOURS FÉRIÉS ET LE 26 DÉCEMBRE.

- Arrêt accessible aux personnes à mobilité réduite.
- B Point de vente Bus.
- Arrêt dont les horaires de passage figurent dans les tableaux horaires.
- Correspondances indiquées pour les principaux arrêts de la ligne.
- Arrêt desservi dans un seul sens.

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

BEB-L3-2019-Metropole-7volets.indd 8-14

Marigname Le Jaï — Parc Camoin / Collège Ste Marie - Lycée St Louis

JOURS DE FONCTIONNEMENT		DU LUNDI AU VENDREDI EN PERIODE SCOLAIRE			
PÉRIODE DE FONCTIONNEMENT	DU 26/08/2019 AU 03/07/2020	SAUF DIMANCHES, JOURS FÉRIÉS ET LE 26 DÉCEMBRE.			
			MERCREDI	SAUF MERCREDI	SAUF MERCREDI	SAUF MERCREDI
BRASSENS GENEVOIX		12:15	-	16:05	17:10	-
LYCÉE SAINT LOUIS		-	12:10	-	-	17:50
COLLÈGE SAINTE MARIE		-	12:25	-	-	18:00
COLLÈGE J. PRÉVERT		-	12:27	-	-	18:02
EMILIE DE MIRABEAU		-	12:31	-	-	18:06
PARC CAMOIN		12:25	12:38	16:15	17:20	18:13
LYCÉE BLÉRIOT		12:27	12:41	16:17	17:22	18:16
SAINT EXUPÉRY		12:28	12:42	16:18	17:23	18:17
ROUTE DE LA PLAGE		12:29	12:43	16:19	17:24	18:18
MERMOZ		12:30	12:44	16:20	17:25	18:19
LES BEUGONS		12:31	12:45	16:21	17:26	18:20
LE JAÏ - CENTRE NAUTIQUE		12:34	12:50	16:24	17:29	18:25
LE JAÏ - COMTE DE GRASSE		12:35	12:52	16:25	17:30	18:27
LE JAÏ - LA MOTTE PICQUET		12:36	12:53	16:26	17:31	18:28
LE JAÏ - AVIATEUR		12:36	12:54	16:26	17:31	18:29
LE JAÏ		12:37	12:55	16:27	17:32	18:30

* Horaires au départ des principaux arrêts - Passage du bus dans les 5 minutes maximum.

- Des correspondances possibles avec les autres lignes du réseau les Bus de l'Etang.
- Des correspondances possibles avec les lignes lecar.

lebus 3

LE SAMEDI, TOUTE L'ANNÉE,
LA LIGNE 3 CIRCULE EN TRANSPORT À LA DEMANDE
ENTRE LE JAÏ ET LE PARC CAMOIN
• DE 6:30 À 19:00

DU LUNDI AU VENDREDI PENDANT LES PETITES VACANCES ET GRANDES VACANCES SCOLAIRES D'ÉTÉ,
LA LIGNE 3 CIRCULE EN TRANSPORT À LA DEMANDE
ENTRE LE JAÏ ET LE PARC CAMOIN
• DE 6:30 À 20:00

ICI BUS

POUR RÉSERVER VOTRE LIGNE 2 EN TRANSPORT À LA DEMANDE TÉLÉPHONEZ AU :
0 800 556 556





Merci

MERCI, MERCI, MERCI...
D'AVOIR VALIDÉ

Vous êtes plus de 85%
à payer et à valider
votre titre de transport !

LA METROPOLE Mobilité — une marque de — AIX MARSEILLE PROVENCE

Ce dépliant a coûté 0,15€
Merci de ne pas le jeter, ni le gaspiller.
Retrouvez-le en téléchargement sur www.lepilote.com

À votre service

INFORMATION MOBILE

- APPLI IPHONE ET ANDROID
- ABONNEZ-VOUS AUX TEXTOS DU RÉSEAU
  Toutes les infos sur les perturbations, les nouveautés... sur votre téléphone portable

laboutique

PIERRE PLANTÉE - Rond Point de la Pierre Plantée - 13127 Vitrolles
Ouvert du lundi au vendredi de 7h45 à 19h et le samedi de 7h45 à 14h
PARC CAMOIN - Bd Maurice Noguès - 13700 Marignane
Ouvert du lundi au vendredi de 7h45 à 19h

SITE INTERNET LES BUS DE L'ETANG

www.bus-de-letang.fr
Titres / tarifs / itinéraires / flash infos...

0 800 713 137 Service & appel gratuits

Retrouvez les points de vente, les informations, les horaires... lepilote.com

LA METROPOLE Mobilité — une marque de — AIX MARSEILLE PROVENCE

16/07/2019 12:31



LIGNE EN CORRESPONDANCE

AVEC LE ZENIBUS*

*Bus à Haut Niveau de Service

Une liaison simple, rapide et régulière
de 5h30 à 21h du lundi au jeudi
et de 5h30 à 22h les vendredis et samedis
entre Marignane, Saint-Victoret,
Vitrolles et Les Pennes Mirabeau

LA LIGNE 4 EST EN CORRESPONDANCE AVEC LE ZENIBUS

à Square de Gaulle

LA METROPOLE Mobilité — une marque de — Aix Marseille Provence

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

BEB-L4-2019-Metropole-7volets.indd 1-7

Plan de Campagne - Barnéoud — Square Gal de Gaulle

JOURS DE FONCTIONNEMENT — DU LUNDI AU SAMEDI TOUTE L'ANNÉE

PÉRIODE DE FONCTIONNEMENT — DU 26/08/2019 AU 03/07/2020 SAUF DIMANCHES, JOURS FÉRIÉS ET LE 26 DÉCEMBRE.

▶ VERS SQUARE GENERAL DE GAULLE

PLAN DE CAMPAGNE - BARNÉOUD		6:40	6:56	7:10	7:20	7:26	7:40	7:56	8:10	8:10	8:26	8:40	8:56	9:10	9:26	9:40	9:56	10:10	10:26	10:40	10:56	11:10	11:26	11:40	11:56
CINÉMA		6:42	6:58	7:12	7:21	7:28	7:42	7:58	8:12	8:11	8:28	8:42	8:58	9:12	9:28	9:42	9:58	10:12	10:28	10:42	10:58	11:12	11:28	11:42	11:58
BOWLING		6:43	6:59	7:13	7:21	7:29	7:43	7:59	8:13	8:11	8:29	8:43	8:59	9:13	9:29	9:43	9:59	10:13	10:29	10:43	10:59	11:13	11:29	11:43	11:59
CHEMIN DE VELAUX	31 33 32	6:44	7:00	7:14	7:22	7:30	7:44	8:00	8:14	8:12	8:30	8:44	9:00	9:14	9:30	09:44	10:00	10:14	10:30	10:44	11:00	11:14	11:30	11:44	12:00
LA VOILERIE		-	-	-	7:25	-	-	-	-	8:15	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
SQUARE GAL DE GAULLE	ZENIBUS 1 2 T1 T2	6:49	7:05	7:19	7:34	7:35	7:49	8:05	8:19	8:24	8:35	8:49	9:05	9:19	9:35	9:49	10:05	10:19	10:35	10:49	11:05	11:19	11:35	11:49	12:05

PLAN DE CAMPAGNE - BARNÉOUD		12:10	12:26	12:40	-	12:56	13:10	13:26	13:40	13:56	14:10	14:26	14:40	14:56	15:10	15:26	15:40	15:56	16:10	16:26	16:40	16:56	17:10	17:26	-	17:40
CINÉMA		12:12	12:28	12:42	-	12:58	13:12	13:28	13:42	13:58	14:12	14:28	14:42	14:58	15:12	15:28	15:42	15:58	16:12	16:28	16:42	16:58	17:12	17:28	-	17:42
BOWLING		12:13	12:29	12:43	-	12:59	13:13	13:29	13:43	13:59	14:13	14:29	14:43	14:59	15:13	15:29	15:43	15:59	16:13	16:29	16:43	16:59	17:13	17:29	-	17:43
CHEMIN DE VELAUX	31 33 32	12:14	12:30	12:44	-	13:00	13:14	13:30	13:44	14:00	14:14	14:30	14:44	15:00	15:14	15:30	15:44	16:00	16:14	16:30	16:44	17:00	17:14	17:30	-	17:44
SQUARE GAL DE GAULLE	ZENIBUS 1 2 T1 T2	12:19	12:35	12:49	-	13:05	13:19	13:35	13:49	14:05	14:19	14:35	14:49	15:05	15:19	15:35	15:49	16:05	16:19	16:35	16:49	17:05	17:19	17:35	-	17:49
LA VOILERIE		-	-	-	12:44	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	17:39	-
PLAN DE CAMPAGNE - BARNÉOUD		-	-	-	12:49	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	17:44	-

PLAN DE CAMPAGNE - BARNÉOUD		17:56	18:10	18:26	-	18:40	18:56	19:10	19:26	19:40	19:56	20:10	20:26	20:40	20:56	21:10	21:26	21:45							
CINÉMA		17:58	18:12	18:28	-	18:42	18:58	19:12	19:28	19:42	19:58	20:12	20:28	20:42	20:58	21:12	21:28	21:47							
BOWLING		17:59	18:13	18:29	-	18:43	18:59	19:13	19:29	19:43	19:59	20:13	20:29	20:43	20:59	21:13	21:29	21:48							
CHEMIN DE VELAUX	31 33 32	18:00	18:14	18:30	-	18:44	19:00	19:14	19:30	19:44	20:00	20:14	20:30	20:44	21:00	21:14	21:30	21:49							
SQUARE GAL DE GAULLE	ZENIBUS 1 2 T1 T2	18:05	18:19	18:35	-	18:49	19:05	19:19	19:35	19:49	20:05	20:19	20:35	20:49	21:05	21:19	21:35	21:54							
LA VOILERIE		-	-	-	18:38	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-							
PLAN DE CAMPAGNE - BARNÉOUD		-	-	-	18:43	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-							

* Horaires au départ des principaux arrêts - Passage du bus dans les 5 minutes maximum.

1 Des correspondances possibles avec les autres lignes du réseau les Bus de l'Etang.

31 33 32 Des correspondances possibles avec les lignes lecar.

T1 T2 Des correspondances possibles avec les lignes Métropole Mobilité à destination d'Aix-en-Provence.

Horaires uniquement les vendredis et les samedis en période scolaire uniquement

Horaires uniquement pendant les petites vacances et l'été

Dessert le Relais 5 minutes avant Plan de Campagne et la Voilerie 5 minutes après Plan de Campagne en période scolaire uniquement

Dessert la Voilerie 5 minutes avant Plan de Campagne en période scolaire uniquement

Horaires uniquement vendredi et samedi toute l'année

Gamme tarifaire

en vigueur au 1er septembre 2019

les Bus de l'Etang B

- 1 VOYAGE — 1,20 €
  Disponible uniquement auprès du conducteur, à bord des véhicules.
  Paiement possible par téléphone PWEEP
- 10 VOYAGES — 9 €
  Disponible en agence, aux points bus.
  Paiement possible par téléphone PWEEP
- PASS MENSUEL — 27 €
  Accessible à tous
- PASS ANNUEL — 270 €
  Accessible à tous (+3€ de frais de dossier)
- PASS MENSUEL ETUDIANT - 26 ANS — 17 €
  (étudiants, stagiaires rémunérés, apprentis, jeunes du service civique, prépa, post bac)
- PASS ANNUEL ETUDIANT - 26 ANS — 170 €
  (étudiants, stagiaires rémunérés, apprentis, jeunes du service civique, prépa, post bac)
- PASS MENSUEL SENIOR + 65 ANS — 22 €

PRIME TRANSPORT : Abonnement tout public, éligible à la prime transport, 50% pris en charge par l'employeur.

En plus de la ligne 4

- PENSEZ AUX CIRCUITS SCOLAIRES QUI CIRCULENT SUR LES PENNES MIRABEAU : 35, 65, 73, 74, 75, 76, 77, 78, 79. Ils sont ouverts à tous.
- ENTRE LES PENNES MIRABEAU ET ST ANTOINE, UTILISEZ LA LIGNE LECAR 89
  Du lundi au dimanche, avec votre titre les Bus de l'Etang sans surcoût pour un trajet dans le périmètre du réseau.
- RETROUVEZ LES HORAIRES DES LIGNES MÉTROPOLE MOBILITÉ SUR :

lepilote 0 810 001 326 Service gratuit + prix appel

lebus 4

Achat

PRÈS DE CHEZ VOUS

laboutique 04 42 46 06 66

PIERRE PLANTÉE - Rond Point de la Pierre Plantée - 13127 Vitrolles
Ouvert du lundi au vendredi de 7h45 à 19h et le samedi de 7h45 à 14h

PARC CAMOIN - Bd Maurice Noguès - 13700 Marignane
Ouvert du lundi au vendredi de 7h45 à 19h

POINTS BUS
Plan de Campagne :
- Tabac Barnéoud, Centre Commercial Barnéoud

SUR VOTRE MOBILE

PWEEP

Avec l'application PWEEP paiement par téléphone des titres : 1 à 10 voyages

DANS LE BUS

Vente auprès du conducteur du ticket unité à 1,20€ exclusivement.
Faites l'appoint. Les billets supérieurs à 10€ ne sont pas admis.



LA CARTE

Une carte unique pour charger tous les abonnements et pass valables sur les réseaux de transport de la Métropole.

C'est + pratique !
Elle est gratuite. Rendez-vous dans les boutiques avec une photo et une pièce d'identité.

lebus 4

Les Pennes Mirabeau Plan de Campagne

DÉPART TOUTES LES 15 MINUTES
Horaires valables à partir du 26/08/2019

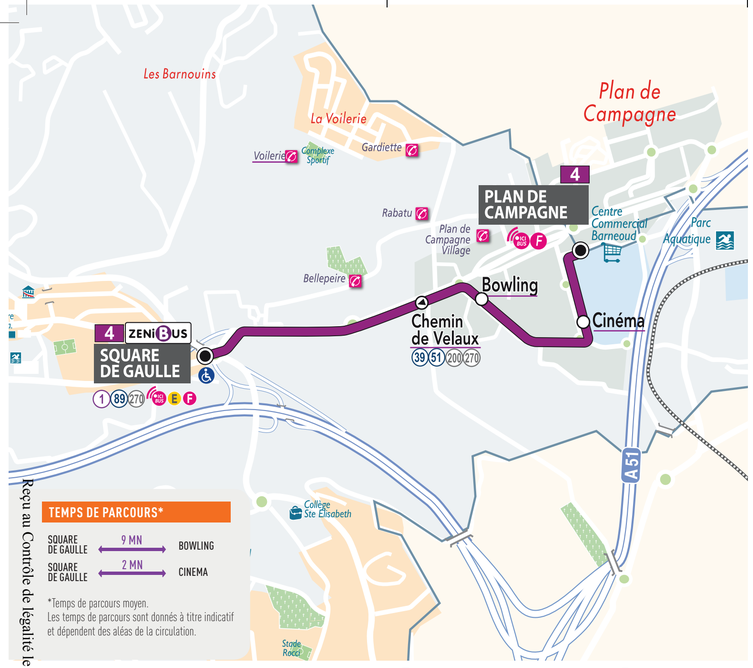
LE MONTANT DE LA CARTE VALIDE

Les Pennes Mirabeau - Square Gal de Gaulle

Plan de Campagne - Barnéoud

les Bus de l'Etang B — LA METROPOLE Mobilité

11/12/2019 - 09:37



TEMPS DE PARCOURS*

SQUARE DE GAULLE — 9 MN → BOWLING

SQUARE DE GAULLE — 2 MN → CINEMA

*Temps de parcours moyen.
Les temps de parcours sont donnés à titre indicatif et dépendent des aléas de la circulation.

LA LIGNE 4 NE FONCTIONNE PAS LE DIMANCHE, LES JOURS FÉRIÉS ET LE 26 DÉCEMBRE.

- Arrêt accessible aux personnes à mobilité réduite.
- Arrêt dont les horaires de passage figurent dans les tableaux horaires.
- Correspondances indiquées pour les principaux arrêts de la ligne.
- Arrêt desservi dans un seul sens.
- B Point de vente Bus.

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

BEB-L4-2019-Metropole-7volets.indd 8-14

Square Gal de Gaulle — Plan de Campagne - Barnéoud

JOURS DE FONCTIONNEMENT	DU LUNDI AU SAMEDI TOUTE L'ANNÉE
PÉRIODE DE FONCTIONNEMENT	DU 26/08/2019 AU 03/07/2020 — SAUF DIMANCHES, JOURS FÉRIÉS ET LE 26 DÉCEMBRE.

VERS PLAN DE CAMPAGNE - BARNÉOUD

SQUARE GAL DE GAULLE	6:20	6:40	6:56	7:12	7:26	7:40	7:56	8:10	8:26	8:40	8:56	9:10	9:26	9:40	9:56	10:10	10:26	10:40	10:56	11:10	11:26	11:40	11:56	12:10
BOWLING	6:25	6:45	7:01	7:17	7:31	7:45	8:01	8:15	8:31	8:45	9:01	9:15	9:31	9:45	10:01	10:15	10:31	10:45	11:01	11:15	12:01	11:45	12:01	12:15
CINÉMA	6:27	6:47	7:03	7:19	7:33	7:47	8:03	8:17	8:33	8:47	9:03	9:17	9:33	9:47	10:03	10:17	10:33	10:47	11:03	11:17	12:03	11:47	12:03	12:17
PLAN DE CAMPAGNE - BARNÉOUD	6:29	6:49	7:05	7:21	7:35	7:49	8:05	8:19	8:35	8:49	9:05	9:19	9:35	9:49	10:05	10:19	10:35	10:49	11:05	11:19	11:35	11:49	12:05	12:19

SQUARE GAL DE GAULLE	12:26	12:30	12:40	12:56	13:10	13:26	13:40	13:56	14:10	14:26	14:40	14:56	15:10	15:26	15:40	15:56	16:10	16:26	16:40	16:56	17:10	17:25	17:26	17:40	17:40
BOWLING	12:31	12:35	12:45	13:01	13:15	13:31	13:45	14:01	14:15	14:31	14:45	15:01	15:15	15:31	15:45	16:01	16:15	16:31	16:45	17:01	17:15	17:30	17:31	17:45	17:42
CINÉMA	12:33	12:37	12:47	13:03	13:17	13:33	13:47	14:03	14:17	14:33	14:47	15:03	15:17	15:33	15:47	16:03	16:17	16:33	16:47	17:03	17:17	17:32	17:33	17:47	17:43
PLAN DE CAMPAGNE - BARNÉOUD	12:35	12:39	12:49	13:05	13:19	13:35	13:49	14:05	14:19	14:35	14:49	15:05	15:19	15:35	15:49	16:05	16:19	16:35	16:49	17:05	17:19	17:34	17:35	17:49	17:44
LA VOILERIE	-	12:44	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	17:39	-	-	17:49

SQUARE GAL DE GAULLE	17:56	18:10	18:24	18:26	18:40	18:56	19:10	19:26	19:40	19:56	20:10	20:26	20:40	20:56	21:26
BOWLING	18:01	18:15	18:29	18:31	18:45	19:01	19:15	19:31	19:45	20:01	20:15	20:31	20:45	21:01	21:31
CINÉMA	18:03	18:17	18:31	18:33	18:47	19:03	19:17	19:33	19:47	20:03	20:17	20:33	20:47	21:03	21:33
PLAN DE CAMPAGNE - BARNÉOUD	18:05	18:19	18:33	18:35	18:49	19:05	19:19	19:35	19:49	20:05	20:19	20:35	20:49	21:05	21:35
LA VOILERIE	-	-	18:38	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

* Horaires au départ des principaux arrêts - Passage du bus dans les 5 minutes maximum.

1 Des correspondances possibles avec les autres lignes du réseau les Bus de l'Etang.

20 Des correspondances possibles avec les lignes lecar.

70 Des correspondances possibles avec les lignes Métropole Mobilité à destination d'Aix-en-Provence.

Dessert la Voilerie après Plan de Campagne du lundi au samedi en période scolaire.

Horaires uniquement pendant les petites vacances scolaires et l'été.

Horaires uniquement les vendredis et samedis.

Merci

MERCI, MERCI, MERCI... D'AVOIR VALIDÉ

Vous êtes plus de 85% à payer et à valider votre titre de transport !

LA METROPOLE Mobilité — une marque de — AIX MARSEILLE PROVENCE

Ce dépliant a coûté 0,15€

Merci de ne pas le jeter, ni le gaspiller.
Retrouvez-le en téléchargement sur www.lepilote.com

À votre service

INFORMATION MOBILE

- APPLI IPHONE ET ANDROID
- ABONNEZ-VOUS AUX TEXTOS DU RÉSEAU
  Toutes les infos sur les perturbations, les nouveautés... sur votre téléphone portable

laboutique

PIERRE PLANTÉE - Rond Point de la Pierre Plantée - 13127 Vitrolles
Ouvert du lundi au vendredi de 7h45 à 19h et le samedi de 7h45 à 14h
PARC CAMOIN - Bd Maurice Noguès - 13700 Marignane
Ouvert du lundi au vendredi de 7h45 à 19h

SITE INTERNET LES BUS DE L'ETANG

www.bus-de-letang.fr
Titres / tarifs / itinéraires / flash infos...

0 800 713 137 Service & appel gratuits

Retrouvez les points de vente, les informations, les horaires.... lepilote.com

LA METROPOLE Mobilité — une marque de — AIX MARSEILLE PROVENCE

16/07/2019 12:37



LIGNE EN CORRESPONDANCE

AVEC LE ZENIBUS*

*Bus à Haut Niveau de Service

Une liaison simple, rapide et régulière
de 5h30 à 21h du lundi au jeudi
et de 5h30 à 22h les vendredis et samedis
entre Marignane, Saint-Victoret,
Vitrolles et Les Pennes Mirabeau

LA LIGNE 5 EST EN CORRESPONDANCE AVEC LE ZENIBUS

à Brassens/Genevoix, Parc Camoin,
Collège J. Prévert et le Centre Commercial St-Victoret

LA METROPOLE Mobilité — une marque de — Aix Marseille Provence

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

BEB-L5-2019-Metropole-7volets.indd 1-7

Rebuty — Technoparc 2

JOURS DE FONCTIONNEMENT — DU SAMEDI ET L'ÉTÉ DU LUNDI AU SAMEDI

PÉRIODE DE FONCTIONNEMENT — DU 26/08/2019 AU 03/07/2020 — SAUF DIMANCHES, JOURS FÉRIÉS ET LE 26 DÉCEMBRE.

VERS TECHNOPARC 2

REBUTY	6	-	6:55	7:25	7:55	8:25	8:55	9:25	9:55	10:25	10:55	11:25	11:55	12:25	12:55	13:25	13:55	14:25	14:55	15:25	15:55	16:25	16:55	17:25	17:55	18:25	18:55	19:25
ZI LES PINS	6	-	6:56	7:26	7:56	8:26	8:56	9:26	9:56	10:26	10:56	11:26	11:56	12:26	12:56	13:26	13:56	14:26	14:56	15:26	15:56	16:26	16:56	17:26	17:56	18:26	18:56	19:26
GARE PAS DES LANCIERS	6 7a 8 ter	-	6:57	7:27	7:57	8:27	8:57	9:27	9:57	10:27	10:57	11:27	11:57	12:27	12:57	13:27	13:57	14:27	14:57	15:27	15:57	16:27	16:57	17:27	17:57	18:27	18:57	19:27
LA GLACIÈRE		-	7:00	7:30	8:00	8:30	9:00	9:30	10:00	10:30	11:00	11:30	12:00	12:30	13:00	13:30	14:00	14:30	15:00	15:30	16:00	16:30	17:00	17:30	18:00	18:30	19:00	19:30
ABBADIE MUSÉE	7	6:26	7:02	7:32	8:02	8:32	9:02	9:32	10:02	10:32	11:02	11:32	12:02	12:32	13:02	13:32	14:02	14:32	15:02	15:32	16:02	16:32	17:02	17:32	18:02	18:32	19:02	19:32
COLLÈGE J. PRÉVERT	zenibus 3 7 8	6:28	7:04	7:34	8:04	8:34	9:04	9:34	10:04	10:34	11:04	11:34	12:04	12:34	13:04	13:34	14:04	14:34	15:04	15:34	16:04	16:34	17:04	17:34	18:04	18:34	19:04	19:34
EMILIE DE MIRABEAU	3 6 36 38 7a 8	6:32	7:08	7:38	8:08	8:38	9:08	9:38	10:08	10:38	11:08	11:38	12:08	12:38	13:08	13:38	14:08	14:38	15:08	15:38	16:08	16:38	17:08	17:38	18:08	18:38	19:08	19:38
LA CHAUME	3 36 38	6:34	7:10	7:40	8:10	8:40	9:10	9:40	10:10	10:40	11:10	11:40	12:10	12:40	13:10	13:40	14:10	14:40	15:10	15:40	16:10	16:40	17:10	17:40	18:10	18:40	19:10	19:40
MIRABEAU	3 6 36 38	6:37	7:13	7:43	8:13	8:43	9:13	9:43	10:13	10:43	11:13	11:43	12:13	12:43	13:13	13:43	14:13	14:43	15:13	15:43	16:13	16:43	17:13	17:43	18:13	18:43	19:13	19:43
PARC CAMOIN	zenibus 3 6 36 38	6:38	7:14	7:44	8:14	8:44	9:14	9:44	10:14	10:44	11:14	11:44	12:14	12:44	13:14	13:44	14:14	14:44	15:14	15:44	16:14	16:44	17:14	17:44	18:14	18:44	19:14	19:44
SAINT NICOLAS		6:41	7:17	7:47	8:17	8:47	9:17	9:47	10:17	10:47	11:17	11:47	12:17	12:47	13:17	13:47	14:17	14:47	15:17	15:47	16:17	16:47	17:17	17:47	18:17	18:47	19:17	19:47
LA SIGNORE		6:44	7:20	7:50	8:20	8:50	9:20	9:50	10:20	10:50	11:20	11:50	12:20	12:50	13:20	13:50	14:20	14:50	15:20	15:50	16:20	16:50	17:20	17:50	18:20	18:50	19:20	19:50
BRASSENS GENEVOIX	zenibus 3 7a 8	6:46	7:22	7:52	8:22	8:52	9:22	9:52	10:22	10:52	11:22	11:52	12:22	12:52	13:22	13:52	14:22	14:52	15:22	15:52	16:22	16:52	17:22	17:52	18:22	18:52	19:22	19:52
TECHNOPARC 1	7a 8	6:50	7:26	7:56	8:26	8:56	9:26	9:56	10:26	10:56	11:26	11:56	12:26	12:56	13:26	13:56	14:26	14:56	15:26	15:56	16:26	16:56	17:26	17:56	18:26	18:56	19:26	19:56
TECHNOPARC 2	7a 8	6:52	7:28	7:58	8:28	8:58	9:28	9:58	10:28	10:58	11:28	11:58	12:28	12:58	13:28	13:58	14:28	14:58	15:28	15:58	16:28	16:58	17:28	17:58	18:28	18:58	19:28	19:58

VERS REBUTY

TECHNOPARC 2	7a 8	6:40	7:08	7:38	8:08	8:38	9:08	9:38	10:08	10:38	11:08	11:38	12:08	12:38	13:08	13:38	14:08	14:38	15:08	15:38	16:08	16:38	17:08	17:38	18:08	18:38	19:08
TECHNOPARC 1	7a 8	6:41	7:09	7:39	8:09	8:39	9:09	9:39	10:09	10:39	11:09	11:39	12:09	12:39	13:09	13:39	14:09	14:39	15:09	15:39	16:09	16:39	17:09	17:39	18:09	18:39	19:09
BRASSENS GENEVOIX	zenibus 3 7a 8	6:45	7:13	7:46	8:13	8:43	9:13	9:43	10:13	10:43	11:13	11:43	12:16	12:43	13:13	13:43	14:13	14:43	15:13	15:43	16:13	16:46	17:18	17:48	18:18	18:48	19:13
LA SIGNORE		6:47	7:15	7:48	8:15	8:45	9:15	9:45	10:15	10:45	11:15	11:45	12:18	12:45	13:15	13:45	14:15	14:45	15:15	15:45	16:15	16:48	17:20	17:50	18:20	18:50	19:15
SAINT NICOLAS		6:50	7:18	7:51	8:18	8:48	9:18	9:48	10:18	10:48	11:18	11:48	12:21	12:48	13:18	13:48	14:18	14:48	15:18	15:48	16:18	16:51	17:23	17:53	18:23	18:53	19:18
PARC CAMOIN	zenibus 3 6 36 38	6:53	7:21	7:54	8:21	8:51	9:21	9:51	10:21	10:51	11:21	11:51	12:24	12:51	13:21	13:51	14:21	14:51	15:21	15:51	16:21	16:54	17:26	17:56	18:26	18:56	19:21
MIRABEAU	3 6 36 38	6:55	7:23	7:56	8:23	8:53	9:23	9:53	10:23	10:53	11:23	11:53	12:26	12:53	13:23	13:53	14:23	14:53	15:23	15:53	16:23	16:56	17:28	17:58	18:28	18:58	19:23
LA CHAUME	3 36 38	6:58	7:26	7:59	8:26	8:56	9:26	9:56	10:26	10:56	11:26	11:56	12:30	12:56	13:26	13:56	14:26	14:56	15:26	15:56	16:26	17:00	17:31	18:01	18:31	19:01	19:26
EMILIE DE MIRABEAU	3 6 36 38 7a 8	6:59	7:27	8:00	8:27	8:57	9:27	9:57	10:27	10:57	11:27	11:57	12:31	12:57	13:27	13:57	14:27	14:57	15:27	15:57	16:27	17:01	17:32	18:02	18:32	19:02	19:27
COLLÈGE J. PRÉVERT	zenibus 3 7 8	7:03	7:31	8:04	8:31	9:01	9:31	10:01	10:31	11:01	11:31	12:01	12:35	13:01	13:31	14:01	14:31	15:01	15:31	16:01	16:31	17:05	17:36	18:06	18:36	19:06	19:31
ABBADIE MUSÉE	7	7:05	7:33	8:06	8:33	9:03	9:33	10:03	10:33	11:03	11:33	12:03	12:37	13:03	13:33	14:03	14:33	15:03	15:33	16:03	16:33	17:07	17:38	18:08	18:38	19:08	19:33
LA GLACIÈRE		7:07	7:35	8:08	8:35	9:05	9:35	10:05	10:35	11:05	11:35	12:05	12:39	13:05	13:35	14:05	14:35	15:05	15:35	16:05	16:35	17:09	17:40	18:10	18:40	19:10	19:35
LES COURONNES	6 7	7:11	7:39	8:12	8:39	9:09	9:39	10:09	10:39	11:09	11:39	12:09	12:43	13:09	13:39	14:09	14:39	15:09	15:39	16:09	16:41	17:13	17:44	18:14	18:44	19:14	19:39
GARE PAS DES LANCIERS	6 7a 8 ter	7:13	7:41	8:14	8:41	9:11	9:41	10:11	10:41	11:11	11:41	12:11	12:45	13:11	13:41	14:11	14:41	15:11	15:41	16:11	16:43	17:15	17:46	18:16	18:46	19:16	19:41
ZI LES PINS	6	7:14	7:42	8:15	8:42	9:12	9:42	10:12	10:42	11:12	11:42	12:12	12:46	13:12	13:42	14:12	14:42	15:12	15:42	16:12	16:44	17:16	17:47	18:17	18:47	19:17	19:42
REBUTY	6	7:15	7:43	8:16	8:43	9:13	9:43	10:13	10:43	11:13	11:43	12:13	12:47	13:13	13:43	14:13	14:43	15:13	15:43	16:13	16:45	17:17	17:48	18:18	18:48	19:18	19:43

3 6 7 Des correspondances possibles avec les autres lignes du réseau les Bus de l'Etang.

36 38 Des correspondances possibles avec les lignes lecar.

ter Correspondance Ter

Gamme tarifaire

en vigueur au 1er septembre 2019

les Bus de l'Etang B

• 1 VOYAGE	1,20 €
Disponible uniquement auprès du conducteur, à bord des véhicules. Paiement possible par téléphone Pweep	
• 10 VOYAGES	9 €
Disponible en agence, aux points bus. Paiement possible par téléphone Pweep	
• PASS MENSUEL	27 €
Accessible à tous	
• PASS ANNUEL	270 €
Accessible à tous (+3€ de frais de dossier)	
• PASS MENSUEL ETUDIANT - 26 ANS	17 €
(étudiants, stagiaires rémunérés, apprentis, jeunes du service civique, prépa, post bac)	
• PASS ANNUEL ETUDIANT - 26 ANS	170 €
(étudiants, stagiaires rémunérés, apprentis, jeunes du service civique, prépa, post bac)	
• PASS MENSUEL SENIOR + 65 ANS	22 €

PRIME TRANSPORT : Abonnement tout public, éligible à la prime transport, 50% pris en charge par l'employeur.

En plus de la ligne 5

- POUR LES LYCÉES GENEVOIX ET SAINT LOUIS ET LE COLLÈGE SAINTE MARIE PENSEZ À LA LIGNE 3
- PENSEZ AUX CIRCUITS SCOLAIRES QUI CIRCULENT AU DÉPART DE VITROLLES OU MARIGNANE : 27, 28, 42, 48, 49, 58, 59, 67, 68, 69, 72, 74, 76, 78, 79, 92, 98, 99. Ils sont ouverts à tous.
- ENTRE MARIGNANE, ST VICTORET ET GIGNAC LA NERTHE PENSEZ À UTILISER LA LIGNE LECAR 36 du lundi au samedi. LA LIGNE LECAR 38 du lundi au dimanche, avec votre titre les Bus de l'Etang sans surcoût pour un trajet dans le périmètre du réseau.
- RETROUVEZ LES HORAIRES DES LIGNES MÉTROPOLE MOBILITÉ SUR : lepilote 0 810 001 326 Service gratuit + prix appel

lebus 5

Achat

PRÈS DE CHEZ VOUS

laboutique 04 42 46 06 66

PIERRE PLANTÉE - Rond Point de la Pierre Plantée - 13127 Vitrolles
Ouvert du lundi au vendredi de 7h45 à 19h et le samedi de 7h45 à 14h

PARC CAMOIN - Bd Maurice Noguès - 13700 Marignane
Ouvert du lundi au vendredi de 7h45 à 19h

POINTS BUS

Marignane :
- Tabac Loto parc Camoin
- Centre Commercial Leclerc, Chemin de St Pierre

St Victoret : Tabac Flash Presse, Bd Abbadie

SUR VOTRE MOBILE

Pweep

Avec l'application PWEEP paiement par téléphone des titres : 1 à 10 voyages

DANS LE BUS

Vente auprès du conducteur du ticket unité à 1,20€ exclusivement.
Faites l'appoint. Les billets supérieurs à 10€ ne sont pas admis.



LA CARTE

Une carte unique pour charger tous les abonnements et pass valables sur les réseaux de transport de la Métropole.

C'est + pratique !
Elle est gratuite. Rendez-vous dans les boutiques avec une photo et une pièce d'identité.

lebus 5

Gignac-la-Nerthe Marignane

DÉPART TOUTES LES 20 MINUTES
Horaires valables à partir du 26/08/2019

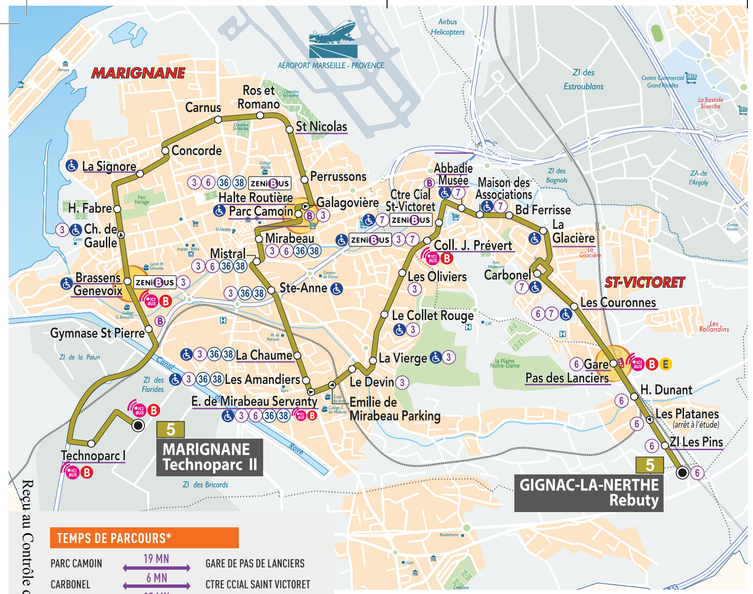
LE MONTANT EST VALIDÉ

Gignac-la-Nerthe - Rebuty

Marignane - Technoparc 2

les Bus de l'Etang B LA METROPOLE Mobilité

16/07/2019 12:42



TEMPS DE PARCOURS*

PARC CAMOIN	19 MN	GARE DE PAS DE LANCIERS
CARBONEL	6 MN	CTRE CCIAL SAINT VICTORET
TECHNOPARC 2	12 MN	PARC CAMOIN

*Temps de parcours moyen. Les temps de parcours sont donnés à titre indicatif et dépendent des aléas de la circulation.

LA LIGNE 5 NE FONCTIONNE PAS LE DIMANCHE, LES JOURS FÉRIÉS ET LE 26 DÉCEMBRE.

- Arrêt accessible aux personnes à mobilité réduite.
- Arrêt dont les horaires de passage figurent dans les tableaux horaires.
- Correspondances indiquées pour les principaux arrêts de la ligne.
- Arrêt desservi dans un seul sens.
- B Point de vente Bus.

Technoparc 2 — Rebuty

JOURS DE FONCTIONNEMENT : DU LUNDI AU VENDREDI EN PÉRIODE SCOLAIRE ET PENDANT LES VACANCES SCOLAIRES

PÉRIODE DE FONCTIONNEMENT : DU 26/08/2019 AU 03/07/2020 SAUF DIMANCHES, JOURS FÉRIÉS ET LE 26 DÉCEMBRE.

VERS TECHNOPARC 2

REBUTY	B	-	6:49	7:09	7:39	7:59	8:19	8:39	9:09	9:39	10:09	10:39	11:09	11:29	11:49	12:09	12:29	12:59	13:19	13:39	14:09	14:39	15:09	15:39	15:59	16:19	16:39	16:59	17:19	17:39	17:59	18:19	18:39	19:04	19:34
ZI LES PINS	B	-	6:50	7:10	7:40	8:00	8:20	8:40	9:10	9:40	10:10	10:40	11:10	11:30	11:50	12:10	12:30	13:00	13:20	13:40	14:10	14:40	15:10	15:40	16:00	16:20	16:40	17:00	17:20	17:40	18:00	18:20	18:40	19:05	19:35
GARE DE PAS DES LANCIERS	B 🚌 B E	-	6:51	7:11	7:41	8:01	8:21	8:41	9:11	9:41	10:11	10:41	11:11	11:31	11:51	12:11	12:31	13:01	13:21	13:41	14:11	14:41	15:11	15:41	16:01	16:21	16:41	17:01	17:21	17:41	18:01	18:21	18:41	19:06	19:36
LA GLACIÈRE		-	6:54	7:14	7:44	8:05	8:25	8:44	9:14	9:44	10:14	10:44	11:14	11:34	11:54	12:14	12:34	13:04	13:24	13:44	14:14	14:44	15:14	15:44	16:04	16:24	16:44	17:04	17:24	17:44	18:04	18:24	18:44	19:09	19:39
ABBADIE MUSÉE	7	6:26	6:56	7:16	7:46	8:07	8:27	8:46	9:16	9:46	10:16	10:46	11:16	11:36	11:56	12:16	12:36	13:06	13:26	13:46	14:16	14:46	15:16	15:46	16:06	16:26	16:46	17:06	17:26	17:46	18:06	18:26	18:46	19:11	19:41
COLLÈGE J. PRÉVERT	🚌 3 7 B	6:28	6:58	7:18	7:48	8:09	8:29	8:48	9:18	9:48	10:18	10:48	11:18	11:38	11:58	12:18	12:38	13:08	13:28	13:48	14:18	14:48	15:18	15:48	16:09	16:29	16:49	17:09	17:29	17:49	18:08	18:28	18:48	19:13	19:43
EMILIE DE MIRABEAU	3 B 36 38 B	6:32	7:02	7:22	7:52	8:14	8:34	8:52	9:22	9:52	10:22	10:52	11:22	11:43	12:03	12:23	12:42	13:12	13:32	13:52	14:22	14:52	15:22	15:52	16:14	16:34	16:54	17:14	17:34	17:54	18:12	18:32	18:52	19:17	19:47
LA CHAUME	3 36 38	6:34	7:04	7:24	7:54	8:16	8:36	8:54	9:24	9:54	10:24	10:54	11:24	11:45	12:05	12:25	12:44	13:14	13:34	13:54	14:24	14:54	15:24	15:54	16:16	16:36	16:56	17:16	17:36	17:56	18:14	18:34	18:54	19:19	19:49
MIRABEAU	3 B 36 38	6:37	7:07	7:27	7:57	8:19	8:39	8:57	9:27	9:57	10:27	10:57	11:27	11:48	12:08	12:28	12:47	13:17	13:37	13:57	14:27	14:57	15:27	15:57	16:20	16:40	17:00	17:20	17:40	18:00	18:17	18:37	18:57	19:22	19:52
PARC CAMOIN	🚌 3 B 36 38	6:38	7:08	7:28	7:58	8:20	8:40	8:58	9:28	9:58	10:28	10:58	11:28	11:49	12:09	12:29	12:48	13:18	13:38	13:58	14:28	14:58	15:28	15:58	16:21	16:41	17:01	17:21	17:41	18:01	18:18	18:38	18:58	19:23	19:53
SAINT NICOLAS		6:41	7:11	7:31	8:01	8:23	8:43	9:01	9:31	10:01	10:31	11:01	11:31	11:52	12:12	12:32	12:51	13:21	13:41	14:01	14:31	15:01	15:31	16:01	16:24	16:44	17:04	17:24	17:44	18:04	18:21	18:41	19:01	19:26	19:56
LA SIGNORE		6:44	7:14	7:34	8:04	8:26	8:46	9:04	9:34	10:04	10:34	11:04	11:34	11:55	12:15	12:35	12:54	13:24	13:44	14:04	14:34	15:04	15:34	16:04	16:27	16:47	17:07	17:27	17:47	18:07	18:24	18:44	19:04	19:29	19:59
BRASSENS GENEVOIX	🚌 3 🚌 B	6:47	7:17	7:37	8:08	8:30	8:49	9:07	9:37	10:07	10:37	11:07	11:37	11:58	12:18	12:38	12:57	13:27	13:47	14:07	14:37	15:07	15:37	16:07	16:30	16:50	17:10	17:30	17:50	18:10	18:27	18:47	19:07	19:32	20:02
TECHNOPARC 1	🚌 B	6:51	7:21	7:41	8:12	8:34	8:53	9:11	9:41	10:11	10:41	11:11	11:41	12:02	12:22	12:42	13:01	13:31	13:51	14:11	14:41	15:11	15:41	16:11	16:34	16:54	17:14	17:34	17:54	18:14	18:31	18:51	19:11	19:36	20:06
TECHNOPARC 2	🚌 B	6:53	7:23	7:43	8:14	8:36	8:55	9:13	9:43	10:13	10:43	11:13	11:43	12:04	12:24	12:44	13:03	13:33	13:53	14:13	14:43	15:13	15:43	16:13	16:36	16:56	17:16	17:36	17:56	18:16	18:33	18:53	19:13	19:38	20:08

VERS REBUTY

TECHNOPARC 2	🚌 B	6:10	6:30	7:00	7:20	7:30	7:50	8:20	8:40	9:00	9:30	10:00	10:30	11:00	11:30	11:50	12:10	12:30	13:00	13:20	13:40	14:00	14:30	15:00	15:30	15:50	16:10	16:30	16:50	17:10	17:30	17:50	18:10	18:30	18:50	19:20	19:55
TECHNOPARC 1	🚌 B	6:11	6:31	7:01	7:21	7:31	7:51	8:21	8:41	9:01	9:31	10:01	10:31	11:01	11:31	11:51	12:11	12:31	13:01	13:21	13:41	14:01	14:31	15:01	15:31	15:51	16:11	16:31	16:51	17:11	17:31	17:51	18:11	18:31	18:51	19:21	19:56
BRASSENS GENEVOIX	🚌 3 🚌 B	6:15	6:35	7:05	7:25	7:35	7:55	8:25	8:45	9:05	9:35	10:05	10:35	11:05	11:35	11:55	12:15	12:35	13:05	13:25	13:45	14:05	14:35	15:05	15:35	15:55	16:15	16:38	16:58	17:20	17:40	18:00	18:20	18:40	19:00	19:25	20:00
LA SIGNORE		6:17	6:37	7:07	7:27	7:37	7:57	8:27	8:47	9:07	9:37	10:07	10:37	11:07	11:37	11:57	12:17	12:37	13:07	13:27	13:47	14:07	14:37	15:07	15:37	15:57	16:17	16:40	17:00	17:22	17:42	18:02	18:22	18:42	19:02	19:27	20:02
SAINT NICOLAS		6:20	6:40	7:10	7:30	7:40	8:00	8:30	8:50	9:10	9:40	10:10	10:40	11:10	11:40	12:00	12:20	12:40	13:10	13:30	13:50	14:10	14:40	15:10	15:40	16:00	16:20	16:43	17:03	17:25	17:45	18:05	18:25	18:45	19:05	19:30	20:05
PARC CAMOIN	🚌 3 B 36 38	6:23	6:43	7:13	7:33	7:44	8:04	8:33	8:53	9:13	9:43	10:13	10:43	11:13	11:43	12:03	12:23	12:43	13:13	13:33	13:53	14:13	14:43	15:13	15:43	16:03	16:23	16:46	17:06	17:28	17:48	18:08	18:28	18:48	19:08	19:33	20:08
MIRABEAU	3 B 36 38	6:25	6:45	7:15	7:35	7:46	8:06	8:35	8:55	9:15	9:45	10:15	10:45	11:15	11:45	12:05	12:25	12:45	13:15	13:35	13:55	14:15	14:45	15:15	15:45	16:05	16:25	16:48	17:08	17:30	17:50	18:10	18:30	18:50	19:10	19:35	20:10
LA CHAUME	3 36 38	6:28	6:48	7:18	7:38	7:49	8:09	8:38	8:58	9:18	9:48	10:18	10:48	11:18	11:48	12:09	12:29	12:48	13:18	13:38	13:58	14:18	14:48	15:18	15:48	16:08	16:28	16:52	17:11	17:33	17:53	18:13	18:33	18:53	19:13	19:38	20:13
EMILIE DE MIRABEAU	3 B 36 38 B	6:29	6:49	7:19	7:39	7:50	8:10	8:39	8:59	9:19	9:49	10:19	10:49	11:19	11:49	12:10	12:30	12:49	13:19	13:39	13:59	14:19	14:49	15:19	15:49	16:09	16:29	16:53	17:12	17:34	17:54	18:14	18:34	18:54	19:14	19:39	20:14
COLLÈGE J. PRÉVERT	🚌 3 7 B	6:33	6:53	7:23	7:43	7:54	8:14	8:43	9:03	9:23	9:53	10:23	10:53	11:23	11:53	12:14	12:34	12:53	13:23	13:43	14:03	14:23	14:53	15:23	15:53	16:13	16:33	16:57	17:18	17:40	18:00	18:18	18:38	18:58	19:18	19:43	20:18
ABBADIE MUSÉE	7	6:35	6:55	7:25	7:45	7:56	8:16	8:45	9:05	9:25	9:55	10:25	10:55	11:25	11:55	12:16	12:36	12:55	13:25	13:45	14:05	14:25	14:55	15:25	15:55	16:15	16:35	16:59	17:20	17:42	18:02	18:20	18:40	19:00	19:20	19:45	20:20
LA GLACIÈRE		6:37	6:57	7:27	7:47	7:58	8:18	8:47	9:07	9:27	9:57	10:27	10:57	11:27	11:57	12:18	12:38	12:57	13:27	13:47	14:07	14:27	14:57	15:27	15:57	16:17	16:37	17:01	17:22	17:44	18:04	18:22	18:42	19:02	19:22	19:47	20:22
LES COURONNES	B 7	6:41	7:01	7:31	7:51	8:02	8:22	8:51	9:11	9:31	10:01	10:31	11:01	11:31	12:01	12:22	12:42	13:01	13:31	13:51	14:11	14:31	15:01	15:31	16:01	16:21	16:42	17:05	17:26	17:48	18:08	18:26	18:46	19:06	19:26	19:51	20:26
GARE DE PAS DES LANCIERS	B 🚌 B E	6:42	7:02	7:32	7:52	8:03	8:23	8:52	9:12	9:32	10:02	10:32	11:02	11:32	12:02	12:23	12:43	13:02	13:32	13:52	14:12	14:32	15:02	15:32	16:02	16:22	16:43	17:06	17:27	17:49	18:09	18:27	18:47	19:07	19:27	19:52	20:27
ZI LES PINS	B	6:43	7:03	7:33	7:53	8:04	8:24	8:53	9:13	9:33	10:03	10:33	11:03	11:33	12:03	12:24	12:44	13:03	13:33	13:53	14:13	14:33	15:03	15:33	16:03	16:23	16:44	17:07	17:28	17:50	18:10	18:28	18:48	19:08	19:28	19:53	20:28
REBUTY	B	6:44	7:04	7:34	7:54	8:05	8:25	8:54	9:14	9:34	10:04	10:34	11:04	11:34	12:04	12:25	12:45	13:04	13:34	13:54	14:14	14:34	15:04	15:34	16:04	16:24	16:45	17:08	17:29	17:51	18:11	18:29	18:49	19:09	19:29	19:54	20:29

3 7 Des correspondances possibles avec les autres lignes du réseau les Bus de l'Etang. 36 38 Des correspondances possibles avec les lignes lecar. 🚆 Correspondance Ter

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

BEB-L5-2019-Metropole-7volets.indd 8-14

Merci
MERCI, MERCI, MERCI...
D'AVOIR VALIDÉ

Vous êtes plus de 85%
à payer et à valider
votre titre de transport !

LA METROPOLE Mobilité une marque de AIX MARSEILLE PROVENCE

Ce dépliant a coûté 0,15€
Merci de ne pas le jeter, ni le gaspiller.
Retrouvez-le en téléchargement sur www.lepilote.com

À votre service

INFORMATION MOBILE

- APPLI IPHONE ET ANDROID
- ABONNEZ-VOUS AUX TEXTOS DU RÉSEAU
  Toutes les infos sur les perturbations, les nouveautés... sur votre téléphone portable

laboutique

PIERRE PLANTÉE - Rond Point de la Pierre Plantée - 13127 Vitrolles
Ouvert du lundi au vendredi de 7h45 à 19h et le samedi de 7h45 à 14h
PARC CAMOIN - Bd Maurice Noguès - 13700 Marignane
Ouvert du lundi au vendredi de 7h45 à 19h

SITE INTERNET LES BUS DE L'ETANG

www.bus-de-letang.fr
Titres / tarifs / itinéraires / flash infos...

0 800 713 137 Service & appel gratuits
Retrouvez les points de vente, les informations, les horaires.... lepilote.com
LA METROPOLE Mobilité une marque de AIX MARSEILLE PROVENCE

16/07/2019 12:42



LIGNE EN CORRESPONDANCE

AVEC LE ZENIBUS*

*Bus à Haut Niveau de Service

Une liaison simple, rapide et régulière
de 5h30 à 21h du lundi au jeudi
et de 5h30 à 22h les vendredis et samedis
entre Marignane, Saint-Victoret,
Vitrolles et Les Pennes Mirabeau

LA LIGNE 6 EST EN CORRESPONDANCE AVEC LE ZENIBUS

à Parc Camoin

LA METROPOLE Mobilité — une marque de — AIX MARSEILLE PROVENCE

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

BEB-L6-2019-Metropole-7volet.indd 1-7

Parc Camoin — Les Couronnes

JOURS DE FONCTIONNEMENT	DU SAMEDI TOUTE L'ANNÉE, DU LUNDI AU VENDREDI EN PETITES VACANCES SCOLAIRES ET VACANCES SCOLAIRES ÉTÉ
PÉRIODE DE FONCTIONNEMENT	DU 26/08/2019 AU 03/07/2020 — SAUF DIMANCHES, JOURS FÉRIÉS ET LE 26 DÉCEMBRE.

VERS LES COURONNES

PARC CAMOIN	6:18	7:00	7:45	8:31	9:17	10:03	10:50	11:36	12:23	13:08	13:55	14:40	15:27	16:12	16:59	17:44	18:31	19:16	20:00
MIRABEAU	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	14:42	15:29	16:14	17:01	17:46	18:33	19:18	20:02
CLINIQUE	6:28	7:10	7:55	8:41	9:27	10:13	11:00	11:46	12:33	13:18	14:05	14:45	15:32	16:17	17:04	17:50	18:36	19:21	20:05
E. DE MIRABEAU SERVANTY	6:30	7:12	7:57	8:43	9:29	10:15	11:02	11:48	12:35	13:20	14:07	14:47	15:34	16:19	17:06	17:52	18:38	19:23	20:07
LÈBRE SAINT-LOUIS	6:32	7:14	7:59	8:45	9:31	10:17	11:04	11:50	12:37	13:22	14:09	14:49	15:36	16:21	17:08	17:54	18:40	19:25	20:09
PRÉ FLEURI	6:39	7:21	8:06	8:52	9:39	10:25	11:12	11:58	12:45	13:30	14:17	14:57	15:44	16:29	17:16	18:02	18:47	19:32	20:16
POUSARAQUE COLLÈGE	6:42	7:24	8:09	8:55	9:42	10:28	11:15	12:01	12:48	13:33	14:20	15:00	15:47	16:32	17:19	18:05	18:50	19:35	20:19
MÉNAGE NEUF	6:42	7:24	8:09	8:55	9:42	10:28	11:15	12:01	12:48	13:33	14:20	15:00	15:47	16:32	17:19	18:05	18:50	19:35	20:19
AV PASTEUR	6:45	7:27	8:12	8:58	9:45	10:31	11:18	12:04	12:51	13:36	14:23	15:03	15:50	16:35	17:22	18:08	18:53	19:38	20:22
CAPEAU	6:49	7:31	8:16	9:02	9:49	10:35	11:22	12:08	12:55	13:40	14:27	15:07	15:54	16:39	17:26	18:12	18:57	19:42	20:26
LES FORTUNÉS	6:51	7:33	8:18	9:04	9:51	10:37	11:24	12:10	12:57	13:42	14:29	15:09	15:56	16:41	17:28	18:14	18:59	19:44	20:28
GARE DE PAS DES LANCIERS	6:58	7:40	8:25	9:11	9:58	10:44	11:31	12:17	13:04	13:49	14:36	15:16	16:03	16:48	17:35	18:21	19:06	19:51	20:35
LES COURONNES	6:59	7:41	8:26	9:12	9:59	10:45	11:32	12:18	13:05	13:50	14:37	15:17	16:04	16:49	17:36	18:22	19:07	19:52	20:36

VERS PARC CAMOIN

LES COURONNES	7:00	7:51	8:36	9:22	10:09	10:55	11:42	12:28	13:15	14:00	14:47	15:32	16:19	17:04	17:51	18:36	19:22	20:07
GARE DE PAS DES LANCIERS	7:01	7:52	8:37	9:23	10:10	10:56	11:43	12:29	13:16	14:01	14:48	15:33	16:20	17:05	17:52	18:37	19:23	20:08
CAPEAU	7:07	7:58	8:43	9:29	10:16	11:02	11:49	12:35	13:22	14:07	14:54	15:39	16:26	17:11	17:58	18:43	19:29	20:14
LA RÉPUBLIQUE	7:07	7:58	8:43	9:29	10:16	11:02	11:49	12:35	13:22	14:07	14:54	15:39	16:26	17:11	17:58	18:43	19:29	20:14
AV PASTEUR	7:09	8:00	8:45	9:31	10:18	11:04	11:51	12:37	13:24	14:09	14:56	15:41	16:28	17:13	18:00	18:45	19:31	20:16
MÉNAGE NEUF	7:10	8:01	8:46	9:32	10:19	11:05	11:52	12:38	13:25	14:10	14:57	15:42	16:29	17:14	18:01	18:46	19:32	20:17
POUSARAQUE COLLÈGE	7:11	8:02	8:47	9:33	10:20	11:06	11:53	12:39	13:26	14:11	14:58	15:43	16:30	17:15	18:02	18:47	19:33	20:18
PRÉ FLEURI	7:12	8:03	8:48	9:34	10:21	11:07	11:54	12:40	13:27	14:12	14:59	15:44	16:31	17:16	18:03	18:48	19:34	20:19
LÈBRE SAINT-LOUIS	7:18	8:09	8:54	9:40	10:27	11:13	12:00	12:46	13:33	14:18	15:05	15:50	16:37	17:22	18:09	18:54	19:40	20:25
E. DE MIRABEAU SERVANTY	7:21	8:12	8:57	9:43	10:30	11:16	12:03	12:49	13:36	14:21	15:08	15:53	16:40	17:25	18:12	18:57	19:43	20:28
CLINIQUE	7:26	8:17	9:02	9:48	10:35	11:21	12:08	12:54	13:41	14:26	15:13	15:58	16:45	17:30	18:17	19:02	19:48	20:33
PARC CAMOIN	7:31	8:21	9:07	9:53	10:40	11:26	12:13	12:58	13:45	14:30	15:17	16:02	16:49	17:34	18:21	19:06	19:52	20:37

* Horaires au départ des principaux arrêts - Passage du bus dans les 5 minutes maximum.

Ⓟ l'arrêt Mirabeau n'est pas desservi les mardis et samedis.

3 5 7 ZENIBUS Des correspondances possibles avec les autres lignes du réseau les Bus de l'Etang.

36 38 39 Des correspondances possibles avec les lignes lecar.

ter Correspondance Ter

Gamme tarifaire

en vigueur au 1er septembre 2019

les Bus de l'Etang B

• 1 VOYAGE	1,20 €
Disponible uniquement auprès du conducteur, à bord des véhicules. Paiement possible par téléphone PWEEP	
• 10 VOYAGES	9 €
Disponible en agence, aux points bus. Paiement possible par téléphone PWEEP	
• PASS MENSUEL	27 €
Accessible à tous	
• PASS ANNUEL	270 €
Accessible à tous (+3€ de frais de dossier)	
• PASS MENSUEL ETUDIANT - 26 ANS	17 €
(étudiants, stagiaires rémunérés, apprentis, jeunes du service civique, prépa, post bac)	
• PASS ANNUEL ETUDIANT - 26 ANS	170 €
(étudiants, stagiaires rémunérés, apprentis, jeunes du service civique, prépa, post bac)	
• PASS MENSUEL SENIOR + 65 ANS	22 €

PRIME TRANSPORT : Abonnement tout public, éligible à la prime transport, 50% pris en charge par l'employeur.

En plus de la ligne 6

- PENSEZ AUX CIRCUITS SCOLAIRES AU DÉPART DE GIGNAC OU MARIGNANE : 42, 49, 58, 59, 67, 69, 72, 79, 92, 99. Ils sont ouverts à tous.
- ENTRE GIGNAC, MARIGNANE ET L'AÉROPORT, UTILISEZ LES LIGNES LECAR 36, 38, 39 avec votre titre les Bus de l'Etang sans surcoût pour un trajet dans le périmètre du réseau.
- RETROUVEZ LES HORAIRES DES LIGNES MÉTROPOLE MOBILITÉ SUR : lepilote 0 810 001 326 Service gratuit + prix appel

lebus 6

Achat

PRÈS DE CHEZ VOUS

laboutique 04 42 46 06 66

PIERRE PLANTÉE - Rond Point de la Pierre Plantée - 13127 Vitrolles
Ouvert du lundi au vendredi de 7h45 à 19h et le samedi de 7h45 à 14h

PARC CAMOIN - Bd Maurice Nogués - 13700 Marignane
Ouvert du lundi au vendredi de 7h45 à 19h

POINTS BUS

Marignane : - Tabac Loto Parc Camoin

Gignac la Nerthe :
- Maison de la Presse, 37, rue de la République
- Presse Tabac, Place de Laure

SUR VOTRE MOBILE

Avec l'application PWEEP paiement par téléphone des titres : 1 à 10 voyages

DANS LE BUS

Vente auprès du conducteur du ticket unité à 1,20€ exclusivement.
Faites l'appoint. Les billets supérieurs à 10€ ne sont pas admis.



LA CARTE

Une carte unique pour charger tous les abonnements et pass valables sur les réseaux de transport de la Métropole.

C'est + pratique !
Elle est gratuite. Rendez-vous dans les boutiques avec une photo et une pièce d'identité.

lebus 6

Marignane
Gignac
St Victoret

DÉPART TOUTES LES 30 / 40 MINUTES
Horaires valables à partir du 26/08/2019

LE MONTANT DE LA VALIDITÉ

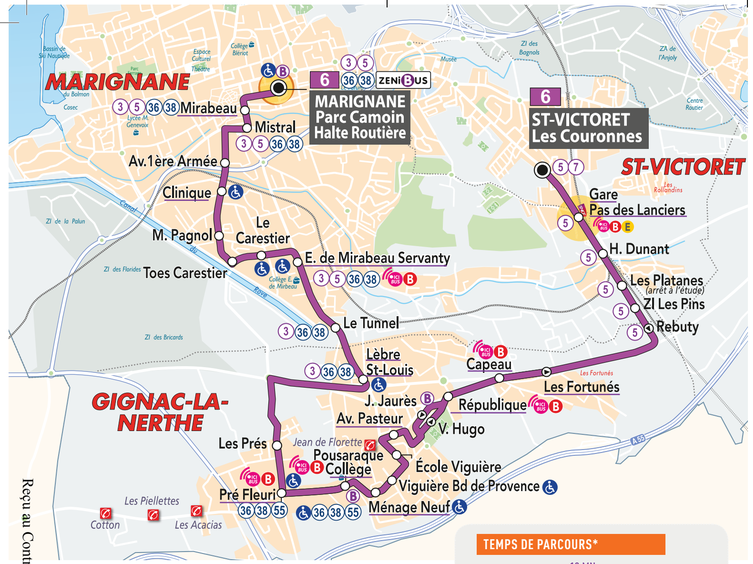
Parc Camoin

↓

Les Couronnes

les Bus de l'Etang B — LA METROPOLE Mobilité

16/07/2019 - 12:54



Arrêt accessible aux personnes à mobilité réduite.

Arrêt dont les horaires de passage figurent dans les tableaux horaires.

Correspondances indiquées pour les principaux arrêts de la ligne.

Arrêt desservi dans un seul sens.

B Point de vente Bus.

TEMPS DE PARCOURS*

PARC CAMOIN	10 MN	LÈBRE SAINT-LOUIS
LES FORTUNÉS	23 MN	MIRABEAU

*Temps de parcours moyen. Les temps de parcours sont donnés à titre indicatif et dépendent des aléas de la circulation.

LA LIGNE 6 NE FONCTIONNE PAS LE DIMANCHE, LES JOURS FÉRIÉS ET LE 26 DÉCEMBRE.

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

BEB-L6-2019-Metropole-7volet.indd 8-14

Les Couronnes — Parc Camoin

JOURS DE FONCTIONNEMENT — DU LUNDI AU VENDREDI EN PÉRIODE SCOLAIRE

PÉRIODE DE FONCTIONNEMENT — DU 26/08/2019 AU 03/07/2020 — SAUF DIMANCHES, JOURS FÉRIÉS ET LE 26 DÉCEMBRE.

VERS LES COURONNES

PARC CAMOIN	6:18	6:58	7:32	7:49	8:27	9:01	9:34	10:01	10:36	11:11	11:33	12:15	12:38	13:04	13:39	14:09	14:40	15:10	15:45	16:06	16:51	17:10	17:43	18:24	18:58	19:22
MIRABEAU	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	14:10	14:41	15:11	15:46	16:07	16:52	17:11	17:44	18:25	18:59	19:23
CLINIQUE	6:26	7:06	7:40	7:57	8:35	9:09	9:42	10:09	10:44	11:21	11:43	12:25	12:48	13:14	13:49	14:14	14:45	15:15	15:50	16:11	16:56	17:15	17:48	18:29	19:03	19:27
E. DE MIRABEAU SERVANTY	6:28	7:08	7:42	8:00	8:38	9:11	9:44	10:11	10:46	11:23	11:45	12:27	12:50	13:16	13:51	14:16	14:47	15:17	15:52	16:13	16:59	17:18	17:51	18:32	19:05	19:29
LÈBRE SAINT-LOUIS	6:30	7:10	7:44	8:02	8:40	9:14	9:46	10:13	10:48	11:25	11:47	12:29	12:52	13:18	13:53	14:18	14:49	15:19	15:54	16:15	17:01	17:20	17:53	18:34	19:07	19:31
PRÉ FLEURI	6:37	7:17	7:51	8:11	8:49	9:22	9:54	10:21	10:56	11:33	11:55	12:37	13:00	13:26	14:01	14:26	14:57	15:27	16:02	16:23	17:11	17:30	18:03	18:44	19:15	19:39
POUSARAQUE COLLÈGE	6:40	7:20	7:55	8:15	8:53	9:26	9:57	10:24	10:59	11:36	11:58	12:40	13:03	13:29	14:04	14:29	15:00	15:30	16:05	16:26	17:15	17:34	18:07	18:47	19:18	19:42
MÉNAGE NEUF	6:40	7:20	7:55	8:15	8:53	9:26	9:57	10:24	10:59	11:36	11:58	12:40	13:03	13:29	14:04	14:29	15:00	15:30	16:05	16:26	17:15	17:34	18:07	18:47	19:18	19:42
AV PASTEUR	6:42	7:22	7:58	8:18	8:56	9:29	10:00	10:27	11:02	11:39	12:01	12:43	13:06	13:32	14:07	14:32	15:03	15:33	16:08	16:29	17:18	17:37	18:10	18:49	19:20	19:44
CAPEAU	6:45	7:25	8:02	8:22	9:01	9:34	10:04	10:31	11:06	11:43	12:05	12:47	13:10	13:36	14:11	14:36	15:07	15:37	16:12	16:33	17:22	17:41	18:14	18:52	19:23	19:47
LES FORTUNÉS	6:47	7:27	8:04	8:24	9:03	9:36	10:06	10:33	11:08	11:45	12:07	12:49	13:12	13:38	14:13	14:38	15:09	15:39	16:14	16:35	17:24	17:43	18:16	18:54	19:25	19:49
GARE DE PAS DES LANCIERS	6:51	7:31	8:13	8:33	9:08	9:40	10:10	10:37	11:12	11:49	12:11	12:53	13:16	13:42	14:17	14:42	15:13	15:43	16:18	16:40	17:29	17:48	18:21	18:58	19:29	19:53
LES COURONNES	6:51	7:31	8:14	8:34	9:09	9:40	10:10	10:37	11:12	11:49	12:11	12:53	13:16	13:42	14:17	14:42	15:13	15:43	16:18	16:41	17:30	17:49	18:22	18:58	19:29	19:53

VERS PARC CAMOIN

LES COURONNES	7:07	7:45	8:19	8:42	9:18	9:53	10:23	10:50	11:25	11:55	12:22	12:57	13:27	13:53	14:28	14:58	15:24	15:59	16:29	16:57	17:36	18:10	18:38	19:14	19:45	20:09
GARE DE PAS DES LANCIERS	7:08	7:46	8:20	8:43	9:19	9:54	10:24	10:51	11:26	11:56	12:23	12:58	13:28	13:54	14:29	14:59	15:25	16:00	16:30	16:58	17:38	18:12	18:39	19:15	19:46	20:10
CAPEAU	7:12	7:50	8:24	8:47	9:23	9:58	10:28	10:55	11:30	12:00	12:27	13:02	13:32	13:58	14:33	15:03	15:29	16:04	16:36	17:04	17:45	18:19	18:45	19:19	19:50	20:14
LA RÉPUBLIQUE	7:12	7:50	8:24	8:47	9:23	9:58	10:28	10:55	11:30	12:00	12:27	13:02	13:32	13:58	14:33	15:03	15:29	16:04	16:36	17:04	17:45	18:19	18:45	19:19	19:50	20:14
AV PASTEUR	7:14	7:52	8:26	8:49	9:25	10:00	10:30	10:57	11:32	12:02	12:29	13:04	13:34	14:00	14:35	15:05	15:31	16:06	16:38	17:06	17:47	18:21	18:47	19:21	19:52	20:16
MÉNAGE NEUF	7:15	7:53	8:27	8:50	9:26	10:01	10:31	10:58	11:33	12:03	12:30	13:05	13:35	14:01	14:36	15:06	15:32	16:07	16:39	17:07	17:48	18:22	18:48	19:22	19:53	20:17
POUSARAQUE COLLÈGE	7:16	7:54	8:28	8:51	9:27	10:02	10:32	10:59	11:34	12:04	12:31	13:06	13:36	14:02	14:37	15:07	15:33	16:08	16:40	17:08	17:49	18:23	18:49	19:23	19:54	20:18
PRÉ FLEURI	7:17	7:55	8:29	8:52	9:28	10:03	10:33	11:00	11:35	12:05	12:32	13:07	13:37	14:03	14:38	15:08	15:34	16:09	16:41	17:09	17:50	18:24	18:50	19:24	19:55	20:19
LÈBRE SAINT-LOUIS	7:23	8:02	8:36	8:58	9:34	10:09	10:39	11:06	11:41	12:11	12:38	13:13	13:43	14:09	14:44	15:14	15:40	16:15	16:48	17:16	17:57	18:31	18:56	19:30	20:01	20:25
E. DE MIRABEAU SERVANTY	7:26	8:06	8:40	9:01	9:37	10:12	10:42	11:09	11:44	12:14	12:41	13:16	13:46	14:12	14:47	15:17	15:43	16:18	16:52	17:20	18:01	18:35	18:59	19:33	20:04	20:28
CLINIQUE	7:30	8:10	8:44	9:05	9:41	10:16	10:46	11:13	11:48	12:18	12:45	13:20	13:50	14:16	14:51	15:21	15:47	16:22	16:56	17:24	18:05	18:39	19:03	19:37	20:08	20:32
PARC CAMOIN	7:34	8:14	8:50	9:10	9:46	10:21	10:51	11:18	11:53	12:23	12:49	13:24	13:54	14:20	14:55	15:25	15:51	16:26	17:00	17:28	18:09	18:43	19:07	19:41	20:12	20:36

* Horaires au départ des principaux arrêts - Passage du bus dans les 5 minutes maximum.

l'arrêt Mirabeau n'est pas desservi les mardis et samedis.

Des correspondances possibles avec les autres lignes du réseau les Bus de l'Etang.

Des correspondances possibles avec les lignes lecar.

Correspondance Ter

Merci
MERCI, MERCI, MERCI...
D'AVOIR VALIDÉ

Vous êtes plus de 85%
à payer et à valider
votre titre de transport !

LA METROPOLE Mobilité — une marque de — AIX MARSEILLE PROVENCE

Ce dépliant a coûté 0,15€
Merci de ne pas le jeter, ni le gaspiller.
Retrouvez-le en téléchargement sur www.lepilote.com

À votre service

INFORMATION MOBILE

- APPLI IPHONE ET ANDROID

- ABONNEZ-VOUS AUX TEXTOS DU RÉSEAU
Toutes les infos sur les perturbations, les nouveautés... sur votre téléphone portable

laboutique

PIERRE PLANTÉE - Rond Point de la Pierre Plantée - 13127 Vitrolles
Ouvert du lundi au vendredi de 7h45 à 19h et le samedi de 7h45 à 14h
PARC CAMOIN - Bd Maurice Noguès - 13700 Marignane
Ouvert du lundi au vendredi de 7h45 à 19h

SITE INTERNET LES BUS DE L'ETANG

www.bus-de-letang.fr
Titres / tarifs / itinéraires / flash infos...

0 800 713 137 Service & appel gratuits

Retrouvez les points de vente, les informations, les horaires.... lepilote.com

LA METROPOLE Mobilité — une marque de — AIX MARSEILLE PROVENCE



LIGNE EN CORRESPONDANCE

AVEC LE ZENIBUS*

*Bus à Haut Niveau de Service

Une liaison simple, rapide et régulière
de 5h30 à 21h du lundi au jeudi
et de 5h30 à 22h les vendredis et samedis
entre Marignane, Saint-Victoret,
Vitrolles et Les Pennes Mirabeau

LA LIGNE 7 EST EN CORRESPONDANCE AVEC LE ZENIBUS

à Pierre Plantée, Bd Padovani, Grand Vitrolles,
Le griffon Clinique, Lycée J. Monnet,
Centre Cial St Victoret et St Victoret Collège Prévert

LA METROPOLE Mobilité — une marque de — AIX MARSEILLE PROVENCE

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

BEB-L7-2019-Metropole-7volets.indd 1-7

Collège J. Prévert — Pierre Plantée

JOURS DE FONCTIONNEMENT	DU SAMEDI TOUTE L'ANNÉE, DU LUNDI AU VENDREDI EN PETITES VACANCES SCOLAIRES ET VACANCES SCOLAIRES ÉTÉ
PÉRIODE DE FONCTIONNEMENT	DU 26/08/2019 AU 03/07/2020 — SAUF DIMANCHES, JOURS FÉRIÉS ET LE 26 DÉCEMBRE.

VERS COLLÈGE J. PRÉVERT

PIERRE PLANTÉE	6:50	7:20	7:50	8:20	8:50	9:20	9:50	10:20	10:50	11:20	11:50	12:20	12:50	13:20	13:50	14:20	14:50	15:20	15:50	16:20	16:50	17:20	17:50	18:20	18:50	19:30
LES POMMIERS	6:51	7:21	7:51	8:21	8:51	9:21	9:51	10:21	10:51	11:21	11:51	12:21	12:51	13:21	13:51	14:21	14:51	15:21	15:51	16:21	16:51	17:21	17:51	18:21	18:51	19:31
LES ROSES	6:52	7:22	7:52	8:22	8:52	9:22	9:52	10:22	10:52	11:22	11:52	12:22	12:52	13:22	13:52	14:22	14:52	15:22	15:52	16:22	16:52	17:22	17:52	18:22	18:52	19:32
ROUCAS L'ESCOUNIÈRE	6:53	7:23	7:53	8:23	8:53	9:23	9:53	10:23	10:53	11:23	11:53	12:23	12:53	13:23	13:53	14:23	14:53	15:23	15:53	16:23	16:53	17:23	17:53	18:23	18:53	19:33
LES HERMES	6:55	7:25	7:55	8:25	8:55	9:25	9:55	10:25	10:55	11:25	11:55	12:25	12:55	13:25	13:55	14:25	14:55	15:25	15:55	16:25	16:55	17:25	17:55	18:25	18:55	19:35
LE LIOURAT	6:57	7:27	7:57	8:27	8:57	9:27	9:57	10:27	10:57	11:27	11:57	12:27	12:57	13:27	13:57	14:27	14:57	15:27	15:57	16:27	16:57	17:27	17:57	18:27	18:57	19:37
GRAND VITROLLES	7:01	7:31	8:01	8:31	9:01	9:31	10:01	10:31	11:01	11:31	12:01	12:31	13:01	13:31	14:01	14:31	15:01	15:31	16:01	16:31	17:01	17:31	18:01	18:31	19:01	19:41
LYCÉE J. MONNET	7:04	7:34	8:04	8:34	9:04	9:34	10:04	10:34	11:04	11:34	12:04	12:34	13:04	13:34	14:04	14:34	15:04	15:34	16:04	16:34	17:04	17:34	18:04	18:34	19:04	19:44
PÔLE EMPLOI	7:07	7:37	8:07	8:37	9:07	9:37	10:07	10:37	11:07	11:37	12:07	12:37	13:07	13:37	14:07	14:37	15:07	15:37	16:07	16:37	17:07	17:37	18:07	18:37	19:07	19:47
MOULIN À HUILE	7:09	7:39	8:09	8:39	9:09	9:39	10:09	10:39	11:09	11:39	12:09	12:39	13:09	13:39	14:09	14:39	15:09	15:39	16:09	16:39	17:09	17:39	18:09	18:39	19:09	19:49
CASCADELLE	7:11	7:41	8:11	8:41	9:11	9:41	10:11	10:41	11:11	11:41	12:11	12:41	13:11	13:41	14:11	14:41	15:11	15:41	16:11	16:41	17:11	17:41	18:11	18:41	19:11	19:51
LES COURONNES	7:14	7:44	8:14	8:44	9:14	9:44	10:14	10:44	11:14	11:44	12:14	12:44	13:14	13:44	14:14	14:44	15:14	15:44	16:14	16:44	17:14	17:44	18:14	18:44	19:14	19:54
CARBONEL	7:16	7:46	8:16	8:46	9:16	9:46	10:16	10:46	11:16	11:46	12:16	12:46	13:16	13:46	14:16	14:46	15:16	15:46	16:16	16:46	17:16	17:46	18:16	18:46	19:16	19:56
ABBADIE MUSÉE	7:19	7:49	8:19	8:49	9:19	9:49	10:19	10:49	11:19	11:49	12:19	12:49	13:19	13:49	14:19	14:49	15:19	15:49	16:19	16:49	17:19	17:49	18:19	18:49	19:19	19:59
COLLÈGE J. PRÉVERT	7:21	7:51	8:21	8:51	9:21	9:51	10:21	10:51	11:21	11:51	12:21	12:51	13:21	13:51	14:21	14:51	15:21	15:51	16:21	16:51	17:21	17:51	18:21	18:51	19:21	20:01

VERS PIERRE PLANTÉE

COLLÈGE J. PRÉVERT	7:05	7:35	8:05	8:35	9:05	9:35	10:05	10:35	11:05	11:35	12:05	12:35	13:05	13:35	14:05	14:35	15:05	15:35	16:05	16:35	17:05	17:35	18:05	18:35	19:05	19:35
ABBADIE MUSÉE	7:07	7:37	8:07	8:37	9:07	9:37	10:07	10:37	11:07	11:37	12:07	12:37	13:07	13:37	14:07	14:37	15:07	15:37	16:07	16:37	17:07	17:37	18:07	18:37	19:07	19:37
CARBONEL	7:10	7:40	8:10	8:40	9:10	9:40	10:10	10:40	11:10	11:40	12:10	12:40	13:10	13:40	14:10	14:40	15:10	15:40	16:10	16:40	17:10	17:40	18:10	18:40	19:10	19:40
LES COURONNES	7:12	7:42	8:12	8:42	9:12	9:42	10:12	10:42	11:12	11:42	12:12	12:42	13:12	13:42	14:12	14:42	15:12	15:42	16:12	16:42	17:12	17:42	18:12	18:42	19:12	19:42
CASCADELLE	7:15	7:45	8:15	8:45	9:15	9:45	10:15	10:45	11:15	11:45	12:15	12:45	13:15	13:45	14:15	14:45	15:15	15:45	16:15	16:45	17:15	17:45	18:15	18:45	19:15	19:45
MOULIN À HUILE	7:18	7:48	8:18	8:48	9:18	9:48	10:18	10:48	11:18	11:48	12:18	12:48	13:18	13:48	14:18	14:48	15:18	15:48	16:18	16:48	17:18	17:48	18:18	18:48	19:18	19:48
PÔLE EMPLOI	7:20	7:50	8:20	8:50	9:20	9:50	10:20	10:50	11:20	11:50	12:20	12:50	13:20	13:50	14:20	14:50	15:20	15:50	16:20	16:50	17:20	17:50	18:20	18:50	19:20	19:50
LYCÉE J. MONNET	7:23	7:53	8:23	8:53	9:23	9:53	10:23	10:53	11:23	11:53	12:23	12:53	13:23	13:53	14:23	14:53	15:23	15:53	16:23	16:53	17:23	17:53	18:23	18:53	19:23	19:53
GRAND VITROLLES	7:27	7:57	8:27	8:57	9:27	9:57	10:27	10:57	11:27	11:57	12:27	12:57	13:27	13:57	14:27	14:57	15:27	15:57	16:27	16:57	17:27	17:57	18:27	18:57	19:27	19:57
LE LIOURAT	7:31	8:01	8:31	9:01	9:31	10:01	10:31	11:01	11:31	12:01	12:31	13:01	13:31	14:01	14:31	15:01	15:31	16:01	16:31	17:01	17:31	18:01	18:31	19:01	19:31	20:01
LES HERMES	7:33	8:03	8:33	9:03	9:33	10:03	10:33	11:03	11:33	12:03	12:33	13:03	13:33	14:03	14:33	15:03	15:33	16:03	16:33	17:03	17:33	18:03	18:33	19:03	19:33	20:03
ROUCAS L'ESCOUNIÈRE	7:36	8:06	8:36	9:06	9:36	10:06	10:36	11:06	11:36	12:06	12:36	13:06	13:36	14:06	14:36	15:06	15:36	16:06	16:36	17:06	17:36	18:06	18:36	19:06	19:36	20:06
LES ROSES	7:37	8:07	8:37	9:07	9:37	10:07	10:37	11:07	11:37	12:07	12:37	13:07	13:37	14:07	14:37	15:07	15:37	16:07	16:37	17:07	17:37	18:07	18:37	19:07	19:37	20:07
LES POMMIERS	7:39	8:09	8:39	9:09	9:39	10:09	10:39	11:09	11:39	12:09	12:39	13:09	13:39	14:09	14:39	15:09	15:39	16:09	16:39	17:09	17:39	18:09	18:39	19:09	19:39	20:09
PIERRE PLANTÉE	7:40	8:10	8:40	9:10	9:40	10:10	10:40	11:10	11:40	12:10	12:40	13:10	13:40	14:10	14:40	15:10	15:40	16:10	16:40	17:10	17:40	18:10	18:40	19:10	19:40	20:10

* Horaires au départ des principaux arrêts - Passage du bus dans les 5 minutes maximum.

Des correspondances possibles avec les autres lignes du réseau les Bus de l'Etang.

Des correspondances possibles avec les lignes lecar.

Des correspondances possibles avec les lignes Métropole Mobilité à destination d'Aix-en-Provence.

Gamme tarifaire

en vigueur au 1er septembre 2019

les Bus de l'Etang B

• 1 VOYAGE	1,20 €
Disponible uniquement auprès du conducteur, à bord des véhicules. Paiement possible par téléphone Pweep	
• 10 VOYAGES	9 €
Disponible en agence, aux points bus. Paiement possible par téléphone Pweep	
• PASS MENSUEL	27 €
Accessible à tous	
• PASS ANNUEL	270 €
Accessible à tous (+3€ de frais de dossier)	
• PASS MENSUEL ETUDIANT - 26 ANS	17 €
(étudiants, stagiaires rémunérés, apprentis, jeunes du service civique, prépa, post bac)	
• PASS ANNUEL ETUDIANT - 26 ANS	170 €
(étudiants, stagiaires rémunérés, apprentis, jeunes du service civique, prépa, post bac)	
• PASS MENSUEL SENIOR + 65 ANS	22 €

PRIME TRANSPORT : Abonnement tout public, éligible à la prime transport, 50% pris en charge par l'employeur.

En plus de la ligne 7

- PENSEZ AUX CIRCUITS SCOLAIRES QUI CIRCULENT SUR LES COMMUNES DE VITROLLES ET ST VICTORET : 27, 28, 35, 42, 48, 58, 67, 69, 74, 76, 78, 79, 98, 99. Ils sont ouverts à tous.
- ENTRE ST VICTORET ET VITROLLES PENSEZ À UTILISER LA LIGNE LECAR 36 DU LUNDI AU SAMEDI, LA LIGNE LECAR 38, 88 DU LUNDI AU DIMANCHE avec votre titre les Bus de l'Etang sans surcoût pour un trajet dans le périmètre du réseau.
- RETROUVEZ LES HORAIRES DES LIGNES MÉTROPOLE MOBILITÉ SUR : lepilote 0 810 001 326 Service gratuit + prix appel

lebus 7

Achat

PRÈS DE CHEZ VOUS

laboutique 04 42 46 06 66

PIERRE PLANTÉE - Rond Point de la Pierre Plantée - 13127 Vitrolles
Ouvert du lundi au vendredi de 7h45 à 19h et le samedi de 7h45 à 14h

PARC CAMOIN - Bd Maurice Nogués - 13700 Marignane
Ouvert du lundi au vendredi de 7h45 à 19h

POINTS BUS

St Victoret : - Flash Presse 21 bd Abbadie à Saint Victoret
Vitrolles : - Tabac Presse «La Frescoule», 19, av. du 8 mai 1945
- Toute la Presse - 32, av. Jean Moulin
- Tabac Presse Le Padovani, 4 place Henri Dunant

SUR VOTRE MOBILE

Pweep

Avec l'application PWEEP paiement par téléphone des titres : 1 à 10 voyages

DANS LE BUS

Vente auprès du conducteur du ticket unité à 1,20€ exclusivement.
Faites l'appoint. Les billets supérieurs à 10€ ne sont pas admis.



LA CARTE

Une carte unique pour charger tous les abonnements et pass valables sur les réseaux de transport de la Métropole.

C'est + pratique !
Elle est gratuite. Rendez-vous dans les boutiques avec une photo et une pièce d'identité.

lebus 7

Vitrolles
St Victoret

DÉPART TOUTES LES 20 / 30 MINUTES
Horaires valables à partir du 26/08/2019

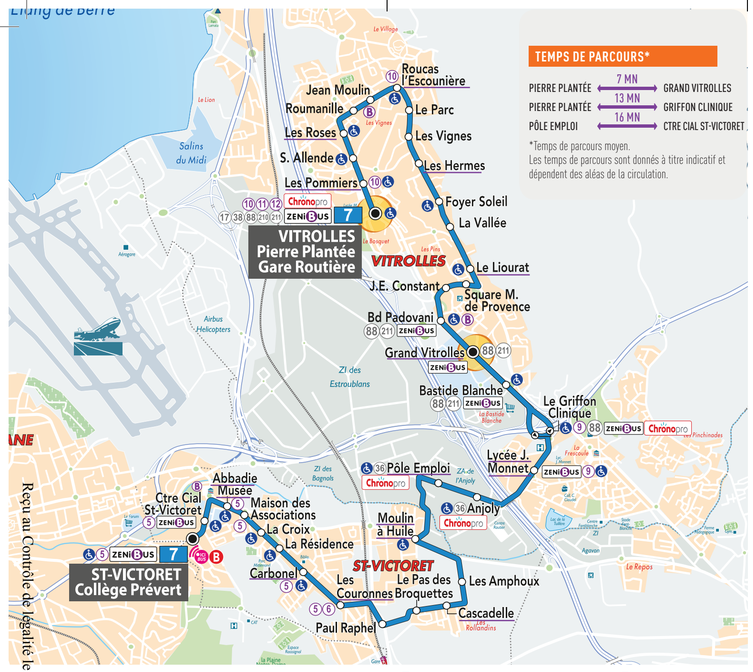
LE MONTANT DE VOTRE TITRE VALIDE EST REMBOURSÉ EN CAS DE CORRESPONDANCE NON ASSURÉE

Vitrolles
Pierre Plantée

St Victoret
Collège J. Prévert

les Bus de l'Etang B LA METROPOLE Mobilité

16/07/2019 12:58



TEMPS DE PARCOURS*

PIERRE PLANTÉE	7 MN	GRAND VITROLLES
PIERRE PLANTÉE	13 MN	GRIFFON CLINIQUE
PÔLE EMPLOI	16 MN	CTRE CIAL ST-VICTORET

*Temps de parcours moyen.
Les temps de parcours sont donnés à titre indicatif et dépendent des aléas de la circulation.

LA LIGNE 7 NE FONCTIONNE PAS LE DIMANCHE, LES JOURS FÉRIÉS ET LE 26 DÉCEMBRE.

- Arrêt accessible aux personnes à mobilité réduite.
- Arrêt dont les horaires de passage figurent dans les tableaux horaires.
- Correspondances indiquées pour les principaux arrêts de la ligne.
- Arrêt desservi dans un seul sens.
- B Point de vente Bus.

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

BEB-L7-2019-Metropole-7volets.indd 8-14

Pierre Plantée — Collège J. Prévert

JOURS DE FONCTIONNEMENT — DU LUNDI AU VENDREDI TOUTE L'ANNÉE, SAUF EN VACANCES SCOLAIRES ÉTÉ

PÉRIODE DE FONCTIONNEMENT — DU 26/08/2019 AU 03/07/2020 — SAUF DIMANCHES, JOURS FÉRIÉS ET LE 26 DÉCEMBRE.

VERS COLLÈGE J. PRÉVERT

| | | |

Ce dépliant a coûté 0,15€
Merci de ne pas le jeter, ni le gaspiller.
Retrouvez-le en téléchargement sur www.lepilote.com

À votre service

INFORMATION MOBILE

- APPLI IPHONE ET ANDROID

- ABONNEZ-VOUS AUX TEXTOS DU RÉSEAU
Toutes les infos sur les perturbations, les nouveautés... sur votre téléphone portable

laboutique

PIERRE PLANTÉE - Rond Point de la Pierre Plantée - 13127 Vitrolles
Ouvert du lundi au vendredi de 7h45 à 19h et le samedi de 7h45 à 14h
PARC CAMOIN - Bd Maurice Noguès - 13700 Marignane
Ouvert du lundi au vendredi de 7h45 à 19h

SITE INTERNET LES BUS DE L'ETANG

www.bus-de-letang.fr
Titres / tarifs / itinéraires / flash infos...

0 800 713 137 Service & appel gratuits

Retrouvez les points de vente, les informations, les horaires.... lepilote.com

LA METROPOLE Mobilité — une marque de AIX MARSEILLE PROVENCE

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

BEB-L8-2019-Metropole.indd 1-6

Hameau des Barjaquets — Les Frégates

JOURS DE FONCTIONNEMENT	DU SAMEDI TOUTE L'ANNÉE, DU LUNDI AU VENDREDI EN PETITES VACANCES SCOLAIRES ET VACANCES SCOLAIRES ÉTÉ
PÉRIODE DE FONCTIONNEMENT	DU 26/08/2019 AU 03/07/2020 — SAUF DIMANCHES, JOURS FÉRIÉS ET LE 26 DÉCEMBRE.

VERS LES FRÉGATES

HAMEAU DES BARJAQUETS	6:49	7:49	8:47	9:54	10:56	12:01	13:32	14:36	15:35	16:36	17:40	18:41	19:40
LES CÈDRES	6:51	7:51	8:49	9:56	10:58	12:03	13:34	14:38	15:37	16:38	17:42	18:43	19:42
LES BARJAQUETS 12	6:52	7:52	8:50	9:57	10:59	12:04	13:35	14:39	15:38	16:39	17:43	18:44	19:43
CLÉMENT ADER	6:54	7:54	8:52	9:59	11:01	12:06	13:37	14:41	15:40	16:41	17:45	18:46	19:45
ZI NORD	6:56	7:56	8:54	10:01	11:03	12:08	13:39	14:43	15:42	16:43	17:47	18:48	19:47
STADE DES PUGETTES	6:58	7:58	8:56	10:03	11:05	12:10	13:41	14:45	15:44	16:45	17:49	18:50	19:49
AV CH. DE GAULLE 11 12 15 17	6:59	7:59	8:57	10:04	11:06	12:11	13:42	14:46	15:45	16:46	17:50	18:51	19:50
CENTRE VILLE ROGNAC 11 12 15 17	7:00	8:00	8:58	10:05	11:07	12:12	13:43	14:47	15:46	16:47	17:51	18:52	19:51
LA GARE ROGNAC 11 12 15 17	7:00	8:00	8:58	10:05	11:07	12:12	13:43	14:47	15:46	16:47	17:51	18:52	19:51
COLLÈGE COUSTEAU	7:02	8:02	9:00	10:07	11:09	12:14	13:45	14:49	15:48	16:49	17:53	18:54	19:53
C.A.M	7:06	8:06	9:04	10:11	11:13	12:18	13:49	14:53	15:52	16:53	17:57	18:58	19:57
LES FRÉGATES	7:11	8:11	9:09	10:16	11:18	12:23	13:54	14:58	15:57	16:58	18:02	19:03	20:02

VERS HAMEAU DES BARJAQUETS

LES FRÉGATES	7:21	8:18	9:18	10:27	11:29	12:34	14:08	15:06	16:05	17:09	18:11	19:12
C.A.M	7:23	8:20	9:20	10:29	11:31	12:36	14:10	15:08	16:07	17:11	18:13	19:14
COLLÈGE COUSTEAU	7:26	8:23	9:23	10:32	11:34	12:39	14:13	15:11	16:10	17:14	18:16	19:17
GARE 11 12 15 17	7:27	8:24	9:24	10:33	11:35	12:40	14:14	15:12	16:11	17:15	18:17	19:18
CENTRE VILLE ROGNAC 11 12 15 17	7:28	8:25	9:25	10:34	11:36	12:41	14:15	15:13	16:12	17:16	18:18	19:19
CH. DE GAULLE 11 12 15 17	7:29	8:26	9:26	10:35	11:37	12:42	14:16	15:14	16:13	17:17	18:19	19:20
STADE DES PUGETTES	7:30	8:27	9:27	10:36	11:38	12:43	14:17	15:15	16:14	17:18	18:20	19:21
ZI NORD	7:34	8:31	9:31	10:40	11:42	12:47	14:21	15:19	16:18	17:22	18:24	19:25
CLÉMENT ADER	7:34	8:31	9:31	10:40	11:42	12:47	14:21	15:19	16:18	17:22	18:24	19:25
LES BARJAQUETS 12	7:36	8:33	9:33	10:42	11:44	12:49	14:23	15:21	16:20	17:24	18:26	19:27
LES CÈDRES	7:38	8:35	9:35	10:44	11:46	12:51	14:25	15:23	16:22	17:26	18:28	19:29
HAMEAU DES BARJAQUETS	7:43	8:40	9:40	10:49	11:51	12:56	14:30	15:28	16:27	17:31	18:33	19:34

* Horaires au départ des principaux arrêts - Passage du bus dans les 5 minutes maximum.

11 12 Correspondances possibles : avec la ligne 11 vers Berre l'Etang, vers Vitrolles par autauroute, avec la ligne 12 vers Velaux et Vitrolles.

15 17 Des correspondances possibles avec les lignes lecar.

Correspondance TER www.ter-sncf.com

Gamme tarifaire
en vigueur au 1er septembre 2019

les Bus de l'Etang

- **1 VOYAGE** — 1,20 €
  Disponible uniquement auprès du conducteur, à bord des véhicules.
  Paiement possible par téléphone Pweeb
- **10 VOYAGES** — 9 €
  Disponible en agence, aux points bus.
  Paiement possible par téléphone Pweeb
- **PASS MENSUEL** — 27 €
  Accessible à tous
- **PASS ANNUEL** — 270 €
  Accessible à tous (+3€ de frais de dossier)
- **PASS MENSUEL ETUDIANT - 26 ANS** — 17 €
  (étudiants, stagiaires rémunérés, apprentis, jeunes du service civique, prépa, post bac)
- **PASS ANNUEL ETUDIANT - 26 ANS** — 170 €
  (étudiants, stagiaires rémunérés, apprentis, jeunes du service civique, prépa, post bac)
- **PASS MENSUEL SENIOR + 65 ANS** — 22 €

PRIME TRANSPORT : Abonnement tout public, éligible à la prime transport, 50% pris en charge par l'employeur.

En plus de la ligne 8

- PENSEZ AUX CIRCUITS SCOLAIRES QUI CIRCULENT SUR ROGNAC : 28, 42, 47, 48, 49, 95. **Ils sont ouverts à tous.**
- ENTRE BERRE, ROGNAC ET VELAUX, PENSEZ À LA LIGNE LECAR 15 DU LUNDI AU VENDREDI. ENTRE ROGNAC, VITROLLES ET L'AÉROPORT, UTILISEZ LA LIGNE LECAR 17 DU LUNDI AU DIMANCHE, avec votre titre les Bus de l'Etang sans surcoût pour un trajet dans le périmètre du réseau.
- RETROUVEZ LES HORAIRES DES LIGNES MÉTROPOLE MOBILITÉ SUR : lepilote 0 810 001 326 Service gratuit + prix appel

lebus 8

Rognac

DÉPART TOUTES LES 20 / 30 MINUTES
Horaires valables à partir du 26/08/2019

JE MONTE JE VALIDE

Rognac - Hameau des Barjaquets

Rognac - Les Frégates

les Bus de l'Etang — LA METROPOLE Mobilité

16/07/2019 - 11:48



TEMPS DE PARCOURS*

HAMEAU DES BARJAQUETS	8 MN	ZI NORD
STADE DES PUGETTES	8 MN	M.ACHARD
LES FRÉGATES	4 MN	MISTRAL

*Temps de parcours moyen.
Les temps de parcours sont donnés à titre indicatif et dépendent des aléas de la circulation.

LA LIGNE 8 NE FONCTIONNE PAS LE DIMANCHE, LES JOURS FÉRIÉS ET LE 26 DÉCEMBRE.

Arrêt accessible aux personnes à mobilité réduite.
Arrêt dont les horaires de passage figurent dans les tableaux horaires.
Correspondances indiquées pour les principaux arrêts de la ligne.
Arrêt desservi dans un seul sens.
B Point de vente Bus.

Requête Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

BEB-L8-2019-Metropole.indd 7-12

Les Frégates — Hameau des Barjaquets

JOURS DE FONCTIONNEMENT : DU LUNDI AU VENDREDI TOUTE L'ANNÉE, SAUF PETITES VACANCES SCOLAIRES ET VACANCES SCOLAIRES ÉTÉ

PÉRIODE DE FONCTIONNEMENT : DU 26/08/2019 AU 03/07/2020 — SAUF DIMANCHES, JOURS FÉRIÉS ET LE 26 DÉCEMBRE.

VERS LES FRÉGATES

HAMEAU DES BARJAQUETS		6:39	7:29	7:49	8:37	8:47	9:54	10:56	11:26	12:01	12:24	13:32	14:36	14:56	15:35	15:52	16:36	16:59	17:40	18:01	18:41	19:40
LES CÈDRES		6:41	7:31	7:51	8:39	8:49	9:56	10:58	11:28	12:03	12:26	13:34	14:38	14:58	15:37	15:54	16:38	17:01	17:42	18:03	18:43	19:42
LES BARJAQUETS	12	6:42	7:32	7:52	8:40	8:50	9:57	10:59	11:29	12:04	12:27	13:35	14:39	14:59	15:38	15:55	16:39	17:02	17:43	18:04	18:44	19:43
LA GRANDE BASTIDE	12	6:43	7:33	7:53	8:41	8:51	9:58	11:00	11:30	12:05	12:28	13:36	14:40	15:00	15:39	15:56	16:40	17:03	17:44	18:05	18:45	19:44
ADER		6:45	7:35	7:55	8:43	8:53	10:00	11:02	11:32	12:07	12:30	13:38	14:42	15:02	15:41	15:58	16:42	17:05	17:46	18:07	18:47	19:46
ZI NORD		6:47	7:37	7:57	8:45	8:55	10:02	11:04	11:34	12:09	12:32	13:40	14:44	15:04	15:43	16:00	16:44	17:07	17:48	18:09	18:49	19:48
STADE DES PUGETTES	♿	6:50	7:40	8:00	8:48	8:58	10:05	11:07	11:37	12:12	12:35	13:43	14:47	15:07	15:46	16:03	16:47	17:10	17:51	18:12	18:52	19:51
CH. DE GAULLE	♿ 11 12 15 17	6:52	7:42	8:02	8:50	9:00	10:07	11:09	11:39	12:14	12:37	13:45	14:49	15:09	15:48	16:05	16:49	17:12	17:53	18:14	18:54	19:53
CENTRE VILLE ROGNAC	♿ 11 12 15 17	6:53	7:43	8:03	8:51	9:01	10:08	11:10	11:40	12:15	12:38	13:46	14:50	15:10	15:49	16:06	16:50	17:13	17:54	18:15	18:55	19:54
GARE	11 12 15 17	6:53	7:43	8:03	8:51	9:01	10:08	11:10	11:40	12:15	12:38	13:46	14:50	15:10	15:49	16:06	16:50	17:13	17:54	18:15	18:55	19:54
COLLÈGE COUSTEAU		6:56	7:46	8:06	8:54	9:04	10:11	11:13	11:43	12:18	12:41	13:49	14:53	15:13	15:52	16:09	16:53	17:16	17:57	18:18	18:58	19:57
C.A.M	C	6:59	7:49	8:09	8:57	9:07	10:14	11:16	11:46	12:21	12:44	13:52	14:56	15:16	15:55	16:12	16:56	17:19	18:00	18:21	19:01	20:00
LES FRÉGATES		7:04	7:54	8:14	9:02	9:12	10:19	11:21	11:51	12:26	12:49	13:57	15:01	15:21	16:00	16:17	17:01	17:24	18:05	18:26	19:06	20:05

VERS HAMEAU DES BARJAQUETS

LES FRÉGATES		7:00	7:11	7:59	8:18	9:07	9:18	10:27	11:29	11:55	12:34	13:36	14:08	15:06	15:25	16:05	16:31	17:09	17:31	18:11	18:34	19:12
C.A.M	C	7:03	7:14	8:02	8:21	9:10	9:21	10:30	11:32	11:58	12:37	13:39	14:11	15:09	15:28	16:08	16:34	17:12	17:34	18:14	18:37	19:15
COLLÈGE COUSTEAU		7:07	7:18	8:06	8:25	9:14	9:25	10:34	11:36	12:02	12:41	13:43	14:15	15:13	15:32	16:12	16:38	17:16	17:38	18:18	18:41	19:19
GARE	11 12 15 17	7:09	7:20	8:08	8:27	9:16	9:27	10:36	11:38	12:04	12:43	13:45	14:17	15:15	15:34	16:15	16:41	17:19	17:40	18:20	18:43	19:21
CENTRE VILLE ROGNAC	11 12 15 17	7:10	7:21	8:09	8:28	9:17	9:28	10:37	11:39	12:05	12:44	13:46	14:18	15:16	15:35	16:16	16:42	17:20	17:41	18:21	18:44	19:22
CH. DE GAULLE	♿ 11 12 15 17	7:11	7:22	8:10	8:29	9:18	9:29	10:38	11:40	12:06	12:45	13:47	14:19	15:17	15:36	16:17	16:43	17:21	17:42	18:22	18:45	19:23
STADE DES PUGETTES	♿	7:13	7:24	8:12	8:31	9:20	9:31	10:40	11:42	12:08	12:47	13:49	14:21	15:19	15:38	16:19	16:45	17:23	17:44	18:24	18:47	19:25
ZI NORD		7:17	7:28	8:16	8:35	9:24	9:35	10:44	11:46	12:12	12:51	13:53	14:25	15:23	15:42	16:23	16:49	17:27	17:48	18:28	18:51	19:29
ADER		7:18	7:29	8:17	8:36	9:25	9:36	10:45	11:47	12:13	12:52	13:54	14:26	15:24	15:43	16:24	16:50	17:28	17:49	18:29	18:52	19:30
LA GRANDE BASTIDE	12	7:19	7:30	8:18	8:37	9:26	9:37	10:46	11:48	12:14	12:53	13:55	14:27	15:25	15:44	16:25	16:51	17:29	17:50	18:30	18:53	19:31
LES BARJAQUETS	12	7:20	7:31	8:19	8:38	9:27	9:38	10:47	11:49	12:15	12:54	13:56	14:28	15:26	15:45	16:26	16:52	17:30	17:51	18:31	18:54	19:32
LES CÈDRES		7:22	7:33	8:21	8:40	9:29	9:40	10:49	11:51	12:17	12:56	13:58	14:30	15:28	15:47	16:28	16:54	17:32	17:53	18:33	18:56	19:34
HAMEAU DES BARJAQUETS		7:24	7:35	8:23	8:42	9:31	9:42	10:51	11:53	12:19	12:58	14:00	14:32	15:30	15:49	16:30	16:56	17:34	17:55	18:35	18:58	19:36

* Horaires au départ des principaux arrêts - Passage du bus dans les 5 minutes maximum.

11 12 Correspondances possibles : avec la ligne 11 vers Berre l'Etang, vers Vitrolles par autauroute, avec la ligne 12 vers Velaux et Vitrolles.

15 17 Des correspondances possibles avec les lignes lecar.

TER Correspondance TER www.ter-sncf.com

lebus 8

Achat

PRÈS DE CHEZ VOUS

laboutique 04 42 46 06 66

PIERRE PLANTÉE - Rond Point de la Pierre Plantée - 13127 Vitrolles
Ouvert du lundi au vendredi de 7h45 à 19h et le samedi de 7h45 à 14h

PARC CAMOIN - Bd Maurice Noguès - 13700 Marignane
Ouvert du lundi au vendredi de 7h45 à 19h

B POINTS BUS

Rognac :
- Tabac Journaux Papeterie, avenue Jean Jaurès
- Maison de la Presse, 10 av. de Verdun

SUR VOTRE MOBILE

Pweep

Avec l'application PWEEP paiement par téléphone des titres : 1 à 10 voyages

DANS LE BUS

Vente auprès du conducteur du ticket unité à 1,20€ exclusivement.
Faites l'appoint. Les billets supérieurs à 10€ ne sont pas admis.





LA CARTE

Une carte unique pour charger tous les abonnements et pass valables sur les réseaux de transport de la Métropole.

C'est + pratique !
Elle est gratuite. Rendez-vous dans les boutiques avec une photo et une pièce d'identité.

16/07/2019 - 11:48



LIGNE EN CORRESPONDANCE

AVEC LE ZENIBUS*

*Bus à Haut Niveau de Service

Une liaison simple, rapide et régulière
de 5h30 à 21h du lundi au jeudi
et de 5h30 à 22h les vendredis et samedis
entre Marignane, Saint-Victoret,
Vitrolles et Les Pennes Mirabeau

LA LIGNE 9 EST EN CORRESPONDANCE AVEC LE ZENIBUS

à Clos de la Cadière, Fontblanche, Le Repos, Mairie Quartiers Sud, Griffon Clinique, Lycée Jean Monnet, Collège C. Claudel et La Frescoule

LA METROPOLE Mobilité — une marque de — AIX MARSEILLE PROVENCE

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

Les Pinchinades — Les Pallières

JOURS DE FONCTIONNEMENT : DU SAMEDI TOUTE L'ANNÉE ET DU LUNDI AU VENDREDI EN VACANCES SCOLAIRES ET DU LUNDI AU VENDREDI L'ÉTÉ

PÉRIODE DE FONCTIONNEMENT : DU 26/08/2019 AU 03/07/2020 — SAUF DIMANCHES, JOURS FÉRIÉS ET LE 26 DÉCEMBRE.

VERS LES PINCHINADES

LES PALLIÈRES	7:26	8:05	8:45	9:24	10:04	10:43	11:23	12:02	12:43	13:21	14:02	14:40	15:21	15:59	16:41	17:19	18:01	18:39	19:21	19:58
CLOS DE LA CADIÈRE	7:30	8:09	8:49	9:28	10:08	10:47	11:27	12:06	12:47	13:25	14:06	14:44	15:25	16:03	16:45	17:23	18:05	18:43	19:25	20:02
FONTBLANCHE	7:32	8:11	8:51	9:30	10:10	10:49	11:29	12:08	12:49	13:27	14:08	14:46	15:27	16:05	16:47	17:25	18:07	18:45	19:27	20:04
MAIL DE LA FRESCOULE	7:34	8:13	8:53	9:32	10:12	10:51	11:31	12:10	12:51	13:29	14:10	14:48	15:29	16:07	16:49	17:27	18:09	18:47	19:29	20:06
COLLÈGE C. CLAUDEL	7:35	8:14	8:54	9:33	10:13	10:52	11:32	12:11	12:52	13:30	14:11	14:49	15:30	16:08	16:50	17:28	18:10	18:48	19:30	20:07
LYCÉE J. MONNET	7:37	8:16	8:56	9:35	10:15	10:54	11:34	12:13	12:54	13:32	14:13	14:51	15:32	16:10	16:52	17:30	18:12	18:50	19:32	20:09
GRIFFON CLINIQUE	7:38	8:17	8:57	9:36	10:16	10:55	11:35	12:14	12:55	13:33	14:14	14:52	15:33	16:11	16:53	17:31	18:13	18:51	19:33	20:10
COLLÈGE S. DE BEAUVOIR	7:40	8:19	8:59	9:38	10:18	10:57	11:37	12:16	12:57	13:35	14:16	14:54	15:35	16:13	16:55	17:33	18:15	18:53	19:35	20:12
MAIRIE DES QUARTIERS SUD	7:41	8:20	9:00	9:39	10:19	10:58	11:38	12:17	12:58	13:36	14:17	14:55	15:36	16:14	16:56	17:34	18:16	18:54	19:36	20:13
FONTBLANCHE	7:43	8:22	9:02	9:41	10:21	11:00	11:40	12:19	13:00	13:38	14:19	14:57	15:38	16:16	16:58	17:36	18:18	18:56	19:38	20:15
CROZE CASCABEL	7:46	8:25	9:05	9:44	10:24	11:03	11:43	12:22	13:03	13:41	14:22	15:00	15:41	16:19	17:01	17:39	18:21	18:59	19:41	20:18
LES PINCHINADES	7:49	8:28	9:08	9:47	10:27	11:06	11:46	12:25	13:06	13:44	14:25	15:03	15:44	16:22	17:04	17:42	18:24	19:02	19:44	20:21

VERS LES PALLIÈRES

LES PINCHINADES	6:45	7:24	8:04	8:43	9:23	10:02	10:42	11:21	12:01	12:40	13:21	13:59	14:40	15:18	15:59	16:37	17:19	17:57	18:39	19:17
CROZE CASCABEL	6:48	7:27	8:07	8:46	9:26	10:05	10:45	11:24	12:04	12:43	13:24	14:02	14:43	15:21	16:02	16:40	17:22	18:00	18:42	19:20
FONTBLANCHE	6:51	7:30	8:10	8:49	9:29	10:08	10:48	11:27	12:07	12:46	13:27	14:05	14:46	15:24	16:05	16:43	17:25	18:03	18:45	19:23
MAIRIE DES QUARTIERS SUD	6:53	7:32	8:12	08:51	09:31	10:10	10:50	11:29	12:09	12:48	13:29	14:07	14:48	15:26	16:07	16:45	17:27	18:05	18:47	19:25
COLLÈGE S. DE BEAUVOIR	6:54	7:33	8:13	8:52	9:32	10:11	10:51	11:30	12:10	12:49	13:30	14:08	14:49	15:27	16:08	16:46	17:28	18:06	18:48	19:26
GRIFFON CLINIQUE	6:57	7:36	8:16	8:55	9:35	10:14	10:54	11:33	12:13	12:52	13:33	14:11	14:52	15:30	16:11	16:49	17:31	18:09	18:51	19:29
LYCÉE J. MONNET	6:58	7:37	8:17	8:56	9:36	10:15	10:55	11:34	12:14	12:53	13:34	14:12	14:53	15:31	16:12	16:50	17:32	18:10	18:52	19:30
COLLÈGE C. CLAUDEL	7:00	7:39	8:19	8:58	9:38	10:17	10:57	11:36	12:16	12:55	13:36	14:14	14:55	15:33	16:14	16:52	17:34	18:12	18:54	19:32
MAIL DE LA FRESCOULE	7:02	7:41	8:21	09:00	09:40	10:19	10:59	11:38	12:18	12:57	13:38	14:16	14:57	15:35	16:16	16:54	17:36	18:14	18:56	19:34
FONTBLANCHE	7:04	7:43	8:23	9:02	9:42	10:21	11:01	11:40	12:20	12:59	13:40	14:18	14:59	15:37	16:18	16:56	17:38	18:16	18:58	19:36
CLOS DE LA CADIÈRE	7:07	7:46	8:26	09:05	09:45	10:24	11:04	11:43	12:23	13:02	13:43	14:21	15:02	15:40	16:21	16:59	17:41	18:19	19:01	19:39
LES PALLIÈRES	7:10	7:49	8:29	9:08	9:48	10:27	11:07	11:46	12:26	13:05	13:46	14:24	15:05	15:43	16:24	17:02	17:44	18:22	19:04	19:42

* Horaires au départ des principaux arrêts - Passage du bus dans les 5 minutes maximum.

Correspondance avec la ligne 210.

Des correspondances possibles avec les autres lignes du réseau les Bus de l'Etang.

Des correspondances possibles avec les lignes lecar.

Des correspondances possibles avec les lignes Métropole Mobilité à destination d'Aix-en-Provence.

Gamme tarifaire

en vigueur au 1er septembre 2019

les Bus de l'Etang

- **1 VOYAGE** — 1,20 €
  Disponible uniquement auprès du conducteur, à bord des véhicules.
  Paiement possible par téléphone PWEEP
- **10 VOYAGES** — 9 €
  Disponible en agence, aux points bus.
  Paiement possible par téléphone PWEEP
- **PASS MENSUEL** — 27 €
  Accessible à tous
- **PASS ANNUEL** — 270 €
  Accessible à tous (+3€ de frais de dossier)
- **PASS MENSUEL ETUDIANT - 26 ANS** — 17 €
  (étudiants, stagiaires rémunérés, apprentis, jeunes du service civique, prépa, post bac)
- **PASS ANNUEL ETUDIANT - 26 ANS** — 170 €
  (étudiants, stagiaires rémunérés, apprentis, jeunes du service civique, prépa, post bac)
- **PASS MENSUEL SENIOR + 65 ANS** — 22 €

PRIME TRANSPORT : Abonnement tout public, éligible à la prime transport, 50% pris en charge par l'employeur.

En plus de la ligne 9

- PENSEZ AUX CIRCUITS SCOLAIRES AU DÉPART DE VITROLLES OU DES PENNES MIRABEAU : 27, 28, 35, 48, 58, 74, 75, 76, 78, 98, 99. **Ils sont ouverts à tous.**
- ENTRE LES QUARTIERS SUD ET LES PENNES MIRABEAU, UTILISEZ LA LIGNE LECAR 89, avec votre titre les Bus de l'Etang sans surcoût pour un trajet dans le périmètre du réseau.
- RETROUVEZ LES HORAIRES DES LIGNES MÉTROPOLE MOBILITÉ SUR : lepilote 0 810 001 326 Service gratuit + prix appel

lebus 9

Achat

PRÈS DE CHEZ VOUS

laboutique 04 42 46 06 66

PIERRE PLANTÉE - Rond Point de la Pierre Plantée - 13127 Vitrolles
Ouvert du lundi au vendredi de 7h45 à 19h et le samedi de 7h45 à 14h

PARC CAMOIN - Bd Maurice Noguès - 13700 Marignane
Ouvert du lundi au vendredi de 7h45 à 19h

POINTS BUS

Vitrolles :
- Tabac Presse «La Frescoule»,
  19 av du 8 mai 1945

SUR VOTRE MOBILE

PWEEP

Avec l'application PWEEP paiement par téléphone des titres : 1 à 10 voyages

DANS LE BUS

Vente auprès du conducteur du ticket unité à 1,20€ exclusivement.
Faites l'appoint. Les billets supérieurs à 10€ ne sont pas admis.



LA CARTE

Une carte unique pour charger tous les abonnements et pass valables sur les réseaux de transport de la Métropole.

C'est + pratique !
Elle est gratuite. Rendez-vous dans les boutiques avec une photo et une pièce d'identité.

lebus 9

Vitrolles
Les Pennes Mirabeau

DÉPART TOUTES LES 20 / 30 MINUTES
Horaires valables à partir du 26/08/2019

JE MONTE, JE VALIDE — OBLIGATOIRE POUR VOYAGER

Vitrolles
- Les Pinchinades

Les Pennes Mirabeau
- Les Pallières

les Bus de l'Etang — LA METROPOLE Mobilité

TEMPS DE PARCOURS*

MONNET	11 MN	LES PALLIÈRES
FONTBLANCHE	6 MN	GRIFFON CLINIQUE
LE BRUSQUIÉ	5 MN	MAIRIE DES QUARTIERS SUD

*Temps de parcours moyen.
Les temps de parcours sont donnés à titre indicatif et dépendent des aléas de la circulation.



LA LIGNE 9 NE FONCTIONNE PAS LE DIMANCHE, LES JOURS FÉRIÉS ET LE 26 DÉCEMBRE.

- Arrêt accessible aux personnes à mobilité réduite.
- Point de vente Bus.
- Arrêt dont les horaires de passage figurent dans les tableaux horaires.
- Correspondances indiquées pour les principaux arrêts de la ligne.
- Arrêt desservi dans un seul sens.

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

Les Pallières — Les Pinchinades

JOURS DE FONCTIONNEMENT	DU LUNDI AU VENDREDI EN PÉRIODE SCOLAIRE
PÉRIODE DE FONCTIONNEMENT	DU 26/08/2019 AU 03/07/2020 — SAUF DIMANCHES, JOURS FÉRIÉS ET LE 26 DÉCEMBRE.

VERS LES PINCHINADES

LES PALLIÈRES	6:45	7:15	7:32	7:56	8:21	8:52	9:18	9:49	10:13	10:35	11:00	11:24	12:03	12:20	12:38	13:08	13:38	14:10	14:29	14:57	15:20	15:44	16:24	16:42	17:21	17:45	18:09	18:41	19:02	19:28	19:54
FONTBLANCHE	6:50	7:20	7:40	8:04	8:29	9:00	9:23	9:54	10:18	10:40	11:05	11:29	12:08	12:25	12:43	13:13	13:43	14:15	14:34	15:02	15:25	15:49	16:29	16:47	17:26	17:50	18:15	18:47	19:07	19:33	19:59
COLLÈGE C. CLAUDEL	6:53	7:23	7:43	8:07	8:32	9:03	9:26	9:57	10:21	10:43	11:08	11:32	12:11	12:28	12:46	13:16	13:46	14:18	14:37	15:05	15:28	15:52	16:32	16:50	17:29	17:53	18:18	18:50	19:10	19:36	20:02
LYCÉE J. MONNET	6:54	7:24	7:45	8:09	8:34	9:04	9:27	9:58	10:22	10:44	11:09	11:33	12:12	12:29	12:47	13:17	13:47	14:19	14:38	15:06	15:29	15:53	16:33	16:51	17:30	17:54	18:19	18:51	19:11	19:37	20:03
GRIFFON CLINIQUE	6:54	7:24	7:45	8:09	8:34	9:04	9:27	9:58	10:22	10:44	11:09	11:33	12:12	12:29	12:47	13:17	13:47	14:19	14:38	15:06	15:29	15:53	16:33	16:51	17:30	17:54	18:19	18:51	19:11	19:37	20:03
COLLÈGE S. DE BEAUVOIR	6:55	7:25	7:47	8:11	8:36	9:05	9:28	9:59	10:23	10:45	11:10	11:34	12:13	12:31	12:49	13:19	13:49	14:21	14:40	15:08	15:31	15:55	16:34	16:52	17:31	17:55	18:20	18:52	19:12	19:38	20:04
FONTBLANCHE	6:58	7:28	7:50	8:14	8:39	9:08	9:31	10:02	10:26	10:48	11:13	11:37	12:17	12:34	12:52	13:22	13:52	14:24	14:43	15:11	15:34	15:58	16:38	16:56	17:35	17:59	18:23	18:55	19:15	19:41	20:07
CROZE CASCABEL	7:01	7:31	7:53	8:17	8:42	9:11	9:34	10:05	10:29	10:51	11:16	11:40	12:20	12:37	12:55	13:25	13:55	14:27	14:46	15:14	15:37	16:01	16:41	16:59	17:38	18:02	18:26	18:58	19:18	19:44	20:10
LES PINCHINADES	7:06	7:36	7:58	8:22	8:47	9:16	9:39	10:10	10:34	10:56	11:21	11:45	12:25	12:43	13:01	13:30	14:00	14:32	14:51	15:19	15:42	16:06	16:46	17:05	17:44	18:07	18:31	19:03	19:23	19:49	20:15

VERS LES PALLIÈRES

LES PINCHINADES	6:45	7:00	7:19	7:38	8:10	8:33	9:13	9:37	10:00	10:30	10:50	11:12	11:42	12:03	12:41	13:08	13:32	13:55	14:23	14:46	15:20	15:43	16:03	16:27	17:13	17:33	17:59	18:29	18:56	19:20	19:50
CROZE CASCABEL	6:48	7:03	7:22	7:43	8:15	8:38	9:16	9:40	10:03	10:33	10:53	11:15	11:45	12:06	12:44	13:11	13:35	13:58	14:26	14:49	15:23	15:46	16:06	16:30	17:16	17:36	18:02	18:32	18:59	19:23	19:53
FONTBLANCHE	6:49	7:04	7:23	7:45	8:17	8:40	9:17	9:41	10:04	10:34	10:54	11:16	11:46	12:07	12:45	13:12	13:36	13:59	14:27	14:50	15:24	15:47	16:07	16:31	17:17	17:37	18:03	18:33	19:00	19:24	19:54
COLLÈGE S. DE BEAUVOIR	6:51	7:06	7:25	7:48	8:20	8:43	9:19	9:43	10:06	10:36	10:56	11:18	11:48	12:10	12:47	13:14	13:38	14:01	14:29	14:52	15:26	15:49	16:09	16:33	17:19	17:39	18:05	18:35	19:02	19:26	19:56
GRIFFON CLINIQUE	6:53	7:08	7:27	7:52	8:24	8:47	9:21	9:45	10:08	10:38	10:58	11:20	11:50	12:14	12:49	13:16	13:40	14:03	14:31	14:54	15:28	15:51	16:12	16:36	17:22	17:42	18:08	18:38	19:04	19:28	19:58
LYCÉE J. MONNET	6:54	7:09	7:28	7:53	8:25	8:48	9:22	9:46	10:09	10:39	10:59	11:21	11:51	12:15	12:50	13:17	13:41	14:04	14:32	14:55	15:29	15:52	16:13	16:37	17:23	17:43	18:09	18:39	19:05	19:29	19:59
COLLÈGE C. CLAUDEL	6:56	7:11	7:30	7:55	8:27	8:50	9:24	9:48	10:11	10:41	11:01	11:23	11:53	12:18	12:52	13:19	13:43	14:06	14:34	14:57	15:31	15:54	16:16	16:40	17:26	17:46	18:12	18:42	19:07	19:31	20:01
FONTBLANCHE	7:00	7:14	7:35	8:00	8:32	8:55	9:27	9:51	10:14	10:44	11:04	11:26	11:56	12:23	12:55	13:22	13:46	14:09	14:37	15:00	15:34	15:57	16:19	16:43	17:29	17:49	18:15	18:45	19:10	19:34	20:04
LES PALLIÈRES	7:06	7:21	7:43	8:08	8:40	9:03	9:35	9:59	10:21	10:51	11:11	11:33	12:03	12:30	13:02	13:29	13:53	14:16	14:44	15:07	15:41	16:04	16:27	16:51	17:37	17:57	18:23	18:53	19:17	19:41	20:11

* Horaires au départ des principaux arrêts - Passage du bus dans les 5 minutes maximum.

Correspondance avec la ligne 210.

7 Des correspondances possibles avec les autres lignes du réseau les Bus de l'Etang.

40 Des correspondances possibles avec les lignes Lecar.

210 211 Des correspondances possibles avec les lignes Métropole Mobilité à destination d'Aix-en-Provence.

Merci
MERCI, MERCI, MERCI...
D'AVOIR VALIDÉ

Vous êtes plus de 85%
à payer et à valider
votre titre de transport !

LA METROPOLE Mobilité une marque de AIX MARSEILLE PROVENCE

Ce dépliant a coûté 0,15€
Merci de ne pas le jeter, ni le gaspiller.
Retrouvez-le en téléchargement sur www.lepilote.com

À votre service

INFORMATION MOBILE

- APPLI IPHONE ET ANDROID

- ABONNEZ-VOUS AUX TEXTOS DU RÉSEAU
Toutes les infos sur les perturbations, les nouveautés... sur votre téléphone portable

laboutique

PIERRE PLANTÉE - Rond Point de la Pierre Plantée - 13127 Vitrolles
Ouvert du lundi au vendredi de 7h45 à 19h et le samedi de 7h45 à 14h
PARC CAMOIN - Bd Maurice Noguès - 13700 Marignane
Ouvert du lundi au vendredi de 7h45 à 19h

SITE INTERNET LES BUS DE L'ETANG

www.bus-de-letang.fr
Titres / tarifs / itinéraires / flash infos...

0 800 713 137 Service & appel gratuits

Retrouvez les points de vente, les informations, les horaires.... lepilote.com

LA METROPOLE Mobilité une marque de AIX MARSEILLE PROVENCE

Ce dépliant a coûté 0,15€
Merci de ne pas le jeter, ni le gaspiller.
Retrouvez-le en téléchargement sur www.lepilote.com

À votre service

INFORMATION MOBILE

- APPLI IPHONE ET ANDROID

- ABONNEZ-VOUS AUX TEXTOS DU RÉSEAU
Toutes les infos sur les perturbations, les nouveautés... sur votre téléphone portable

laboutique

PIERRE PLANTÉE - Rond Point de la Pierre Plantée - 13127 Vitrolles
Ouvert du lundi au vendredi de 7h45 à 19h et le samedi de 7h45 à 14h
PARC CAMOIN - Bd Maurice Noguès - 13700 Marignane
Ouvert du lundi au vendredi de 7h45 à 19h

SITE INTERNET LES BUS DE L'ETANG

www.bus-de-letang.fr
Titres / tarifs / itinéraires / flash infos...

0 800 713 137 Service & appel gratuits

Retrouvez les points de vente, les informations, les horaires....

lepilote.com

LA METROPOLE Mobilité — une marque de — AIX MARSEILLE PROVENCE

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

BEB-L10-2019-Metropole.indd 1-6

Les Vignettes — Vieux Village

PÉRIODE DE FONCTIONNEMENT DU 26/08/2019 AU 03/07/2020 SAUF DIMANCHES, JOURS FÉRIÉS ET LE 26 DÉCEMBRE.

JOURS DE FONCTIONNEMENT — DU LUNDI AU VENDREDI EN PÉRIODE SCOLAIRE ET PETITES VACANCES SCOLAIRES

LES VIGNETTES	6:20	6:37	7:28	8:14	8:34	9:19	10:04	10:39	11:11	11:46	12:36	13:09	13:48	14:26	14:54	15:49	16:17	16:51	17:43	18:26	19:00
ROUTE DU CHEMIN DE FER	6:23	6:40	7:31	8:17	8:37	9:22	10:07	10:42	11:14	11:49	12:39	13:12	13:51	14:29	14:57	15:52	16:20	16:54	17:46	18:29	19:03
GARE DE VITROLLES	6:27	6:44	7:35	8:21	8:41	9:26	-	10:46	11:18	11:53	12:43	13:16	-	14:33	15:01	15:56	16:24	16:58	17:50	18:33	19:07
AÉROPORT	6:36	6:53	-	8:28	8:48	9:33	10:14	10:53	11:25	12:00	12:50	13:23	13:58	14:40	15:08	16:03	16:31	17:05	17:57	18:40	19:14
AIRBUS HELICOPTERS	6:40	6:57	7:40	8:32	8:52	9:37	10:18	10:57	11:29	12:04	12:54	13:27	14:02	14:44	15:12	16:07	16:35	17:09	18:01	18:44	19:18
ESTROUBLANS CENTRE VIE	6:44	7:01	7:44	8:36	8:56	9:41	10:22	11:01	11:33	12:08	12:58	13:31	14:06	14:48	15:16	16:11	16:39	17:13	18:05	18:48	19:22
PIERRE PLANTÉE	6:48	7:05	7:48	8:40	9:00	9:45	10:26	11:05	11:37	12:15	13:05	13:35	14:10	14:52	15:20	16:15	16:43	17:18	18:10	18:53	19:26
LEP CAUCADIS	6:51	7:08	7:51	8:43	9:03	9:48	10:29	11:08	11:40	12:18	13:08	13:38	14:13	14:55	15:23	16:18	16:46	17:21	18:13	18:56	19:29
LES CADENIÈRES	6:56	7:13	7:59	8:51	9:11	9:56	10:37	11:16	11:48	12:26	13:16	13:46	14:21	15:03	15:31	16:26	16:54	17:29	18:21	19:04	19:37
REINE JEANNE	6:58	7:15	8:01	8:53	9:13	9:58	10:39	11:18	11:50	12:28	13:18	13:48	14:23	15:05	15:33	16:28	16:56	17:31	18:23	19:06	19:39
ROUCAS L'ESCOUNIÈRE	7:01	7:18	8:04	8:56	9:16	10:01	10:42	11:21	11:53	12:31	13:21	13:51	14:26	15:08	15:36	16:31	16:59	17:34	18:26	19:09	19:42
VIEUX VILLAGE	7:04	7:21	8:07	8:59	9:19	10:04	10:45	11:24	11:56	12:34	13:24	13:54	14:29	15:11	15:39	16:34	17:02	17:37	18:29	19:12	19:45

JOURS DE FONCTIONNEMENT — DU LUNDI AU VENDREDI DURANT LES VACANCES SCOLAIRES D'ÉTÉ

LES VIGNETTES	-	6:45	7:38	8:28	9:19	10:12	11:02	11:55	12:48	13:39	14:34	15:24	16:19	17:08	18:03	18:53	19:47
ROUTE DU CHEMIN DE FER	-	6:48	7:41	8:31	9:22	10:15	11:05	11:58	12:51	13:42	14:37	15:27	16:22	17:11	18:06	18:56	19:50
GARE DE VITROLLES	-	6:52	7:45	8:35	9:26	10:19	11:09	12:02	12:55	13:46	14:41	15:31	16:26	17:15	18:10	19:00	19:54
AÉROPORT	-	7:01	7:52	8:42	9:33	10:26	11:16	12:09	13:02	13:53	14:48	15:38	16:33	17:22	18:17	19:07	20:01
AIRBUS HELICOPTERS	-	7:04	7:55	8:45	9:36	10:29	11:19	12:12	13:05	13:56	14:51	15:41	16:36	17:25	18:20	19:10	20:04
ESTROUBLANS CENTRE VIE	-	7:07	7:58	8:48	9:39	10:32	11:22	12:15	13:08	13:59	14:54	15:44	16:39	17:28	18:23	19:13	20:07
PIERRE PLANTÉE	6:26	7:11	8:02	8:52	9:43	10:36	11:26	12:19	13:12	14:03	14:58	15:48	16:43	17:32	18:27	19:17	20:11
LES CADENIÈRES	6:34	7:19	8:13	9:03	9:54	10:47	11:37	12:30	13:23	14:14	15:09	15:59	16:54	17:43	18:38	19:28	20:22
REINE JEANNE	6:36	7:21	8:15	9:05	9:56	10:49	11:39	12:32	13:25	14:16	15:11	16:01	16:56	17:45	18:40	19:30	20:24
ROUCAS L'ESCOUNIÈRE	6:39	7:24	8:18	9:08	9:59	10:52	11:42	12:35	13:28	14:19	15:14	16:04	16:59	17:48	18:43	19:33	20:27
VIEUX VILLAGE	6:42	7:27	8:21	9:11	10:02	10:55	11:45	12:38	13:31	14:22	15:17	16:07	17:02	17:51	18:46	19:36	20:30

JOURS DE FONCTIONNEMENT — SAMEDI TOUTE L'ANNÉE — L'arrêt «Airbus Helicopters» n'est pas desservi le samedi

LES VIGNETTES	-	6:45	7:38	8:28	9:19	10:12	11:02	11:55	12:48	13:39	14:34	15:24	16:19	17:08	18:03	18:53	19:47
ROUTE DU CHEMIN DE FER	-	6:48	7:41	8:31	9:22	10:15	11:05	11:58	12:51	13:42	14:37	15:27	16:22	17:11	18:06	18:56	19:50
GARE DE VITROLLES	-	6:52	7:45	8:35	9:26	10:19	11:09	12:02	12:55	13:46	14:41	15:31	16:26	17:15	18:10	19:00	19:54
AÉROPORT	-	6:56	7:49	8:39	9:30	10:23	11:13	12:06	12:59	13:50	14:45	15:35	16:30	17:19	18:14	19:04	19:58
ESTROUBLANS CENTRE VIE	-	7:03	7:56	8:46	9:37	10:30	11:20	12:13	13:06	13:57	14:52	15:42	16:37	17:26	18:21	19:11	20:05
PIERRE PLANTÉE	6:26	7:07	8:00	8:50	9:41	10:34	11:24	12:17	13:10	14:01	14:56	15:46	16:41	17:30	18:25	19:15	20:09
LEP CAUCADIS	6:29	7:10	8:03	8:53	9:44	10:37	11:27	12:20	13:13	14:04	14:59	15:49	16:44	17:33	18:28	19:18	20:12
STADE LADOUMÈGUE	6:31	7:12	8:06	8:56	9:47	10:40	11:30	12:23	13:16	14:07	15:02	15:52	16:47	17:36	18:31	19:21	20:15
LES CADENIÈRES	6:34	7:15	8:11	9:01	9:52	10:45	11:35	12:28	13:21	14:12	15:07	15:57	16:52	17:41	18:36	19:26	20:20
REINE JEANNE	6:36	7:17	8:13	9:03	9:54	10:47	11:37	12:30	13:23	14:14	15:09	15:59	16:54	17:43	18:38	19:28	20:22
ROUCAS L'ESCOUNIÈRE	6:39	7:20	8:16	9:06	9:57	10:50	11:40	12:33	13:26	14:17	15:12	16:02	16:57	17:46	18:41	19:31	20:25
VIEUX VILLAGE	6:42	7:23	8:19	9:09	10:00	10:53	11:43	12:36	13:29	14:20	15:15	16:05	17:00	17:49	18:44	19:34	20:28

* Horaires au départ des principaux arrêts - Passage du bus dans les 5 minutes maximum.

7 11 12 Des correspondances possibles avec les autres lignes du réseau les Bus de l'Etang.

12 37 38 40 88 91 Des correspondances possibles avec les lignes lecar.

21 41 Des correspondances possibles avec les lignes Métropole Mobilité à destination d'Aix-en-Provence.

Gamme tarifaire

en vigueur au 1er septembre 2019

les Bus de l'Etang B

- **1 VOYAGE** — **1,20 €**
  Disponible uniquement auprès du conducteur, à bord des véhicules.
  Paiement possible par téléphone Pweeb
- **10 VOYAGES** — **9 €**
  Disponible en agence, aux points bus.
  Paiement possible par téléphone Pweeb
- **PASS MENSUEL** — **27 €**
  Accessible à tous
- **PASS ANNUEL** — **270 €**
  Accessible à tous (+3€ de frais de dossier)
- **PASS MENSUEL ETUDIANT - 26 ANS** — **17 €**
  (étudiants, stagiaires rémunérés, apprentis, jeunes du service civique, prépa, post bac)
- **PASS ANNUEL ETUDIANT - 26 ANS** — **170 €**
  (étudiants, stagiaires rémunérés, apprentis, jeunes du service civique, prépa, post bac)
- **PASS MENSUEL SENIOR + 65 ANS** — **22 €**

PRIME TRANSPORT : Abonnement tout public, éligible à la prime transport, 50% pris en charge par l'employeur.

En plus de la ligne 10

- PENSEZ AUX CIRCUITS SCOLAIRES AU DÉPART DE VITROLLES : 27, 28, 29, 42, 48, 68, 74, 76, 78, 92, 98, 99. **Ils sont ouverts à tous.**
- ENTRE VITROLLES ET L'AÉROPORT, UTILISEZ LES LIGNES LECAR 17 ET 38 DU LUNDI AU DIMANCHE, avec votre titre les Bus de l'Etang sans surcoût pour un trajet dans le périmètre du réseau.
- RETROUVEZ LES HORAIRES DES LIGNES MÉTROPOLE MOBILITÉ SUR :

lepilote 0 810 001 326 Service gratuit + prix appel

lebus 10

Vitrolles

DÉPART TOUTES LES 20 / 30 MINUTES
Horaires valables à partir du 26/08/2019

JE MONTE JE VALIDE

Vitrolles Les Vignettes

↓

Vitrolles Vieux Village

les Bus de l'Etang B — LA METROPOLE Mobilité

29/07/2019 10:11



LA LIGNE 10 NE FONCTIONNE PAS LE DIMANCHE, LES JOURS FÉRIÉS ET LE 26 DÉCEMBRE.

- Arrêt accessible aux personnes à mobilité réduite.
- Arrêt dont les horaires de passage figurent dans les tableaux horaires.
- Correspondances indiquées pour les principaux arrêts de la ligne.
- Arrêt desservi dans un seul sens.
- B Point de vente Bus.

Vieux Village — Les Vignettes

PÉRIODE DE FONCTIONNEMENT DU 26/08/2019 AU 03/07/2020 SAUF DIMANCHES, JOURS FÉRIÉS ET LE 26 DÉCEMBRE.

JOURS DE FONCTIONNEMENT — DU LUNDI AU VENDREDI EN PÉRIODE SCOLAIRE ET PETITES VACANCES SCOLAIRES

VIEUX VILLAGE	6:36	7:14	7:30	8:24	9:04	9:33	10:16	10:50	11:34	12:01	12:49	13:32	13:59	14:52	15:19	15:51	16:42	17:15	17:52	18:40	19:23	19:50
ROUCAS L'ESCOUNIÈRE	6:38	7:16	7:32	8:26	9:06	9:35	10:18	10:52	11:36	12:03	12:51	13:34	14:01	14:54	15:21	15:53	16:44	17:17	17:54	18:42	19:25	19:52
REINE JEANNE	6:41	7:19	7:35	8:29	9:09	9:38	10:21	10:55	11:39	12:06	12:54	13:37	14:04	14:57	15:24	15:56	16:47	17:20	17:57	18:45	19:28	19:55
LES CADENIÈRES	6:44	7:22	7:38	8:32	9:12	9:41	10:24	10:58	11:42	12:09	12:57	13:40	14:07	15:00	15:27	15:59	16:50	17:23	18:00	18:48	19:31	19:58
LEP CAUCADIS	6:49	7:27	7:43	8:37	9:17	9:46	10:29	11:03	11:47	12:14	13:02	13:45	14:12	15:05	15:32	16:04	16:55	17:28	18:05	18:53	19:36	20:00
PIERRE PLANTÉE ZENIBUS 7 11 12 17 38 88 210 211	6:53	7:31	7:47	8:41	9:21	9:50	10:33	11:07	11:51	12:18	13:06	13:49	14:16	15:09	15:36	16:08	16:59	17:32	18:09	18:57	19:40	20:03
ESTROUBLANS CENTRE VIE 17 36 38	6:56	7:34	7:50	8:44	9:24	9:53	10:36	11:10	11:54	12:21	13:09	13:52	14:19	15:12	15:39	16:11	17:02	17:35	18:12	19:00	19:43	20:07
AIRBUS HELICOPTERS 17 37 38	7:00	7:38	7:54	8:48	9:28	9:57	10:40	11:14	11:58	12:25	13:13	13:56	14:23	15:16	15:43	16:15	17:06	17:39	18:16	19:04	19:47	-
GARE DE VITROLLES SNCF	7:04	7:42	7:58	8:52	9:32	-	10:44	11:18	12:02	12:29	13:17	-	14:27	15:20	15:47	16:19	17:10	17:43	18:20	19:08	19:51	-
AÉROPORT 17 37 38 40 91	7:11	7:49	8:05	8:59	9:39	10:04	10:51	11:25	12:09	12:36	13:24	14:03	14:34	15:27	15:54	16:26	17:17	17:50	18:27	19:15	19:58	-
ROUTE DU CHEMIN DE FER	7:16	7:54	8:10	9:04	9:44	10:09	10:56	11:30	12:14	12:41	13:29	14:08	14:39	15:32	15:59	16:31	17:22	17:58	18:32	19:20	20:03	-
LES VIGNETTES	7:26	8:04	8:20	9:14	9:54	10:19	11:06	11:40	12:24	12:51	13:39	14:18	14:49	15:42	16:09	16:41	17:33	18:08	18:46	19:30	20:13	-

JOURS DE FONCTIONNEMENT — DU LUNDI AU VENDREDI DURANT LES VACANCES SCOLAIRES D'ÉTÉ

VIEUX VILLAGE	6:45	7:34	8:27	9:20	10:11	11:04	11:54	12:47	13:40	14:31	15:26	16:16	17:11	18:00	18:55	19:45	20:31					
ROUCAS L'ESCOUNIÈRE	6:48	7:37	8:30	9:23	10:14	11:07	11:57	12:50	13:43	14:34	15:29	16:19	17:14	18:03	18:58	19:48	20:34					
REINE JEANNE	6:51	7:40	8:33	9:26	10:17	11:10	12:00	12:53	13:46	14:37	15:32	16:22	17:17	18:06	19:01	19:51	20:37					
LES CADENIÈRES	6:54	7:43	8:36	9:29	10:20	11:13	12:03	12:56	13:49	14:40	15:35	16:25	17:20	18:09	19:04	19:54	20:40					
PIERRE PLANTÉE ZENIBUS 7 11 12 17 38 88 210 211	7:03	7:52	8:45	9:38	10:29	11:22	12:12	13:05	13:58	14:49	15:44	16:34	17:29	18:18	19:13	20:03	20:49					
ESTROUBLANS CENTRE VIE 17 36 38	7:07	7:56	8:49	9:42	10:33	11:26	12:16	13:09	14:02	14:53	15:48	16:38	17:33	18:22	19:17	20:07	-					
AIRBUS HELICOPTERS 17 36 38	7:11	8:00	8:53	9:46	10:37	11:30	12:20	13:13	14:06	14:57	15:52	16:42	17:37	18:26	19:21	20:11	-					
GARE DE VITROLLES SNCF	7:15	8:04	8:57	9:50	10:41	11:34	12:24	13:17	14:10	15:01	15:56	16:46	17:41	18:30	19:25	20:15	-					
AÉROPORT 17 37 38 40 91	7:22	8:11	9:04	9:57	10:48	11:41	12:31	13:24	14:17	15:08	16:03	16:53	17:48	18:37	19:32	20:22	-					
ROUTE DU CHEMIN DE FER	7:27	8:16	9:09	10:02	10:53	11:46	12:36	13:29	14:22	15:13	16:08	16:58	17:53	18:42	19:37	20:27	-					
LES VIGNETTES	7:35	8:24	9:17	10:10	11:01	11:54	12:44	13:37	14:30	15:21	16:16	17:06	18:01	18:50	19:45	20:35	-					

JOURS DE FONCTIONNEMENT — SAMEDI TOUTE L'ANNÉE

L'arrêt «Airbus Helicopters» n'est pas desservi le samedi

VIEUX VILLAGE	6:45	7:34	8:27	9:20	10:11	11:04	11:54	12:47	13:40	14:31	15:26	16:16	17:11	18:00	18:55	19:45	20:31					
ROUCAS L'ESCOUNIÈRE	6:48	7:37	8:30	9:23	10:14	11:07	11:57	12:50	13:43	14:34	15:29	16:19	17:14	18:03	18:58	19:48	20:34					
REINE JEANNE	6:52	7:41	8:34	9:27	10:18	11:11	12:01	12:54	13:47	14:38	15:33	16:23	17:18	18:07	19:02	19:52	20:38					
LES CADENIÈRES	6:55	7:44	8:37	9:30	10:21	11:14	12:04	12:57	13:50	14:41	15:36	16:26	17:21	18:10	19:05	19:55	20:41					
STADE LADOUMÈGUE 6	6:57	7:46	8:39	9:32	10:23	11:16	12:06	12:59	13:52	14:43	15:38	16:28	17:23	18:12	19:07	19:57	20:43					
LEP CAUCADIS	7:00	7:49	8:42	9:35	10:26	11:19	12:09	13:02	13:55	14:46	15:41	16:31	17:26	18:15	19:10	20:00	20:46					
PIERRE PLANTÉE ZENIBUS 7 11 12 17 38 88 210 211	7:04	7:53	8:46	9:39	10:30	11:23	12:13	13:06	13:59	14:50	15:45	16:35	17:30	18:19	19:14	20:04	20:50					
ESTROUBLANS CENTRE VIE 17 36 38	7:09	7:58	8:51	9:44	10:35	11:28	12:18	13:11	14:04	14:55	15:50	16:40	17:35	18:24	19:19	20:09	-					
GARE DE VITROLLES SNCF	7:14	8:03	8:56	9:49	10:40	11:33	12:23	13:16	14:09	15:00	15:55	16:45	17:40	18:29	19:24	20:14	-					
AÉROPORT 17 37 38 40 91	7:21	8:10	9:03	9:56	10:47	11:40	12:30	13:23	14:16	15:07	16:02	16:52	17:47	18:36	19:31	20:21	-					
H. LOUBET	7:26	8:15	9:08	10:01	10:52	11:45	12:35	13:28	14:21	15:12	16:07	16:57	17:52	18:41	19:36	20:26	-					
BASE NAUTIQUE 12	7:30	8:19	9:12	10:05	10:56	11:49	12:39	13:32	14:25	15:16	16:11	17:01	17:56	18:45	19:40	20:30	-					
LES VIGNETTES	7:36	8:26	9:17	10:10	11:00	11:53	12:46	13:37	14:32	15:22	16:17	17:06	18:01	18:51	19:45	20:35	-					

* Horaires au départ des principaux arrêts - Passage du bus dans les 5 minutes maximum.

7 11 12 Des correspondances possibles avec les autres lignes du réseau les Bus de l'Etang.

17 37 38 Des correspondances possibles 40 88 91 avec les lignes lecar.

21 41 Des correspondances possibles avec les lignes Métropole Mobilité à destination d'Aix-en-Provence.

lebus
Achat

10

PRÈS DE CHEZ VOUS

laboutique 04 42 46 06 66

PIERRE PLANTÉE - Rond Point de la Pierre Plantée - 13127 Vitrolles
Ouvert du lundi au vendredi de 7h45 à 19h et le samedi de 7h45 à 14h

PARC CAMOIN - Bd Maurice Noguès - 13700 Marignane
Ouvert du lundi au vendredi de 7h45 à 19h

POINTS BUS

Vitrolles :
- «Toute la Presse» 32, avenue Jean Moulin

SUR VOTRE MOBILE

Avec l'application PWEEP paiement par téléphone des titres : 1 à 10 voyages

DANS LE BUS

Vente auprès du conducteur du ticket unité à 1,20€ exclusivement.
Faites l'appoint. Les billets supérieurs à 10€ ne sont pas admis.



LA CARTE

Une carte unique pour charger tous les abonnements et pass valables sur les réseaux de transport de la Métropole.

C'est + pratique !
Elle est gratuite. Rendez-vous dans les boutiques avec une photo et une pièce d'identité.



LIGNE EN CORRESPONDANCE

AVEC LE ZENIBUS*

*Bus à Haut Niveau de Service

Une liaison simple, rapide et régulière
de 5h30 à 21h du lundi au jeudi
et de 5h30 à 22h les vendredis et samedis
entre Marignane, Saint-Victoret,
Vitrolles et Les Pennes Mirabeau

LA LIGNE 11 EST EN CORRESPONDANCE AVEC LE ZENIBUS
à Pierre Plantée et Victor Gelu

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

LA METROPOLE Mobilité — une marque de — AIX MARSEILLE PROVENCE

Collège Léger — Pierre Plantée

JOURS DE FONCTIONNEMENT	DU SAMEDI TOUTE L'ANNÉE, ET DU LUNDI AU VENDREDI DURANT LES VACANCES SCOLAIRES ÉTÉ
PÉRIODE DE FONCTIONNEMENT — DU 26/08/2019 AU 03/07/2020	SAUF DIMANCHES, JOURS FÉRIÉS ET LE 26 DÉCEMBRE.

VERS PIERRE PLANTÉE

COLLÈGE LÉGER	6:14	6:40	7:00	7:40	8:00	8:20	9:00	9:30	10:00	10:30	11:00	11:30	12:00	12:20	13:00	13:20	13:40	14:20	14:50	15:20	15:50	16:20	16:40	17:20	17:40	18:00	18:40	19:00	19:19	20:00	-
LA MARIÉLIE	6:18	6:44	7:04	7:44	8:04	8:24	9:04	9:34	10:04	10:34	11:04	11:34	12:04	12:24	13:04	13:24	13:44	14:24	14:54	15:24	15:54	16:24	16:44	17:24	17:44	18:04	18:44	19:04	19:23	20:04	20:16
PLACE J. MOULIN - MAIRIE	6:22	6:48	7:08	7:48	8:08	8:28	9:08	9:38	10:08	10:38	11:08	11:38	12:08	12:28	13:08	13:28	13:48	14:28	14:58	15:28	15:58	16:28	16:48	17:28	17:48	18:08	18:48	19:08	19:27	20:08	20:20
LES MOUETTES	6:27	6:53	7:13	7:53	8:13	8:33	9:13	9:43	10:13	10:43	11:13	11:43	12:13	12:33	13:13	13:33	13:53	14:33	15:03	15:33	16:03	16:33	16:53	17:33	17:53	18:13	18:53	19:13	19:32	20:13	20:25
ROCKENHAUSEN	6:33	6:59	7:19	7:59	8:19	8:39	9:19	9:49	10:19	10:49	11:19	11:49	12:19	12:39	13:19	13:39	13:59	14:39	15:09	15:39	16:09	16:39	16:59	17:39	17:59	18:19	18:59	19:19	19:38	20:19	20:31
CENTRE VILLE	6:37	7:03	7:23	8:03	8:23	8:43	9:23	9:53	10:23	10:53	11:23	11:53	12:23	12:43	13:23	13:43	14:03	14:43	15:13	15:43	16:13	16:43	17:03	17:43	18:03	18:23	19:03	19:23	19:42	20:23	20:35
PIERRE PLANTÉE	6:49	7:15	7:35	8:17	8:37	9:08	9:35	10:05	10:35	11:05	11:35	12:05	12:35	12:55	13:35	13:55	14:15	14:55	15:25	15:55	16:25	16:55	17:15	17:55	18:15	18:35	19:15	19:35	19:54	20:35	20:47

VERS COLLÈGE LÉGER

PIERRE PLANTÉE	6:20	7:00	7:20	7:40	8:20	8:40	9:10	9:40	10:10	10:40	11:10	11:40	12:20	12:40	13:00	13:40	14:00	14:30	15:00	15:30	16:00	16:40	17:00	17:20	18:00	18:20	18:40	19:20	19:40	20:00	20:40
CENTRE VILLE	6:30	7:10	7:30	7:50	8:30	8:50	9:20	9:50	10:20	10:50	11:20	11:50	12:30	12:50	13:10	13:50	14:10	14:40	15:10	15:40	16:10	16:50	17:10	17:30	18:10	18:30	18:50	19:30	19:50	20:10	20:50
ROCKENHAUSEN	6:33	7:13	7:33	7:53	8:33	8:53	9:23	9:53	10:23	10:53	11:23	11:53	12:33	12:53	13:13	13:53	14:13	14:43	15:13	15:43	16:13	16:53	17:13	17:33	18:13	18:33	18:53	19:33	19:53	20:13	20:53
LES MOUETTES	6:39	7:19	7:39	7:59	8:39	8:59	9:29	9:59	10:29	10:59	11:29	11:59	12:39	12:59	13:19	13:59	14:19	14:49	15:19	15:49	16:19	16:59	17:19	17:39	18:19	18:39	18:59	19:39	19:59	20:19	20:59
PLACE J. MOULIN	6:44	7:24	7:44	8:04	8:44	9:04	9:34	10:04	10:34	11:04	11:34	12:04	12:44	13:04	13:24	14:04	14:24	14:54	15:24	15:54	16:24	17:04	17:24	17:44	18:24	18:44	19:04	19:44	20:04	20:24	21:04
LA MARIÉLIE	6:49	7:29	7:49	8:09	8:49	9:09	9:39	10:09	10:39	11:09	11:39	12:09	12:49	13:09	13:29	14:09	14:29	14:59	15:29	15:59	16:29	17:09	17:29	17:49	18:29	18:49	19:09	19:49	20:09	20:29	21:09
COLLÈGE LÉGER	6:55	7:35	7:55	8:15	8:55	9:15	9:45	10:15	10:45	11:15	11:45	12:15	12:55	13:15	13:35	14:15	14:35	15:05	15:35	16:05	16:35	17:15	17:35	17:55	18:35	18:55	19:15	19:55	-	20:35	-

* Horaires au départ des principaux arrêts - Passage du bus dans les 5 minutes maximum.

Des correspondances possibles avec les autres lignes du réseau les Bus de l'Etang.

Des correspondances possibles avec les lignes lecar.

Des correspondances possibles avec les lignes Métropole Mobilité à destination d'Aix-en-Provence.

Gamme tarifaire

en vigueur au 1er septembre 2019

les Bus de l'Etang

• 1 VOYAGE	1,20 €
Disponible uniquement auprès du conducteur, à bord des véhicules. Paiement possible par téléphone (Pweep)	
• 10 VOYAGES	9 €
Disponible en agence, aux points bus. Paiement possible par téléphone (Pweep)	
• PASS MENSUEL	27 €
Accessible à tous	
• PASS ANNUEL	270 €
Accessible à tous (+3€ de frais de dossier)	
• PASS MENSUEL ETUDIANT - 26 ANS	17 €
(étudiants, stagiaires rémunérés, apprentis, jeunes du service civique, prépa, post bac)	
• PASS ANNUEL ETUDIANT - 26 ANS	170 €
(étudiants, stagiaires rémunérés, apprentis, jeunes du service civique, prépa, post bac)	
• PASS MENSUEL SENIOR + 65 ANS	22 €

PRIME TRANSPORT : Abonnement tout public, éligible à la prime transport, 50% pris en charge par l'employeur.

En plus de la ligne 11

- PENSEZ AUX CIRCUITS SCOLAIRES QUI CIRCULENT SUR BERRE ET ROGNAC : 28, 42, 47, 48, 49, 92, 95, 96, 97, 98, 99. **Ils sont ouverts à tous.**
- ENTRE BERRE, ROGNAC ET VELAUX, UTILISEZ LA LIGNE LECAR 15 DU LUNDI AU VENDREDI. ENTRE ROGNAC, VITROLLES ET L'AÉROPORT, UTILISEZ LA LIGNE LECAR 17 DU LUNDI AU DIMANCHE, avec votre titre les Bus de l'Etang sans surcoût pour un trajet dans le périmètre du réseau.
- RETROUVEZ LES HORAIRES DES LIGNES MÉTROPOLE MOBILITÉ SUR :

lepilote 0 810 001 326 — Service gratuit + prix appel

lebus 11

Achat

PRÈS DE CHEZ VOUS

laboutique 04 42 46 06 66

PIERRE PLANTÉE - Rond Point de la Pierre Plantée - 13127 Vitrolles
Ouvert du lundi au vendredi de 7h45 à 19h et le samedi de 7h45 à 14h

PARC CAMOIN - Bd Maurice Nogués - 13700 Marignane
Ouvert du lundi au vendredi de 7h45 à 19h

POINTS BUS

Berre : - Service des Transports, av. de la Libération
Rognac : - Tabac Presse Loto, 32 av. J. Jaurès
- Maison de la Presse, 11 av. de Verdun

SUR VOTRE MOBILE

Pweep

Avec l'application PWEEP paiement par téléphone des titres : 1 à 10 voyages

DANS LE BUS

Vente auprès du conducteur du ticket unité à 1,20€ exclusivement.
Faites l'appoint. Les billets supérieurs à 10€ ne sont pas admis.



LA CARTE

Une carte unique pour charger tous les abonnements et pass valables sur les réseaux de transport de la Métropole.

C'est + pratique !
Elle est gratuite. Rendez-vous dans les boutiques avec une photo et une pièce d'identité.

lebus 11

Vitrolles
Rognac
Berre l'Étang

DÉPART TOUTES LES 15 / 20 MINUTES
Horaires valables à partir du 14/10/2019

JE MONTE JE VALIDE

Vitrolles
Pierre Plantée

↓

Berre l'Étang
Collège F. Léger

les Bus de l'Etang — LA METROPOLE Mobilité



TEMPS DE PARCOURS*

MAIRIE	15 MN	GARE SNCF ROGNAC
PIERRE PLANTÉE	9 MN	CENTRE COMMERCIAL

*Temps de parcours moyen. Les temps de parcours sont donnés à titre indicatif et dépendent des aléas de la circulation.

LIGNE 11 NE FONCTIONNE PAS LE DIMANCHE, JOURS FÉRIÉS ET LE 26 DÉCEMBRE.

Arrêt dont les horaires de passage figurent dans les tableaux horaires.

Correspondances indiquées pour les principaux arrêts de la ligne.

Arrêt desservi dans un seul sens.

Arrêt accessible aux personnes à mobilité réduite.

Point de vente Bus.

Fonctionne uniquement en période scolaire. Prolongé au LEP Caucadis et au lycée J. Monnet.

Le voyage finit 11 mn plus tard à lycée J. Monnet.

Ne fonctionne pas le mercredi.

Départ de J. Monnet 10mn avant. Prolongé au LEP Caucadis et au Lycée J. Monnet. Fonctionne que le mercredi scolaire.

Départ de J. Monnet 13 mn avant. Le voyage finit 23 mn plus tard à Ch. de la Transhumance.

Réseau Contrôle de qualité Décembre 2020

Pierre Plantée — Collège Léger

PÉRIODE DE FONCTIONNEMENT DU 26/08/2019 AU 03/07/2020 SAUF DIMANCHES, JOURS FÉRIÉS ET LE 26 DÉCEMBRE.

JOURS DE FONCTIONNEMENT — DU LUNDI AU VENDREDI TOUTE L'ANNÉE, SAUF EN VACANCES SCOLAIRES ÉTÉ

VERS PIERRE PLANTÉE

| | | |



LIGNE EN CORRESPONDANCE

AVEC LE ZENIBUS*

*Bus à Haut Niveau de Service

Une liaison simple, rapide et régulière
de 5h30 à 21h du lundi au jeudi
et de 5h30 à 22h les vendredis et samedis
entre Marignane, Saint-Victoret,
Vitrolles et Les Pennes Mirabeau

LA LIGNE 12 EST EN CORRESPONDANCE AVEC LE ZENIBUS
à Pierre Plantée et Victor Gelu

LA METROPOLE Mobilité — une marque de — AIX MARSEILLE PROVENCE

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

BEB-L12-2019-Metropole-7volets.indd 1-7

Quatre Tours — Pierre Plantée

JOURS DE FONCTIONNEMENT — DU SAMEDI TOUTE L'ANNÉE ET DU LUNDI AU VENDREDI DURANT LES VACANCES SCOLAIRES D'ÉTÉ

PÉRIODE DE FONCTIONNEMENT — DU 26/08/2019 AU 03/07/2020 — SAUF DIMANCHES, JOURS FÉRIÉS ET LE 26 DÉCEMBRE.

VERS PIERRE PLANTÉE

QUATRE TOURS	-	6:30	7:19	8:08	9:04	9:49	10:41	11:27	12:19	13:05	13:57	14:44	15:35	16:21	17:14	17:59	18:50	19:40
MAISON MÉDICALE	-	6:33	7:22	8:11	9:07	9:52	10:44	11:30	12:22	13:08	14:00	14:47	15:38	16:24	17:17	18:02	18:53	19:43
ROQUEPERTUSE COLLÈGE	-	6:38	7:27	8:16	9:12	9:57	10:49	11:35	12:27	13:13	14:05	14:52	15:43	16:29	17:22	18:07	18:58	19:47
BASTIDE BERTIN	-	6:44	7:33	8:22	9:18	10:03	10:55	11:41	12:33	13:19	14:11	14:58	15:49	16:35	17:28	18:13	19:04	19:52
LES BARJAQUETS	6:11	6:52	7:41	8:30	9:26	10:11	11:03	11:49	12:41	13:27	14:19	15:06	15:57	16:43	17:36	18:21	19:12	20:00
SQUARE	6:15	6:56	7:45	8:34	9:30	10:15	11:07	11:53	12:45	13:31	14:23	15:10	16:01	16:47	17:40	18:25	19:16	20:04
GARE ROGNAC	6:17	6:58	7:47	8:36	3:32	10:17	11:09	11:55	12:47	13:33	14:25	15:12	16:03	16:49	17:42	18:27	19:18	20:06
ROCKENHAUSEN	6:18	^6:59	7:48	8:37	9:33	10:18	11:10	11:56	12:48	13:34	14:26	15:13	16:04	16:50	17:43	18:28	19:19	20:07
BASE NAUTIQUE	6:20	7:01	7:53	8:43	9:36	10:21	11:13	11:59	12:51	13:37	14:29	15:16	16:07	16:53	17:46	18:31	19:22	20:10
LES VIGNETTES-LE BAOU	6:22	7:03	7:55	8:45	9:38	10:23	11:15	12:01	12:53	13:39	14:31	15:18	16:09	16:55	17:48	18:33	19:24	20:12
PIERRE PLANTÉE	6:26	7:07	7:59	8:51	9:42	10:27	11:19	12:05	12:57	13:43	14:35	15:22	16:13	16:59	17:52	18:37	19:28	20:16

VERS QUATRE TOURS

PIERRE PLANTÉE	6:30	7:17	8:13	8:58	9:50	10:36	11:28	12:14	13:06	13:53	14:44	15:30	16:23	17:08	18:01	18:46	19:40	20:23
LES VIGNETTES-LE BAOU	6:33	7:21	8:17	9:02	9:54	10:40	11:32	12:18	13:10	13:57	14:48	15:34	16:27	17:12	18:04	18:49	19:43	20:26
BASE NAUTIQUE	6:34	7:22	8:18	9:03	9:55	10:41	11:33	12:19	13:11	13:58	14:49	15:35	16:28	17:13	18:05	18:50	19:44	20:27
ROCKENHAUSEN	6:37	7:25	8:21	9:06	9:58	10:44	11:36	12:22	13:14	14:01	14:52	15:38	16:31	17:16	18:08	18:53	19:47	20:30
GARE ROGNAC	6:39	7:27	8:23	9:08	10:00	10:46	11:38	12:24	13:16	14:03	14:54	15:40	16:33	17:18	18:10	18:55	19:49	20:32
SQUARE	6:39	7:27	8:23	9:08	10:00	10:46	11:38	12:24	13:16	14:03	14:54	15:40	16:33	17:18	18:10	18:55	19:49	20:32
LES BARJAQUETS	6:43	7:31	8:27	9:12	10:04	10:50	11:42	12:28	13:20	14:07	14:58	15:44	16:37	17:22	18:14	18:59	19:53	20:36
BASTIDE BERTIN	6:50	7:38	8:34	9:19	10:11	10:57	11:49	12:35	13:27	14:14	15:05	15:51	16:44	17:29	18:21	19:06	20:00	-
ROQUEPERTUSE COLLÈGE	6:56	7:44	8:40	9:25	10:17	11:03	11:55	12:41	13:33	14:20	15:11	15:57	16:50	17:35	18:27	19:12	20:06	-
MAISON MÉDICALE	7:01	7:49	8:45	9:30	10:22	11:08	12:00	12:46	13:38	14:25	15:16	16:02	16:55	17:40	18:32	19:17	20:11	-
QUATRE TOURS	7:04	7:52	8:48	9:33	10:25	11:11	12:03	12:49	13:41	14:28	15:19	16:05	16:58	17:43	18:35	19:20	20:14	-

* Horaires au départ des principaux arrêts - Passage du bus dans les 5 minutes maximum.

Correspondance TER www.ter-sncf.com

Correspondances possibles avec les autres lignes du réseau les Bus de l'Etang.

Des correspondances possibles avec les lignes lecar.

Départ de Les Brets 1 mn avant.

Gamme tarifaire

en vigueur au 1er septembre 2019

les Bus de l'Etang B

- 1 VOYAGE — 1,20 €
  Disponible uniquement auprès du conducteur, à bord des véhicules.
  Paiement possible par téléphone Pweep
- 10 VOYAGES — 9 €
  Disponible en agence, aux points bus.
  Paiement possible par téléphone Pweep
- PASS MENSUEL — 27 €
  Accessible à tous
- PASS ANNUEL — 270 €
  Accessible à tous (+3€ de frais de dossier)
- PASS MENSUEL ETUDIANT - 26 ANS — 17 €
  (étudiants, stagiaires rémunérés, apprentis, jeunes du service civique, prépa, post bac)
- PASS ANNUEL ETUDIANT - 26 ANS — 170 €
  (étudiants, stagiaires rémunérés, apprentis, jeunes du service civique, prépa, post bac)
- PASS MENSUEL SENIOR + 65 ANS — 22 €

PRIME TRANSPORT : Abonnement tout public, éligible à la prime transport, 50% pris en charge par l'employeur.

En plus de la ligne 12

- PENSEZ AUX CIRCUITS SCOLAIRES AU DÉPART DE VELAUX ET ROGNAC : 28, 42, 43, 47, 48, 49, 92. Ils sont ouverts à tous.
- ENTRE BERRE, ROGNAC ET VELAUX, PENSEZ À LA LIGNE LECAR 15, DU LUNDI AU VENDREDI. ENTRE ROGNAC, VITROLLES ET L'AÉROPORT, UTILISEZ LA LIGNE LECAR 17 DU LUNDI AU DIMANCHE, avec votre titre les Bus de l'Etang sans surcoût pour un trajet dans le périmètre du réseau.
- RETROUVEZ LES HORAIRES DES LIGNES MÉTROPOLE MOBILITÉ SUR : lepilote 0 810 001 326 Service gratuit + prix appel

lebus 12

Achat

PRÈS DE CHEZ VOUS

laboutique 04 42 46 06 66

PIERRE PLANTÉE - Rond Point de la Pierre Plantée - 13127 Vitrolles
Ouvert du lundi au vendredi de 7h45 à 19h et le samedi de 7h45 à 14h

PARC CAMOIN - Bd Maurice Nogués - 13700 Marignane
Ouvert du lundi au vendredi de 7h45 à 19h

+B POINTS BUS

Rognac :
- Tabac Journaux Papeterie, avenue Jean Jaurès
- Maison de la Presse, 10 av. de Verdun

Velaux :
- Presse «le Gavroche», Centre Commercial le Parterre

SUR VOTRE MOBILE

Pweep

Avec l'application PWEEP paiement par téléphone des titres : 1 à 10 voyages

DANS LE BUS

Vente auprès du conducteur du ticket unité à 1,20€ exclusivement.
Faites l'appoint. Les billets supérieurs à 10€ ne sont pas admis.



LA CARTE

Une carte unique pour charger tous les abonnements et pass valables sur les réseaux de transport de la Métropole.

C'est + pratique !
Elle est gratuite. Rendez-vous dans les boutiques avec une photo et une pièce d'identité.

lebus 12

Velaux Vitrolles

DÉPART TOUTES LES 20 / 30 MINUTES
Horaires valables à partir du 26/08/2019

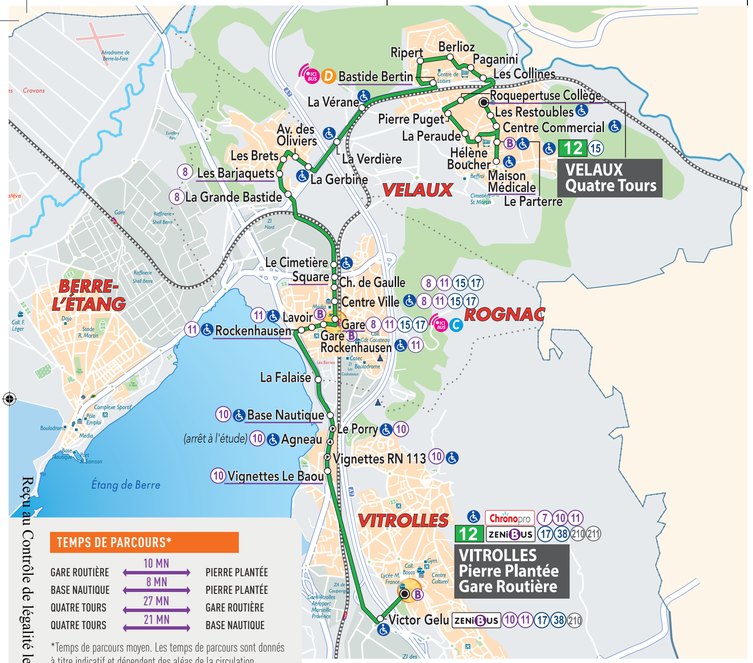
LE MONTANT DE LA VALIDITÉ

Velaux - Quatre Tours

Vitrolles - Pierre Plantée

les Bus de l'Etang B — LA METROPOLE Mobilité

26/07/2019 10:24



TEMPS DE PARCOURS*

GARE ROUTIÈRE	10 MN	PIERRE PLANTÉE
BASE NAUTIQUE	8 MN	PIERRE PLANTÉE
QUATRE TOURS	27 MN	GARE ROUTIÈRE
QUATRE TOURS	21 MN	BASE NAUTIQUE

*Temps de parcours moyen. Les temps de parcours sont donnés à titre indicatif et dépendent des aléas de la circulation.

LA LIGNE 12 NE FONCTIONNE PAS LE DIMANCHE, LES JOURS FÉRIÉS ET LE 26 DÉCEMBRE.

Arrêt accessible aux personnes à mobilité réduite. B Point de vente Bus.
Arrêt dont les horaires de passage figurent dans les tableaux horaires.
Correspondances indiquées pour les principaux arrêts de la ligne.
Arrêt desservi dans un seul sens.

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

BEB-L12-2019-Metropole-7volets.indd 8-14

Quatre Tours — Pierre Plantée

JOURS DE FONCTIONNEMENT	DU LUNDI AU VENDREDI TOUTE L'ANNÉE SAUF DURANT LES VACANCES SCOLAIRES D'ÉTÉ
PÉRIODE DE FONCTIONNEMENT	DU 26/08/2019 AU 03/07/2020 — SAUF DIMANCHES, JOURS FÉRIÉS ET LE 26 DÉCEMBRE.

VERS PIERRE PLANTÉE

QUATRE TOURS	6:25	6:45	6:45	7:05	7:35	8:00	8:37	9:10	9:50	10:20	10:50	11:30	12:07	12:35	13:10	13:40	14:20	15:00	15:45	16:10	16:45	17:15	17:40	18:15	18:50	19:10	19:43
MAISON MÉDICALE	6:28	6:48	6:48	7:08	7:38	8:03	8:40	9:13	9:53	10:23	10:53	11:33	12:10	12:38	13:13	13:43	14:23	15:03	15:48	16:13	16:48	17:18	17:43	18:18	18:53	19:13	19:46
ROQUEPERTUSE COLLÈGE	6:33	6:53	6:53	7:13	7:43	8:08	8:45	9:18	9:58	10:28	10:58	11:38	12:15	12:43	13:18	13:48	14:28	15:08	15:53	16:18	16:53	17:23	17:48	18:23	18:58	19:18	19:50
BASTIDE BERTIN	6:39	6:59	6:59	7:19	7:49	8:14	8:51	9:24	10:04	10:34	11:04	11:44	12:21	12:49	13:24	13:54	14:34	15:14	15:59	16:24	16:59	17:29	17:54	18:29	19:04	19:24	19:55
LES BARJAQUETS	6:47	7:07	7:07	7:27	7:57	8:22	8:59	9:32	10:12	10:42	11:12	11:52	12:29	12:57	13:32	14:02	14:42	15:22	16:07	16:32	17:07	17:37	18:02	18:37	19:12	19:32	20:03
SQUARE	6:51	7:12	7:12	7:31	8:01	8:26	9:03	9:36	10:16	10:46	11:16	11:56	12:33	13:01	13:36	14:06	14:46	15:26	16:11	16:36	17:11	17:41	18:06	18:41	19:16	19:36	20:07
GARE ROGNAC	6:52	7:13	7:13	7:32	8:02	8:27	9:04	9:37	10:17	10:47	11:17	11:57	12:34	13:02	13:37	14:07	14:47	15:27	16:12	16:37	17:12	17:42	18:07	18:42	19:17	19:37	20:08
ROCKENHAUSEN	6:54	-	-	7:34	8:04	8:29	9:06	9:39	10:19	10:49	11:19	11:59	12:36	13:04	13:39	14:09	14:49	15:29	16:14	16:39	17:14	17:44	18:09	18:44	19:19	19:39	20:10
BASE NAUTIQUE	6:56	-	-	7:39	8:12	8:37	9:09	9:42	10:22	10:52	11:22	12:02	12:39	13:07	13:42	14:12	14:52	15:32	16:17	16:42	17:17	17:47	18:12	18:47	19:22	19:42	-
LES VIGNETTES-LE BAOU	6:58	7:21	7:21	7:41	8:15	8:40	9:11	9:44	10:24	10:54	11:24	12:04	12:41	13:09	13:44	14:14	14:54	15:34	16:19	16:44	17:19	17:49	18:14	18:49	19:24	19:44	-
PIERRE PLANTÉE	7:02	7:32	7:32	7:45	8:20	8:45	9:15	9:48	10:28	10:58	11:28	12:08	12:45	13:13	13:48	14:18	14:58	15:38	16:23	16:48	17:23	17:53	18:18	18:53	19:28	19:48	-

VERS QUATRE TOURS

PIERRE PLANTÉE	7:15	7:55	8:23	9:00	9:30	10:00	10:40	11:10	11:50	12:15	12:20	13:00	13:20	14:10	14:40	15:25	15:55	16:08	16:30	16:55	17:19	17:30	18:05	18:14	18:25	19:05	19:35	20:00
LES VIGNETTES-LE BAOU	7:18	7:58	8:27	9:04	9:34	10:04	10:44	11:14	11:54	12:19	12:30	13:04	13:24	14:14	14:44	15:29	15:59	16:13	16:34	16:59	17:29	17:34	18:09	18:24	18:28	19:08	19:38	20:03
BASE NAUTIQUE	7:19	7:59	8:28	9:05	9:35	10:05	10:45	11:15	11:55	12:20	12:32	13:05	13:25	14:15	14:45	15:30	16:00	16:13	16:35	17:00	17:31	17:35	18:10	18:26	18:29	19:09	19:39	20:04
ROCKENHAUSEN	7:22	8:02	8:31	9:08	9:38	10:08	10:48	11:18	11:58	12:23	12:35	13:08	13:28	14:18	14:48	15:33	16:03	16:16	16:38	17:03	17:34	17:38	18:13	18:29	18:32	19:12	19:42	20:07
GARE ROGNAC	7:23	8:03	8:32	9:09	9:39	10:09	10:49	11:19	11:59	12:24	12:37	13:09	13:29	14:19	14:49	15:34	16:04	16:17	16:39	17:04	17:36	17:39	18:14	18:31	18:33	19:13	19:43	20:08
SQUARE	7:24	8:04	8:33	9:10	9:40	10:10	10:50	11:20	12:00	12:25	12:37	13:10	13:30	14:20	14:50	15:35	16:05	16:18	16:40	17:05	17:37	17:40	18:15	18:32	18:34	19:14	19:44	20:09
LES BARJAQUETS	7:27	8:07	8:36	9:13	9:43	10:13	10:53	11:23	12:03	12:28	12:41	13:13	13:33	14:23	14:53	15:38	16:08	16:21	16:43	17:08	17:40	17:43	18:18	18:35	18:37	19:17	19:47	20:12
BASTIDE BERTIN	7:35	8:15	8:44	9:21	9:51	10:21	11:01	11:31	12:11	12:36	12:41	13:21	13:41	14:31	15:01	15:46	16:16	16:29	16:51	17:16	17:47	17:51	18:26	18:42	18:45	19:25	19:55	20:20
ROQUEPERTUSE COLLÈGE	7:41	8:21	8:50	9:27	9:57	10:27	11:07	11:37	12:17	12:42	12:54	13:27	13:47	14:37	15:07	15:52	16:22	16:35	16:57	17:22	17:53	17:57	18:32	18:48	18:51	19:31	20:01	20:26
MAISON MÉDICALE	7:46	8:26	8:55	9:32	10:02	10:32	11:12	11:42	12:22	12:47	12:59	13:32	13:52	14:42	15:12	15:57	16:27	16:40	17:02	17:27	17:58	18:02	18:37	18:53	18:56	19:36	20:06	20:31
QUATRE TOURS	7:49	8:29	8:58	9:35	10:05	10:35	11:15	11:45	12:25	12:50	13:02	13:35	13:55	14:45	15:15	16:00	16:30	16:43	17:05	17:30	18:01	18:05	18:40	18:56	18:59	19:39	20:09	20:34

* Horaires au départ des principaux arrêts - Passage du bus dans les 5 minutes maximum.

Correspondance TER www.ter-sncf.com

Correspondances possibles avec les autres lignes du réseau les Bus de l'Etang.
Des correspondances possibles avec les lignes lecar.

Prolongé au LEP Caucadis et au Lycée J. Monnet. Sauf pendant les petites vacances scolaires.
Départ à LEP caucadis 3 mn plus tôt. Fonctionne uniquement en période scolaire.
Départ à Lycée J. Monnet 14 mn plus tôt. Fonctionne uniquement en période scolaire.

Merci
MERCI, MERCI, MERCI... D'AVOIR VALIDÉ

Vous êtes plus de 85% à payer et à valider votre titre de transport !

LA METROPOLE Mobilité — une marque de AIX MARSEILLE PROVENCE

Ce dépliant a coûté 0,15€
Merci de ne pas le jeter, ni le gaspiller.
Retrouvez-le en téléchargement sur www.lepilote.com

À votre service

INFORMATION MOBILE

- APPLI IPHONE ET ANDROID

- ABONNEZ-VOUS AUX TEXTOS DU RÉSEAU
Toutes les infos sur les perturbations, les nouveautés... sur votre téléphone portable

laboutique

PIERRE PLANTÉE - Rond Point de la Pierre Plantée - 13127 Vitrolles
Ouvert du lundi au vendredi de 7h45 à 19h et le samedi de 7h45 à 14h
PARC CAMOIN - Bd Maurice Noguès - 13700 Marignane
Ouvert du lundi au vendredi de 7h45 à 19h

SITE INTERNET LES BUS DE L'ETANG

www.bus-de-letang.fr
Titres / tarifs / itinéraires / flash infos...

0 800 713 137 Service & appel gratuits

Retrouvez les points de vente, les informations, les horaires.... lepilote.com

LA METROPOLE Mobilité — une marque de AIX MARSEILLE PROVENCE

Ce dépliant a coûté 0,15€
Merci de ne pas le jeter, ni le gaspiller.
Retrouvez-le en téléchargement sur www.lepilote.com

À votre service

INFORMATION MOBILE

- APPLI IPHONE ET ANDROID

- ABONNEZ-VOUS AUX TEXTOS DU RÉSEAU
Toutes les infos sur les perturbations, les nouveautés... sur votre téléphone portable

laboutique

PIERRE PLANTÉE - Rond Point de la Pierre Plantée - 13127 Vitrolles
Ouvert du lundi au vendredi de 7h45 à 19h et le samedi de 7h45 à 14h
PARC CAMOIN - Bd Maurice Noguès - 13700 Marignane
Ouvert du lundi au vendredi de 7h45 à 19h

SITE INTERNET LES BUS DE L'ETANG

www.bus-de-letang.fr
Titres / tarifs / itinéraires / flash infos...

0 800 713 137 Service & appel gratuits

Retrouvez les points de vente, les informations, les horaires....

lepilote.com

LA METROPOLE Mobilité une marque de AIX MARSEILLE PROVENCE

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

BEB-L14-2019-Metropole-V1.indd 1-6

Le Drignon — Champigny

JOURS DE FONCTIONNEMENT	DU LUNDI AU VENDREDI, PENDANT LES GRANDES VACANCES
PÉRIODE DE FONCTIONNEMENT	DU 26/08/2019 AU 03/07/2020 — SAUF DIMANCHES, JOURS FÉRIÉS ET LE 26 DÉCEMBRE.

VERS CHAMPIGNY

LE DRIGNON (15)	7:50	8:50	11:50	12:50	15:50	16:50
PORT A. SAMSON	7:50	8:50	11:50	12:50	15:50	16:50
PISCINE C. JOUVE	7:51	8:51	11:51	12:51	15:51	16:51
CABRIANNE OUEST	7:53	8:53	11:53	12:53	15:53	16:53
LA BALEINE BLEUE	7:55	8:55	11:55	12:55	15:55	16:55
GS P. PICASSO	7:58	8:58	11:58	12:58	15:58	16:58
CLOS DE GALLEIGNE	8:03	9:03	12:03	13:03	16:03	17:03
CHAMPIGNY	8:13	9:13	12:13	13:13	16:13	17:13

VERS LE DRIGNON

CHAMPIGNY	8:18	9:18	12:18	13:18	15:18	16:18	17:18
CLOS DE GALLEIGNE	8:28	9:28	12:28	13:28	15:28	16:28	17:28
GS P. PICASSO	8:33	9:33	12:33	13:33	15:33	16:33	17:33
LA BALEINE BLEUE	8:35	9:35	12:35	13:35	15:35	16:35	17:35
CABRIANNE OUEST	8:37	9:37	12:37	13:37	15:37	16:37	17:37
PISCINE C. JOUVE	8:40	9:40	12:40	13:40	15:40	16:40	17:40
PORT A. SAMSON	8:41	9:41	12:41	13:41	15:41	16:41	17:41
LE DRIGNON (15)	8:45	9:45	12:45	13:45	15:45	16:45	17:45

* Horaires au départ des principaux arrêts - Passage du bus dans les 5 minutes maximum.

(15) Des correspondances possibles avec les lignes lecar.

lebus 14

LA LIGNE 14 CIRCULE
EN TRANSPORT À LA DEMANDE
• LE SAMEDI DE 7:00 À 19:00

ICI BUS

POUR RÉSERVER VOTRE LIGNE 14 EN TRANSPORT À LA DEMANDE TÉLÉPHONEZ AU :
0 800 556 556



En plus de la ligne 14

- PENSEZ AUX CIRCUITS SCOLAIRES QUI CIRCULENT SUR BERRE :
92, 95, 96, 97, 98, 99. Ils sont ouverts à tous.

- ENTRE BERRE, ROGNAC ET VELAUX, UTILISEZ LA LIGNE LECAR 15
Du lundi au vendredi, avec votre titre les Bus de l'Etang sans surcoût pour un trajet dans le périmètre du réseau.

- RETROUVEZ LES HORAIRES DES LIGNES MÉTROPOLE MOBILITÉ SUR :

lepilote 0 810 001 326 Service gratuit + prix appel

Gamme tarifaire

en vigueur au 1er septembre 2019

les Bus de l'Etang

• 1 VOYAGE	1,20 €
Disponible uniquement auprès du conducteur, à bord des véhicules. Paiement possible par téléphone Pweeb	
• 10 VOYAGES	9 €
Disponible en agence, aux points bus. Paiement possible par téléphone Pweeb	
• PASS MENSUEL	27 €
Accessible à tous	
• PASS ANNUEL	270 €
Accessible à tous (+3€ de frais de dossier)	
• PASS MENSUEL ETUDIANT - 26 ANS	17 €
(étudiants, stagiaires rémunérés, apprentis, jeunes du service civique, prépa, post bac)	
• PASS ANNUEL ETUDIANT - 26 ANS	170 €
(étudiants, stagiaires rémunérés, apprentis, jeunes du service civique, prépa, post bac)	
• PASS MENSUEL SENIOR + 65 ANS	22 €

PRIME TRANSPORT : Abonnement tout public, éligible à la prime transport, 50% pris en charge par l'employeur.

lebus 14

Berre l'Etang

DÉPART TOUTES LES HEURES
Horaires valables à partir du 26/08/2019

JE MONTE, JE VALIDE

Berre l'Etang - Le Drignon

Berre l'Etang - Collège F. Léger

les Bus de l'Etang — LA METROPOLE Mobilité

16/07/2019 - 11:53



LA LIGNE 14 NE FONCTIONNE PAS LE DIMANCHE, LES JOURS FÉRIÉS ET LE 26 DÉCEMBRE.

- Arrêt accessible aux personnes à mobilité réduite.
- Point de vente Bus.
- Arrêt dont les horaires de passage figurent dans les tableaux horaires.
- Correspondances indiquées pour les principaux arrêts de la ligne.
- Arrêt desservi dans un seul sens.

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

BEB-L14-2019-Metropole-v1.indd 7-12

Le Drignon — Collège Léger

JOURS DE FONCTIONNEMENT : DU LUNDI AU VENDREDI

PÉRIODE DE FONCTIONNEMENT : DU 26/08/2019 AU 03/07/2020 SAUF DIMANCHES, JOURS FÉRIÉS ET LE 26 DÉCEMBRE.

VERS COLLÈGE F. LÉGER

LE DRIGNON	8:05	9:00	12:15	12:56	13:35	15:45	16:40
PORT A. SAMSON	8:05	9:00	12:15	12:56	13:35	15:45	16:40
PISCINE C. JOUVE	8:06	9:01	12:16	12:57	13:36	15:46	16:41
CABRIANNE OUEST	8:08	9:03	12:18	12:59	13:38	15:48	16:43
LA BALEINE BLEUE	8:10	9:05	12:20	13:01	13:40	15:50	16:45
GS P. PICASSO	8:13	9:08	12:23	13:04	13:43	15:53	16:48
CLOS DE GALLEIGNE	8:18	9:13	12:28	13:09	13:48	15:58	16:53
COLLÈGE F. LÉGER	8:20	9:15	12:30	13:11	13:50	14:00	16:55

VERS LE DRIGNON

COLLÈGE F. LÉGER	7:40	8:35	11:50	12:35	13:14	15:10	16:10	17:10
CLOS DE GALLEIGNE	7:41	8:36	11:51	12:36	13:15	15:11	16:11	17:11
GS P. PICASSO	7:46	8:41	11:56	12:41	13:20	15:16	16:16	17:16
LA BALEINE BLEUE	7:48	8:43	11:58	12:43	13:22	15:18	16:18	17:18
CABRIANNE OUEST	7:50	8:45	12:00	12:45	13:24	15:20	16:20	17:20
PISCINE C. JOUVE	7:53	8:48	12:03	12:48	13:27	15:23	16:23	17:23
PORT A. SAMSON	7:54	8:49	12:04	12:49	13:28	15:24	16:24	17:24
LE DRIGNON	7:58	8:53	12:08	12:53	13:32	15:28	16:28	17:28

* Horaires au départ des principaux arrêts - Passage du bus dans les 5 minutes maximum.

Des correspondances possibles avec les lignes lecar.

lebus 14

LA LIGNE 14 CIRCULE EN TRANSPORT À LA DEMANDE
• LE SAMEDI DE 7:00 À 19:00

ICI BUS

POUR RÉSERVER VOTRE LIGNE 14 EN TRANSPORT À LA DEMANDE TÉLÉPHONEZ AU :

0 800 556 556



En plus de la ligne 14

- PENSEZ AUX CIRCUITS SCOLAIRES QUI CIRCULENT SUR BERRE : 92, 95, 96, 97, 98, 99. Ils sont ouverts à tous.
- ENTRE BERRE, ROGNAC ET VELAUX, UTILISEZ LA LIGNE LECAR 15 Du lundi au vendredi, avec votre titre les Bus de l'Étang sans surcoût pour un trajet dans le périmètre du réseau.
- RETROUVEZ LES HORAIRES DES LIGNES MÉTROPOLE MOBILITÉ SUR : lepilote 0 810 001 326 Service gratuit + prix appel

lebus 14

Achat

PRÈS DE CHEZ VOUS

laboutique 04 42 46 06 66

PIERRE PLANTÉE - Rond Point de la Pierre Plantée - 13127 Vitrolles
Ouvert du lundi au vendredi de 7h45 à 19h et le samedi de 7h45 à 14h

PARC CAMOIN - Bd Maurice Noguès - 13700 Marignane
Ouvert du lundi au vendredi de 7h45 à 19h

POINTS BUS

Berre :
- Service des Transports, avenue de la Libération

SUR VOTRE MOBILE

Avec l'application PWEEP paiement par téléphone des titres : 1 à 10 voyages

DANS LE BUS

Vente auprès du conducteur du ticket unité à 1,20€ exclusivement.
Faites l'appoint. Les billets supérieurs à 10€ ne sont pas admis.





LA CARTE

Une carte unique pour charger tous les abonnements et pass valables sur les réseaux de transport de la Métropole.

C'est + pratique !
Elle est gratuite. Rendez-vous dans les boutiques avec une photo et une pièce d'identité.

16/07/2019 11:53

Ce dépliant a coûté 0,15€

Merci de ne pas le jeter, ni le gaspiller.
Retrouvez-le en téléchargement sur www.lepilote.com

À votre service

INFORMATION MOBILE

- APPLI IPHONE ET ANDROID

- ABONNEZ-VOUS AUX TEXTOS DU RÉSEAU
Toutes les infos sur les perturbations, les nouveautés... sur votre téléphone portable

laboutique

PIERRE PLANTÉE - Rond Point de la Pierre Plantée - 13127 Vitrolles
Ouvert du lundi au vendredi de 7h45 à 19h et le samedi de 7h45 à 14h
PARC CAMOIN - Bd Maurice Noguès - 13700 Marignane
Ouvert du lundi au vendredi de 7h45 à 19h

SITE INTERNET LES BUS DE L'ETANG

www.bus-de-letang.fr
Titres / tarifs / itinéraires / flash infos...

0 800 713 137 Service & appel gratuits

Retrouvez les points de vente, les informations, les horaires....

lepilote.com

LA METROPOLE Mobilité — une marque de — AIX MARSEILLE PROVENCE

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

TRAVAIL, ÉTUDES, SHOPPING, LOISIRS
le ZENIBUS réalise toutes vos envies !

LE ZENIBUS : UN VÉHICULE CONFORTABLE, ACCESSIBLE ET INNOVANT

LE ZENIBUS est **RÉGULIER** car il circule sur des voies réservées et est prioritaire aux carrefours et aux feux.

Le ZENIBUS est **CONFORTABLE** grâce à ses sièges en velours, des lumières bleues apaisantes et de larges baies vitrées.

Le ZENIBUS est **ACCESSIBLE** grâce à sa rampe d'accès spécifique pour les personnes à mobilité réduite (PMR).

Ses **33 STATIONS** sont dôtées **D'ARCEAUX VÉLOS**, aménagées de façon à favoriser l'accès aux poussettes et PMR et de bornes d'information en temps réel.

Des ANNONCES SONORES ET VISUELLES sont présentes à quai et dans les bus pour informer les malvoyants et les malentendants.

Le ZENIBUS est **INNOVANT ET TECHNOLOGIQUE** avec ses écrans d'information en temps réel, des prises USB pour recharger tablettes et portables, **le paiement possible de votre titre 1 voyage en carte bleue sans contact.**



Possibilité de recharger les téléphones : prises USB



TÔT, TARD ET FRÉQUENT

Le ZENIBUS circule :

- de 5h30 à 21h du lundi au jeudi et jusqu'à 22h30 le vendredi et de 5h30 à 22h30 les samedis.
- Toutes les 10 mn en semaine entre Marignane-Genevoix et Les Pennes Mirabeau Square de Gaulle.
- Toutes les 15 mn le samedi et l'été.
- Toutes les 30 mn pour les services soirée, les vendredis et samedis tout au long de l'année.



Photos Jean-François Dereubaix

ZENIBUS + lecar

LA CORRESPONDANCE COMMENT ÇA MARCHE ?

CAS 1 **J'achète un titre 1 voyage les Bus de l'Etang à bord du ZENIBUS ou je suis abonné Bus de l'Etang.**

> J'ai le droit à une correspondance gratuite pendant 1 heure dans le même sens avec une seule ligne lecar (17,36,38,89) à l'intérieur du réseau les Bus de l'Etang.

Ex : Je prends le ZENIBUS à Padovani et la ligne Lecar 17 à Pierre Plantée pour me rendre à Rognac jusqu'à Charles de Gaulle.

ZENIBUS + lecar = 1,20€

CAS 2 **J'ai acheté un titre ou un abonnement non combiné pour utiliser les lignes lecar (17, 36, 38, 89) ou j'ai acheté un titre à bord d'une ligne lecar et je veux prendre le ZENIBUS.**

> Je paye 1,20 € à bord du ZENIBUS

Ex : Je prends la ligne Lecar 89 à l'arrêt Mairie de la Gavotte aux Pennes Mirabeau, j'ai payé 1,20 € et je descends à Square de Gaulle pour prendre le ZENIBUS. Je paye de nouveau 1,20 € à bord du ZENIBUS.

lecar + ZENIBUS (17 36 38 89) = 1,20€ + 1,20€

CAS 3 **Je possède un abonnement pour utiliser les lignes combiné lecar et Bus de l'Etang et je veux emprunter le ZENIBUS.**

lecar + ZENIBUS (17 36 38 89) = **Illimité durant la période de l'abonnement sur la ligne concernée lecar et l'ensemble du réseau Les Bus de l'Etang.**

LE SAVIEZ-VOUS ?

Avec un titre 1 voyage ou un titre 10 voyages Les Bus de l'Etang, une correspondance vous est offerte pendant 1 heure, sur 2 lignes différentes* du réseau Les Bus de l'Etang ! **sans aller-retour sur une même ligne.*

lebus + ZENIBUS

Achat

PRÈS DE CHEZ VOUS

laboutique 04 42 46 06 66

PIERRE PLANTÉE - Rond Point de la Pierre Plantée - 13127 Vitrolles
Ouvert du lundi au vendredi de 7h45 à 19h et le samedi de 7h45 à 14h
PARC CAMOIN - Bd Maurice Noguès - 13700 Marignane
Ouvert du lundi au vendredi de 7h45 à 19h

POINTS BUS
liste des points bus : - Pierre Plantée - Parc camoin
et sur internet : www.bus-de-letang.fr

SUR VOTRE MOBILE

Avec l'application PWEEP paiement par téléphone des titres : 1 à 10 voyages

DANS LE BUS

Vente auprès du conducteur du ticket unité à 1,20€ exclusivement.
Faites l'appoint. Les billets supérieurs à 10€ ne sont pas admis.



LA CARTE

Une carte unique pour charger tous les abonnements et pass valables sur les réseaux de transport de la Métropole.

C'est + pratique !
Elle est gratuite. Rendez-vous dans les boutiques avec une photo et une pièce d'identité.

lebus + ZENIBUS

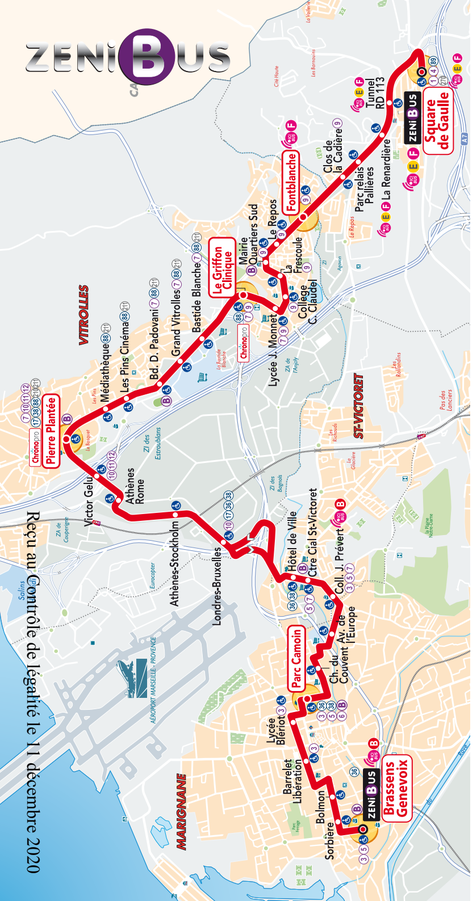
DÉPART TOUTES LES 10 MINUTES
Horaires valables à partir du 26/08/2019

JE MONTE, JE VALIDE

- Marignane
- St Victoret
- Vitrolles
- Les Pennes Mirabeau

service soirée
vendredi et samedi jusqu'à 22h30

les Bus de l'Etang — LA METROPOLE Mobilité



Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

HORAIRES DU LUNDI AU VENDREDI EN PÉRIODE SCOLAIRE**

A : Fonctionne que vendredi B : Fonctionne que vendredi et samedi

VERS LES PENNES MIRABEAU - SQUARE DE GAULLE

| | | |

Ce dépliant a coûté 0,15€
Merci de ne pas le jeter, ni le gaspiller.
Retrouvez-le en téléchargement sur www.lepilote.com

À votre service

INFORMATION MOBILE

- APPLI IPHONE ET ANDROID

- ABONNEZ-VOUS AUX TEXTOS DU RÉSEAU
Toutes les infos sur les perturbations, les nouveautés... sur votre téléphone portable

laboutique

PIERRE PLANTÉE - Rond Point de la Pierre Plantée - 13127 Vitrolles
Ouvert du lundi au vendredi de 7h45 à 19h et le samedi de 7h45 à 14h
PARC CAMOIN - Bd Maurice Noguès - 13700 Marignane
Ouvert du lundi au vendredi de 7h45 à 19h

SITE INTERNET LES BUS DE L'ETANG

www.bus-de-letang.fr
Titres / tarifs / itinéraires / flash infos...

0 800 713 137 Service & appel gratuits

Retrouvez les points de vente, les informations, les horaires....
lepilote.com

LA METROPOLE Mobilité — une marque de — AIX MARSEILLE PROVENCE

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

BEB-D-2019-Metropole-V1.indd 1-6

Lycée M. Genevoix — Plan de Campagne - Barnéoud

JOURS DE FONCTIONNEMENT	DU DIMANCHE TOUTE L'ANNÉE
PÉRIODE DE FONCTIONNEMENT	DU 26/08/2019 AU 03/07/2020 — TOUS LES DIMANCHES, LE 26 DÉCEMBRE, TOUS LES JOURS FÉRIÉS SAUF LE 1ER JANVIER, LE 1ER MAI, LE 25 DÉCEMBRE.

LYCÉE M. GENEVOIX	8:46	9:46	10:46	11:46	12:46	14:01	15:01	16:01	17:01	18:16	19:16
BARRELET LIBÉRATION	8:50	9:50	10:50	11:50	12:50	14:05	15:05	16:05	17:05	18:20	19:20
PARC CAMOIN 38	8:52	9:52	10:52	11:52	12:52	14:07	15:07	16:07	17:07	18:22	19:22
HÔTEL DE VILLE	8:57	9:57	10:57	11:57	12:57	14:12	15:12	16:12	17:12	18:27	19:27
LONDRES BRUXELLES 17 38	9:00	10:00	11:00	12:00	13:00	14:15	15:15	16:15	17:15	18:30	19:30
PIERRE PLANTÉE 17 38 41	9:05	10:05	11:05	12:05	13:05	14:20	15:20	16:20	17:20	18:35	19:35
LES PINS - CINÉMA 41	9:09	10:09	11:09	12:09	13:09	14:24	15:24	16:24	17:24	18:39	19:39
GRAND VITROLLES 41	9:11	10:11	11:11	12:11	13:11	14:26	15:26	16:26	17:26	18:41	19:41
MAIRIE DES QUARTIERS SUD	9:18	10:18	11:18	12:18	13:18	14:33	15:33	16:33	17:33	18:48	19:48
FONTBLANCHE	9:20	10:20	11:20	12:20	13:20	14:35	15:35	16:35	17:35	18:50	19:50
PARC RELAIS PALLIÈRES	9:23	10:23	11:23	12:23	13:23	14:38	15:38	16:38	17:38	18:53	19:53
SQUARE GAL DE GAULLE 38	9:27	10:27	11:27	12:27	13:27	14:42	15:42	16:42	17:42	18:57	19:57
BOWLING	9:33	10:33	11:33	12:33	13:33	14:48	15:48	16:48	17:48	19:03	20:03
CINÉMA	9:35	10:35	11:35	12:35	13:35	14:50	15:50	16:50	17:50	19:05	20:05
PLAN DE CAMPAGNE - BARNÉOUD 20	9:36	10:36	11:36	12:36	13:36	14:51	15:51	16:51	17:51	19:06	20:06

lebus D

En plus de la ligne D

- ENTRE LANÇON, ROGNAC, VITROLLES, UTILISEZ LA LIGNE LECAR 17.
- ENTRE MARTIGUES, GIGNAC, AIRBUS HELICOPTERS, L'AÉROPORT ET ZI LES ESTROUBLANS, VITROLLES, PENSEZ À LA LIGNE LECAR 38.
- SUR LA COMMUNE DES PENNES MIRABEAU, PENSEZ À LA LIGNE LECAR 89. avec votre titre les Bus de l'Etang sans surcoût pour un trajet dans le périmètre du réseau.
- RETROUVEZ LES HORAIRES DES LIGNES MÉTROPOLE MOBILITÉ SUR :

lepilote 0 810 001 326 Service gratuit + prix appel

* Horaires au départ des principaux arrêts - Passage du bus dans les 5 minutes maximum.

17 38 89 Des correspondances possibles avec les lignes lecar.

20 41 Des correspondances possibles avec les lignes Métropole Mobilité à destination d'Aix-en-Provence.

Gamme tarifaire

en vigueur au 1er septembre 2019

les Bus de l'Etang B

• 1 VOYAGE	1,20 €
Disponible uniquement auprès du conducteur, à bord des véhicules. Paiement possible par téléphone Pweeb	
• 10 VOYAGES	9 €
Disponible en agence, aux points bus. Paiement possible par téléphone Pweeb	
• PASS MENSUEL	27 €
Accessible à tous	
• PASS ANNUEL	270 €
Accessible à tous (+3€ de frais de dossier)	
• PASS MENSUEL ETUDIANT - 26 ANS	17 €
(étudiants, stagiaires rémunérés, apprentis, jeunes du service civique, prépa, post bac)	
• PASS ANNUEL ETUDIANT - 26 ANS	170 €
(étudiants, stagiaires rémunérés, apprentis, jeunes du service civique, prépa, post bac)	
• PASS MENSUEL SENIOR + 65 ANS	22 €

PRIME TRANSPORT : Abonnement tout public, éligible à la prime transport, 50% pris en charge par l'employeur.

lebus D

Marignane Plan de Campagne

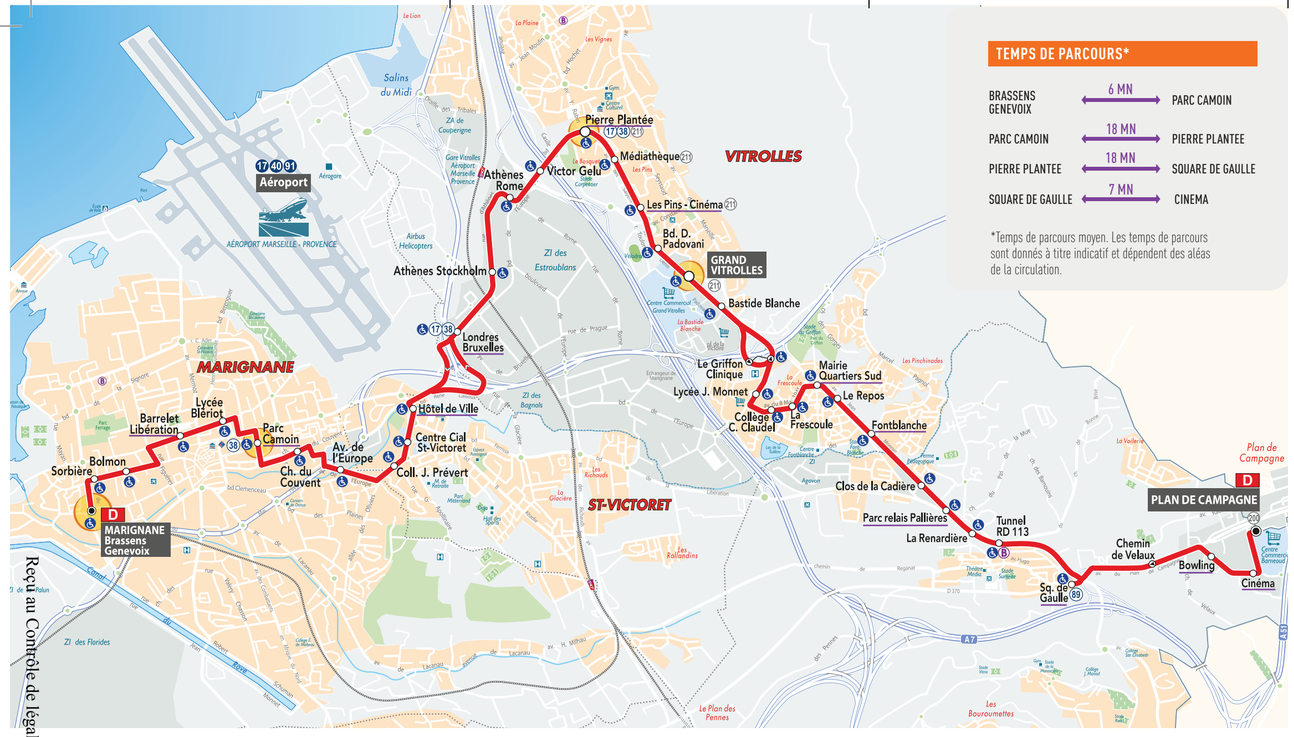
DÉPART TOUTES LES HEURES
Horaires valables à partir du 26/08/2019

JE MONTE JE VALIDE

Marignane - Lycée M. Genevoix

Plan de Campagne - Barnéoud

les Bus de l'Etang B — LA METROPOLE Mobilité



TEMPS DE PARCOURS*

BRASSENS GENEVOIX	6 MN	PARC CAMOIN
PARC CAMOIN	18 MN	PIERRE PLANTEE
PIERRE PLANTEE	18 MN	SQUARE DE GAULLE
SQUARE DE GAULLE	7 MN	CINEMA

*Temps de parcours moyen. Les temps de parcours sont donnés à titre indicatif et dépendent des aléas de la circulation.

LA LIGNE D FONCTIONNE TOUS LES DIMANCHES, LE 26 DÉCEMBRE, TOUS LES JOURS FÉRIÉS SAUF LE 1ER JANVIER, LE 1ER MAI, LE 25 DÉCEMBRE.

- Arrêt accessible aux personnes à mobilité réduite.
- Point de vente Bus.
- Arrêt dont les horaires de passage figurent dans les tableaux horaires.
- Correspondances indiquées pour les principaux arrêts de la ligne.
- Arrêt desservi dans un seul sens.

* Horaires au départ des principaux arrêts - Passage du bus dans les 5 minutes maximum.

17 38 39 Des correspondances possibles avec les lignes lecar.

200 41 Des correspondances possibles avec les lignes Métropole Mobilité à destination d'Aix-en-Provence.

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

BEB-D-2019-Metropole-V1.indd 7-12

Plan de Campagne - Barnéoud — Lycée M. Genevoix

JOURS DE FONCTIONNEMENT — DU DIMANCHE TOUTE L'ANNÉE

PÉRIODE DE FONCTIONNEMENT	DU 26/08/2019 AU 03/07/2020				TOUS LES DIMANCHES, LE 26 DÉCEMBRE, TOUS LES JOURS FÉRIÉS SAUF LE 1ER JANVIER, LE 1ER MAI, LE 25 DÉCEMBRE.						
PLAN DE CAMPAGNE - BARNÉOUD 200	9:45	10:45	11:45	12:45	14:00	15:00	16:00	17:00	18:15	19:15	20:15
CINÉMA	9:47	10:47	11:47	12:47	14:02	15:02	16:02	17:02	18:17	19:17	20:17
BOWLING	9:48	10:48	11:48	12:48	14:03	15:03	16:03	17:03	18:18	19:18	20:18
SQUARE GAL DE GAULLE 39	9:54	10:54	11:54	12:54	14:09	15:09	16:09	17:09	18:24	19:24	20:24
PARC RELAIS PALLIÈRES	9:59	10:59	11:59	12:59	14:14	15:14	16:14	17:14	18:29	19:29	20:29
FONTBLANCHE	10:01	11:01	12:01	13:01	14:16	15:16	16:16	17:16	18:31	19:31	20:31
MAIRIE DES QUARTIERS SUD	10:03	11:03	12:03	13:03	14:18	15:18	16:18	17:18	18:33	19:33	20:33
GRAND VITROLLES 41	10:10	11:10	12:10	13:10	14:25	15:25	16:25	17:25	18:40	19:40	20:40
LES PINS - CINÉMA 41	10:13	11:13	12:13	13:13	14:28	15:28	16:28	17:28	18:43	19:43	20:43
PIERRE PLANTÉE 17 38 41	10:16	11:16	12:16	13:16	14:31	15:31	16:31	17:31	18:46	19:46	20:46
LONDRES BRUXELLES 17 38	10:22	11:22	12:22	13:22	14:37	15:37	16:37	17:37	18:52	19:52	20:52
HÔTEL DE VILLE	10:25	11:25	12:25	13:25	14:40	15:40	16:40	17:40	18:55	19:55	20:55
PARC CAMOIN 38	10:29	11:29	12:29	13:29	14:44	15:44	16:44	17:44	18:59	19:59	20:59
BARRELET LIBÉRATION	10:32	11:32	12:32	13:32	14:47	15:47	16:47	17:47	19:02	20:02	21:02
COLLÈGE G. BRASSENS	10:37	11:37	12:37	13:37	14:52	15:52	16:52	17:52	19:07	20:07	21:07
LYCÉE M. GENEVOIX	10:38	11:38	12:38	13:38	14:53	15:53	16:53	17:53	19:08	20:08	21:08

lebus D

Achat

PRÈS DE CHEZ VOUS

laboutique 04 42 46 06 66

PIERRE PLANTÉE - Rond Point de la Pierre Plantée - 13127 Vitrolles
Ouvert du lundi au vendredi de 7h45 à 19h et le samedi de 7h45 à 14h

PARC CAMOIN - Bd Maurice Noguès - 13700 Marignane
Ouvert du lundi au vendredi de 7h45 à 19h

POINTS BUS

Marignane : - Tabac-Loto, Parc Camoin
- Ctre Ccial E. Leclerc, chemin de St Pierre

Vitrolles : Alimentation «Chez Amar», 6, rue Pierre et Marie Curie

Les Pennes Mirabeau :
- Tabac «la Civette», 132 av. F. Mitterand, La Gavotte
- Presse «les Cadeneaux», 99 ter, vieille route de La Gavotte
- Bar Tabac «Le Tunnel», 26 av Victor Hugo.

SUR VOTRE MOBILE

PweeP

Avec l'application PWEEP paiement par téléphone des titres : 1 à 10 voyages

DANS LE BUS

Vente auprès du conducteur du ticket unité à 1,20€ exclusivement.
Faites l'appoint. Les billets supérieurs à 10€ ne sont pas admis.



LA CARTE

Une carte unique pour charger tous les abonnements et pass valables sur les réseaux de transport de la Métropole.

C'est + pratique !
Elle est gratuite. Rendez-vous dans les boutiques avec une photo et une pièce d'identité.

16/07/2019 11:39

LA METROPOLE
Mobilité

Circuits Scolaires
Marignane Gignac St Victoret

OUVERTS A TOUS, SCOLAIRES OU PAS,
JE PEUX MONTER DANS LE BUS



- Ets Ste Marie /St Louis
- Collège G. Brassens
- Collège E. de Mirabeau
- Collège J. Prévert
- Collège Petit Prince
- Lycée L. Blériot
- Lycée M. Genevoix

42 49
58 59
67 69
72 79
92 99

A COMPTER DU 2 SEPTEMBRE 2019

Infos en ligne sur bus-de-letang.fr

La Métropole Mobilité une marque de

Aix Marseille Provence

les Bus de l'Etang

LA METROPOLE Mobilité

Reçu au contrôle de légalité le 11 décembre 2020

EDITO

Ce guide détaille la desserte des établissements scolaires Louis Blériot, Georges Brassens, Maurice Genevoix, Emilie de Mirabeau à Marignane, Petit Prince à Gignac, Jacques Prévert et Sainte Marie à Saint Victoret.

Ces établissements sont desservis par des circuits scolaires numérotés au départ des communes de Vitrolles, Velaux, Marignane, Gignac, St Victoret, Les Pennes Mirabeau et Berre.

42 Velaux
Quatre Tours, Centre Ccial, Les Barjaquets, Grand Vitrolles.

49 Velaux
La Verdière, Les Brets, Rockenhausen, Les Vignettes, Le Gabian.

58 Gignac-la-Nerthe
Clamony, Glacière.

59 Gignac-la-Nerthe
Le Tholonet, Pré Fleuri, Les Fortunés, Le Tunnel, Clinique.

67 Marignane
Lacanau, Pas des Lanciers Platanes, Les Rollandins, Richauds, La Glacière.

69 Saint-Victoret
La Glacière, Les Rollandins, Pas des Lanciers Platanes, Lacanau, La Chaume.

72 Les Pennes Mirabeau
Octroi, Mairie Gavotte, Les Cadeneaux, La Renardière, La Sipière.

79 Les Pennes Mirabeau
St Antoine, La Gavotte, Les Cadeneaux, La Renardière, Les Pallières, La Glacière, Le Gabian.

92 Berre
La Mariélie, Centre ville, Le Porry, Les Triballes, Carbonel.

99 Berre
Aérodrome, Mauran, Le Drignon, Les Vignettes, Le Gabian.

SOMMAIRE

Fonctionnement 4
Circuit 42 6
Circuit 49 8
Circuit 58 10
Circuit 59 12
Circuit 67 14
Circuit 69 16
Circuit 72 18
Circuit 79 20
Circuit 92 22
Circuit 99 24
Les Points Bus 28
Notes 30



Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

FONCTIONNEMENT

Les circuits scolaires fonctionnent uniquement en période scolaire et ne circulent pas pendant les vacances ni le week-end et les jours fériés.

- **Les jours de fonctionnement** des circuits sont indiqués sur les tableaux horaires (lundi à vendredi, mercredi...)



LUN : lundi
MAR : mardi
MER : mercredi
JEU : jeudi
VEN : vendredi

- **Les horaires** ont été calés dans la mesure du possible sur les entrées et les sorties des établissements



Arrivée du bus calée sur une entrée

Départ du bus calé sur une sortie

- **Les circuits sont effectués** soit par un bus indiquant le numéro du circuit, soit par un car. Dans ce cas, un panneau indiquant le numéro du circuit sera posé sur le tableau de bord.

- **Tous les arrêts desservis** par le circuit sont indiqués dans la liste. Aucun autre arrêt ne pourra être effectué.

- **Veillez à vous présenter à l'arrêt de bus 5 mn avant l'horaire indiqué** et faire un signe de la main au conducteur pour lui demander l'arrêt.



Les circuits scolaires sont accessibles à tous et pas seulement aux élèves.

- Les voyageurs doivent être en possession d'un titre de transport en cours de validité, le Pass Scolaire Métropolitain ou d'une carte de 10 voyages ou d'un titre 1 voyage.
- Les tickets à 1,20 € l'unité peuvent être achetés à bord auprès du conducteur. Faites l'appoint.

Pour la rentrée scolaire 2019/2020, la Métropole Aix Marseille Provence facilite vos démarches et vous permet d'inscrire votre enfant sans vous déplacer.

> Première inscription ou renouvellement de l'abonnement, la procédure est la même.

Se connecter sur le site : www.lepilote.com

Rubrique transports-scolaires

Des questions sur les abonnements transports scolaires de la maternelle au baccalauréat ?

> Contacter la Métropole au 0 800 710 588 !

En cas d'oubli de la carte de transport, les voyageurs doivent OBLIGATOIREMENT acheter un ticket unité à bord (prix : 1,20€), sinon l'amende encourue est de 60€. Aucune réclamation ne sera acceptée.
Les amendes peuvent être payées en ligne sur le site internet des Bus de l'Etang, rubrique «paiement des amendes».

Cette amende pourra être réduite à 20€ si le voyageur se présente dans les 2 jours suivant l'infraction avec une carte valide, son PV et sa carte en cours de validité au bureau de règlement des PV.

Ce bureau est situé au dépôt des Autobus de l'Etang,
37 rue d'Athènes 13127 VITROLLES.
Horaires d'ouverture du lundi au vendredi : de 8h45 à 11h45 et de 13h à 17h.

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

CIRCUIT 42

VELAUX → GIGNAC → MARIGNANE

CIRCUIT 42

HORAIRES VALABLES DU 2 SEPTEMBRE 2019 AU 3 JUILLET 2020

EN PÉRIODE SCOLAIRE

42a

VELAUX

- LA MARIÉLIE
- DEZARNAUD
- PLACE J. MOULIN
- QUATRE TOURS
- LES RESTOUBLES
- CENTRE COMMERCIAL
- LES COLLINES
- BASTIDE BERTIN
- LA GERBINE
- AV DES OLIVIERS
- LES BRETS
- LES BARJAQUETS
- CENTRE VILLE
- LA GARE
- LA FALAISE
- LES VIGNETTES RN 113
- LE PORRY
- BASE NAUTIQUE
- LES VIGNETTES LE BAOU
- PIERRE PLANTÉE
- STE MARIE
- G.S. ST LOUIS

ALLER

	du LUN au VEN
Quatre Tours	07:35
Les Restoubles	07:36
Centre Commercial	07:37
Les Restoubles	07:37
Les Collines	07:39
Bastide Bertin	07:40
La Gerbine	07:46
Av des Oliviers	07:47
Les Brets	07:48
Les Barjaquets	07:48
Pierre Plantée	08:15
Ste Marie	08:40
G.S. St Louis	08:55

RETOUR

	MER	du LUN au VEN
G.S. St Louis	12:10	17:40
Ste Marie	12:30	18:10
Grand Vitrolles	12:39	18:19
Pierre Plantée	12:41	18:21
Les Barjaquets	12:53	18:33
Les Brets	12:53	18:33
Av des Oliviers	12:54	18:34
Bastide Bertin	12:58	18:38
Les Collines	12:59	18:39
Quatre Tours	12:59	18:39
Les Restoubles	13:00	18:40
Centre Commercial	13:00	18:40

A COMPTER D'OCTOBRE 2019	MER
G.S. St Louis	17:40
Grand Vitrolles	17:52
Pierre Plantée	17:55
Les Vignettes Le Baou	17:58
Base Nautique	18:00
Le Porry	18:01
Les Vignettes RN 113	18:01
La Falaise	18:04
La Gare	18:06
Centre Ville	18:06
Les Barjaquets	18:10
Les Brets	18:10
Quatre Tours	18:17
Les Restoubles	18:17
Centre Commercial	18:18
Les Restoubles	18:18
Place J. Moulin	18:33
Dezarnaud	18:34
La Mariélie	18:35

42b

VELAUX

- LA RENARDIÈRE
- LES PALLIÈRES
- CLOS DE LA CADIÈRE
- FONTBLANCHE QUAI N°2
- LE REPOS
- MAIRIE QUARTIERS SUD
- COLLEGE S. DE BEAUVOIR
- GRAND VITROLLES
- STE MARIE
- G.S. ST LOUIS

ALLER

	du LUN au VEN
La Renardière	08:10
Les Pallières	08:11
Clos De La Cadière	08:13
Fontblanche Quai N°2	08:14
Le Repos	08:15
Mairie Quartiers Sud	08:16
College S. De Beauvoir	08:16
Grand Vitrolles	08:20
Ste Marie	08:35
G.S. St Louis	08:50

Pensez également à consulter les horaires des lignes ZENIBUS 5 6 7 8 12

D'éventuels retards d'un maximum de 5 min peuvent être occasionnés selon les aléas de la circulation.

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

CIRCUIT 49

VELAUX → ROGNAC → ST VICTORET → VITROLLES → MARIGNANE

CIRCUIT 49

HORAIRES VALABLES DU 2 SEPTEMBRE 2019 AU 3 JUILLET 2020

EN PÉRIODE SCOLAIRE

VELAUX
HALTE ROUTIÈRE DE VELAUX
QUATRE TOURS
LES RESTOUBLES
CENTRE COMMERCIAL
LE PARTERRE
MAISON MÉDICALE
LA VERANE
LA VERDIÈRE
LA GERBINE
AV DES OLIVIERS
LES BRETS
LES BARJAQUETS
LA GRANDE BASTIDE
LE CIMETIÈRE
SQUARE
AV CH. DE GAULLE
CENTRE VILLE
LA GARE
GARE ROCKENHAUSEN
LE LAVOIR
ROCKENHAUSEN
LA FALAISE
BASE NAUTIQUE
LE PORRY
LES VIGNETTES RN 113
LES VIGNETTES LE BAOU
VICTOR GELU
LEP CAUCADIS
LES POMMIERS-COLLÈGE H. BOSCO
PIERRE PLANTÉE-LYCÉE M. FRANCE
VICTOR GELU
EUROPE ESTROUBLANS
BD DE L'EUROPE
ESTROUBLANS CENTRE VIE
LONDRES ATHÈNES
LONDRES BRUXELLES
GABRIEL VOISIN
LE MOULIN
LE GABIAN
GALAGOVIÈRE
PERRUSSONS
LYCÉE L. BLÉRIOT
BARRELET LIBÉRATION
BOLMON CTRE DES IMPÔTS
SORBIÈRE S. SOCIALE
COLLÈGE G. BRASSENS
LYCÉE M. GENEVOIX

ALLER

	du LUN au VEN
Halte de Velaux N°1	06:45
Quatre Tours	06:47
Les Restoubles	06:48
Centre Commercial	06:49
Le Parterre	06:49
Maison Médicale	06:50
Centre Commercial	06:51
Les Restoubles	06:51
La Verane	06:54
La Verdière	06:56
La Gerbine	06:57
Av des Oliviers	06:58
Les Brets	06:58
Les Barjaquets	06:59
La Grande Bastide	07:00
Le Cimetière	07:05
Square	07:06
Av Ch. de Gaulle	07:06
Centre Ville	07:06
La Gare	07:06
Gare Rockenhausen	07:07
Le Lavoir	07:07
Rockenhausen	07:08
La Falaise	07:11
Base Nautique	07:11
Le Porry	07:13
Les Vignettes RN 113	07:14
Les Vignettes Le Baou	07:15
Victor Gélu	07:21
LEP Caucadis	07:21
Les Pommiers - Collège H.Bosco	07:24
Pierre Plantée - Lycée M. France	07:24
Victor Gélu	07:25
Europe Estroublans	07:26
Bd de l'Europe	07:27
Estroublans Centre Vie	07:28
Londres Athènes	07:29
Londres Bruxelles	07:30
Gabriel Voisin	07:31
Le Moulin	07:33
Le Gabian	07:37
Galagovière	07:40
Lycée L. Blériot	07:43
Barrelet Libération	07:45
Brassens Genevoix	07:51

RETOUR

	MER	LUN MAR JEU et VEN
Lycée M. Genevoix	12:15	17:25
Sorbière S. Sociale	12:16	17:26
Bolmon Ctre des Impôts	12:17	17:27
Barrelet Libération	12:19	17:29
Lycée L. Blériot	12:20	17:30
Perrussons	12:21	17:31
Le Gabian	12:22	17:32
Le Moulin	12:24	17:34
Gabriel Voisin	12:24	17:34
Londres Bruxelles	12:26	17:36
Londres Athènes	12:27	17:37
Estroublans Centre Vie	12:27	17:37
Bd de l'Europe	12:28	17:38
Europe Estroublans	12:29	17:39
Victor Gelu	12:31	17:40
Pierre Plantée - Lycée M. France	12:33	17:42
Les Pommiers - Collège H. Bosco	12:37	17:45
LEP Caucadis	12:37	17:45
Victor Gelu	12:39	17:47
Les Vignettes Le Baou	12:45	17:53
Base Nautique	12:45	17:53
La Falaise	12:46	17:54
Rockenhausen	12:48	17:56
Le Lavoir	12:48	17:56
Gare Rockenhausen	12:49	17:57
La Gare	12:50	17:58
Centre Ville	12:50	17:58
Av Ch. de Gaulle	12:50	17:58
Square	12:51	17:59
Le Cimetière	12:51	17:59
La Grande Bastide	12:53	18:01
Les Barjaquets	12:54	18:02
Les Brets	12:54	18:02
Av des Oliviers	12:54	18:02
La Gerbine	12:55	18:03
La Verdière	12:56	18:04
La Verane	12:57	18:05
Halte de Velaux N°1	12:58	18:06
Quatre Tours	13:00	18:08
Les Restoubles	13:01	18:09
Centre Commercial	13:02	18:10
Le Parterre	13:02	18:10
Maison Médicale	13:03	18:11

DOUBLAGE SCOLAIRE

Les établissements scolaires LEP Caucadis, Lycée M. France (Pierre Plantée) et Lycée Jean Monnet sont également desservis à certains horaires par les lignes régulières

11 12

reportez-vous directement aux fiches horaires des lignes 11 et 12 disponibles également sur www.bus-de-letang.fr

Arrêt desservi uniquement en direction de Marignane

Arrêt desservi uniquement en direction de Velaux

D'éventuels retards d'un maximum de 5 min peuvent être occasionnés selon les aléas de la circulation.

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

CIRCUIT 58

GIGNAC → MARIGNANE → ST VICTORET → VITROLLES

CIRCUIT 58

HORAIRES VALABLES DU 2 SEPTEMBRE 2019 AU 3 JUILLET 2020

EN PÉRIODE SCOLAIRE

GIGNAC

- PRÉ FLEURI
- POUSARAQUE COLLÈGE
- MÉNAGE NEUF
- VIGUIÈRE BD DE PROVENCE
- VIGUIÈRE LE MAIL ▽
- VICTOR HUGO ▽
- LA RÉPUBLIQUE V. HUGO ▽
- CAPEAU
- LES FORTUNÉS
- CAPEAU
- LA RÉPUBLIQUE MAIRIE
- JEAN JAURÈS
- VIGUIÈRE ÉCOLE △
- AV PASTEUR
- LA ROSE ▽
- FERNANDEL ▽
- LÈBRE ST LOUIS
- LE TUNNEL
- COLLÈGE E. DE MIRABEAU
- LE DEVIN
- LA VIERGE
- LE COLLET ROUGE
- LES OLIVIERS
- COLLÈGE J. PRÉVERT
- CENTRE CCIAL ST VICTORET
- ABBADIE MUSÉE
- MAISON DES ASSOCIATIONS
- BD FERRISSE
- LA GLACIÈRE
- 1ÈRE / 4ÈME AV. ▽
- ZA LA GLACIÈRE
- LONDRES BRUXELLES
- LONDRES ATHÈNES
- ESTROUBLANS CENTRE VIE
- BD DE L'EUROPE
- EUROPE ESTROUBLANS
- VICTOR GELU
- LEP CAUCADIS
- LES POMMIERS-COLLÈGE H. BOSCO
- PIERRE PLANTÉE-LYCÉE M. FRANCE

ALLER

	du LUN au VEN
Pré Fleuri	7:00
Pousaraque Collège	7:02
Ménage Neuf	7:02
Viguière Bd de Provence	7:03
Viguière Le Mail	7:04
Victor Hugo	7:05
La Répulique V. Hugo	7:05
Capeau	7:07
Les Fortunés	7:07
Capeau	7:09
La Répulique Mairie	7:10
Jean Jaurès	7:11
Av Pasteur	7:14
La Rose	7:16
Fernandel	7:16
Lèbre St Louis	7:17
Le Tunnel	7:19
Collège Emilie de Mirabeau	7:19
Le Devin	7:20
La Vierge	7:21
Le Collet Rouge	7:22
Les Oliviers	7:23
Collège J. Prévert	7:23
Centre Ccial St Victoret	7:24
Abbadie Musée	7:25
Maison des Associations	7:26
Bd Ferrisse	7:27
La Glacière	7:28
1ère / 4ème Av.	7:29
ZA La Glacière	7:29
Londres Bruxelles	7:31
Londres Athènes	7:31
Estroublans Centre Vie	7:32
Bd de l'Europe	7:32
Europe Estroublans	7:33
Victor Gelu	7:34
LEP Caucadis	7:37
Les Pommiers - Collège H. Bosco	7:40
Pierre Plantée - Lycée M. France	7:41

RETOUR

	MER	LUN MAR JEU et VEN
LEP Caucadis	12:10	18:05
Les Pommiers - Collège H. Bosco	12:12	18:07
Pierre Plantée - Lycée M. France	12:13	18:08
Victor Gelu	12:14	18:10
Europe Estroublans	12:15	18:11
Bd de l'Europe	12:16	18:12
Estroublans Centre Vie	12:17	18:13
Londres Athènes	12:18	18:14
Londres Bruxelles	12:18	18:15
ZA La Glacière	12:20	18:18
La Glacière	12:21	18:19
Bd Ferrisse	12:22	18:20
Maison des Associations	12:23	18:20
Abbadie Musée	12:24	18:21
Centre Ccial St Victoret	12:25	18:22
Collège J. Prévert	12:26	18:23
Les Oliviers	12:27	18:24
Le Collet Rouge	12:28	18:25
La Vierge	12:29	18:26
Le Devin	12:30	18:27
Collège Emilie de Mirabeau	12:30	18:27
Le Tunnel	12:33	18:30
Lèbre St Louis	12:36	18:32
Les Fortunés	12:36	18:32
Capeau	12:38	18:34
La République Mairie	12:39	18:35
Jean Jaurès	12:40	18:36
Av Pasteur	12:43	18:39
Viguière Ecole	12:44	18:40
Viguière Bd de Provence	12:44	18:40
Ménage Neuf	12:45	18:41
Pousaraque Collège	12:47	18:43
Pré Fleuri	12:48	18:44

Pensez également à consulter les horaires des lignes

ZENIBUS 5 6 7 10 11 12

▽ Arrêt desservi uniquement en direction de Vitrolles

△ Arrêt desservi uniquement en direction de Gignac

D'éventuels retards d'un maximum de 5 min peuvent être occasionnés selon les aléas de la circulation.

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

CIRCUIT 59

GIGNAC ➔ MARIGNANE

CIRCUIT 59

HORAIRES VALABLES DU 2 SEPTEMBRE 2019 AU 3 JUILLET 2020

EN PÉRIODE SCOLAIRE

GIGNAC
THOLONET
LES BAYONS
COTTON
LES PIELLETTES
LES ACACIAS
LES PRÉS
PLACE DE LAURE
PRÉ FLEURI
COLLÈGE PETIT PRINCE
POUSARAQUE COLLÈGE
MÉNAGE NEUF
VIGUIÈRE BD DE PROVENCE
VIGUIÈRE ÉCOLE
VIGUIÈRE LE MAIL
VICTOR HUGO
LA RÉPUBLIQUE V. HUGO
CAPEAU
LES FORTUNÉS
CAPEAU
LA RÉPUBLIQUE MAIRIE
JEAN JAURÈS
AV PASTEUR
LA ROSE
FERNANDEL
LÈBRE ST LOUIS
LE TUNNEL
COLLÈGE E. DE MIRABEAU
LE CARESTIER
TOES CARESTIER
M. PAGNOL
CLINIQUE
LES FLORIDES
GYMNASE ST PIERRE
LYCÉE M. GENEVOIX
COLLÈGE G. BRASSENS

ALLER

	du LUN au VEN
Tholonet	7:09
Les Bayons	7:11
Cotton	7:12
Les Piellettes	7:13
Les Acacias	7:13
Les Prés	7:14
Place de Laure	7:15
Pré Fleuri	7:17
Pousaraque Collège	7:19
Ménage Neuf	7:20
Viguière Bd de Provence	7:21
Viguière Le Mail	7:22
Victor Hugo	7:23
La République V. Hugo	7:24
Capeau	7:25
Les Fortunés	7:26
Capeau	7:28
La République Mairie	7:29
Jean Jaurès	7:30
Av Pasteur	7:31
La Rose	7:32
Fernandel	7:33
Lèbre St Louis	7:33
Le Tunnel	7:34
Collège E. de Mirabeau	7:36
Le Carestier	7:37
Toes Carestier	7:39
M. Pagnol	7:39
Clinique	7:41
Les Florides	7:42
Gymnase St Pierre	7:44
Lycée M. Genevoix	7:46

RETOUR

	MER	LUN MAR JEU et VEN	LUN MAR JEU et VEN	LUN MAR JEU et VEN
Collège G. Brassens	12:10	16:05	17:10	-
Lycée M. Genevoix	12:11	16:06	17:11	18:00
Gymnase St Pierre	12:16	16:11	17:16	18:05
Clinique	12:18	16:13	17:18	18:07
M. Pagnol	12:19	16:14	17:19	18:08
Toes Carestier	12:20	16:15	17:20	18:09
Le Carestier	12:20	16:16	17:21	18:10
Collège E. de Mirabeau	12:21	16:17	17:22	18:11
Le Tunnel	12:22	16:18	17:23	18:12
Lèbre St Louis	12:23	16:19	17:24	18:13
Les Fortunés	12:27	16:23	17:28	18:16
Capeau	12:28	16:24	17:29	18:17
La République Mairie	12:29	16:25	17:30	18:18
Jean Jaurès	12:30	16:26	17:31	18:19
Av Pasteur	12:31	16:27	17:32	18:20
Viguière Ecole	12:32	16:28	17:33	18:21
Viguière Bd de Provence	12:32	16:28	17:33	18:21
Ménage Neuf	12:33	16:29	17:34	18:22
Parking Collège Petit Prince	12:35	16:31	17:36	-
Pousaraque Collège	12:37	16:33	17:38	18:24
Pré Fleuri	12:38	16:34	17:39	18:25
Les Prés	12:39	16:35	17:40	18:26
Place de Laure	12:40	16:36	17:41	18:27
Les Acacias	12:41	16:37	17:42	18:28
Les Pielettes	12:42	16:38	17:43	18:29
Cotton	12:43	16:39	17:44	18:30
Les Bayons	12:45	16:41	17:46	18:32
Tholonet	12:47	16:43	17:48	18:34

Pensez également à consulter les horaires des lignes ZENIBUS 5 6

Arrêt desservi uniquement en direction de Lycée M. Genevoix

Arrêt desservi uniquement en direction de Gignac

D'éventuels retards d'un maximum de 5 min peuvent être occasionnés selon les aléas de la circulation.

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

CIRCUIT 67

MARIGNANE → ST VICTORET

CIRCUIT 67

HORAIRES VALABLES DU 2 SEPTEMBRE 2019 AU 3 JUILLET 2020

EN PÉRIODE SCOLAIRE

MARIGNANE

- SERVANTY
- LE DEVIN
- NOTRE DAME
- LACANAU
- RAUMARTIN
- LES COLLINES
- SABATÉRY
- RUE HENRI MILHAU
- PETIT NICE
- LES PLATANES
- ZI LES PINS
- REBUTY
- ALLÉE DES PLATANES
- SIMONE SIGNORET
- PAS DES LANCIERS
- PAUL RAPHEL
- LE PAS DES BROQUETTES
- CASCADELLE / LES ROLLANDINS
- LES AMPHOUX
- LES SYBILLES
- LA SIPIÈRE
- LES RICHAUDS
- LA GLACIÈRE
- BD FERRISE
- MAISON DES ASSOCIATIONS
- ABBADIE MUSÉE
- MAURICE NOGUÈS
- CENTRE CCIAL ST VICTORET
- SAINTE MARIE
- COLÈGE J. PRÉVERT

ALLER

	du LUN au VEN	LUN MAR JEU et VEN
Servanty	7:28	12:58
Le Devin	7:29	12:59
Notre Dame	7:30	13:00
Lacanau	7:31	13:01
Raumartin	7:31	13:01
Les Collines	7:32	13:02
Sabatéry	7:33	13:03
Rue Henri Milhau	7:34	13:04
Petit Nice	7:34	13:04
Les Platanes	7:35	13:05
ZI Les Pins	7:35	13:05
Rebuty	7:36	13:06
Allée des Platanes	7:37	13:07
Simone Signoret	7:39	13:09
Pas des Lanciers	7:39	13:09
Paul Raphel	7:40	13:10
Le Pas des Broquettes	7:41	13:11
Cascadelle	7:42	13:12
Les Amphoux	7:43	13:13
Les Sybilles	7:44	13:14
La Sipière	7:47	13:17
Les Richauds	7:48	13:18
La Glacière	7:48	13:18
Bd Ferrisse	7:49	13:19
Maison des Associations	7:49	13:19
Abbadie Musée	7:49	13:19
Centre Ccial St Victoret	7:50	13:20
Collège J. Prévert	7:50	13:20

RETOUR

	du LUN au VEN	LUN MAR JEU et VEN	LUN MAR JEU et VEN
Collège J. Prévert	12:20	16:40	17:40
Sainte Marie	-	-	17:43
Centre Ccial St Victoret	12:20	16:40	17:45
Abbadie Musée	12:21	16:41	17:46
Maison des Associations	12:21	16:41	17:46
Bd Ferrisse	12:21	16:41	17:46
La Glacière	12:22	16:42	17:47
Les Richauds	12:23	16:43	17:48
La Sipière	12:24	16:44	17:49
Les Sybilles	12:26	16:46	17:51
Les Amphoux	12:28	16:48	17:53
Cascadelle	12:28	16:48	17:53
Le Pas des Broquettes	12:29	16:49	17:54
Paul Raphel	12:30	16:50	17:55
Pas des Lanciers	12:32	16:52	17:57
Simone Signoret	12:32	16:52	17:57
Rebuty	12:35	16:55	18:00
ZI Les Pins	12:36	16:56	18:01
Les Platanes	12:37	16:57	18:02
Rue Henri Milhau	12:38	16:58	18:03
Sabatéry	12:39	16:59	18:04
Les Collines	12:40	17:00	18:05
Raumartin	12:40	17:00	18:05
Lacanau	12:40	17:00	18:05
Notre Dame	12:41	17:01	18:06
Le Devin	12:42	17:02	18:07
Emilie de Mirabeau parking	12:42	17:02	18:07

Pensez également à consulter les horaires des lignes 5 6 7

Arrêt desservi uniquement en direction de St Victoret

Arrêt desservi uniquement en direction de Marignane

D'éventuels retards d'un maximum de 5 min peuvent être occasionnés selon les aléas de la circulation.

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

CIRCUIT 69

ST VICTORET → MARIGNANE

CIRCUIT 69

HORAIRES VALABLES DU 2 SEPTEMBRE 2019 AU 3 JUILLET 2020

EN PÉRIODE SCOLAIRE

ST VICTORET
LA GLACIÈRE
LES RICHAUDS
LA SIPIÈRE
LES SYBILLES
LES AMPHOUX
CASCADELLE / LES ROLLANDINS
LE PAS DES BROQUETTES
PAUL RAPHEL
PAS DES LANCIERS
SIMONE SIGNORET
ALLÉE DES PLATANES
REBUTY
ZI LES PINS
PETIT NICE
RUE HENRI MILHAU
SABATÉRY
LES COLLINES
RAUMARTIN
LACANAU
NOTRE DAME
LE DEVIN
EMILIE DE MIRABEAU PARKING
LES AMANDIERS
LA CHAUME
LES FLORIDES
GYMNASE ST PIERRE
COLLÈGE G. BRASSENS
LYCÉE M. GENEVOIX

ALLER

	du LUN au VEN	du LUN au VEN
La Glacière	7:22	7:57
Les Richauds	7:22	7:57
La Sipière	7:23	7:58
Les Sybilles	7:25	8:00
Les Amphoux	7:27	8:02
Cascadelle	7:28	8:03
Le Pas des Broquettes	7:29	8:04
Paul Raphel	7:30	8:05
Pas des Lanciers	7:31	8:06
Simone Signoret	7:31	8:06
Rebuty	7:33	8:08
ZI Les Pins	7:34	8:09
Rue Henri Milhau	7:36	8:11
Sabatéry	7:37	8:12
Les Collines	7:38	8:13
Raumartin	7:38	8:13
Lacanau	7:39	8:14
Notre Dame	7:40	8:15
Le Devin	7:40	8:15
Emilie de Mirabeau parking	7:41	8:16
Les Amandiers	7:43	8:18
La Chaume	7:43	8:18
Les Florides	7:46	8:21
Gymnase St Pierre	7:48	8:23
Collège G. Brassens	7:49	8:24
Lycée M. Genevoix	7:51	8:26

RETOUR

	MER*	MER*	LUN MAR JEU et VEN	LUN MAR JEU et VEN
Lycée M. Genevoix	12:10	-	16:05	17:10
Collège G. Brassens	-	-	16:09	17:14
Gymnase St Pierre	-	-	16:10	17:15
Sorbière S. Sociale	12:11	-	-	-
Bolmon Centre des Impôts	12:12	-	-	-
Barrelet Libération	12:14	-	-	-
Lycée L. Blériot	12:15	-	-	-
Parc Camoin	12:16	-	-	-
Mirabeau	12:17	-	-	-
Mistral	12:19	-	-	-
Les Florides	-	-	-	-
Ste Anne	12:21	-	-	-
La Chaume	12:21	-	16:14	17:19
Les Amandiers	12:21	-	16:14	17:19
Emilie de Mirabeau parking	12:22	12:40	16:15	17:20
Le Devin	-	12:41	16:16	17:21
Notre Dame	-	12:42	16:17	17:22
Lacanau	-	12:44	16:19	17:24
Raumartin	-	12:44	16:19	17:24
Les Collines	-	12:45	16:20	17:25
Sabatéry	-	12:45	16:20	17:25
Rue Henri Milhau	-	12:46	16:21	17:26
Petit Nice	-	12:48	16:23	17:28
ZI Les Pins	-	12:48	16:23	17:28
Rebuty	-	12:49	16:24	17:29
Allée des Platanes	-	12:49	16:24	17:29
Simone Signoret	-	12:51	16:26	17:31
Pas des Lanciers	-	12:51	16:26	17:31
Paul Raphel	-	12:52	16:27	17:32
Le Pas des Broquettes	-	12:53	16:28	17:33
Cascadelle	-	12:54	16:29	17:34
Les Amphoux	-	12:55	16:30	17:35
Les Sybilles	-	12:57	16:32	17:37
La Sipière	-	13:00	16:35	17:40
Les Richauds	-	13:01	16:36	17:41
La Glacière	-	13:01	16:36	17:41

Pensez également à consulter les horaires des lignes ZENIBUS 5 6 7

* le mercredi le circuit dessert Parc Camoin

Arrêt desservi uniquement en direction du Lycée M. Genevoix

Arrêt desservi uniquement en direction de St Victoret

D'éventuels retards d'un maximum de 5 min peuvent être occasionnés selon les aléas de la circulation.

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

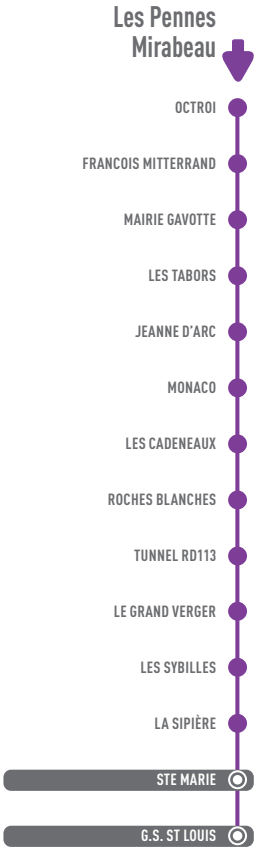
CIRCUIT 72

LES PENNES MIRABEAU ➔ GIGNAC ➔ MARIGNANE

CIRCUIT 72

HORAIRES VALABLES DU 2 SEPTEMBRE 2019 AU 3 JUILLET 2020

EN PÉRIODE SCOLAIRE



ALLER

	du LUN au VEN
Octroi	07:45
Francois Mitterrand	07:46
Mairie Gavotte	07:47
Les Tabors	07:48
Jeanne D'Arc	07:49
Monaco	07:50
Les Cadeneaux	07:54
Roches Blanches	07:55
Tunnel RD113	08:06
Le Grand Verger	08:12
Les Sybilles	08:14
La Sipière	08:19
Ste Marie	08:30
G.S. St Louis	08:50

RETOUR

	MER	du LUN au VEN
G.S. St Louis	12:10	17:40
Ste Marie	12:40	18:10
La Sipière	12:49	18:19
Les Sybilles	12:52	18:22
Le Grand Verger	12:55	18:25
La Renardière	12:57	18:27
Tunnel RD113	12:59	18:29
Roches Blanches	13:08	18:38
Les Cadeneaux	13:10	18:40
Monaco	13:12	18:42
Jeanne D'Arc	13:13	18:43
Les Tabors	13:13	18:43
Mairie Gavotte	13:14	18:44
Francois Mitterrand	13:14	18:44
Octroi	13:15	18:45

A PARTIR DE MI-OCTOBRE 2019

	MER
G.S. St Louis	17:40
La Sipière	17:52
Les Sybilles	17:56
La Renardière	18:02
Tunnel RD113	18:04
Roches Blanches	18:12
Les Cadeneaux	18:14
Monaco	18:17
Jeanne D'Arc	18:18
Les Tabors	18:18
Mairie Gavotte	18:19
Octroi	18:20

Pensez également à consulter les horaires des lignes ZENIBUS 1 2 5 6 7

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

D'éventuels retards d'un maximum de 5 min peuvent être occasionnés selon les aléas de la circulation.

CIRCUIT 79

LES PENNES MIRABEAU ➔ MARIGNANE ➔ ST VICTORET

CIRCUIT 79

HORAIRES VALABLES DU 2 SEPTEMBRE 2019 AU 3 JUILLET 2020

EN PÉRIODE SCOLAIRE

LES PENNES MIRABEAU

- ST ANTOINE
- OCTROI
- FRANCOIS MITTERRAND
- MAIRIE GAVOTTE
- LES TABORS
- JEANNE D'ARC
- LES BLONDINES
- AV DES ROSIERS
- AMANDIERS BAS
- AMANDIERS HAUT
- LES MATELOTS
- BOUROUMETTES LES COLIBRIS
- BOUROUMETTES LES MOUETTES
- BOUROUMETTES LES ROSSIGNOLS
- BOUROUMETTES ECOLE
- CHEMIN DE PIERREFEU
- CADENEAUX EGLISE
- CADENEAUX STADE
- **STE ELISABETH**
- SQUARE GAL DE GAULLE
- TUNNEL RD113
- LA RENARDIÈRE
- CHEMIN DU PAS DE LA MUE
- RENARDIÈRE ECOLE
- LA RASTELIDO
- CLOS DE LA CADIÈRE
- LE GRAND VERGER
- LES PALLIÈRES ▲
- LES SYBILLES
- LA SIPIÈRE
- LES RICHAUDS
- LA GLACIÈRE
- BD FERRISSE
- MAISON DES ASSOCIATIONS
- ABBADIE MUSÉE
- HÔTEL DE VILLE
- LE MOULIN
- LE GABIAN
- GALAGOVIÈRE ▼
- **LYCÉE L. BLÉRIOT**
- BARRELET LIBÉRATION
- **LYCÉE M. GENEVOIX**

ALLER

	du LUN au VEN
St Antoine	6:50
Octroi	6:51
Francois Mitterrand	6:52
Mairie Gavotte	6:52
Les Tabors	6:53
Jeanne D'Arc	6:54
Les Blondines	6:55
Av des Rosiers	6:56
Amandiers Bas	6:57
Amandiers Haut	7:00
Les Matelots	7:00
Bouroumettes les Colibris	7:02
Bouroumettes les Mouettes	7:03
Bouroumettes les Rossignols	7:04
Bouroumettes Ecole	7:06
Chemin de Pierrefeu	7:06
Cadeneaux Eglise	7:07
Cadeneaux Stade	7:09
Ste Elisabeth	7:12
Square Gal de Gaulle Quai n°3	7:17
Tunnel RD113	7:22
La Renardière	7:24
Chemin du Pas de la Mue	7:24
Renardière Ecole	7:25
La Rastelido	7:25
Clos de la Cadière	7:26
Le Grand Verger	7:27
Les Sybilles	7:30
La Sipière	7:31
Les Richauds	7:32
La Glacière	7:32
Bd Ferrisse	7:33
Maisons des Associations	7:33
Abbadie Musée	7:34
Hôtel de Ville	7:35
Le Moulin	7:36
Le Gabian	7:38
Galagovière	7:41
Lycée L. Blériot	7:44
Barrelet Libération	7:46
Lycée M. Genevoix	7:52

RETOUR

	MER	LUN MAR JEU et VEN
Lycée M. Genevoix	12:15	17:25
Barrelet Libération	12:19	17:29
Lycée L. Blériot	12:20	17:30
Le Gabian	12:23	17:33
Le Moulin	12:24	17:34
Hôtel de Ville	12:25	17:35
Abbadie Musée	12:26	17:36
Maisons des Associations	12:26	17:36
Bd Ferrisse	12:27	17:37
La Glacière	12:28	17:38
Les Richauds	12:28	17:38
La Sipière	12:29	17:39
Les Sybilles	12:31	17:41
Les Pallières	12:32	17:42
Le Grand Verger	12:33	17:43
Clos de la Cadière	12:34	17:44
La Rastelido	12:34	17:44
Renardière Ecole	12:35	17:45
Chemin du Pas de la Mue	12:35	17:45
La Renardière	12:35	17:45
Tunnel RD113	12:38	17:48
Square Gal de Gaulle Quai n°3	12:41	17:51
Ste Elisabeth	12:47	17:57
Cadeneaux Stade	12:50	18:00
Cadeneaux Eglise	12:52	18:02
Chemin de Pierrefeu	12:53	18:03
Bouroumettes Ecole	12:54	18:04
Bouroumettes les Rossignols	12:55	18:05
Bouroumettes les Mouettes	12:56	18:06
Bouroumettes les Colibris	12:57	18:07
Les Matelots	12:59	18:09
Amandiers Haut	12:59	18:09
Amandiers Bas	13:02	18:12
Av des Rosiers	13:03	18:13
Les Blondines	13:04	18:14
Jeanne D'Arc	13:06	18:16
Les Tabors	13:06	18:16
Mairie Gavotte	13:07	18:17
Francois Mitterrand	13:08	18:18
Octroi	13:09	18:19
St Antoine	13:09	18:19

Les établissements scolaires Ste Elisabeth, L. Blériot et M. Genevoix sont également desservis à certains horaires par les lignes régulières

ZENIBUS 1 3 5 7

reportez-vous directement aux fiches horaires de ces lignes disponibles également sur www.bus-de-letang.fr

▲ Arrêt desservi uniquement en direction de St Antoine

▼ Arrêt desservi uniquement en direction de Marignane

D'éventuels retards d'un maximum de 5 min peuvent être occasionnés selon les aléas de la circulation.

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

CIRCUIT 92

BERRE ➔ GIGNAC

CIRCUIT 92

HORAIRES VALABLES DU 2 SEPTEMBRE 2019 AU 3 JUILLET 2020

EN PÉRIODE SCOLAIRE

BERRE
LA MARIÉLIE
DEZARNAUD
PLACE J. MOULIN
PARC HENRI FABRE
CENTRE VILLE
LA GARE
ROCKENHAUSEN
LA FALAISE
BASE NAUTIQUE
LE PORRY
LES VIGNETTES RN 113
LES VIGNETTES LE BAOU
VIEUX MOULIN
CHEMIN DU LION
LES TRIBALLES
HOTEL DE VILLE
CARBONEL
STE MARIE
G.S. ST LOUIS

ALLER

	du LUN au VEN
La Mariélie	07:35
Dezarnaud	07:36
Place J. Moulin	07:37
Parc Henri Fabre	07:39
Centre Ville	07:47
La Gare	07:47
Rockenhausen	07:49
La Falaise	07:50
Base Nautique	07:51
Le Porry	07:52
Les Vignettes RN 113	07:53
Les Vignettes Le Baou	07:53
Vieux Moulin	07:54
Chemin du Lion	07:54
Les Triballes	07:56
Hôtel de ville	08:01
Carbonel	08:03
Ste Marie	08:05
G.S. St Louis	08:30

RETOUR

	MER	LUN MAR JEU et VEN
G.S. St Louis	12:10	17:40
Ste Marie	12:40	18:10
Carbonel	12:41	18:11
Hôtel de ville	12:42	18:12
Les triballes	12:48	18:18
Chemin du Lion	12:48	18:18
Vieux Moulin	12:49	18:19
Les Vignettes Le Baou	12:49	18:19
Base Nautique	12:51	18:21
Le Porry	12:52	18:22
Les Vignettes RN 113	12:52	18:22
La Falaise	12:55	18:25
Rockenhausen	12:57	18:27
La Gare	12:57	18:27
Centre Ville	12:58	18:28
Parc Henri Fabre	13:00	18:30
Place J. Moulin	13:08	18:38
Dezarnaud	13:09	18:39
La Mariélie	13:10	18:40

Pensez également à consulter les horaires des lignes

ZENIBUS 5 6 7 10 11 12

D'éventuels retards d'un maximum de 5 min peuvent être occasionnés selon les aléas de la circulation.

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

CIRCUIT 99

BERRE → MARIGNANE

CIRCUIT HORS PERIODE DE TRAVAUX

CIRCUIT 99

HORAIRES VALABLES DU 2 SEPTEMBRE 2019 AU 3 JUILLET 2020

EN PÉRIODE SCOLAIRE

BERRE

- CHEMIN NOTRE DAME
- LES CIGALES
- LES VOLTES
- LA GUYENNE
- CLOS DE GALLEIGNE
- CAVE COOPÉRATIVE NORD
- ST ESTÈVE HAMEAU
- CHEMIN DE LA TRANSHUMANCE
- CHEMIN DE BOUCARUT
- CHEMIN DU COUSSOUS
- CHEMIN DES GRANDS LOTS
- CHEMIN DE RICHELM
- AÉRODROME SUD
- AÉRODROME NORD
- LES LIMITES
- CHEMIN DES LIMITES
- LES MOUTERONS
- LES GALLARGUES
- SAINT JOSEPH
- ST ESTÈVE HAMEAU
- MAURAN
- MAURAN PONT DE L'ARC
- LA PETITE SUZANNE
- SUZANNE
- CAVE COOPÉRATIVE OUEST
- COOPÉRATIVE VINICOLE
- AV. DE SYLVANES
- LES JONQUILLES
- AV DE LA LIBÉRATION
- PLACE DU SOUVENIR FRANÇAIS
- LE DRIGNON
- PORT A. SAMSON
- F. MISTRAL
- J. MONNET
- LES JARDINS DE CABRIANNE
- 08 MAI 45
- PARC HENRI FABRE
- LES MOUETTES
- LES CADESTEAUX RN 113
- LA FALAISE
- BASE NAUTIQUE
- LE PORRY
- LES VIGNETTES RN 113
- LES VIGNETTES LE BAOU
- VIEUX MOULIN
- CHEMIN DU LION RN113
- LES TRIBALLES
- LE GABIAN
- GALAGOVIÈRE
- LYCÉE L. BLÉRIOT
- LIBÉRATION
- H. BARRELET
- COLLÈGE G. BRASSENS
- LYCÉE M. GENEVOIX

ALLER

	du LUN au VEN
Chemin Notre Dame	6:40
Les Cigales	6:41
Les Voltes	6:41
La Guyenne	6:41
Clos de Galleigne	6:43
Cave Coopérative Nord	6:43
St Esteve Hameau	6:44
Chemin de la Transhumance	6:45
Chemin De Boucarut	6:46
Chemin du Coussous	6:46
Chemin Des Grands Lots	6:47
Chemin de Richelm	6:48
Aérodrome Sud	6:51
Aérodrome Nord	6:52
Les Limites	6:53
Chemin des Limites	6:53
Les Mouterons	6:54
Les Gallargues	6:56
Saint Joseph	6:56
St Estève Hameau	6:58
Mauran	7:00
Mauran Pont de l'Arc	7:02
La Petite Suzanne	7:02
La Suzanne	7:04
Cave coopérative Ouest	7:06
Coopérative Vinicole	7:06
Av. de Sylvanes	7:07
Les Jonquilles	7:10
Av de la Libération	7:11
Place du Souvenir Français	7:11
Le Drignon	7:12
Port A. Samson	7:13
F. Mistral	7:14
J. Monnet	7:15
Les Jardins de Cabrianne	7:16
8 mai 1945	7:17
Parc Henri Fabre	7:18
Les Mouettes	7:19
Les Cadesteaux RN 113	7:24
La Falaise	7:24
Base Nautique	7:25
Le Porry	7:27
Les Vignettes RN 113	7:29
Les Vignettes Le Baou	7:30
Vieux Moulin	7:31
Chemin du Lion (RN113)	7:33
Les Triballes	7:34
Le Gabian	7:38
Galagovière	7:41
Lycée L. Blériot	7:44
Libération	7:45
H. Barrelet	7:45
Collège G. Brassens	7:48
Lycée M. Genevoix	7:48

RETOUR

	MER	LUN MAR JEU et VEN	LUN MAR JEU et VEN
Lycée M. Genevoix	12:15	17:25	18:00
Sorbière S. Sociale	12:16	17:26	18:01
Bolmon Ctre des Impôts	12:17	17:27	18:02
H. Barrelet	12:18	17:30	18:03
Libération	12:19	17:31	18:04
Lycée L. Blériot	12:20	17:32	18:05
Le Gabian	12:22	17:34	18:07
Le Moulin	12:23	17:35	18:08
Gabriel Voisin	12:23	17:35	18:08
Les Triballes	12:30	17:42	18:15
Chemin du Lion	12:31	17:43	18:16
Vieux Moulin	12:32	17:44	18:17
Les Vignettes Le Baou	12:32	17:44	18:17
Base Nautique	12:34	17:46	18:19
La Falaise	12:35	17:47	18:20
Les Cadesteaux RN 113	12:35	17:47	18:20
Les Mouettes	12:41	17:53	18:26
Parc Henri Fabre	12:42	17:54	18:27
8 mai 1945	12:43	17:55	18:28
Les Jardins de Cabrianne	12:44	17:56	18:29
Place du Souvenir Français	12:45	17:57	18:30
Le Drignon	12:46	17:58	18:31
Le Petit Port	12:47	17:59	18:32
F. Mistral	12:47	17:59	18:32
J. Monnet	12:48	18:00	18:33
Av de la Libération	12:48	18:00	18:33
Les Jonquilles	12:49	18:01	18:34
Av. de Sylvanes	12:50	18:02	18:35
Coopérative Vinicole	12:51	18:03	18:36
La Suzanne	12:53	18:05	18:38
Les 3 Pins	12:55	18:07	18:40
Petite Suzanne	12:56	18:08	18:41
Mauran Pont de l'Arc	12:57	18:09	18:42
Mauran	12:58	18:10	18:43
St Estève Hameau	13:01	18:13	18:46
Saint Joseph	13:04	18:16	18:49
Les Gallargues	13:05	18:17	18:50
Les Mouterons	13:08	18:20	18:53
Chemin des Limites	13:09	18:21	18:54
Les Limites	13:09	18:21	18:54
Aérodrome Nord	13:11	18:23	18:56
Aérodrome Sud	13:13	18:25	18:58
Chemin de Richelm	13:15	18:27	19:00
Chemin des grands Lots	13:16	18:28	19:01
Chemin du Coussous	13:17	18:29	19:02
Chemin de Boucarut	13:18	18:30	19:03
Ch. de la Transhumance	13:18	18:30	19:03
St Estève	13:19	18:31	19:04
Clos de Galleigne	13:20	18:32	19:05
Chemin de Guienne	13:22	18:34	19:07
Chemin Notre Dame	13:23	18:35	19:08

Pensez également à consulter les horaires des lignes ZENBUS 11 12 14

D'éventuels retards d'un maximum de 5 min peuvent être occasionnés selon les aléas de la circulation.

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

CIRCUIT 99

BERRE → MARIGNANE

HORAIRES VALABLES DU 2 SEPTEMBRE 2019 AU 3 JUILLET 2020

PENDANT LA DURÉE DES TRAVAUX

Les arrêts : Mauran Pont de l'Arc, La Petite Suzanne, Les 3 Pins et Suzanne, habituellement desservis, ne le seront pas pendant la durée des travaux. Se reporter aux arrêts signalés.

EN PÉRIODE SCOLAIRE

BERRE

- CHEMIN NOTRE DAME
- CHEMIN DE GUIENNE
- LES CIGALES
- LES VOLTES
- LA GUIENNE
- CLOS DE GALLEIGNE
- CAVE COOPÉRATIVE NORD
- ST ESTÈVE HAMEAU
- CHEMIN DE LA TRANSHUMANCE
- CHEMIN DE BOUCARUT
- CHEMIN DU COUSSOU
- CHEMIN DES GRANDS LOTS
- CHEMIN DE RICHELM
- AÉRODROME SUD
- AÉRODROME NORD
- LES LIMITES
- CHEMIN DES LIMITES
- LES MOUTERONS
- LES GALLARGUES
- SAINT JOSEPH
- ST ESTÈVE HAMEAU
- MAURAN
- CHAMPIGNY
- MAURAN
- ST ESTEVE
- CAVE COOPÉRATIVE NORD
- COOPÉRATIVE VINICOLE
- AV. DE SYLVANES
- LES JONQUILLES
- AV DE LA LIBÉRATION
- PLACE DU SOUVENIR FRANÇAIS
- LE DRIGNON
- PORT A. SAMSON
- F. MISTRAL
- J. MONNET
- LES JARDINS DE CABRIANNE
- 08 MAI 45
- PARC HENRI FABRE
- LES MOUETTES
- LA FALAISE
- BASE NAUTIQUE
- LE PORRY
- LES VIGNETTES RN 113
- LES VIGNETTES LE BAOU
- VIEUX MOULIN (RN113)
- CHEMIN DU LION
- LES TRIBALLES
- GABRIEL VOISIN
- LE MOULIN
- LE GABIAN
- GALAGOVIÈRE
- LYCÉE L. BLÉRIOT
- BARRELET LIBÉRATION
- SORBIÈRE S. SOCIALE
- BOLMON CTRE DES IMPOTS
- COLLÈGE G. BRASSENS
- LYCÉE M. GENEVOIX

ALLER

	du LUN au VEN
Chemin Notre Dame	06:35
Les Cigales	06:36
Les Voltes	06:36
La Guienne	06:36
Clos de Galleigne	06:38
Cave Coopérative Nord	06:38
St Esteve Hameau	06:39
Chemin de la Transhumance	06:40
Chemin De Boucarut	06:41
Chemin du Coussou	06:41
Chemin Des Grands Lots	06:42
Chemin de Richelm	06:43
Aérodrome Sud	06:46
Aérodrome Nord	06:47
Les Limites	06:48
Chemin des Limites	06:48
Les Mouterons	06:49
Les Gallargues	06:51
Saint Joseph	06:51
St Estève Hameau	06:53
Mauran	06:55
Champigny	07:00
Mauran	07:04
St Estève	07:06
Cave Coopérative Nord	07:08
Coopérative Vinicole	07:08
Av. de Sylvanes	07:09
Les Jonquilles	07:12
Av de la Libération	07:13
Place du Souvenir Français	07:13
Le Drignon	07:14
Port A. Samson	07:15
F. Mistral	07:16
J. Monnet	07:17
Les Jardins de Cabrianne	07:18
8 mai 1945	07:19
Parc Henri Fabre	07:20
Les Mouettes	07:21
La Falaise	07:26
Base Nautique	07:27
Le Porry	07:29
Les Vignettes RN 113	07:31
Les Vignettes Le Baou	07:32
Vieux Moulin (RN113)	07:33
Chemin du Lion	07:35
Les Triballes	07:36
Le Gabian	07:40
Galagovière	07:43
Lycée L. Blériot	07:46
Barrelet Libération	07:47
Collège G. Brassens	07:49
Lycée M. Genevoix	07:50

RETOUR

	MER	LUN MAR JEU et VEN	LUN MAR JEU et VEN
Lycées Brassens Genevoix	12:15	17:25	18:00
Sorbière S. Sociale	12:16	17:26	18:01
Bolmon Ctre des Impôts	12:17	17:28	18:02
Barrelet Libération	12:19	17:30	18:04
Lycée L. Blériot	12:20	17:32	18:05
Le Gabian	12:22	17:34	18:07
Le Moulin	12:23	17:35	18:08
Gabriel Voisin	12:23	17:35	18:08
Les Triballes	12:30	17:42	18:15
Chemin du Lion	12:31	17:43	18:16
Vieux Moulin	12:32	17:44	18:17
Les Vignettes Le Baou	12:32	17:44	18:17
Base Nautique	12:34	17:46	18:19
La Falaise	12:35	17:47	18:20
Les Mouettes	12:41	17:53	18:26
Parc Henri Fabre	12:42	17:54	18:27
8 mai 1945	12:43	17:55	18:28
Les Jardins de Cabrianne	12:44	17:56	18:29
Place du Souvenir Français	12:45	17:57	18:30
Le Drignon	12:46	17:58	18:31
Le Petit Port	12:47	17:59	18:32
F. Mistral	12:47	17:59	18:32
J. Monnet	12:48	18:00	18:33
Av de la Libération	12:48	18:00	18:33
Les Jonquilles	12:49	18:01	18:34
Av. de Sylvanes	12:50	18:02	18:35
Coopérative Vinicole	12:51	18:03	18:36
Cave Coopérative Nord	12:51	18:03	18:36
Mauran	12:58	18:10	18:43
Champigny	13:03	18:15	18:48
Mauran	13:07	18:19	18:52
St Estève Hameau	13:10	18:22	18:55
Saint Joseph	13:13	18:25	18:58
Les Gallargues	13:14	18:26	18:59
Les Mouterons	13:17	18:29	19:02
Chemin des Limites	13:18	18:30	19:03
Les Limites	13:18	18:30	19:03
Aérodrome Nord	13:20	18:32	19:05
Aérodrome Sud	13:22	18:34	19:07
Chemin de Richelm	13:24	18:36	19:09
Chemin des grands Lots	13:25	18:37	19:10
Chemin du Coussou	13:26	18:38	19:11
Chemin de Boucarut	13:27	18:39	19:12
Ch. de la Transhumance	13:27	18:39	19:12
St Estève	13:28	18:40	19:13
Clos de Galleigne	13:29	18:41	19:14
Chemin de la Guienne	13:31	18:43	19:16
Chemin Notre Dame	13:32	18:44	19:17

Pensez également à consulter les horaires des lignes ZENIBUS 11 12 14

D'éventuels retards d'un maximum de 5 min peuvent être occasionnés selon les aléas de la circulation.

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

LES POINTS BUS

LISTE DES POINTS DE VENTE PAR VILLE

BERRE L'ETANG

- Service des transports
  Avenue de la Libération

VELAUX

- Presse «Le Gavroche»
  Centre Commercial le Parterre

ROGNAC

- Tabac Presse Journaux
  32, av. Jean Jaurès
- Maison de la Presse
  10, av. de Verdun

VITROLLES

- Tabac Presse «La Frescoule»
  19, av. du 8 mai 1945
- Toute la Presse
  32, av. Jean Moulin
- Tabac Presse «Le Padovani»
  4, place Henri Dunant

MARIGNANE

- Tabac Loto
  Parc Camoin
- Centre Commercial E. Leclerc
  Chemin de St Pierre

SAINT-VICTORET

- Flash Presse
  21, bd Abbadie

GIGNAC-LA-NERTHE

- Maison de la Presse
  37, rue de la République
- Tabac Presse
  Place de Laure

LES PENNES MIRABEAU - La Gavotte

- Tabac «la Civette 113»
  132, avenue F. Mitterrand
- Tabac «Le Tunnel»
  26, avenue Victor Hugo
- Presse «les Cadeneaux»
  99 ter, vieille route de la Gavotte

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

NOTES

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

Gamme tarifaire

en vigueur au 1er septembre 2019

les Bus de l'Etang

- **1 VOYAGE** — **1,20 €**

  Disponible uniquement auprès du conducteur, à bord des véhicules.
  Paiement possible par téléphone PweeP

- **10 VOYAGES** — **9 €**

  Disponible en agence, aux points bus. Paiement possible par téléphone PweeP

- **PASS SCOLAIRE METROPOLITAIN ANNUEL**

  Pour les scolaires de 3 ans en maternelle jusqu'au bac, Paiement en ligne par carte bancaire directement sur lepilote.com

- **PASS MENSUEL** — **27 €**

  Accessible à tous

- **PASS ANNUEL** — **270 €**

  Accessible à tous (+3€ de frais de dossier)

- **PASS MENSUEL ETUDIANT - 26 ANS** — **17 €**

  (étudiants, stagiaires rémunérés, apprentis, jeunes du service civique, prépa, post bac)

- **PASS ANNUEL ETUDIANT - 26 ANS** — **170 €**

  (étudiants, stagiaires rémunérés, apprentis, jeunes du service civique, prépa, post bac)

- **PASS MENSUEL SENIOR + 65 ANS** — **22 €**

PRIME TRANSPORT : Abonnement tout public, éligible à la prime transport, 50% pris en charge par l'employeur.

laboutique

PIERRE PLANTÉE - Rond Point de la Pierre Plantée - 13127 Vitrolles
Ouvert du lundi au vendredi de 7h45 à 19h et le samedi de 7h45 à 14h

PARC CAMOIN - Bd Maurice Noguès - 13700 Marignane
Ouvert du lundi au vendredi de 7h45 à 19h

SITE INTERNET LES BUS DE L'ETANG

www.bus-de-letang.fr
Titres / tarifs / itinéraires / flash infos...

0 800 713 137 Service & appel gratuits

Retrouvez les points de vente, les informations, les horaires....

lepilote.com

LA METROPOLE Mobilité — une marque de — AIX MARSEILLE PROVENCE

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

Imprimé sur Papier Certifié PEFC, la marque de gestion forestière responsable. Encres végétales. Edition septembre 2019

Ne pas jeter sur la voie publique

LA METROPOLE
Mobilité

Circuits Scolaires
Berre

OUVERTS A TOUS, SCOLAIRES OU PAS,
JE PEUX MONTER DANS LE BUS



92
96
97

Collège F. Léger
Groupe Scolaire E. Zola
Groupe Scolaire
St Louis - Ste Marie

A COMPTER DU 2 SEPTEMBRE 2019

Infos en ligne sur bus-de-letang.fr

La Métropole Mobilité une marque de
Aix Marseille Provence
les Bus de l'Etang
LA METROPOLE Mobilité

Reçu au contrôle de légalité le 11 décembre 2020

EDITO

Ce guide détaille la desserte des établissements scolaires Léger et Zola à Berre-l'Etang.

Ces établissements sont desservis par des circuits scolaires numérotés au départ des quartiers de Berre.

92 Berre

La Mariélie, Centre ville, Vignettes RN113,
Les Triballes, Carbonel.

96 Berre

Ch. Notre Dame, La Suzanne, Le Clos,
Les Jonquilles, Paul Eluard.

97 Berre

Aérodrome, Ch. des limites, St Estève, Mauran,
La Suzanne.



Ces établissements sont également desservis par les lignes régulières 11 14

Reportez-vous directement aux fiches horaires des lignes concernées

SOMMAIRE

Fonctionnement 4

Circuit 92 6

Circuit 96 8

Circuit 97 12

Les Points Bus 16

Notes 18



Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

FONCTIONNEMENT

Les circuits scolaires fonctionnent uniquement en période scolaire et ne circulent pas pendant les vacances ni le week-end et les jours fériés.

- **Les jours de fonctionnement** des circuits sont indiqués sur les tableaux horaires (lundi à vendredi, mercredi...)



LUN : lundi
MAR : mardi
MER : mercredi
JEU : jeudi
VEN : vendredi

- **Les horaires** ont été calés dans la mesure du possible sur les entrées et les sorties des établissements



Arrivée du bus calée sur une entrée

Départ du bus calé sur une sortie

- **Les circuits sont effectués** soit par un bus indiquant le numéro du circuit, soit par un car. Dans ce cas, un panneau indiquant le numéro du circuit sera posé sur le tableau de bord.

- **Tous les arrêts desservis** par le circuit sont indiqués dans la liste. Aucun autre arrêt ne pourra être effectué.

- **Veillez à vous présenter à l'arrêt de bus 5 mn avant l'horaire indiqué** et faire un signe de la main au conducteur pour lui demander l'arrêt.



Les circuits scolaires sont accessibles à tous et pas seulement aux élèves.

- Les voyageurs doivent être en possession d'un titre de transport en cours de validité, le Pass Scolaire Métropolitain ou d'une carte de 10 voyages ou d'un titre 1 voyage.
- Les tickets à 1,20 € l'unité peuvent être achetés à bord auprès du conducteur. Faites l'appoint.

Pour la rentrée scolaire 2019/2020, la Métropole Aix Marseille Provence facilite vos démarches et vous permet d'inscrire votre enfant sans vous déplacer.

> Première inscription ou renouvellement de l'abonnement, la procédure est la même.

Se connecter sur le site : www.lepilote.com

Rubrique transports-scolaires

Des questions sur les abonnements transports scolaires de la maternelle au baccalauréat ?

> Contacter la Métropole au 0 800 710 588 !

En cas d'oubli de la carte de transport, les voyageurs doivent OBLIGATOIREMENT acheter un ticket unité à bord (prix : 1,20€), sinon l'amende encourue est de 60€. Aucune réclamation ne sera acceptée.
Les amendes peuvent être payées en ligne sur le site internet des Bus de l'Etang, rubrique «paiement des amendes».

Cette amende pourra être réduite à 20€ si le voyageur se présente dans les 2 jours suivant l'infraction avec une carte valide, son PV et sa carte en cours de validité au bureau de règlement des PV.

Ce bureau est situé au dépôt des Autobus de l'Etang,
37 rue d'Athènes 13127 VITROLLES.
Horaires d'ouverture du lundi au vendredi : de 8h45 à 11h45 et de 13h à 17h.

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

CIRCUIT 92

BERRE → GIGNAC

CIRCUIT 92

HORAIRES VALABLES DU 2 SEPTEMBRE 2019 AU 3 JUILLET 2020

EN PÉRIODE SCOLAIRE



ALLER

	du LUN au VEN
La Mariélie	07:35
Dezarnaud	07:36
Place J. Moulin	07:37
Parc Henri Fabre	07:39
Centre Ville	07:47
La Gare	07:47
Rockenhausen	07:49
La Falaise	07:50
Base Nautique	07:51
Le Porry	07:52
Les Vignettes RN 113	07:53
Les Vignettes Le Baou	07:53
Vieux Moulin	07:54
Chemin du Lion	07:54
Les Triballes	07:56
Hôtel de ville	08:01
Carbonel	08:03
Ste Marie	08:05
G.S. St Louis	08:30

RETOUR

	MER	du LUN au VEN
G.S. St Louis	12:10	17:40
Ste Marie	12:40	18:10
Carbonel	12:41	18:11
Hôtel de ville	12:42	18:12
Les triballes	12:48	18:18
Chemin du Lion	12:48	18:18
Vieux Moulin	12:49	18:19
Les Vignettes Le Baou	12:49	18:19
Base Nautique	12:51	18:21
Le Porry	12:52	18:22
Les Vignettes RN 113	12:52	18:22
La Falaise	12:55	18:25
Rockenhausen	12:57	18:27
La Gare	12:57	18:27
Centre Ville	12:58	18:28
Parc Henri Fabre	13:00	18:30
Place J. Moulin	13:08	18:38
Dezarnaud	13:09	18:39
La Mariélie	13:10	18:40

Pensez également à consulter les horaires des lignes ZENIBUS 5 6 7 10 11 12

D'éventuels retards d'un maximum de 5 min peuvent être occasionnés selon les aléas de la circulation.

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

CIRCUIT 96

BERRE

CIRCUIT HORS PERIODE DE TRAVAUX

CIRCUIT 96

HORAIRES VALABLES DU 2 SEPTEMBRE 2019 AU 3 JUILLET 2020

EN PÉRIODE SCOLAIRE

ALLER

BERRE

a
- CHEMIN NOTRE DAME
- ZI EUROFLORY
- LES CIGALES
- LES VOLTES
- LA GUIENNE
- CLOS DE GALLEIGNE
- COOPÉRATIVE VINICOLE
- AV. DE SYLVANES
- LES JONQUILLES
- AV DE LA LIBÉRATION
- PAUL ELUARD
- COLLÈGE F. LÉGER
- GS E. ZOLA

b
- CAVE COOPÉRATIVE NORD
- MAURAN
- MAURAN PONT DE L'ARC
- LA PETITE SUZANNE
- LES 3 PINS
- SUZANNE
- COOPÉRATIVE VINICOLE
- AV. DE SYLVANES
- CLOS DE GALLEIGNE
- COLLÈGE F. LÉGER
- GS E. ZOLA

96a

	du LUN au VEN
Chemin Notre Dame	8:00
ZI Euroflory	8:01
Les Cigales	8:03
Les Voltes	8:03
La Guienne	8:03
Clos de Galleigne	8:07
Coopérative Vinicole	8:07
Av. de Sylvanes	8:07
Les Jonquilles	8:10
Av. de la Libération	8:10
Paul Eluard	8:11
Collège F. léger	8:14
Av. de Sylvanes	8:17
Coopérative Vinicole	8:19
Clos de Galleigne	8:19
GS E. Zola	8:23

96b

	du LUN au VEN	du LUN au VEN	LUN MAR JEU et VEN
Cave Coopérative Nord	08:00	09:00	13:25
Mauran	08:04	09:04	13:29
Mauran Pont de l'Arc	08:07	09:07	13:32
La Petite Suzanne	08:07	09:07	13:32
Les 3 pins	08:09	09:09	13:34
Suzanne	08:11	09:11	13:36
Coopérative Vinicole	08:14	09:14	13:39
Av. de Sylvanes	08:15	09:15	13:40
Collège F. Léger	08:17	09:17	13:42
Av. de Sylvanes	08:20	...	...
Coopérative Vinicole	08:22	...	...
Clos de Galleigne	08:22	...	...
GS E. Zola	08:26	...	...

RETOUR

BERRE

a
- GS E. ZOLA
- COLLÈGE F. LÉGER
- AV. DE DE SYLVANES
- COOPÉRATIVE VINICOLE
- CAVE COOPÉRATIVE NORD
- MAURAN
- MAURAN PONT DE L'ARC
- LA PETITE SUZANNE
- LES 3 PINS
- SUZANNE
- CAVE COOPÉRATIVE OUEST
- ST ESTÈVE HAMEAU
- CH. DE LA TRANSHUMANCE
- CH. DE BOUCARUT
- CH. DU COUSSOU
- CH. DES GRANDS LOTS
- CH. DE RICHELM
- LES CRAVONS
- COOPÉRATIVE AGRICOLE
- CHEMIN NOTRE DAME
- ZI EUROFLORY
- LES CIGALES
- LES VOLTES
- LA GUIENNE
- CLOS DE GALLEIGNE

96a

	MER	LUN MAR JEU et VEN	LUN MAR JEU et VEN
GS E. Zola	-	16:35	-
Collège F. Léger	12:35	16:38	17:10
Av. de Sylvanes	12:36	16:39	17:11
Coopérative Vinicole	12:36	16:39	17:11
Cave Coopérative Nord	12:36	16:39	17:11
Mauran	12:39	16:42	17:14
Mauran Pont de l'Arc	12:40	16:43	17:15
La Petite Suzanne	12:40	16:43	17:15
Les 3 Pins	12:41	16:44	17:16
Suzanne	12:42	16:45	17:17
Cave Coopérative Ouest	12:43	16:46	17:18
St Estève Hameau	12:44	16:47	17:19
Chemin de la Transhumance	12:45	16:48	17:20
Chemin De Boucarut	12:46	16:49	17:21
Chemin du Coussou	12:46	16:49	17:21
Chemin des grands Lots	12:47	16:50	17:22
Chemin de Richelm	12:47	16:50	17:22
Les Cravons	12:48	16:51	17:23
Coopérative Agricole	12:49	16:52	17:24
Chemin Notre Dame	12:52	16:55	17:27
ZI Euroflory	12:53	16:56	17:28
Les Cigales	12:55	16:58	17:30
Les Voltes	12:55	16:58	17:30
La Guienne	12:56	16:59	17:31
Clos de Galleigne	13:00	17:03	17:35

b
- COLLÈGE F. LÉGER
- AV. DE DE SYLVANES
- COOPÉRATIVE VINICOLE
- CAVE COOPÉRATIVE NORD
- MAURAN
- MAURAN PONT DE L'ARC
- LA PETITE SUZANNE
- LES 3 PINS
- SUZANNE
- CAVE COOPÉRATIVE OUEST
- CAVE COOPÉRATIVE NORD

96b

	LUN, MAR JEU et VEN
Collège F. Léger	12:35
Av. de Sylvanes	12:36
Coopérative Vinicole	12:37
Cave Coopérative Nord	12:37
Mauran	12:41
Mauran Pont de l'Arc	12:42
La Petite Suzanne	12:42
Les 3 pins	12:44
Suzanne	12:45
Cave Coopérative Ouest	12:46
Cave Coopérative Nord	12:55

DOUBLAGE SCOLAIRE

Pensez également à consulter les horaires des lignes régulières

11 14

D'éventuels retards d'un maximum de 5 min peuvent être occasionnés selon les aléas de la circulation.

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

CIRCUIT 96

BERRE

PENDANT LA DURÉE DES TRAVAUX

Les arrêts : Mauran Pont de l'Arc, La Petite Suzanne, Les 3 Pins et Suzanne, habituellement desservis, ne le seront pas pendant la durée des travaux. Se reporter aux arrêts signalés.

CIRCUIT 96

HORAIRES VALABLES DU 2 SEPTEMBRE 2019 AU 3 JUILLET 2020

EN PÉRIODE SCOLAIRE

ALLER

BERRE

a
- CHEMIN NOTRE DAME
- ZI EUROFLORY
- LES CIGALES
- LES VOLTES
- LA GUIENNE
- CLOS DE GALLEIGNE
- COOPÉRATIVE VINICOLE
- AV. DE SYLVANES
- LES JONQUILLES
- AV DE LA LIBÉRATION
- PAUL ELUARD
- COLLÈGE F. LÉGER
- GS E. ZOLA

b
- CAVE COOPÉRATIVE NORD
- MAURAN
- CHAMPIGNY
- MAURAN
- ST ESTEVE
- CAVE COOPÉRATIVE NORD
- COOPÉRATIVE VINICOLE
- AV. DE SYLVANES
- CLOS DE GALLEIGNE
- GS E. ZOLA

96a

	du LUN au VEN
Chemin Notre Dame	08:00
ZI Euroflory	08:01
Les Cigales	08:03
Les Voltes	08:03
La Guienne	08:03
Clos de Galleigne	08:07
Coopérative Vinicole	08:07
Av. de Sylvanes	08:07
Les Jonquilles	08:10
Av. de la Libération	08:10
Paul Eluard	08:11
Collège F. léger	08:14
Av. de Sylvanes	08:17
Coopérative Vinicole	08:19
Clos de Galleigne	08:19
GS E. Zola	08:23

96b

	du LUN au VEN	du LUN au VEN	LUN MAR JEU et VEN
Cave Coopérative Nord	07:55	08:55	13:20
Mauran	07:59	08:59	13:24
Champigny	08:05	09:05	13:30
Mauran	08:09	09:09	13:34
St Estève	08:11	09:11	13:36
Cave Coopérative Nord	08:13	09:13	13:38
Coopérative Vinicole	08:13	09:13	13:38
Av. de Sylvanes	08:14	09:14	13:39
Collège F. Léger	08:15	09:15	13:40
Av. de Sylvanes	08:18	...	...
Coopérative Vinicole	08:20	...	...
Clos de Galleigne	08:20	...	...
GS E. Zola	08:24	...	...

RETOUR

BERRE

- GS E. ZOLA
- COLLÈGE F. LÉGER
- AV. DE SYLVANES
- COOPÉRATIVE VINICOLE
- CAVE COOPÉRATIVE NORD
- MAURAN
- CHAMPIGNY
- MAURAN
- ST ESTÈVE HAMEAU
- CH. DE LA TRANSHUMANCE
- CH. DE BOUCARUT
- CH. DU COUSSOU
- CH. DES GRANDS LOTS
- CH. DE RICHELM
- LES CRAVONS
- COOPÉRATIVE AGRICOLE
- CHEMIN NOTRE DAME
- ZI EUROFLORY
- LES CIGALES
- LES VOLTES
- LA GUIENNE
- CLOS DE GALLEIGNE

96a

	MER	LUN MAR JEU et VEN	LUN MAR JEU et VEN
GS E. Zola	-	16:35	-
Collège F. Léger	12:35	16:38	17:10
Av. de Sylvanes	12:36	16:39	17:11
Coopérative Vinicole	12:37	16:40	17:12
Cave Coopérative Nord	12:37	16:40	17:12
Mauran	12:41	16:44	17:16
Champigny	12:46	16:49	17:21
Mauran	12:47	16:50	17:22
St Estève Hameau	12:48	16:51	17:23
Chemin de la Transhumance	12:49	16:52	17:24
Chemin de Boucarut	12:49	16:52	17:24
Chemin du Coussou	12:49	16:52	17:24
Chemin des Grands Lots	12:49	16:52	17:24
Chemin de Richelm	12:50	16:53	17:25
Les Cravons	12:50	16:53	17:25
Coopérative Agricole	12:50	16:53	17:25
Chemin Notre Dame	12:51	16:54	17:26
ZI Euroflory	12:52	16:55	17:27
Les Cigales	12:52	16:55	17:27
Les Voltes	12:52	16:55	17:27
La Guienne	12:53	16:56	17:28
Clos de Galleigne	12:54	16:57	17:29

- GS E. ZOLA
- COLLÈGE F. LÉGER
- AV. DE SYLVANES
- COOPÉRATIVE VINICOLE
- CAVE COOPÉRATIVE NORD
- MAURAN
- CHAMPIGNY
- MAURAN
- ST ESTÈVE HAMEAU
- CAVE COOPÉRATIVE NORD

96b

	LUN/MAR JEU et VEN
Collège F. Léger	12:35
Av. de Sylvanes	12:36
Coopérative Vinicole	12:37
Cave Coopérative Nord	12:37
Mauran	12:41
Champigny	12:46
Mauran	12:50
St Estève	12:52
Cave Coopérative Nord	12:54

DOUBLAGE SCOLAIRE

Pensez également à consulter les horaires des lignes régulières 11 14

D'éventuels retards d'un maximum de 5 min peuvent être occasionnés selon les aléas de la circulation.

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

CIRCUIT 97

BERRE

CIRCUIT HORS PERIODE DE TRAVAUX

CIRCUIT 97

HORAIRES VALABLES DU 2 SEPTEMBRE 2019 AU 3 JUILLET 2020

EN PÉRIODE SCOLAIRE



ALLER

97a

	du LUN au VEN
Coopérative Agricole	7:50
Les Cravons	7:51
Chemin de Richelm	7:51
Chemin Des Grands Lots	7:52
Chemin de Coussou	7:52
Chemin de Boucarut	7:53
Ch. de la Transhumance	7:53
St Estève Hameau	7:57
Cave Coopérative Ouest	7:59
Suzanne	8:00
Le Clos / Saumier	8:02
Le Claux	8:03
Collège F. Léger	8:08
Av. de Sylvanes	8:11
Coopérative Vinicole	8:13
Clos de Galleigne	8:13
GS E. Zola	8:17

97b

	du LUN au VEN
Coopérative Agricole	7:50
Les Cravons	7:51
Aérodrome Sud	7:52
Aérodrome Nord	7:53
Les Limites	7:54
Chemin des Limites	7:56
Les Mouterons	7:58
Les Gallargues	8:01
Saint Joseph	8:02
St Estève Hameau	8:05
Mauran	8:08
Mauran Pont de l'Arc	8:10
La Petite Suzanne	8:11
Les 3 pins	8:12
Suzanne	8:14
Cave Coopérative Ouest	8:16
Coopérative Vinicole	8:16
Av. de Sylvanes	8:17
Collège F. Léger	8:18
Av. de Sylvanes	8:21
Coopérative vinicole	8:23
Clos de Galleigne	8:23
GS E. Zola	8:27

RETOUR

	MER	LUN MAR JEU et VEN	LUN MAR JEU et VEN	LUN MAR JEU et VEN
GS E. Zola	-	-	16:35	-
Collège F. Léger	12:35	16:10	16:38	17:10
Les Jonquilles	12:37	16:12	16:40	17:12
Av de la Libération	12:38	16:13	16:41	17:13
Paul Eluard	12:39	16:14	16:42	17:14
Le Claux	12:43	16:18	16:46	17:18
Suzanne	12:47	16:22	16:50	17:22
Cave Coopérative Ouest	12:49	16:24	16:52	17:24
Cave Coopérative Nord	12:49	16:24	16:52	17:24
Mauran	12:53	16:28	16:56	17:28
Mauran Pont de l'Arc	12:55	16:30	16:58	17:30
La Petite Suzanne	12:55	16:30	16:58	17:30
Les 3 pins	12:56	16:31	16:59	17:31
St Estève Hameau	13:01	16:36	17:04	17:36
Saint Joseph	13:05	16:40	17:08	17:40
Les Gallargues	13:05	16:40	17:08	17:40
Les Mouterons	13:08	16:43	17:11	17:43
Chemin des Limites	13:09	16:44	17:12	17:44
Les Limites	13:09	16:44	17:12	17:44
Aérodrome Nord	13:11	16:46	17:14	17:46
Aérodrome Sud	13:13	16:48	17:16	17:48

DOUBLAGE SCOLAIRE

Pensez également à consulter les horaires des lignes régulières 11 14

* D'éventuels retards d'un maximum de 5 min peuvent être occasionnés selon les aléas de la circulation.

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

CIRCUIT 97

BERRE

PENDANT LA DURÉE DES TRAVAUX

Les arrêts : Mauran Pont de l'Arc, La Petite Suzanne, Les 3 Pins et Suzanne, habituellement desservis, ne le seront pas pendant la durée des travaux. Se reporter aux arrêts signalés.

CIRCUIT 97

HORAIRES VALABLES DU 2 SEPTEMBRE 2019 AU 3 JUILLET 2020

EN PÉRIODE SCOLAIRE



ALLER

97a

	du LUN au VEN
Coopérative Agricole	07:50
Les Cravons	07:51
Chemin de Richelm	07:51
Chemin des Grands Lots	07:52
Chemin de Coussou	07:52
Chemin de Boucarut	07:53
Ch. de la Transhumance	07:53
St Estève Hameau	07:57
Cave Coopérative Ouest	07:59
Suzanne	08:00
Le Claux / Saumier	08:02
Le Claux	08:03
Collège F. Léger	08:08
Av. de Sylvanes	08:11
Coopérative Vinicole	08:13
Clos de Galleigne	08:13
GS E. Zola	08:17

97b

	du LUN au VEN
Coopérative Agricole	07:45
Les Cravons	07:46
Aérodrome Sud	07:47
Aérodrome Nord	07:48
Les Limites	07:49
Chemin des Limites	07:51
Les Mouterons	07:53
Les Gallargues	07:56
Saint Joseph	07:57
St Estève Hameau	08:00
Mauran	08:03
Champigny	08:08
Mauran	08:12
St Estève	08:14
Cave Coopérative Nord	08:16
Coopérative Vinicole	08:16
Av. de Sylvanes	08:17
Collège F. Léger	08:18
Av. de Sylvanes	08:21
Coopérative Vinicole	08:23
Clos de Galleigne	08:23
GS E. Zola	08:27

RETOUR

	MER	LUN MAR JEU et VEN	LUN MAR JEU et VEN	LUN MAR JEU et VEN
GS E. Zola	-	-	16:35	-
Collège F. Léger	12:35	16:10	16:38	17:10
Les Jonquilles	12:37	16:12	16:40	17:12
Av de la Libération	12:38	16:13	16:41	17:13
Paul Eluard	12:39	16:14	16:42	17:14
Le Claux	12:43	16:18	16:46	17:18
le Claux / Saumier	12:44	16:19	16:47	17:19
Suzanne	12:45	16:20	16:48	17:20
Cave Coopérative Ouest (Scolaire)	12:46	16:21	16:49	17:21
Cave Coopérative Nord (Scolaire)	12:51	16:26	16:54	17:26
Mauran	12:53	16:28	16:56	17:28
Champigny	12:58	16:33	17:01	17:33
Mauran	13:02	16:37	17:05	17:37
St Esteve Hameau	13:05	16:40	17:08	17:40
Saint Joseph	13:05	16:40	17:08	17:40
Les Gallargues	13:05	16:40	17:08	17:40
Les Mouterons	13:05	16:40	17:08	17:40
Chemin des Limites	13:05	16:40	17:08	17:40
Les Limites	13:05	16:40	17:08	17:40
Aérodrome Nord	13:05	16:40	17:08	17:40
Aérodrome Sud	13:05	16:40	17:08	17:40
Chemin de Richelm	13:05	16:40	17:08	17:40
Chemin des grands Lots	13:05	16:40	17:08	17:40
Chemin de Coussous	13:05	16:40	17:08	17:40
Chemin de Boucarut	13:05	16:40	17:08	17:40
Ch. de la Transhumance	13:05	16:40	17:08	17:40
Aérodrome Sud	13:17	16:52	17:20	17:52

DOUBLAGE SCOLAIRE

Pensez également à consulter les horaires des lignes régulières 11 14

* D'éventuels retards d'un maximum de 5 min peuvent être occasionnés selon les aléas de la circulation.

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

LES POINTS BUS

LISTE DES POINTS DE VENTE PAR VILLE

BERRE L'ETANG
- Service des transports
  Avenue de la Libération

VELAUX
- Presse «Le Gavroche»
  Centre Commercial le Parterre

ROGNAC
- Tabac Presse Journaux
  32, av. Jean Jaurès
- Maison de la Presse
  10, av. de Verdun

VITROLLES
- Tabac Presse «La Frescoule»
  19, av. du 8 mai 1945
- Toute la Presse
  32, av. Jean Moulin
- Tabac Presse «Le Padovani»
  4, place Henri Dunant

MARIGNANE
- Tabac Loto
  Parc Camoin
- Centre Commercial E. Leclerc
  Chemin de St Pierre

SAINT-VICTORET
- Flash Presse
  21, bd Abbadie

GIGNAC-LA-NERTHE
- Maison de la Presse
  37, rue de la République
- Tabac Presse
  Place de Laure

LES PENNES MIRABEAU - La Gavotte
- Tabac «la Civette 113»
  132, avenue F. Mitterrand
- Tabac «Le Tunnel»
  26, avenue Victor Hugo
- Presse «les Cadeneaux»
  99 ter, vieille route de la Gavotte

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

NOTES

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

Gamme tarifaire

en vigueur au 1er septembre 2019

les Bus de l'Etang

- **1 VOYAGE** — **1,20 €**

  Disponible uniquement auprès du conducteur, à bord des véhicules.
  Paiement possible par téléphone PweeP

- **10 VOYAGES** — **9 €**

  Disponible en agence, aux points bus. Paiement possible par téléphone PweeP

- **PASS SCOLAIRE METROPOLITAIN ANNUEL**

  Pour les scolaires de 3 ans en maternelle jusqu'au bac, Paiement en ligne par carte bancaire directement sur lepilote.com

- **PASS MENSUEL** — **27 €**

  Accessible à tous

- **PASS ANNUEL** — **270 €**

  Accessible à tous (+3€ de frais de dossier)

- **PASS MENSUEL ETUDIANT - 26 ANS** — **17 €**

  (étudiants, stagiaires rémunérés, apprentis, jeunes du service civique, prépa, post bac)

- **PASS ANNUEL ETUDIANT - 26 ANS** — **170 €**

  (étudiants, stagiaires rémunérés, apprentis, jeunes du service civique, prépa, post bac)

- **PASS MENSUEL SENIOR + 65 ANS** — **22 €**

PRIME TRANSPORT : Abonnement tout public, éligible à la prime transport, 50% pris en charge par l'employeur.

laboutique

PIERRE PLANTÉE - Rond Point de la Pierre Plantée - 13127 Vitrolles
Ouvert du lundi au vendredi de 7h45 à 19h et le samedi de 7h45 à 14h

PARC CAMOIN - Bd Maurice Noguès - 13700 Marignane
Ouvert du lundi au vendredi de 7h45 à 19h

SITE INTERNET LES BUS DE L'ETANG

www.bus-de-letang.fr
Titres / tarifs / itinéraires / flash infos...

0 800 713 137 Service & appel gratuits

Retrouvez les points de vente, les informations, les horaires....

lepilote.com

LA METROPOLE Mobilité — une marque de — AIX MARSEILLE PROVENCE

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

Imprimé sur Papier Certifié PEFC, la marque de gestion forestière responsable. Encres végétales. Edition septembre 2019

Ne pas jeter sur la voie publique

LA METROPOLE
Mobilité

Circuits Scolaires
Les Pennes Mirabeau

OUVERTS A TOUS, SCOLAIRES OU PAS,
JE PEUX MONTER DANS LE BUS



- Collège J. Monod
- Établissement Ste Elisabeth
- EREA Louis Aragon

35 65 72 73 75 77 78 79 95

A COMPTER DU 2 SEPTEMBRE 2019

Infos en ligne sur bus-de-letang.fr

La Métropole Mobilité une marque de

Aix Marseille Provence

les Bus de l'Etang

LA METROPOLE Mobilité

Reçu au contrôle de légalité le 11 décembre 2020

EDITO

Ce guide détaille la desserte des établissements scolaires : J. Monod, Ste Elisabeth et EREA Louis Aragon aux Pennes Mirabeau.

Ces établissements sont desservis par des circuits scolaires numérotés au départ des communes des Pennes Mirabeau , de Marignane et de Berre.

35 Vitrolles
Pierre Plantée, Vitrolles Espace, Fontblanche, La Renardière.

65 Marignane
Parc Camoin, La Chaume, Les Fortunés.

72 Les Pennes Mirabeau
Octroi, Mairie Gavotte, Les Cadeneaux, La Renardière, La Sipière.

73 Les Pennes Mirabeau
Le Relais, La Voilerie, Les Barnouins.

75 Les Pennes Mirabeau
Plan des Pennes, La Cité Haute, Les Pallières.

77 Les Pennes Mirabeau
Tante Rose, Basile Boli, Les Garrigues, Roches Blanches.

78 Les Pennes Mirabeau
Tante Rose, Basile Boli, Bouroumettes, Jas de Rhodes.

79 Les Pennes Mirabeau
St Antoine, La Gavotte, Les Cadeneaux.

95 Berre
La Mariélie, Mairie de Berre, Rockenhausen, Les Vignettes.



Ces établissements sont également desservis par les lignes régulières

1 2

Reportez-vous directement aux fiches horaires des lignes concernées

SOMMAIRE

Fonctionnement 4
Circuit 35 6
Circuit 65 8
Circuit 72 10
Circuit 73 12
Circuit 75 14
Circuit 77 16
Circuit 78 18
Circuit 79 20
Circuit 95 22
Les Points Bus 24
Notes 26



Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

FONCTIONNEMENT

Les circuits scolaires fonctionnent uniquement en période scolaire et ne circulent pas pendant les vacances ni le week-end et les jours fériés.

- **Les jours de fonctionnement** des circuits sont indiqués sur les tableaux horaires (lundi à vendredi, mercredi...)



LUN : lundi
MAR : mardi
MER : mercredi
JEU : jeudi
VEN : vendredi

- **Les horaires** ont été calés dans la mesure du possible sur les entrées et les sorties des établissements



Arrivée du bus calée sur une entrée

Départ du bus calé sur une sortie

- **Les circuits sont effectués** soit par un bus indiquant le numéro du circuit, soit par un car. Dans ce cas, un panneau indiquant le numéro du circuit sera posé sur le tableau de bord.

- **Tous les arrêts desservis** par le circuit sont indiqués dans la liste. Aucun autre arrêt ne pourra être effectué.

- **Veillez à vous présenter à l'arrêt de bus 5 mn avant l'horaire indiqué** et faire un signe de la main au conducteur pour lui demander l'arrêt.



Les circuits scolaires sont accessibles à tous et pas seulement aux élèves.

- Les voyageurs doivent être en possession d'un titre de transport en cours de validité, le Pass Scolaire Métropolitain ou d'une carte de 10 voyages ou d'un titre 1 voyage.
- Les tickets à 1,20 € l'unité peuvent être achetés à bord auprès du conducteur. Faites l'appoint.

Pour la rentrée scolaire 2019/2020, la Métropole Aix Marseille Provence facilite vos démarches et vous permet d'inscrire votre enfant sans vous déplacer.

> Première inscription ou renouvellement de l'abonnement, la procédure est la même.

Se connecter sur le site : www.lepilote.com

Rubrique transports-scolaires

Des questions sur les abonnements transports scolaires de la maternelle au baccalauréat ?

> Contacter la Métropole au 0 800 710 588 !

En cas d'oubli de la carte de transport, les voyageurs doivent OBLIGATOIREMENT acheter un ticket unité à bord (prix : 1,20€), sinon l'amende encourue est de 60€. Aucune réclamation ne sera acceptée.
Les amendes peuvent être payées en ligne sur le site internet des Bus de l'Etang, rubrique «paiement des amendes».

Cette amende pourra être réduite à 20€ si le voyageur se présente dans les 2 jours suivant l'infraction avec une carte valide, son PV et sa carte en cours de validité au bureau de règlement des PV.

Ce bureau est situé au dépôt des Autobus de l'Etang,
37 rue d'Athènes 13127 VITROLLES.
Horaires d'ouverture du lundi au vendredi : de 8h45 à 11h45 et de 13h à 17h.

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

CIRCUIT 35

VITROLLES → LES PENNES MIRABEAU

HORAIRES VALABLES DU 2 SEPTEMBRE 2019 AU 3 JUILLET 2020

EN PÉRIODE SCOLAIRE



ALLER

	du LUN au VEN
Pierre Plantée - Lycée M. France	7:45
Médiathèque	7:47
Les Pins - Cinéma	7:48
Padovani	7:49
Grand Vitrolles	7:50
Le Griffon Clinique	7:54
Collège S. de Beauvoir	7:55
Mairie Quartiers Sud	7:56
Ecole le Repos	7:58
Fontblanche Quai N°1	7:58
La Renardière	8:03
Collège Jacques Monod	8:16
EREA Louis Aragon	8:20

RETOUR

	MER	LUN MAR JEU et VEN
EREA Louis Aragon	12:37	16:37
Collège Jacques Monod	12:40	16:39
La Renardière	12:47	16:47
Fontblanche Quai N°2	12:50	16:50
Mairie Quartiers Sud	12:51	16:51
Collège S. de Beauvoir	12:52	16:51
Le Griffon Clinique	12:54	16:53
Grand Vitrolles	12:56	16:55
Padovani	12:57	16:56
Les Pins - Cinéma	12:57	16:56
Médiathèque	12:58	16:57
Pierre Plantée - Lycée M. France	12:59	16:58

Arrêt desservi uniquement en direction des Pennes Mirabeau

D'éventuels retards d'un maximum de 5 min peuvent être occasionnés selon les aléas de la circulation.

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

CIRCUIT 65

MARIGNANE → LES PENNES MIRABEAU

CIRCUIT 65

HORAIRES VALABLES DU 2 SEPTEMBRE 2019 AU 3 JUILLET 2020

EN PÉRIODE SCOLAIRE



ALLER

	LUN MER JEU et VEN	MAR
Parc Camoin	7:30	7:30
8 mai 1945 Ccial	-	7:32
Sainte Anne	7:32	7:35
La Chaume	7:33	7:36
Lèbre St Louis	7:36	7:41
Les Fortunés	7:40	7:45
Square Gal de Gaulle Quai N°3	7:51	8:00
Collège Monod	7:56	8:06
EREA Louis ARAGON	8:10	8:10

RETOUR

	MER	LUN MAR JEU et VEN
EREA Louis Aragon	12:37	16:37
Collège Monod	12:41	16:41
Square Gal de Gaulle Quai N°4	12:48	16:48
Les Fortunés	13:04	17:03
Lèbre St Louis	13:09	17:07
Le Tunnel	13:10	17:08
Les Amandiers	13:13	17:11
La Chaume	13:13	17:11
Sainte Anne	13:14	17:13
Parc Camoin	13:17	17:15

Arrêt desservi uniquement en direction des Pennes Mirabeau

Arrêt desservi uniquement en direction de Marignane

D'éventuels retards d'un maximum de 5 min peuvent être occasionnés selon les aléas de la circulation.

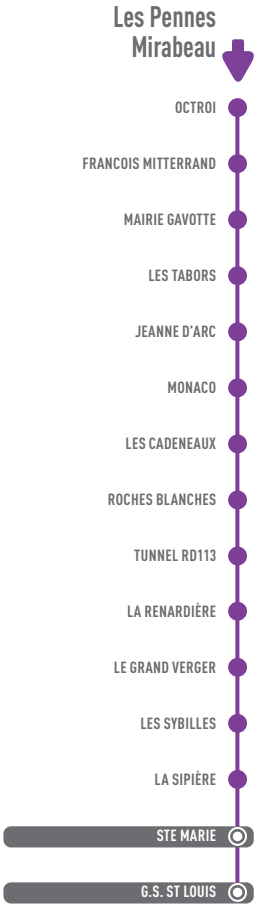
Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

CIRCUIT 72

LES PENNES MIRABEAU ➔ MARIGNANE ➔ GIGNAC

HORAIRES VALABLES DU 2 SEPTEMBRE 2019 AU 3 JUILLET 2020

EN PÉRIODE SCOLAIRE



ALLER

	du LUN au VEN
Octroi	07:45
Francois Mitterrand	07:46
Mairie Gavotte	07:47
Les Tabors	07:47
Jeanne D'Arc	07:48
Monaco	07:50
Les Cadeneaux	07:53
Roches Blanches	07:55
Tunnel RD113	08:05
La Renardière	08:07
Le Grand Verger	08:13
Les Sybilles	08:15
La Sipière	08:20
Ste Marie	08:30
G.S. St Louis	08:50

RETOUR

	MER	du LUN au VEN
G.S. St Louis	12:10	17:40
Ste Marie	12:40	18:10
La Sipière	12:49	18:19
Les Sybilles	12:52	18:22
Le Grand Verger	12:55	18:25
La Renardière	12:57	18:27
Tunnel RD113	12:59	18:29
Roches Blanches	13:08	18:38
Les Cadeneaux	13:10	18:40
Monaco	13:12	18:42
Jeanne D'Arc	13:13	18:43
Les Tabors	13:13	18:43
Mairie Gavotte	13:14	18:44
Francois Mitterrand	13:14	18:44
Octroi	13:15	18:45

A PARTIR DE MI-OCTOBRE 2019

	MER
G.S. St Louis	17:40
La Sipière	17:52
Les Sybilles	17:56
La Renardière	18:02
Tunnel RD113	18:04
Roches Blanches	18:12
Les Cadeneaux	18:14
Monaco	18:17
Jeanne D'Arc	18:18
Les Tabors	18:18
Mairie Gavotte	18:19
Octroi	18:20

Pensez également à consulter les horaires des lignes ZENIBUS 1 2 5 6 7

D'éventuels retards d'un maximum de 5 min peuvent être occasionnés selon les aléas de la circulation.

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

CIRCUIT 73

LES PENNES MIRABEAU

CIRCUIT 73

HORAIRES VALABLES DU 2 SEPTEMBRE 2019 AU 3 JUILLET 2020

EN PÉRIODE SCOLAIRE

LES PENNES MIRABEAU

- LE RELAIS
- LE PIN
- MANDELA ÉCOLE
- ETIENNE RABATU
- LA GARDIETTE
- LA VOILERIE
- ETIENNE RABATU
- PLAN DE CAMPAGNE VILLAGE
- CHEMIN DE VELAUX
- LES BARNOUINS 2
- LES BARNOUINS
- BONNE BRISE
- CLOSON
- LES CLAIRIÈRES
- MONTÉE DU CHATEAU
- VERSAILLES
- COLLÈGE JACQUES MONOD

ALLER

	du LUN au VEN	du LUN au VEN
Le Relais	07:30	08:30
Le Pin	07:30	08:30
Mandela Ecole	07:33	08:33
Etienne Rabatu	07:38	08:38
La Gardiette	07:41	08:41
La Voilerie	07:41	08:41
La Gardiette	07:42	08:42
Etienne Rabatu	07:45	08:45
Plan de Campagne Village	07:46	08:46
Chemin de Velaux	07:49	08:49
Versailles	08:00	09:00
Collège Jacques Monod	08:05	09:05

RETOUR

	MER	LUN MAR JEU et VEN	LUN MAR JEU et VEN
Collège Jacques Monod	12:35	16:35	17:30
Versailles	12:40	16:40	17:35
Montée du Château	12:45	16:45	17:40
Les Clairières	12:47	16:47	17:42
Closon	12:48	16:48	17:43
Bonne Brise	12:48	16:48	17:43
Les Barnouins	12:49	16:49	17:44
Les Barnouins 2	12:50	16:50	17:45
Etienne Rabatu	12:59	16:59	17:54
La Gardiette	13:01	17:01	17:56
La Voilerie	13:02	17:02	17:57
Plan de Campagne Village	13:02	17:02	17:57
Le Relais	13:10	17:10	18:05
Le Pin	13:10	17:10	18:05
Mandela Ecole	13:13	17:13	18:08

Le Collège Jacques Monod est également desservi par la ligne 1 et 2

Reportez-vous directement à la fiche horaire de la ligne 1 et 2

Arrêt desservi uniquement en direction du Collège Jacques Monod

Arrêt desservi uniquement en direction du Relais

D'éventuels retards d'un maximum de 5 min peuvent être occasionnés selon les aléas de la circulation.

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

CIRCUIT 75

LES PENNES MIRABEAU

CIRCUIT 75

HORAIRES VALABLES DU 2 SEPTEMBRE 2019 AU 3 JUILLET 2020

EN PÉRIODE SCOLAIRE

75a LES PENNES MIRABEAU

- LES PALLIÈRES
- LE GRAND VERGER
- CLOS DE LA CADIÈRE
- AV DE LATTRE DE TASSIGNY
- FONTBLANCHE
- ECUREUILS
- PINCHINADES M. PAGNOL
- LES CARDELINES
- VAL DE CROY
- LA RASTELIDO
- RENARDIÈRE ECOLE
- CHEMIN DU PAS DE LA MUE
- LA CITÉ HAUTE 2
- LA CITÉ HAUTE
- LE CROY
- LE PETIT CHÊNE
- LA RENARDIÈRE
- TUNNEL RD113
- MONTÉE DU CHÂTEAU ▽
- LES CLAIRIÈRES ▽
- CLOSON ▽
- BONNE BRISE ▽
- BARNOUINS ▽
- BARNOUINS 2 ▽
- LE BRUSQ △
- LA CABASSETTE △
- COTTAGE ISABELLE △
- ST CHRISTOPHE △
- PLAN DES PENNES △
- CHEMIN DE LA CROIX △
- LA CULASSE △
- LA LAITERIE △
- SQUARE GAL DE GAULLE △
- COLLÈGE JACQUES MONOD ◎
- COLLÈGE STE ELISABETH ◎

△ Arrêt desservi uniquement en direction des Pallières

▽ Arrêt desservi uniquement en direction des Collèges Ste Elisabeth et Jacques Monod

ALLER

75a

	du LUN au VEN	du LUN au VEN
Les Pallières	07:20	08:20
Le Grand Verger	07:21	08:21
Clos de la Cadière	07:24	08:24
Av de Lattre de Tassigny	07:24	08:24
Fontblanche Quai N°4	07:26	08:26
Ecureuils	07:27	08:27
Pinchinades M. Pagnol	07:28	08:28
Les Cardelines	07:28	08:28
Val de Croy	07:28	08:28
La Rastelido	07:29	08:29
Renardière Ecole	07:30	08:30
Chemin du Pas de la Mue	07:31	08:31
La Cité Haute 2	07:37	08:37
La Cité Haute	07:38	08:38
Le Croy	07:38	08:38
Le Petit Chêne	07:38	08:38
La Renardière	07:39	08:39
Tunnel RD113	07:41	08:41
Montée du Château	07:43	08:43
Les Clairières	07:45	08:45
Closon	07:45	08:45
Bonne Brise	07:47	08:47
Barnouins	07:49	08:49
Barnouins 2	07:50	08:50
Collège Jacques Monod	08:06	09:06
Collège Ste Elisabeth	08:10	-

75b

	du LUN au VEN	du LUN au VEN
Le Brusq	07:30	08:30
La Cabassette	07:32	08:32
Cottage Isabelle	07:33	08:33
St Christophe	07:34	08:34
Plan des Pennes	07:39	08:39
Chemin de la Croix	07:40	08:40
La Culasse	07:43	08:43
La Laiterie	07:48	08:48
Square Gal de Gaulle Quai n°3	07:49	08:49
Collège Jacques Monod	07:53	08:53
Collège Ste Elisabeth	07:57	-

RETOUR

75a

	MER	LUN MAR JEU et VEN	LUN MAR JEU et VEN
Collège Ste Elisabeth	12:40	-	17:20
Collège Jacques Monod	12:45	16:35	17:30
Tunnel RD113	12:51	16:42	17:37
Les Pallières	12:56	16:47	17:42
Le Grand Verger	12:57	16:48	17:43
Clos de la Cadière	12:59	16:50	17:45
Av de Lattre de Tassigny	13:00	16:50	17:45
Fontblanche Quai N°4	13:01	16:51	17:46
Ecureuils	13:02	16:53	17:48
Pinchinades M. Pagnol	13:05	16:55	17:50
Les Cardelines	13:05	16:55	17:50
Val de Croy	13:07	16:57	17:52
La Rastelido	13:09	16:59	17:54
Renardière Ecole	13:11	17:01	17:56
La Cité Haute 2	13:17	17:07	18:02
La Cité Haute	13:18	17:08	18:03
Le Croy	13:19	17:09	18:04
Le Petit Chêne	13:19	17:09	18:04
Chemin du Pas de la Mue	13:19	17:09	18:04
La Renardière	13:19	17:09	18:04
La Laiterie	13:24	-	18:09
Le Brusq	13:27	-	18:12
La Cabassette	13:28	-	18:13
Cottage Isabelle	13:28	-	18:13
St Christophe	13:29	-	18:14
Plan des Pennes	13:30	-	18:15
Chemin de la Croix	13:30	-	18:15
La Culasse	13:31	-	18:16
Square Gal de Gaulle Quai n°4	13:34	-	18:19

75b

	LUN MAR JEU et VEN
Collège Jacques Monod	16:35
Square Gal de Gaulle Quai N°4	16:45
Castel Hélène	16:50
La Laiterie	16:52
Le Brusq	16:52
La Cabassette	16:53
Cottage Isabelle	16:54
St Christophe	16:55
Plan des Pennes	16:56
Chemin de la Croix	16:57
La Culasse	16:58
Square Gal de Gaulle Quai n°4	17:02

75b LES PENNES MIRABEAU

- LE BRUSQ
- LA CABASSETTE
- COTTAGE ISABELLE
- ST CHRISTOPHE
- PLAN DES PENNES
- CHEMIN DE LA CROIX
- LA CULASSE
- LA LAITERIE
- CASTEL HÉLÈNE △
- SQUARE GAL DE GAULLE
- COLLÈGE JACQUES MONOD ◎
- COLLÈGE STE ÉLISABETH ▽

△ Arrêt desservi uniquement en direction du Brusq

Les Collèges Jacques Monod et Ste Elisabeth sont également desservis par les lignes 1 2

Reportez-vous directement aux fiches horaires des lignes 1 2

D'éventuels retards d'un maximum de 5 min peuvent être occasionnés selon les aléas de la circulation.

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

CIRCUIT 77

LES PENNES MIRABEAU

CIRCUIT 77

HORAIRES VALABLES DU 2 SEPTEMBRE 2019 AU 3 JUILLET 2020

EN PÉRIODE SCOLAIRE

LES PENNES MIRABEAU

- RELAIS DES CHASSEURS
- TANTE ROSE
- CHEMIN DES BOEUFS
- VERDURON
- AV MARIUS BRÉMOND
- TARDY / JOYEUX
- BD TARDY
- MAIRIE GAVOTTE
- STADE BASILE BOLI
- CHEMIN DU VAL SEC
- ST GEORGES
- LES TABORS
- JEANNE D'ARC
- LES BLONDINES
- AV DES ROSIERS
- AMANDIERS BAS
- AMANDIERS HAUT
- LES MATELOTS
- LES GARRIGUES
- CHEMIN DE PIERREFEU
- CADENEAUX ÉGLISE
- ROCHES BLANCHES
- COLLÈGE JACQUES MONOD
- STE ELISABETH

ALLER

77a

	du LUN au VEN
Stade Basile Boli	07:40
Chemin de Val Sec	07:43
St Georges	07:43
Les Tabors	07:45
Jeanne d'Arc	07:47
Les Blondines	07:49
Av des Rosiers	07:50
Amandiers Bas	07:51
Amandiers Haut	07:52
Les Matelots	07:52
Les Garrigues	07:52
Chemin de Pierrefeu	07:57
Cadeneaux Eglise	07:57
Roches Blanches	07:59
Collège Jacques Monod	08:04
Ste Elisabeth	08:08

77b

	du LUN au VEN
Stade Basile Boli	07:40
Chemin de Val Sec	07:41
Saint Georges	07:42
Les Tabors	07:43
Jeanne d'Arc	07:44
Monaco	07:45
Vieille route de la Gavotte	07:45
Clos ideal	07:47
Cadeneaux Eglise	07:48
Chemin de Pierrefeu	07:48
Paul Arene	07:49
College Monod	07:50
Cadeneaux Cimetière	07:51
Ste Elisabeth	07:53

RETOUR

	LUN MAR JEU et VEN	MER	LUN MAR JEU et VEN	LUN MAR JEU et VEN
Collège Jacques Monod	12:35	12:35	16:35	17:30
Ste Elisabeth	-	12:39	-	-
Roches blanches	12:41	12:42	16:41	17:36
Cadeneaux Eglise	12:42	12:45	16:42	17:37
Ch. De Pierrefeu	12:43	12:46	16:43	17:38
Les Garrigues	12:43	12:46	16:43	17:38
Les Matelots	12:44	12:47	16:44	17:39
Amandiers haut	12:44	12:47	16:44	17:39
Amandiers bas	12:46	12:49	16:46	17:41
Av des rosiers	12:46	12:49	16:46	17:41
Les Blondines	12:47	12:50	16:47	17:42
Jeanne D'Arc	12:47	12:50	16:47	17:42
Les Tabors	12:48	12:51	16:48	17:43
St Georges	12:48	12:51	16:48	17:43
Chemin de Val Sec	12:49	12:52	16:49	17:44
Stade Basile Boli	12:50	12:53	16:50	17:45
Mairie Gavotte	12:55	12:58	16:55	17:50
Bd Tardy	12:55	12:58	16:56	17:51
Tardy / Joyeux	12:56	12:59	16:57	17:52
Av Marius Brémond	12:57	13:00	16:58	17:53
Verduron	12:57	13:00	16:59	17:54
Chemin des Boeufs	12:58	13:01	17:00	17:55
Tante Rose	12:58	13:01	17:01	17:56
Relais des chasseurs	13:02	13:05	17:05	18:00

Les Collèges Jacques Monod et Ste Elisabeth sont également desservis par les lignes 1 2

Reportez-vous directement aux fiches horaires des lignes 1 2

Arrêt desservi uniquement aux sorties scolaires

D'éventuels retards d'un maximum de 5 min peuvent être occasionnés selon les aléas de la circulation.

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

CIRCUIT 78

LES PENNES MIRABEAU → VITROLLES

CIRCUIT 78

HORAIRES VALABLES DU 2 SEPTEMBRE 2019 AU 3 JUILLET 2020

EN PÉRIODE SCOLAIRE

LES PENNES MIRABEAU

RELAIS DES CHASSEURS
TANTE ROSE
CHEMIN DES BOEUFS
VERDURON
AV MARIUS BREMOND
TARDY / JOYEUX
BD TARDY
MAIRIE GAVOTTE
STADE BASILE BOLI
CHEMIN DE VAL SEC
ST GEORGES
LES TABORS
JEANNE D'ARC
LES BLONDINES
AV DES ROSIERS
AMANDIERS BAS
AMANDIERS HAUT
LES MATELOTS
BOUROUMETTES LES COLIBRIS
BOUROUMETTES LES MOUETTES
BOUROUMETTES LES ROSSIGNOLS
BOUROUMETTES ÉCOLE
CHEMIN DE PIERREFEU
CADENEAUX ÉGLISE
MONACO
VIEILLE ROUTE DE LA GAVOTTE
LE CLOS IDÉAL
CADENEAUX STADE
LA MORANDIÈRE - COLLÈGE MONOD
JAS DE RHODES
DOMAINE DU PLATEAU
PISCINE
STADE M.VITRIA
COLLÈGE MONOD
CADENEAUX CIMETIÈRE
STE ELISABETH
SQUARE GAL DE GAULLE
TUNNEL RD113
LA RENARDIÈRE
PARC RELAIS
CLOS DE LA CADIÈRE
FONTBLANCHE
LE REPOS
MAIRIE DES QUARTIERS SUD
COLLÈGE S. DE BEAUVOIR
LE GRIFFON CLINIQUE
LYCÉE J. MONNET
VICTOR GELU
LEP CAUCADIS
LES POMMIERS - COLLÈGE H. BOSCO
PIERRE PLANTÉE - LYCÉE M. FRANCE

ALLER

	du LUN au VEN	du LUN au VEN	du LUN au VEN
Relais des Chasseurs	-	6:50	7:51
Tante Rose	-	6:54	7:55
Chemin des Boeufs	-	6:56	7:57
Verduron	-	6:58	7:59
Av Marius Bremond	-	6:59	8:00
Tardy / Joyeux	-	7:01	8:02
Bd Tardy	-	7:03	8:04
Mairie Gavotte	-	7:04	8:05
Stade Basile Boli	7:00	-	-
Chemin de Val Sec	7:01	-	-
St Georges	7:02	-	-
Les Tabors	-	7:06	8:07
Jeanne D'Arc	7:03	7:08	8:09
Les Blondines	-	7:09	8:10
Av des Rosiers	-	7:09	8:10
Amandiers Bas	-	7:10	8:11
Amandiers Haut	-	7:13	8:14
Les Matelots	-	7:14	8:15
Bouroumettes les Colibris	-	7:15	8:16
Bouroumettes les Mouettes	-	7:16	8:17
Bouroumettes les Rossignols	-	7:17	8:18
Bouroumettes Ecole	-	7:19	8:20
Ch. de Pierrefeu	-	7:20	8:21
Cadeneaux Eglise	-	7:21	8:22
Monaco	7:04	-	-
Vieille route de la Gavotte	7:05	-	-
Le Clos Ideal	7:06	-	-
Cadeneaux Stade	7:07	-	-
La Morandière - Collège Monod	7:09	-	-
Jas de Rhodes	7:14	-	-
Domaine du Plateau	7:16	-	-
La Piscine	7:16	-	-
Stade M.Vitria	7:17	-	-
Collège Monod	7:19	-	-
Cadeneaux Cimetière	7:20	-	-
Ste Elisabeth	7:22	07:25	8:26
Square Gal de Gaulle Quai N°4	7:25	-	8:29
Tunnel RD113	7:27	07:32	8:32
La Renardière	7:27	07:34	8:33
Parc Relais les Pallières	7:28	07:35	8:34
Clos de la Cadière	7:29	07:36	8:34
Fontblanche (quai n°2)	7:30	07:37	8:35
Le Repos	7:30	07:38	8:35
Mairie Quartiers Sud	7:30	07:38	8:35
Collège S. de Beauvoir	7:31	07:40	8:36
Le Griffon Clinique	7:32	07:41	8:37
Lycée J. Monnet	7:32	07:45	8:37
Victor Gelu	7:36	07:46	8:41
LEP Caucadis	7:38	07:48	8:42
Les Pommiers - Collège H. Bosco	7:39	07:48	8:44
Pierre Plantée - Lycée M.France	7:40	7:49	8:44

RETOUR

	MER	LUN MAR JEU et VEN	LUN MAR JEU et VEN	LUN MAR JEU et VEN
LEP Caucadis	-	-	-	18:05
Les Pommiers - Collège H. Bosco	-	-	-	18:07
Pierre Plantée - Lycée M. France	-	-	-	18:07
Victor Gelu	-	-	-	18:08
Lycée J. Monnet	12:15	16:10	17:07	18:15
Le Griffon Clinique	12:17	16:12	17:09	18:17
Collège S. de Beauvoir	12:20	16:15	17:12	18:20
Mairie des Quartiers Sud	12:22	16:17	17:14	
Le Repos	12:24	16:19	17:16	
Fontblanche Quai N°1	12:26	16:21	17:18	
Clos de la Cadière	12:28	16:23	17:20	
Tunnel RD113	12:32	16:27	17:24	
Ste Elisabeth	12:39	16:34	17:31	
Cadeneaux Cimetière	12:40	16:35	17:32	
Collège Monod	12:41	16:36	17:33	
Stade M.Vitria	12:43	16:38	17:36	
La Piscine	12:43	16:38	17:36	
Domaine du Plateau	12:43	16:38	17:36	
Jas de Rhodes	12:45	16:40	17:38	
Cadeneaux Stade	12:52	16:47	17:45	
Cadeneaux Eglise	12:54	16:48	17:46	
Chemin de Pierrefeu	12:54	16:49	17:47	
Bouroumettes Ecole	12:55	16:51	17:49	
Bouroumettes Les Rossignols	12:57	16:53	17:51	
Bouroumettes Les Colibris	12:58	16:54	17:52	
Les Matelots	12:59	16:55	17:53	
Amandiers Haut	13:00	16:56	17:54	
Amandiers Bas	13:02	16:58	17:56	
Av des Rosiers	13:03	16:59	17:57	
Les Blondines	13:04	17:00	17:58	
Jeanne D'Arc	13:06	17:02	18:00	
St Georges	13:08	17:04	18:02	
Chemin de Val Sec	13:09	17:05	18:03	
Stade Basile Boli	13:10	17:06	18:04	
Les Tabors	13:12	17:08	18:06	
Mairie Gavotte	13:13	17:09	18:07	
Tardy / Joyeux	13:15	17:11	18:09	
Av Marius Brémond	13:16	17:12	18:10	
Verduron	13:17	17:13	18:11	
Chemin des Boeufs	13:19	17:15	18:13	
Tante Rose	13:20	17:16	18:14	
Relais des Chasseurs	13:24	17:20	18:18	

Arrêts desservis à la demande de l'élève lors de sa montée à bord.

DOUBLAGE SCOLAIRE

Les établissements scolaires Ste Elisabeth, S. de Beauvoir, J. Monnet, LEP Caucadis, H. Bosco et M. France sont également desservis à certains horaires par les lignes régulières

ZENIBUS 1 2 7 10 11 12

reportez-vous directement aux fiches horaires de ces lignes disponibles également sur www.bus-de-letang.fr

Le samedi, le lycée J. Monnet est desservi par l'Icibus E ou F.

Arrêt desservi uniquement en direction des Pennes Mirabeau

Arrêt desservi uniquement en direction de Vitrolles

D'éventuels retards d'un maximum de 5 min peuvent être occasionnés selon les aléas de la circulation.

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

CIRCUIT 79

LES PENNES MIRABEAU ➔ ST VICTORET ➔ MARIGNANE

CIRCUIT 79

HORAIRES VALABLES DU 2 SEPTEMBRE 2019 AU 3 JUILLET 2020

EN PÉRIODE SCOLAIRE

LES PENNES MIRABEAU ➔

- ST ANTOINE
- OCTROI
- FRANCOIS MITTERRAND
- MAIRIE GAVOTTE
- LES TABORS
- JEANNE D'ARC
- LES BLONDINES
- AV DES ROSIERS
- AMANDIERS BAS
- AMANDIERS HAUT
- LES MATELOTS
- BOUROUMETTES LES COLIBRIS
- BOUROUMETTES LES MOUETTES
- BOUROUMETTES LES ROSSIGNOLS
- BOUROUMETTES ECOLE
- CHEMIN DE PIERREFEU
- CADENEAUX EGLISE
- CADENEAUX STADE
- **STE ELISABETH**
- SQUARE GAL DE GAULLE
- TUNNEL RD113
- LA RENARDIÈRE
- CHEMIN DU PAS DE LA MUE
- RENARDIÈRE ECOLE
- LA RASTELIDO
- CLOS DE LA CADIÈRE
- LE GRAND VERGER
- LES PALLIÈRES
- LES SYBILLES
- LA SIPIÈRE
- LES RICHAUDS
- LA GLACIÈRE
- BD FERRISSE
- MAISON DES ASSOCIATIONS
- ABBADIE MUSÉE
- HÔTEL DE VILLE
- LE MOULIN
- LE GABIAN
- GALAGOVIÈRE
- **LYCÉE L. BLÉRIOT**
- BARRELET - LIBÉRATION
- **LYCÉE M. GENEVOIX**

ALLER

	du LUN au VEN
St Antoine	6:50
Octroi	6:51
Francois Mitterrand	6:52
Mairie Gavotte	6:52
Les Tabors	6:53
Jeanne D'Arc	6:54
Les Blondines	6:55
Av des Rosiers	6:56
Amandiers bas	6:57
Amandiers haut	7:00
Les Matelots	7:00
Bouroumettes les Colibris	7:02
Bouroumettes les Mouettes	7:03
Bouroumettes les Rossignols	7:04
Bouroumettes Ecole	7:06
Chemin de Pierrefeu	7:06
Cadeneaux Eglise	7:07
Cadeneaux Stade	7:09
Ste Elisabeth	7:12
Square Gal de Gaulle Quai n°4	7:17
Square Gal de Gaulle Quai n°3	7:17
Tunnel RD113	7:22
La Renardière	7:24
Chemin du Pas de la Mue	7:24
Renardière Ecole	7:25
La Rastelido	7:25
Clos de la Cadière	7:26
Le Grand Verger	7:27
Les Sybilles	7:30
La Sipière	7:31
Les Richauds	7:32
La Glacière	7:32
Bd Ferrisse	7:33
Maisons des Associations	7:33
Abbadie Musée	7:34
Hôtel de Ville	7:35
Le Moulin	7:36
Le Gabian	7:38
Galagovière	7:41
Lycée L. Blériot	7:44
Barrelet - Libération	7:46
Lycée M. Genevoix	7:52

RETOUR

	MER	LUN MAR JEU et VEN
Lycée M. Genevoix	12:15	17:25
Barrelet - Libération	12:19	17:29
Lycée L. Blériot	12:20	17:30
Le Gabian	12:23	17:33
Le Moulin	12:24	17:34
Hôtel de ville	12:25	17:35
Abbadie Musée	12:26	17:36
Maisons des Associations	12:26	17:36
Bd Ferrisse	12:27	17:37
La Glacière	12:28	17:38
Les Richauds	12:28	17:38
La Sipière	12:29	17:39
Les Sybilles	12:31	17:41
Les Pallières	12:32	17:42
Le Grand Verger	12:33	17:43
Clos de la Cadière	12:34	17:44
La Rastelido	12:34	17:44
Renardière Ecole	12:35	17:45
Chemin du Pas de la Mue	12:35	17:45
La Renardière	12:35	17:45
Tunnel RD113	12:38	17:48
Square Gal de Gaulle Quai n°4	12:41	17:51
Square Gal de Gaulle Quai n°3	12:41	17:51
Ste Elisabeth	12:47	17:57
Cadeneaux Stade	12:50	18:00
Cadeneaux Eglise	12:52	18:02
Chemin de Pierrefeu	12:53	18:03
Bouroumettes Ecole	12:54	18:04
Bouroumettes les Rossignols	12:55	18:05
Bouroumettes les Mouettes	12:56	18:06
Bouroumettes les Colibris	12:57	18:07
Les Matelots	12:59	18:09
Amandiers haut	12:59	18:09
Amandiers bas	13:02	18:12
Av des Rosiers	13:03	18:13
Les Blondines	13:04	18:14
Jeanne D'Arc	13:06	18:16
Les Tabors	13:06	18:16
Mairie Gavotte	13:07	18:17
Francois Mitterrand	13:08	18:18
Octroi	13:09	18:19
St Antoine	13:09	18:19

Les établissements scolaires Ste Elisabeth, L. Blériot et M. Genevoix sont également desservis à certains horaires par les lignes régulières

ZENIBUS 1 5 7

reportez-vous directement aux fiches horaires de ces lignes disponibles également sur www.bus-de-letang.fr

Arrêt desservi uniquement en direction de St Antoine

Arrêt desservi uniquement en direction de Marignane

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

D'éventuels retards d'un maximum de 5 min peuvent être occasionnés selon les aléas de la circulation.

CIRCUIT 95

BERRE → ROGNAC → VITROLLES → LES PENNES MIRABEAU

CIRCUIT 95

HORAIRES VALABLES DU 2 SEPTEMBRE 2019 AU 3 JUILLET 2020

EN PÉRIODE SCOLAIRE

BERRE
LA MARIÉLIE
LES ACACIAS
JEAN MONNET
08 MAI 1945
LES MOUETTES
LA GRANDE BASTIDE
LES BARJAQUETS
LA GRANDE BASTIDE
LE CIMETIÈRE
SQUARE
AV CH. DE GAULLE
CENTRE VILLE
LA GARE
GARE ROCKENHAUSEN
LE LAVOIR
ROCKENHAUSEN
LA FALAISE
BASE NAUTIQUE
LE PORRY
LES VIGNETTES LE BAOU
LES VIGNETTES RN 113
LES BARNAOUINS 2
LES BARNAOUINS
BONNE BRISE
CLOSON
LES CALAIRIERES
MONTÉE DU CHÂTEAU
COLLÈGE STE ELISABETH

ALLER

	du LUN au VEN
La Mariélie	7:40
Les Acacias	7:45
Jean Monnet	7:45
08 Mai 1945	7:50
Les Mouettes	7:50
Les Barjaquets	7:55
La Grande Bastide	7:56
Le Cimetière	7:59
Square	7:59
Av Ch. de Gaulle	7:59
Centre Ville	8:00
La Gare	8:00
Gare Rockenhausen	8:01
Le Lavoir	8:01
Rockenhausen	8:02
La Falaise	8:04
Base Nautique	8:05
Le Porry	8:06
Les Vignettes RN 113	8:07
Collège Ste Elisabeth	8:32

RETOUR

	MER	LUN MAR JEU et VEN
Collège Ste Elisabeth	12:35	17:15
Montée du Chateau	12:49	17:29
Les Clairières	12:51	17:31
Closon	12:52	17:32
Bonne Brise	12:55	17:35
Les Barnouins	12:58	17:38
Les Barnouins 2	12:58	17:38
Les Vignettes RN 113	13:00	17:40
Les Vignettes Le Baou	13:01	17:41
Base Nautique	13:03	17:43
La Falaise	13:04	17:44
Rockenhausen	13:06	17:46
Le Lavoir	13:06	17:46
Gare Rockenhausen	13:07	17:47
La Gare	13:07	17:47
Centre Ville	13:08	17:48
Av Ch. de Gaulle	13:08	17:48
Square	13:08	17:48
Le Cimetière	13:08	17:48
La Grande Bastide	13:11	17:51
Les Barjaquets	13:12	17:52
La Grande Bastide	13:12	17:52
Les Mouettes	13:17	17:57
08 Mai 1945	13:19	17:59
Jean Monnet	13:22	18:02
Les Acacias	13:26	18:06
La Mariélie	13:27	18:07

Arrêt desservi uniquement au départ de Collège Ste Elisabeth

D'éventuels retards d'un maximum de 5 min peuvent être occasionnés selon les aléas de la circulation.

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

LES POINTS BUS

LISTE DES POINTS DE VENTE PAR VILLE

BERRE L'ETANG

- Service des transports
  Avenue de la Libération

VELAUX

- Presse «Le Gavroche»
  Centre Commercial le Parterre

ROGNAC

- Tabac Presse Journaux
  32, av. Jean Jaurès
- Maison de la Presse
  10, av. de Verdun

VITROLLES

- Tabac Presse «La Frescoule»
  19, av. du 8 mai 1945
- Toute la Presse
  32, av. Jean Moulin
- Tabac Presse «Le Padovani»
  4, place Henri Dunant

MARIGNANE

- Tabac Loto
  Parc Camoin
- Centre Commercial E. Leclerc
  Chemin de St Pierre

SAINT-VICTORET

- Flash Presse
  21, bd Abbadie

GIGNAC-LA-NERTHE

- Maison de la Presse
  37, rue de la République
- Tabac Presse
  Place de Laure

LES PENNES MIRABEAU - La Gavotte

- Tabac «la Civette 113»
  132, avenue F. Mitterrand
- Tabac «Le Tunnel»
  26, avenue Victor Hugo
- Presse «les Cadeneaux»
  99 ter, vieille route de la Gavotte

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

NOTES

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

Gamme tarifaire

en vigueur au 1er septembre 2019

les Bus de l'Etang

- **1 VOYAGE** — **1,20 €**

  Disponible uniquement auprès du conducteur, à bord des véhicules.
  Paiement possible par téléphone PweeP

- **10 VOYAGES** — **9 €**

  Disponible en agence, aux points bus. Paiement possible par téléphone PweeP

- **PASS SCOLAIRE METROPOLITAIN ANNUEL**

  Pour les scolaires de 3 ans en maternelle jusqu'au bac, Paiement en ligne par carte bancaire directement sur lepilote.com

- **PASS MENSUEL** — **27 €**

  Accessible à tous

- **PASS ANNUEL** — **270 €**

  Accessible à tous (+3€ de frais de dossier)

- **PASS MENSUEL ETUDIANT - 26 ANS** — **17 €**

  (étudiants, stagiaires rémunérés, apprentis, jeunes du service civique, prépa, post bac)

- **PASS ANNUEL ETUDIANT - 26 ANS** — **170 €**

  (étudiants, stagiaires rémunérés, apprentis, jeunes du service civique, prépa, post bac)

- **PASS MENSUEL SENIOR + 65 ANS** — **22 €**

PRIME TRANSPORT : Abonnement tout public, éligible à la prime transport, 50% pris en charge par l'employeur.

laboutique

PIERRE PLANTÉE - Rond Point de la Pierre Plantée - 13127 Vitrolles
Ouvert du lundi au vendredi de 7h45 à 19h et le samedi de 7h45 à 14h

PARC CAMOIN - Bd Maurice Noguès - 13700 Marignane
Ouvert du lundi au vendredi de 7h45 à 19h

SITE INTERNET LES BUS DE L'ETANG

www.bus-de-letang.fr
Titres / tarifs / itinéraires / flash infos...

0 800 713 137 Service & appel gratuits

Retrouvez les points de vente, les informations, les horaires....

lepilote.com

LA METROPOLE Mobilité — une marque de — AIX MARSEILLE PROVENCE

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

Imprimé sur Papier Certifié PEFC, la marque de gestion forestière responsable. Encres végétales. Edition septembre 2018

Ne pas jeter sur la voie publique

LA METROPOLE
Mobilité

Circuits Scolaires
Rognac Velaux

OUVERTS A TOUS, SCOLAIRES OU PAS,
JE PEUX MONTER DANS LE BUS



Collège Cousteau — 43, 47

Collège Roquepertuse — 48

A COMPTER DU 2 SEPTEMBRE 2019

Infos en ligne sur bus-de-letang.fr

La Métropole Mobilité une marque de

Aix Marseille Provence

les Bus de l'Etang

LA METROPOLE Mobilité

Reçu au contrôle de légalité le 11 décembre 2020

EDITO

Ce guide détaille la desserte de l'établissement scolaire Cousteau à Rognac et la desserte de l'établissement scolaire Roquepertuse à Velaux.

Ces établissements sont desservis par des circuits scolaires numérotés au départ des communes de Rognac et de Velaux.

43 Velaux
La Verane, Rue Ampère, La Verdière, Cimetière haut, Cave coopérative.

47 Rognac
Les Barjaquets, Les Brets, Les Romarins, Les Frégates, Rockenhausen.

48 Rognac
Les Frégates.



L' établissement Collège Cousteau est également desservi par la ligne régulière 8

L' établissement Collège Roquepertuse est également desservi par la ligne régulière 12



Reportez-vous directement aux fiches horaires des lignes concernées

SOMMAIRE

Fonctionnement 4

Circuit 43 6

Circuit 47 8

Circuit 48 10

Les Points Bus 12

Notes 14



Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

FONCTIONNEMENT

Les circuits scolaires fonctionnent uniquement en période scolaire et ne circulent pas pendant les vacances ni le week-end et les jours fériés.

- **Les jours de fonctionnement** des circuits sont indiqués sur les tableaux horaires (lundi à vendredi, mercredi...)



LUN : lundi
MAR : mardi
MER : mercredi
JEU : jeudi
VEN : vendredi

- **Les horaires** ont été calés dans la mesure du possible sur les entrées et les sorties des établissements



Arrivée du bus calée sur une entrée

Départ du bus calé sur une sortie

- **Les circuits sont effectués** soit par un bus indiquant le numéro du circuit, soit par un car. Dans ce cas, un panneau indiquant le numéro du circuit sera posé sur le tableau de bord.

- **Tous les arrêts desservis** par le circuit sont indiqués dans la liste. Aucun autre arrêt ne pourra être effectué.

- **Veillez à vous présenter à l'arrêt de bus 5 mn avant l'horaire indiqué** et faire un signe de la main au conducteur pour lui demander l'arrêt.



Les circuits scolaires sont accessibles à tous et pas seulement aux élèves.

- Les voyageurs doivent être en possession d'un titre de transport en cours de validité, le Pass Scolaire Métropolitain ou d'une carte de 10 voyages ou d'un titre 1 voyage.
- Les tickets à 1,20 € l'unité peuvent être achetés à bord auprès du conducteur. Faites l'appoint.

Pour la rentrée scolaire 2019/2020, la Métropole Aix Marseille Provence facilite vos démarches et vous permet d'inscrire votre enfant sans vous déplacer.

> Première inscription ou renouvellement de l'abonnement, la procédure est la même.

Se connecter sur le site : www.lepilote.com

Rubrique transports-scolaires

Des questions sur les abonnements transports scolaires de la maternelle au baccalauréat ?

> Contacter la Métropole au 0 800 710 588 !

En cas d'oubli de la carte de transport, les voyageurs doivent OBLIGATOIREMENT acheter un ticket unité à bord (prix : 1,20€), sinon l'amende encourue est de 60€. Aucune réclamation ne sera acceptée.
Les amendes peuvent être payées en ligne sur le site internet des Bus de l'Etang, rubrique «paiement des amendes».

Cette amende pourra être réduite à 20€ si le voyageur se présente dans les 2 jours suivant l'infraction avec une carte valide, son PV et sa carte en cours de validité au bureau de règlement des PV.

Ce bureau est situé au dépôt des Autobus de l'Etang,
37 rue d'Athènes 13127 VITROLLES.
Horaires d'ouverture du lundi au vendredi : de 8h45 à 11h45 et de 13h à 17h.

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

CIRCUIT 43

VELAUX

CIRCUIT 43

HORAIRES VALABLES DU 2 SEPTEMBRE 2019 AU 3 JUILLET 2020

EN PÉRIODE SCOLAIRE



ALLER

	du LUN au VEN	du LUN au VEN
La Verane	7:15	8:15
Chemin des Pinettes	7:16	8:16
Fontaine de Laurent	7:18	8:18
La Verdière	7:19	8:19
Rue Ampere	7:21	8:21
Rue Chaptal	7:22	8:22
ZI La Verdière	7:24	8:24
Moulin à Huile	7:24	8:24
Cimetière Haut	7:29	8:29
Jules Andraud	7:30	8:30
Les Aubépines	7:32	8:32
Sarah Bernhardt	7:33	8:33
Paul Cézanne	7:34	8:34
Cave Coopérative	7:35	8:35
Halte de Velaux - Collège Roquepertuse	7:39	8:39

RETOUR

	LUN MAR JEU et VEN	LUN MAR JEU et VEN
Halte de Velaux - Collège Roquepertuse	16:00	16:50
La Verane	16:07	16:57
Chemin des Pinettes	16:08	16:58
Fontaine de Laurent	16:10	17:00
La Verdière	16:11	17:01
Rue Ampère	16:13	17:03
Rue Chaptal	16:14	17:04
ZI La Verdière	16:16	17:06
Moulin à Huile	16:17	17:07
Cimetière Haut	16:21	17:11
Jules Andraud	16:23	17:13
Les Aubépines	16:24	17:14
Sarah Bernhardt	16:25	17:15
Paul Cézanne	16:27	17:17
Cave Coopérative	16:28	17:18

	MER
Halte de Velaux - Collège Roquepertuse	12:15
La Verane	12:21
Chemin des Pinettes	12:22
Fontaine de Laurent	12:24
La Verdière	12:25
Rue Ampère	12:26
La Verdière	12:28
Rue Chaptal	12:40
ZI La Verdière	12:41
Moulin à Huile	12:42
Cimetière Haut	12:46
Jules Andraud	12:48
Les Aubépines	12:49
Sarah Bernhardt	12:50
Paul Cézanne	12:51
Cave Coopérative	12:52

DOUBLAGE SCOLAIRE

Collège Roquepertuse est également desservi par les lignes régulières 12

reportez-vous directement aux fiches horaires de ces lignes disponibles également sur www.bus-de-letang.fr

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

D'éventuels retards d'un maximum de 5 min peuvent être occasionnés selon les aléas de la circulation.

CIRCUIT 47

ROGNAC

CIRCUIT 47

HORAIRES VALABLES DU 2 SEPTEMBRE 2019 AU 3 JUILLET 2020

EN PÉRIODE SCOLAIRE



ALLER

	du LUN au VEN	du LUN au VEN	LUN MAR JEU et VEN
La Gerbine	7:50	8:53	13:35
Av des Oliviers	7:51	8:54	13:36
Les Romarins	7:54	8:57	13:39
Les Brets	7:57	9:00	13:42
Les Barjaquets	7:58	9:01	13:43
La Grande Bastide	7:59	9:02	13:44
Le Cimetière	8:01	9:04	13:46
Square	8:01	9:04	13:46
Av Victor Hugo	8:02	9:05	13:47
Stade des Pugettes	8:04	9:07	13:49
Bd Montaigne	8:05	9:08	13:50
Tête Noire	8:06	9:09	13:51
Rockenhausen	8:07	9:10	13:52
Le Lavoir	8:07	9:10	13:52
Gare Rockenhausen	8:08	9:11	13:53
Mas des Jeunes	8:09	9:12	13:54
Collège Cousteau	8:09	9:12	13:54

RETOUR

	du LUN au VEN	LUN MAR JEU et VEN	LUN MAR JEU et VEN
Collège Cousteau	12:40	16:20	17:15
Mas des Jeunes	12:41	16:21	17:16
Gare Rockenhausen	12:42	16:22	17:17
Le Lavoir	12:42	16:22	17:17
Rockenhausen	12:42	16:22	17:17
Polyclinique de Rognac	12:43	16:23	17:18
Tête Noire	12:43	16:23	17:18
Bd Montaigne	12:44	16:24	17:19
Stade des Pugettes	12:45	16:25	17:20
Av Victor Hugo	12:46	16:26	17:21
Square	12:47	16:27	17:22
Le Cimetière	12:48	16:28	17:23
La Grande Bastide	12:51	16:31	17:26
Les Barjaquets	12:51	16:31	17:26
Les Brets	12:52	16:32	17:27
Les Romarins	12:53	16:33	17:28
Av des Oliviers	12:57	16:37	17:32
La Gerbine	12:59	16:39	17:34

DOUBLAGE SCOLAIRE

Le Collège Cousteau est également desservi par la ligne régulière 8

reportez-vous directement aux fiches horaires de ces lignes disponibles également sur www.bus-de-letang.fr

Arrêt desservi uniquement en direction des Barjaquets

D'éventuels retards d'un maximum de 5 min peuvent être occasionnés selon les aléas de la circulation.

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

CIRCUIT 48

ROGNAC → VITROLLES

CIRCUIT 48

HORAIRES VALABLES DU 2 SEPTEMBRE 2019 AU 3 JUILLET 2020

EN PÉRIODE SCOLAIRE

ROGNAC
LES FRÉGATES
LES BLEUETS
LES TULIPES
ROUTE DE VELAUX
CAM
F. MISTRAL
SARRAGOUSSE
MARCEL ACHARD
COLLÈGE COUSTEAU
MAS DES JEUNES
GARE ROCKENHAUSEN
LE LAVOIR
ROCKENHAUSEN
LA FALAISE
BASE NAUTIQUE
LE PORRY
LES VIGNETTES RN 113
LES VIGNETTES LE BAOU
VICTOR GELU
LEP CAUCADIS
LES POMMIERS - COLLÈGE H. BOSCO
PIERRE PLANTÉE - LYCÉE M. FRANCE
MÉDIATHÈQUE
LES PINS-CINÉMA-COLLÈGE H. FABRE
BD D. PADOVANI
GRAND VITROLLES
BASTIDE BLANCHE
LE GRIFFON CLINIQUE
LYCÉE J. MONNET

ALLER

	du LUN au VEN
Les Frégates	7:00
Les Bleuets	7:01
Les Tulipes	7:02
Route de Velaux	7:03
CAM	7:03
F. Mistral	7:04
Sarragousse	7:05
Marcel Achard	7:06
Collège Cousteau	7:07
Mas des Jeunes	7:08
Gare Rockenhausen	7:08
Le Lavoir	7:08
Rockenhausen	7:09
La Falaise	7:11
Base Nautique	7:12
Le Porry	7:13
Les Vignettes RN 113	7:14
Les Vignettes Le Baou	7:15
Victor Gelu	7:19
LEP Caucadis	7:22
Les Pommiers - Collège H. Bosco	7:24
Pierre Plantée - Lycée M. France	7:25
Médiathèque	7:26
Les Pins - Cinéma - Collège H. Fabre	7:28
Bd D. Padovani	7:29
Grand Vitrolles	7:30
Bastide Blanche	7:31
Le Griffon Clinique	7:32
Lycée J. Monnet	7:33

RETOUR

	MER	LUN MAR JEU et VEN
Lycée J. Monnet	12:10	17:00
Le Griffon Clinique	12:11	17:01
Bastide Blanche	12:12	17:03
Grand Vitrolles	12:13	17:05
Bd D. Padovani	12:15	17:07
Les Pins - Cinéma - Collège H. Fabre	12:17	17:10
Médiathèque	12:20	17:14
Pierre Plantée - Lycée M. France	12:20	17:14
Les Pommiers - Collège H. Bosco	12:24	17:17
LEP Caucadis	12:24	17:17
Victor Gelu	12:26	17:19
Les Vignettes Le Baou	12:32	17:25
Base Nautique	12:32	17:25
La Falaise	12:34	17:27
Rockenhausen	12:35	17:28
Le Lavoir	12:35	17:28
Gare Rockenhausen	12:36	17:29
Mas des Jeunes	12:37	17:31
Collège Cousteau	12:37	17:31
Marcel Achard	12:38	17:32
Sarragousse	12:39	17:33
F. Mistral	12:39	17:33
CAM	12:40	17:34
Route de Velaux	12:44	17:38
Les Tulipes	12:44	17:38
Les Bleuets	12:45	17:39
Les Frégates	12:45	17:39

DOUBLAGE SCOLAIRE

Les établissements scolaires LEP Caucadis, Lycée M. France (Pierre Plantée) et Lycée J. Monnet sont également desservis à certains horaires par les lignes régulières

ZENIBUS 7 10 11 12

reportez-vous directement aux fiches horaires de ces lignes disponibles également sur www.bus-de-letang.fr

Arrêt desservi uniquement en direction de Vitrolles

D'éventuels retards d'un maximum de 5 min peuvent être occasionnés selon les aléas de la circulation.

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

LES POINTS BUS

LISTE DES POINTS DE VENTE PAR VILLE

BERRE L'ETANG
- Service des transports
  Avenue de la Libération

VELAUX
- Presse «Le Gavroche»
  Centre Commercial le Parterre

ROGNAC
- Tabac Presse Journaux
  32, av. Jean Jaurès
- Maison de la Presse
  10, av. de Verdun

VITROLLES
- Tabac Presse «La Frescoule»
  19, av. du 8 mai 1945
- Toute la Presse
  32, av. Jean Moulin
- Tabac Presse «Le Padovani»
  4, place Henri Dunant

MARIGNANE
- Tabac Loto
  Parc Camoin
- Centre Commercial E. Leclerc
  Chemin de St Pierre

SAINT-VICTORET
- Flash Presse
  21, bd Abbadie

GIGNAC-LA-NERTHE
- Maison de la Presse
  37, rue de la République
- Tabac Presse
  Place de Laure

LES PENNES MIRABEAU - La Gavotte
- Tabac «la Civette 113»
  132, avenue F. Mitterrand
- Tabac «Le Tunnel»
  26, avenue Victor Hugo
- Presse «les Cadeneaux»
  99 ter, vieille route de la Gavotte

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

NOTES

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

Gamme tarifaire

en vigueur au 1er septembre 2019

les Bus de l'Etang

- **1 VOYAGE** — **1,20 €**

  Disponible uniquement auprès du conducteur, à bord des véhicules.
  Paiement possible par téléphone PweeP

- **10 VOYAGES** — **9 €**

  Disponible en agence, aux points bus. Paiement possible par téléphone PweeP

- **PASS SCOLAIRE METROPOLITAIN ANNUEL**

  Pour les scolaires de 3 ans en maternelle jusqu'au bac, Paiement en ligne par carte bancaire directement sur lepilote.com

- **PASS MENSUEL** — **27 €**

  Accessible à tous

- **PASS ANNUEL** — **270 €**

  Accessible à tous (+3€ de frais de dossier)

- **PASS MENSUEL ETUDIANT - 26 ANS** — **17 €**

  (étudiants, stagiaires rémunérés, apprentis, jeunes du service civique, prépa, post bac)

- **PASS ANNUEL ETUDIANT - 26 ANS** — **170 €**

  (étudiants, stagiaires rémunérés, apprentis, jeunes du service civique, prépa, post bac)

- **PASS MENSUEL SENIOR + 65 ANS** — **22 €**

PRIME TRANSPORT : Abonnement tout public, éligible à la prime transport, 50% pris en charge par l'employeur.

laboutique

PIERRE PLANTÉE - Rond Point de la Pierre Plantée - 13127 Vitrolles
Ouvert du lundi au vendredi de 7h45 à 19h et le samedi de 7h45 à 14h

PARC CAMOIN - Bd Maurice Noguès - 13700 Marignane
Ouvert du lundi au vendredi de 7h45 à 19h

SITE INTERNET LES BUS DE L'ETANG

www.bus-de-letang.fr
Titres / tarifs / itinéraires / flash infos...

0 800 713 137 Service & appel gratuits

Retrouvez les points de vente, les informations, les horaires....

lepilote.com

LA METROPOLE Mobilité — une marque de — AIX MARSEILLE PROVENCE

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

Imprimé sur Papier Certifié PEFC, la marque de gestion forestière responsable. Encres végétales. Edition septembre 2018

Ne pas jeter sur la voie publique

LA METROPOLE
Mobilité

Circuits Scolaires
Vitrolles

OUVERTS A TOUS, SCOLAIRES OU PAS,
JE PEUX MONTER DANS LE BUS



- Collège S. de Beauvoir
- Collège H. Bosco
- Collège C. Claudel
- Collège H. Fabre
- LEP Caucadis
- Lycée M. France
- Lycée J. Monnet

27 28
48 58
74 76
78 98

A COMPTER DU 2 SEPTEMBRE 2019

Infos en ligne sur bus-de-letang.fr

La Métropole Mobilité une marque de Aix Marseille Provence Les Bus de l'Etang LA METROPOLE Mobilité

Reçu au contrôle de légalité le 11 décembre 2020

EDITO

Ce guide détaille la desserte des établissements scolaires : Simone de Beauvoir, Jean Monnet et Camille Claudel à Vitrolles.

Ces établissements sont desservis par des circuits scolaires numérotés au départ des communes de Vitrolles, Rognac, Berre et des Pennes Mirabeau.

27 Vitrolles
Pierre Plantée, Cadenières, Pas du Boeuf, Pinchinades.

28 Rognac
Les Cèdres, Les Vignettes, Chemin du Lion.

48 Rognac
Les Frégates, Rockenhausen, Les Vignettes.

58 Gignac-la-Nerthe
Pré Fleury, Le Tunnel, Clamony.

74 Les Pennes Mirabeau
Le Relais, La Voilerie, Les Barnouins.

76 Les Pennes Mirabeau
Plan des Pennes, La Cité Haute, Les Pallières.

78 Les Pennes Mirabeau
Tante Rose, Basile Boli, Bouroumettes, Jas de Rhodes.

98 Berre
Aérodrome, Mauran, Les Vignettes.

Ces établissements sont également desservis par les lignes régulières :

ZENIBUS 5 6 7 8 9 10 11 12

Reportez-vous directement aux fiches horaires des lignes concernées

SOMMAIRE

Fonctionnement 4
Circuit 27 6
Circuit 28 8
Circuit 48 10
Circuit 58 12
Circuit 74 14
Circuit 76 16
Circuit 78 18
Circuit 98 20
Les Points Bus 24
Notes 26



Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

FONCTIONNEMENT

Les circuits scolaires fonctionnent uniquement en période scolaire et ne circulent pas pendant les vacances ni le week-end et les jours fériés.

- **Les jours de fonctionnement** des circuits sont indiqués sur les tableaux horaires (lundi à vendredi, mercredi...)



LUN : lundi
MAR : mardi
MER : mercredi
JEU : jeudi
VEN : vendredi

- **Les horaires** ont été calés dans la mesure du possible sur les entrées et les sorties des établissements



Arrivée du bus calée sur une entrée

Départ du bus calé sur une sortie

- **Les circuits sont effectués** soit par un bus indiquant le numéro du circuit, soit par un car. Dans ce cas, un panneau indiquant le numéro du circuit sera posé sur le tableau de bord.

- **Tous les arrêts desservis** par le circuit sont indiqués dans la liste. Aucun autre arrêt ne pourra être effectué.

- **Veillez à vous présenter à l'arrêt de bus 5 mn avant l'horaire indiqué** et faire un signe de la main au conducteur pour lui demander l'arrêt.



Les circuits scolaires sont accessibles à tous et pas seulement aux élèves.

- Les voyageurs doivent être en possession d'un titre de transport en cours de validité, le Pass Scolaire Métropolitain ou d'une carte de 10 voyages ou d'un titre 1 voyage.
- Les tickets à 1,20 € l'unité peuvent être achetés à bord auprès du conducteur. Faites l'appoint.

Pour la rentrée scolaire 2019/2020, la Métropole Aix Marseille Provence facilite vos démarches et vous permet d'inscrire votre enfant sans vous déplacer.

> Première inscription ou renouvellement de l'abonnement, la procédure est la même.

Se connecter sur le site : www.lepilote.com

Rubrique transports-scolaires

Des questions sur les abonnements transports scolaires de la maternelle au baccalauréat ?

> Contacter la Métropole au 0 800 710 588 !

En cas d'oubli de la carte de transport, les voyageurs doivent OBLIGATOIREMENT acheter un ticket unité à bord (prix : 1,20€), sinon l'amende encourue est de 60€. Aucune réclamation ne sera acceptée.
Les amendes peuvent être payées en ligne sur le site internet des Bus de l'Etang, rubrique «paiement des amendes».

Cette amende pourra être réduite à 20€ si le voyageur se présente dans les 2 jours suivant l'infraction avec une carte valide, son PV et sa carte en cours de validité au bureau de règlement des PV.

Ce bureau est situé au dépôt des Autobus de l'Etang,
37 rue d'Athènes 13127 VITROLLES.
Horaires d'ouverture du lundi au vendredi : de 8h45 à 11h45 et de 13h à 17h.

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

CIRCUIT 27

VITROLLES

HORAIRES VALABLES DU 2 SEPTEMBRE 2019 AU 3 JUILLET 2020

EN PÉRIODE SCOLAIRE



	du LUN au VEN	LUN MAR JEU et VEN	LUN MAR JEU et VEN
Pierre Plantée Lycée M. France	12:10	16:10	17:10
Les Pommiers Collège H. Bosco	12:11	16:11	17:11
LEP Caucadis	12:14	16:14	17:14
Alsace	12:15	16:15	17:15
Lorraine	12:16	16:16	17:16
Picardie	12:16	16:16	17:16
Stade Ladoumègue	12:17	16:17	17:17
La Corniche	12:17	16:17	17:17
Vent du Soleil	12:19	16:19	17:19
Les Cadenières	12:19	16:19	17:19
Jean Aicard	12:20	16:20	17:20
Reine Jeanne	12:21	16:21	17:21
Pré Bataille	12:21	16:21	17:22
La Rangue	12:22	16:22	17:22
F. Mistral	12:23	16:23	17:24
Roucas l'Escounière	12:24	16:24	17:25
Le Parc	12:24	16:25	17:26
Les Vignes	12:25	16:26	17:27
Les Hermes	12:26	16:26	17:27
Foyer Soleil	12:26	16:27	17:28
La Vallée	12:27	16:28	17:29
Le Liourat	12:27	16:28	17:29
Pas du Boeuf	12:28	16:29	17:30
Les Terrasses	12:28	16:29	17:30
Croix Route	12:30	16:31	17:32

Pensez également à consulter les horaires des lignes 7 10 11 12 ZENIBUS

D'éventuels retards d'un maximum de 5 min peuvent être occasionnés selon les aléas de la circulation.

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

CIRCUIT 28

VELAUX ➔ VITROLLES

CIRCUIT 28

HORAIRES VALABLES DU 2 SEPTEMBRE 2019 AU 3 JUILLET 2020

EN PÉRIODE SCOLAIRE

ROGNAC

- LES CÈDRES
- LES ORMES
- LES BARJAQUETS
- LA GRANDE BASTIDE
- LE CIMETIÈRE
- SQUARE
- AV CH. DE GAULLE
- CENTRE VILLE
- LA GARE
- GARE ROCKENHAUSEN
- LE LAVOIR
- ROCKENHAUSEN
- LA FALAISE
- BASE NAUTIQUE
- CAMPING MARINA
- LE PORRY
- LES VIGNETTES RN 113
- **VIGNETTES ECOLE**
- CHEMIN DES OISEAUX
- LES VIGNETTES
- **VIGNETTES ECOLE**
- LES VIGNETTES LE BAOU
- VIEUX MOULIN
- ROUTE DU CHEMIN DE FER
- H. LOUBET
- TAMARIS
- LES TRIBALLES
- CHEMIN DU LION
- VIEUX MOULIN
- VICTOR GELU
- **PIERRE PLANTÉE - LYCÉE M. FRANCE**
- PAUL GUIGOU / H. FABRE
- BD D. PADOVANI
- GRAND VITROLLES
- BASTIDE BLANCHE
- LE GRIFFON CLINIQUE
- **LYCÉE J. MONNET**
- **COLLÈGE C. CLAUDEL**

ALLER

	du LUN au VEN	du LUN au VEN
Les Cèdres	6:55	-
Les Ormes	6:56	-
Les Barjaquets	6:56	-
La Grande Bastide	6:57	-
Le Cimetière	7:00	-
Square	7:00	-
Av Ch. de Gaulle	7:00	-
Centre Ville	7:00	-
La Gare	7:01	-
Gare Rockenhausen	7:02	-
Le Lavoir	7:03	-
Rockenhausen	7:03	-
La Falaise	7:12	-
Base Nautique	7:12	-
Camping Marina	7:15	-
Le Porry	7:17	-
Les Vignettes RN 113	7:19	-
Vignettes Ecole	7:20	-
Les Vignettes	7:22	8:30
Vignettes Ecole	7:22	8:30
Les Vignettes Le Baou	7:23	8:31
Vieux Moulin	7:24	8:32
Route du Chemin de Fer	7:25	8:33
H. Loubet	7:27	8:35
Tamaris	7:28	8:36
Les Triballes	7:29	8:37
Chemin du Lion	7:29	8:37
Vieux Moulin	7:30	8:38
Victor Gelu	7:33	8:41
Pierre Plantée - Lycée M. France	7:34	8:42
Paul Guigou	7:36	8:44
Bd D. Padovani	7:39	8:47
Grand Vitrolles	7:40	8:48
Bastide Blanche	7:41	8:49
Le Griffon Clinique	7:42	8:50
Lycée J. Monnet	7:43	8:51
Collège C. Claudel	7:45	8:53

Arrêt desservi uniquement en direction de Vitrolles

Arrêt desservi uniquement en direction de Velaux

RETOUR

	MER	LUN MAR JEU et VEN	LUN MAR JEU et VEN	LUN MAR JEU et VEN
Collège C. Claudel	12:25	16:10	17:15	18:15
Lycée J. Monnet	12:28	16:13	17:18	18:18
Le Griffon Clinique	12:29	16:14	17:19	18:19
Bastide Blanche	12:30	16:15	17:21	18:20
Grand Vitrolles	12:31	16:16	17:23	18:21
Bd D. Padovani	12:32	16:17	17:24	18:22
Paul Guigou	12:34	16:19	17:26	18:24
Victor Gelu	12:35	16:20	17:27	18:25
Vieux Moulin	12:37	16:22	17:29	18:27
Route du Chemin de Fer	12:37	16:22	17:29	18:27
H. Loubet	12:38	16:23	17:30	18:28
Tamaris	12:39	16:24	17:31	18:29
Les Triballes	12:39	16:24	17:31	18:29
Chemin du Lion	12:40	16:25	17:32	18:29
Vieux Moulin	12:41	16:26	17:33	18:30
Les Vignettes Le Baou	12:41	16:26	17:33	18:31
Base Nautique	12:43	16:28	17:35	18:31
Le Porry	12:45	16:30	17:37	18:33
Les Vignettes RN 113	12:46	16:31	17:38	18:35
Vignettes Ecole	12:46	16:31	17:38	18:36
Chemin des Oiseaux	12:47	16:32	17:39	18:36
Les Vignettes	12:48	16:33	17:40	18:37
Vignettes Ecole	-	-	17:40	18:38
Les Vignettes Le Baou	-	-	17:42	-
Base Nautique	-	-	17:43	-
Camping Marina	-	-	17:46	-
Les Vignettes Le Baou	-	-	17:47	-
Vieux Moulin	-	-	17:47	-
Les Triballes	-	-	17:48	-
Les Tamaris	-	-	17:49	-
H. Loubet	-	-	17:50	-
Route du Chemin de Fer	-	-	17:53	-
Vieux Moulin	-	-	17:55	-

Prolongé jusqu'au Vieux Moulin (desserte des arrêts : Base Nautique, Camping Marina, Vignettes Ecole, Les Vignettes Le Baou, Les Triballes, Tamaris, H. Loubet, Route du Chemin de Fer)

DOUBLAGE SCOLAIRE

Le Lycée J. Monnet est également desservi à certains horaires par les lignes régulières

ZENBUS 7 8 9 10 11 12

reportez-vous directement aux fiches horaires de ces lignes disponibles également sur www.bus-de-letang.fr

D'éventuels retards d'un maximum de 5 min peuvent être occasionnés selon les aléas de la circulation.

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

CIRCUIT 48

ROGNAC → VITROLLES

CIRCUIT 48

HORAIRES VALABLES DU 2 SEPTEMBRE 2019 AU 3 JUILLET 2020

EN PÉRIODE SCOLAIRE



ROGNAC
LES FRÉGATES
LES BLEUETS
LES TULIPES
ROUTE DE VELAUX
CAM
F. MISTRAL
SARRAGOUSSE
MARCEL ACHARD
COLLÈGE COUSTEAU
MAS DES JEUNES
GARE ROCKENHAUSEN
LE LAVOIR
ROCKENHAUSEN
LA FALAISE
BASE NAUTIQUE
LE PORRY
LES VIGNETTES RN 113
LES VIGNETTES LE BAOU
VICTOR GELU
LEP CAUCADIS
LES POMMIERS - COLLÈGE H. BOSCO
PIERRE PLANTÉE - LYCÉE M. FRANCE
MÉDIATHÈQUE
LES PINS-CINÉMA-COLLÈGE H. FABRE
BD D. PADOVANI
GRAND VITROLLES
BASTIDE BLANCHE
LE GRIFFON CLINIQUE
LYCÉE J. MONNET

ALLER

	du LUN au VEN
Les Frégates	7:10
Les Bleuets	7:11
Les Tulipes	7:12
Route de Velaux	7:13
CAM	7:13
F. Mistral	7:14
Sarragousse	7:15
Marcel Achard	7:16
Collège Cousteau	7:17
Mas des Jeunes	7:18
Gare Rockenhausen	7:18
Le Lavoir	7:18
Rockenhausen	7:19
La Falaise	7:21
Base Nautique	7:22
Le Porry	7:23
Les Vignettes RN 113	7:24
Les Vignettes Le Baou	7:25
Victor Gelu	7:29
LEP Caucadis	7:32
Les Pommiers - Collège H. Bosco	7:34
Pierre Plantée - Lycée M. France	7:35
Médiathèque	7:36
Les Pins - Cinéma - Collège H. Fabre	7:38
Bd D. Padovani	7:39
Grand Vitrolles	7:40
Bastide Blanche	7:41
Le Griffon Clinique	7:42
Lycée J. Monnet	7:43

RETOUR

	MER	LUN MAR JEU et VEN
Lycée J. Monnet	12:10	17:00
Le Griffon Clinique	12:11	17:01
Bastide Blanche	12:12	17:03
Grand Vitrolles	12:13	17:05
Bd D. Padovani	12:15	17:07
Les Pins - Cinéma - Collège H. Fabre	12:17	17:10
Médiathèque	12:20	17:14
Pierre Plantée - Lycée M. France	12:20	17:14
Les Pommiers - Collège H. Bosco	12:24	17:17
LEP Caucadis	12:24	17:17
Victor Gelu	12:26	17:19
Les Vignettes Le Baou	12:32	17:25
Base Nautique	12:32	17:25
La Falaise	12:34	17:27
Rockenhausen	12:35	17:28
Le Lavoir	12:35	17:28
Gare Rockenhausen	12:36	17:29
Mas des Jeunes	12:37	17:31
Collège Cousteau	12:37	17:31
Marcel Achard	12:38	17:32
Sarragousse	12:39	17:33
F. Mistral	12:39	17:33
CAM	12:40	17:34
Route de Velaux	12:44	17:38
Les Tulipes	12:44	17:38
Les Bleuets	12:45	17:39
Les Frégates	12:45	17:39

DOUBLAGE SCOLAIRE

Les établissements scolaires LEP Caucadis, Lycée M. France (Pierre Plantée) et Lycée J. Monnet sont également desservis à certains horaires par les lignes régulières

ZENIBUS 7 10 11 12

reportez-vous directement aux fiches horaires de ces lignes disponibles également sur www.bus-de-letang.fr

Arrêt desservi uniquement en direction de Vitrolles

D'éventuels retards d'un maximum de 5 min peuvent être occasionnés selon les aléas de la circulation.

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

CIRCUIT 58

GIGNAC → MARIGNANE → ST VICTORET → VITROLLES

CIRCUIT 58

HORAIRES VALABLES DU 2 SEPTEMBRE 2019 AU 3 JUILLET 2020

EN PÉRIODE SCOLAIRE

GIGNAC
PRÉ FLEURI
POUSARAQUE COLLÈGE
MÉNAGE NEUF
VIGUIÈRE BD DE PROVENCE
VIGUIÈRE LE MAIL
VICTOR HUGO
LA RÉPUBLIQUE V. HUGO
CAPEAU
LES FORTUNÉS
CAPEAU
LA RÉPUBLIQUE MAIRIE
JEAN JAURÈS
VIGUIÈRE ÉCOLE
AV PASTEUR
LA ROSE
FERNANDEL
LÈBRE ST LOUIS
LE TUNNEL
COLLÈGE E. DE MIRABEAU
LE DEVIN
LA VIERGE
LE COLLET ROUGE
LES OLIVIERS
COLLÈGE J. PRÉVERT
CENTRE CCIAL ST VICTORET
ABBADIE MUSÉE
MAISON DES ASSOCIATIONS
BD FERRISSE
LA GLACIÈRE
1ÈRE / 4ÈME AV.
ZA LA GLACIÈRE
LONDRES BRUXELLES
LONDRES ATHÈNES
ESTROUBLANS CENTRE VIE
BD DE L'EUROPE
EUROPE ESTROUBLANS
VICTOR GELU
LEP CAUCADIS
LES POMMIERS-COLLÈGE H. BOSCO
PIERRE PLANTÉE-LYCÉE M. FRANCE

ALLER

	du LUN au VEN
Pré Fleuri	7:00
Pousaraque Collège	7:02
Ménage Neuf	7:02
Viguière Bd de Provence	7:03
Viguière Le Mail	7:04
Victor Hugo	7:05
La Répulique V. Hugo	7:05
Capeau	7:07
Les Fortunés	7:07
Capeau	7:09
La Répulique Mairie	7:10
Jean Jaurès	7:11
Av Pasteur	7:14
La Rose	7:16
Fernandel	7:16
Lèbre St Louis	7:17
Le Tunnel	7:19
Emilie de Mirabeau - Servanty	7:19
Le Devin	7:20
La Vierge	7:21
Le Collet Rouge	7:22
Les Oliviers	7:23
Collège J. Prévert	7:23
Centre Ccial St Victoret	7:24
Abbadie Musée	7:25
Maison des Associations	7:26
Bd Ferrisse	7:27
La Glacière	7:28
1ère / 4ème Av.	7:29
ZA La Glacière	7:29
Londres Bruxelles	7:31
Londres Athènes	7:31
Estroublans Centre Vie	7:32
Bd de l'Europe	7:32
Europe Estroublans	7:33
Victor Gelu	7:34
LEP Caucadis	7:37
Les Pommiers - Collège H. Bosco	7:40
Pierre Plantée - Lycée M. France	7:41

RETOUR

	MER	LUN MAR JEU et VEN
LEP Caucadis	12:10	18:05
Les Pommiers - Collège H. Bosco	12:12	18:07
Pierre Plantée - Lycée M. France	12:13	18:08
Victor Gelu	12:14	18:10
Europe Estroublans	12:15	18:11
Bd de l'Europe	12:16	18:12
Estroublans Centre Vie	12:17	18:13
Londres Athènes	12:18	18:14
Londres Bruxelles	12:18	18:15
ZA La Glacière	12:20	18:18
La Glacière	12:21	18:19
Bd Ferrisse	12:22	18:20
Maison des Associations	12:23	18:20
Abbadie Musée	12:24	18:21
Centre Ccial St Victoret	12:25	18:22
Collège J. Prévert	12:26	18:23
Les Oliviers	12:27	18:24
Le Collet Rouge	12:28	18:25
La Vierge	12:29	18:26
Le Devin	12:30	18:27
Emilie de Mirabeau - parking	12:30	18:27
Le Tunnel	12:33	18:30
Lèbre St Louis	12:36	18:32
Les Fortunés	12:36	18:32
Capeau	12:38	18:34
La République Mairie	12:39	18:35
Jean Jaurès	12:40	18:36
Av Pasteur	12:43	18:39
Viguière Ecole	12:44	18:40
Viguière Bd de Provence	12:44	18:40
Ménage Neuf	12:45	18:41
Pousaraque Collège	12:47	18:43
Pré Fleuri	12:48	18:44

Pensez également à consulter les horaires des lignes ZENIBUS 5 6 7 10 11 12

▽ Arrêt desservi uniquement en direction de Vitrolles

△ Arrêt desservi uniquement en direction de Gignac

D'éventuels retards d'un maximum de 5 min peuvent être occasionnés selon les aléas de la circulation.

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

CIRCUIT 74

LES PENNES MIRABEAU → VITROLLES

CIRCUIT 74

HORAIRES VALABLES DU 2 SEPTEMBRE 2019 AU 3 JUILLET 2020

EN PÉRIODE SCOLAIRE

LES PENNES MIRABEAU
LE RELAIS
LE PIN
MANDELA ÉCOLE
ETIENNE RABATU
LA GARDIETTE
LA VOILERIE
PLAN DE CAMPAGNE VILLAGE
CHEMIN DE VELAUX
MONTÉE DU CHÂTEAU
LES CLAIRIÈRES
CLOSON
BONNE BRISE
LES BARNOUINS
LES BARNOUINS 2
TUNNEL RD113
LA RENARDIÈRE
CHEMIN DU PAS DE LA MUE
RENARDIÈRE ECOLE
LA RASTELIDO
VAL DE CROY
LES CARDELINES
PINCHINADES M. PAGNOL
ECUREUILS
FONTBLANCHE
LE REPOS
MAIRIE DES QUARTIERS SUD
COLLÈGE S. DE BEAUVOIR
LE GRIFFON CLINIQUE
LYCÉE J. MONNET
VICTOR GELU
LEP CAUCADIS
LES POMMIERS - COLLÈGE H. BOSCO
PIERRE PLANTÉE - LYCÉE M. FRANCE

ALLER

	du LUN au VEN	du LUN au VEN
Le Relais	6:50	8:05
Le Pin	6:50	8:05
Mandela Ecole	6:53	8:08
Etienne Rabatu	6:56	-
La Gardiette	6:58	-
La Voilerie	7:00	-
La Gardiette	7:01	-
Etienne Rabatu	7:04	-
Plan de Campagne Village	7:05	-
Chemin de Velaux	7:05	8:11
Montée du Château	7:10	8:21
Les Clairières	7:11	8:21
Closon	7:11	8:22
Bonne Brise	7:11	8:22
Les Barnouins	7:13	8:24
Les Barnouins 2	7:14	8:25
Tunnel RD113	7:18	8:29
La Renardière	7:20	8:31
Chemin du Pas de la Mue	7:20	8:31
Renardière Ecole	7:22	8:33
La Rastelido	7:23	8:34
Val de Croy	7:23	8:34
Les Cardelines	7:24	8:35
Pinchinades M. Pagnol	7:25	8:36
Ecureuils	7:26	8:37
Fontblanche Quai n°2	7:27	8:38
Le Repos	7:28	8:39
Mairie des Quartiers Sud	7:29	8:40
Collège S. de Beauvoir	7:30	8:42
Le Griffon Clinique	7:34	8:46
Lycée J. Monnet	7:35	8:47
Victor Gelu	7:41	
LEP Caucadis	7:45	
Les Pommiers - Collège H. Bosco	7:48	
Pierre Plantée - Lycée M. France	7:48	

RETOUR

	MER	LUN MAR JEU et VEN	LUN MAR JEU et VEN	LUN MAR JEU et VEN	LUN MAR JEU et VEN	LUN MAR JEU et VEN
LEP Caucadis	12:05	-	-	-	17:20	18:05
Les Pommiers - Collège H. Bosco	12:06	-	-	-	17:21	18:06
Lycée Pierre M. France	12:07	-	-	-	17:22	18:07
Victor Gelu	12:08	-	-	-	17:24	18:09
Lycée J. Monnet	12:15	-	15:35	16:35	17:30	18:15
Le Griffon Clinique	12:17	-	15:37	16:37	17:32	18:17
Collège S. de Beauvoir	12:20	15:30	15:40	16:40	17:35	18:20
Mairie des Quartiers Sud	12:22					
Le Repos	12:24					
Fontblanche Quai N°1	12:26					
Ecureuils	12:27					
Pinchinades M. Pagnol	12:29					
Les Cardelines	12:29					
Val de Croy	12:29					
La Rastelido	12:30					
Renardière Ecole	12:30					
Chemin du Pas de la Mue	12:31					
La Renardière	12:31					
Tunnel RD113	12:33					
Montée du Château	12:34					
Les Clairières	12:35					
Closon	12:36					
Bonne Brise	12:37					
Les Barnouins	12:37					
Les Barnouins 2	12:39					
Etienne Rabatu	12:53					
La Gardiette	12:56					
La Voilerie	12:57					
La Gardiette	12:57					
Le Relais	13:05					
Le Pin	13:08					
Mandela Ecole	13:11					

Arrêts desservis à la demande de l'élève lors de sa montée à bord.

● Liste des arrêts de desserte possibles, par ordre alphabétique : Bonne Brise, Chemin de la Croix, Chemin du Pas de la Mue, Closon, Collège S. de Beauvoir, Cottage Isabelle, Croze Cascabel, Ecole Le Repos, Ecureuils, Etienne Rabatu, Ferme Croze, Fontblanche Quai N°1, La Borne, La Cabassette, La Cadière, La Cité Haute, La Cité Haute 2, La Culasse, La Fille du Puisatier, La Gardiette, La Laiterie, La Rastelido, La Renardière, La Voilerie, Le Brusq, Le Brusquié, Le Croy, Le Grand Verger, Le Griffon Clinique, Le Petit Chêne, Le Pin, Le Relais, Le Repos, LEP Caucadis, Les Barnouins, Les Barnouins 2, Les Cardelines, Les Clairières, Les Jardiniers, Les Pallières, Les Pierres Fauves, Les Pinchinades, Les Pommiers, Lycée J. Monnet, Mairie des Quartiers Sud, Mandela Ecole, Montée du Château, Pierre Plantée - M. France, Pinchinades M. Pagnol, Plan de Campagne Village, Plan des Pennes, Renardière Ecole, Saint Germet, Square Gal de Gaulle quai n°3, Square Gal de Gaulle quai n°4, St Christophe ,Tunnel RD113, Val de Croy, Victor Gelu.

Pensez également à consulter les horaires de la ligne ZENIBUS 8 4 7 9 10

Le samedi, le Lycée J. Monnet est desservi par l'Citybus E ou F.

D'éventuels retards d'un maximum de 5 min peuvent être occasionnés selon les aléas de la circulation.

Arrêt desservi uniquement en direction de Vitrolles

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

CIRCUIT 76

LES PENNES MIRABEAU → VITROLLES

CIRCUIT 76

HORAIRES VALABLES DU 2 SEPTEMBRE 2019 AU 3 JUILLET 2020

EN PÉRIODE SCOLAIRE

LES PENNES MIRABEAU

- LE BRUSQ
- LA CABASSETTE
- COTTAGE ISABELLE
- ST CHRISTOPHE
- PLAN DES PENNES
- CHEMIN DE LA CROIX
- LA CULASSE
- LA LAITERIE
- SQUARE GAL DE GAULLE
- TUNNEL RD113
- LA RENARDIÈRE
- CHEMIN DU PAS DE LA MUE
- LA CITÉ HAUTE 2
- LA CITÉ HAUTE
- LE CROY
- LE PETIT CHÊNE
- CLOS DE LA CADIÈRE
- FONTBLANCHE
- LE REPOS
- MAIRIE DES QUARTIERS SUD
- COLLÈGE S. DE BEAUVOIR
- LE GRIFFON CLINIQUE
- LYCÉE J. MONNET
- VICTOR GELU
- LEP CAUCADIS
- LES POMMIERS - COLLÈGE H. BOSCO
- PIERRE PLANTÉE - LYCÉE M. FRANCE

ALLER

	du LUN au VEN
Le Brusq	7:00
La Cabassette	7:02
Cottage Isabelle	7:03
St Christophe	7:04
Plan des Pennes	7:05
Chemin de la Croix	7:06
La Culasse	7:10
La Laiterie	7:18
Square Gal de Gaulle Quai N°3	7:24
Tunnel RD113	7:25
La Renardière	7:26
Chemin du Pas de la Mue	7:28
La Cité Haute 2	7:31
La Cité Haute	7:32
Le Croy	7:32
Le Petit Chêne	7:32
Clos de la Cadière	7:33
Fontblanche Quai N°2	7:34
Le Repos	7:35
Mairie des Quartiers Sud	7:35
Collège S. de Beauvoir	7:36
Le Griffon Clinique	7:40
Lycée J. Monnet	7:42
Victor Gelu	7:45
LEP Caucadis	7:51
Les Pommiers - Collège H. Bosco	7:54
Pierre Plantée - Lycée M. France	7:54

RETOUR

	MER	LUN MAR JEU et VEN	LUN MAR JEU et VEN	LUN MAR JEU et VEN	LUN MAR JEU et VEN	LUN MAR JEU et VEN
LEP Caucadis	12:05	-	-	-	17:20	18:05
Les Pommiers - Collège H. Bosco	12:07	-	-	-	17:22	18:06
Pierre Plantée - Lycée M. France	12:07	-	-	-	17:22	18:07
Victor Gelu	12:08	-	-	-	17:24	18:09
Lycée J. Monnet	12:15	-	15:35	16:35	17:30	18:15
Le Griffon Clinique	12:17	-	15:37	16:37	17:32	18:17
Collège S. de Beauvoir	12:20	15:30	15:40	16:40	17:35	18:20
Mairie des Quartiers Sud	12:21					
Le Repos	12:21					
Fontblanche Quai N°1	12:22					
Clos de la Cadière	12:24					
Chemin du Pas de la Mue	12:29					
La Cité Haute 2	12:32					
La Cité Haute	12:34					
Le Croy	12:36					
Le Petit Chêne	12:36					
Chemin du Pas de la Mue	12:37					
La Renardière	12:37					
Tunnel RD113	12:40					
Square Gal de Gaulle Quai N°4	12:42					
La Laiterie	12:45					
Le Brusq	12:45					
La Cabassette	12:46					
Cottage Isabelle	12:46					
St Christophe	12:47					
Plan des Pennes	12:48					
Chemin de la Croix	12:48					
La Culasse	12:50					
Square Gal de Gaulle Quai N°4	12:52					

Arrêts desservis à la demande de l'élève lors de sa montée à bord.

● Liste des arrêts de desserte possibles, par ordre alphabétique : Bonne Brise, Chemin de la Croix, Chemin du Pas de la Mue, Closon, Collège S. de Beauvoir, Cottage Isabelle, Croze Cascabel, Ecole Le Repos, Ecureuils, Etienne Rabatu, Ferme Croze, Fontblanche Quai N°1, La Borne, La Cabassette, La Cadière, La Cité Haute, La Cité Haute 2, La Culasse, La Fille du Puisatier, La Gardiette, La Laiterie, La Rastelido, La Renardière, La Voilerie, Le Brusq, Le Brusquié, Le Croy, Le Grand Verger, Le Griffon Clinique, Le Petit Chêne, Le Pin, Le Relais, Le Repos, LEP Caucadis, Les Barnouins, Les Barnouins 2, Les Cardelines, Les Clairières, Les Jardiniers, Les Pallières, Les Pierres Fauves, Les Pinchinades, Les Pommiers, Lycée J. Monnet, Mairie des Quartiers Sud, Mandela Ecole, Montée du Château, Pierre Plantée - M. France, Pinchinades M. Pagnol, Plan de Campagne Village, Plan des Pennes, Renardière Ecole, Saint Germet, Square Gal de Gaulle quai n°3, Square Gal de Gaulle quai n°4, St Christophe ,Tunnel RD113, Val de Croy, Victor Gelu.

Pensez également à consulter les horaires de la ligne ZENIBUS 7 9 10 12

Le samedi, le Lycée J. Monnet est desservi par l'Icibus E ou F

D'éventuels retards d'un maximum de 5 min peuvent être occasionnés selon les aléas de la circulation.

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

CIRCUIT 78

LES PENNES MIRABEAU → VITROLLES

CIRCUIT 78

HORAIRES VALABLES DU 2 SEPTEMBRE 2019 AU 3 JUILLET 2020

EN PÉRIODE SCOLAIRE

LES PENNES MIRABEAU

RELAIS DES CHASSEURS
TANTE ROSE
CHEMIN DES BOEUFS
VERDURON
AV MARIUS BREMOND
TARDY / JOYEUX
BD TARDY
MAIRIE GAVOTTE
STADE BASILE BOLI
CHEMIN DE VAL SEC
ST GEORGES
LES TABORS
JEANNE D'ARC
LES BLONDINES
AV DES ROSIERS
AMANDIERS BAS
AMANDIERS HAUT
LES MATELOTS
BOUROUMETTES LES COLIBRIS
BOUROUMETTES LES MOUETTES
BOUROUMETTES LES ROSSIGNOLS
BOUROUMETTES ÉCOLE
CHEMIN DE PIERREFEU
CADENEAUX ÉGLISE
MONACO
VIEILLE ROUTE DE LA GAVOTTE
LE CLOS IDÉAL
CADENEAUX STADE
LA MORANDIÈRE - COLLÈGE MONOD
JAS DE RHODES
DOMAINE DU PLATEAU
PISCINE
STADE M.VITRIA
COLLÈGE MONOD
CADENEAUX CIMETIÈRE
STE ELISABETH
SQUARE GAL DE GAULLE
TUNNEL RD113
LA RENARDIÈRE
PARC RELAIS
CLOS DE LWA CADIÈRE
FONTBLANCHE
LE REPOS
MAIRIE DES QUARTIERS SUD
COLLÈGE S. DE BEAUVOIR
LE GRIFFON CLINIQUE
LYCÉE J. MONNET
VICTOR GELU
LEP CAUCADIS
LES POMMIERS - COLLÈGE H. BOSCO
PIERRE PLANTÉE - LYCÉE M. FRANCE

ALLER

	du LUN au VEN	du LUN au VEN	du LUN au VEN
Relais des Chasseurs	-	6:50	7:51
Tante Rose	-	6:54	7:55
Chemin des Boeufs	-	6:56	7:57
Verduron	-	6:58	7:59
Av Marius Bremond	-	6:59	8:00
Tardy / Joyeux	-	7:01	8:02
Bd Tardy	-	7:03	8:04
Mairie Gavotte	-	7:04	8:05
Stade Basile Boli	7:00	-	-
Chemin de Val Sec	7:01	-	-
St Georges	7:02	-	-
Les Tabors	-	7:06	8:07
Jeanne D'Arc	7:03	7:08	8:09
Les Blondines	-	7:09	8:10
Av des Rosiers	-	7:09	8:10
Amandiers Bas	-	7:10	8:11
Amandiers Haut	-	7:13	8:14
Les Matelots	-	7:14	8:15
Bouroumettes les Colibris	-	7:15	8:16
Bouroumettes les Mouettes	-	7:16	8:17
Bouroumettes les Rossignols	-	7:17	8:18
Bouroumettes Ecole	-	7:19	8:20
Ch. de Pierrefeu	-	7:20	8:21
Cadeneaux Eglise	-	7:21	8:22
Monaco	7:04	-	-
Vieille route de la Gavotte	7:05	-	-
Le Clos Ideal	7:06	-	-
Cadeneaux Stade	7:07	-	-
La Morandière - Collège Monod	7:09	-	-
Jas de Rhodes	7:14	-	-
Domaine du Plateau	7:16	-	-
La Piscine	7:16	-	-
Stade M.Vitria	7:17	-	-
Collège Monod	7:19	-	-
Cadeneaux Cimetière	7:20	-	-
Ste Elisabeth	7:22	07:25	8:26
Square Gal de Gaulle Quai N°4	7:25	-	8:29
Tunnel RD113	7:27	07:32	8:32
La Renardière	7:27	07:34	8:33
Parc Relais les Pallières	7:28	07:35	8:34
Clos de la Cadière	7:29	07:36	8:34
Fontblanche Quai n°1	7:30	07:37	8:35
Le Repos	7:30	07:38	8:35
Mairie Quartiers Sud	7:30	07:38	8:35
Collège S. de Beauvoir	7:31	07:40	8:36
Le Griffon Clinique	7:32	07:41	8:37
Lycée J. Monnet	7:32	07:45	8:37
Victor Gelu	7:36	07:46	8:41
LEP Caucadis	7:38	07:48	8:42
Les Pommiers - Collège H. Bosco	7:39	07:48	8:44
Pierre Plantée - Lycée M.France	7:40	7:49	8:44

RETOUR

	MER	LUN MAR JEU et VEN	LUN MAR JEU et VEN	LUN MAR JEU et VEN
LEP Caucadis	-	-	-	18:05
Les Pommiers - Collège H. Bosco	-	-	-	18:07
Pierre Plantée - Lycée M. France	-	-	-	18:07
Victor Gelu	-	-	-	18:08
Lycée J. Monnet	12:15	16:10	17:07	18:15
Le Griffon Clinique	12:17	16:12	17:09	18:17
Collège S. de Beauvoir	12:20	16:15	17:12	18:20
Mairie des Quartiers Sud	12:22	16:17	17:14	
Le Repos	12:24	16:19	17:16	
Fontblanche Quai N°1	12:26	16:21	17:18	
Clos de la Cadière	12:28	16:23	17:20	
Tunnel RD113	12:32	16:27	17:24	
Ste Elisabeth	12:39	16:34	17:31	
Cadeneaux Cimetière	12:40	16:35	17:32	
Collège Monod	12:41	16:36	17:33	
Stade M.Vitria	12:43	16:38	17:36	
La Piscine	12:43	16:38	17:36	
Domaine du Plateau	12:43	16:38	17:36	
Jas de Rhodes	12:45	16:40	17:38	
Cadeneaux Stade	12:52	16:47	17:45	
Cadeneaux Eglise	12:54	16:48	17:46	
Chemin de Pierrefeu	12:54	16:49	17:47	
Bouroumettes Ecole	12:55	16:51	17:49	
Bouroumettes Les Rossignols	12:57	16:53	17:51	
Bouroumettes Les Colibris	12:58	16:54	17:52	
Les Matelots	12:59	16:55	17:53	
Amandiers Haut	13:00	16:56	17:54	
Amandiers Bas	13:02	16:58	17:56	
Av des Rosiers	13:03	16:59	17:57	
Les Blondines	13:04	17:00	17:58	
Jeanne D'Arc	13:06	17:02	18:00	
St Georges	13:08	17:04	18:02	
Chemin de Val Sec	13:09	17:05	18:03	
Stade Basile Boli	13:10	17:06	18:04	
Les Tabors	13:12	17:08	18:06	
Mairie Gavotte	13:13	17:09	18:07	
Tardy / Joyeux	13:15	17:11	18:09	
Av Marius Brémond	13:16	17:12	18:10	
Verduron	13:17	17:13	18:11	
Chemin des Boeufs	13:19	17:15	18:13	
Tante Rose	13:20	17:16	18:14	
Relais des Chasseurs	13:24	17:20	18:18	

Arrêts desservis à la demande de l'élève lors de sa montée à bord.

DOUBLAGE SCOLAIRE

Les établissements scolaires Ste Elisabeth, S. de Beauvoir, J. Monnet, LEP Caucadis, H. Bosco et M. France sont également desservis à certains horaires par les lignes régulières

ZENBUS 1 2 7 10 11 12

reportez-vous directement aux fiches horaires de ces lignes disponibles également sur www.bus-de-letang.fr

Le samedi, le lycée J. Monnet est desservi par l'Icibus E ou F.

Arrêt desservi uniquement en direction des Pennes Mirabeau

Arrêt desservi uniquement en direction de Vitrolles

D'éventuels retards d'un maximum de 5 min peuvent être occasionnés selon les aléas de la circulation.

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

CIRCUIT 98

BERRE → VITROLLES

CIRCUIT HORS PERIODE DE TRAVAUX

CIRCUIT 98

HORAIRES VALABLES DU 2 SEPTEMBRE 2019 AU 3 JUILLET 2020

EN PÉRIODE SCOLAIRE

BERRE
CH. DE LA TRANSHUMANCE
CHEMIN DE BOUCARUT
CHEMIN DU COUSSOU
CHEMIN DES GRANDS LOTS
CHEMIN DE RICHELM
AÉRODROME SUD
AÉRODROME NORD
LES LIMITES
CHEMIN DES LIMITES
LES MOUTERONS
LES GALLARGUES
ST JOSEPH
ST ESTÈVE HAMEAU
MAURAN
MAURAN PONT DE L'ARC
LES 3 PINS
LA PETITE SUZANNE
SUZANNE
CAVE COOPÉRATIVE OUEST
CLOS DE GALLEIGNE
LES CIGALES
LES VOLTES
LA GUIENNE
CHEMIN NOTRE DAME
LA FALAISE
BASE NAUTIQUE
LE PORRY
LES VIGNETTES RN 113
LES VIGNETTES LE BAOU
VICTOR GELU
LEP CAUCADIS
LES POMMIERS - COLLÈGE H. BOSCO
PIERRE PLANTÉE - LYCÉE M. FRANCE
MÉDIATHÈQUE
LES PINS-CINÉMA-COLLÈGE H. FABRE
BD D. PADOVANI
GRAND VITROLLES
BASTIDE BLANCHE
LE GRIFFON CLINIQUE
LYCÉE J. MONNET

ALLER

	du LUN au VEN
Chemin de la Transhumance	6:45
Chemin De Boucarut	6:46
Chemin du Coussou	6:46
Chemin Des Grands Lots	6:47
Chemin de Richelm	6:48
Aérodrome Sud	6:51
Aérodrome Nord	6:52
Les Limites	6:53
Chemin des Limites	6:54
Les Mouterons	6:56
Les Gallargues	6:59
Saint Joseph	7:00
St Estève Hameau	7:04
Mauran	7:07
Mauran Pont de l'Arc	7:08
La Petite Suzanne	7:08
Les 3 pins	7:08
Suzanne	7:09
Cave Coopérative Ouest	7:09
Clos de Galleigne	7:09
Chemin Notre Dame	7:12
La Falaise	7:16
Base Nautique	7:17
Le Porry	7:18
Les Vignettes RN 113	7:18
Les Vignettes Le Baou	7:19
Victor Gelu	7:22
LEP Caucadis	7:25
Les Pommiers - Collège H. Bosco	7:28
Pierre Plantée - Lycée M. France	7:29
Médiathèque	7:31
Les Pins - Cinéma	7:34
Bd D. Padovani	7:36
Grand Vitrolles	7:37
Bastide Blanche	7:40
Le Griffon Clinique	7:43
Lycée J. Monnet	7:44

RETOUR

	MER	LUN MAR JEU et VEN
Lycée J. Monnet	12:10	17:00
Le Griffon Clinique	12:11	17:01
Bastide Blanche	12:12	17:03
Grand Vitrolles	12:13	17:05
Bd D. Padovani	12:15	17:07
Les Pins - Cinéma	12:16	17:09
Médiathèque	12:19	17:12
Pierre Plantée - Lycée M. France	12:20	17:14
Les Pommiers - Collège H. Bosco	12:21	17:15
LEP Caucadis	12:23	17:18
Victor Gelu	12:25	17:20
Les Vignettes Le Baou	12:29	17:24
Base Nautique	12:31	17:26
La Falaise	12:31	17:26
Chemin Notre Dame	12:36	17:31
Les Cigales	12:37	17:32
Les Voltes	12:37	17:32
La Guienne	12:37	17:32
Clos de Galleigne	12:39	17:34
Cave Coopérative Ouest	12:39	17:34
Suzanne	12:40	17:35
Les 3 Pins	12:40	17:35
La Petite Suzanne	12:40	17:35
Mauran Pont de l'Arc	12:41	17:36
Mauran	12:41	17:36
St Estève Hameau	12:44	17:39
Saint Joseph	12:48	17:43
Les Gallargues	12:48	17:43
Les Mouterons	12:51	17:46
Chemin des Limites	12:52	17:47
Les Limites	12:53	17:48
Aérodrome Nord	12:54	17:49
Aérodrome Sud	12:57	17:52
Chemin de Richelm	12:59	17:54
Chemin des grands Lots	13:00	17:55
Chemin de Coussou	13:00	17:55
Chemin de Boucarut	13:01	17:56
Ch. de la Transhumance	13:01	17:56

DOUBLAGE SCOLAIRE

Doublages Scolaires :
Les établissements scolaires LEP Caucadis, Lycée M. France (Pierre Plantée) et Lycée J. Monnet sont également desservis à certains horaires par les lignes régulières

ZENIBUS 8 10 11 12

reportez-vous directement aux fiches horaires de ces lignes disponibles également sur www.bus-de-letang.fr

Arrêt desservi uniquement en direction de Berre

Arrêt desservi uniquement en direction de Vitrolles

Pensez également à consulter les horaires de la ligne ZENIBUS 7 9 10 12

D'éventuels retards d'un maximum de 5 min peuvent être occasionnés selon les aléas de la circulation.

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

CIRCUIT 98

BERRE → VITROLLES

PENDANT LA DURÉE DES TRAVAUX

Les arrêts : Mauran Pont de l'Arc, La Petite Suzanne, Les 3 Pins et Suzanne, habituellement desservis, ne le seront pas pendant la durée des travaux. Se reporter aux arrêts signalés.

CIRCUIT 98

HORAIRES VALABLES DU 2 SEPTEMBRE 2019 AU 3 JUILLET 2020

EN PÉRIODE SCOLAIRE

BERRE
CH. DE LA TRANSHUMANCE
CHEMIN DE BOUCARUT
CHEMIN DU COUSSOU
CHEMIN DES GRANDS LOTS
CHEMIN DE RICHELM
AÉRODROME SUD
AÉRODROME NORD
LES LIMITES
CHEMIN DES LIMITES
LES MOUTERONS
LES GALLARGUES
ST JOSEPH
ST ESTÈVE HAMEAU
MAURAN
CHAMPIGNY
ST ESTEVE
CAVE COOPÉRATIVE NORD
CLOS DE GALLEIGNE
CHEMIN NOTRE DAME
LES CIGALES
LES VOLTES
LA GUIENNE
CHEMIN NOTRE DAME
LA FALAISE
BASE NAUTIQUE
LE PORRY
LES VIGNETTES RN 113
LES VIGNETTES LE BAOU
VICTOR GELU
LEP CAUCADIS
LES POMMIERS - COLLÈGE H. BOSCO
PIERRE PLANTÉE - LYCÉE M. FRANCE
MÉDIATHÈQUE
LES PINS-CINÉMA-COLLÈGE H. FABRE
BD D. PADOVANI
GRAND VITROLLES
BASTIDE BLANCHE
LE GRIFFON CLINIQUE
LYCÉE J. MONNET

ALLER

	du LUN au VEN
Chemin de la Transhumance	06:40
Chemin De Boucarut	06:41
Chemin du Coussou	06:41
Chemin des Grands Lots	06:42
Chemin de Richelm	06:43
Aérodrome Sud	06:46
Aérodrome Nord	06:47
Les Limites	06:48
Chemin des Limites	06:49
Les Mouterons	06:51
Les Gallargues	06:54
Saint Joseph	06:55
St Estève Hameau	06:59
Mauran	07:02
Champigny	07:04
Mauran	07:06
St Estève	07:07
Cave Coopérative Nord	07:08
Clos de Galleigne	07:08
Chemin Notre Dame	07:12
La Falaise	07:16
Base Nautique	07:17
Le Porry	07:18
Les Vignettes RN 113	07:18
Les Vignettes Le Baou	07:19
Victor Gelu	07:22
LEP Caucadis	07:25
Les Pommiers - Collège H. Bosco	07:28
Pierre Plantée - Lycée M. France	07:29
Médiathèque	07:31
Les Pins - Cinéma	07:34
Bd D. Padovani	07:36
Grand Vitrolles	07:37
Bastide Blanche	07:40
Le Griffon Clinique	07:43
Lycée J. Monnet	07:44

RETOUR

	MER	LUN MAR JEU et VEN
Lycée J. Monnet	12:10	17:00
Le Griffon Clinique	12:11	17:01
Bastide Blanche	12:12	17:03
Grand Vitrolles	12:13	17:05
Bd D. Padovani	12:15	17:07
Les Pins - Cinéma	12:16	17:09
Médiathèque	12:19	17:12
Pierre Plantée - Lycée M. France	12:20	17:14
Les Pommiers - Collège H. Bosco	12:21	17:15
LEP Caucadis	12:23	17:18
Victor Gélu	12:25	17:20
Les Vignettes Le Baou	12:29	17:24
Base Nautique	12:31	17:26
La Falaise	12:31	17:26
Les Cadesteaux	12:32	17:27
Chemin Notre Dame	12:36	17:31
Les Cigales	12:37	17:32
Les Voltes	12:37	17:32
La Guyenne	12:37	17:32
Clos de Galleigne	12:39	17:34
Cave Coopérative Nord	12:39	17:34
Mauran	12:41	17:36
Champigny	12:46	17:41
Mauran	12:50	17:45
St Estève Hameau	12:53	17:48
Saint Joseph	12:57	17:52
Les Gallargues	12:57	17:52
Les Mouterons	13:00	17:55
Chemin des Limites	13:01	17:56
Les Limites	13:02	17:57
Aérodrome Nord	13:03	17:58
Aérodrome Sud	13:06	18:01
Chemin de Richelm	13:08	18:03
Chemin des Grands Lots	13:09	18:04
Chemin du Coussou	13:09	18:04
Chemin de Boucarut	13:10	18:05
Ch. de la Transhumance	13:10	18:05

DOUBLAGE SCOLAIRE

Doublages Scolaires :
Les établissements scolaires LEP Caucadis, Lycée M. France (Pierre Plantée) et Lycée J. Monnet sont également desservis à certains horaires par les lignes régulières

ZENIBUS 10 11 12

reportez-vous directement aux fiches horaires de ces lignes disponibles également sur www.bus-de-letang.fr

Arrêt desservi uniquement en direction de Berre

Arrêt desservi uniquement en direction de Vitrolles

Pensez également à consulter les horaires de la ligne ZENIBUS 7 9 10 12

D'éventuels retards d'un maximum de 5 min peuvent être occasionnés selon les aléas de la circulation.

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

LES POINTS BUS

LISTE DES POINTS DE VENTE PAR VILLE

BERRE L'ETANG

- Service des transports
  Avenue de la Libération

VELAUX

- Presse «Le Gavroche»
  Centre Commercial le Parterre

ROGNAC

- Tabac Presse Journaux
  32, av. Jean Jaurès
- Maison de la Presse
  10, av. de Verdun

VITROLLES

- Tabac Presse «La Frescoule»
  19, av. du 8 mai 1945
- Toute la Presse
  32, av. Jean Moulin
- Tabac Presse «Le Padovani»
  4, place Henri Dunant

MARIGNANE

- Tabac Loto
  Parc Camoin
- Centre Commercial E. Leclerc
  Chemin de St Pierre

SAINT-VICTORET

- Flash Presse
  21, bd Abbadie

GIGNAC-LA-NERTHE

- Maison de la Presse
  37, rue de la République
- Tabac Presse
  Place de Laure

LES PENNES MIRABEAU - La Gavotte

- Tabac «la Civette 113»
  132, avenue F. Mitterrand
- Tabac «Le Tunnel»
  26, avenue Victor Hugo
- Presse «les Cadeneaux»
  99 ter, vieille route de la Gavotte

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

NOTES

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

Gamme tarifaire

en vigueur au 1er septembre 2019

les Bus de l'Etang

- **1 VOYAGE** — **1,20 €**

  Disponible uniquement auprès du conducteur, à bord des véhicules.
  Paiement possible par téléphone PweeP

- **10 VOYAGES** — **9 €**

  Disponible en agence, aux points bus. Paiement possible par téléphone PweeP

- **PASS SCOLAIRE METROPOLITAIN ANNUEL**

  Pour les scolaires de 3 ans en maternelle jusqu'au bac, Paiement en ligne par carte bancaire directement sur lepilote.com

- **PASS MENSUEL** — **27 €**

  Accessible à tous

- **PASS ANNUEL** — **270 €**

  Accessible à tous (+3€ de frais de dossier)

- **PASS MENSUEL ETUDIANT - 26 ANS** — **17 €**

  (étudiants, stagiaires rémunérés, apprentis, jeunes du service civique, prépa, post bac)

- **PASS ANNUEL ETUDIANT - 26 ANS** — **170 €**

  (étudiants, stagiaires rémunérés, apprentis, jeunes du service civique, prépa, post bac)

- **PASS MENSUEL SENIOR + 65 ANS** — **22 €**

PRIME TRANSPORT : Abonnement tout public, éligible à la prime transport, 50% pris en charge par l'employeur.

laboutique

PIERRE PLANTÉE - Rond Point de la Pierre Plantée - 13127 Vitrolles
Ouvert du lundi au vendredi de 7h45 à 19h et le samedi de 7h45 à 14h

PARC CAMOIN - Bd Maurice Noguès - 13700 Marignane
Ouvert du lundi au vendredi de 7h45 à 19h

SITE INTERNET LES BUS DE L'ETANG

www.bus-de-letang.fr
Titres / tarifs / itinéraires / flash infos...

0 800 713 137 Service & appel gratuits

Retrouvez les points de vente, les informations, les horaires....

lepilote.com

LA METROPOLE Mobilité — une marque de — AIX MARSEILLE PROVENCE

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

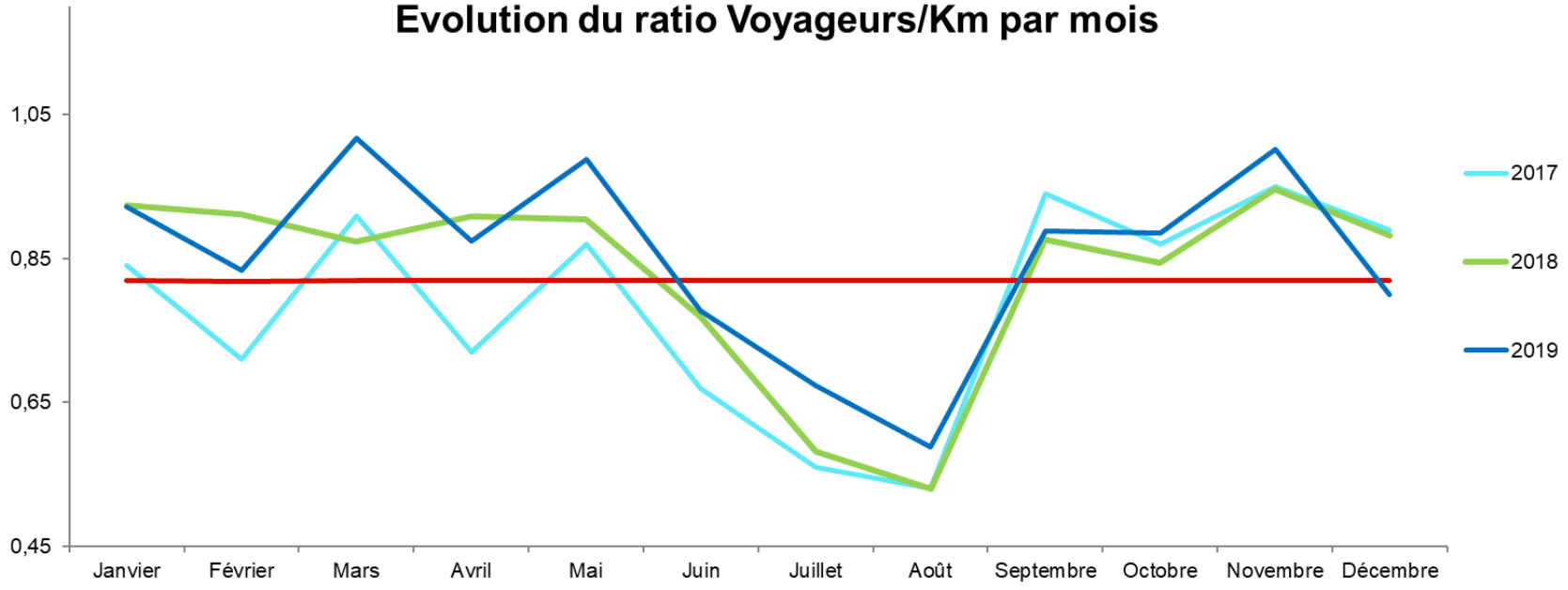
Imprimé sur Papier Certifié PEFC, la marque de gestion forestière responsable. Encres végétales. Edition septembre 2019

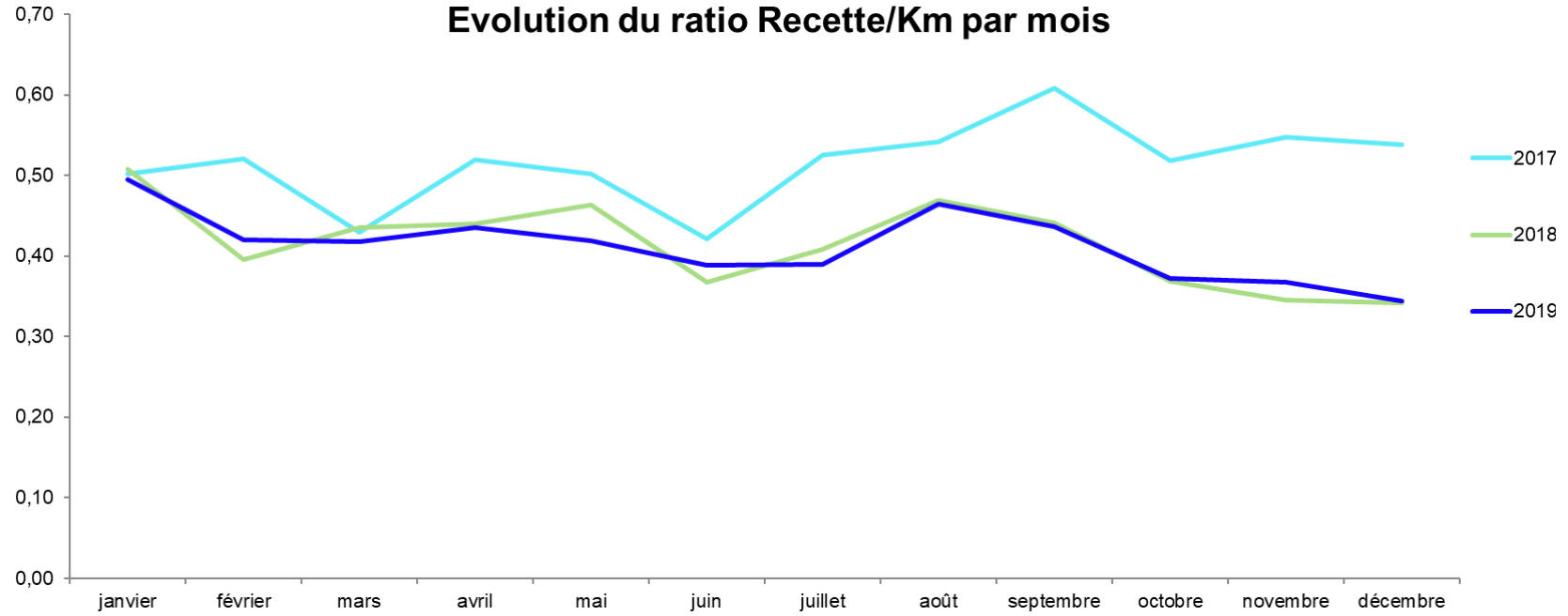
Ne pas jeter sur la voie publique

ANNEXE 3 : Demande de transport

Ratios V/K et R/K

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020





Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

ANNEXE 4 : Budget marketing et qualité détaillé

Budget marketing et qualité détaillé

Enquêtes internes au service marketing

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

Marketing & Communication	Fournisseurs	Total HT
INFORMATION VOYAGEUR		**172565,12**
DOCUMENTS D'INFORMATION GENERALE		**85279,1**
com rentree 2018 outils d'info	Propulsion	9325
panneaux plan de réseau impression	Propulsion	4890
travaux cartographiques été 2018	Etudes et Carthographie	3800
outils d'information janvier 2018	Propulsion	1331
Fiches horaires dépliants janvier	Propulsion	5393,6
Campagnes Decaux + METRBUS	Propulsion	1948
montage des circuits scolaires	Propulsion	952
frais techniques outils d'information rentrée 2019	propulsion	12650
impression d'outils d'information	Propulsion	27453
communication décembre 2019	propulsion	450
Impression octobre	propulsion	6690
Modifications HF 1, 9, 10 et CS 78	propulsion	200
communication de juin	propulsion	5409
memo chronopro + impression	propulsion	2730
plan pole de pierre plantée	Etudes et Carthographie	410
outils d'information	Propulsion	1647,5
DOCUMENTS D'INFORMATION SPECIFIQUE		**19545,56**
Routage janvier	High co	289,31
Routage fevrier	High co	282,59
Routage mars	High co	460,91
Routage avril	High co	347,19
Routage mai	High co	348,27
Routage juillet	High co	9,69
Routage mai	High co	301,91
Routage mai	High co	322,33
routage juin	High co	9,24
routage rentrée	High co	8805,95
dispatch mars non prévu	High co	7750,31
Routage septembre	High co	145,93
routage octobre	High co	123,86
routage octobre	High co	181,97
routage décembre	High co	166,1
INFORMATION AUX ARRETS ET A BORD		**34171,7**
Campagne d'affichage aout 2018	SUD LASER	13947,7
flancs gauche + cadre pub arrière suma	SUD LASER	7087
flancs gauche + cadre pub arrière	SUD LASER	1006
Mobi report (avant 3330)	mobireport	4100
mediatransport	METRO BUS	294,9
Pweep chez AE 2eme intervention	SUD LASER	104
Pweep chez Suma 2éme intervention	SUD LASER	196,8
fiches poteaux ADE	TRANSDEV BIS	1770
fiche horaire ligne 11	SUD LASER	151,5
autocollants ligne 9	SUD LASER	73,5
soirée de bus juillet 2018	SUD LASER	712
modif des cs scolaires	Propulsion	260

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

autocollants correspondances AE	SUD LASER	432,8
autocollants correspondances suma	SUD LASER	307,6
information embarquée Suma	SUD LASER	525
information embarquée Ae	SUD LASER	1275
thermos ligne 12	SUD LASER	67,5
thermos ligne 11	SUD LASER	245
flancs	SUD LASER	664,4
qr code pweep AE	SUD LASER	951
SITE INTERNET+SMS+APPLI IPHONE+INTERNET MOBILE		**21909,28**
Redevance + envoi sms T1	Cityway	1727,62
Redevance + envoi sms T2	Cityway	1738,54
Redevance + envoi sms T3	Cityway	2176,32
Redevance + envoi sms T4	Cityway	8263,66
Modification sur le site INTERNET	Cityway	4253,14
mise à jour carthographie interactive	Actigraph	750
mise à jour de la cartographie	Actigraph	3000
DIVERS		**11170**
Honoraires janvier	Propulsion	710
Honoraires février	Propulsion	710
Honoraires mars	Propulsion	710
Honoraires avril	Propulsion	710
Honoraires mai	Propulsion	710
Honoraires juin	Propulsion	710
Honoraires juillet	Propulsion	710
Honoraires août	Propulsion	710
Honoraires septembre	Propulsion	710
Honoraires octobre	Propulsion	710
Honoraires novembre	Propulsion	710
Honoraires décembre	Propulsion	710
honoraires conception et stratégie de commuication	Agence y2	650
honoraires conception et stratégie de commuication	Agence y2	500
honoraires conception et stratégie de commuication	Agence y2	500
honoraires conception et stratégie de commuication	Agence y2	500
honoraires achat gestion	Agence y2	500
COMMUNICATION & PROMOTION		**74363,54**
PROMOTION RESEAU ET DEVELOPPEMENT DU RESEAU		**3900**
depliants toutes villes : flyers communes	Propulsion	2890
modification de la ligne 3	propulsion	1010
ACTIONS DE CONQUETE NOUVEAUX CLIENTS		**16861**
boitage sur vitrolles, Berre, Marignane,	Agence y2	3400
boitage sur vitrolles, Berre, Marignane,	Agence y2	3100
coupon post réponse	La poste	18,57
Maileva	La poste	29,58
maileva	La poste	39,78
nouveaux arrivants	La poste	14,2
nouveaux arrivants	La poste	16,02
maileva	La poste	85
maileva	La poste	30,42
nouveaux arrivants	La poste	35,49

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

nouveaux arrivants	La poste	30
nouveaux arrivants	La poste	30
Maileva	La poste	20,03
Maileva	La poste	77,22
Maileva	La poste	90,09
Maileva	La poste	30
nouveaux arrivants	La poste	13,1
nouveaux arrivants	La poste	30
maileva	La poste	13,83
nouveaux arrivants	La poste	43,68
nouveaux arrivants	La poste	30
nouveaux arrivants	La poste	37,44
mailing	La poste	67,34
nouveaux arrivants	La poste	57,72
nouveaux arrivants	La poste	30
maileva	La poste	17,47
maileva	La poste	24,02
maileva	La poste	170,67
maileva	La poste	30
mailing	La poste	119,21
nouveaux arrivants	La poste	102,18
maileva	La poste	21,84
maileva	La poste	30
maileva	La poste	54,6
maileva	La poste	46,8
maileva	La poste	30
maileva	La poste	20,75
maileva	La poste	30
maileva	La poste	44,46
maileva	La poste	51,87
maileva	La poste	30
maileva	La poste	17,47
devis guide cm2 250 ex	Propulsion	670
5000 flyers	print o clock	33,9
2500 flyers	print o clock	52,9
2500 flyers	print o clock	83,9
Suite de la rentrée charte métropolitaine	propulsion	2030
camapgne display	Lagardère	214,5
frais techniques	propulsion	1390
actions CM2 journée collective	publicinex	4174,95
ACTIONS DE CONVIVIALITES ET EVENEMENTIEL		**13490**
Semaine européenne de la mobilité	Agence Y2	13490
MECENAT ET PARTENARIAT - PLAN MEDIA		**21087**
creation film en motion 20 sec	Agence y2	1200
creation spot soldes + honoraires de radio	Agence Y2	560
virgin radio provence	régie radio régions	788,96
virgin radio provence	régie radio régions	651,47
virgin radio provence	régie radio régions	651,47
virgin radio provence	régie radio régions	651,47
maritima	Maritima	708,02

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

maritima	Maritima	807,51
maritima	Maritima	572,4
maritima	Maritima	709,31
Skyrock	ci media	808,92
Skyrock	ci media	1256,91
Skyrock	ci media	756,11
Skyrock	ci media	659,18
creation spot réabonnement	Agence y2	150
creation spot	Agence y2	300
bannières ipad	Agence y2	500
La provence Vitrolles / Marignane	EUROSUD	2400
ès (creation film motion design+ frais technique+ 1 vague)	Agence y2 / SEP	1480
contrat leclerc Marignane	LECLERC	60
contrat Leclerc	LECLERC	60
encart de Berre les Pompiers	PEC	553
annonce presse + web	Propulsion	240
contrat Leclerc	LECLERC	60
contrat Leclerc	LECLERC	60
contrat leclerc	LECLERC	60
contrat leclerc	LECLERC	60
contrat leclerc	LECLERC	60
contrat leclerc	LECLERC	60
partenariat premium 2019	vitropole	4800
Skyrock	ci media	-597,73
MEDIA SOCIAUX		**15285,54**
Community Management janvier	Agence y2	590
gestion publicitaire	Agence y2	331,67
facebook advertising	Agence y2	70
Community Management février	Agence y2	590
facebook advertising	Agence y2	331,67
gestion publicitaire	Agence y2	70
Community Management mars	Agence y2	590
facebook advertising	Agence y2	331,67
gestion publicitaire	Agence y2	70
Community Management avril	Agence y2	590
facebook advertising	Agence y2	331,67
gestion publicitaire	Agence y2	70
Community Management mai	Agence y2	590
facebook advertising	Agence y2	331,67
gestion publicitaire	Agence y2	70
Community Management juin	Agence y2	590
facebook advertising	Agence y2	331,67
gestion publicitaire	Agence y2	70
Community Management juillet	Agence y2	590
facebook advertising	Agence y2	331,67
gestion publicitaire	Agence y2	70
Community Management août	Agence y2	590
facebook advertising	Agence y2	331,67
gestion publicitaire	Agence y2	70
Community Management septembre	Agence y2	590

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

facebook advertising	Agence y2	331,67
gestion publicitaire	Agence y2	70
Community Management octobre	Agence y2	590
facebook advertising	Agence y2	331,67
gestion publicitaire	Agence y2	70
Community Management novembre	Agence y2	590
facebook advertising	Agence y2	331,67
gestion publicitaire	Agence y2	70
Community Management décembre	Agence y2	590
facebook advertising	Agence y2	331,67
gestion publicitaire	Agence y2	70
jeu facebook fête de Noël	Agence y2	150
jeu facebook fete de la mobilité	Agence y2	150
jeu facebook fête de la musique	Agence y2	150
jeu facebook fetes des meres	Agence y2	150
campagne à la performance janvier /février PweeP	Lagardère	522,5
campagne à la performance janvier /février PweeP	Lagardère	477,5
npagne à la performance janvier /février août /septembre	Lagardère	785,5
creation pour campagne performance PweeP	Agence Y2	500
ventilation honoraires annuels	Agence Y2	500
COMMUNICATION INTERNE		**3740**
terne autobus de l'etang + sous traitants (220 ex + 100 ex)	Propulsion	1810
journaux internes	Propulsion	1930
AGENCES COMMERCIALES ET CENTRALE MOBILITE		**489,48**
panneaux gare routières pp et pc	SUD LASER	300
papillottes	METRO	189,48
ANIMATION DEPOSITAIRES		**846,4**
adhésif point bus	SUD LASER	22
cadeaux dépositaires	axxo	824,4
OBJETS PROMOTIONNELS & CADEAUX		**4815,8**
stylos violets	Premium goodies	300
sac isotherme 50 cl	Premium goodies	1940
casquette beb	premium goodies	309,5
sac isotherme 50 cl	axxo	1589,5
clé usb	Premium goodies	676,8
QUALITE		**63402**
ETUDES ET ENQUETES		**61350**
Enquête mystère T1	SCAT	5750
Enquête mystère T2	SCAT	5750
Enquête mystère T3	SCAT	5750
Enquête mystère T4	SCAT	6500
enquête satisfaction	3s marketing	10300
enquête satisfaction	3s marketing	10300
comités de ligne acompte de 50 %	3s marketing	7250
comités de ligne	3s marketing	7250
mesure temps de parcours	Transdata	2500
PROMOTION QSE		**1602**

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

flyers	PANO	182
communication QSE	MA BOITE COM	1420
SECURITE		**450**
Collecte janvier	B&P Environnement	30
collecte février	B&P Environnement	30
collecte mars	B&P Environnement	30
Collecte avril	B&P Environnement	30
Collecte mai	B&P Environnement	30
Collecte juin	B&P Environnement	30
Collecte juillet	B&P Environnement	30
Collecte août	B&P Environnement	30
Collecte septembre	B&P Environnement	30
Collecte octobre	B&P Environnement	30
supp bp septembre	B&P Environnement	60
Collecte novembre	B&P Environnement	60
Collecte octobre COMPLEMENT	B&P Environnement	30

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

TOTAL
315992,86

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

Compte rendu ENQUÊTE CLIENTS

RESEAU LES BUS DE L'ETANG

Date : 14 janvier **Horaires :** 12h30-17h

Participant : Charlotte Ferey

Fonction : chargée de missions commerciales et manager

Lieu(x) visité(s) : Enquête sur le traitement des réclamations ces 6 derniers mois.

Personnes / cibles interrogées : Clients ayant fait une ou plusieurs réclamations dans les 6 derniers mois de 2018.

Thème(s) de l'enquête : Le traitement des réclamations**.**

Echantillon : 57 réponses sur 293 envois

Commentaires liés à la visite :

L'échantillon est composé de 293 **personnes à qui nous avons envoyé le questionnaire.**
Plus de 70% des personnes interrogées ont fait leur réclamation sur notre site internet directement (46 personnes sur les 57 qui ont répondu). 9 clients l'ont faite via le téléphone auprès de nos hôtesses et 2 personnes ont été directement en Boutique.

Sur les 57 retours que nous avons eu, 41 clients sont satisfaits du **délai de traitement** des réclamations et 16 le trouve trop long. Dans les clients « insatisfaits », les clients évoquent des réponses « commerciales » et non réelles car rien ne change pour eux, sur le terrain... Bus en retard, offre pas adaptée, pas de mesures réelles …

Concernant **la réponse donnée au client** suite à leur réclamation, 20 personnes sur les 57 sont très satisfaits de cette réponse, 28 sont satisfaits, 4 peu satisfait (trop long pour eux) et 5 ne sont pas du tout satisfait de notre réponse. (Réponse trop vaste, bus toujours en retard malgré les relances, etc…)
La majorité des clients apprécient notre appel et notre relation client.
Les « insatisfaits » sont principalement ceux qui ont fait des réclamations « non fondées » ou à qui l'incident est arrivé plusieurs fois malheureusement.

Plus de 50% des clients ayant répondu à notre enquête, prennent le bus tous les jours, 20% le prennent que quelques jours par semaine et moins de 10% le prennent que quelques jours par mois.
La plupart des retours proviennent de clients réguliers et fidèles.

38 clients sur les 57 retours affirment avoir déjà fait entre 1 et 2 réclamations en tout, 14 entre 2 et 4 puis 5 qui en auraient fait plus de 5.

Ils aimeraient, en retour sur cette enquête, nous faire part des souhaits suivants :
- Des réponses immédiates
-Avoir plus de bus sur certains secteurs
-Une desserte Gignac- Plan direct
-Un service de SMS (que nous avons déjà)…
-Des Qrcode à l'arrière dans le bus (à installer rapidement)

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

Compte rendu ENQUÊTE CLIENTS

RESEAU LES BUS DE L'ETANG

Date : JANVIER 2019

Participant : Perrine Lecleire

Fonction : chargée de missions marketing et communication

Lieu(x) visité(s) : Enquête sur la nouvelle version de Pweep

Personnes / cibles interrogées : Clients utilisant l'appli Pweep

Thème(s) de l'enquête : Pweep et sa nouvelle version avec le QR code

Echantillon : 17 sur 176 questionnaires envoyés

Commentaires liés à la visite :

L'échantillon est composé de 176 **personnes à qui nous avons envoyé le questionnaire.**
Plus de 82% des personnes interrogées ne sont pas satisfaits de l'application via le QR Code.

Sur les 17 personnes qui ont répondu : 12 personnes ont remarqué qu'il fallait scanner via le QR code côté conducteur. 5 personnes n'ont pas répondu.

23% des personnes utilisent l'application tous les jours, 29,4% quelques jours par semaine ; 29,4 % quelques jours par mois, 1 personne ne l'utilise plus depuis la mise à jour, 18 % ne l'utilisent plus depuis la mise à jour de l'application.

A la question, avez-vous déjà été contrôlé par un ticket Pweep, 35 % ont répondu oui alors que 65% ont déclaré n'avoir jamais été contrôlés.

52 % des personnes interrogées utilisent le Zenibus, 11% utilisent la ligne 12, 11% la ligne 11, 11% la ligne 10, 5% utilisent la ligne 9, 5% utilisent la ligne 5.

En conclusion, nous remarquons que la nouvelle version de l'application ne satisfait pas la majorité des personnes qui ont répondu au questionnaire.
Ce qui reproché à l'utilisation du QR code est la difficulté d'accès au QR code sur la banque conducteur, la validation via QR code est longue.
Il faudrait donc ajouter des QR code à différents endroits de façon à ce que les personnes puissent plus facilement valider leur titre de transport.

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

Compte rendu ENQUÊTE CLIENTS

RESEAU LES BUS DE L'ETANG

Date : février 2019 **Horaires :** 11h

Participant : Charlotte Ferey

Fonction : chargée de missions marketing et communication

Lieu(x) visité(s) : Pierre Plantée

Personnes / cibles interrogées : Clients aux arrêts de bus

Thème(s) de l'enquête : La carte VIP

Echantillon : 15 personnes

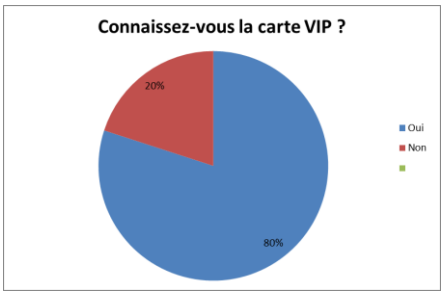
Commentaires liés à la visite :

L'échantillon est composé de 15 personnes que nous avons rencontrées à Pierre Plantée et en boutique.

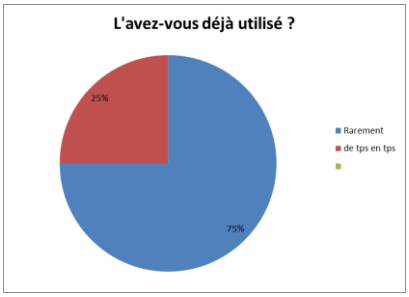
Nous avons posé 4 questions aux clients, à savoir : Etes-vous un abonné mensuel ou annuel des Bus de l'Etang ; Connaissez-vous la carte VIP ? l'Avez-vous déjà utilisé ? Quelles types de promotions aimeriez-vous avoir avec cette carte.



A la première question, 5 personnes ont répondu être abonnées, contre 10 qui ne le sont pas.



A la deuxième question, 3 connaissent la carte VIP contre 13 qui ne savent pas ce qu'elle est.



A la troisième question, sur les 4 personnes qui connaissent la carte VIP, 3 l'utilisent très rarement et une de temps en temps.

Enfin, à la quatrième question, à savoir quels types de promotions ils aimeraient avoir accès, qu'une seule personne a répondu vouloir des réductions plus avantageuses.

Cette analyse peut être biaisée par le faible nombre de personnes interrogées.

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

Compte rendu ENQUÊTE CLIENTS

RESEAU LES BUS DE L'ETANG

Date : Février 2019

Participant : Manon Lepesme

Fonction : Assistant commercial, marketing et communication

Lieu(x) visité(s) : Par mail

Personnes / cibles interrogées : Elèves des établissements Collège Petit Prince – Collège ste Marie – Collège lycée St Louis

Thème(s) de l'enquête : Les habitudes de transport

Echantillon : 453 réponses

Commentaires liés à la visite :

Un questionnaire a été envoyé par email au collège Petit Prince, au collège Ste Marie et au GS de St Louis. L'échantillon est composé de 453 élèves, dont les réponses ont été récoltées par mail.
73,3% de notre échantillon provient de Petit Prince, 12,8% de St Louis et 9,9% de Ste Marie.

Parmi ces 453 élèves, les sixièmes représentent 25,6% de notre échantillon contre 0.2 % pour les BTS. A noter que plus les élèves sont jeunes, plus ils répondent au questionnaire.

Sur notre échantillon, ils sont 84,3 % à ne faire qu'un aller et un retour par jour. 71 élèves rentrent déjeuner réguilèrement chez eux. Il aurait été judicieux de rajouter comme question « Pourquoi » pour savoir la proportion d'éléves qui ne rentrent pas chez eux à cause de la fréquence des bus.

Concernant le moyen de transport pour aller à l'établissement scolaire, ils sont 45% à se faire amener en voiture par leurs parents, 35% vient en car, 27% vient à pied, 13% en bus et 5% à pieds.
Pour ce qui est du retour, les statistiques changent légèrement. Ils sont toujours 45% a rentrer en voiture, mais 1point de moins à prendre le car, 3 de moins à prendre le bus, 1 de moins a utiliser un vélo, mais sont plus nombreux à rentrer à pieds. Les statistiques sont faussées. En effet, sur les 453 élèves, plusieurs se rendent et rentrent du collèges de plusieurs manières différentes.
Les habitants de Gignac privilégient en même temps la marche, la voiture et les transports en commun. Les habitudes de transport changent en fonction des jours et des heures de cours qu'ils ont.
Egalement, les moyens de transports sont différents selon l'établissement concerné. Sur 332 d'élèves de répondants de Petit Prince, 211 habitent à Gignac soit un peu moins de la moitié, contre 1 élève pour St Louis et 0 pour Ste Marie. Il aurait été intéressant de comparer également des établissements publics avec les publics pour voir si les habitudes différent. En effet, ils sont plus nombreux à utiliser les transports en commun à St Louis et Ste Marie. Ils sont 11,25% à prendre le car

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

42, 11,25% à prendre le car 72. LA majorité des répondants ne savent pas non plus la ligne de bus ou de car utilisée.
Ils sont 69% à utiliser le Pass annuel métropolitain et sont 17% à ne pas savoir quel abonnement ils ont. D'ailleurs la plupart qui ne sait pas sont au collège Petit Prince. 0.48% utilise un abonnement Pass Provence et 2,88 % à prendre des tickets unitaires.

23% des personnes utilisent l'application tous les jours, 29,4% quelques jours par semaine ; 29,4 % quelques jours par mois, 1 personne ne l'utilise plus depuis la mise à jour, 18 % ne l'utilisent plus depuis la mise à jour de l'application.

A la question, avez-vous déjà été contrôlé par un ticket Pweep, 35 % ont répondu oui alors que 65% ont déclaré n'avoir jamais été contrôlés.

52 % des personnes interrogées utilisent le Zenibus, 11% utilisent la ligne 12, 11% la ligne 11, 11% la ligne 10, 5% utilisent la ligne 9, 5% utilisent la ligne 5.

En conclusion, nous remarquons que la nouvelle version de l'application ne satisfait pas la majorité des personnes qui ont répondu au questionnaire.
Ce qui reproché à l'utilisation du QR code est la difficulté d'accès au QR code sur la banque conducteur, la validation via QR code est longue.
Il faudrait donc ajouter des QR code à différents endroits de façon à ce que les personnes puissent plus facilement valider leur titre de transport.

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

Compte rendu ENQUÊTE CLIENTS

RESEAU LES BUS DE L'ETANG

Date : mars 2019 **Horaires :** 9H30/12/30

Participant : Perrine Lecleire

Fonction : chargée de missions marketing et communication

Lieu(x) visité(s) :

Personnes / cibles interrogées : clients du Chronopro

Thème(s) de l'enquête : Le deuxième Hub de Chronopro / Griffon Clinique

Echantillon : 20 personnes

Commentaires liés à la visite :

A la première question :

1. **Etes-vous satisfait de Chronopro ?**
   18 personnes ont répondu : OUI
   2 personnes ont répondu NON

2. **A la deuxième question : Quel est votre trajet Habituel ?**
   Tous ont répondu du HUB de Pierre Plantée vers la zone des Estroublans

3. **A quelle fréquence utilisez-vous cette application ?**
   18 personnes ont répondu quelques jours par mois et 2 personnes ont répondu quelques jours par semaine.

4. **Etes-vous au courant qu'il existe un nouveau hub qui permet de vous rendre dans la zone des Estroublans ?**
   14 personnes ont répondu qu'ils étaient au courant de ce 2ème Hub et 6 personnes ont répondu qu'ils n'étaient pas au courant.

5. **Que pensez-vous de cette possibilité ?**
   6 personnes ont répondu que c'était une bonne chose, les autres ne se sentent pas concernés par ce deuxième Hub ou ne trouvent cela pas utile.

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

Compte rendu ENQUÊTE CLIENTS

RESEAU LES BUS DE L'ETANG

Date : mars 2019 **Horaires :** de 9h à 11h

Participant : Manon Lepesme

Fonction : Assistant commercial, marketing et communication

Lieu(x) visité(s) : Pierre Plantée

Personnes / cibles interrogées : Clients aux arrêts de bus

Thème(s) de l'enquête : connaissance des points bus

Echantillon : 20 personnes

Commentaires liés à la visite :

Question 1 : Savez-vous ce qu'est un point bus ?
12 voyageurs connaissent les points bus contre 10 qui n'en n'ont pas connaissance.

Question 2 : Avez-vous déjà eu l'occasion de vous y rendre pour acheter un titre de transport ? Si oui, combien de fois ou à quelle Fréquence ? Si non, pourquoi ?
3 clients sont déjà allés dans les points bus, contre 19 qui n'y sont jamais allés pour les raisons suivantes :

- 10 ne connaissent pas les points bus,
- 6 clients rapportent que les machines ne peuvent pas recharger les titres qui les concernent
- 2 personnes estiment qu'aller recharger chez les dépositaires n'est pas « pratique » à cause du temps d'attente chez eux
- Et 1 voyageur relève que les machines ne marchent pas correctement pour les titres de transport.

Question 3 : Pensez-vous qu'il faille plus de point dans les communes ? Si oui, dans laquelle ?
15 estiment que ce n'est pas nécessaire d'avoir d'autres points bus, contre 6 qui en voudraient plus sur Berre et Velaux.

Question 4 : Quelles sont les informations que vous souhaiteriez connaitre pour vous inciter à vous y rendre ?
12 voyageurs souhaitent plus d'information sur les horaires d'ouverture des points bus, 5 souhaitent connaitre les avantages à s'y rendre et enfin, 5 personnes n'ont pas d'avis.

Question 5 : Savez-vous comment reconnaître un point bus ?
Le site internet et le point « B » extérieur, sont pour les voyageurs qui connaissent les points bus, un bon moyen de les reconnaitre. Le canal digital et la signalétique sont donc toutes indiquées pour mieux faire connaitre les dépositaires. La signalétique intérieur n'a pas été signalé une fois.

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

Compte rendu ENQUÊTE CLIENTS

RESEAU LES BUS DE L'ETANG

Date : avril 2019 **Horaires :** 10h

Participant : Manon Lepesme

Fonction : Assistant commercial, marketing et communication

Lieu(x) visité(s) : Pierre Plantée

Personnes / cibles interrogées : Clients aux arrêts de bus

Thème(s) de l'enquête : Parc Camoin

Echantillon : 20 personnes

Commentaires liés à la visite :

20 personnes ont été interrogées pour cette enquête.
3 habitent à Marignane, 6 à Berre, 3 aux Pennes, 1 à Marseille et 7 à Velaux.
A la question sur le trajet habituel, 5 personnes signalent faire des trajets Domicile/travail, 13 indiquent faire le trajet domicile/Ecole et enfin, 2 personnes utilisent les bus pour leurs loisirs.

A la question « Savez-vous qu'il existe une deuxième boutique que celle de la gare routière de Pierre Plantée à Vitrolles, celle de Marignane Parc Camoin ? », tous ont répondu par l'affirmative. La connaissance de la boutique de Parc Camoin est totale.

Cependant, 17 personnes ne sont pas susceptibles de se rendre dans cette boutique, puisqu'elle n'est pas sur leur trajet. Il apparait donc que les boutiques commerciales doivent être une étape sur le trajet des voyageurs pour qu'ils s'y rendent.
Toutefois, certain nuance la réponse à cette question, comme les scolaires qui sont obligés de s'y rendre au moins une fois par an, pour les abonnements scolaires, à Pierre Plantée.

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

Compte rendu ENQUÊTE CLIENTS

RESEAU LES BUS DE L'ETANG

Date : 19/04 **Horaires :** 9H30/12/30

Participant : Perrine Lecleire

Fonction : chargée de missions marketing et communication

Lieu(x) visité(s) : agence de Pierre Plantée

Personnes / cibles interrogées : clients faisant leurs réservations pour le transport à la demande

Thème(s) de l'enquête : le transport à la demande (offre, notoriété…)

Echantillon : 20 personnes

Commentaires liés à la visite :

A la première question :

1.Est-ce la première fois que vous réservez un TAD ?

Toutes les personnes ont répondu « non » à l'unanimité.

3 personnes ont répondu depuis + de 1 an

13 personnes ont répondu depuis 3 à 4 ans

4 personnes ont répondu plus de 5 ans

2. A la deuxième question : comment avez-vous connu ce service « le transport à la demande » ?

15 personnes ont répondu par le bouche à oreilles : famille, amis…

2 personnes ont répondu qu'un membre de leur entourage fait partie des effectifs des Autobus de l'Etang

3 personnes par le biais des hôtesses

3. A quelle fréquence l'utilisez-vous ?

15 personnes ont répondu plusieurs fois par semaine. 3 tous les jours et 2 très occasionnellement.

4. Etes-vous satisfait de l'offre ?

Toutes les personnes ont répondu globalement qu'elles étaient satisfaites de l'offre. 1 personne a notifié qu'il y avait parfois des bugs sur la plateforme de réservation et que parfois la réservation téléphonique mettait du temps.

5. Quelles améliorations proposez-vous ?

Peu de personnes ont répondu à cette question si ce n'est d'élargir l'amplitude horaire pour prendre des réservations.

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

6. Vous arrive-t-il de faire des réservations par internet ?

12 personnes ne savaient pas qu'il était possible de faire des réservations par internet.

4 personnes sont au courant mais ne sont pas à l'aise avec internet donc préfère appeler l'hôtesse et avoir un contact « humain »plutôt que par la plateforme.

4 personnes utilisent la réservation par internet et ont rencontrés parfois quelques bugs.

7. Quel trajet faites-vous fréquemment ?

2 trajets PMR pour se rendre de leur domicile aux Pennes Mirabeau pour le centre médical à Plan de Campagne.

4 trajets depuis Rognac pour se rendre à la gare de Rognac ou à la mairie.

6 trajets pour faire Mauran / Collège Leger.

Cette enquête nous démontre que les personnes interrogées sont satisfaites du transport à la demande, offre, accueil téléphonique… la réservation par internet est connue mais pas utilisée les personnes préfèrent un contact humain et que leur réservation soit confirmée oralement (coté rassurant).

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

Compte rendu ENQUÊTE CLIENTS

RESEAU LES BUS DE L'ETANG

Date : 10/05/2019 **Horaires :** 14H-17H

Participant : Irfane Boinali

Fonction : Assistant marketing

Lieu(x) visité(s) : Ligne 5

Personnes / cibles interrogées : Usagers Bus de l'Etang.

Thème(s) de l'enquête : Fraude

Echantillon : 15 personnes

Commentaires liés à la visite :

A travers cette enquête, nous avons essayé de savoir si nos usagers étaient assez informés concernant la fraude sur notre réseau.
Dans un premier temps, nous avons cherché à savoir si nos usagers avaient un abonnement annuel ou mensuel, 73% d'entre eux sont des abonnés annuels contre 27% d'abonnés mensuels, ce résultat nous démontre que les usagers sont des clients fidèles et réguliers sur nos lignes et qu'ils se rendent compte de l'importance de devoir payer pour utiliser notre service public.

Ensuite, nous avons remarqué que 100% d'entre eux valident systématiquement à chaque montée dans le bus, nous obtenons là le résultat que nous attendions car des usagers abonnés peuvent aussi recevoir une amende en cas de non validation du titre de transport.

De plus, nous avons cherché à savoir si les usagers savent pourquoi il est important de valider son titre de transport et la plupart d'entre eux ont répondu : « pour éviter d'avoir une amende ».

A la fin du questionnaire, nous avons précisé à chacun d'eux qu'il est important de valider son titre de transport car notre service est payant mais aussi cela nous permet d'avoir la fréquentation réelle de chaque ligne.

60% des répondants pensent qu'une offre de parrainage inciterait les fraudeurs à s'abonner (par exemple, une remise de 20% sur l'abonnement annuel).

Pour finir, nous avons demandé aux usagers si ils connaissent le montant de l'amende qu'ils risquent en ne validant pas leur titre ou en l'absence de titre de transport, seulement 33% d'entre eux connaissaient le bon montant.

En conclusion, nous remarquons que nos usagers sont globalement sensibilisé par rapport à la fraude et à l'importance de valider son titre de transport, nous avons des usagers responsabilisés et qui respectent au mieux l'utilisation de nos lignes.

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

Compte rendu ENQUÊTE ICIBUS +

RESEAU LES BUS DE L'ETANG

Date : 24 Mai **Horaires :** 10h/11h30

Participant : Perrine

Fonction : Chargé de missions marketing

Lieu(x) visité(s) : Par téléphone

Personnes / cibles interrogées : Usagers

Thème(s) de l'enquête : Service ICIBUS +

Echantillon : 16 personnes

Commentaires liés à la visite :

Nous avons au travers de cette enquête cherché à savoir si les usagers qui utilisent ICIBUS + sont satisfaits de notre offre de service.
Cette enquête va nous permettre de déterminer si notre service ICIBUS + répond expressément aux besoins de notre clientèle.

Premièrement, nous avons cherché à savoir si les personnes interrogées se déplacent avec un accompagnateur, 50% d'entre eux sont accompagnés et 50% d'entre eux ne le sont pas.
Parmi les personnes qui accompagnent, 57% d'entre eux ont une carte de transport Bus de l'Etang personnelle, les 43% restants sont inscrits en tant qu'accompagnateur sur la carte de la personne à mobilité réduite.

Dans un deuxième temps, nous avons voulu savoir s'ils sont satisfaits de ce service, 100% d'entre eux considèrent que le service est parfaitement adapté aux personnes à mobilité réduite et cela leur offre donc une autonomie qu'ils ne pourraient pas avoir sans ce service.

Par la suite, nous leur avons demandé de noter le service sur une note allant de 1 à 5, 5 étant la réponse qui détermine qu'ils sont très satisfaits du service.
60% d'entre eux ont répondu 4, les 40% restants ont répondu 5.
Les usagers tenaient à souligne qu'ils sont globalement satisfaits de ce service et qu'ils en sont reconnaissants.

Enfin, à la question « Recommanderiez-vous ce service à d'autres Personnes à Mobilité Réduite ? », ils ont tous répondus oui et pour la plupart, ils le recommandent déjà autour d'eux.

Pour conclure, cette enquête nous a donné un réel aperçu sur la valeur perçue de notre service ICIBUS +, au-delà de leur satisfaction, nous pouvons souligner qu'ICIBUS + est une vraie alternative de mobilité pour nos usagers.

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

Compte rendu ENQUÊTE CLIENTS

RESEAU LES BUS DE L'ETANG

Date : 05/06 **Horaires :** 7h30-11h

Participant : Mélanie

Fonction : Hôtesse

Lieu(x) visité(s) : Dans les Chronopro en service

Personnes / cibles interrogées : Utilisateurs de Chronopro

Thème(s) de l'enquête : Satisfaction TAD CP

Echantillon : 20 personnes

Commentaires liés à la visite :

Cette enquête démontre la satisfaction de la moitié des utilisateurs du service Chronopro. Sur 20 personnes interrogées, 10 sont entièrement satisfaites sans faire d'autres commentaires. A la question de la satisfaction, 10 personnes sont plutôt mitigées et apportent un « mais ». En effet 6 personnes sur 10 remarquent que l'application bug pour faire les réservations retour, et d'autres pointent du doigt le fait que le conducteur ne prenne pas de passagers sans réservation au départ de Pierre Plantée ou enfin qu'il n'est pas possible de réserver le retour au départ de l'arrêt « pôle emploi ».

35% des personnes ont pour trajet habituel Pierre Plantée / Madrid et 20% font Pierre Plantée / Avenue de Rome. Les autres personnes interrogées utilisent le Chronopro au départ de la gare routière pour se rendre à Irlande Angleterre, Berlin, Europe Berlin et pôle emploi.

A noter qu'ils sont 15 sur 20 à prendre ce transport quotidiennement. Cela démontre une fois de plus que les personnes interrogées sont satisfaites du service, même s'ils ont des remarques parfois négatives ; et qu'il y a un réel besoin pour un service tel que le Chronopro.

Comme l'enquête a été menée directement dans les véhicules en service en partance de la gare routière, les personnes qui l'utilisent n'ont pas l'utilité du deuxième hub à Griffon Clinique. La moitié ne le connaît cependant pas. Mais à la question « en auriez-vous l'utilité ? », la plupart n'estiment pas se sentir concernés. En effet, ils sont 14 à indiquer ne pas être intéressés par cette opportunité, dont deux à cause du fait qu'il n'y a pas d'horaires avant 9h10. 5 personnes trouvent que c'est une bonne idée et que la création de ce deuxième hub témoigne d'un réel besoin de desserte de la zone de l'Anjoly et qu'il mériterait d'être plus connu. 2 personnes sur ces 5 sont intéressées par recevoir des renseignements. Enfin, une personne utilise aussi le Chronopro de Griffon clinique.

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

Compte rendu ENQUÊTE CLIENTS

RESEAU LES BUS DE L'ETANG

Date :05/06 **Horaires :** 12h30-14h

Participant : Mélanie

Fonction : Hôtesse

Lieu(x) visité(s) : Gare routière de Pierre Plantée

Personnes / cibles interrogées : Passants

Thème(s) de l'enquête : Satisfaction des moyens de déplacements

Echantillon : 20 personnes

Commentaires liés à la visite :

Nous avons au travers de cette enquête, essayé de comprendre comment les personnes se déplacent pour aller au travail. Ainsi, sur 20 personnes interrogées, elles sont 15 à habiter sur l'une des 8 communes desservit pas le réseau des Bus de l'Etang, avec une majorité (6), habitant à Vitrolles. Les autres personnes rencontrées venaient de Marseille, Aix Ensues et Saint Chamas. Elles sont également 15 sur 20 à travailler sur le territoire, dont 7 sur Vitrolles.
Il est par contre très intéressant de voir quels moyens de transport ces personnes utilisent. Beaucoup varient leurs moyens de se déplacer et combinent dans la semaine le bus et la voiture. Par exemple, ils sont 13 sur 20 à utiliser le bus et 9 à prendre aussi la voiture. 5 personnes font du covoiturage, une prend son vélo et une dernière prend le train.

A la question « Etes-vous satisfait de mode de déplacement ? Etes-vous prêts à en changer ? », ils sont la moitié à répondre par l'affirmative et l'autre moitié par la négative. Les raisons invoquées sont les suivantes : « je suis habituée à me déplacer comme ça », « En bus c'est plus pratique et moins cher » , « il y a beaucoup d'arrêts », « je me déplace toujours aux mêmes endroits, je ne vois pas d'intérêt de changer de mode de déplacement », « il y a trop de correspondances et mon trajet dure trop de temps », 'je n'ai pas d'autres choix pour me déplacer ». Beaucoup ont exprimé l'impossibilité pour eux de se déplacer autrement qu'en voiture puisqu'ils estiment ne pas connaitre toutes les possibilités qui s'offrent à eux.

Cette question permet de faire le lien avec le site créé par la start up Wever pour le projet Solumob dont le lauréat est Vitropole. Nous avons donc enchainé avec une distribution de flyer sur l'application et le lien pour répondre à un questionnaire en ligne. Ce questionnaire établit un diagnostic général des besoins en termes de mobilité des actifs des zones d'activités des Estroublans et de l'Anjoly. Sur 20, 8 ont accepté le flyer et accepté de répondre à l'enquête en ligne. Cela témoigne d'une volonté de changer les moyens de se déplacer parce que trop couteux, pas assez respectueux de l'environnement, ou encore chronophrage. Il faut cependant nuancer et continuer à travailler aux changements des mentalités sur l'utilisation de la voiture et à démocratiser les transports en commun dont le bus.

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

Compte rendu ENQUÊTE DEPOSITAIRES

RESEAU LES BUS DE L'ETANG

Date : 08/07 **Horaires :** 9H-14H

Participant : Irfane Boinali

Fonction : Assistant Marketing

Lieu(x) visité(s) : Dépositaires

Personnes / cibles interrogées : Dépositaires

Thème(s) de l'enquête : Satisfaction des dépositaires

Echantillon : 13 personnes

Commentaires liés à la visite :

Nous avons au travers de cette enquête, essayé de connaître la satisfaction globale des dépositaires concernant notre collaboration.
Grâce à nos dépositaires, nous avons la possibilité d'accroître considérablement notre visibilité et notre accessibilité auprès de nos clients, c'est pour cela que la satisfaction de nos dépositaires est tout aussi importante pour nous que celle de nos usagers.
Nous fournissons à nos dépositaires tout le matériel nécessaire pour répondre au mieux aux besoins de nos clients (Boîtier pour recharger ou prendre un ticket de transport, vente de pass mensuel, vente de ticket simple et vente de ticket 10 voyages).

Premièrement, nous avons cherché à savoir si les moyens mis à leur disposition étaient adéquate à leurs besoins ; ils sont tous satisfaits du matériel mis à disposition.
Dans un deuxième temps, nous nous engageons chaque mois à établir des bordereaux pour chaque dépositaire afin d'être en adéquation sur leurs recettes enregistrées et les nôtres. Nous avons donc cherché à savoir si nos bordereaux leur permettaient aisément de contrôler leurs ventes et ils se trouvent que c'est le cas pour la grande majorité d'entre eux.
Ensuite, notre avons voulu savoir si ils étaient satisfaits de la relation entretenue avec nous et la plupart d'entre eux le sont (92% soit un seul non satisfait), la non satisfaction est dû à des indicidents techniques.
De plus, il est important pour nous que nos dépositaires soient facilement identifiables par nos clients dans la rue et 61% des dépositaires considèrent que c'est le cas, pour ceux restants, ils considèrent qu'il y a un vrai manque de visuels qui empêchent d'être facilement identifiable.
Enfin, nous voulions connaître ce que nous pourrions améliorer pour dynamiser les ventes des dépositaires, les réponses que nous avons obtenues sont les suivantes :

- Inclure les dépositaires de façon significative dans notre communication externe
- Meilleure identification du point de vente
- Un matériel plus récent et plus rapide
- Plus de réactivité de notre part lors d'incidents techniques

Pour conclure, la collaboration avec nos dépositaires est globalement bonne mais nous avons tout de même quelques axes d'améliorations où nous devons y prêter attention afin de conserver le bon fonctionnement tout en améliorant certains points.

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

Compte rendu ENQUÊTE Nouvelle info voyageurs aux couleurs métropolitaines

RESEAU LES BUS DE L'ETANG

Date : 24/07 **Horaires :** 16H30 – 18H

Participant : Irfane Boinali

Fonction : Assistant Marketing

Lieu(x) visité(s) : Pierre Plantée

Personnes / cibles interrogées : usagers des Bus de l'Etang

Thème(s) de l'enquête : affichage aux poteaux et fiches horaires

Echantillon : 20 personnes

Commentaires liés à la visite :

Nous avons au travers de cette enquête, essayé de connaître la sensibilisation de nos usagers par rapport à la mise à jour la charte graphique métropolitaine.
Il est important pour nous que nos clients réussissent à identifier facilement nos bus, nos arrêts ainsi que nos boutiques.

Premièrement, nous avons cherché à savoir si les personnes interrogées étaient abonnés aux Bus de l'Etang et 90% d'entre eux l'étaient (seulement deux personnes non abonnées dans notre échantillon)

Dans un deuxième temps, nous avons voulu savoir si les usagers étaient satisfaits de nos nouvelles fiches poteaux, la moitié de l'échantillon n'a pas remarqué les changements apportés l'autre moitié en est satisfaite, les usagers trouvent cela mieux organisé, plus clair, plus lisible et plus coloré.

Ensuite, nous avons cherché à savoir si les fiches étaient assez lisibles pour eux et si l'information qu'ils cherchent était facilement identifiable.
Ils ont tous trouvés que les fiches poteaux étaient très clairement visibles et que les informations étaient facilement identifiables. Par contre, ils aimeraient que les caractères soient plus grand afin que ça soit plus lisible pour eux.

De plus, nous voulions savoir si ils ont remarqué le fond de poteau en gris et orange, si ils apprécient ce changement et savoir à quoi cela leur fait penser.
Ils aiment tous mais très peu d'entre eux ont su répondre à quoi cela leur fait penser ; à savoir les couleurs métropole Mobilité.
Enfin, nous voulions savoir s'ils avaient identifiés des erreurs sur les affichages, ils ont tous répondu non si ce n'est que les bus arrivent quelques fois en retard ou en avance.

Pour conclure, nos usagers semblent satisfaits globalement de notre offre de service mais ne semblent pas encore avoir adopté le changement de la charte graphique aux couleurs de la Métropole.
Lorsque nous avons mentionné le changement de la couleur des bus en blanc et orange, ils ont tous demandés si cela va etre aussi être le cas sur le ZENIBUS car les usagers semblent fortement attachés aux couleurs grises et noires du ZENIBUS.

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

Compte rendu ENQUÊTE PREPARATION RENTREE

RESEAU LES BUS DE L'ETANG

Date : 24/07 **Horaires :** 16H30 – 18H

Participant : Irfane Boinali

Fonction : Assistant Marketing

Lieu(x) visité(s) : Pierre Plantée

Personnes / cibles interrogées : Jeunes usagers ADE (17-24 ans)

Thème(s) de l'enquête : Préparation de la rentrée

Echantillon : 20 personnes

Commentaires liés à la visite :

Nous avons au travers de cette enquête, essayé de connaître la sensibilisation de nos usagers par rapport à la mise à jour de notre charte graphique.
Il est important pour nous que nos clients réussissent à identifier facilement nos bus, nos arrêts ainsi que nos boutiques.

Premièrement, nous avons cherché à savoir si les personnes interrogées étaient abonnés aux Bus de l'Etang et 90% d'entre eux l'étaient (seulement deux personnes non abonnées dans notre échantillon)

Dans un deuxième temps, nous avons voulu savoir si les usagers étaient satisfaits de nos nouvelles fiches poteaux, la moitié de l'échantillon n'a pas remarqué les changements apportés l'autre moitié en est satisfait, les usagers trouvent cela mieux organisé.

Ensuite, nous avons cherché à savoir si les fiches étaient assez lisibles pour eux et si l'information qu'ils cherchent était facilement identifiable.
Ils ont tous trouvés que les fiches poteaux étaient très clairement visibles et que les informations étaient facilement identifiables.

De plus, nous voulions savoir si ils ont remarqué le fond de poteau en gris et orange, si ils apprécient ce changement et savoir à quoi cela leur fait penser.
Ils aiment tous mais très peu d'entre eux ont su réponde à quoi cela leur fait penser sachant qu'ils devaient répondre les couleurs de la Métropole.

Enfin, nous voulions savoir s'ils avaient identifiés des erreurs sur les affichages, ils ont tous répondu non si ce n'est que les bus arrivent quelques fois en retard ou en avance.

Pour conclure, nos usagers semblent satisfaits globalement de notre offre de service et de ce qu'il a complète, mais ne semblent pas encore avoir adoptés le changement de la charte graphique aux couleurs de la Métropole.
Lorsque nous avons mentionné le changement de la couleur des bus en blanc et orange, ils ont tous demandés si cela allé aussi être le cas sur le Zenibus car les usagers semblent fortement attachés aux couleurs grises et noires du Zenibus.

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

Compte rendu ENQUÊTE BOUTIQUES

RESEAU LES BUS DE L'ETANG

Date : 26 Août **Horaires :** 7h30-8h30

Participant : Mélanie

Fonction : Hôtesse

Lieu(x) visité(s) : Dépositaires

Personnes / cibles interrogées : Usagers

Thème(s) de l'enquête : Utilisation de nos boutiques de la part des usagers

Echantillon : 22 personnes

Commentaires liés à la visite :

Nous avons au travers de cette enquête cherché à savoir si nos clients connaissent bien nos boutiques et s'ils en sont satisfaits.
Grâce à nos boutiques, nous avons la possibilité d'offrir la meilleure prestation de services pour nos usagers.

Premièrement, nous avons cherché à savoir dans quelle commune nos usagers habitent pour savoir si l'une de nos boutiques est proche de leur domicile, 36% d'entre eux étaient de Vitrolles, 18% de Marignane, 13,6% de Rognac, 13,6% d'Aix-en-Provence, les 18,8% restants sont de Velaux, Les Pennes Mirabeau et La Fare les Oliviers.
La variété des domiciles nous permet donc d'obtenir un sondage très qualitatif de ce que nous cherchions à savoir.

Dans un deuxième temps, nous avons voulu savoir s'ils connaissent le nombre de boutiques que nous avons à ce jour, 54,5% d'entre eux ont affirmé connaître nos 2 boutiques mais parmi eux 3 usagers pensaient que nous avions qu'une seule boutique, à Pierre Plantée.
Ensuite, parmi ceux qui connaissaient le nombre de nos boutiques, 100% d'entre eux ont cité la boutique de Pierre Plantée cependant la boutique de Parc Camoin a été citée 9 fois.

Par la suite, 68% des personnes interrogées estiment que le temps de passage en boutique est correct et qu'ils obtiennent toutes les réponses nécessaires à leurs interrogations.
Le plus souvent, les usagers n'obtiennent pas de réponse sur les retards des bus, absence de fiches horaires le Car, pas d'horaires de bus pour Aix-en-Provence et un manque d'informations sur le service Chronopro.

Enfin, nous voulions savoir s'ils considèrent qu'on devrait créer une boutique supplémentaire, 63,6% d'entre eux voudraient que l'on crée une nouvelle boutique.

Pour conclure, cette enquête nous a donné un réel aperçu de la connaissance et de la satisfaction de nos usagers par rapport à nos boutiques, nous faisons en sorte de proposer le meilleur service possible et essayons de travailler chaque jour sur nos axes d'amélioration.

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

Compte rendu ENQUÊTE CONFORT A BORD

RESEAU LES BUS DE L'ETANG

Date : 26 Août **Horaires :** 8h30-9h30

Participant : Mélanie

Fonction : Hôtesse

Lieu(x) visité(s) : Arrêt de bus Pierre Plantée

Personnes / cibles interrogées : Usagers

Thème(s) de l'enquête : Confort de nos bus

Echantillon : 21 personnes

Commentaires liés à la visite :

Nous avons au travers de cette enquête cherché à savoir si nos usagers trouvent si nos usagers sont confortables dans nos bus et s'ils se sentent en sécurité.

Premièrement, nous avons cherché à savoir les lignes qui étaient empruntés par nos usagers interrogés, 38% d'entre eux prennent le Zenibus, 33% d'entre eux prennent le Zenibus avec une correspondance, les 29% empruntent la ligne 10 ou la ligne 7.
71% des personnes interrogées considèrent que nos sièges sont confortables et 29% d'entre trouvent que le confort est moyen, nous avons donc 0 personne qui trouvent que nos bus nos sièges sont inconfortables.

Dans un deuxième temps, nous avons voulu savoir si nos usagers ont toujours la possibilité d'avoir une place assise à bord.
62% d'entre eux considèrent que qu'ils n'ont pas toujours la possibilité d'avoir une place assise.
90% des usagers se sentent en sécurité lors d'un trajet passé debout mais cela dépend de la conduite du conducteur.
Par la suite, 95% des personnes interrogées estiment que nos bus sont adaptés pour les personnes à mobilité réduite et pour les personnes accompagnées d'une poussette.
Nous avons aussi cherché à savoir si nos usagers avaient des suggestions à nous faire pour un meilleur confort à bord, ils sont globalement déjà satisfaits mais ils préconisent pour une partie d'eux, plus de sièges dans nos bus.

Enfin, nous voulions savoir s'ils savent que nous avons installer des prises USB dans le Zenibus, 76% d'entre eux le savent.

Pour conclure, cette enquête nous a donné un réel aperçu de la satisfaction de nos clients sur les bus de notre réseau et il en ressort qu'ils sont globalement satisfaits des services proposées.

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

Compte rendu ENQUÊTE INFORMATION EMBARQUEE

RESEAU LES BUS DE L'ETANG

Date : 26 Septembre **Horaires :** 7h30-8h30

Participant : Mélanie

Fonction : Hôtesse

Lieu(x) visité(s) : Arrêt de bus Pierre Plantée

Personnes / cibles interrogées : Usagers

Thème(s) de l'enquête : Information embarquée vu par nos usagers

Echantillon : 17 personnes

Commentaires liés à la visite :

Nous avons au travers de cette enquête cherché à savoir si nos clients sont satisfaits de l'information embarquée.
L'information embarquée permet à nos usagers d'avoir toutes les informations pour que leurs trajets se passent du mieux possible.

Premièrement, nous avons cherché à savoir si toutes les informations à bord leur semblent compréhensibles.
88% d'entre eux considèrent que c'est le cas et que nos informations sont utiles et précises.

Dans un deuxième temps, nous avons voulu savoir s'ils avaient toutes les informations à bord pour le bon déroulement de leur trajet, 82,2% d'entre eux considèrent qu'ils ont toutes les informations nécessaires néanmoins, les 17,8% restants estiment qu'ils manquent le plan du réseau à bord et une information en temps réel à bord.
Ensuite, 100% d'entre eux considèrent qu'il est simple d'effectuer une correspondance à condition que les bus n'aient pas de retard et que les horaires des bus soient coordonnés.

Enfin, nous voulions savoir s'ils voulaient des informations ou des produits supplémentaires à bord de nos bus, encore une fois, c'est le plan du réseau ainsi qu'une information en temps réel qui sont revenus comme suggestion.

Pour conclure, cette enquête nous a donné un réel aperçu de la valeur perçue de notre information embarquée auprès de nos clients.
Globalement, il y'a plusieurs éléments qui nous laissent croire que l'information embarquée actuelle est pertinente et quasiment complète, nous saurons écouter les demandes de nos clients pour améliorer notre service.

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

Compte rendu ENQUÊTE SITES INTERNET ET APPLICATIONS MOBILE
RESEAU LES BUS DE L'ETANG

Date : 26 Septembre **Horaires :** 8h30-9h30

Participant : Mélanie

Fonction : Hôtesse

Lieu(x) visité(s) : Arrêt de bus Pierre Plantée

Personnes / cibles interrogées : Usagers

Thème(s) de l'enquête : Utilisation de nos sites internet et applications mobile

Echantillon : 20 personnes

Commentaires liés à la visite :

Nous avons au travers de cette enquête cherché à savoir si nos usagers utilisent nos sites internet ainsi que nos applications mobile pour s'informer, acheter des tickets et réserver un bus.

Premièrement, nous avons cherché à savoir quel site nos usagers utilisent pour s'informer sur notre réseau.
65% des personnes interrogées utilisent le site lesbusdeletang.fr et 35% d'entre eux utilisent le site le Pilote, notre site est donc une référence fiable pour informer les usagers.

Dans un deuxième temps, nous avons voulu savoir si nos usagers savent qu'ils ont la possibilité de réserver un transport à la demande ou un Chronopro via notre site internet.
50% d'entre eux le savaient déjà et 50% d'entre eux n'étaient pas au courant, c'est donc à nous de communiquer encore plus l'information sur ces possibilités-là.
70% des personnes interrogées connaissent l'existence de notre application Les Bus de l'Etang.

Par la suite, 80% des personnes interrogées n'utilisent pas l'application Chronopro et 90% d'entre eux n'utilisent pas aussi l'application Pweep, cela nous montre qu'il y'a une réelle communication à faire sur ces deux applications qui sont là pour faciliter nos voyageurs.
Nous avons aussi cherché à savoir si nos usagers étaient au courant de l'existence d'une alerte SMS pour informer nos voyageurs en temps réel, 65% d'entre eux le savaient déjà, il est important que chacun de nos usagers savent cela car c'est un réel moyen pour eux d'être alerté des retards des bus notamment pour les circuits scolaires afin de pouvoir apporter une solution favorable à leurs enfants.

Enfin, nous voulions savoir s'ils ont des suggestions d'amélioration concernant le partage d'informations avec eux. Voici les points qui ont été cités.

- Une information en temps réel pour les retards
- Mise à jour des horaires sur le site Le Pilote
- La possibilité d'obtenir un justificatif scolaire lorsque les bus en retard impactent l'heure d'arrivée en cours des élèves.
- Réparation des bornes d'informations sur les arrêts du Zenibus
- Un questionnaire sur le site internet qui détermine facilement l'abonnement adéquate pour chaque usager.

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

Compte rendu ENQUÊTE RECLAMATIONS

RESEAU LES BUS DE L'ETANG

Date : 25 Octobre **Horaires :** 7h30-8h30

Participant : Mélanie

Fonction : Hôtesse

Lieu(x) visité(s) : Arrêt de bus Pierre Plantée

Personnes / cibles interrogées : Usagers

Thème(s) de l'enquête : Réclamations clients

Echantillon : 16 personnes

Commentaires liés à la visite :

Nous avons au travers de cette enquête cherché à savoir si notre système pour effectuer une réclamation était ancré dans l'esprit de nos usagers.
Les réclamations nous permettent d'améliorer notre service auprès de nos voyageurs.

Premièrement, nous avons cherché à savoir si les personnes interrogées ont déjà effectué une réclamation, 62,5% d'entre eux n'ont jamais effectué de réclamation.
Ce chiffre est positif pour nous car 94% des personnes interrogées connaissent au moins un moyen d'établir une réclamation.

Dans un deuxième temps, nous allons nous concentrer sur les personnes qui ont déjà effectué une réclamation pour savoir s'ils considèrent que la réponse apportée à leur réclamation est en adéquation avec leur demande initiale, 50% d'entre eux considèrent que la réponse apportée est en adéquation avec la demande initiale, ils sont par contre 75% à penser que les éléments demandés pour établir une réclamation sont cohérents.

Enfin, nous voulions savoir quel est pour eux le délai de réponse idéal pour le traitement d'une réclamation, les usagers se sont globalement mis d'accord pour un délai situé entre 2 et 5 jours.

Pour conclure, cette enquête nous a donné un réel aperçu de la connaissance et de la satisfaction de nos usagers par rapport aux réclamations qui sont un réel outil qui permettent non seulement d'écouter les demandes faites par nos usagers mais aussi de pouvoir apporter des solutions concrètes pour améliorer notre réseau.

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

Compte rendu VOTRE EXPERIENCE A BORD DU BUS

RESEAU LES BUS DE L'ETANG

Date : 25 Octobre **Horaires :** 8h30-9h30

Participant : Mélanie

Fonction : Hôtesse

Lieu(x) visité(s) : Arrêt de bus Pierre Plantée

Personnes / cibles interrogées : Usagers

Thème(s) de l'enquête : L'expérience de nos usagers à bord du bus

Echantillon : 21 personnes

Commentaires liés à la visite :

Nous avons au travers de cette enquête voulu avoir un retour de nos usagers sur leur expérience à bord de nos bus.

Premièrement, nous avons cherché à savoir ce qu'ils pensaient de la courtoisie de nos conducteurs.
66% des personnes interrogées sont très satisfaits de la courtoisie de nos conducteurs mais certains d'entre eux considèrent que certains conducteurs conduisent trop vite ou sont parfois sur leur téléphone pendant le trajet.

Dans un deuxième temps, nous avons voulu savoir ce qu'ils pensent du matériel mis à disposition pour la validation et l'achat d'un ticket à bord.
52% d'entre eux considèrent que le matériel à bord n'est pas adéquat notamment pour les raisons suivantes :

- Abonnement endommagé suite à une validation à bord
- Matériel pas assez complet dans tous les bus contrairement au Zenibus
- Un solde plus précis après une validation
- Plusieurs problèmes rencontrés sur l'application Pweep

Par la suite, 81% des personnes interrogées se sentent en sécurité à bord, dans le cas contraire cela est lié à la vitesse du bus, le stationnement debout ainsi que l'incivilité de certains passagers sur des trajets.
Nous avons aussi cherché à savoir si nos usagers avaient eu un jour un arrêt non desservi alors que l'arrêt avait été demandé, 86% d'entre eux affirment que l'arrêt a toujours été desservi.

Enfin, nous voulions savoir s'ils ont des suggestions d'amélioration pour leur expérience à bord.
Voici les points qui en sont ressortis :

- Les conducteurs doivent s'arrêter lorsque les usagers leur font signe de s'arrêter
- L'information en temps réel
- La réparation des bornes d'informations des arrêts du Zenibus
- Tous les bus devraient être comme le Zenibus

Pour conclure, cette enquête nous a donné un réel aperçu du quotidien de nos usagers et de l'importance de leur délivrer un service à la hauteur de leurs attentes et du coût que cela leur engendre.

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

LA METROPOLE Mobilité

Compte rendu LIGNE 6

RESEAU LES BUS DE L'ETANG

Date : 18 Novembre **Horaires :** 7h30-8h30

Participant :

Fonction : Hôtesse

Lieu(x) visité(s) : Ligne 6

Personnes / cibles interrogées : Usagers

Thème(s) de l'enquête : Avis de nos usagers sur la ligne 6

Echantillon : 18 personnes

Commentaires liés à la visite :

Nous avons au travers de cette enquête voulu avoir un retour de nos usagers sur ce qu'ils pensent de la ligne 6.

Premièrement, nous avons cherché à savoir quel est le trajet habituel de chaque personne interrogée sur la ligne 6.
Nous constatons que la plupart d'entre l'utilisent pour se rendre au Parc Camoin mais à part cela, il n'y a pas un trajet qui ressort plus que les autres.

Dans un deuxième temps, nous avons voulu savoir si cela leur semble d'effectuer une correspondance (exemple : Parc Camoin avec le Zenibus pour prendre la 6)
83% d'entre eux considèrent que les correspondances sont simples et judicieuses. Les 17% restants déplorent le manque d'alignement des horaires entre les différentes correspondances.

Par la suite, 83% des personnes interrogées considèrent que la fréquence des bus est convenable par rapport à la fréquentation de la ligne. Les 17% souhaiteraient que la fréquence de la ligne 6 soit entre 10 et 15 minutes.
Nous avons aussi cherché à savoir ce qu'aiment particulièrement nos usagers sur la ligne 6.
Voici ce qu'il en est ressorti :

- Les arrêts sont en adéquation avec leur lieu d'habitation
- La fluidité de la ligne
- L'amabilité des chauffeurs
- La ligne est bien desservie (au niveau des arrêts et des horaires)

Enfin, nous leur avons demandé ce que nous pourrions améliorer sur la ligne 6.
Voici leurs recommandations :

- Plus d'arrêts de bus au niveau de Marignane.
- Respect des horaires

Pour conclure, cette enquête nous a donné un réel aperçu du quotidien de nos usagers sur la ligne 6, nous remarquons qu'ils en sont globalement satisfaits mais que nous avons encore certains points à améliorer ou tout simplement à fortifier.

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

Compte rendu LIGNE 7

RESEAU LES BUS DE L'ETANG

Date : 18 Novembre **Horaires :** 8h30-9h30

Participant : Mélanie

Fonction : Hôtesse

Lieu(x) visité(s) : Ligne 7

Personnes / cibles interrogées : Usagers

Thème(s) de l'enquête : Avis de nos usagers sur la ligne 7

Echantillon : 20 personnes

Commentaires liés à la visite :

Nous avons au travers de cette enquête voulu avoir un retour de nos usagers sur ce qu'ils pensent de la ligne 7.

Premièrement, nous avons cherché à savoir quel est le trajet habituel de chaque personne interrogée sur la ligne 7.
Nous constatons que la plupart d'entre l'utilisent pour se rendre au Lycée Jean Monnet mais à part cela, il n'y a pas un trajet qui ressort plus que les autres.

Dans un deuxième temps, nous avons voulu savoir si cela leur semble d'effectuer une correspondance (exemple : Pierre Plantée avec le Zenibus pour prendre la 7)
70% d'entre eux considèrent que les correspondances sont simples et judicieuses. Les 30% restants déplorent le manque d'alignement des horaires entre les différentes correspondances.

Par la suite, 75% des personnes interrogées considèrent que la fréquence des bus est convenable par rapport à la fréquentation de la ligne. Les 25% restants voudraient que la fréquence de la ligne 7 soit de 10 minutes.
Nous avons aussi cherché à savoir ce qu'aiment particulièrement nos usagers sur la ligne 7.
Voici ce qu'il en est ressorti :

- Les arrêts sont en adéquation avec leur lieu d'habitation
- La fluidité de la ligne
- L'amabilité des chauffeurs
- Meilleur moyen pour être à l'heure (Lycée Jean Monnet)

Enfin, nous leur avons demandé ce que nous pourrions améliorer sur la ligne 7.
Voici leurs recommandations :

- Augmentation de la fréquence des bus
- Respect des horaires

Pour conclure, cette enquête nous a donné un réel aperçu du quotidien de nos usagers sur la ligne 7, nous remarquons qu'ils en sont globalement satisfaits mais que nous avons encore certains points à améliorer ou tout simplement à fortifier.

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

Compte rendu Alerte SMS

RESEAU LES BUS DE L'ETANG

Date : 12 Décembre **Horaires :** 8h30-9h30

Participant : Mélanie

Fonction : Hôtesse

Lieu(x) visité(s) : Arrêt de bus Parc Camoin

Personnes / cibles interrogées : Usagers

Thème(s) de l'enquête : Le niveau de connaissance de nos clients des alertes SMS

Echantillon : 19 personnes

Commentaires liés à la visite :

Nous avons au travers de cette enquête voulu avoir un retour de nos usagers sur les alertes SMS pour avoir des informations en temps réel sur le réseau.

Premièrement, nous avons cherché à savoir s'ils sont au courant qu'il existe un service d'alerte SMS. 63% d'entre eux connaissent ce service.

Dans un deuxième temps, nous avons voulu savoir s'ils aimeraient recevoir des infos trafic par SMS. 58% d'entre eux le souhaitent.

Par la suite, nous avons voulu savoir par quel canal nos usagers s'informent pour avoir les infos trafic. Voici ce qu'il en est ressorti :

- Le Pilote : 26%
- Boutiques : 26%
- Site internet Les Bus de l'Etang : 21%
- Réseaux sociaux : 17%
- Application Bus de l'Etang : 10%

Nous avons aussi cherché à savoir s'ils sont satisfaits de leurs échanges avec les Bus de l'Etang. 84% d'entre eux en sont satisfaits, les 16% restants déplorent les retards des bus.

Enfin, nous voulions savoir s'ils ont des suggestions particulières à nous faire.
Nous n'avons eu aucun retour sur cette question si ce n'est de diminuer les retards des bus.

Pour conclure, cette enquête nous a donné la valeur perçue de notre outil « Alerte SMS » auprès de nos usagers, nous pouvons encore plus le déployer et faire en sorte que cela devienne un outil de confiance du quotidien de nos clients.

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

Compte rendu Utilisation du réseau

RESEAU LES BUS DE L'ETANG

Date : 12 décembre **Horaires :** 7h30-8h30

Participant : Mélanie

Fonction : Hôtesse

Lieu(x) visité(s) : Arrêt de bus Pierre Plantée

Personnes / cibles interrogées : Usagers

Thème(s) de l'enquête : Les habitudes de nos clients/voyageurs sur notre réseau

Echantillon : 20 personnes

Commentaires liés à la visite :

Nous avons au travers de cette enquête voulu avoir un retour de nos usagers sur leurs habitudes d'utilisation de notre réseau.

Premièrement, nous avons cherché à savoir s'ils ont un abonnement sur notre réseau Bus de l'Etang.
95% des personnes interrogées ont un abonnement sur notre réseau.

Dans un deuxième temps, nous avons voulu connaître leur trajet habituel sur le réseau.
Globalement, les usagers utilisent le bus pour se rendre sur Vitrolles au départ de leur lieu d'habitation qui varie en fonction des usagers.

Par la suite, 100% des personnes interrogées utilisent le bus du lundi au vendredi avec une moyenne de 4 voyages par jour.
Nous avons aussi cherché à savoir si nos clients utilisent le bus pour un usage privé ou bien professionnel.
70% d'entre eux l'utilisent à usage privé.

Nous avons aussi voulu savoir s'ils sont satisfaits de la fréquence des bus dans une journée.
85% d'entre eux sont satisfaits de la fréquence des bus, les 15% restants déplorent les retards ou alors simplement de devoir patienter trop longtemps aux arrêts.
Enfin, nous leur avons demandé ce qu'ils aimeraient comme amélioration sur le réseau les Bus de l'Etang.

Voici ce qui est ressorti :

- Meilleur approche des contrôleurs lorsqu'ils sont en service.
- Diminution des retards.

Pour conclure, cette enquête nous a donné un réel aperçu du quotidien de nos usagers et de l'importance de leur délivrer un service à la hauteur de leurs attentes.

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

ANNEXE 5 : SOCIAL

Accord d'entreprise

Accord NAO AE

DUE Adoption vote électronique

Bilan annuel ADE

Reporting social effectif

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

ACCORD D'ENTREPRISE

AUTOBUS DE L'ETANG DU 25 JUIN 2019

Entre :

La société AUTOBUS DE L'ETANG, sise 37 rue d'Athènes, 13747 Vitrolles cedex, représentée par Madame Carole PAUMIER, Directrice,

Et :

Le Syndicat CFTC représenté par Monsieur Frédéric DIF, Délégué Syndical,
Le Syndicat CGT représenté par Monsieur Tony DEVITCH, Délégué Syndical,
Le Syndicat FO représenté par Monsieur Laurent CASANOVA, Délégué Syndical,
Le Syndicat SNTU-CFDT représenté par Monsieur Cédric MOLLARD, Délégué Syndical,

Préambule :

La société Autobus de l'Etang a depuis le début de l'année lancé des projets importants qui ont nécessité d'être accompagné par l'ensemble des salariés de l'entreprise pour leur bon déroulement, notamment migration de la paye sur l'outil MAESTRO et changement de régime mutuelle.

Aussi afin d'accompagner et de soutenir la participation de tous les salariés à ces changements, la Direction et les partenaires sociaux signataires du présent accord ont convenu du versement d'une prime exceptionnelle telle que définie dans le présent accord.

Article 1 – Champ d'application :

Le présent accord s'applique à l'ensemble des personnels de l'entreprise à l'exception des personnels cadres qui font l'objet de mesures salariales individuelles.

Article 2 – Prime Accompagnement au Changement

Une prime exceptionnelle « d'accompagnement au changement » sera versée à toute personne présente dans l'entreprise au 1er janvier 2019 sans condition d'ancienneté. Cette prime sera d'un montant de 200 euros bruts et figurera sur la paie du mois de juillet 2019. Cette prime sera versée sous forme d'acompte en début de mois.

Article 3 – Publicité :

Le présent accord est établi en un nombre suffisant d'exemplaires pour remise à chacune des parties signataires et dépôt dans les conditions prévues à l'article D. 2231-2 du Code du Travail, par la partie la plus diligente (deux à la DIRECCTE, dont une version sur papier et une version sur support électronique, et un au secrétariat-greffe du Conseil des Prud'hommes).

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

Il est notifié à l'ensemble des organisations syndicales représentatives dans l'entreprise.

Le dépôt à l'Administration du Travail s'accompagnera de la copie de la notification de l'accord aux organisations syndicales, de la copie des résultats des dernières élections professionnelles, et d'un bordereau de dépôt.

Fait à Vitrolles, le 25 juin 2019, (en 6 exemplaires)

AUTOBUS DE L'ETANG
CS 10249
37, Rue d'Athènes
13747 VITROLLES cédex
Tél. 04 42 10 02 02
Fax. 04 42 79 06 88
RCS Salon 538 729 534(2013 B 70)
SIRET 538 729 534 00031
APE : 4931 Z

Pour l'Entreprise : *(signature et cachet de l'Entreprise)*

Représentée par Madame Carole PAUMIER
En sa qualité de Directrice

Pour les organisations syndicales signataires représentées par	*Signatures*
Monsieur Frédéric DIF Pour CFTC	
Monsieur Tony DEVITCH Pour CGT	
Monsieur Laurent CASANOVA Pour FO	
Monsieur Cédric MOLLARD Pour SNTU CFDT	

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

ACCORD NAO 2019

Entre :

La société AUTOBUS DE L'ETANG, sise 37 rue d'Athènes, 13747 Vitrolles cedex, représentée par Madame Carole PAUMIER, Directrice,

Et :

Le Syndicat CFTC représenté par Monsieur Frédéric DIF, Délégué Syndical,
Le Syndicat CGT représenté par Monsieur Tony DEVITCH, Délégué Syndical,
Le Syndicat FO représenté par Monsieur Laurent CASANOVA, Délégué Syndical,
Le Syndicat SNTU-CFDT représenté par Monsieur Cédric MOLLARD, Délégué Syndical,

Il a été convenu ce qui suit :

Conformément à l'article L. 2242-1 du Code du travail, les négociations annuelles obligatoires pour l'exercice 2019 ont été engagées au sein de la société Autobus de l'Etang entre la Direction et les Délégués Syndicaux le 18 janvier 2019.

Les thèmes suivants ont fait l'objet de négociation : les salaires effectifs, la durée effective et l'organisation du temps de travail, l'insertion professionnelle et le maintien dans l'emploi des travailleurs handicapés, l'égalité professionnelle.

Conformément à l'article 2 de l'accord sur le « pacte social triennal » signé le 28 aout 2018 et publié dans les conditions prévues à l'article D. 2231-2 du Code du travail, les parties s'étaient engagées à se rencontrer avant le 31 Mars 2019.

Les parties se sont réunies le 22 mars 2019 à 14h.

Article 1 – Champ d'application :

Le présent accord s'applique à l'ensemble des personnels de l'entreprise à l'exception des personnels cadres qui font l'objet de mesures salariales individuelles.

Article 2 – Salaires effectifs :

Dans le cadre de l'application du pacte social triennal du 28 aout 2018, la valeur du point de l'entreprise est augmentée de 0,9% au titre du cadrage du Groupe TRANSDEV avec effet rétroactif au 1er janvier 2019. L'augmentation de la valeur du point de l'entreprise au titre de 2019 est donc de 1.9% au 1er janvier. La régularisation est prévue sur la paie de juin 2019.

Article 3 – Prime Bonus Qualité annuelle

La prime « BAN » pour l'année 2018 est d'un montant de 51 euros bruts. Cette prime sera proratisée en fonction des absences (hors absences liées à un accident du travail) et des entrées/sorties, et sera versée sur la paie du mois de juin 2019.

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

Article 4 – Publicité :

Le présent accord est établi en un nombre suffisant d'exemplaires pour remise à chacune des parties signataires et dépôt dans les conditions prévues à l'article D. 2231-2 du Code du Travail, par la partie la plus diligente (deux à la DIRECCTE, dont une version sur papier et une version sur support électronique, et un au secrétariat-greffe du Conseil des Prud'hommes).

Il est notifié à l'ensemble des organisations syndicales représentatives dans l'entreprise.

Le dépôt à l'Administration du Travail s'accompagnera de la copie de la notification de l'accord aux organisations syndicales, de la copie des résultats des dernières élections professionnelles, et d'un bordereau de dépôt.

Fait à Vitrolles, le 28 juin 2019, (en 6 exemplaires)

Pour l'Entreprise : *(signature et cachet de l'Entreprise)*

Représentée par Madame Carole PAUMIER
En sa qualité de Directrice

Pour les organisations syndicales signataires représentées par	*Signatures*
Monsieur Frédéric DIF Pour CFTC	
Monsieur Laurent CASANOVA Pour FO	
Monsieur Tony DEVITCH Pour CGT	
Monsieur Cédric MOLLARD Pour SNTU CFDT	

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

Décision unilatérale de l'employeur relative à l'adoption du vote électronique

Objet : Décision unilatérale de l'employeur relative à l'adoption du vote électronique pour l'élection des membres de la délégation du personnel du comité social et économique

Préambule.

En application de l'article R. 2314-5 du Code du Travail, à défaut d'accord d'entreprise sur l'adoption du vote électronique, la société décide du recours au vote électronique pour l'Election professionnelle de la délégation du personnel du comité social et économique.
Les modalités d'organisation et de déroulement des opérations électorales utilisant le vote électronique seront fixées dans le respect des principes généraux du droit électoral.

L'article 54 de la loi n° 2004-575 du 21 juin 2004 pour la confiance dans l'économie numérique autorise le recours au vote électronique pour les élections professionnelles.

Les articles R 2314-5 et suivants du Code du travail précisent les conditions et les modalités de vote par voie électronique pour l'élection des membres de la délégation du personnel du comité social et économique.

La délibération n° 2010-371 du 21 octobre 2010 de la Commission nationale de l'informatique et des libertés formule des recommandations sur la mise en place du vote électronique.
Ainsi, les modalités de mise en place du scrutin électronique permettront de respecter les principes suivants :

- Vérifier l'identité des électeurs,
- S'assurer de l'intégrité du vote,
- S'assurer de l'unicité du vote,
- S'assurer de l'anonymat et de la sincérité du vote,
- S'assurer de la confidentialité et respecter le secret du vote électronique,
- Permettre la publicité du scrutin.

Article 1. Objet et champ d'application

La présente décision unilatérale, s'applique à l'ensemble des salariés de l'Entreprise (ainsi qu'aux éventuels salariés mis à disposition de l'Entreprise) appelés à voter aux élections des membres de la délégation du personnel au comité social et économique.

GP

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

Article 2. Définition et choix du moyen de vote électronique

Il est décidé de recourir au vote électronique à travers le moyen unique du vote par Internet.

Ainsi, la notion de « vote électronique » mentionnée dans la présente décision doit s'entendre comme l'utilisation de ce moyen de communication pour procéder au vote.

Article 3 – Modalités de mise en œuvre du vote électronique

3.1 – Recours à un prestataire extérieur

Afin de garantir la sécurité des opérations électorales et la confidentialité du vote, il est décidé de ne pas recourir à une solution développée en interne. Les élections seront ainsi organisées par le « fournisseur prestataire », mandaté pour ce faire par la Direction.
L'Entreprise prendra contact avec un prestataire spécialisé dans les technologies Internet et plus particulièrement dans le développement du vote par Internet (ci-après désigné le « Prestataire ») et lui confiera la conception et la mise en place du système de vote électronique sur la base d'un cahier des charges respectant les dispositions du présent accord et des articles R. 2314-6 et suivants du Code du travail.

Le cahier des charges sera tenu à la disposition des salariés sur le lieu de travail.

Le prestataire retenu sera indiqué dans le protocole d'accord préélectoral.

3.2 – Etablissement des fichiers

Les fichiers électoraux seront établis dans le respect des dispositions des articles 4 et 5 de l'arrêté du 25 avril 2007 précisant les données devant être enregistrées et les destinataires ou catégories de destinataires de celles-ci.

3.3 – Confidentialité, sincérité du vote et stockage des données

Le système retenu assurera la confidentialité des données transmises, notamment de celles des fichiers constitués pour établir les listes électorales des collèges électoraux, ainsi que la sécurité de l'adressage des moyens d'authentification, de l'émargement, de l'enregistrement et du dépouillement des votes.

Les données relatives aux électeurs inscrits sur les listes électorales ainsi que celles relatives à leur vote seront traitées par des systèmes informatiques distincts, dédiés et isolés, respectivement dénommés fichier des électeurs et contenu de l'urne électronique.

Le vote émis par chaque électeur sera chiffré et stocké dans l'urne électronique dédiée.

Le contenu des urnes électroniques sera inaccessible jusqu'au dépouillement de celles-ci, effectué sous le contrôle des membres du bureau de vote à l'aide des clés de déchiffrement reçues et conservées par ces derniers.

Les fichiers comportant les éléments d'authentification des électeurs et les clés de déchiffrement de sauvegarde (qui ne seront utilisées qu'en cas de force majeure, c'est-à-dire de la perte de plus de deux clés par les membres du bureau de vote) ne seront accessibles qu'au personnel du Prestataire chargé de la gestion et de la maintenance du système.

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

Le système de vote électronique sera scellé à l'ouverture et à la clôture du scrutin. Le système de vote électronique garantira également l'impossibilité de reprendre ou de modifier les résultats après la décision de clôture du dépouillement. La procédure de décompte des votes enregistrés devra pouvoir être déroulée de nouveau.

Les fichiers supports comprenant la copie des programmes sources et des programmes exécutables, les matériels de vote, les fichiers d'émargement, de résultats et de sauvegarde seront conservés jusqu'à l'expiration du délai de recours ou jusqu'à la décision juridictionnelle devenue définitive. A l'expiration de ces délais, ces fichiers supports seront détruits.

3.4 –Cellule d'assistance technique et sécurité

Une cellule d'assistance technique chargée de veiller au bon fonctionnement et à la surveillance du système de vote électronique, comprenant les représentants du prestataire, sera mise en place pendant la durée des opérations de vote.

Elle aura notamment pour mission de :

- Procéder, avant que le vote ne soit ouvert, à un test du système de vote électronique et vérifier que l'urne électronique est vide, scellée et chiffrée par des clés délivrées à cet effet ;
- Procéder, avant que le vote ne soit ouvert, à un test spécifique du système de dépouillement, à l'issue duquel le système sera scellé ;
- Contrôler, à l'issue des opérations de vote et avant les opérations de dépouillement, le scellement de ce système.

En outre, un dispositif de secours susceptible de prendre le relais en cas de panne du système principal et offrant les mêmes garanties et les mêmes caractéristiques, sera mis en place.

En cas de dysfonctionnement informatique résultant d'une attaque du système par un tiers, d'une infection virale, d'une défaillance technique ou d'une altération des données, le bureau de vote aura compétence, après avis des représentants du prestataire chargé de la mise en œuvre du vote, pour prendre toute mesure d'information et de sauvegarde et notamment pour décider la suspension des opérations de vote.

3.5 – Expertise indépendante et formalités de déclaration

Préalablement à sa mise en place ou à toute modification substantielle de sa conception, le système de vote électronique est soumis à une expertise indépendante destinée à vérifier le respect des articles R. 2314-5 à R. 2314-8.

Le rapport de l'expert est tenu à la disposition de la Commission nationale de l'informatique et des libertés.

3.6 – Information et formation

L'Entreprise met en œuvre les moyens destinés à faciliter l'expression, par les salariés, de leurs votes par voie électronique.

En particulier, chaque salarié dispose d'une notice d'information détaillée sur le déroulement des opérations électorales.

Un terminal informatique avec accès internet sera mis à disposition sur le site de Vitrolles.

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

De plus, les membres de la délégation du personnel, les représentant de liste des candidats, la personne en charge de l'organisation des élections et les membres du bureau de vote bénéficient d'une formation sur le système de vote électronique retenu.

Article 4 – Déroulement des opérations de vote

4.1 – Protocole d'accord pré-électoral

Dans le cadre de chaque élection sera engagée une négociation en vue de la conclusion d'un protocole préélectoral, définissant notamment le calendrier, les modalités de constitution des bureaux de vote, la répartition des sièges.

Le protocole préélectoral mentionnera la conclusion de la présente décision unilatérale et le nom du prestataire choisi pour mettre en place ce système de vote électronique au sein de l'entreprise.

4.2 - Modalités relatives à l'ouverture et à la fermeture du scrutin

Le vote électronique se déroulera, pour chaque tour de scrutin, pendant une période délimitée.

Les électeurs auront la possibilité de voter à tout moment pendant la période de vote, de leur lieu de travail, de leur domicile ou de leur lieu de villégiature via tout terminal usuel en se connectant au site de vote.

Les salariés seront informés, selon des modalités définies dans le protocole d'accord préélectoral, des dates et heures d'ouverture et de fermeture des scrutins. Ces dates et heures seront déterminées lors de la négociation du protocole d'accord pré-électoral.

4.3 - Caractéristiques du site de vote

Le Prestataire assurera la programmation du site de vote et notamment la présentation à l'écran des listes de candidats et des bulletins de vote.

Les professions de foi des listes de candidats seront accessibles sur le site de vote.

Les logos éventuels des listes de candidats seront affichés sur le site de vote.

Les formats et poids maximum des logos et professions de foi seront définis dans le protocole d'accord préélectoral.

Afin de ne pas favoriser une liste ou un vote plutôt qu'un autre, le Prestataire veillera à la neutralité de la dimension des bulletins, des tailles de caractères, de la police de caractères. De plus, des espaces identiques seront réservés aux professions de foi et aux logos des différentes listes de candidats.

Pour chaque scrutin, les listes (ainsi que les noms des candidats associés) seront présentées sur une seule et même page (sans défilement).

Le système proposera par défaut le vote pour une liste complète. Le système permettra cependant de raturer un ou plusieurs candidats sur la liste sélectionnée.

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

4.4 – Modalités d'accès au serveur de vote

Chaque électeur recevra de la part du prestataire, avant le premier tour des élections :

- l'adresse du serveur de vote,
- des codes d'accès personnels au serveur de vote, constitués d'un code d'identification personnel et d'un mot de passe générés de manière aléatoire par le Prestataire,
- la date de début et de fin du vote électronique au premier et au deuxième tour.
- Les modalités d'envoi des codes d'accès seront définies dans le protocole d'accord préélectoral, de manière à assurer la confidentialité de ces données dans le respect des dispositions du Code du travail et de la jurisprudence.

L'électeur accèdera au système de vote en saisissant son identifiant personnel et sa date de naissance (ou une autre donnée personnelle définie dans le cadre du protocole d'accord préélectoral).

Une fois connecté, pour l'élection tant des titulaires que des suppléants, l'électeur se verra présenter les bulletins de vote correspondant à son établissement et collège.

L'électeur validera son vote en saisissant son mot de passe.

En cas de perte ou de non réception de leurs codes d'accès personnels, les électeurs pourront obtenir de nouveaux codes au cours des opérations de vote selon une procédure sécurisée.
Les membres du bureau de vote pourront consulter en permanence les listes d'émargement et le taux de participation.

4.5 - Suivi des opérations de vote

La liste d'émargement ne sera accessible qu'aux membres du bureau de vote et à des fins de contrôle du déroulement du scrutin.
Aucun résultat partiel ne sera accessible pendant le déroulement du scrutin. Toutefois, le nombre de votants pourra être révélé au cours du scrutin.

4.6 - Opérations de dépouillement

A l'issue des opérations de vote et avant les opérations de dépouillement, les membres du bureau de vote contrôleront la fermeture du scrutin.

Dès la clôture du scrutin, le contenu de l'urne, la liste d'émargement et les serveurs informatiques seront figés, horodatés et scellés automatiquement.

Le dépouillement se fera par l'activation conjointe d'au moins deux clés de déchiffrement différentes par les membres du bureau de vote (Président, Assesseurs).

Les membres du bureau de vote signeront les procès-verbaux et la liste d'émargement, avant la proclamation des résultats.

Article 5. – Date d'Effet – Durée – Modification – Dénonciation

La présente décision unilatérale prendra effet au **18 avril 2019** pour une durée indéterminée.

Le comité d'entreprise a été informé et consulté préalablement sur la présente décision unilatérale et le dispositif en date du **18 avril 2019**.

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

Elle se substitue à toutes les dispositions résultant de décisions unilatérales ou de toute autre pratique en vigueur dans la Société et portant sur le même objet que celui prévu par la présente décision.

Elle pourra à tout moment être modifiée ou dénoncée, conformément à la procédure jurisprudentielle prévue pour la modification et la dénonciation des usages et engagements unilatéraux de l'employeur en vigueur à cette date.

Fait à Vitrolles, le 18 avril 2019

En 3 exemplaires originaux ;

Carole PAUMIER
Directrice

AUTOBUS DE L'ETANG
CS 10249
37, rue d'Athènes
13747 VITROLLES CEDEX
Tél:04.42.10.02.02
Fax:04.42.79.06.88
RCS Salon 538 729 534(2013 B 70)
SIRET 538 729 534 00031
APE:4931 Z

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

BILAN DE L'HYGIENE DE LA SECURITE ET DES CONDITIONS DE TRAVAIL

° Un rapport annuel écrit faisant le bilan de la situation générale de la santé, de la sécurité et des conditions de travail dans l'entreprise et des actions menées au cours de l'année écoulée dans ces domaines. Les questions du travail de nuit et de prévention des effets de l'exposition aux facteurs de risques professionnels mentionnés à l'article L. 4161-1 du code du travail sont traitées spécifiquement ;

EXERCICE 2019

1 - Présentation de l'entreprise

AUTOBUS DE L'ETANG

1.1- IDENTIFICATION

NOM ENTREPRISE (raison sociale)	**AUTOBUS DE L'ETANG**
Statut juridique :	sas au capital de 150 000 €
SIREN :	53 872 953 400 031
Code APE :	4931 Z
Nombre de C.H.S.C.T.	1
Nature de l'activité	transport en commun de voyageurs
Membres élus	DEVITCH Tony - membre du CHSCT élu le 19/09/2017 et secrétaire DESCAMPS Halima élu le 02/03/2018 CASANOVA Laurent - membre du CHSCT élu le 19/09/2017
Nombre de C.S.E	1
élu le 4 octobre 2019	
Membres élus	Frédéric DIF Sylvaine DESCHAMPS Lionel GARCIA Aurélie SCISCO Tony DEVITCH Medhi REBAOUI Jérémie GARCIA

1.2- EFFECTIFS	CADRE	MAITRISE	EMPLOYES	OUVRIERS (dt apprentis)	CONDUCTEURS	TOTAL
121-Effectif total au 31/12	4	21	17	8	86	136
122-Effectif permanent à temps complet	3	21	13	8	79	124
124-Effectif mensuel moyen pondéré de l'année considérée	3,03	21,93	16,13	8,96	81,35	131,40
125-Répartition par sexe de l'effectif total au 31/12 - Hommes -	2	16	3	8	71	100
Femmes	2	5	14	0	15	36

1.3- dont ETRANGERS	CADRE	MAITRISE	EMPLOYES	OUVRIERS (dt apprentis)	CONDUCTEURS	TOTAL
121-Effectif total au 31/12	0	0	0	0	0	0
122-Effectif permanent à temps complet	0	0	0	0	0	0
124-Effectif men, moyen pondéré de l'année considérée ETP	0	0	0	0	0	0
125-Répartition par sexe de l'effectif T, au 31/12 - Hommes -	0	0	0	1	1	2
Femmes	0	0	0	0	0	0

Observations :

Les conducteurs représentent 63,3 % de la population totale, soit 86 salariés.
La structure des effectifs reste majoritairement masculine avec 73,5% d'hommes.
Ce taux est stable par rapport à l'exercice précédent (71,9% d'hommes)

1.4-TRAVAILLEURS EXTERIEURS	CADRE	MAITRISE	EMPLOYES	OUVRIERS	CONDUCTEURS	TOTAL
131-Nombre moyen de contrats d'intérim conclus sur l'année			14	2	29	45
dont : hôtesses			8			8
conducteurs					29	29

1.5-EMBAUCHES	CADRE	MAITRISE	EMPLOYES	OUVRIERS	CONDUCTEURS	TOTAL
	1	5	3	5	14	28

1.6-DEPARTS	CADRE	MAITRISE	EMPLOYES	OUVRIERS	CONDUCTEURS	TOTAL
	0	6	2	6	5	19

OBSERVATIONS SUR EFFECTIFS :

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

2 - Principaux indicateurs

2.1- 2.2- 2.3- ACCIDENT DU TRAVAIL

ANNEE 2019	CADRE	MAITRISE	EMPLOYES	OUVRIERS	CONDUCTEURS	TOTAL	
2.1.1-Nombre d'AT avec arrêt de travail	1	3	2	5	9	20	
2.1.2-Nombre d'AT sans arrêt de travail	0	0	1	2	4	7	
2.1.3- Nombre d'accident mortel	0	0	0	0	0	0	
2.1.4-Nombre d'accident de trajet avec arrêt			0	1	2	3	*dont 1 sans arrêt*
2.1.5-Taux de Fréquence	84,83						
2.1.6-Taux de gravité	11,09						
2.1.7-Nombre d'incapacité permanentes notifiées dans l'année	0						

ANNEE 2018	CADRE	MAITRISE	EMPLOYES	OUVRIERS	CONDUCTEURS	TOTAL	
2.2.1-Nombre d'AT avec arrêt de travail	0	3	2	1	10	16	
2.2.2-Nombre d'AT sans arrêt de travail	0	0	1	3	1	5	
2.2.3- Nombre d'accident mortel	0	0	0	0	0	0	
2.2.4-Nombre d'accident de trajet avec arrêt			1		1	2	*1 sans arrêt*
2.2.5-Taux de Fréquence	76,97						
2.2.6-Taux de gravité	13,12						
2.2.7-Nombre d'incapacité permanentes notifiées dans l'année	0						

Taux de fréquence : Nombre d'accident du travail avec arrêt X 1 000 000 / nombre d'heures travaillées
Taux de gravité : Nombre de journée pour incapacité temporaire X 1 000 / nombre d'heures travaillées

Répartition des accidents du travail :

AT 2019 : 1 accident de la circulation, 7 agressions,4 douleurs/malaises/trouble émotionnel, 6 chutes, 5 blessures,3 "Autres" et 4 Accidents de trajet

	CADRE	MAITRISE	EMPLOYES	OUVRIERS	CONDUCTEURS	TOTAL
2.3 -Nombre d'AT Mortel	0	0	0	0	0	0

2.4- ACCIDENT DU TRAVAIL DONT ONT ETE VICTIMES LES SALARIES D'ENTREPRISES EXTERIEURES TRAVAILLANT DANS L'ETABLISSEMENT

ANNEE 2018	CADRE	MAITRISE	EMPLOYES	OUVRIERS	CONDUCTEURS	TOTAL
Nombre d'AT	0	0	1	1	0	2

2.5- MALADIE PROFESSIONNELLE	CADRE	MAITRISE	EMPLOYES	OUVRIERS	CONDUCTEURS	TOTAL
2.5.1 -Nombre de MP déclarées	0	0	0	0	0	0
2.5.2 -Nombre de MP reconnues	0	0	0	0	0	0

2.6 - TAUX DE COTISATION " accident du travail et maladie professionnelle", versé à la sécurité sociale :

TAUX DE TYPE REEL

ANNEE 2019 : 8,95%
ANNEE 2018 7,16%
ANNEE 2017

3 - Organisation du travail :

3.1 - Organisation des horaires et jours de travail:

L'entreprise utilise plusieurs organisations de travail : pour le personnel de conduite, de contrôle, administratif et d'atelier.

Le travail par roulement : Cette méthode est utilisée par les Conducteurs – Receveurs, contrôleurs et hôtesses.
C'est un planning calendaire des agents résultant d'une rotation cyclique de semaines de travail.

Le travail par horaires fixes : Cette méthode est utilisée par le service atelier (sur des services prédéfinis), le personnel administratif, le service gestion et ressources humaines et le service marketing.
Les horaires de travail sont basés sur la durée hebdomadaire en vigueur soit 35 heures.
Sur une semaine de 5 jours, l'horaire théorique journalier sera donc de 7 heures .

3.2 - Effectif travaillant en équipe (2 huit, 3 huit): Néant

3.3 - Effectif travaillant en tout ou partie la nuit : Laveur (1)
par référence au code du travail, tout travail effectué entre 21 heure et 6 heure

3.4 - Effectif travaillant en fin de semaine : néant
Par référence au code du travail, entreprises fonctionnant à l'aide d'un personnel d'exécution composé de deux groupes dont l'un **a pour seule fonction** de remplacer l'autre pendant le ou les jours de repos accordés à celui-ci .
Le repos hebdomadaire des salariés de l'équipe de suppléance est attribué un autre jour que le dimanche.

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

4 - Moyens et Actions

4.1 - LE CHSCT/CSE

4.1.1-Moyens de secrétariat	Les ordres du jour et convocations sont établis par la secrétaire de direction des AUTOBUS DE L'ETANG et la partie Q.S.E. par Alice LARCHER.
4.1.2-Nombre de réunions dont :	23
ordinaires	4
extraordinaires à la demande	7
extraordinaires à la suite d'un accident/agression	12
4.1.3-Nombre d'enquêtes menées	0
enquête par questionnaires RPS	1
entretiens bilan RPS SECAFI 2019	15
4.1.4-Nombre de cas de mise en œuvre de la procédure prévue en cas de danger grave et imminent	0
4.1.5-Nombre de cas de recours à un expert	2 (SECAFI et MANA STRATEGIE en agence)
4.1.6-Nombre de RP formé	1
4.1.7-Nombre de consultations du CHSCT/CSE avant une décision d'aménagement important	

Les ordres du jours des réunions CHSCT / CSE sont en annexe du présent rapport
Les 19 réunions extraordinaires ont portés sur les thèmes suivants :

- Incendie réunion du 12/07/19
- Altercation entre deux salariés réunion du 13/09/19, 19/09/19 et 24/10/19
- Tir de projectiles sur le zenibus réunion du 20/09/19
- Information consultation sur plan d'actions RPS suite à expertise CHSCT réunion du 08/03/19
- Chsct extraordinaire sur bilan CHSCT 2018, atelier connecté et vehicule ION réunion du 24/06/19
- Véhicules de la ligne Zen réunion du 09/05/19
- Aggression de Mme BOUZIT réunion du 26/02/19
- Agression LAHOUSSE réunion du 15/04/19
- Bilan expertise chsct et mise en places plan d'actions réunion du 20/02/19
- Agression brigade de contrôle réunion du 21/02/19 et 28/10/19
- Modification affectation des bureaux et consultation des activités ASC et de fonctionnement pour la fin d'année 2019 réunion du 13/11/19
- Agression NAHUM du 8 novembre 2019 réunion du 22/11/19 et 27/11/19
- Agression LASTRUCCI du 06/12/19 réunion du 10/12/19
- Accident circulation avec tiers M BOUASLA réunion du 08/03/19

Les comptes rendus de réunion sont réalisés par les membres du CHSCT/CSE

4.2- LES GROUPES DE TRAVAIL

4.2.1-Evaluation des risques professionnels	
Nombre total de salariés participant aux réunions	8
Nombre de réunions	1
Nombre de visites	5
4.2.2-Analyse d'accident de travail	
Nombre total de salariés participant aux analyse d'A.T.	26
Nombre d'analyse	13

BILAN DES REALISATIONS DANS LE DOMAINE DE COMPETENCE DU CHSCT/CSE

4.3- LA DIRECTION

4.3.1-Personnel chargé de la sécurité et de l'amélioration des conditions de travail	Responsable QSE et chacun des Responsables de services
4.3.2-Somme consacrée à la prévention et à l'amélioration des conditions de travail	14 313€ (Hors coût de formation)

Description des actions et mesures visant à intégrer la sécurité dans les équipements et organisation du travail :

4.4- ACTIONS MENEES ET MISE EN ŒUVRE DU PROGRAMME

4.4.1-Nombre de salariés formés	77
4.4.2-Nombre de salarié formés à la sécurité	58
4.4.3-Nombre de salarié formés en SST	0
4.4.4-Nombre de salarié recyclé en SST	0

Pourcentage de la masse salariale dédié à la formation : 3,38 %
Commentaire :

Pourcentage des formations liées à la sécurité : 75%

Détails des formations liées à la sécurité :

17	FCO	Conducteurs receveurs
1	Cadre légal	Brigade de contrôle
8	Constats amiables	Conducteurs receveurs
1	Habilitation éléctrique	Billetique
14	Conduite responsable	Conducteurs receveurs

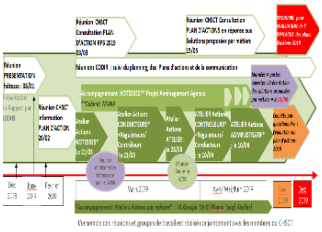
Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

5 - Faits saillants :

Adhésion au GIM's en remplacement de l'AISMT

Démarche RPS 2019 (groupe de travail par métiers - enquête par questionnaire- portes ouvertes- journal interne dédié)
Mise en place d'un plan d'actions par métiers visant à réduire les risques psycho-sociaux
Réalisation d'une enquête "bilan des actions menées 2019" SECAFI pour risques graves RPS
Organisation de la "journée sécurité" autour de la rédaction d'un rapport d'enquête après Accident de Travail en collaboration avec les membres du CHSCT.
Analyse des Accident de Travail grâce au document « Rapport d'enquête suite à accident de travail » et communication en interne via la fiche REX (affichage auprès des salariés)
Réalisation de contrôles alcool drogues
Mise en place de la Démarche 5 S en atelier
Visites sécurité par la Responsable QSE avec définition d'un plan d'actions correspondant
Mise à jour du Document Unique en fonction des modifications / aménagements des postes de travail et des AT enregistrés
Mise à jour des procédures d'urgences accidents / incivilités-agressions et mise à disposition des documents dans tous les véhicules
Mise à jour ou Rédaction des plans de prévention et protocole de sécurité
Permanence mensuelle par une assistante sociale sur site
Agent de sécurité en agence de pierre plantée pour chaque fin et début de mois
Installation de caméras de surveillance dans les bureaux
Rattachement de l'agent méthode et du responsable billettique au Service marketing
Mise en place de la Borne LSM pour consultation du planning par les conducteurs
Mise en place d'un plan d'actions ayant pour objectif, la baisse de l'accidentologie en 2019
Réalisation des entretiens post accidents systématiques par le Rex
Formation de 2 tuteurs
Causeries Risques routiers et présentation des sécurithèmes

Planning plan d'actions RPS 2019



5.2 - Modifications et aménagements

Programme de rénovation des véhicules (laveurs stagiaires d'été)
Achat ethylotest electronique
Mise en place d'un système de fiabilisation des échelles (bagette de butée pour protection des ailerons stabilisateurs)
Mise en place d'un plan d'actions ayant pour objectif la réduction du risque agression Brigade sur la ligne D du dimanche
Réorganiser le contrôle du dimanche (1 fois par mois à 2 contrôleurs/vérificateurs au lieu de 1 fois tous les 15 jours seul)
Formation de la brigade par F. BERTON
Mise en place d'un plan d'actions 2019-2020 ayant pour objectif la prevention du risque d'agression conducteurs en ligne zenibus
Commande de vitres de protection zenibus
Renfort de la brigade de contrôle avec 4 vérificateurs
Causeries autour des procédures d'urgences et exercices de simulation
Fiabilisation du système SAEIV (doublage par radio) et de vidéo surveillance
Réorganisation des plannings brigade et mise en place de 2 VL supplémentaires
Mise en place de la borne LSM pour les conducteurs

5.3 -Action de sensibilisation et campagne d'information

Contrôle des permis de conduire
Réalisation des exercices d'évacuation incendie
Organisation d'une "journée sécurité" auprès des voyageurs en gare routière de pierre plantée avec bus et bâches au sol représentants les angles morts du véhicule
en collaboration avec la police Municipale et la Métropole
Actions CM2 (avec module sécurité) avec les CM2 et les collèges
Réalisation de causeries sécurité auprès de l'ensemble des services de l'entreprise (50 personnes participantes au total)
Suivi et affichage mensuel des indicateurs sécurité (absentéisme, AT, accidents matériels et corporels)
Présentation mensuelle en réunion DP et CHSCT des résultats obtenus concernant les indicateurs sécurité (absentéisme, AT, accidents matériels et corporels)

Sensibilisation du personnel en réunions, affichage, journaux, causeries, livret sécurité, accueil et ré-accueil, journées sécurité
Intervention de la Responsable QSE en formation FCO pour présentation de la démarche QSE - Zone de Vitrolles
Mise en place d'un plan de lutte contre la fraude : organisation de journées d'incitation à la validation avec la participation du personnel administratif
Réalisation de contrôle fraude en combiné avec les forces de l'odre
Mise en place de moments conviviaux (Repas d'été, buffet de départ à la retraite, médaille du travail...)
Mise en place d'une note d'information du 12 03 2019 au sujet du cas de gale déclaré et désinfection de 13 véhicules potentiellement infectés
Formation interne « ATEX » et « Risques chimiques » au personnel d'atelier
Formation interne « 5 S » au personnel d'atelier
Formation interne aux véhicules de relève Ion

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

Reporting Social - TD.1 Effectif
Période du 01/01/2019 au 31/12/2019

Situation au 31/12/2019

Sélection par Entité code SU

Pôle	Provence
Code Conso	SI104
Entité(s)	AUTOBUSETANG

1 TD.1 – Effectifs

1.1 TD.1.6 – Effectifs par type de contrat		
1.1.1 Effectifs inscrits au 31/12		
Effectif	Homme	Femme
CDI	92	32
CDD	8	4

1.1.2 Effectifs en équivalent temps-plein (ETP)		
ETP	Homme	Femme
CDI	88,3	32,86442466
CDD	6,246575342	4,301369863

1.1.3 Effectif mensuel moyen		
Mensuel moyen	Homme	Femme
CDI	88,83333333	33,58333333
CDD	6,166666667	4,333333333

1.2 TD.1.5 – Effectifs par catégorie socio-professionnelle (CSP)		
1.2.1 Effectifs par CSP au 31/12		
Effectif	Homme	Femme
Cadres	2	2
Non cadres		
Agents de maîtrise	16	5
Employés	3	14
Ouvriers	79	15

1.2.2 Effectifs par CSP en ETP		
ETP	Homme	Femme
Cadres	1,128767123	1,9
Non cadres		
Agents de maîtrise	14,72054795	7,205479452
Employés	3,301369863	13,14520548
Ouvriers	75,39589041	14,91510959

1.3 DIV.EFF – Effectifs Divers		
Effectif Divers	Homme	Femme
CDD -> CDI	5	1
Alternant –> CDI (FR)		
Temps partiel effectif	1	3
Temps partiel ETP	0,5	2,311

Effectif Divers	Homme	Femme
Nb d'alternants	1	1
Nb de stagiaires (uniquement ré		
Eff déclarés handicapés	1	2
ETP Intérimaires		
(*) cet indicateur ne remonte pas les stagiaires non rémunérés, à rajouter manuellement		

1.4 SEN – Ancienneté		
Ancienneté	Homme	Femme
<= 5 ans	45	13
6 – 10 ans	54	23
11 – 20 ans		
> 20 ans	1	
1.5 AGE.P – Pyramide des âges		
Pyramide des âges	Homme	Femme
< 20 ans		
20 – 24 ans	2	1
25 – 29 ans	6	6
30 – 34 ans	16	4
35 – 39 ans	9	7
40 – 44 ans	13	1
45 – 49 ans	15	5
50 – 54 ans	17	5
55 – 59 ans	17	6
60 – 64 ans	4	1
> 65 ans	1	

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

ANNEXE 6 : QUALITE

Synthèse annuelle et qualité

Rapport des comités de lignes

Tests de service utilisateur et non utilisateur

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

Sommaire

1. Résultat de performance 2019 du baromètre de qualité 5
   1.1 Offre de service 5
   1.2 Information voyageurs 12
   1.3 Information en situation perturbée 16
   1.4 Confort/Propreté 17
   1.5 Accueil / Ecoute client 22
   1.6 Fiabilité du véhicule et Disponibilité des équipements 27
   1.7 Sécurité des services 29
   1.8 Respect de l'environnement 31
2. Bilan du thème de priorité d'amélioration Annuelle 2019 34
   2.1 Les résultats 34
   2.2 Calcul du bonus priorité d'amélioration annuelle 35
3. Annexes 39
   3.1 Référentiel qualité du 01 – 01 – 2019 (avenant 8) 39
   3.1 Référentiel qualité du 24 – 09 – 2019 (avenant 9) 40
   3.2 Baromètre qualité : Résultats de performance 2019 mensuels 41
   3.3 Baromètre qualité : Résultats de performance 2019 trimestriels 42
   3.4 Baromètre qualité SCAT : Résultats de performance annuels 2019 43
   3.5 Baromètre qualité : Résultats de performance annuels 2019 44

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

Introduction

Les modifications du référentiel et méthodologiques réalisées en 2019 ont fait l'objet de modifications par avenants comme décrit ci-dessous :

- Avenant 8 :

  - ✓ Ajout de 15 mesures trimestrielles supplémentaires en boutique pour les contrôles téléphoniques afin de réduire la variation des résultats induit par un faible nombre de mesures trimestrielles. Aujourd'hui 120 mesures annuelles sont réalisées contre 60 en 2018.

- Avenant 9 :

  - ✓ Modification du critère « Accueil téléphonique » suite au changement de prestataire en téléphonie en boutique de pierre plantée et à la mise en place d'un message téléphonique d'accueil et d'attente sans « décroché » obligatoire de l'hôtesse.

  - ✓ Précision au sujet du critère "Information aux points d'arrêt" avec l'ajout d'une mention « selon l'emplacement disponible sur le panneau support d'information » suite à la mise en place de l'affichage standardisé METROPOLE.

  - ✓ Modification du système de mesure du critère « Qualité de réponse aux réclamations » incluant 2 types de mesures (par téléphone après réponse au client et par questionnaire transmis par mail) et une moyenne des résultats obtenus.

On note également pour l'année 2019 :

- ✓ **Une mise à jour des Scénarii Agences** (questions clients mystères pour les hôtesses) suite à la modification de la gamme tarifaire en septembre 2018 de par la création du titre scolaire métropole.

- ✓ **Le maintien des neutralisations des NC** concernant l'item « 33. SAI » pour tous les véhicules autre que les Zenibus pour les critères « Information Voyageur », « Information en situation perturbée prévisible » et « Information en situation perturbée imprévisible »

- ✓ Quelques **contrôles clients mystères** sur le Chronopro.

Comme chaque année, tous les contrôles qualité (mystères et contradictoires) sont réalisés sur tablettes tactiles depuis avril 2015, grâce des fiches contrôles retranscrites informatiquement par la SCAT et mises à jour à chaque nouveau réseau grâce à une interface avec la base de données « Arrêts » éditée par la Métropole.

Toutes les non-conformités (mystères et contradictoires) sont mises en ligne sur la plateforme SCAT au fur et à mesures des contrôles depuis le 19/05/2018 pour consultation instantanée par tous (délégataire, sous- traitant et Métropole).

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

Le contrôle qualité contradictoire s'effectue depuis 2013 en collaboration avec des conducteurs volontaires, désireux de s'investir dans la mission « qualité » du réseau en partenariat avec la Métropole Aix Marseille - Réseau Les bus de l'Etang. On compte à fin 2019 et depuis le début du contrat, plus de **24** conducteurs ainsi formés et sensibilisés aux exigences qualité pour une meilleure qualité de service rendue aux voyageurs.



Le référentiel de qualité, qui a pour premier objectif de garantir le niveau de qualité annoncé, sera analysé dans ce rapport au travers des **8 grandes familles**.

L'ensemble des **actions correctives ou préventives** menées tout au long de l'année ou programmées seront également présentées pour chacun des résultats en dessous des objectifs fixés.

Enfin, la synthèse annuelle qualité présentera le bilan global des **critères de performances** ainsi que celui du **thème de priorité d'amélioration** annuel 2019.

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

1. Résultat de performance 2019 du baromètre de qualité

1.1 Offre de service

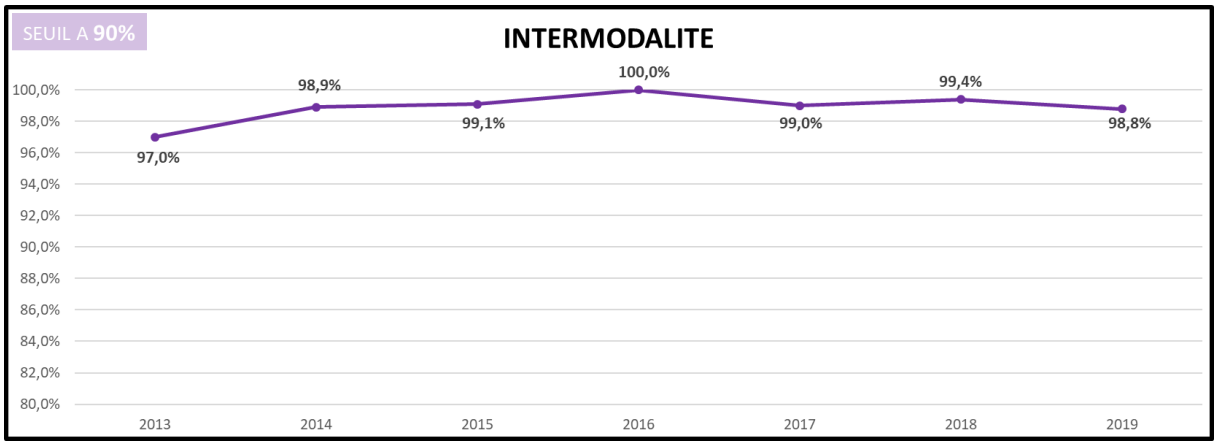
* Thèmes de priorité d'amélioration annuelle 2019														
Famille	Critère	Seuil (résultats obtenus pondérés non redressés pour l'année 2011)	Année 2019	Année 2019				Ecart 2019 / 2018	Année 2018	Année 2017	Année 2016	Année 2015	Année 2014	Année 2013
				Ecart / seuil	Nombre de mesures conformes	Nombre de mesures Non conformes	Nombre de mesures réalisées							
Offre de service	Intermodalité	90,0%	98,8%	8,8%	113	6	119	-0,6%	99,4%	99,0%	100,0%	99,1%	98,9%	97,0%
	Correspondances -information *Résultats recalculés apres suppresion du contrôle Mémo Bus en Gare SNCF	90,0%	100,0%	10,0%	261	0	261	0,0%	100,0%	99,4%	99,5%	100,0%	96,6%	95,5%
	Correspondances	80,0%	97,1%	17,1%	104	3	87	-0,3%	97,4%	99,2%	98,3%	99,1%	96,5%	97,1%
	Temps de parcours	90,0%										70,7%	67,7%	65,1%
	Vitesse commerciale	90,0%										52,17%	53,06%	48,11%
	Accessibilité	95,0%	97,89%	2,9%	641	20	661	-2,1%	100,0%	99,8%	99,9%	96,5%	99,7%	95,4%
	Information par annonces sonores et visuelles aux bornes d'information voyageurs en stations ZENIBUS	95,0%	53,2%	-41,8%	105	90	195	-41,4%	94,6%	88,5%				
	Fiabilité toutes lignes régulières	98,0%	99,95%	2,0%				0,0%	100,0%	99,97%	99,95%	99,96%	99,96%	99,92%
	Ponctualité	88,0%	89,3%	1,3%	324	39	363	-5,3%	94,6%	93,4%	94,7%	92,1%	92,1%	91,9%
	Régularité	88,0%	92,1%	4,1%	151	13	164	0,6%	91,5%	97,1%	94,3%			

1.1.1 Critère « Intermodalité »

Avec un résultat de **98.8%** de conformité en 2019, le critère « Intermodalité » est en très légère baisse en comparaison à l'année 2018 et reste bien supérieur au seuil. En 2019, on relève seulement les 5 non-conformités suivantes :

- ✓ 2 non-conformités pour « Réponse erronée » ou « incomplète » au client par les hôtesses en Mars et Mai 2019.
- ✓ 1 non-conformité pour recherche d'itinéraire impossible via le pilote en Mai.
- ✓ 2 non-conformités en raison d'une fiche horaires interurbains erronée à l'arrêt Pierre Plantée au mois de Novembre.

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

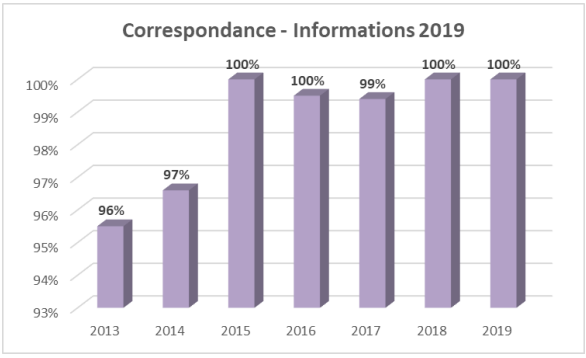


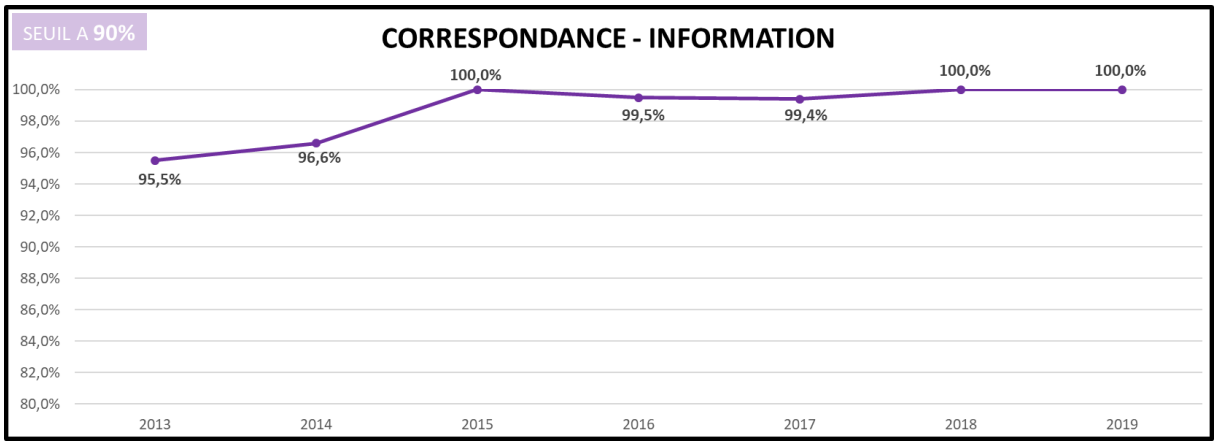
1.1.2 Critère « Correspondances »

Critère « Correspondances -Information » :

L'affichage des plans de quai aux 5 Pôles d'échanges du réseau et des principales informations du Mémo bus à Pierre Plantée a été observé conforme tout au long de l'année 2019 permettant ainsi, une information optimale de nos voyageurs au sujet des correspondances.

Le critère avait atteint 100% en 2018 et apparait désormais stabilisé.





Critère « Correspondances* » :

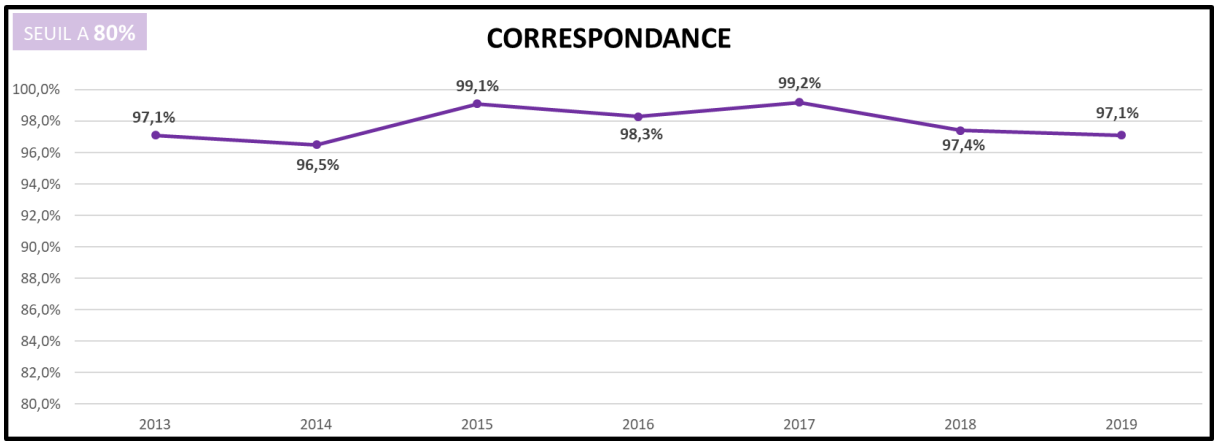
Avec une infime baisse de 0.3% par rapport aux résultats enregistré en 2018, le critère « Correspondances » se place toujours bien au-dessus du seuil (de 80%) avec un résultat égal à **97.1%** en 2019. Dans la continuité de l'année 2018, seulement 3 non-conformités sont à compter pour ce critère et observées au cours des mois de Mai, Juin et Août.

*Comme depuis le début de la démarche, la liste des 10 points de correspondances permettant d'effectuer les contrôles est modifiée chaque trimestre pour une plus grande représentativité des mesures.

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

Plan d'actions 2020

La mise en service du SAEIV sur l'ensemble des lignes du réseau devrait permettre un meilleur suivi de ce critère.



1.1.3 Critère « Temps de parcours » et
1.1.4 Critère « Vitesse commerciale »

Les résultats de ces deux critères sont neutralisés depuis 2013 tandis que les contrôles contradictoires ont été suspendus à partir de janvier 2016 dans l'attente d'un SAE permettant d'obtenir des résultats fiables sur l'ensemble des lignes du réseau.

Dans un objectif d'amélioration de la qualité de service pour l'ensemble de nos voyageurs, Autobus de l'Etang a réalisé en 2019 tout comme en 2018 en accord avec la métropole une analyse des temps de parcours et vitesse commerciale sur la ligne Zenibus sur une période d'enquête de 3 semaines en avril.

Contrairement à un résultat de performance global peu impactant pour le client voyageur dans le cadre d'une démarche qualité, ces résultats d'analyses permettent la vérification des temps de parcours en exploitation.

Plan d'actions 2020

Tout comme en 2019, en remplacement des comptages pour l'année 2020, la Métropole a validé la réalisation de cette même enquête à la même période dans un objectif de veille et d'amélioration continue.

1.1.5 Critère « Accessibilité »

Des résultats 2019 au critère « Accessibilité » en légère baisse de 2.1% par rapport à 2018 avec un taux de conformité de **97.89%**, plaçant ce critère 2.98% au-dessus du seuil établit.
On enregistre 20 non-conformités en 2019 réparties sur les 2 items suivants :

- ✓ 8 non-conformités pour absence de logo PMR à différents arrêts.
- ✓ 12 non-conformités pour approche véhicule réparties comme suit :
  - → 4 non-conformités sur la ligne 11
  - → 3 non-conformités sur le Chronopro
  - → 1 non-conformité sur chacune des lignes 1, 5, 9 et Zenibus

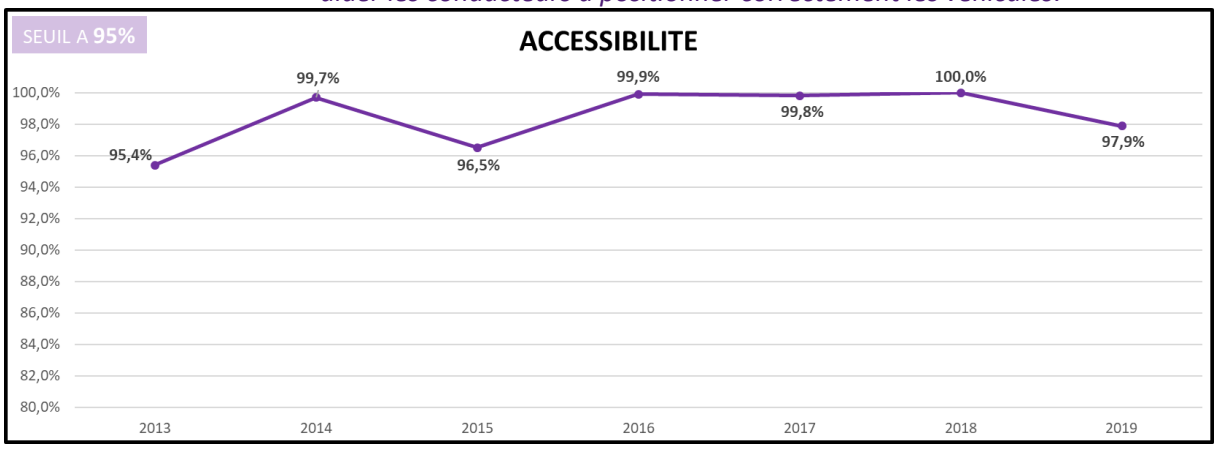
Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020



Une note de service pour rappel auprès des conducteur du service Chronopro a donc été affichée pour respect de l'alignement du véhicule au trottoir.

Plan d'actions 2020

Traçage d'un marquage sol à l'arrêt Chronopro de Pierre Plantée pour aider les conducteurs à positionner correctement les véhicules.

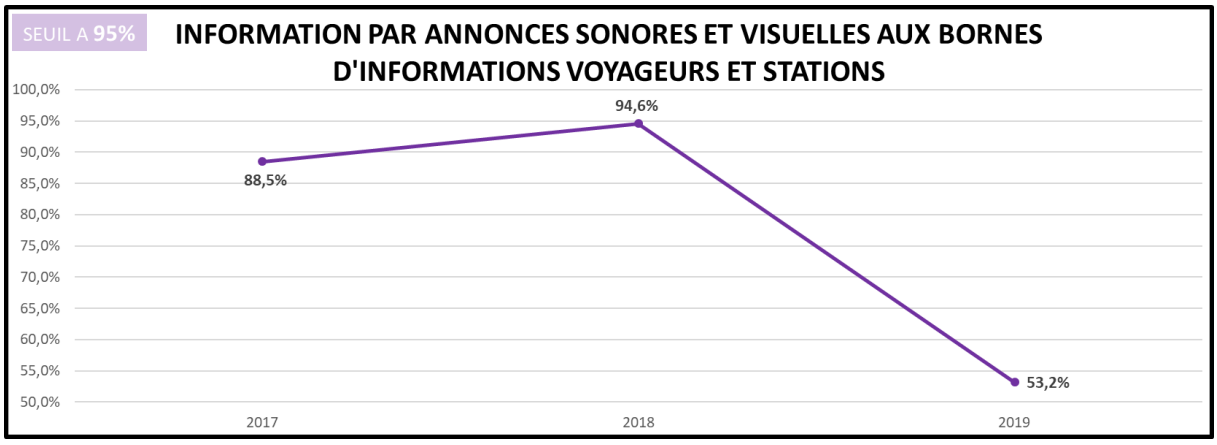


1.1.6 Critère « Information par annonces sonores et visuelles aux bornes d'information voyageur en stations Zenibus »

Un résultat de performance égal à **53.2%** en forte baisse par rapport à 2018 (- 41.4%) en raison des nombreux dysfonctionnements des équipements. De plus, il est important de souligner que ce taux exclut les non-conformités neutralisées concernant les BIV non alimentées.

Plan d'actions 2020

Un audit complet du système doit être réalisé par LUMIPLAN afin d'établir un état des lieux nécessaire à la remise en fonctionnement des bornes d'informations voyageurs.



1.1.7 Critère « Fiabilité »

Un critère de fiabilité satisfaisant avec un taux égal à **99.95%** soit seulement 0.05% de panne en 2019. On observe une légère hausse du critère depuis 2013 malgré un parc de moyens bus de type GX 137 vieillissant.

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

Le détail du calcul de fiabilité est présenté dans le tableau ci-dessous :

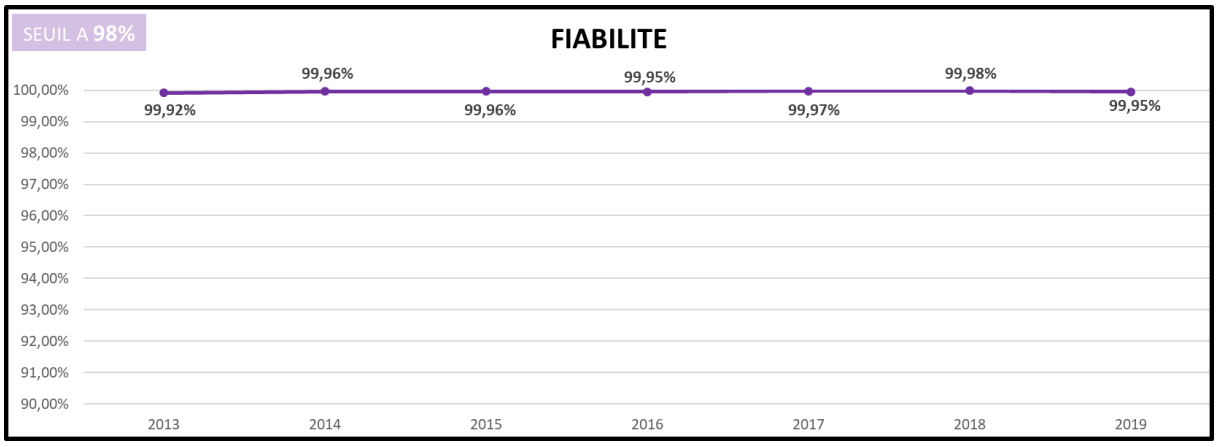
	Total 2013	Total 2014	Total 2015	Total 2016	Total 2017	Total 2018	**Total 2019**
Total pannes par lignes	159	88	96	122	71	56	116
Nombre de courses totales	189 450	243 665	240 192	239 360	246 261	234 923	221 370
Nombre de courses conformes	189 609	243 577	240 096	239 238	246 191	234 871	221 254
TAUX DE FIABILTE	99,92%	99,96%	99,96%	99,95%	99,97%	99,98%	**99,95%**

Les Autobus de l'Etang, pleinement engagés par ailleurs, dans la démarche Objectif CO2, s'attachent chaque année et depuis 2014 à améliorer la maintenance de ses véhicules grâce :

- ✓ À l'outil de gestion de maintenance MOVE et au plan de maintenance préventif regroupant le respect des préconisations constructeurs et analyses d'huiles moteurs permettant d'anticiper les dégradations et les problèmes de sur consommation associée,
- ✓ Aux formations suivies des Mécaniciens et Electriciens,
- ✓ À l'amélioration de la communication interne notamment grâce aux réunions hebdomadaires réalisées entre l'exploitation et l'atelier pour suivi des réparations,
- ✓ A l'outil de suivi JESI permettant une communication optimisée sur les pannes entre l'exploitation et la maintenance.

Plan d'actions 2020

Création d'une interface des outils JESI (main courante exploitation informatisé) et Move (logiciel de gestion de maintenance assistée) afin de fiabiliser les opérations.
Une fois l'interface installée, les ordres de travail seront automatiquement créés dans Move pour l'atelier à partir des signalements de pannes véhicules ou d'équipements effectués par l'exploitation dans JESI.



1.1.8 Critère « Ponctualité »

Un résultat annuel de **89.3%** supérieur au seuil fixé à 88%.

Si l'on effectue une analyse par ligne des 39 non-conformités « ponctualité » de l'année 2019, on observe les éléments marquants suivants :

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

	NC 2018	Dont Avance	NC 2019	Dont Avance
Ligne 01	2	1	4	1
Ligne 02	1	1	3	
Ligne 03				
Ligne 04			1	1
Ligne 05	4		8	4
Ligne 06	4		3	
Ligne 07	1		2	1
Ligne 08	1		3	
Ligne 09	2	1	3	1
Ligne 10			3	1
Ligne 11	3	3	4	2
Ligne 12	1		3	
Ligne 13	1			
Ligne 14				
Ligne ZEN				
Ligne D			2	
Chrono Pro				
TOTAL	**20**	**6**	**39**	**11**

✓ 3 retards sur la **ligne 1**

✓ 3 retards sur la **ligne 2**

✓ Des retards et avances sur la **ligne 5** :
→ **4** retards observés en Janvier, Mars, Septembre, Octobre
→ **4** avances observés en Mars, Août, Septembre, octobre

✓ 3 retards sur la **ligne 6**

✓ 3 retards sur la **ligne 8**

✓ 3 retards sur la **ligne 10**

✓ 3 retards sur la **ligne 12**

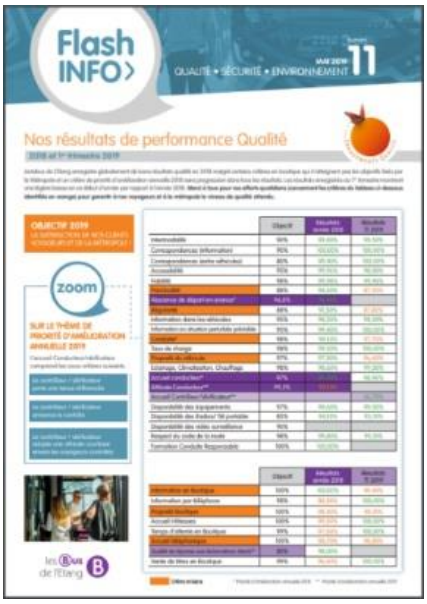
A noter que des travaux, rencontrés sur les lignes 1, 5, 6, 8, 10 et 14 ont perturbés le bon fonctionnement des services de 2019 en plus d'une circulation dense en heures de pointe.

- ✓ Forts de ces non-conformités et de leurs analyses, des ajustement horaires ont été fait sur la ligne 1, 5, 9 et 11 en janvier et Octobre 2019 ainsi qu'une modification d'itinéraire sur la ligne 6 en Juillet 2019.

Il est important de souligner que cette année encore, le résultat obtenu est au-dessus du seuil fixé grâce :
-au travail mené par le service Etude et méthodes en collaboration avec les services Exploitation et Marketing, les conducteurs et les entreprises sous-traitantes lors de la construction et/ou modification de lignes.

-aux actions de sensibilisations, menées ci-dessous :

- ✓ Affichages réguliers des résultats qualité les plus significatifs en hausse ou en baisse en salle conducteurs.
- ✓ Présentation des résultats trimestriels en réunion mensuelle DUP/CSE.
- ✓ Mesures des temps de parcours
- ✓ Communication autour des résultats de performances au sein des FLASH QSE (journal d'entreprise et entreprises sous-traitantes dédiés à la Qualité, la Sécurité et l'Environnement.

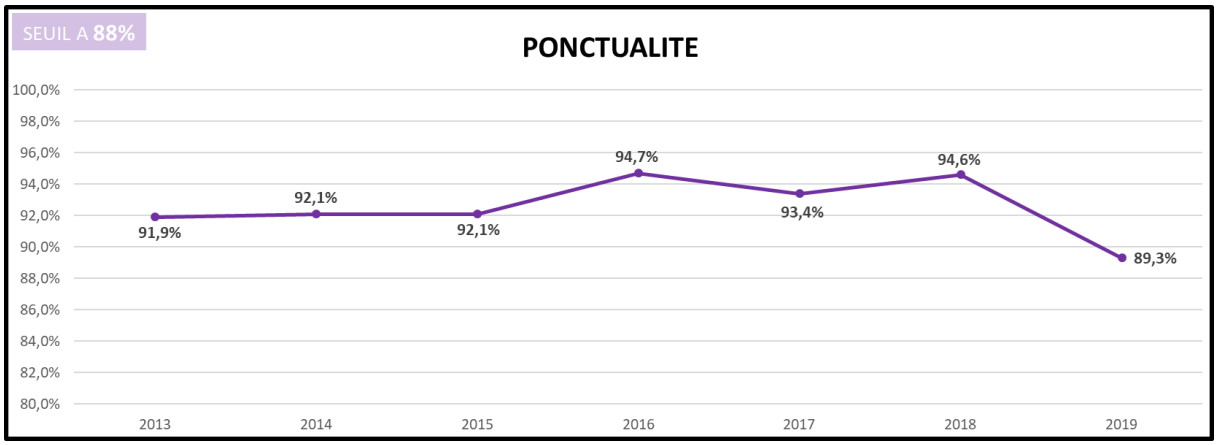


Extrait du journal FLASH QSE de Avril 2019 →

Plan d'actions 2020

Ajustement des temps de parcours sur la ligne 5.

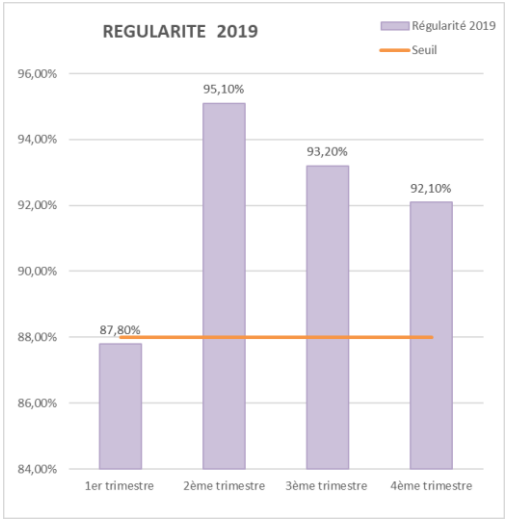
Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020



1.1.9 Critère « Régularité »

Un résultat annuel qui atteint **92.1%** de conformité pour un seuil égal à 88% avec une légère hausse de 0,6% par rapport à 2018.

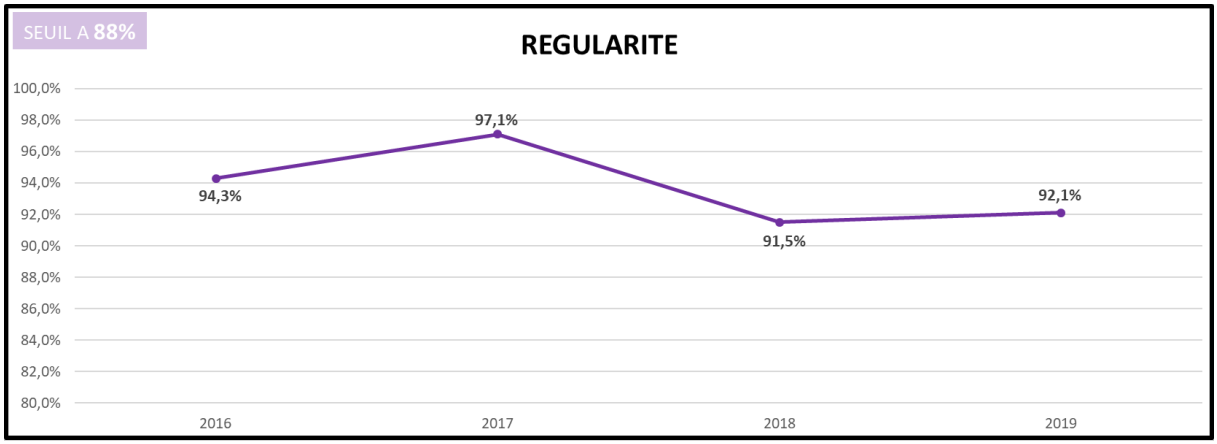
On compte 13 non-conformités sur les 164 contrôles réalisés réparties sur l'année 2019. Un résultat satisfaisant compte tenu de la constante progression de la fréquentation et du temps nécessaire à la vente et la validation clients à la montée.



Plan d'actions 2020

- ✓ *Dans un objectif de maintien de la qualité de service, il a été convenu de la mise en place d'un valideur supplémentaire à l'arrière d'un Zenibus pour test dans l'objectif de fluidifier la circulation intérieure et favoriser l'acte de validation en forte période de charge et pour les personnes à mobilité réduite.*

- ✓ *Ajustement des temps de parcours de la ligne.*



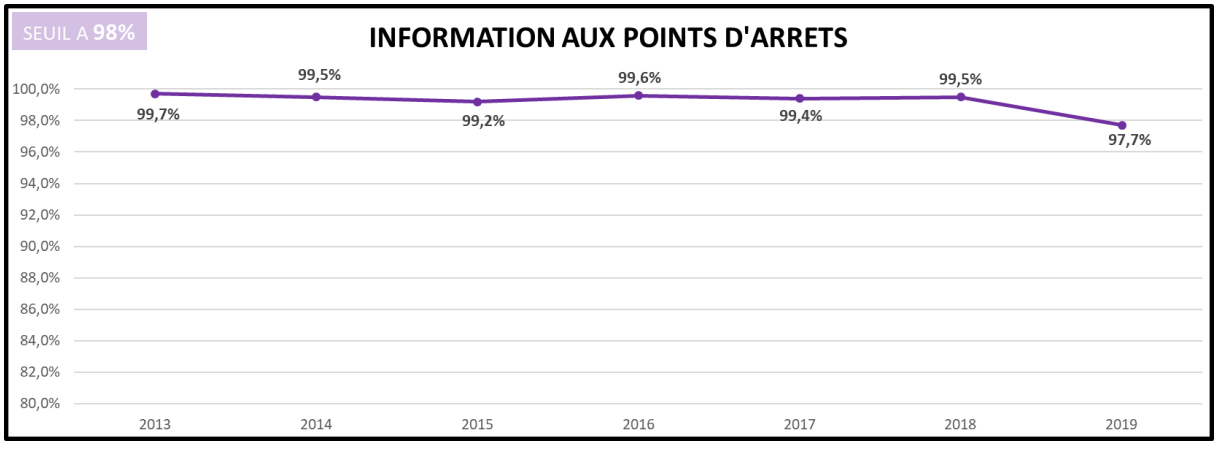
Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

1.2 Information voyageurs

* Thèmes de priorité d'amélioration annuelle 2019														
Famille	Critère	Seuil (résultats obtenus pondérés non redressés pour l'année 2011)	Année 2019	Année 2019				Ecart 2019 / 2018	Année 2018	Année 2017	Année 2016	Année 2015	Année 2014	Année 2013
				Ecart / seuil	Nombre de mesures conformes	Nombre de mesures Non conformes	Nombre de mesures réalisées							
Informations voyageurs	Information aux points d'arrêts	98,0%	97,7%	-0,3%	457	96	553	-1,8%	99,5%	99,4%	99,6%	99,2%	99,5%	99,7%
	Information dans les véhicules	95,0%	98,4%	3,4%	459	103	562	-0,1%	98,5%	99,7%	98,6%	97,2%	97,6%	98,3%
	Information en Boutique	100,0%	99,6%	-0,4%	114	3	117	0,0%	99,6%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
	Information par téléphone	98,0%	97,5%	-0,5%	116	3	119	9,2%	88,3%	93,4%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
	Information par site internet	90,0%	98,9%	8,9%	331	9	338	-0,8%	99,8%	99,8%	98,4%	99,2%	97,50%	100,0%

1.2.1 Critère « Information aux points d'arrêts »

Avec un résultat égal à **97.7%** pour l'année 2019, le critère se positionne très légèrement en dessous du seuil de 98%. Toutefois les autobus de l'étang ont veillé à ce que les non-conformités justifiants ce résultat soient toujours traitées dans les meilleurs délais afin d'assurer une information voyageurs optimale.
A noter que la dégradation des résultats observée cette année semble être en corrélation avec le poste vacant de l'agent de l'entretien des poteaux d'arrêt de la métropole. En effet, en l'absence d'un entretien régulier, certains arrêts dégradés n'ont pas permis pas l'affichage des informations voyageurs.



Plan d'actions 2020

Mise en place de l'application « Mobi report » permettant le suivi de l'état des arrêts (type d'arrêts, informations disponibles, intervention et acteur de l'intervention, …). Une application mise à jour par le service marketing et offrant une possibilité de signalement de la part des contrôleurs.

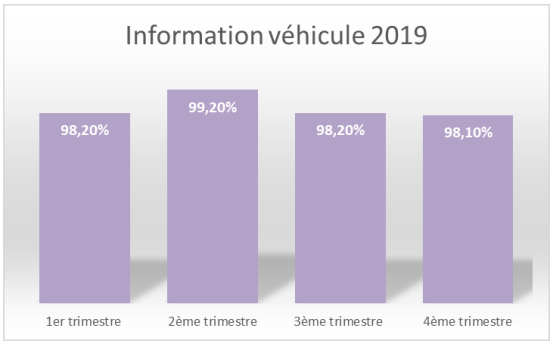
Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

1.2.2 Critère « Information dans les véhicules »

Le critère atteint **98.4%** de conformité pour un seuil égal à 95%, un résultat stable par rapport à 2018. On compte 103 non-conformités comme suit :

- ✓ « Girouettes Extérieures (frontale, latérale ou arrière) » : 14 NC, soit une évolution négative de 50% par rapport à 2018.

A noter que parmi ces dernières, plus de la moitié concerne l'absence d'informations sur les girouettes des véhicules Chronopro. En effet, moteurs coupés à l'arrêt, les girouettes sont automatiquement désactivées.
Sur ce point, un rappel a été effectué auprès des conducteurs afin de rendre disponible l'information au moins 5 minutes avant le départ.



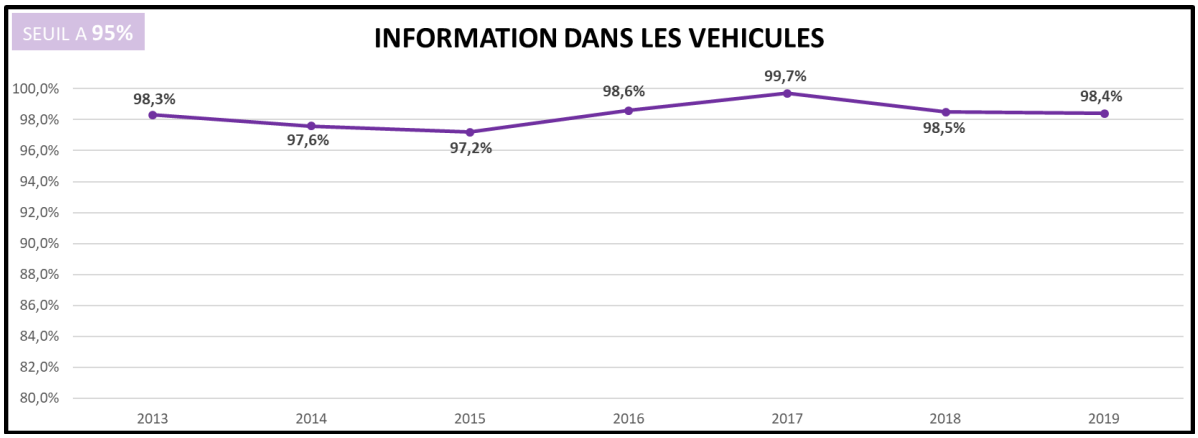
- ✓ « Girouette intérieure » : 36 NC réparties sur l'ensemble des lignes en raison d'un système en mutation (Installation d'écrans TFT sur certains véhicules en remplacement des girouettes manuelles) induisant un manque de vigilance des conducteurs.

- ✓ « Fiches horaires » : 22 NC contre 9 en 2018. Un rappel a été effectué par entretien aux conducteurs à chacune des non-conformités observées.

- ✓ « Bandeau SAI » : 7 NC sur la ligne Zenibus.

- ✓ « Annonces sonores » : 12 NC pour annonces sonores éteintes ou inaudibles dans le Zenibus soit 2 fois moins qu'en 2018.

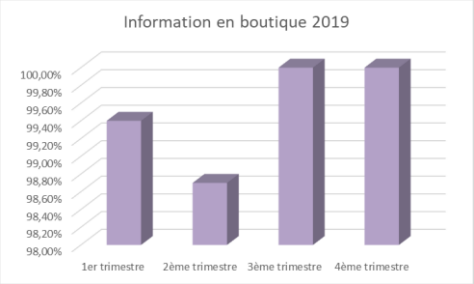
- ✓ Enfin, 12 non-conformités concernant l'affichage (« Interdiction de fumer », « Interdit aux chiens », …) sont à compter et dues à la mise en service rapide de nouveaux véhicules sur les lignes 5, 11 et 12.

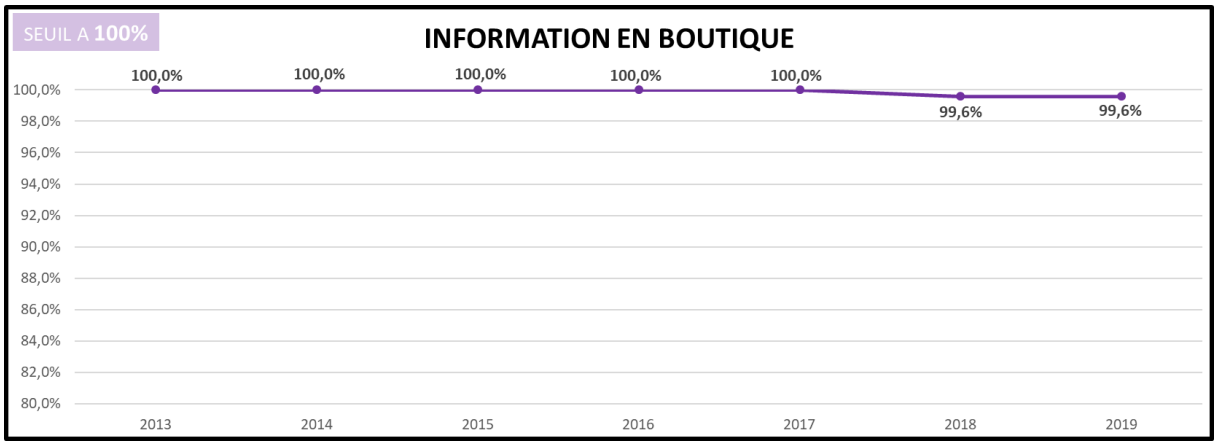


Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

1.2.3 Critère « Information en boutiques »

Un résultat de **99.6%** pour un objectif de 100%, exactement identique à 2018. On compte seulement 3 non-conformités sur des questions d'intermodalités (réponses incomplètes ou erronées) pour 117 contrôles sur l'année 2019.
On constate une évolution positive de ce critère durant l'année 2019 comme le démontre le graphique ci-contre.

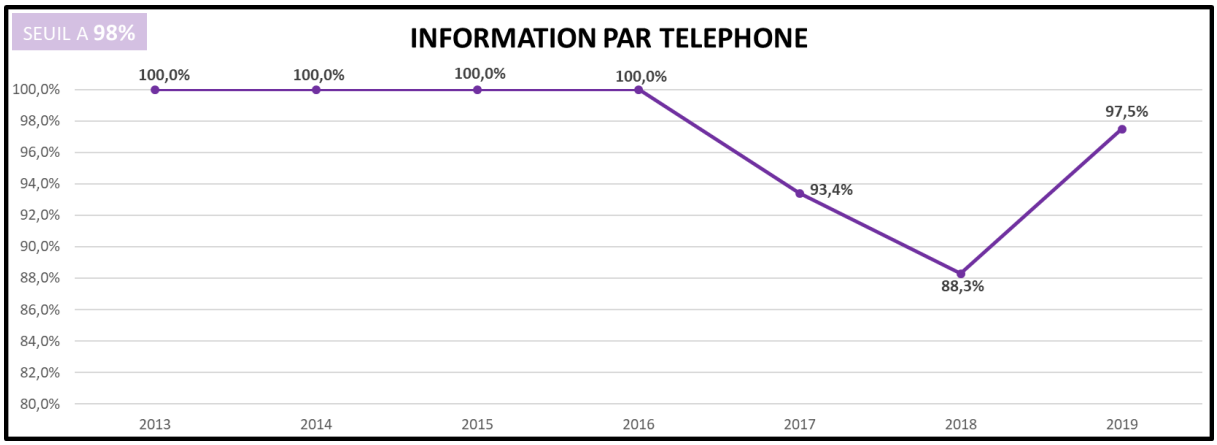




1.2.4 Critère « Information par téléphone »

Un résultat annuel de **97.5%** soit une importante hausse de 9.2% par rapport à l'année 2018.

On enregistre uniquement 3 non-conformités pour 119 contrôles en 2019 contre 7 non-conformités pour 60 contrôles en 2018. Cette augmentation du nombre de contrôles assure une meilleure fiabilité des résultats et permet de démontrer une belle amélioration pour cette année 2019.

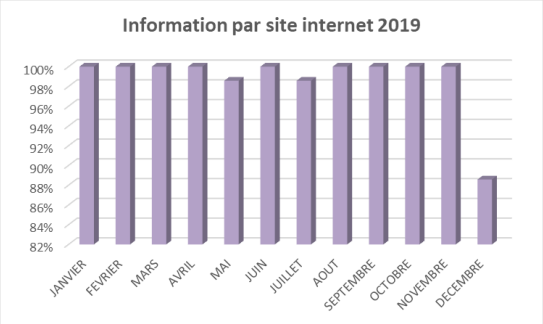


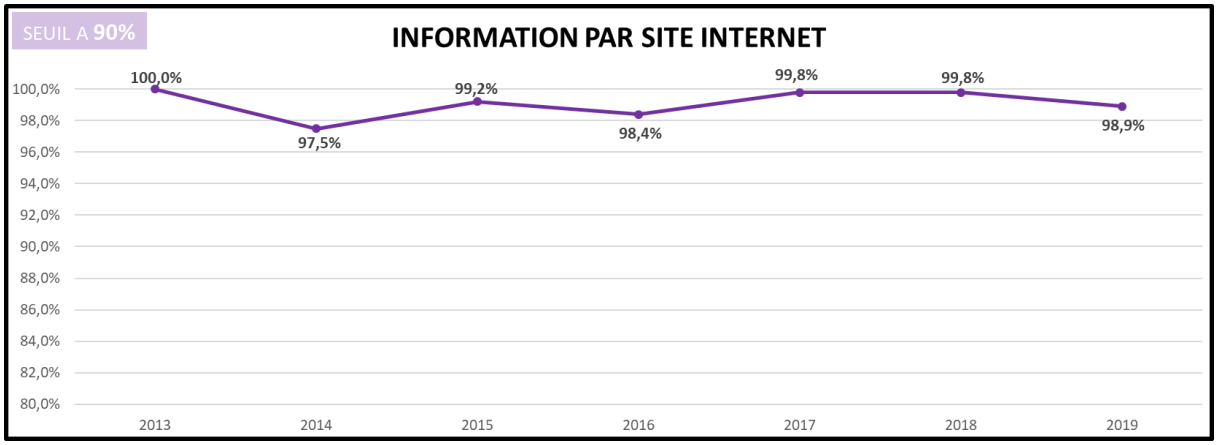
Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

1.2.5 Critère « Information par site internet »

Avec un résultat annuel égal à **98.9%** le critère se place 8.9% au-dessus du seuil fixé.
Les 9 non-conformités comptabilisées sur un total de 338 contrôles concernent :

- ✓ 2 recherches d'itinéraire impossible
- ✓ 1 accès impossible au site internet, responsable de 7 non-conformités pour les 7 sous-items.





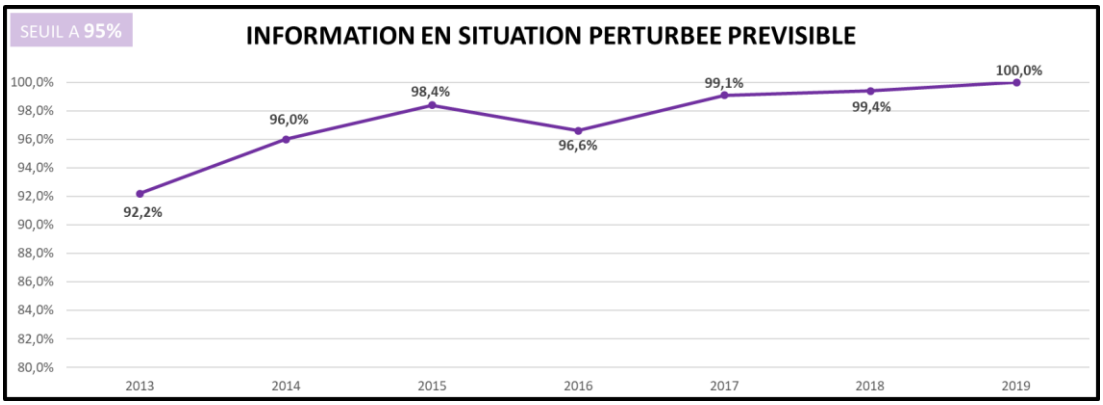
Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

1.3 Information en situation perturbée

* Thèmes de priorité d'amélioration annuelle 2019													
Famille	Critère	Seuil (résultats obtenus pondérés non redressés pour l'année 2011)	Année 2019	Année 2019			Ecart 2019 / 2018	Année 2018	Année 2017	Année 2016	Année 2015	Année 2014	Année 2013
				Ecart / seuil	Nombre de mesures conformes	Nombre de mesures Non conformes	Nombre de mesures réalisées							
Information en situations perturbées	Information en situation perturbée prévisible (connue 48h avant)	95,0%	100,0%	5,0%	192	0	192	0,6%	99,4%	99,1%	96,6%	98,4%	96,0%	92,2%
	Information en situation perturbée imprévisible (connue moins de 48h avant)	90,0%	100,0%	10,0%	87	0	87	20,0%	80,0%	100,0%	100,0%	98,0%	100,0%	66,7%

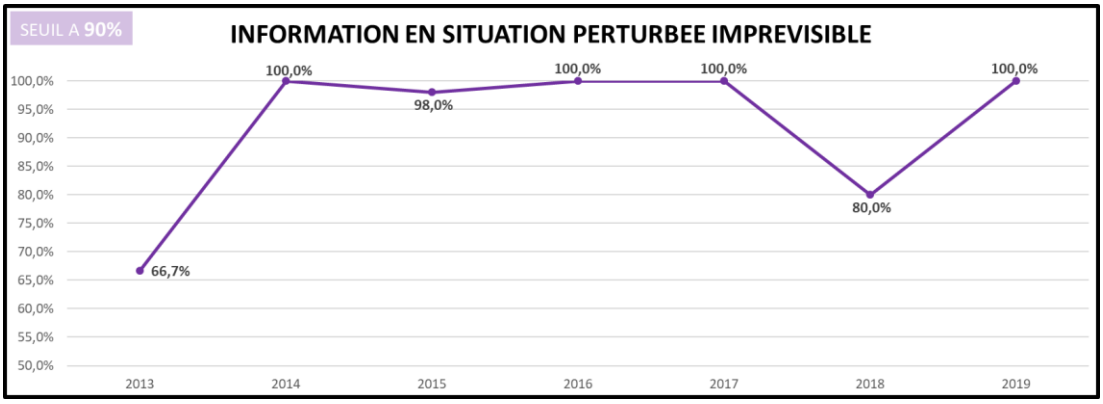
1.3.1 Critère « Information en situation perturbée prévisible »

Un très bon résultat qui atteint les **100%** sur l'année 2019 et qui connait ainsi une légère amélioration par rapport à 2018 (+ 0.6%).



1.3.2 Critère « Information en situation perturbée imprévisible »

Avec un résultat égal à **100%**, ce critère connait une belle évolution. Bien plus significative que l'année précédente, il se base sur un total de 87 contrôles effectués contre 5 en 2018. Malgré de nombreuses perturbations dues aux différentes manifestations et grèves très présentes en 2019, on ne compte aucune non-conformité.



Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

1.4 Confort/Propreté

* Thèmes de priorité d'amélioration annuelle 2019														
Famille	Critère	Seuil (résultats obtenus pondérés non redressés pour l'année 2011)	Année 2019	Année 2019				Ecart 2019 / 2018	Année 2018	Année 2017	Année 2016	Année 2015	Année 2014	Année 2013
				Ecart / seuil	Nombre de mesures conformes	Nombre de mesures Non conformes	Nombre de mesures réalisées							
Confort / Propreté	Conduite	98,0%	98,8%	0,8%	418	10	428	-0,3%	99,1%	99,3%	99,4%	100,0%	99,9%	99,9%
	Taux de charge	98,0%	99,5%	1,5%	555	3	558	0,0%	99,5%	99,5%	99,6%	99,8%	100,0%	99,9%
	Propreté Boutique	100,0%	97,5%	-2,5%	104	16	120	-0,8%	98,3%	99,4%	99,8%	100,0%	100,0%	99,7%
	Propreté des points d'arrêts	95,0%	90,3%	-4,7%	382	143	525	-3,9%	94,2%	96,5%	93,4%	97,4%	98,1%	96,1%
	Propreté du véhicule	97,0%	96,7%	-0,3%	400	159	559	-0,6%	97,3%	96,9%	97,0%	98,8%	99,3%	98,5%
	Eclairage, climatisation, chauffage	98,0%	99,5%	1,5%	550	3	553	0,9%	98,6%	99,8%	99,5%	99,9%	99,6%	99,7%

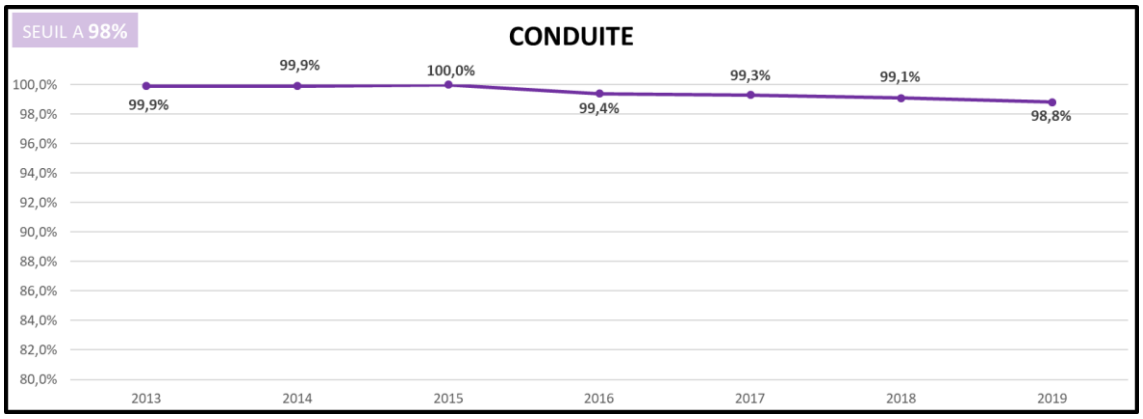
1.4.1 Critère « Conduite »

Avec un résultat de **98.8%** en 2019, le critère « conduite » reste stable par rapport à 2018 et se positionne toujours au-dessus du seuil de 98%.
On compte seulement 10 non-conformités pour 428 contrôles effectués en 2019 réparti équitablement sur 2 items :

- ✓ Confort de conduite avec 5 non-conformités réparties sur les lignes 8 (2 NC), 9 (1 NC) et Zenibus (2 NC)

- ✓ Allure avec 5 non-conformités également sur les lignes 8 (3 NC), Zenibus (1 NC) et Chronopro (1 NC)

Il est important de souligner Chaque non-conformité relevée sur ce thème a fait l'objet d'un entretien avec les conducteurs concernés (en interne et chez les sous-traitants) pour rappel des objectifs attendus par nos voyageurs en matière de confort et de sécurité.



Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

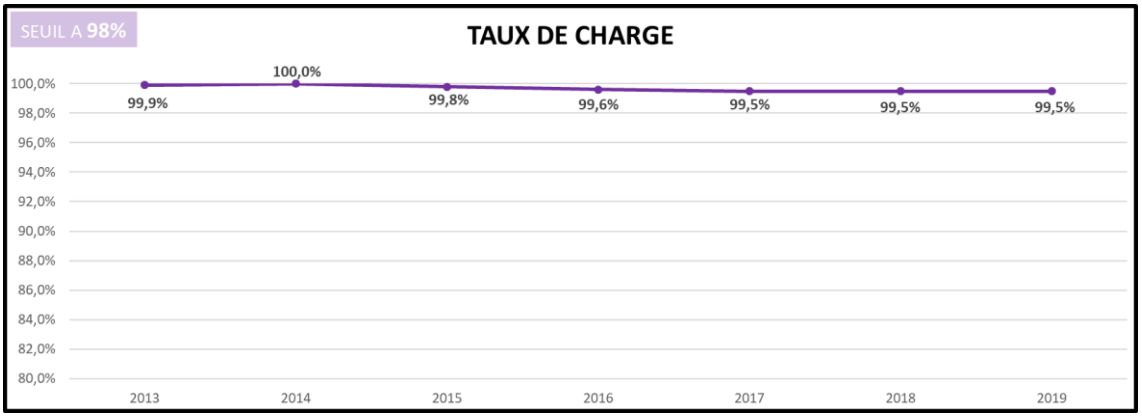
1.4.2 « Taux de charge »

Un résultat annuel de **99.5%** stable par rapport aux années précédentes.
3 Non-conformités enregistrées sur la ligne Zenibus en Mai, Septembre et Décembre.

En effet, comme notifié en amont du rapport, la ligne Zenibus enregistre une forte fréquentation, ce qui engendre sur certains créneaux horaires (07h20-07h40 / 16h00-18h00) des problèmes de charge (circulation intérieure difficile ou montée à bord impossible).

Plan d'actions 2020

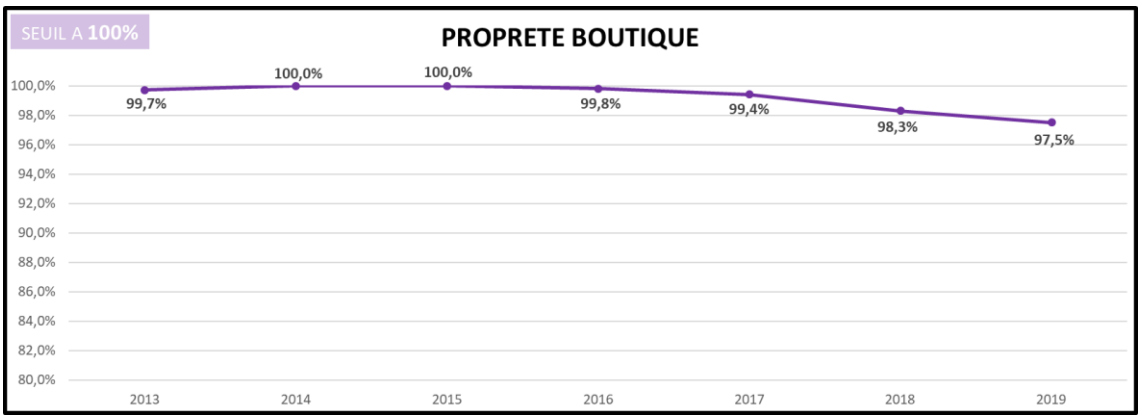
-Ajout d'un voyage supplémentaire sur la ligne Zenibus le matin.
-Mise en place d'un second valideur à l'arrière d'un Zenibus pour test dans l'objectif de fluidifier la circulation intérieure et favoriser l'acte de validation en forte période de charge et pour les personnes à mobilité réduite.



1.4.3 Critère « Propreté en boutique »

Un résultat annuel de **97.5%** en baisse de 0.8% par rapport à 2018.

On compte 16 non-conformités sur 120 contrôles réalisés. Parmi celles-ci seulement 4 non-conformités concernant la propreté des sols et des vitres contre 10 enregistrées en 2018. Un résultat visiblement amélioré à la suite du changement de prestataire de nettoyage en Juillet 2019.
Les 12 autres non-conformités sont dues à des odeurs d'égouts désagréables récurrentes en boutique Parc Camoin, qui restent malheureusement sans solutions techniques en raison d'un problème de canalisation généralisé au quartier.



Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

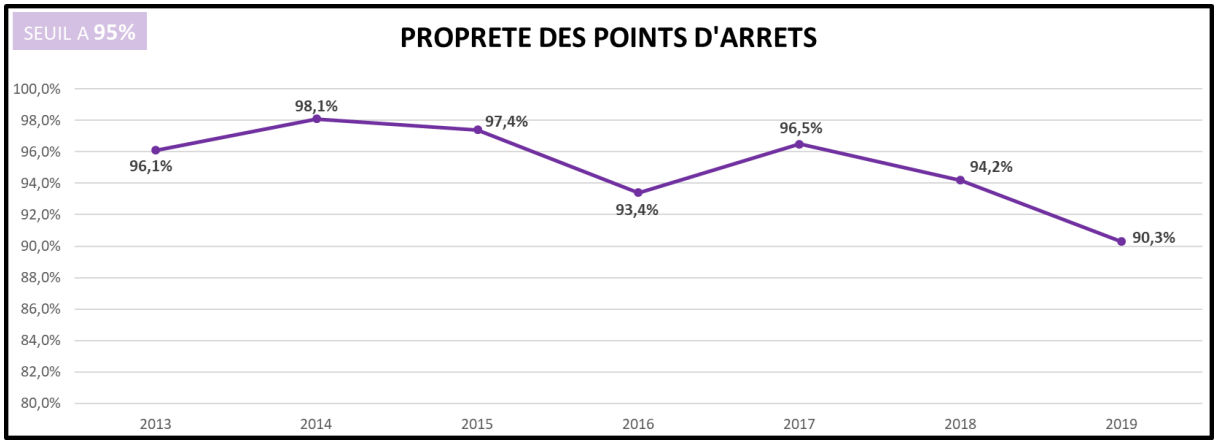
1.4.4 Critère « Propreté des points d'arrêts »

Un résultat de **90.3%*** en baisse de 3.9% par rapport à 2018 et 4.7% en dessous du seuil. Les nombreuses dégradations constatées cette année (plus particulièrement à Velaux et dans la zone des Estroublans) sont à l'origine des 143 non-conformités enregistrées cette année pour ce critère, contre seulement 84 en 2018 et 47 en 2017.

Une campagne de nettoyage a été menée en octobre par la métropole avec état des lieux et réparations des points d'arrêts dégradés.

* Les résultats, en raison d'une maintenance exclusivement sous traitée par la Métropole, ne sont pas pris en compte contractuellement mais néanmoins présentés dans cette synthèse annuelle.

	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	Ecart en % entre 2018 et 2019
PROPRETE DES POINTS D'ARRÊT	96,1%	98,1%	97,4%	93,4%	96,5%	94,2%	90,3%	-3,90%
Tête de l'arrêt	99,6%	99,9%	99,9%	99,4%	99,6%	99,3%	95,5%	-3,80%
Panneau support d'information	98,7%	98,4%	97,3%	90,1%	97,5%	93,8%	86,0%	-7,80%
Vitre (abris bus uniquement)	90,0%	95,8%	94,9%	90,6%	92,3%	89,7%	89,3%	-0,40%



1.4.5 Critère « Propreté du véhicule »

Un résultat annuel de **96.7%** très légèrement en dessous du seuil, on observe toutefois une stabilité d'une année sur l'autre.

Après une analyse plus fine des résultats obtenus sur chacun des items suivants, on observe quelques éléments significatifs en comparant les années 2018 et 2019 :

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	Ecart en % entre 2018 et 2019
PROPRETE DU VEHICULE	98,5%	99,3%	98,8%	97,0%	96, 9%	97,3%	96,7%	-0,60%
Etat extérieur véhicule (propreté carrosserie et vitres extérieures)	95,7%	98,3%	97,0%	95,5%	94,0%	93,8%	94,7%	0,90%
Entrée et poste de conduite	100,0%	100,0%	99,8%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	0,00%
Sol	94,4%	97,7%	94,4%	86,7%	88,0%	94,0%	95,9%	1,90%
Sellerie	97,8%	98,2%	98,8%	96,0%	95,4%	94,2%	91,8%	-2,40%
Vitres intérieures (hors gravage)	99,0%	99,9%	99,8%	95,3%	94,1%	95,2%	99,1%	3,90%
Barres et boutons de demande d'arrêt	99,9%	99,9%	100,0%	98,7%	99,1%	99,6%	99,5%	-0,10%
Cadres supports d'information	99,9%	100,0%	100,0%					
Etat de la carrosserie	100,0%	99,6%	98,9%	96,8%	98,8%	98,2%	94,4%	-3,80%
Etat des sièges (hors gravages et brûlures)	99,1%	99,2%	98,4%	99,1%	97,9%	98,8%	95,4%	-3,40%
Etat des barres	100,0%	99,9%	99,8%	99,3%	99,8%	99,8%	99,5%	-0,30%
Problème important de propreté (hygiène : urines, excréments, vomissures, odeurs)	99,8%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	0,00%

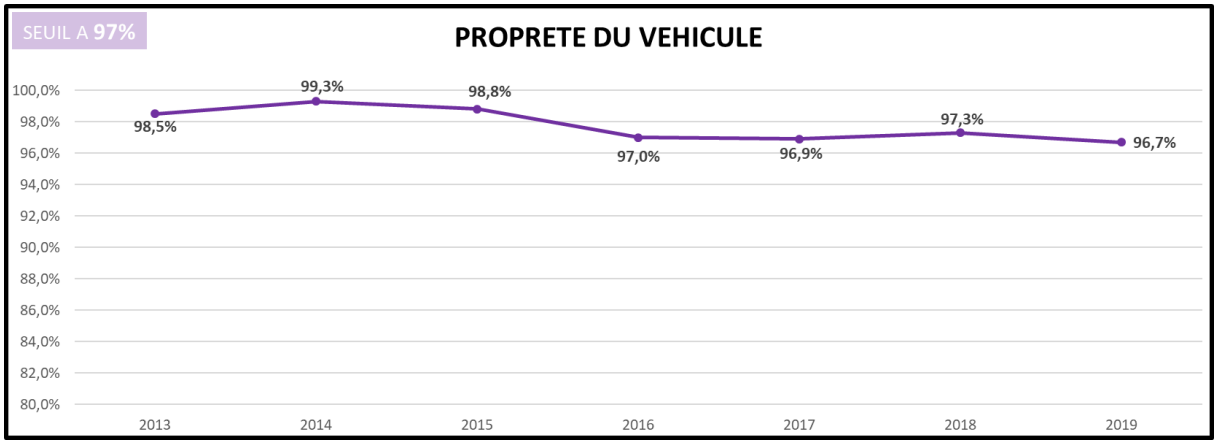
- Une forte amélioration de l'item « vitres intérieures » avec une augmentation de 3.9%

- Des résultats sur l'item « sols » qui continuent d'augmenter (+ 1.9%) depuis 2017 date à laquelle Autobus de l'Etang a assuré l'affichage des « Bons réflexes pour voyager ensemble ».

- L'état extérieur des véhicules en légère amélioration par rapport à 2018 malgré quelques problèmes avec le tunnel de lavage encore cette année.

- Une baisse notable pour les items sellerie (-2.4%) et carrosserie (-3.8%) à corréler respectivement avec les actes de vandalisme et l'accidentologie. Sur ce dernier point, Autobus de l'Etang a établi en 2019, les actions suivantes permettant une amélioration des résultats fin 2019-début 2020 :

  - ✓ La formation de conducteurs Tuteurs.
  - ✓ Des entretiens post accidents systématiques avec le Responsable d'Exploitation après chaque accident/accrochage.
  - ✓ Des causeries régulières sur le thème « Risques routiers ».
  - ✓ Un affichage des « sécurithèmes » mensuelle en salle conducteurs sur des sujets comme les distances de sécurités, les changements de voies, la vitesse, …

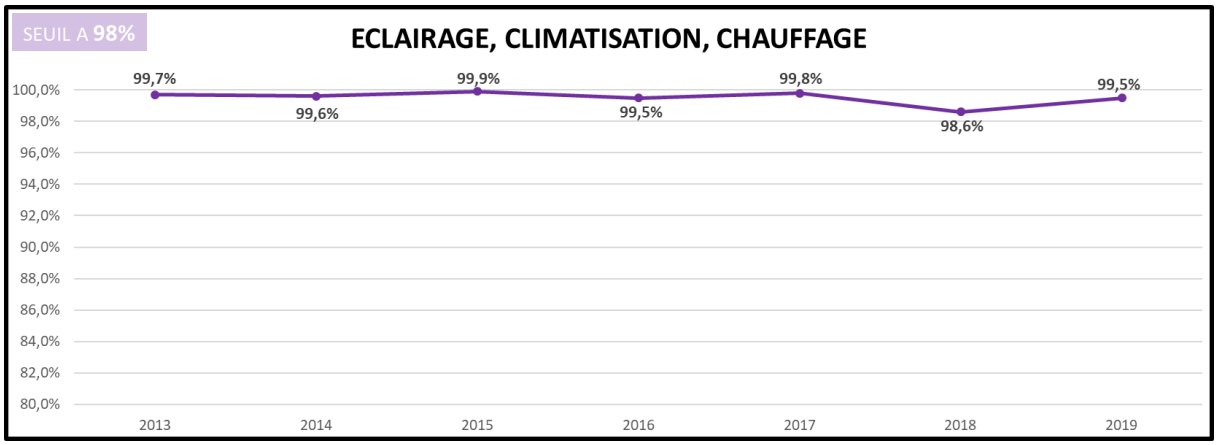


Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

1.4.6 Critère « Eclairage, climatisation, chauffage »

Un résultat annuel de **99.5%** en légère amélioration de 0.9% par rapport à 2018 et 1.5% au-dessus du seuil.

Les 3 non-conformités relevées concernent 2 problèmes d'éclairage aux mois de Janvier et Décembre et 1 problème de climatisation au mois de Juin ; ces dernières ont été comptabilisées sur un total de 553 contrôles et montre ainsi une bonne performance de cet critère.



Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

1.5 Accueil / Ecoute client

Tableau de bord ANNUEL 2019

Lignes 1, 2, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, Zenibus, D et Chrono Pro.

Boutiques Mobilité Pierre Plantée et Parc Camoin -- Pôles d'échanges de Grand vitrolles, Fontblanche, Square de Gaulle et Gares Routières Pierre Plantée et Parc Camoin

* Thèmes de priorité d'amélioration annuelle 2019

Famille	Critère	Seuil (résultats obtenus pondérés non redressés pour l'année 2011)	Année 2019	Année 2019				Ecart 2019 / 2018	Année 2018	Année 2017	Année 2016	Année 2015	Année 2014	Année 2013
				Ecart / seuil	Nombre de mesures conformes	Nombre de mesures Non conformes	Nombre de mesures réalisées							
Accueil/ Ecoute client	Accueil conducteur	97,0%	98,7%	1,7%	391	36	427	-0,6%	99,3%	99,6%	99,8%	98,8%	98,8%	99,0%
	Acceuil contrôleur / vérificateur*	66,7%	96,7%	30,0%	37	1	38							
	Accueil hôtesse	100,0%	99,4%	-0,6%	118	2	120	0,1%	99,3%	99,5%	99,8%	100,0%	100,0%	100,0%
	Temps d'attente en Boutique	99,0%	99,2%	0,2%	118	1	119	1,6%	97,6%	98,3%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
	Accueil téléphonique	100,0%	98,0%	-2,0%	225	13	238	-0,7%	98,7%	99,3%	98,8%	100,0%	100,0%	99,4%
	Délais de réponse aux réclamations Clients	90,0%	79,2%	-10,8%	213	56	269	-17,5%	96,6%	95,2%	96,1%	88,5%	95,1%	90,6%
	Qualité de réponse aux réclamations Clients* (enquête de satisfaction)	80,0%	44,2%	-35,8%	34	43	77	-53,8%	98,0%	100,0%	98,2%	95,9%	97,8%	100,0%
	Qualité de réponse aux réclamations Clients* (par téléphone)		98,0%	18,0%	48	1	49	0,0%						
	Information téléphonique sur la vente de titre en Boutique	99,0%	96,6%	-2,4%	112	4	116	0,0%	96,6%	100,0%	98,4%	100,0%	100,0%	100,0%

1.5.1 Critères « Accueil conducteur »

Avec un résultat de **98.7%** le critère est bien au-dessus du seuil de 97% mais connait une légère baisse de 0.6% par rapport à 2018.

	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	Ecart en % entre 2018 et 2019
ACCUEIL CONDUCTEUR	99,0%	98,8%	99,3%	99,8%	99,6%	99,3%	98,7%	-0,60%
Tenue vestimentaire	97,7%	97,8%	98,8%	99,8%	100%	99,1%	98,8%	-0,30%
Attitude - Courtoisie vis-à-vis du client	99,0%	99,3%	99,3%	99,3%	99,8%	97,7%	97,6%	-0,10%
Attitude - Courtoisie vis-à-vis des autres	99,7%	99,5%	100,0%	100%	100%	100,0%	100,0%	0,00%
Ne pas téléphoner	96,7%	96,6%	98,6%	99,8%	98,6%	99,5%	96,5%	-3,00%
Ne pas fumer	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	99,5%	-0,50%
Achat de Titre	99,0%	98,1%	98,3%	100%	99,2%	99,6%	98,4%	-1,20%
Informations données par le conducteur (renseignement sur la ligne concernée)	100,0%	99,8%	100,0%	100,0%	99,8%	99,5%	100,0%	0,50%

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

Après analyse des items ci-dessus composants le critère, il est important de souligner :

- Un résultat de **97.6%** pour l'item « Attitude - Courtoisie vis-à-vis du client », stable par rapport à 2018. On compte 9 non-conformités réparties sur les lignes 1(2 NC), 2, 4, 5, 9, 10, 12 et D.

A noter qu'en 2019, **18** conducteurs ont pu bénéficier de la formation « SMILE ». Cette formation a pour objectif les points suivants :

- Optimisme & accueil client
- Maitriser la prise de contact
- Créer un climat convivial
- Développer son empathie
- Gérer les interlocuteurs difficiles

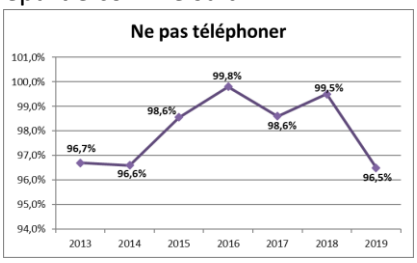
- L'item « Achat de titre » qui connait une baisse de 1.2% (avec un résultat de **98.4%**) par rapport à 2018 avec 4 non-conformités :

  - Sur la ligne 5 pour carte d'abonnement non valide sans l'intervention du conducteur pour la vente d'un ticket unité
  - Pour ticket non délivré sur les lignes 1 et Chonopro
  - Sur la ligne D pour rendu monnaie impossible

Tous les conducteurs concernés ont été reçus pour rappel de leurs obligations en matière de vente de titre.

- Un résultat pour l'item « Ne pas téléphoner » de **96.5%**, en baisse de 3% par rapport à l'amélioration progressive de ces dernières années. On compte néanmoins seulement 15 non-conformités sur les 441 mesures réalisées sur l'année répartie comme suit :

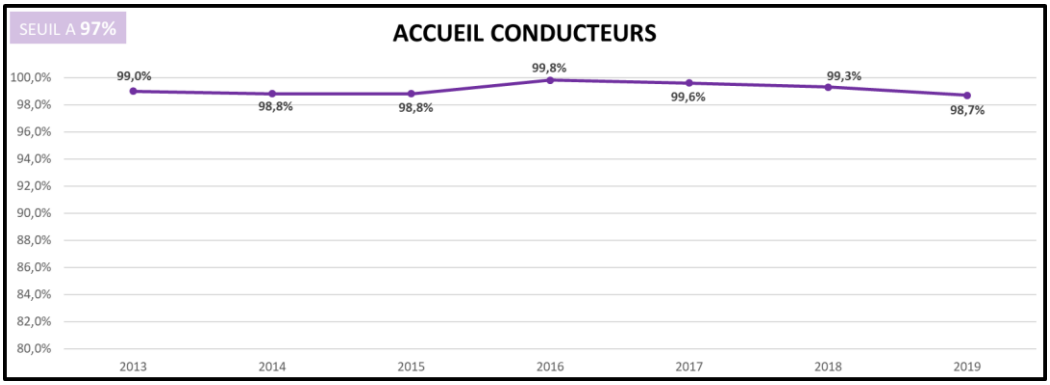
  - 4 non-conformités sur la ligne 1
  - 2 non-conformités sur les lignes 8, 9 et 10
  - 1 non-conformité sur les lignes 2, 6, 7, Chonopro et Zenibus





Des causeries pour rappel des dangers liés à l'utilisation du téléphone pendant la conduite ont été réalisées régulièrement tout au long de l'année et chacun des conducteurs concernés par ces non-conformités a été reçu en entretien (en interne et chez les sous-traitants) pour sanction et rappel au respect du code de la route.

- A noter enfin une légère baisse de l'item « ne pas fumer »



Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

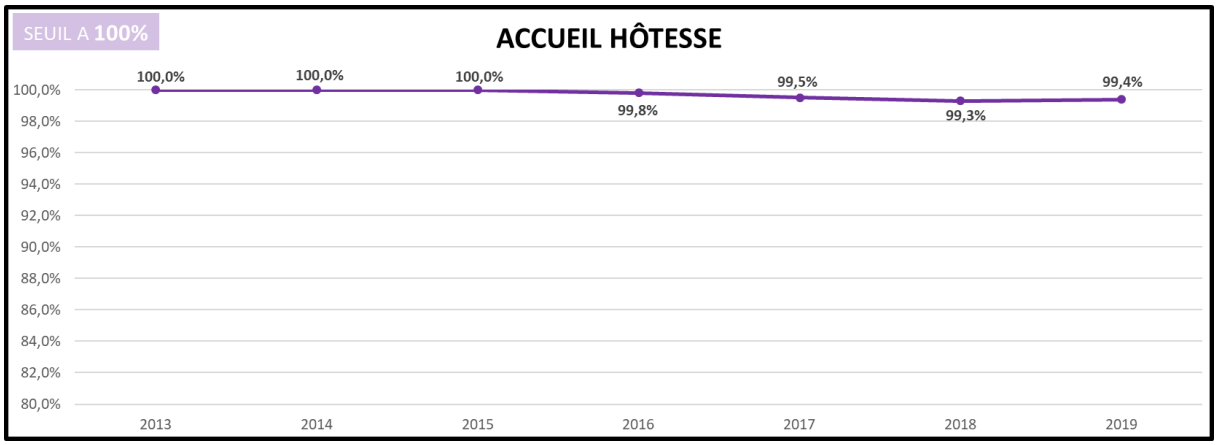
1.5.2 Critère « Accueil contrôleur/vérificateur »

Ce critère, en tant que « Thème de priorité d'amélioration annuelle 2019 » sera analysé en deuxième partie de cette synthèse.

1.5.3 Critère « Accueil Hôtesse »

Un résultat annuel 2019 de **99.4%** stable par rapport à 2018 (+0.1%) avec 2 non-conformités enregistrées pour désintérêt porté au client et non port du badge.

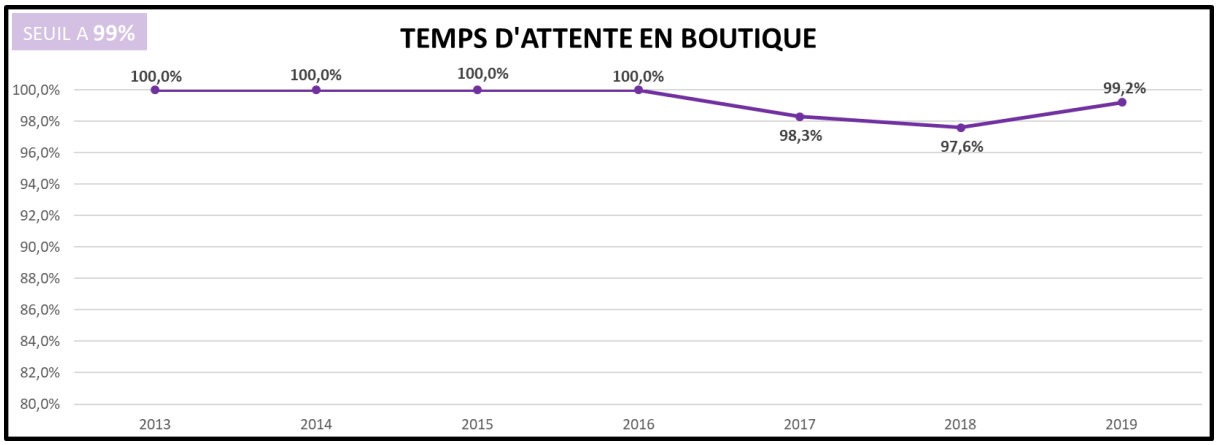
A noter que **2** hôtesses, en plus des 18 conducteurs, ont reçu en 2019 la formation « SMILE » évoquée précédemment.



1.5.4 Critère « Temps d'attente en boutique »

Avec un résultat annuel 2019 de **99.2%**, le critère passe au-dessus du seuil et connait une hausse de 1.6% par rapport à 2018. Une amélioration de la fluidité en boutique grâce notamment aux mesures mises en place en matière de réorganisation des guichets vente et informations et grâce à quoi on compte une seule non-conformité pour l'année 2019.

A souligner également, l'important dispositif déployé à la rentrée scolaire afin de pallier à la forte fréquentation liée aux Pass scolaire.



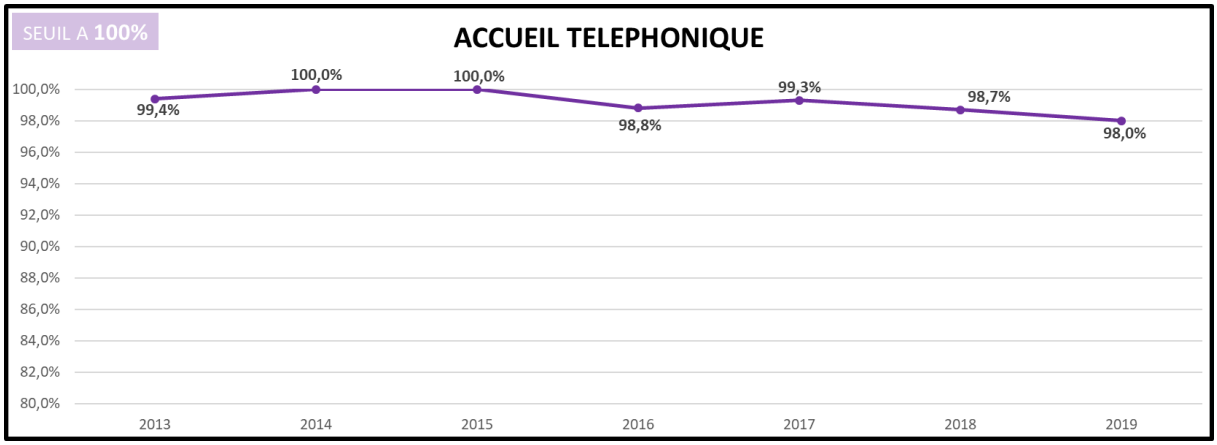
Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

1.5.5 Critère « Accueil téléphonique »

Un résultat annuel 2019 de **98%** en légère baisse de 0.7% par rapport à 2018. Le critère enregistre 13 non-conformités pour 238 mesures réalisées concernant toutes l'accessibilité au service téléphonique.

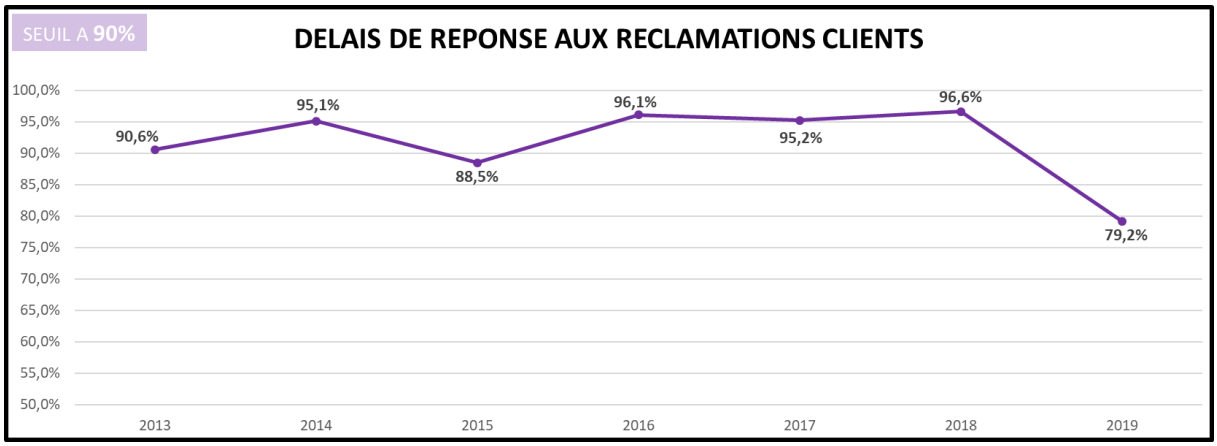
Plan d'actions 2020

Mise en place d'un nouveau système téléphonique permettant une distribution automatique des appels en fonction des disponibilités des deux boutiques. Ce nouveau système, avec mise en attente du client, devrait permettre une meilleure prise en charge téléphonique de nos voyageurs tant en qualité qu'en délai.



1.5.6 Critère « Délai de réponse aux réclamations clients »

Un résultat annuel de **79.2%** en baisse par rapport à 2018. Des délais de réponse aux réclamations supérieur à 10 jours en raison de l'absence de la chargée de missions commerciales. Une réorganisation ainsi que des actions de fiabilisation du process ont été menées au sein de l'équipe marketing afin d'assurer une réponse client dans les délais.



Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

1.5.7 Critère « Qualité de réponse aux réclamations clients »

- **Par enquête de satisfaction**

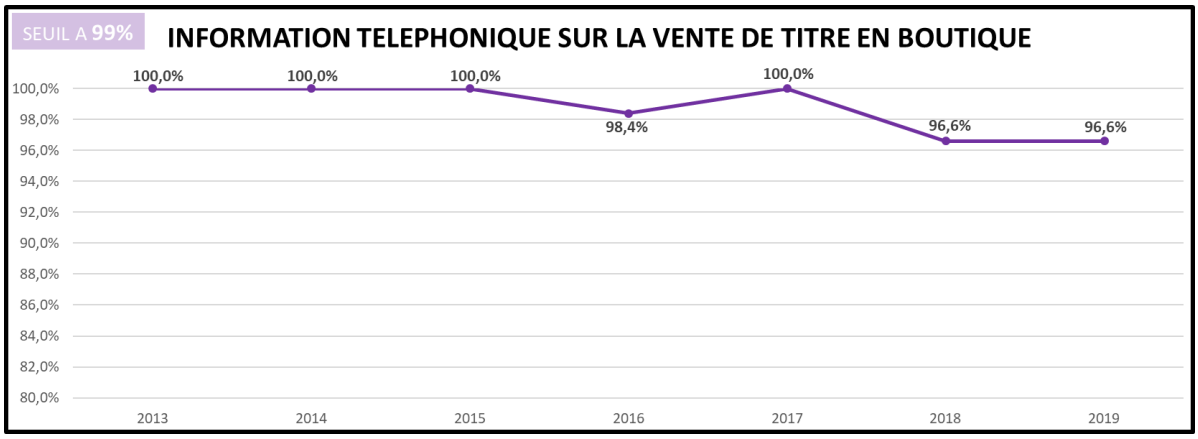
Ce critère, en tant que « Thème de priorité d'amélioration annuelle 2019 » sera analysé en deuxième partie de cette synthèse.

- **Par téléphone**

Ce critère, en tant que « Thème de priorité d'amélioration annuelle 2019 » sera analysé en deuxième partie de cette synthèse.

1.5.8 Critère « Vente de titres en Boutique (information téléphonique) »

Un résultat annuel 2019 de **96.6%** et un résultat stable par rapport à 2018. Seulement 4 non-conformités (pour 116 mesures) observées pour ce critère, pour réponses erronées de la part des hôtesses.
Pour chaque non-conformité relevée, les hôtesses sont systématiquement informées et reçues pour débriefing et sanction si nécessaire.



Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

1.6 Fiabilité du véhicule et Disponibilité des équipements

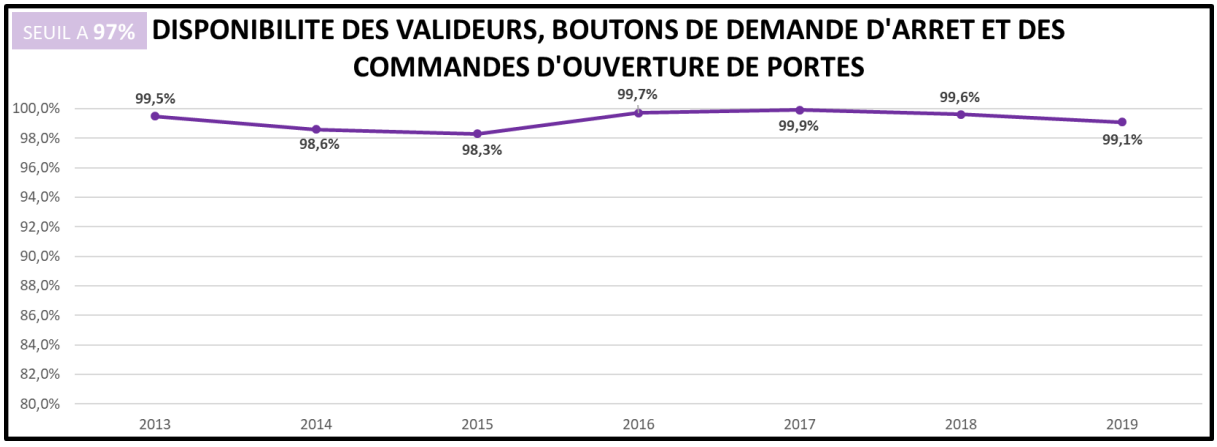
* Thèmes de priorité d'amélioration annuelle 2019														
Famille	Critère	Seuil (résultats obtenus pondérés non redressés pour l'année 2011)	Année 2019	Année 2019				Ecart 2019 / 2018	Année 2018	Année 2017	Année 2016	Année 2015	Année 2014	Année 2013
				Ecart / seuil	Nombre de mesures conformes	Nombre de mesures Non conformes	Nombre de mesures réalisées							
Fiabilité du véhicule et disponibilité des équipements	Disponibilité des Valideurs, boutons de demandes d'arrêt et des commandes d'ouvertures de portes	97,0%	99,1%	2,10%	546	12	558	-0,5%	99,6%	99,9%	99,7%	98,3%	98,6%	99,5%
	Radio/ Téléphone	85,0%	83,3%	-1,67%	110	22	132	-10,7%	94,1%	96,4%	92,9%	93,8%	92,1%	93,9%
	Disponibilité des Vidéo surveillance	90,0%												60,0%

1.6.1 Critère « Disponibilité des valideurs, boutons de demandes d'arrêt et commandes d'ouvertures de portes »

Un résultat annuel de **99.1%** en 2019 en légère baisse de 0.5% par rapport à 2018. 12 non-conformités comptabilisées sur 450 contrôles effectués réparties sur deux items :

- ✓ 3 pour commande d'ouverture de porte HS sur les lignes 6, 11 et 12
- ✓ 9 non-conformités pour valideurs-pupitre HS sur les lignes 4 (2 NC), 5 (3 NC), 9, 10, 11 et Zenibus

Toutes ces non-conformités ont été prises en compte pour action à réception.

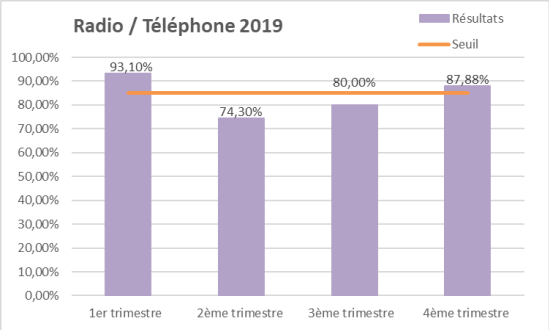


Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

1.6.2 Critère « Radio/Téléphone »

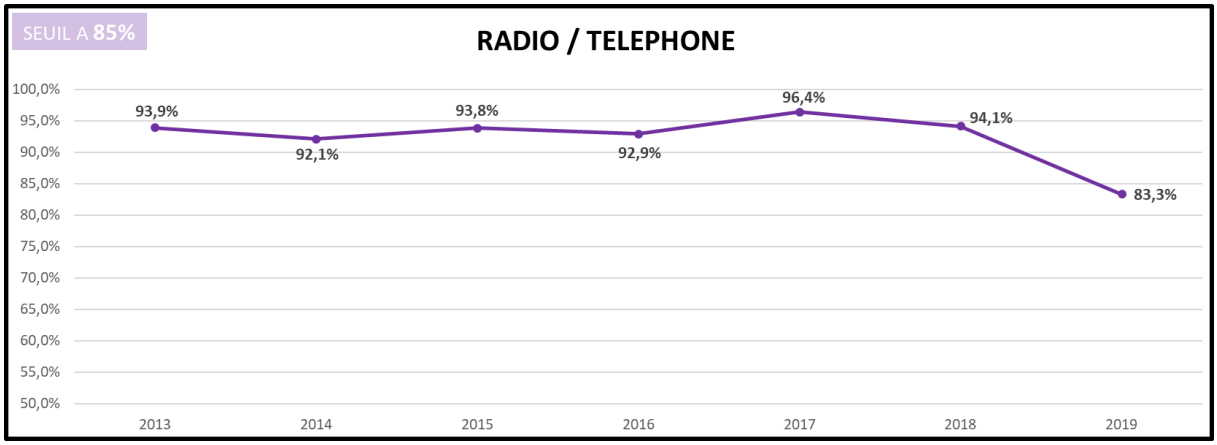
Un résultat annuel de **83.3%** en dessous du seuil de 2.7%.
22 non-conformités sur l'item « Radio/Téléphone » dont :

- ✓ 8 radios sur les lignes 1, 5, 6 et 7
- ✓ 14 non-conformités sur les Phonies des véhicules Zenibus répartie en grande majorité sur les trimestres 2 et 3.



Plan d'actions 2020

Des résultats qui devrait néanmoins s'améliorer grâce à la généralisation du SAEIV sur l'ensemble des véhicules du réseau et les procédures de contrôle interne du système.



1.6.3 Critère « Disponibilité des vidéos surveillances »

A noter cette année encore, l'absence de contrôle concernant les vidéos surveillances (enregistreurs et caméras par extraction des données).

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

1.7 Sécurité des services

* Thèmes de priorité d'amélioration annuelle 2019														
Famille	Critère	Seuil (résultats obtenus pondérés non redressés pour l'année 2011)	Année 2019	Année 2019				Ecart 2019 / 2018	Année 2018	Année 2017	Année 2016	Année 2015	Année 2014	Année 2013
				Ecart / seuil	Nombre de mesures conformes	Nombre de mesures Non conformes	Nombre de mesures réalisées							
Sécurité des services	Prévention des accidents	98,0%	98,4%	0,40%	419	7	426	-1,4%	99,8%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	99,7%

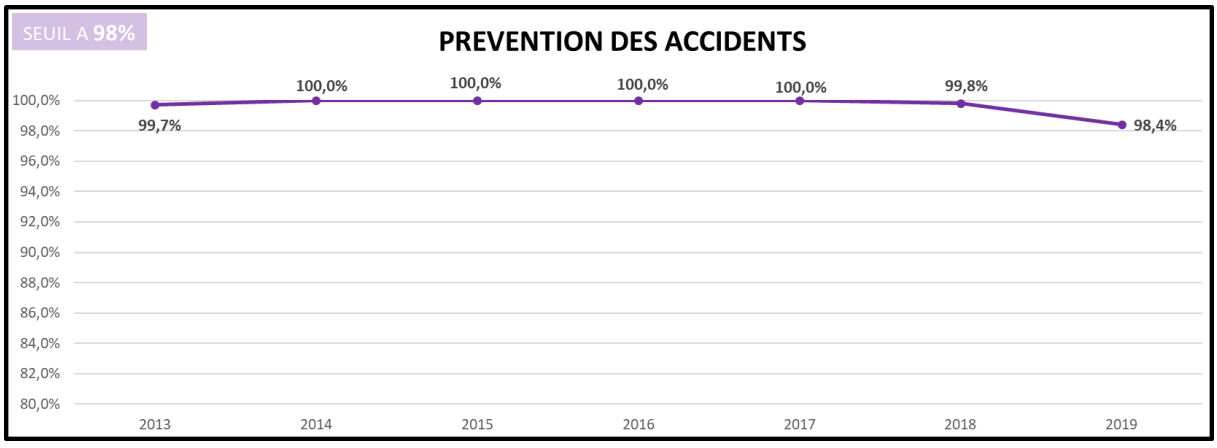
1.7.1 Critère « Prévention des accidents – Respect du code de la route »

Un résultat annuel à **98.4%** qui se place convenablement au-dessus du seuil à 98% avec 7 non-conformités réparties comme suit :

- ✓ 1 non-conformité sur la ligne 1 pour oreillette au volant
- ✓ 3 non-conformités sur les lignes 11 Zen et chronopro pour vitesse inappropriée
- ✓ 1 non-conformité sur la ligne Zenibus pour passage au feu orange,
- ✓ 1 non-conformité sur la ligne 11 au sujet d'un conducteur buvant en volant



En plus des entretiens disciplinaires systématiques pour les quelques conducteurs concernés, des actions de préventions par le biais de 'causeries' ont été réalisées tout au long de l'année 2019 et ont concernées 50 conducteurs Autobus de l'Etang.



Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

1.7.2 Critère « Prévention des accidents – Equipements de sécurité »

Comme l'année 2013, ce critère a été exclu du contrôle en 2019 et par conséquent des résultats qualité, il reste cependant soumis à pénalité si une non-conformité venait à être constatée par un Agent de la Métropole.

ACTION DE PREVENTION SECURITE 2019

Comme chaque année, la journée sécurité 2019 s'est déroulée en gare routière de Pierre Plantée.

Une sensibilisation des voyageurs menée conjointement entre les services Marketing et Exploitation et en collaboration avec les Agents de Médiation et le service Sécurité Routière de la Police Municipale.
Pour accompagner la distribution des flyers, cette année, une reconstruction visuelle des angles morts d'un véhicule permettait la prise de conscience des risques encourus par les piétons.







Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

1.8 Respect de l'environnement

* Thèmes de priorité d'amélioration annuelle 2019														
				Année 2019										
Famille	Critère	Seuil (résultats obtenus pondérés non redressés pour l'année 2011)	Année 2019	Ecart / seuil	Nombre de mesures conformes	Nombre de mesures Non conformes	Nombre de mesures réalisées	Ecart 2019 / 2018	Année 2018	Année 2017	Année 2016	Année 2015	Année 2014	Année 2013
Respect de l'environnement	Formation Conduite Responsable	100%	100,0%	0,00%	19	33	52	0,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	0,0%	100,0%

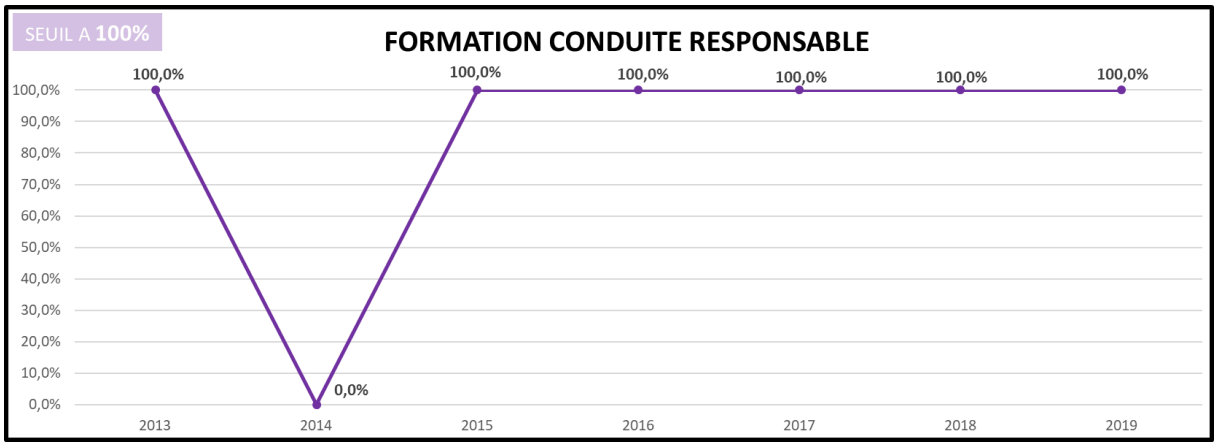
Les formations éco-conduite de l'année 2019 ont été dispensées aux **13** conducteurs Autobus de l'Etang (A noter également pour cette année *2 conducteurs supplémentaires formés et 4 conducteurs pour les Autocar Sabardu*).

Rappel de l'objectif de la formation :

Responsabiliser les conducteurs sur l'influence de leurs comportements de conduite sur l'environnement, l'accidentologie, le confort des passagers, l'usure du matériel et la consommation de carburant.
Donner aux conducteurs les techniques de conduite permettant d'adopter une conduite responsable : techniques de conduite rationnelle, souple et préventive.

Les résultats suite aux actions engagées pour le déploiement de la démarche environnementale sont les suivants :

- Une maintenance performante et rigoureuse de nos véhicules,
- Un suivi mensuel de la consommation carburant par type de véhicule et des consommations énergétiques,
- **81** conducteurs formés à l'Eco-conduite depuis 2013.



En 2014, l'absence du formateur avait rendu la dispense des formations impossible, le critère avait donc été neutralisé et les formations reportées à l'année 2015.

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

Conclusion

Sur 32 indicateurs* du référentiel de qualité 2019, 10 enregistrent des résultats annuels inférieurs aux seuils requis. En ne retenant que les critères inférieurs à plus de 1% au seuil, seuls les 4 critères suivants, présentent une baisse par rapport à l'objectif 2019 : « Propreté Boutique », « Accueil téléphonique », « Délais de réponse aux réclamations clients » et « Qualité de réponse aux réclamations client (par enquête de satisfaction) ».

* Exclus « Information par annonces sonores et visuelles aux stations Zenibus » - « Netteté propreté des points d'arrêt », critères à la charge exclusive de la métropole.

Parmi ces 10 critères, on observe les écarts suivants :

	Seuil	Résultat annuel 2019	Ecart
Information aux points d'arrêts	98%	97,70%	-0,30%
Information en boutique	100%	99,60%	-0,40%
Information par téléphone	98%	97,50%	-0,50%
Propreté Boutique	100%	97,50%	-2,50%
Propreté du véhicule	97%	96,70%	-0,30%
Accueil hôtesse	100%	99,40%	-0,60%
Accueil téléphonique	100%	98,00%	-2,00%
Délais de réponse aux réclamations clients	90%	79,20%	-10,80%
Qualité de réponse aux réclamations clients (enquête de satisfaction)	80%	40,90%	-39,10%
Radio / Téléphone	85%	83,30%	-1,70%

En effectuant une comparaison entre les résultats de l'année 2018 et ceux de l'année 2019, on observe :

- Une évolution positive de plus de 1% pour les 3 critères suivants :

Les +	Seuil	Résultat annuel 2018	Résultat annuel 2019	Ecart
Information par téléphone	98%	88,30%	97,50%	9,20%
Information en situation perturbées imprevisibles	90%	80,00%	100,00%	20,00%
Temps d'attente en boutique	99%	97,60%	99,20%	1,60%

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

- Une évolution négative de plus de 1% pour les 6 critères suivants :

Les -	Seuil	Résultat annuel 2018	Résultat annuel 2019	Ecart
Accessibilité	**95%**	100,00%	97,89%	**-2,11%**
Ponctualité	**88%**	94,60%	89,30%	**-5,30%**
Information aux points d'arrêts	**98%**	99,50%	97,70%	**-1,80%**
Délais de réponse aux réclamations clients	**90%**	96,60%	79,20%	**-17,40%**
Radio / Téléphone	**85%**	94,10%	83,30%	**-10,80%**
Prévention des accidents	**98%**	99,80%	98,40%	**-1,40%**

Comme souhaité en fin d'année 2018 et grâce à de nombreuses actions menées en ce sens, on observe, en 2019, une nette amélioration de l'accueil client en agence et par téléphone.

L'ensemble de ces résultats produits mensuellement et trimestriellement font l'objet d'une attention particulière de la part d'Autobus de l'Etang et font l'objet de plans d'actions d'amélioration dès que nécessaire, nous permettant ainsi, d'assurer performance et qualité de service auprès de nos voyageurs.

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

2. Bilan du thème de priorité d'amélioration Annuelle 2019

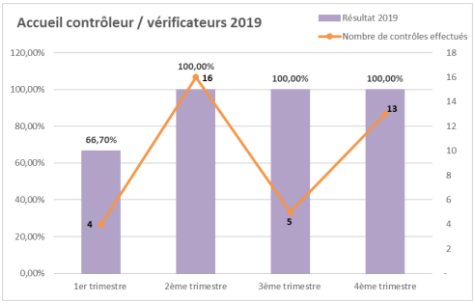
2.1 Les résultats

* Thèmes de priorité d'amélioration annuelle 2019													
Famille	Critère	Seuil (résultats obtenus pondérés non redressés pour l'année 2011)	Année 2019	Année 2019 Ecart / seuil	Année 2019 Nombre de mesures conformes	Année 2019 Nombre de mesures Non conformes	Année 2019 Nombre de mesures réalisées	Ecart 2019 / 2018	Année 2018	Année 2017	Année 2016	Année 2015	Année 2014	Année 2013
Accueil Ecoute client	Acceuil contrôleur / vérificateur*	66,7%	96,7%	30,0%	37	1	38							
	Qualité de réponse aux réclamations Clients* (enquête de satisfaction)	80,0%	44,2%	-35,8%	34	43	77	-53,8%	98,0%	100,0%	98,2%	95,9%	97,8%	100,0%
	Qualité de réponse aux réclamations Clients* (par téléphone)		98,0%	18,0%	48	1	49							

2.1.1 Critère « Accueil contrôleurs/vérificateurs »

Avec un résultat annuel de **96.7%**, ce premier thème de priorité d'amélioration 2019 connait une grande stabilité des résultats à partir du deuxième trimestre.

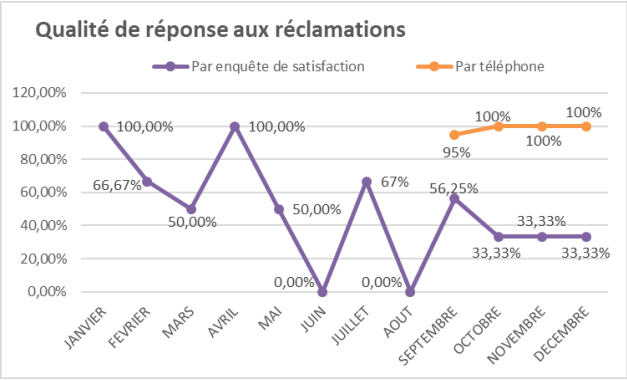
A noter cependant un nombre d'observations irrégulier (cf la courbe du graphique ci-contre) compte tenu de la difficulté à faire coïncider le planning de la brigade avec celui des clients mystères.



2.1.2 Critère « Qualité de réponse aux réclamations clients »

- **Par enquête de satisfaction**

Avec cette nouvelle méthode de mesure par enquête de satisfaction client, le critère atteint un résultat annuel de **44.16%**. Compte tenu de l'écart de résultats entre les deux méthodes d'observation, il apparait comme probable que les personnes ayant pris le temps de répondre à l'enquête étaient en majorité les personnes insatisfaites. Afin d'obtenir des résultats plus représentatifs, il a été décidé conjointement avec la métropole de réintégrer en complément de la mesure de la satisfaction par téléphone.



- **Par téléphone**

Grâce à la ré-application de cette méthode téléphonique, nous observons de bien meilleurs résultats. De part un contact direct établit avec le client, la qualité de réponse est jugée satisfaisante et le résultat atteint **98%** tout comme l'année précédente et se positionne bien au-dessus du seuil de 80%.

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

2.2 Calcul du bonus priorité d'amélioration annuelle

Au regard des résultats qualité et des réclamations 2018, Autobus de l'Etang et la Métropole ont choisi de prendre en compte le métier du contrôleur / vérificateurs dans son accueil client ainsi que la qualité de réponse aux réclamations.

Suite à la dernière réunion mensuelle avec la métropole du 12/11/2019, il a été décidé que les 100 000 euros de Bonus maximum seraient répartis de la manière suivante :

- ✓ **40%** concernant l'« Accueil contrôleurs / vérificateurs » soit **40 000 €**
- ✓ **60%** concernant la « Qualité de réponse aux réclamations » client, mesurée selon deux méthodes :
  - **30%** par enquête de satisfaction soir **30 000 €**
  - **30%** par téléphone soit **30 000 €**

* Thèmes de priorité d'amélioration annuelle 2019								
Famille	Critère	Seuil (résultats obtenus pondérés non redressés pour l'année 2011)	Année 2019	Année 2019				Evolutiond du critère [(T1+T2+T3+T4)/4] - T1
				Ecart / seuil	Nombre de mesures conformes	Nombre de mesures Non conformes	Nombre de mesures réalisées	
Accueil/ Ecoute client	Acceuil contrôleur / vérificateur*	66,7%	96,7%	30,0%	37	1	38	24,98%
	Qualité de réponse aux réclamations Clients* (enquête de satisfaction)	80,0%	44,2%	-35,8%	34	43	77	-21,83%
	Qualité de réponse aux réclamations Clients* (par téléphone)		98,0%	18,0%	48	1	49	3,95%

Comme défini en annexe 7 de la DSP, les modalités de calcul pour les trois critères du thème de priorité d'amélioration annuelle sont les suivantes :

2.2.1 Critère « Accueil contrôleurs/vérificateurs »

Seuil du critère à **66.7%**, nous prendrons donc une échelle à **80%** (échelle la plus basse).

Dès lors que la moyenne des résultats de performance (Clients Mystères et/ou Contrôles contradictoires) de l'année a atteint le seuil ou la moyenne des seuils fixés au sein du référentiel qualité, il s'agit de calculer le niveau de progression de la moyenne des résultats de performance (clients Mystères et/ou contrôles contradictoires) de(s) critère(s) qui compose(nt) la priorité d'amélioration annuelle en effectuant la moyenne des résultats obtenus sur les 4 trimestres (ou les

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

12 mois) de l'année de référence sur les résultats obtenus au 1er trimestre (ou au mois 1) de l'année de référence.

Si la progression est positive, on applique le barème correspondant de l'échelle concernée ci-dessus déterminant ainsi le % du bonus maximum à appliquer.

Trimestre	T1 2019	T2 2019	T3 2019	T4 2019	Moyenne des 4 Trimestres	*Niveau de progression
Résultats	**66.7%**	100%	100%	100%	**96.7%**	**24.98%**

*{(66.7% + 100% + 100% + 100%) = 366.7} /4 = **96.7%**
96.7% - 66.7% = + 24.88%

L'échelle correspondante ci-dessous s'applique pour un montant maximum de **40 000 €** (40% de 100 000 euros) :

- Echelle A : pour un seuil se situant entre 80% et 84%, le barème est le suivant :

Niveau de progression du résultat annuel de performance du critère	% d'application du montant du Bonus
Entre 0 et 0,57%	15%
Entre 0.58 et 1.15%	30%
Entre 1.16 et 1.73%	45%
Entre 1.74 et 2.31%	60%
Entre 2.32 et 2.89%	75%
Entre 2.90 et 3.47%	90%
Plus de 3.48 %	100%

Le niveau de progression étant de ***24.88%**, le bonus à appliquer est alors de **100%** de 40 000 euros soit **40 000 €**.

2.2.2 Critère « Qualité de réponse aux réclamations clients »

- **Par enquête de satisfaction**

Seuil du critère à **80%**.

Dès lors que la moyenne des résultats de performance (Clients Mystères et/ou Contrôles contradictoires) de l'année a atteint le seuil ou la moyenne des seuils fixés au sein du référentiel qualité, il s'agit de calculer le niveau de progression de la moyenne des résultats de performance (clients Mystères et/ou contrôles contradictoires) de(s) critère(s) qui compose(nt) la priorité d'amélioration annuelle en effectuant la moyenne des résultats obtenus sur les 4 trimestres (ou les 12 mois) de l'année de référence sur les résultats obtenus au 1er trimestre (ou au mois 1) de l'année de référence.

Si la progression est positive, on applique le barème correspondant de l'échelle concernée ci-dessus déterminant ainsi le % du bonus maximum à appliquer.

Trimestre	T1 2019	T2 2019	T3 2019	T4 2019	Moyenne des 4 Trimestres	*Niveau de progression
Résultats	**70%**	50%	38.46%	34.21%	**48.16%**	**-21.83%**

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

*{(70% + 50% + 38.46% + 34.21%) = 192.67} /4 = **48.16%**
48.16% - 70% = - 21.83%

L'échelle correspondante ci-dessous s'applique pour un montant maximum de **30 000 €** (30% de 100 000 euros) :

- Echelle A : pour un seuil se situant entre 80% et 84%, le barème est le suivant :

Niveau de progression du résultat annuel de performance du critère	% d'application du montant du Bonus
Entre 0 et 0,57%	15%
Entre 0.58 et 1.15%	30%
Entre 1.16 et 1.73%	45%
Entre 1.74 et 2.31%	60%
Entre 2.32 et 2.89%	75%
Entre 2.90 et 3.47%	90%
Plus de 3.48 %	100%

Le niveau de progression étant négatif, il n'y a pas de bonus à appliquer.

- **Par téléphone**

Seuil du critère à **80%**.

Dès lors que la moyenne des résultats de performance (Clients Mystères et/ou Contrôles contradictoires) de l'année a atteint le seuil ou la moyenne des seuils fixés au sein du référentiel qualité, il s'agit de calculer le niveau de progression de la moyenne des résultats de performance (clients Mystères et/ou contrôles contradictoires) de(s) critère(s) qui compose(nt) la priorité d'amélioration annuelle en effectuant la moyenne des résultats obtenus sur les 4 trimestres (ou les 12 mois) de l'année de référence sur les résultats obtenus au 1er trimestre (ou au mois 1) de l'année de référence.

Si la progression est positive, on applique le barème correspondant de l'échelle concernée ci-dessus déterminant ainsi le % du bonus maximum à appliquer.

Mois	Septembre	Octobre	Novembre	Décembre	Moyenne des 4 Mois	*Niveau de progression
Résultats	**95%**	100%	100%	100%	**98.75%**	**3.75%**

*{(95% + 100% + 100% + 100%) = 395} /4 = **98.75%**
98.75% - 95% = 3.75%

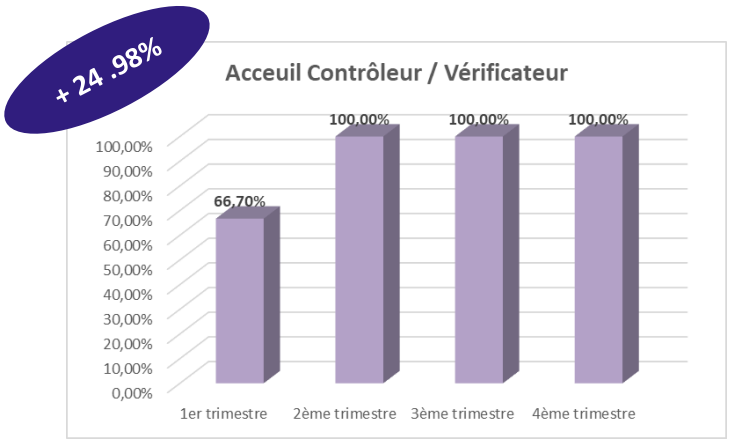
L'échelle correspondante ci-dessous s'applique pour un montant maximum de **30 000 €** (30% de 100 000 euros) :

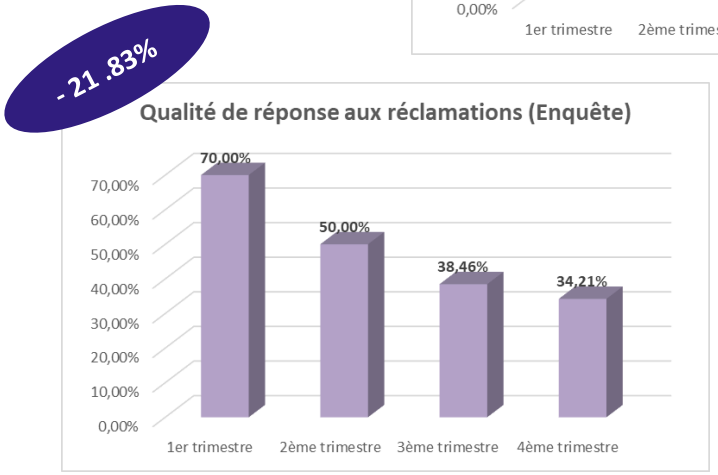
- Echelle A : pour un seuil se situant entre 80% et 84%, le barème est le suivant :

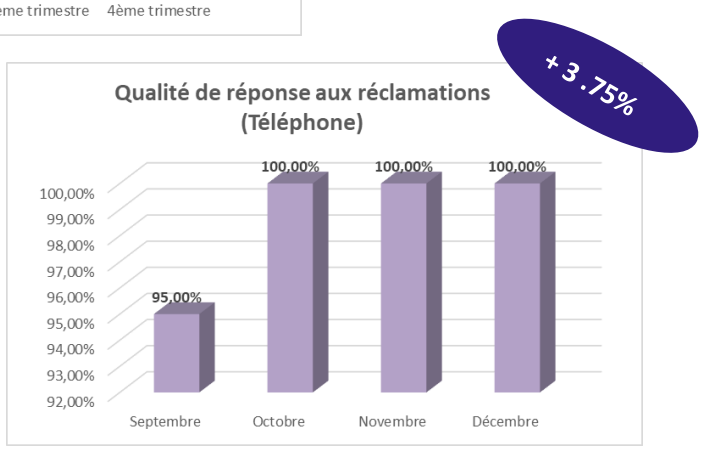
Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

Niveau de progression du résultat annuel de performance du critère	% d'application du montant du Bonus
Entre 0 et 0,57%	15%
Entre 0.58 et 1.15%	30%
Entre 1.16 et 1.73%	45%
Entre 1.74 et 2.31%	60%
Entre 2.32 et 2.89%	75%
Entre 2.90 et 3.47%	90%
Plus de 3.48 %	100%

Le niveau de progression étant de **3.75%**, le bonus à appliquer est alors de **100%** de 30 000 euros soit **30 000 €**.







Le bonus total 2019 correspond à la somme des bonus calculés pour chacun des critères et items selon le calcul suivant :

Critère 1 - « Accueil Contrôleur / Vérificateur » : **40 000 €**
Critère 2 - « Qualité de réponse aux réclamations » :
- Par enquête de satisfaction : **0 €**
- Par téléphone : **30 000 €**

Soit un bonus 2019 total de **70 000 €**

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

3. Annexes

3.1 Référentiel qualité du 01 – 01 – 2019 (avenant 8)

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

3.1 Référentiel qualité du 24 – 09 – 2019 (avenant 9)

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

3.2 Baromètre qualité : Résultats de performance 2019 mensuels

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

3.3 Baromètre qualité : Résultats de performance 2019 trimestriels

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

3.4 Baromètre qualité SCAT : Résultats de performance annuels 2019

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

3.5 Baromètre qualité : Résultats de performance annuels 2019

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

3S MARKETING
ETUDES ET SONDAGES D'OPINION

COMIE DE LIGNES
UTILISATEURS DES LIGNES 7 ET 10

ANALYSE DES RESULTATS

Avril 2019

les Bus de l'Etang

METROPOLE AIX MARSEILLE PROVENCE

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

15, rue Henri Cheneaux - 13008 Marseille
Tel : 04 96 20 66 00
www.3smarketing.fr info@3smarketing.fr

Note méthodologique

Le réseau "Les Bus de l'Etang" a confié à 3 S Marketing la réalisation d'un **comité de lignes avec des utilisateurs des lignes 7 et 10**.

La réunion de groupe s'est tenue le mardi 26 mars 2019, de 18H30 à 21H, sur une durée de 2H30.

11 participants ont pris part au débat, pratiquement tous étant à la fois utilisateurs des lignes 7 et 10, à des fréquences variées.

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

Présentation des participants

PRENOM	AGE	PROFESSION	Lignes bus utilisées	VILLE
Marie	**44**	Administratif	Lignes 7 / 10 Zenibus	Vitrolles
Mélanie	**27**	Aide à domicile	Lignes 7 / 10 / 5 Zenibus	Marignane
Armand	**50**	Technicien	Lignes 7 / 10 / 1	Vitrolles
Frédéric	**23**	Cadre supérieur	Lignes 7, 10	Vitrolles
Morgane	**18**	Etudiante	Lignes 7 / 10 Zenibus	Marignane
Catherine	**50**	Infirmière	Lignes 7 / 10	Vitrolles
Adrien	**18**	Etudiant	Lignes 7 / 10	Vitrolles
Lakhal	**49**	maçon	Lignes 7 / 10	Vitrolles
Safia	**18**	Etudiante	Ligne 7	Vitrolles
Rafik	**41**	Concierge	Lignes 7 / 10	Salon
Sabika	**37**	Agent technique de surface	Lignes 7 / 10 Zenibus	Marignane

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

Globalement, quelle est votre perception du réseau des Bus de l'Etang ?

On est assez bien desservi.
Beaucoup de lignes !
On doit payer le bus alors que dans d'autres villes ils ne payent pas comme à Martigues.
On peut se rendre partout avec n'importe quelle ligne…
C'est plutôt bien desservi, oui.
L'avantage, maintenant qu'il y a le Zen, quand on arrive à un arrêt du Zen, il y a un 7 ou autre… D'un arrêt on peut aller n'importe où !
Il y a le D aussi le dimanche.
C'est bien !
L'après-midi, des fois il y a des retards.
Globalement, c'est très bien desservi et parfois du retard, c'est vrai…
Le Zen c'est une bonne idée, mais la ligne (la voie) qu'on a fait exprès, c'est mal fait… On passe d'une voie de bus à une voie pour tout le monde, puis à une voie de bus de nouveau... A Nîmes, il y a une voie bien séparée.
Oui et pour les Pennes c'est très dangereux, ce tronçon est dangereux.

Les participants ont **une perception positive** du réseau Les Bus de l'Etang.
On apprécie le nombre de lignes, les possibilités de dessertes qui permettent de se rendre dans de nombreux endroits, le Zenibus qui permet de nombreuses correspondances pour mieux desservir le territoire, la ligne D le dimanche… Les points forts relevés sont nombreux et traduisent **une bonne satisfaction** des participants vis-à-vis du réseau.
A la marge, on note des remarques négatives sur le manque de ponctualité et sur la dangerosité due à l'absence de voies réservées aux Zenibus sur l'intégralité du parcours.

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

Quelle image renvoie le réseau (modernité – lisibilité) ?

Positif pour tout le monde

Quelle image devrait renvoyer le réseau ?
Voyez-vous des améliorations à y apporter ?

Seul petit bémol, il y a parfois beaucoup trop de jeunes quand c'est les sorties de lycées. On comprend, mais des fois on ne peut pas rentrer tellement qu'il y a du monde…

Oui c'est le seul bémol, c'est le 10 avec le bus de 7h10 / 7h20, trop de monde… A mon avis, question sécurité, c'est 0 !

Sur l'infrastructure, les routes sont assez mauvaises et les bus dérouillent pas mal…

Ces derniers temps, l'artère principale de Vitrolles… elle est toute défoncée !

Confirmation de la satisfaction majoritaire décelée dans la question précédente, **l'image des Bus de l'Etang est positive** pour tous les participants.

On relève cependant deux points négatifs sur lesquelles certains participants souhaiteraient des améliorations : **l'affluence** aux heures de pointe qui empêche parfois d'accéder aux bus avec un manque de sécurité dû aux bus surchargés, ainsi que **la mauvaise qualité des routes** et des voies qui se ressent lorsque l'on est à bord des bus.

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

Saviez-vous que le réseau Les Bus de l'Etang est devenu le réseau La Métropole Mobilité en juillet 2018 ?

Avant, quand c'était pas la métropole, pour les cartes de bus, il fallait les recharger régulièrement à la Mairie alors que maintenant ça se recharge automatiquement.
Oui : les bus orange !
Qu'est-ce qu'ils ont en plus ?

L'esthétique ?

C'est classe…
C'est plus confortable peut-être ?..
Plus grands aussi, non ?

Vous en pensez quoi ?

Je trouve ça très bien. Moi j'ai un Pass intégral : je vais à La Ciotat, à Aubagne… cette carte passe de partout, le métro, le tramway…
Les bus de Marseille aussi ?
Oui, la RTM aussi et c'est 73€ par mois. Au début je rechargeais ma carte rien que pour le 17 à 38,70€, maintenant j'ai tout !!
Ah, les trains aussi ?

Certains participants disent être **informés de l'évolution récente du réseau vers La Métropole Mobilité**, mais ils sont **minoritaires** et la connaissance s'avère en fait **partielle** et approximative, à l'exception de deux participants manifestement bien informés sur les spécificités de La Métropole Mobilité.
Certaines caractéristiques du nouveau réseau sont remarquées : nouvel habillage de certains bus avec la couleur **orange**, recharge automatique de sa carte de bus, existence du **Pass intégral**. Celui-ci est particulièrement **apprécié** avec notamment un participant particulièrement prosélyte, qui explique les avantages de ce Pass en suscitant la curiosité et l'intérêt des autres participants.

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

Quels sont les points forts que vous voyez au réseau Les Bus de l'Etang ?

C'est bien desservi !

Oui, aussi : c'est vrai que c'est bien desservi.

Les horaires réguliers : on attrape pas mal de bus au travers du Zen…

Au niveau hygiène, ils sont pas mal !

Par rapport à Toulon, oui c'est vrai.

Et par rapport à Marseille aussi !

Il y a de l'espace dans les bus malgré qu'il y ait des étudiants et des scolaires…

Ils ont installé la plateforme pour les handicapés et ça c'est bien, c'est un point fort.

Les propos des participants confirment le bon niveau de satisfaction générale vis-à-vis du réseau.
Plusieurs participants indiquent spontanément que le réseau permet une **bonne desserte**, en permettant l'accès à différents quartiers de différentes communes.
La **fréquence du Zenibus** ressort positivement.
Un point fort ressort particulièrement : les bus sont **propres**, bien entretenus, surtout si on les compare à d'autres réseaux (RTM, Réseau Mistral).
La **taille convenable** des bus est mentionnée par une personne, d'un avis différent de deux autres participants qui reprochaient une taille des bus trop restreinte en période de pointe et d'affluence.
Enfin, la **plateforme d'accès pour les PMR** est citée par une participante.

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

Et quels sont les points faibles que vous voyez au réseau Les Bus de l'Etang ?

Peut-être la taille des bus. Vu qu'il y a beaucoup de scolaires, il y a plus de gens qui montent aux heures de pointe, il manque de la place. Vers 7, 8, 9 heures, il faudrait des bus plus grands !

… Et le soir à 17h aussi, il y a tellement de monde dans le bus !

Heureusement qu'il y a la 27 (circuit scolaire) qui remplace le 10 à 17h et à 6h, autrement le 10 il serait plein plein plein !!!

Oui, il faudrait faire quelque chose aux heures de pointes…

Des fois ils refusent des personnes !

Moi, quand je prends le bus, j'ai jamais eu de problème

Plusieurs participants se focalisent sur **la taille des bus, a priori trop juste** sur certaines lignes aux heures de pointe, le matin et en soirée, avec des difficultés réelles pour monter dans le bus et dans certains cas se voir refuser l'accès au bus.

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

Plus précisément, concernant la ligne 7, vous en pensez quoi ?

L'avantage, c'est qu'elle est desservie sur les arrêts du Zen.

Ce qui est gênant c'est les panneaux électriques d'affichage, ils ne sont pas mis à jour. Tout à l'heure on est passé, il y avait le 7 et il annonçait un passage dans 5 minutes. Ben non ! Souvent ça doit bugger et ils ne sont pas du tout précis…

Les remarques spontanées à cette question sur le ligne 7 sont relativement **faibles**.

On apprécie les **correspondances** possibles sur le ligne 7 à partir des arrêts du Zenibus.

On mentionne aussi les **dysfonctionnements des panneaux d'affichage lumineux**, parfois imprécis sur les temps d'attente affichés.

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

Plus précisément, concernant la ligne 10, vous en pensez quoi ?

Elle est bien, elle nous mène à l'aéroport, à la gare.

Oui, à la gare de l'aéroport.

A la fin du mois je vais commencer à travailler à l'aéroport : je vais faire 8h du soir 4h du matin. Je vais prendre la 17 ou la 10.

La 10 aux heures de pointe, il faudrait mettre plus d'horaires, car ils sont espacés et ils ne sont que 2 bus…

Non, ils sont 3 et le week-end que 2 !

La 1ère heure est pratique pour les écoles, mais si on rate celle-là… ou alors il faudrait prendre des bus plus grands…

La 10 est bien desservie. Elle va vers les endroits moins desservis comme le stade Ladoumègue, ou le vieux village.

Dommage qu'elle ne passe pas devant la salle de spectacle ! Ça serait trop facile d'y aller… On m'avait rétorqué qu'il ne fallait pas qu'il y ait des arrêts trop rapprochés, alors que sur la 7 et la 10, il y a des arrêts qui sont à 200m les uns des autres… Il y aurait peut-être des gens qui le soir seraient intéressés !

Sur le rond-point de l'aéroport, il y a des travaux et donc des bouchons…

La ligne 10 apparait comme **globalement bien appréciée** des participants.

On apprécie ses **dessertes**, en particulier l'accès à la gare de l'aéroport, mais aussi la desserte de lieux moins bien desservis comme le stade Jules Ladoumègue ou le vieux village. Une personne indique cependant qu'une desserte de la salle de spectacles serait bienvenue, avec une adaptation des horaires aux spectacles en soirée.

On aimerait **une fréquence plus élevée** sur cette ligne 10, notamment aux heures de pointe; on propose de rajouter des bus ou de mettre des bus plus spacieux.

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

Avez-vous des points forts, des points faibles à souligner sur ces lignes en particulier ?

L'amplitude, ça va ?

Et ben non justement !!
De toutes façons, toutes les lignes de Vitrolles terminent trop tôt. À peu près à 20h, il n' en a plus. A part le Zen…
Oui, c'est trop tôt pour le 10 !
Moi ça va.
Oui, il faudrait que ça termine plus tard, à 21h.
La 10, si on a pris le train et qu'on rentre chez nous, à 20h il n'y en a plus…
Le dernier c'est à 20h30 et il s'arrête à la Pierre Plantée.
Par exemple, le 10 il va jusqu'à 19h26.

Le 10 s'arrête trop tôt le soir ?
Oui : trop tôt pour 8 personnes sur 11.

Et le matin ?
Le matin je pars à pied jusqu'à la Pierre Plantée pour prendre le 17.
Moi je prends le bus à 5h du matin, mais c'est le 17.

Les participants se focalisent sur la ligne 10 et sont presque **unanimes à reconnaitre que la ligne 10 n'a pas une amplitude horaire suffisante le soir** : on évoque souvent une heure de fin de service en moyenne autour de 20h, trop tôt pour la majorité, tandis qu'un prolongement jusqu'à 21h est souhaité par certains participants.

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

La fréquence

Je trouve qu'il y en a toutes les 20 minutes et c'est un petit peu lent…

Sur la 10, entre 17 et 18 heures, il n'y en a pas assez. Il n'y en a qu'un à 17 heures et un à 18 heures alors que c'est là où y a de l'effervescence !!

La samedi, il n'y en a pas assez pour le 10…

Moi ça va.

À 8h, 10h, midi, il n'y en a qu'un, et après celui de 17h il est à 17h20... Les scolaires qui finissent mettent 20 minutes pour aller au vieux village à pied et là le bus met encore plus de temps que si on y va à pied !..

Vous souhaitez une amélioration de la fréquence, plus de bus ?
Oui : l'amélioration de la fréquence est souhaitée par 9 personnes sur 11.

Pour les 2 lignes (7 et 10), mais encore plus pour le 10 !

Oui, pour les horaires stratégiques.

Pour la grande majorité des participants, **la fréquence des lignes 7 et surtout 10 est à améliorer.**

On souhaite clairement et massivement qu'il y ait davantage de bus qui passent, notamment aux **heures de pointe**, voire le samedi.

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

Les correspondances

Qui prend des correspondances ?
Tout le monde prend des correspondances.

Honnêtement, on a 1h pour les correspondances : pour que notre ticket soit valable, et vu qu'on a parlé des fréquences de bus, ben même si on a envie de prendre le bus et qu'il nous balade, on doit reprendre un autre ticket… Soit il faut augmenter la fréquence des bus, soit augmenter la durée pour les correspondances !

J'ai remarqué qu'avec la Métropole, on peut garder le ticket, même de Marseille.

Tous les participants disent prendre des **correspondances**.

La thématique amène **peu de commentaires**, à l'exception d'une personne qui mentionne le fait qu'une heure seulement pour les correspondances est souvent un laps de temps insuffisant.

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

La localisation des arrêts : sont-ils bien placés ?

Ah non !

Pas toujours…

Il y a des arrêts où il est impossible de s'assoir.

Il y a des endroits où ils sont bien stratégiques, et d'autres… Il y a une résidence qui n'a pas d'arrêts.

Un soir j'ai vu mon voisin avec un tournevis, il a démonté l'arrêt de bus et il l'a mis devant chez lui pour que le bus s'arrête devant chez lui…

Moi, il est devant chez moi et il me dépose devant lycée…

Moi pareil !

Ils sont bien, ça va, il n' a pas trop de distance les uns des autres.

Juste des bancs pour les personnes âgées ou les femmes enceintes…

… Oui, et des abris aussi !

Oui, ça manque quand il pleut…

Il y a plein d'arrêts pas couverts.

Les avis son **très partagés** : les arrêts sont bien placés pour plusieurs participants, tandis que d'autres estiment au contraire qu'ils pourraient être mieux situés.
On en profite pour sortir du cadre de la question et aborder spontanément une thématique observée fréquemment dans nos études : on aimerait que **davantage d'arrêts soient équipés de bancs et d'abris** pour se protéger de la pluie.

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

Les conducteurs : sympathiques, polis ?

Ça va !

Ils sont cool…

Agréables, souriants.

Gentils !

Je les connais tous, et globalement ça va.

Ça fait plus de 20 ans que je prends les bus et j'ai jamais eu de problème…

A une exception près…

Ça dépend. Des fois le matin dans le 7 à Saint Victoret, c'est pas trop ça… En plus ils conduisent vite... Franchement des fois ça dépend… ils vont dire ni bonjour, ni au revoir, mais après je les comprends, il y a beaucoup de jeunes qui ne disent pas bonjour !

Mention **bien** pour les conducteurs des lignes 7 et 10 : la grande majorité des participants s'accorde à reconnaitre **l'attitude polie et respectueuse des conducteurs**.

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

Le confort de conduite, la souplesse de conduite

En 2013, un bus a brulé en roulant, derrière le parc Camoin…

Oui, c'est sportif parfois !

Avant d'arriver au Vieux village, il y a beaucoup de ronds-points et il y a beaucoup d'accrocs…

Une fois, sur la 10, il a roulé sur le rond-point et il a explosé le poteau devant !!

Le 10 pour Jean Moulin, il prend le rond-point, il y a les sorties de l'école primaire, les gens traversent et souvent ils sont obligés d'attendre que les voitures passent parce qu'ils ne peuvent pas tourner et c'est limite… et puis y a les deux dos d'âne. Alors que s'il passe par Obino (a priori la salle Guy Obino), il n'y a pas de rond-point et il n'y a qu'un dos d'âne !

Il sont peut-être un peu obligés avec la circulation d'avoir une conduite sportive !

Les freins des bus sont tendus à mort et quand ils freinent ils sont très puissants…

Quand ça freine… ça freine !

La ville n'est pas assez bien aménagée pour les bus et les feux aux ronds-points, c'est encore pire…

D'ailleurs ils sont revenus en arrière et ils en ont débranché certains.

La thématique de la souplesse de conduite ressort généralement positivement, mais avec des avis mitigés et parfois des réserves : c'est le cas encore ici pour les lignes 7 et 10. Les participant estiment que **le confort de conduite est globalement satisfaisant, mais avec parfois des situations plus difficiles** en fonction des lieux, de la topographie, des conducteurs et de l'état des freins des bus.

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

Les contrôleurs

J'en connais un il ne s'arrête pas ! Il s'appelle…

Normal.

Moi, je ne les ai jamais vus sur la 10, et une fois dans le Zen !

J'en vois mais bon… une fois, je n'avais pas ma carte et il y avait un contrôleur. Je me suis vraiment pris la tête pour lui expliquer que j'avais pas eu le temps de recharger ma carte mais il n'a rien voulu comprendre…

Moi aussi, je les ai croisés 2 fois en 3 semaines…

Souvent, les contrôleurs ne sont pas compréhensifs… Le chauffeur, il va nous dire "j'ai pas les sous pour vous faire la monnaie" et on ne va pas payer le ticket… C'est nous ensuite qui prenons lors du contrôle alors qu'il n'a pas voulu nous donner le ticket !!

Oui, c'est vrai ça.

Moi, ça m'est arrivé personnellement. Au Zen, j'avais un billet de 10€ : il m'a dit "c'est bon, je te laisse passer", puis le contrôle qui arrive et voilà…

Ils n'ont peut-être plus le droit d'avoir leur caisse ?

La présence des contrôleurs est **remarquée**, parfois régulièrement mais **le plus souvent irrégulièrement** et pas sur toutes les lignes.

Certains participants soulignent **le manque de compréhension de certains contrôleurs** qui restent sourds aux explication données qui semblent pourtant parfois de bonne foi (ex : pas de monnaie du conducteur qui invite à passer).

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

L'accueil des hôtesses

Oui, ça va !

Nickel : rien à dire.

Mieux qu'avant depuis que la gare a changé…

Avant, elles avaient plus de responsabilités : elles pouvaient être désagréables quand elles étaient dépassées.

Les hôtesses en agences sont **bien perçues** : on les trouve le plus souvent **sympathiques**, avenantes et compétentes.

On note aussi pour certains participants une **amélioration** de la qualité de l'accueil depuis l'évolution de de l'agence de la Pierre Plantée.

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

La ponctualité

Ça dépend : des fois, les pauses sont longues, les chauffeurs le prennent à la détente… c'est 2-3 minutes.

Pour aller chez moi, je prends soit le 7 soit le 10. Le 7, de 17h à 17h10, il n'allume pas le moteur, il attend et après à 17h15 il part et à 17h18 y a un autre 7 qui arrive, tandis que le 10 arrive 20 minute après… c'est pas logique !

On attend ; on est patiente nous…

Au début du 10, il y avait des problèmes d'horaires : maintenant, c'est exceptionnel.

La ponctualité est globalement **correctement appréciée**.

On note toutefois certaines situations ou **cette ponctualité semble perfectible**, en pointant du doigt le comportement de certains conducteurs.

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

La propreté

Ça va mieux. Il y a eu une époque où ils étaient délabrés…

Les bus extérieurement ont pris un coup de vieux !

Oui, le 10 et le 7, c'est parfois vieillissant.

C'est sûr que Zénibus, c'est le top. Dans le 10 et le 7, il y a beaucoup de jeunes et je sais que dans le Zénibus ils ont mis en place des recharges pour les téléphones portables. Au niveau utilité, il est vraiment au top ce bus !!

Ils ne sont pas dégradés à l'intérieur, alors qu'il y a des endroits, ils sont dégradés…

Sur la 11, ils ont reçu 5 bus neufs !

Dans le 10, si le conducteur voit quelqu'un jeter quelque chose par terre, il va prendre le temps de lui faire une petite morale.

La propreté stricto sensu des véhicules est **majoritairement reconnue**.

En revanche, on peut noter parfois que les lignes 7 et 10 utilisent des **bus anciens**, qui mériteraient d'être changés : cette remarque prend d'autant plus de relief quand on voit à côté les Zenibus qui sortent du lot par leur côté neuf, design et fonctionnel.

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

L'information

Il y a un site internet et en dehors de ça, si on ne connaît pas le site, on n'a pas trop d'information…

Sur le Pilote, ils ont mis les lignes à jour.

Non, pas trop d'information... Avant qu'ils fassent les travaux sur Jacques Prévert, on ne savait pas ce qui se passait.

Moi je ne l'ai pas, mais il y en a qui reçoivent des SMS : c'est bien quand même pour ceux qui sont abonnés. Quand il y a un retard d'un bus ou autre, ils reçoivent des SMS…

Justement, il y a une mauvaise information par rapport à ça : les gens ne sont pas forcément au courant qu'il y a une application comme celle-ci !!

Qui dit je suis bien informé ?
6 personnes

Et le contraire ?
5 personnes

La thématique de l'information est **controversée** : près d'un participant sur deux s'estime mal informé.

Certains participants estiment qu'il existent un déficit d'information sur le fonctionnement du réseau, notamment en cas de travaux ou de retards. C'est à ce titre que **l'alerte SMS** est bien perçue par certains participants, tandis que d'autres regrettent justement de ne pas être assez informés sur ce service a priori intéressant et efficace.

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

L'information en situation perturbée

Quand il y a la grève, on ne sait jamais si les bus ils passent ou ils passent pas : on attend à l'arrêt de bus et on voit…

Ça m'est arrivé d'attendre 1h30 le 10 sans savoir pourquoi !!

On est mal informé…

Sur Marignane, à l'avenue du 8 mai, il y a un panneau qui met des infos et il faudrait mettre ça dans la ville pour dire par exemple qu'il y a un problème sur telle ligne… Oui, il faudrait mettre des informations.

Ne serait-ce qu'à l'intérieur du bus aussi…

Oui, dans certains bus.

Oui, et par rapport à ça aussi : dans le 10, s'il y a une personne qui ne sait pas, elle ne sait pas où elle se dirige, il n'y a pas d'information au niveau des arrêts…

Il n'y a que sur le Zen.

En revanche, pour le 17 ou Cartreize, ça nous indique le prochain arrêt.

Moi au début je ne connaissais pas et je devais me repérer visuellement…

Même si on connait, on a la tête dans le téléphone…

L'information en situation perturbée apparait comme **perfectible**, plusieurs participants souhaitant **une meilleure information en temps réel**, rendue possible a priori par les nouvelles technologies.

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

Avez-vous des propositions d'amélioration ?

Toutes les 20 minutes, c'est pas assez !!

Un 4ème bus (sur le 10).

Tous les ¼ d'heures, c'est mieux…

Une meilleure fréquence, surtout sur la 10.

Plus de places assises.

Une chose très importante pour la 7 : pour les gens qui vont à Pôle Emploi, on doit faire tout le tour complet et on passe sur un chemin assez dangereux… Il n'y a pas d'arrêt, il en faudrait un.

Un petit système pour prévenir si un bus n'est pas là ou s'il y a une grève… par exemple, sur des panneaux justement aux arrêts de bus.

Les participants reviennent principalement sur la nécessité **d'augmenter la fréquence** de passage de la ligne 7 et surtout de la ligne 10.

D'autres améliorations sont également formulées : davantage de places assises, un nouvel arrêt du 7 à Pôle Emploi, ainsi qu'un meilleur système d'information en situation perturbée.

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

Présentation de l'Agenda de la Mobilité / La Métropole Mobilité

Vous en pensez quoi ?

Beaucoup de projets !..
C'est prometteur.
Ecologique, développement durable…
Je suis un peu sceptique sur le vélo…
C'est gratuit ou payant ?
Tout ça c'est génial mais y a un petit hic sur le prix du forfait. Si les gens ne prennent pas tout ce réseau-là, c'est parce qu'il y a un coût derrière. On fait partie d'une commune où il n'y a pas de gros revenus. Ça coincerait à ce niveau là.
Franchement, ça va.
C'est une bonne idée !
Ça sera en quelle année ?
Quand vous arrivez à Carrefour (Vitrolles Espace), à un moment donné vous êtes sur la voie des bus, vous bifurquez, le bus a juste un tronçon à lui et il se rabat sur les voitures…
Ce qui a de dommage c'est qu'au rond-point le feu se met au rouge et il empêche les voitures de sortir du rond-point et ça bloque. La preuve, ils ont arrêté le feu sur celui de l'autoroute à cause de la queue…
De toutes façons, ça ne pourra que s'étendre si à un moment donné tout sera piéton, il n'y aura plus que les bus, mais pas tout le monde n'est prêt… Il n'y a pas que les élus, il y a tous les gens qui sont seuls dans leur voiture…

Les participants se sont montrés **curieux** et **attentifs** pendant la présentation des 5 slides du PowerPoint. Ils ont posé différentes questions, manifestement un réel **intérêt** pour cette présentation succincte et pédagogique de l'Agenda de la Mobilité.
A la lecture des 12 propositions d'actions thématiques, les participants reconnaissent qu'il s'agit de **projets structurants d'envergure**, rendus nécessaires par la l'intensification des déplacements dans une environnement de plus en plus pollué.
On **valide** globalement toutes les pistes proposées, même si l'on a du mal à pouvoir appréhender parfaitement les différents projets.
Les **voies réservées** pour les BHNS, notamment pour le **Zenibus**, amènent quelques remarques avec parfois des problèmes soulignés lorsque le BHNS quitte sa voie réservée pour s'insérer dans les voies normales de circulation.

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

Ça incitera à prendre les transports en commun ?

Ça prendra du temps, les gens avant qu'ils lâchent leur voiture pour prendre des bus… On va être dépendant des horaires des bus, ça va mettre du temps, mais c'est prometteur !..

C'est intéressant de mettre une ligne qui va desservir Plan de Campagne, fréquemment et qui arrive ici…

Ça veut dire quoi ? Que le Zénibus il va aller au-delà de Plan de Campagne ?

Tout ça, ça sera le prix, la fréquence, la fiabilité.

Les Cartreize ils vont changer aussi ? Ils vont plus être bleus ?

Par contre, est-ce que les tarifs vont augmenter ?

C'est pas mal !..

C'est un bon début.

Je trouve ça très bien.

Il n'y aura plus la D alors ?

Les participants estiment que cet Agenda de la Mobilité pourra contribuer à développer l'usage des transports en commun au sein de la population : cependant, on pense majoritairement que **le processus prendra du temps avant de pouvoir convertir massivement les automobilistes**.
Le prolongement du **Zenibus** jusqu'à **Plan de Campagne** suscite un intérêt assez marqué, davantage que l'extension jusqu'au Technoparc des Florides à Marignane.
Logiquement, l'exposé amène des questions précises et variées : éventuel changement des Cartreize, possible augmentation des tarifs, avenir de la ligne D… On veut continuer à s'y retrouver à travers cette évolution considérable des modes de déplacements qui se dessine.

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

Présentation des nouveautés de la rentrée 2019

➢ **Le service "Information en temps réel" prévu pour septembre 2019**

Qu'en pensez-vous ?

Moi, je savais.

Moi, sur mon smartphone, je sais si le bus ne va pas passer, s'il y a une grève, si le chauffeur de bus s'est fait agresser, les gilets jaunes…

Moi je trouve que ça c'est très bien

L'information en temps réel sur l'ensemble du réseau Les Bus de l'Etang à compter de septembre 2019, avec transmission en temps réel des informations des horaires aux arrêts sur le site internet Les Bus de l'Etang ou sur le site du Pilote, est **validée** par la majorité des répondants : on estime que **ce service permettra de répondre efficacement aux besoins d'information en temps réel** sur le réseau et d'éviter les questions sans réponse lorsque l'on attend le bus plus longtemps que prévu.

On fait parfois l'amalgame avec le service d'alerte SMS, qui relève également d'un principe d'information en temps réel.

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

Présentation des nouveaux titres métropolitains "Pass" : Intégral mensuel, Intégral permanent, Scolaire métropolitain annuel et Etudiant métropolitain (septembre 2019)

Il y aura des avantages pour les étudiants ?
Au niveau des parkings relais, il y aura un pass pour ça ?
C'est intéressant, ça incitera les gens à y mettre leur voiture.

Et ce Pass Intégral, vous en pensez quoi ?

C'est très attractif !
C'est quand même un peu cher…
Une voiture, par mois, c'est 200€.
Ça vaut le coup !
C'est énorme !!
En illimité !
Est-ce qu'il va être envisagé d'avoir des Pass famille ?

Qui est intéressé ?
Tout le monde

Et le prix ? (rappel : 68€ par mois en Intégral annuel, 73€ par mois en Intégral mensuel)
C'est correct !
Raisonnable, oui…
Par rapport à y a 2 ou 3 ans, on avait la carte des Bus de l'Etang et on ne pouvait prendre que les Bus de l'Etang : on payait déjà ça assez cher mais on ne pouvait pas faire tout ce qu'il y a là !!

La présentation des nouveaux titres métropolitains **séduit** d'emblée par l'esprit **"all inclusive"** et **"forfait illimité"** : tous les participants se disent intéressés par ce **Pass Intégral, bien placé financièrement** compte tenu de tous les services et les déplacements multizones et multimodes qu'il permet. Le Pass intégral est **plébiscité**, un seule personne le trouvant un peu cher.

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

Test des nouveaux horaires métropolitains aux points d'arrêt
Vous en pensez quoi ? Vous comprenez ? C'est clair ?

Non.
Oui !
C'est bien ! Clair et aéré.
Moi, je n'ai pas le nom des arrêts…
Ils vont y être après les noms des arrêts ?
Déjà, il y a un bus prévu tous les ¼ d'heure à priori.
Les couleurs, les colonnes : on se repère, c'est bien classé, bien ordonné.
Par rapport au Zénibus, les horaires du Zénibus sont incompressibles, il faut faire des calculs…
Moi, j'ai arrêté de regarder le tableau.
C'est écrit en anglais pour les touristes : ça peut être plus compréhensible.
Pour quelqu'un, il sait où il va mais il sait pas où se rendre en fait…
A Velaux, il y a 4 arrêts ?
Peut-être bien de savoir quand c'est les vacances…
Avant, il y avait marqué les périodes scolaire, maintenant ça n'y est plus…

La présentation de cette **maquette** des nouveaux horaires aux points d'arrêt **interroge** : malgré les explications apportées (ne pas tenir compte des textes, le fait que les vrais noms des arrêts ne figurent pas…), certains participants ont pu se poser des questions et ont été **déstabilisés**, ce qui explique les différentes questions posées (où sont les noms des arrêts, on ne sait pas où se rendre…) qui n'auront pas lieu d'être dans la version finale de ces nouveaux horaires aux points d'arrêt.
Pour plusieurs participants, majoritaires, cette présentation est **claire**, **aérée** et permet de bien se repérer : on peut lire facilement. L'aspect **visuel** est **réussi**, simple et synthétique.
Pour d'autres participants, moins nombreux, il peut y avoir un **manque de clarté** et un repérage compliqué dus à **l'absence des noms des arrêts**.
La traduction en anglais peut être un plus, pour les touristes.
La distinction des horaires en périodes scolaires et vacances scolaires est souhaitée par deux participants.

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

Test d'une nouvelle fiche horaire métropolitaine
Qu'en pensez-vous ? Est-elle claire et facile à lire ? Est-il complète ?

6 participants sur 11 disent se servir des fiches horaires au moins occasionnellement.

C'est très complet cette fiche horaire !
Oui, explicite.
C'est normal.
Oui, ça sert.
Oui, mais sur les anciennes fiches horaires (actuelles), il y a le plan…
… Et il y a le temps de parcours aussi

Dans chaque bus, il y a la fiche horaire de la ligne effectuée : pensez-vous que c'est utile ?
Oui à l'unanimité

C'est plus pratique et plus visuel cette nouvelle fiche horaire…
Je suis bien content de les retrouver dans le bus, car il m'arrive de les renouveler parce que je m'en sers tous les jours
J'aurais quelque chose à dire sur ce qu'il y aura dans les bus et ce qu'il y a sur cette maquette sur le choix des couleurs : ce qui va être à l'arrêt de bus, le dimanche c'est orange et jaune, alors qu'ici cette couleur concerne le samedi sauf les jours fériés… Il faudrait être cohérent sur les légendes !
Il n'y a pas les informations sur les réseaux sociaux, il n'y a pas les infos sur les prix… C'est moins explicite.
C'est plus compliqué...
Le positif : c'est pas mal car du coup il y a les dates, par contre ce qui manque c'est les correspondances !
C'est un petit peu trop petit par rapport à celle là (la fiche horaire actuelle)
Moi, ça va !
Ça fait très condensé et pour le visuel, c'est difficile à se repérer.
Moi, elle ne me plait pas !

Les participants de ce groupe sont **un peu plus mitigés** que ceux des deux autres groupes.
Certains participants **apprécient** vraiment cette nouvelle fiche horaire métropolitaine : elle est **claire**, aérée, complète, explicite; on y retrouve les principales informations nécessaires.
D'autres au contraire **regrettent le manque d'informations** importantes qui figurent dans les fiches horaires actuelles : le **plan** de la ligne, la **fréquence** (Toutes les… minutes), le **temps de parcours** moyen, les **correspondances** possibles aux arrêts.

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

En comparaison avec les fiches horaires actuelles, qu'en pensez-vous?
Vous préférez quoi ?

Si elle est aussi grande, je préfère celle-là (l'ancienne)

Qui préfère la nouvelle ?
1 personne

Qui préfère l'ancienne ?
5 personnes

Les autres (5 personnes) apprécient à la fois la nouvelle fiche horaire métropolitaine et les fiches horaires actuelles, pour des raisons différentes

Sur l'ancienne, il y a les informations et là elles n'y sont plus; et le système des horaires qui est un peu flou.
Ce qui intéressant, c'est par rapport aux périodes qui sont bien distinctes, mais le format est mieux sur l'ancien.

Les participants de ce groupe sont **plus nombreux à préférer les anciennes fiches horaires**, surtout par rapport aux informations importantes qui y figurent, mais plusieurs apprécient quand même **le côté épuré de la nouvelle fiche horaire métropolitaine** qui permet aussi de bien séparer visuellement les différentes périodes de l'année avec un code couleur spécifique.

Il faudrait donc idéalement **garder le côté clair, aéré de la nouvelle fiche horaire** métropolitaine, avec des couleurs bien distinctes, mais en y **ajoutant les informations jugées utiles des fiches actuelles**.

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

Présentation des **circuits scolaires**. Vous en pensez quoi ?

C'est pratique !

Ils servent à réduire le nombre de personnes dans les autres bus.

Moi ça m'est arrivé d'en prendre.

Les lignes scolaires des Pennes Mirabeau, la 72 et la 73, sont très pratiques : elles descendent directement sur le petit parking, sinon les élèves sont obligés de prendre plusieurs bus…

Sur ce groupe également, la présentation des 27 circuits scolaires suscite **un réel intérêt**.

Ces circuits sont **connus** de certains participants, pas tous, parce que leurs enfants les utilisent et/ou parce qu'ils savent qu'il est possible d'emprunter ces lignes scolaires même lorsque l'on n'est pas un scolaire.

La possibilité de prendre ces bus scolaires permettant de désengorger le réseau aux heures de pointe, on apprécie particulièrement cette possibilité.

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

Présentation d'Icibus. Vous en pensez quoi ?

8 personnes sur 11 connaissent Icibus.

C'est très bien, c'est pour des arrêts qui ne sont pas desservis.
J'ai pratiqué pendant des années, matin et soir. Au début, c'était dur mais maintenant c'est un bon système et on peut réserver par internet. Au téléphone avant, c'était plus compliqué…
Selon où on habite, et s'il n'y a pas d'arrêt de bus, ils se sont adaptés.
Moi ça m'amenait à des arrêts du Zen. Est-ce qu'il peut m'amener à des arrêts classiques comme la 7 ou la 10 ?

Ça donne envie ?
Si on a besoin, oui !

C'est pratique !
Moi je trouve ça dommage car mon père a la carte et il utilise le bus, et il voudrait aller de Marignane au stade St Pierre et il ne l'amène pas. Ils ne veulent pas le prendre à chaque fois parce que c'est trop loin. Il y a des arrêts qu'ils ne veulent pas faire…
En général pour les Icibus, on peut réserver 1h à l'avance, mais est-ce qu'il reste des places ?

Icibus +
Est-ce que la personne a droit à un accompagnateur ? Et le conducteur, est-il formé pour les PMR ?
Si y a un accompagnant, c'est le prix pour 1 personne ?

La notoriété assistée du service de transport à la demande est **élevée** sur ce groupe.
Certains participants ont déjà fait appel au service Icibus, avec le plus souvent **un bon taux de satisfaction** mentionné.
Une personne souligne que la réservation est désormais plus aisée via Internet.
D'autres découvrent avec intérêt ce service qui a **une réelle utilité** et posent différentes questions sur son fonctionnement, en particulier pour Icibus +.

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

Présentation de Chronopro. Vous en pensez quoi ?

Et si je veux aller à un stage, c'est un peu professionnel… C'est possible ?

Vous connaissiez ?
Moi j'ai déjà vu, oui.
Moi j'ai essayé et c'est bien !
Oui, c'est bien.
Est-ce que les entreprises sont au courant ?

La desserte des zones d'activités des Estroublans et de l'Anjoly est **connue** de quelques participants, qui ont parfois fait appel à Chronopro. Ce service est **jugé positivement** par les personnes qui l'ont utilisé, et son principe est **validé** par ceux qui ne l'ont pas utilisé.
Un participant se demande si ce service fonctionne pour un stagiaire se rendant sur ces zones d'activités, tandis qu'un autre s'interroge sur le degré d'information des entreprises des Estroublans et de l'Anjoly.

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

Présentation de la ligne D

C'est pratique !!

Il n'y a qu'un passage par heure…

… Oui, il faudrait le mettre toutes les 30 minutes.

Il est trop petit le dimanche !

Du coup, j'ai pas envie de l'utiliser si elle est bondée…

8 personnes connaissent la ligne D
6 personnes l'ont déjà utilisée

La ligne D, qui relie Marignane, Saint Victoret, Vitrolles et Plan de Campagne les dimanches et certains jours fériés, est **bien connue** des participants, **plusieurs l'ayant déjà utilisée**.
Seule ligne fonctionnant le dimanche, elle permet aux utilisateurs du réseau de se déplacer entre les trois communes et d'accéder à la zone commerciale de Plan de Campagne : de ce fait, elle est jugée particulièrement **importante**.
On apprécie fortement sa **praticité**, mais on regrette la **faible fréquence** de passage des bus : un bus tous les heures, ce n'est manifestement pas suffisant pour plusieurs participants, d'autant que le bus est souvent **exigu** et **bondé**.

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

La gamme tarifaire des Bus de l'Etang

Ça serait possible de faire une carte 20 voyages pour ceux qui utilisent ponctuellement ?

On recharge notre carte le 15 et elle est valable jusqu'au 1er du mois suivant ?

Ça serait mieux qu'elle soit valable si on la recharge le 5 jusqu'au 5 du mois suivant.

Ça dépend de la formule qu'on a pris, moi elle se recharge dans le bus.

Les modes de paiement

Il n'y a jamais de monnaie dans les bus…

Le sans contact, ils devraient le mettre dans les autres bus aussi !

La présentation de la gamme tarifaire et des modes de paiement amène des remarques de natures différentes.

Une personne s'interroge sur la possibilité d'une **carte 20 voyages**, tandis qu'une autre aimerait qu'une carte rechargée pour un mois aille **vraiment de date à date**.
Au niveau des modes de paiement, on évoque le fait que "les conducteurs de bus n'auraient **jamais la monnaie**", ce qui compliquerait l'accès aux bus. Un autre participant enfin propose d'étendre le mode de paiement en **CB sans contact dans tous les bus**, et pas que dans le Zenibus.

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

Présentation de l'appli Pweep

Personne ne connait Pweep.

C'est super pratique !

Pas tout le monde peut le télécharger.

C'est comme quand on achète le billet de train.

Combien de voyages on peut prendre ?

Comment on fait si les contrôleurs montent ?..

La découverte de ce mode de paiement inconnu interpelle : on se pose des **questions** sur le fonctionnement de Pweep; on s'accorde majoritairement à reconnaitre **l'utilité** de cette appli jugée **pratique**.

Les boutiques

Le orange ???

On est habitué au violet…

Pas de remarque particulière sur les boutiques, si ce n'est la nouvelle couleur **orange** inhabituelle qui les habite.

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

Rappel concernant les Points Bus

Il y en a un à Carrefour Grand Vitrolles ?

Moi je le savais, mais pour les personnes qui bénéficient des tarifs réduits, elles ne peuvent pas y aller…

Ça reste du dépannage, du service.

L'existence des Points Bus n'est **connue que de certains participants**.

Considéré comme un service pour permettre de recharger ses titres, régulièrement ou en dépannage, on évoque l'impossibilité de les utiliser pour certains tarifs réduits spécifiques.

Les applis Iphone et Androïd

2 personnes sur 11 les utilisent.

En fait, ça prend de la place sur le téléphone, donc non.

Moi j'ai pris l'option de recevoir les SMS.

Les applis pour smartphones ne semblent que **faiblement utilisées**.

Une participante évoque une taille gourmande en mémoire pour justifier sa non utilisation, tandis qu'une autre a préféré opter pour le système d'alertes SMS.

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

Rappel concernant les infos disponibles depuis le site Internet

3 personnes vont occasionnellement sur le site www.bus-de-letang.fr

La présence des Bus de l'Etang sur les réseaux sociaux

Vous avez des fans ?

C'est bien, ça touche du monde !

La présence sur Facebook et Twitter est jugée **utile** par quelques participants, mais elle ne semble **pas indispensable** aux yeux du plus grand nombre.

Rappel de la prime transport avec participation de l'employeur

C'est bon à savoir ça !!

Moi je l'utilise…

Ça marche même avec la carte Métropole ?

La prime de transport capte l'attention des participants en fin de réunion.
Une personne l'utilise, tandis que d'autres posent des questions sur ses modalités d'application.
Cette prime de transport **intéresse** le groupe car elle peut permettre de baisser sensiblement son budget déplacement.

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

Conclusion de la réunion

Avez-vous envie de rajouter quelque chose concernant notre réunion de ce soir ?

On peut revenir sur les bus ?.. L'été va arriver et dans les 7 et 10, il manque la clim…

Ah oui ! Et en plus ils sont pas très grands ces bus…

Vraiment, pour la 7, faites quelque chose pour l'arrêt au niveau de Pôle Emploi…

Deux remarques viennent conclure la réunion :

- L'installation souhaitée de la **climatisation** dans les bus des lignes 7 et 10
- Le souhait d'avoir un arrêt permettant un accès direct à **Pôle Emploi** de la ZAC Bausset-Florides

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

3S MARKETING
ETUDES ET SONDAGES D'OPINION

COMIE DE LIGNES
UTILISATEURS DES LIGNES 11 ET 12

ANALYSE DES RESULTATS

Avril 2019

les Bus de l'Etang

METROPOLE AIX MARSEILLE PROVENCE

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

15, rue Henri Cheneaux - 13008 Marseille
Tel : 04 96 20 66 00
www.3smarketing.fr info@3smarketing.fr

Note méthodologique

Le réseau "Les Bus de l'Etang" a confié à 3 S Marketing la réalisation d'un **comité de lignes avec des utilisateurs des lignes 11 et 12**.

La réunion de groupe s'est tenue le mercredi 27 mars 2019, de 18H30 à 21H, sur une durée de 2H30.

7 participantes ont pris part au débat, 4 étant à la fois utilisateurs des lignes 11 et 12.

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

Présentation des participantes

PRENOM	AGE	PROFESSION	Lignes bus utilisées	VILLE
Zakia	50	Aide soignante en hôpital	Lignes 11, 10, 88	Berre L'Etang
Stéphanie	42	Médical	Lignes 11, 12, 6, 7, 4, D, Zenibus	Vitrolles
Coralie	18	Etudiante	Lignes 11, 12, Zenibus	Berre L'Etang
Nora	41	Aide soignante	Lignes 11, Zenibus	Vitrolles
Lauryn	18	Etudiante et travail à temps partiel	Lignes 11, 12	Berre L'Etang
Elisabeth	64	Retraitée	Lignes 12, 10, 17, 88, 89, Zenibus	Vitrolles
Michelle	73	Retraitée	Lignes 12, 11, 91, Zenibus	Velaux

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

Globalement, quelle est votre perception du réseau des Bus de l'Etang ?

Il y a un peu des problèmes quand même : il est bien mais y a des trucs à changer…
Je trouve que c'est bien : je prends souvent le Zen pour les Pennes. J'ai été déçue quand le 89 est parti aux Pennes; autrement c'est bien vu mon âge…
Je trouve qu'il y a du mieux : il est plus à l'heure, le Pilote nous informe rapidement à quelle heure le bus va passer, c'est fiable !
Moi aussi j'ai connu le bus très jeune et il s'est bien développé. Avant, il n'y avait pas de bus pour Vitrolles, il n'y avait rien…
Moi avant, mes fils pour venir sur Berre ou Rognac, ils faisaient du stop parce qu'il n'y avait pas de bus…
Maintenant il passe par l'autoroute le 11.
Et les correspondances entre les bus, il y a eu des efforts !
Au-delà du 11, il y a Icibus que j'adore : quand je fais des remplacements dans une maison de retraite qui est isolée, le matin je le prends et c'est le même tarif. Je l'ai toujours eu quand je voulais.
Je suis de son côté aussi. C'est bien, mais y a beaucoup de choses à améliorer… Sinon c'est bien !
Bien pour moi aussi : j'habite à Berre, il y a beaucoup de campagnes et il y a le bus à la demande…
C'est Icibus !
Ah c'est Icibus ? Mais ils changent souvent, il faut suivre !

Comme sur les autres groupes, les participantes ont **un jugement globalement positif** sur le réseau Les Bus de l'Etang.

Le réseau s'est bien développé ces dernières années, avec davantage de **dessertes**.
Il est fiable, il a progressé en **ponctualité** et au niveau des **correspondances**.
Le transport à la demande **Icibus** est cité spontanément par différents participantes et s'avère particulièrement apprécié.

Malgré quelques problèmes qui seront développés plus loin, l'impression générale est celle d'**un bon réseau de bus, qui a su évoluer, se densifier et se moderniser** pour mieux servir les besoins de la population.

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

Quelle **image** renvoie le réseau (modernité, lisibilité) ?

Je trouve qu'il est moderne et qu'il évolue, déjà avec le Zénibus…
C'est le top, il y a pour charger les téléphones… Il y a eu une belle évolution !!
Et puis ils sont beaux esthétiquement !
Et puis j'ai vu qu'ils avaient rajouté des 11, au moins 3 ou 4 tout le long de la journée.
Par contre, le samedi, il n'y en a pas assez…
Et pendant les vacances, c'est pareil (moins de bus).
Ça s'adapte !
Ça va dans l'évolution…
Ça incite les gens à prendre le bus plus que la voiture, c'est plus écologique…
Moi je me déplace aussi avec le 211 et le 210 pour Aix (lignes Pays d'Aix Mobilité)

Avez-vous vu des **évolutions**, des améliorations ?

J'ai 73 ans et j'ai eu pris les bus. Les jeunes gens maintenant ne se lèvent pas spontanément dans les bus. Encore qu'il y a eu une évolution : en ce moment, ils disent plus "bonjour", ils se lèvent spontanément…
Des fois je me dispute pour ça !
Une fois j'avais ma béquille, elle les a pris par derrière et leur a dit "vous voyez pas que cette dame a des cheveux blancs ?" Ils ont dit "Ah, excusez-moi…" Bon : il y a eu une amélioration quand même…

Sur la dimension de l'image, les participantes de ce groupe sont parmi les plus **enthousiastes**.
On reconnait majoritairement que Les Bus de l'Etang ont évolué sensiblement et **positivement**.
Le **Zenibus** incarne bien cette évolution vers plus de modernité : beau design, ergonomiques, possibilité d'y recharger son portable…
Une participante note que des **bus ont été rajoutés sur la ligne 11**.
Un autre, plus âgée, regrette le manque de politesse et de civisme des plus jeunes, tout en reconnaissant une légère amélioration

Bref : **les Bus de l'Etang s'adaptent, évoluent, se modernisent.**

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

Ils sont facilement **reconnaissables** les Bus de l'Etang ?

Oui, ils sont violets !

Avec un grand B.

Il y a les villes aussi dessus.

Avez-vous remarqué des changements récemment ?

Oui, les fauteuils à l'intérieur.

Oui… Les bus oranges !

C'est la métropole…

C'est pour faire Aix et tout non ? C'est pour relier…

Les Bus de l'Etang apparaissent comme **facilement reconnaissables** pour les participantes, la couleur parme et le grand B permettant une identification rapide.

Certaines participantes disent avoir remarqué des évolutions, notamment **le fait que certains bus soient désormais de couleur orange** : on suggère que ça pourrait être la métropole, avec des bus spécifiques sur des lignes particulières (ex : Aix).

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

Saviez-vous que le réseau Les Bus de l'Etang est devenu le réseau La Métropole Mobilité en juillet 2018 ?

J'en ai entendu parler…
Non…
Non !
Non.
Un peu…

Vous en pensez quoi ?

Oui, parce qu'il y a eu plein de problèmes avec les cartes au début.. Ils nous l'on dit en bas ! Elle a eu un problème pendant 4 mois pour refaire sa carte et ils lui ont dit qu'il y avait une cinquantaine de personnes qui avaient pareil…
Avant c'était Pierre Plantée qui s'en occupait et maintenant c'est la Métropole : et comme ils ont trop de dossiers en charge, ils ont mis 4 mois pour ma carte…

Maintenant votre carte elle est valable dans plusieurs bus, dans plusieurs réseaux ?
Oui c'est ça
Mais l'abonnement se fait sur Internet aussi

Seule une **minorité** de participantes semble être **au courant de l'évolution vers le réseau La Métropole Mobilité**, cette connaissance semblant en outre très approximative.
Ce groupe apparaît comme **moins positif** que les autres sur les avantages reconnus à ce nouveau réseau.
Certaines participantes précisent que leur abonnement est désormais valable sur plusieurs réseaux régionaux, et peut se faire sur Internet.
On mentionne surtout les problèmes et les **longueurs pour refaire une carte d'abonnement en boutique** depuis que la Métropole s'en occupe.

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

Quels sont les **points forts** que vous voyez au réseau Les Bus de l'Etang ?

Déjà, c'est plus économique que la voiture, c'est écologique et c'est plus social aussi !

Ouais, on rencontre des gens…

Je suis plus sereine, je ne me pose pas de question par rapport à la voiture…

On peut accéder à plusieurs grandes villes, on n'a pas besoin de de chercher à se garer…

Exactement pareil, en plus avec l'employeur qui cotise la moitié de l'abonnement…

C'est écologique aussi.

Et il y a le contact humain aussi, les chauffeurs aussi, un sourire…

Oui, moi je pense pareil ! D'ailleurs, je me suis débarrassée de ma voiture et je ne prends que les bus…

Mode de transport économique, écologique, invitant à la sociabilité, permettant de rester zen, avec de multiples dessertes et sans avoir à gérer le problème du stationnement : **les atouts reconnus aux Bus de l'Etang sont nombreux** de la part de ce groupe.

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

Et quels sont les **points faibles** que vous voyez au réseau Les Bus de l'Etang ?

Pour le 11, dernier départ à 20h40 de la Pierre Plantée pour Berre, c'est trop tôt et il s'arrête loin de chez moi… Les chauffeurs devraient respecter le code de la route et la vitesse. Quand je sors du Zénibus, je n'ai pas le temps d'arriver jusqu'au 11 et je le rate de quelques secondes… Les tarifs augmentent : ils ont augmenté de 10 centimes. Il faudrait plus de places assises, plus de voies de bus. Mettre plus de boitiers pour recharger les téléphones. Il faudrait augmenter sensiblement la fréquence et la plage horaire y compris les dimanches et jours fériés.

Les dimanches et jours fériés, moi je travaille en maison de retraite. Je fais beaucoup de remplacements et de roulements, et c'est vrai qu'au niveau des plages horaires le soir, il les faudrait plus tard…

Exemple : moi, je prends le bus juste avant Berre, il y a deux arrêts avant; il n'y a même pas de feu rouge et il est en retard ! Samedi, j'ai dû ensuite attendre 1h30 le 210 pour Aix parce que le 11 était arrivé 10 minutes en retard à Pierre Plantée… et c'est régulièrement !

Pour la D, le bus passe trop tard le dimanche. Si je le prends, j'arrive à mon arrêt à 20h56 pour aller travailler, alors qu'en semaine j'arrive à 36. Comme il est décalé, je le prends pas, du coup je prends ma voiture. J'habite à la Frescoule et je vais travailler à St Victoret et Marignane.

Ils font des bus scolaires, genre le matin ? Parce que le matin, il y a beaucoup de monde dans le bus !!

… Oui, du monde le matin et le soir !

Les participantes aiment bien le réseau Les Bus de l'Etang, mais peuvent être aussi **exigeantes** et **critiques**.

Le **manque d'amplitude horaire** en soirée est souligné.
On évoque aussi des correspondances manquées, un manque de ponctualité (retards), trop de monde dans les bus aux heures de pointe, une vitesse de conduite excessive, un manque de fréquence, des augmentations de tarifs, le manque de places assises.

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

Quand il y a des bus scolaires, vous vous dites que vous pouvez les prendre ?

Non !
Non, c'est spécial…
Oui, on peut les prendre !!

La possibilité de prendre les bus scolaires est **méconnue** d'une grande partie du groupe.

Avez-vous des propositions d'améliorations ?

Nous on n'est pas pareil que ces jeunes filles, on a des besoins autres … pour moi personnellement c'est bien !
Moi ça va à part le 17 (Cartreize), je ne sais pas s'il tourne le dimanche.
… Mais c'est pas les bus de l'Etang ça !
Je trouve qu'ils devraient améliorer la possibilité de payer avec son téléphone. On a notre carte de transport, et comme on peut payer maintenant avec son téléphone, il faudrait trouver un abonnement…
Moi, je prends le 11. Avant, il y a 1 ou 2 ans, je voulais aller à Plan et je faisais ma correspondance avec le Zen (avant ça marchait avec le 3ème bus); sauf que maintenant non, il faut qu'on repaye le 3ème bus (c'est ceux qui ont l'école). Maintenant on paye 2 bus, alors qu'avant on pouvait faire 2 correspondances…
Je déplore que les bus de l'été ne peuvent pas être pris avec la carte d'abonnement. Il faut payer à part pour aller à la plage.

Deux propositions d'améliorations sont formulées : développer les possibilités de **paiement avec son smartphone** (anticipation de Pweep), et **ne pas avoir à payer davantage** lors de plusieurs correspondances ou pour aller à la plage.

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

Avez-vous des points forts, des points faibles à souligner sur ces lignes en particulier ?

L'amplitude, ça va ?

5 participantes sur 7 indiquent que ça pose problème.

Pour le retour sur Velaux, oui c'est un souci.

Quand je travaillais à Quick le matin à 7 heures, les premiers bus à Berre sont à 6h30 : s'il n'y avait personne pour m'amener, je ne pouvais pas aller travailler…

Le soir aussi, il faudrait prolonger les bus plus tard.

Si on veut aller à Carrefour chercher quelque chose ou aller manger, c'est la course pour revenir et prendre le bus à 20h40 (dernier départ du 11 de la Pierre Plantée vers Berre).

Avant le 11, son terminus c'était Carrefour ça permettait aux gens d'y aller directement. Maintenant il faut prendre une correspondance…

Icibus arrête à 19H, c'est un peu tôt.

Pourquoi ne pas mettre les bus comme le Zénibus ?

La majorité du groupe exprime **le souhait d'une amplitude horaire plus large**.

Dans une optique professionnelle, une participante aurait souhaité que le 11 parte plus tôt le matin de Berre pour aller sur Vitrolles.

Cependant, l'essentiel des demandes portent sur **la possibilité d'avoir des bus plus tard le soir**, pour rentrer à son domicile.

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

La fréquence

Sur la 11, ça s'est amélioré : avant c'était toutes les heures et maintenant c'est toutes les ½ heures. Il en faudrait encore plus !

Il ne pourrait pas y avoir un bus qui fasse Berre-Vitrolles direct sans passer par Rognac ? On fait un détour de 40 minutes. Eux, ils ont le 12, mais nous on n'a que le 11 !! Il faudrait des liaisons directes comme le 88 (Cartreize) Vitrolles-Marseille ou le 89 des Pennes Mirabeau à Marseille…

Pour la fréquence ça va, moi c'est plus les amplitudes à améliorer.

Moi ça me convient : le 12, toutes les 20 minutes, c'est bien.

Certains jours fériés, il n'y a pas de bus du tout et on n'est pas prévenu !! (ex : 25 + 26 décembre)

Pour la fréquence, il faut pas le rater !

Il y a des bus qui vont passer trop en avance ou trop en retard…

Il faut tout calculer !!

Ah oui souvent…

Moi ça m'est déjà arrivé à la Pierre Plantée de rater le dernier bus (11) à 20h40 parce qu'il était déjà passé. Il voit qu'il y a personne et il part…

Moi ça va j'arrive bien à prendre mon 12, j'arrive à Pierre Plantée j'attends le Zénibus et j'arrive aux Pennes pour prendre mon 89

Les participantes expriment un jugement **contrasté** sur la fréquence.
Certaines, plus âgées, se disent **satisfaites**.
En revanche, lorsque l'on est plus jeune et/ou que l'on doit travailler, on peut être **plus critique**.
Une participante mentionne l'amélioration de la fréquence de passage du 11 à Berre.
Une autre en profite pour demander une ligne directe Berre-Vitrolles sans passer par Rognac.

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

Les correspondances

Des fois ça pose problème, à 2 minutes près… parce qu'ils attendent pas !!

Des fois je pars 1 heure à l'avance à cause des retards, sinon les correspondances ça va.

Moi c'est pour le changement avec la ligne 89 : avant il s'arrêtait au grand rond-point de Lidl, maintenant il s'arrête aux Pennes Mirabeau au square Charles de Gaulle.

Moi, je me laisse une marge

Moi aussi !

Franchement les correspondances elles sont à l'heure, c'est plus par rapport au 11…

Surtout que c'est un secteur à embouteillages... Le matin, c'est impossible de rentrer sur l'autoroute !

On attend au moins 20 minutes dans les bouchons…

Les correspondances fonctionnent **globalement bien**.

Dans certains cas, a priori peu fréquents, il arrive que l'on manque une correspondance trop "serrée" du fait d'un retard du 1er bus en amont et de la non attente du 2nd bus, parfois de quelques petites minutes… Dans ce cas, la frustration est importante, surtout si le temps d'attente est important avant qu'un autre bus arrive. On évite ce genre de problèmes en **prévoyant une marge**.

Certaines participantes reviennent sur le manque de fréquence et les retards dus à la circulation excessive.

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

La localisation des arrêts : sont-ils bien placés ?

Pour moi ça va !

A Berre, ça va.

C'est bien pensé.

A Velaux, il y a beaucoup d'écarts entre les arrêts…

Tout ce que j'ai à reprocher aux arrêts, c'est que comme ils sont ouverts, il y a le froid qui passe et c'est horrible…

Même quand il pleut !

Il faudrait rajouter des abris…

Il y a des gens qui les cassent aussi…

Les jeunes, ils les cassent; ben il faut faire comme au Vieux Village, en pierre.

A la Mairie de Berre, il n'y a que la barre avec le panneau; il pleut, il fait froid…

Celui du cinéma aussi.

L'emplacement des arrêts est **satisfaisant** pour la majorité des participantes, à l'exception d'une personne sur Velaux.

On insiste surtout sur le fait que **certains arrêts sont mal abrités, mal équipés** pour se protéger du froid et de la pluie, et parfois en mauvais état ou endommagés.

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

Les conducteurs : attitude et conduite

Il y en a qui sont bien… Et il y en a qui ne sont pas bien…

Il y en a qui conduisent vite, avec des coups de freins, qui sont brusques…

Moi non, sincèrement sur le 12, c'est des jeunes, ils sont bien. Il y en a un, il a le temps… Il démarre à 20 à l'heure et il roule jusqu'à la Pierre Plantée à 20 à l'heure… Il ne sera jamais sanctionné pour dépassement ! Moi personnellement ça ne me dérange pas, mais il y a des jeunes femmes qui lui ont dit "je vais être en retard, accélérez !"

Dans l'ensemble, ça va.

Oui, à 70% je dirais.

Ils sont sympas et ils vous renseignent bien.

Moi je suis tombée sur un chauffeur formidable… Je lui ai demandé son nom et j'ai fait un courrier pour le féliciter. Il a attendu que je sois assise pour démarrer !

Le 11, tout le temps, ils sont top pour ça ! (attente pour partir avant que tout le monde soit assis)

Ils sont polis mais je comprends que des fois ça les énerve, y a pas tout le monde qui leur dit bonjour du coup à la fin de la journée…

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

Ils sont au top, sauf une personne… Il y a que des hommes et deux femmes. Il y en a une, elle a disparu maintenant, et franchement elle était toujours au téléphone… L'autre, si on lui fait une réflexion parce qu'elle est en retard, elle nous ferme les portes dessus… Une dame, la dernière fois, elle lui a fait aussi, exprès !..

Moi à 90% je suis satisfaite, sur la politesse et tout… Juste une fois un monsieur sur la ligne de Marseille (ligne Cartreize 88 ou 89) m'a répondu comme du poisson pourri… Je ne l'ai plus revu lui non plus !..

Ils conduisent bien en plus.

Jeudi dernier, sur le Zen c'était pas mal…

Ils freinent vraiment trop fort... Sur le 11 ou le Zénibus, j'ai déjà vu des gens tomber !..

Sur le parcours du Zénibus, il y a beaucoup de de dos d'ânes…

Globalement, les participantes jugent **positivement** les conducteurs des Bus de l'Etang.

Au niveau de l'attitude, on les trouve majoritairement **corrects**, polis, respectueux, même si certains ont pu se distinguer parfois par le manque de courtoisie.

Sur le plan de la souplesse de conduite, on estime là aussi majoritairement que les conducteurs **"font bien le job".**
Il arrive cependant que **certains conduisent trop vite**, de façon trop heurtée, avec des coups de freins puissants qui déstabilisent l'équilibre… tout en reconnaissant que la topographie des parcours (virages, dos d'âne…) peut expliquer ces désagréments.

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

Les contrôleurs

Il y en a tout le temps !

Ils ne font que ça…

Oui, de partout… Tous les jours on les voit.

J'ai pris le 11 et je les ai revus sur le 7.

Il y en a trop !

Quand il y a des jeunes qui répondent, ils ne mettent pas l'amende et la dernière fois ils l'ont mis à un handicapé et je me suis énervée…

Le contrôle oui, mais en roulant, on ne bloque pas le bus !

Moi j'ai connu les deux : en roulant et bus bloqué.

C'est souvent au collège, à Camille Claudel.

Moi, à Rognac, il s'arrête pendant un moment : la personne ne veut pas descendre et on attend…

La thématique des contrôles est **assez mal perçue** dans ce groupe.
On reproche principalement le fait qu'il y ait **trop de contrôles**, trop souvent, avec parfois une effet négatif induit puisque le bus peut être immobilisé.
Une participante évoque une verbalisation pas toujours juste : certaines personnes dissuasives ou menaçantes n'ont pas d'amendes alors que d'autres doivent payer.

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

L'accueil des hôtesses

Elles sont au top !

Polies, oui !

Pour les horaires, si je les appelle, elles sont toujours adorables…

Quand j'ai eu mon problème avec ma carte, j'y allais tous les jours… Et ben la dame a passé un coup de fil, elle m'a arrangée !

Elles renseignent très bien.

Toutes !!

Juste à Marignane, elles sont un peu moins aimables.

Ce groupe est **extrêmement positif** sur les hôtesses des boutiques.

Les participantes qui ont été en contact avec des hôtesses les trouvent polies, respectueuses, souriantes, agréables, compétentes et faisant le maximum pour trouver une solution lorsqu'on leur soumet une demande.

Un petit bémol : une participante estime que la qualité d'accueil au Parc Camoin est légèrement en dessous.

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

La ponctualité

Catastrophique !!

Le 11, il y a des problèmes.

On ne sait jamais lequel on prend par rapport aux horaires…

Moi ça va.

A Rognac, à l'arrêt de bus du 11 après la gare, je me suis faite avoir, on ne sait pas dans quel sens il va… Je me suis retrouvée à Berre alors que je voulais aller sur Vitrolles !..

Il faudrait le Zénibus pour tous les bus car la ponctualité est bonne.

Moi une fois le 11, à Pierre Plantée, il n'est jamais passé !!

La ponctualité sur le réseau des Bus de l'Etang amène des **réactions variées, mitigées**.

Certaines participantes en sont satisfaites, mais d'autres pointent du doigt **problèmes de ponctualité** plus ou moins importants sur la ligne 11.

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

La propreté

C'est notre faute aussi... On voit des trucs marqués sur les sièges… Le respect, il n'y est pas. Par contre, pour les mauvaises odeurs, il faut faire quelque chose…

Le 11, c'est l'un des bus le plus sales, moi j'en lave tous les soirs, et le 11…

Il y a plus de passage, plus de monde…

Les jeunes gens avec les baskets sur les sièges…

Les médiateurs les reprennent, celui du 11 il surveille, ceux qui jettent des trucs par terre…

Ça serait rigolo de mettre une affiche avec une personne âgée qui mette ses pieds dessus pour montrer l'exemple, "c'est pas bien de faire ça" !

Quelle bonne idée !

Pareil, les jeunes qui mettent les pieds sur les sièges, ça ne va pas…

Et les gens qui crachent !

Oui, dans le Zen à côté de moi, y a une personne qui a craché sur le siège…

C'est bien que les jeunes vous soyez conscients de tout ça !

Plusieurs participantes soulignent le **manque de propreté** des bus, notamment sur la ligne 11.

Il semble que ce manque de propreté soit dû en grande partie à **l'incivisme** de certains jeunes : pieds sur les sièges, jets de détritus au sol, crachats…

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

L'information : vous estimez-vous bien informé ?

Ah oui !
Sauf pour le carnaval, ils ne nous avaient pas prévenu : aucun message, aucun papier à la Pierre Plantée, il n'y en avait qu'un en bas à l'arrêt. Du coup on attendait le Zénibus…
Avant, je recevais plus de SMS.
Oui moi aussi. La dernière fois, à Saint Victoret, y avait un tout petit papier écrit en noir, on ne voyait rien… J'ai attendu 1 heure et c'est quelqu'un qui m'a dit d'aller le prendre à Géant Casino et j'ai dû marcher 3 arrêts à pied.
C'était les travaux, non ?

Qui est inscrit au service alerte SMS ?
4 personnes
D'habitude, ils nous marquent la date et tout…
Avant, il me semble que j'en recevais plus…
Je trouve que c'est mieux de recevoir l'info comme ça que d'aller sur le site.
Oui, moi aussi.

Vous trouvez l'info comment ?
Moi je me déplace, là, aux agences.
Moi aussi.
Moi, le Pilote !
Ou j'appelle.
Mais des fois au téléphone on se comprend moins qu'en face…
Moi aussi, je téléphone ou je viens directement
Moi je recevais des mails, mais je n'en reçois plus; quand il y avait des soucis, des déviations… Ma fille qui le prend souvent, des fois elle est embêtée…

Le ressenti du groupe sur l'information est quelque peu **mitigé**.
On arrive globalement à être **bien informé** sur le réseau, notamment lorsque l'on appelle ou lorsque l'on se déplace en agence. On peut aussi s'informer correctement lorsque que l'on va sur le site des Bus de l'Etang ou sur le Pilote.
En revanche, certaines participantes anticipent sur la thématique de **l'information en situation perturbée** et regrettent dès lors un **déficit d'information**.
Le service d'alerte SMS est en place pour 4 participantes, avec le sentiment parfois que l'on recevait davantage de SMS avant.

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

L'information en situation perturbée

Nous, y a 2 ans on devait aller prendre le train à la gare TGV et on attendait le 211 (ligne Pays d'Aix Mobilité Vitrolles-Aix TGV), puis y avait quelque chose… Je vais voir à l'agence et je dis : "il est 14h15 et à 15h15 on a un train : il est en retard ?"; elle me dit "ben je sais pas…" Il y avait une grève surprise ! Elles ont été gentilles et elles m'ont appelé un taxi. Quand je suis revenue, je leur ai dit mais elles n'étaient au courant de rien…

Non, on n'est pas du tout informé !

Ils font des ponts et on ne le sait pas…

A Berre, souvent on ne doit pas prendre le bus à la Mairie : on doit aller de l'autre côté; ils ne mettent pas de panneau…

C'est vrai !

Ils ne le disent pas.

En fin d'année, j'avais su grâce au chauffeur à Plan de Campagne qu'ils finissaient avant, plus tôt. Le soir, je suis partie travailler avec ma voiture, j'ai récupéré des jeunes qui attendaient le bus et ils n'étaient pas informés. C'était une jeune fille de 15 ans, un garçon de 14 ans… la jeune fille habillée en soirée…

L'information en situation perturbée est **critiquée** par plusieurs participantes.

Les cas de figure sont variés : on reproche soit un manque d'information en général, un manque d'information en agence, le fait de ne pas être prévenu lorsqu'il y a des ponts, l'absence d'information lorsque l'arrêt en Mairie de Berre est déplacé, ou alors un déficit d'information lorsque les bus s'arrêtent plus tôt le soir.
On attend plus ou moins longuement le bus sans être informé, avec le sentiment désagréable d'être un peu livré à soi-même.

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

Sur ces lignes 11 et 12, aimeriez-vous rajouter quelque chose ?

Le 11, ça ne va pas du tout…

Tout le monde se plaint !

On en parle entre nous dans le bus…

C'est notre seul bus en plus, notre seule chance !!

Moi je suis satisfaite, il faudrait juste plus d'informations liées à des événements indépendants et élargir les plages horaires matin et soir…

Pour les jours fériés, sur le dépliant du 88 c'est marqué, sur le 11 non.

Surtout que si on a cours... quand il y a des grèves et que j'ai cours, il faut que je soit informée…

Pour le travail, c'est pareil !

Il faudrait au moins un service restreint les jours fériés.

On revient sur des points déjà relevés, à savoir les problèmes relevés sur la ligne 11 par les Berroises, l'augmentation souhaitée de l'amplitude horaire, une meilleure information en situation perturbée et un service minimum les jours fériés.

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

Présentation de l’Agenda de la Mobilité / La Métropole Mobilité

Vous en pensez quoi ?

Vous en aviez entendu parler ?
Ah oui !
Oui.
Vous avez pensé à faire comme aux Etats-Unis, des parcages à vélos ?

Vous en pensez quoi ?
C’est intéressant…
Avec mon abonnement, je peux aller prendre le métro à Marseille ?

C’est bien les voies réservées ?
Ah oui…
Les bouchons, on ne les prendra plus !
A Plan de Campagne, ça nous sauve des embouteillages.

Et l'extension prévus du Zénibus jusqu'à Plan de Campagne, intéressant ?
Oui, c'est intéressant.
C'est bien.

C'est bien, c’est le progrès ! On devient un peu comme les autres grandes villes…
Les voies de bus, c’est bien, oui…

Comme sur les autres groupes, les participantes écoutent avec **grande attention** la présentation de l'Agenda de la Mobilité.
Les 12 propositions d'actions thématiques, les réseaux TCSP de Marseille et d'Aix en Provence, le BHNS dans les villes moyennes, le lancement du Réseau Express Métropolitain, et les principales échéances de 2020 à 2022 (notamment les voies réservées sur autoroutes, les parkings relais et l'extension du Zenibus jusqu'à Plan de Campagne) suscitent un **intérêt marqué**, avec une certaine difficulté néanmoins à pouvoir tout appréhender de façon claire.

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

Présentation des nouveautés de la rentrée 2019

➢ Le service "Information en temps réel" prévu pour septembre 2019

Qu'en pensez-vous ?

Est-ce que les bus ont cette information entre eux pour les correspondances ?

C'est bien !!

Ça prouve que tout avance…

La possibilité d'être informé en temps réel des horaires de passage aux arrêts de l'ensemble du réseau via les sites des Bus de l'Etang ou du Pilote constitue **un vrai plus** pour les participantes, compte tenu des dysfonctionnement sur l'information relevés précédemment.

Les participantes sont quasi-unanimes à reconnaitre que c'est **une avancée importante** pour l'amélioration du service apporté aux utilisateurs.

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

Présentation de fiches horaires actuelles
Qu'en pensez-vous ? Elles vous conviennent ?

C’est bien… Surtout que quand on va aux arrêts de bus, il n'y a pas les horaires des petites vacances…
Et sur les abribus, il n'y a pas ce que veulent dire toutes les lettres…
J’apprécie le fait qu'il y ait les correspondances aux arrêts.
C'est bien !
Impeccable !
C’est bien détaillé… Les temps de parcours, les légendes sont correctes.
Il y a tous les prix.
Une plaquette suffit à tout savoir.

Vous les utilisez ?
Oui

Où les prenez-vous ?
Dans le bus.

C’est bien dans le bus ?
Oui !
Moi je les ai en permanence dans le sac…

A la présentation des fiches horaires actuelles, les participantes **apprécient** la plupart des informations qui y figurent.
L'ensemble est **bien fait**, fonctionnel, détaillé, avec une lecture agréable et une repérage convenable.
La signification des lettres est plutôt claire. La distinction "horaires normaux / horaires de vacances" est bienvenue.
Les correspondances possibles à chaque arrêt sont nécessaires pour la plupart des participantes.
Les exemples de temps de parcours ne sont pas superflus.
Plusieurs participantes utilisent ces fiches horaires en les prenant dans le bus, et parfois même en les gant en permanence sur soi.

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

Test d’une nouvelle fiche horaire métropolitaine

Qu'en pensez-vous ? Est-elle claire et facile à lire ? Est-il complète ?

C’est bien, les couleurs attirent bien le regard !!
Là, on comprend mieux…
C'est synthétisé.

6 personnes disent que c’est bien.

C’est dans la continuité des autres…
Le changement est mieux !
Ces couleurs, ça ne fait pas mal aux yeux et c'est bien réparti.
Moi, vous me rajoutez ça ("toutes les 20 minutes aux heures de pointe"), ça me va !!
J’aime bien l’effet couleur : on se repère bien, on arrive à lire plus rapidement…

Qui préfère la nouvelle fiche horaire métropolitaine ?
6 personnes sur 7.
Moi, je me repérais déjà avec celle-là (l'actuelle)

Vous allez faire une application métropole ?
A terme, la gérance des bus va-t-elle changer ? Ça sera la ville ?...

Avez-vous des propositions d’amélioration ?
Non !
Après, il ne faut pas trop compliquer…
Ça a été bien pensé !
Il faudrait rajouter les jours où ça fonctionne pas.

La nouvelle fiche horaire **séduit incontestablement** et très majoritairement.
6 participantes sur 7 disent la préférer aux fiches horaires actuelles. Ce qui plait avant tout, c'est le côté **aéré**, **épuré** de cette nouvelle fiche; on respire, on ne se sent pas étouffé dans une série de chiffres compactés qui dissuadent la lecture.
Les trois **couleurs** de repérage sont bienvenues.
Un "**idéal**" se dessine : garder la forme agréable et aérée de cette nouvelle fiche en y greffant les informations jugées importante des fiches actuelles; en bref : **la forme de la nouvelle fiche + le fond des anciennes fiches.**

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

Test des nouveaux horaires métropolitains aux points d'arrêt
Vous en pensez quoi ? Vous comprenez ? C'est clair ?

C'est bien organisé !

C'est clair !

Toujours pareil : les couleurs, c'est bien.

Si vous gardez les mêmes couleurs, c'est bien : il ne faut pas changer.

On est gâté quand même !

Les colonnes, c'est bien.

C'est lisible !

Le point de vente le plus proche, c'est bien aussi.

Le sens du trajet, c'est bien.

Les nouveaux horaires métropolitains au point d'arrêt sont dans la lignée des nouvelles fiches horaires : on ressent une **continuité** graphique, une forme **d'harmonie**.
L'organisation de l'information est satisfaisante. Un sentiment de grande **clarté** prédomine, avec des colonnes aérées facilitant la lecture. Le maintien des trois couleurs bleu marine, vert et orange assure la continuité avec la nouvelle fiche horaire (à la différence d'un autre groupe, on ne remarque pas que les couleurs ne coïncident pas en fait avec les mêmes informations).
Enfin, l'indication du point de vente le plus proche est une information appréciée.

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

Présentation des nouveaux titres métropolitains "Pass" : Intégral mensuel, Intégral permanent, Scolaire métropolitain annuel et Etudiant métropolitain (septembre 2019)

Ça peut être avantageux pour les jeunes gens, oui !

Et pour ceux qui travaillent aussi.

Et à l'unité il y en aura ?

La présentation des nouveaux titres métropolitains Pass n'amène que **peu de remarques**.
On reconnait toutefois que ces Pass peuvent être très **intéressants financièrement**, notamment pour les jeunes et les actifs.
Une participante pose une question pertinente : y aura-t-il des titres 1 voyage valables sur l'ensemble du territoire ?

Présentation des circuits scolaires. Vous en pensez quoi ?

Moi, je n'aurai jamais osé les prendre les bus scolaires !..

Moi, on me l'a déjà proposé et je l'ai pris.

La présentation des 27 circuits scolaires à disposition **intéresse** les participantes, notamment lorsque l'on apprend que **n'importe qui peut prendre les bus scolaires**.
Une participante à déjà pris un bus scolaire, mais une autre avoue qu'elle n'aurait jamais pensé pouvoir prendre les circuits scolaires.
Il semble qu'il y ait une **méconnaissance** majoritaire de la possibilité offerte à tous d'emprunter les bus scolaires.

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

Présentation d'Icibus. Vous en pensez quoi ?

Explication de Nora : *vous pouvez commander jusqu'à 1 heure à l'avance pour avoir le bus. Moi je suis à l'arrêt les Opalines au square général de Gaulle et franchement je n'ai rien à dire. Ils vous disent quand est-ce que c'est possible, si c'est possible ou pas; 9 fois sur 10; c'est possible et c'est du lundi au samedi !..*

Moi pour aller à la plage à Champigny, il vous y amène l'été.

C'est pas mal, nous à Velaux il y a la maison pour tous et on fait appel à ces services.

Vous en pensez quoi ?
C'est bien !
Je ne savais pas qu'ils commençaient d'aussi bonne heure que ça !!
On peut commander de nuit ? (sur Internet)

Icibus +
Il y avait une demande importante je suppose ?
A Velaux, ça y est aussi car tous les matins à 8h, j'en vois un passer…

Vous en pensez quoi ?
C'est bien oui !
Moi à Velaux, ça rend bien service, il y a des personnes âgées…

La notoriété assistée du service de transport à la demande est **correcte** sur ce groupe : certaines participantes on bien remarqué l'existence d'Icibus et Icibus +.
Une participante convaincue du service parvient même à bien expliquer au groupe le mode de fonctionnement d'Icibus. D'autres participantes ont déjà utilisé Icibus, avec succès.
Les services Icibus et Icibus + sont **bien perçus** par les personnes qui les ont utilisés, et sont jugés **utiles** par les participantes qui découvrent ce service.

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

Présentation de Chronopro. Vous en pensez quoi ?

Vous connaissiez ?
Oui !
Moi non…
C'est bon à savoir.

La desserte des zones d'activité de Vitrolles (Estroublans et Anjoly) est connue d'une participante.
Le service amène **très peu de commentaires**.

Présentation de la ligne D

C'est par l'autoroute ou la nationale ?

Vous connaissiez la ligne D ?
4 personnes disent la connaitre.

Vous en pensez quoi ?
Ça peut rendre des services !..
Nous on ne peut pas, on n'a pas de bus le dimanche !! (Berre).

Connue de plusieurs participantes, la ligne D suscite **un intérêt évident** car c'est la seule ligne qui fonctionne le dimanche et qui permet l'accès à la zone commerciale de Plan de Campagne.
La situation particulière de **Berre**, excentrée et non desservie le dimanche, est de nouveau mentionnée : elle empêche d'avoir accès à la ligne D.

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

Les modes de paiement

Mais dans le 11, je crois qu'on peut payer avec la carte bleue, il y a la machine…

Vous en pensez quoi ?
C'est bien !! Comme ils ne prennent pas les billets…

Une utilisatrice du 11 pense y avoir vu (à tort a priori) la possibilité de payer à bord par CB.
Le mode de paiement par **CB** à bord du Zenibus est **bien perçu**; une participante mentionne un point déjà observé dans d'autres groupes, à savoir le fait que certains conducteurs ne prennent pas les billets et/ou ne font pas la monnaie.

Présentation de l'appli Pweep

Vous connaissiez ?
3 personnes disent connaitre Pweep.

Vous en pensez quoi ?
C'est bien mais s'il y a les contrôleurs ?..

L'appli Pweep est **connue** de quelques participantes.
On estime que cette appli a son **utilité**, notamment du fait des problèmes de billets et de monnaie mentionnés.
On se pose la question de savoir comment ça se passe en cas de contrôle.

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

Le site Internet depuis son smartphone

Qui utilise le site Internet ?
Personne.

Ah c'est ça ! Oui je l'utilise…
Oui, moi aussi !
Il va y avoir l'application ?
Ah ben c'est bien, il y a les travaux et tout de marqué…
Je croyais que c'était le Pilote, mais c'est lui !!

Vous en pensez quoi ?
Oui, c'est bien !
Je découvre, mais j'aime bien.

Plusieurs participantes **connaissent** en fait le site Internet des Bus de l'Etang consultable depuis son smartphone, alors qu'elles ont dit ne pas l'utiliser ou le confondent avec le Pilote.
Le site visible depuis son smartphone **plait bien** : page d'accueil complète, icones pratiques, bonne ergonomie et fonctionnel.

La présence des Bus de l'Etang sur les réseaux sociaux

Facebook, oui…
Pas à ce point, c'est pas très beau à voir…
Moi ce que j'apprécie, c'est le partenariat.
Oui, la carte VIP.

La présence des Bus de l'Etang sur les réseaux sociaux n'induit que **très peu de remarques** : les participantes semblent majoritairement **indifférentes** à cette présence.

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

Rappel de la prime transport avec participation de l'employeur

Moi je ne peux pas, j'ai un CDI spécial étudiant.

Moi j'ai trop honte de demander !

Moi chaque année je fais la demande…

Moi pendant 7 mois j'ai payé 27€ par mois alors que…

Comme sur l'ensemble des groupes, la présentation de la prime de transport en fin de réunion suscite **un intérêt marqué**.

Une participante en fait la demande à son employer chaque année.
Une autre se sent a priori exclue avec un CDI "spécial étudiant" (mais l'est-elle vraiment ?)
Une autre participante connait le principe de la prime de transport, mais avoue être gênée pour la demander à son employeur.
Enfin, une dernière participante a des regrets de ne pas avoir connu ce système de prime et d'avoir payé abusivement 27€ / mois en coûts de transport.

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

Conclusion de la réunion

Avez-vous envie de rajouter quelque chose concernant notre réunion de ce soir ?

C’est très intéressant !!

Et on a rencontré des personnes, c'est bien !

Aucune idée supplémentaire ne vient nourrir la fin de la réunion, si ce n'est le **plaisir** qu'on eu les participantes à contribuer au débat de cette réunion, avec une dimension **sociale** particulièrement appréciée.

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

3S MARKETING
ETUDES ET SONDAGES D'OPINION

ETUDE AUPRES DES CLIENTS EN SORTIE DES AGENCES MOBILITE DE VITROLLES ET MARIGNANE

ANALYSE DES RESULTATS

Novembre 2019

les Bus de l'Etang

METROPOLE AIX MARSEILLE PROVENCE

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

15, rue Henri Cheneaux - 13008 Marseille
Tel : 04 96 20 66 00
www.3smarketing.fr info@3smarketing.fr

Note méthodologique

Enquête réalisée en face à face, du 20 septembre au 4 octobre 2019, après d'un échantillon représentatif de **300 clients sortant des boutiques de Pierre Plantée et de Parc Camoin** :

- 222 en sortie de la boutique de Vitrolles Pierre Plantée
- 78 en sortie de de la boutique Marignane Parc Camoin

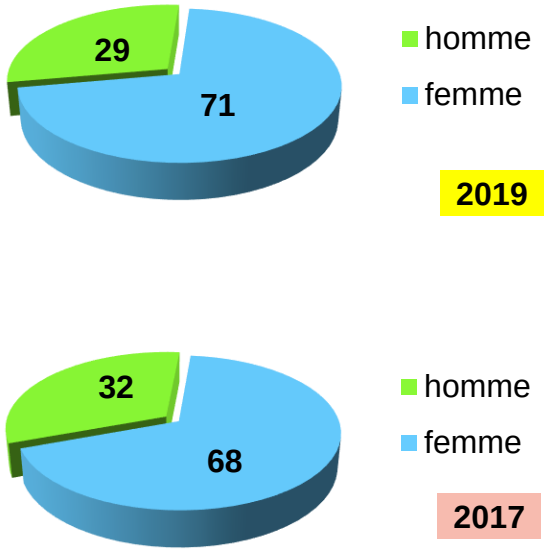
Important : lors des comparaisons avec les résultats de l'enquête de 2017…

- seuls les écarts d'au moins 0,15 points sur les notes peuvent être considérés comme significatifs
- les écarts entre 0,10 et 0,14 points révèlent des tendances à confirmer
- les écarts inférieurs à 0,10 points ne sont pas significatifs.

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

Le profil de l'échantillon

Le sexe

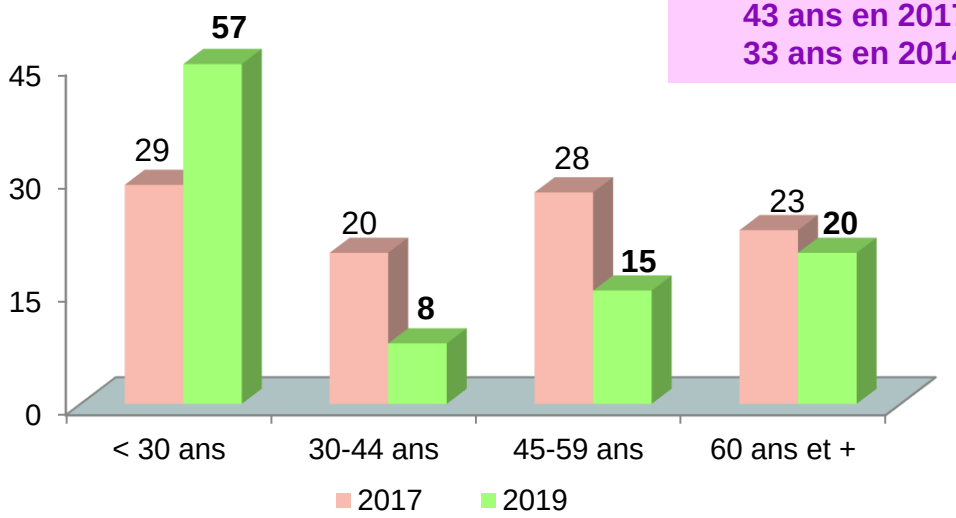


L'âge

Résultats en %

Age moyen :

35 ans en 2019
43 ans en 2017
33 ans en 2014



Comme en 2017, les femmes sont majoritaires dans l'échantillon : 71% vs 68% en 2017, soit une très légère augmentation.
68% de femmes à Vitrolles, 78% à Marignane.

L'âge moyen des visiteurs baisse sensiblement et retrouve un niveau proche de 2014 : 35 ans vs 43 ans en 2017 et 33 ans en 2014.
34 ans à Vitrolles, 37 ans à Marignane.

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

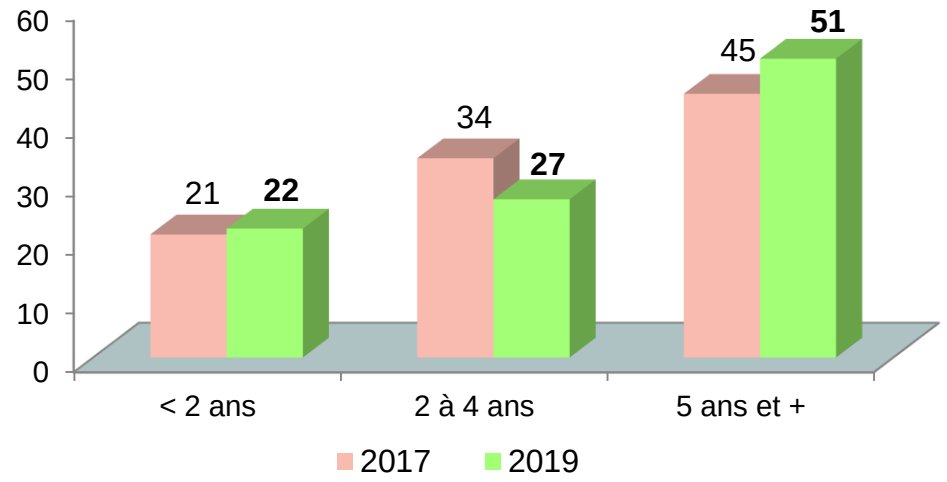
L'ancienneté de fréquentation de l'agence

Résultats en %

Moyenne :

6 ans en 2019

6 ans en 2017

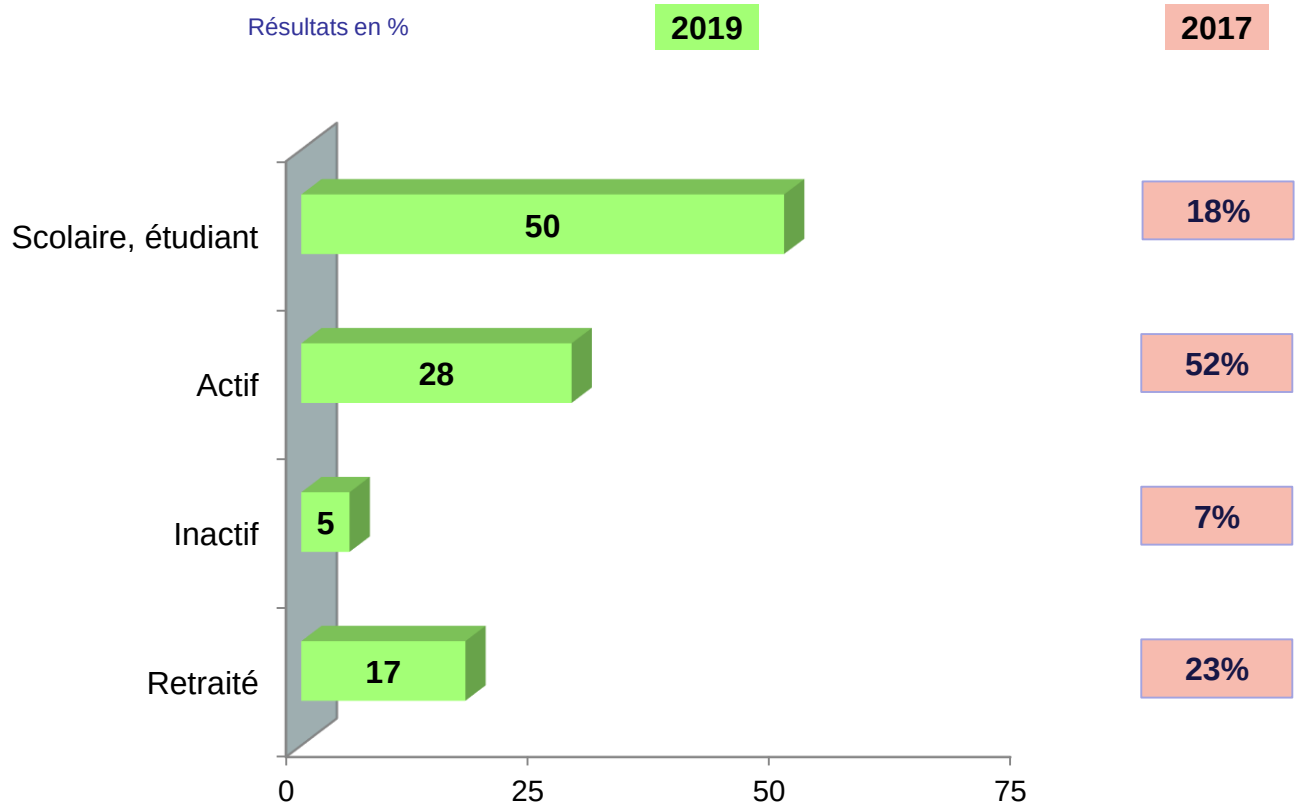


Les résultats sont très stables : l'ancienneté moyenne de fréquentation de l'agence est de 6 ans en moyenne, comme en 2017.

6 ans à Vitrolles, 5 ans et demi à Marignane.

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

La CSP



Les scolaires et étudiants sont majoritaires et en augmentation sensible : 50% vs 18% en 2017 et 30% en 2014.

28% des visiteurs sont actifs (55% à Vitrolles, 42% à Marignane), en baisse sensible par rapport à 2017 (52%) et 2014 (52%).

Près d'un visiteur sur cinq (17%) est retraité, en légère baisse (23% en 2017).

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

Les titres de transport

Quel est le titre de transport que vous utilisez le plus souvent ?

Base : 297 répondants

Titre 1 voyage	8,1%
Titre 10 voyages	15,8%
Pass mensuel Les Bus de l'Etang	6,4%
Pass mensuel jeunes (< 26ans) Les Bus de l'Etang	7,1%
Pass mensuel seniors (> 65ans) Les Bus de l'Etang	2,0%
Pass mensuel CMUC	1,0%
Pass mensuel RSA	0,5%
Pass annuel Les Bus de l'Etang	4,4%
Pass annuel jeunes (< 26 ans) Les Bus de l'Etang	25,2%
Pass Intégral métropolitain mensuel	3,4%
Pass permanent métropolitain	1,0%
Pass étudiants mensuel métropolitain	6,7%
Pass étudiants annuel métropolitain	12,1%
Pass seniors mensuel métropolitain	3,7%
Pass seniors annuel métropolitain	2,0%
Pass 24h	0,5%

Titres occasionnels : 24,5%

Pass Bus de l'Etang : 45%

Pass métropolitains : 29%

Pass CMUC/RSA : 1,5%

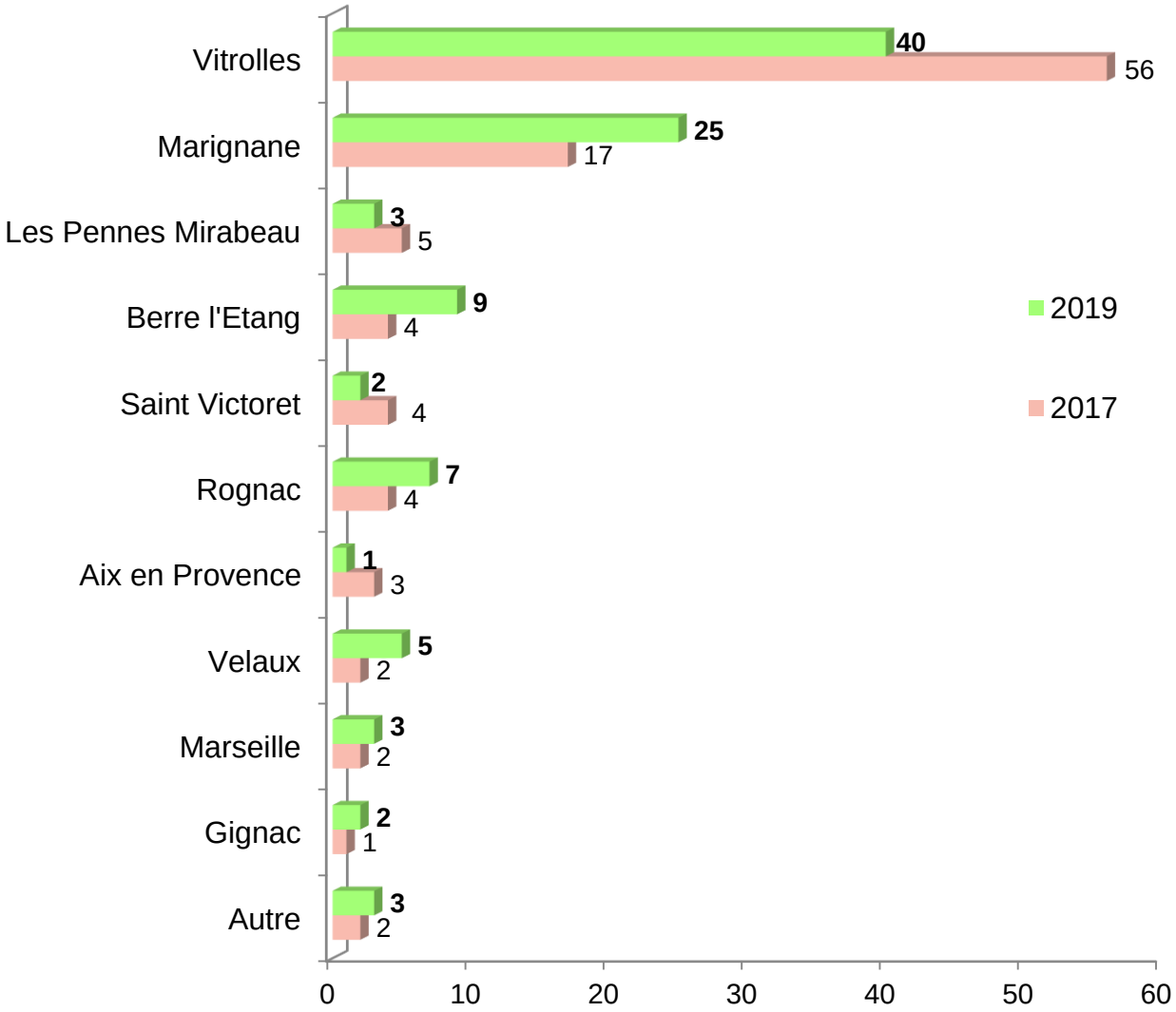
Près d'un visiteur sur quatre a des titres occasionnels : 8% des 1 voyage et près de 16% des 10 voyages.

Le Pass annuel jeunes des Bus de l'Etang est le titre le plus fréquemment possédé (25%), dans une proportion plus élevée que le Pass annuel jeunes métropolitain (12%).

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

L'origine géographique des visiteurs

Résultats en %



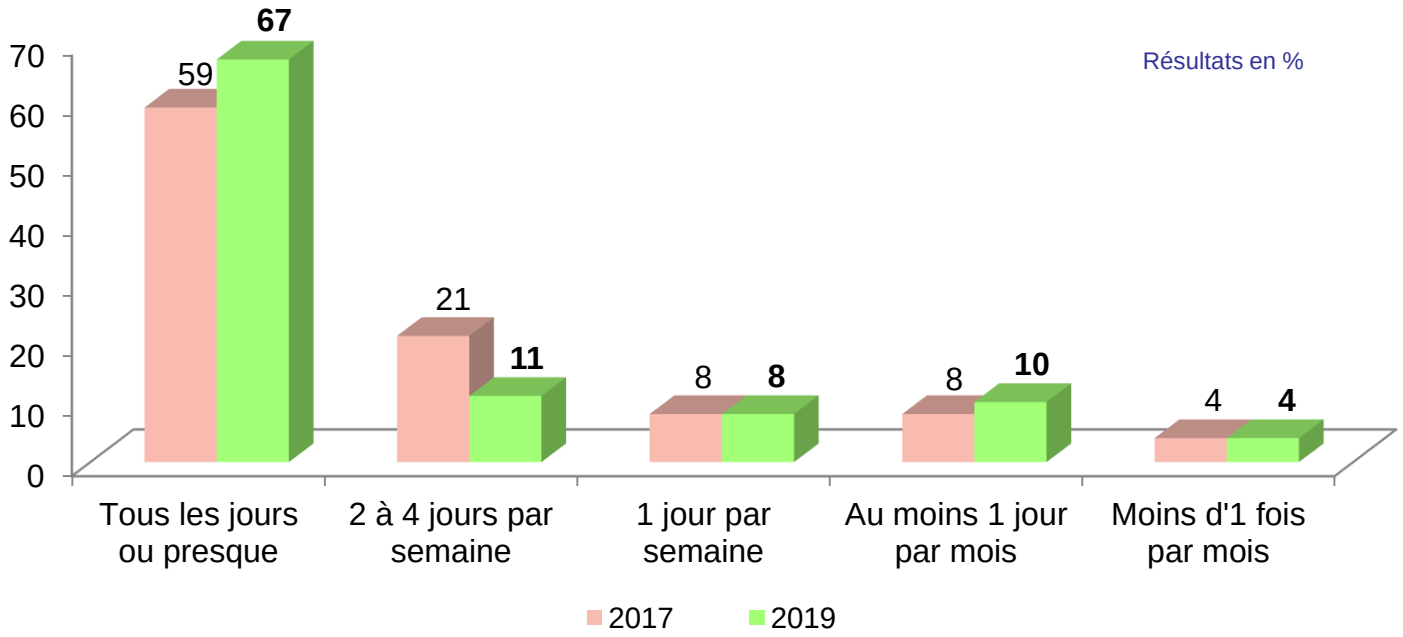
Les visiteurs habitent le plus souvent Vitrolles (40% vs 56% en 2017) ou Marignane (25% vs 17% en 2017).

On nota aussi la part relativement importante des visiteurs originaires de Berre (9%), Rognac (7%) ou Velaux (5%).

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

La fréquence

A quelle fréquence utilisez-vous le plus souvent les bus du réseau "Les Bus de l'Etang" ?



Logiquement du fait d'un âge moyen plus jeune, la fréquence d'utilisation du réseau augmente : 67% tous les jours vs 59% en 2017 et 27% en 2014.

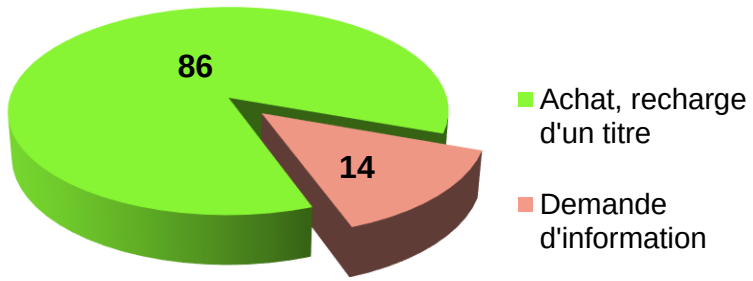
57% tous les jours à Vitrolles, 77% à Marignane.

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

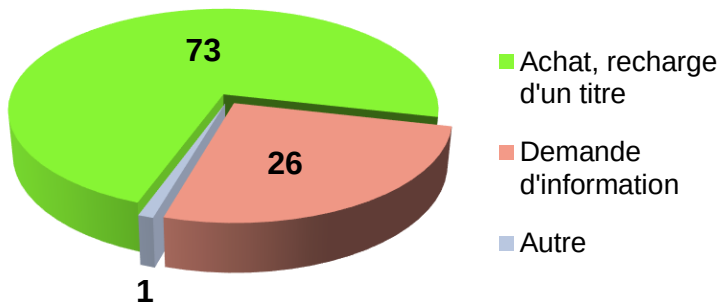
Le motif de visite

2019

Résultats en %



2017



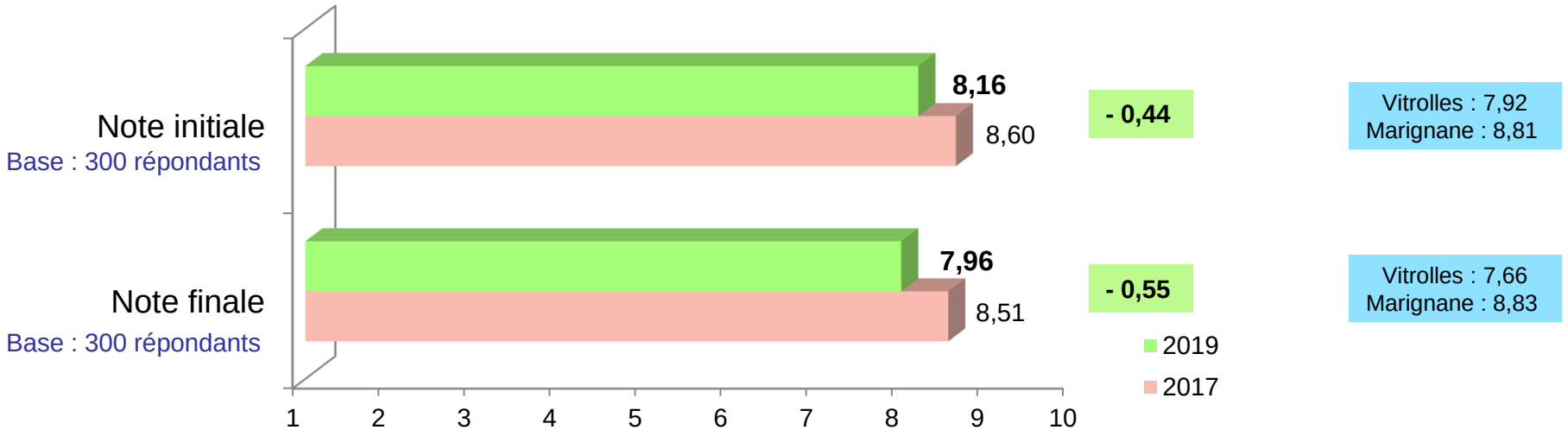
Le principal motif de visite en agence est l'achat ou la recharge d'un titre de transport, en augmentation sensible (86% vs 73% en 2017).

La demande d'information est bien plus faible et en baisse (14% vs 26% en 2017).

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

Les notes

Globalement, quelle note sur 10 donnez-vous à cette Agence Mobilité du réseau "Les Bus de l'Etang" ?

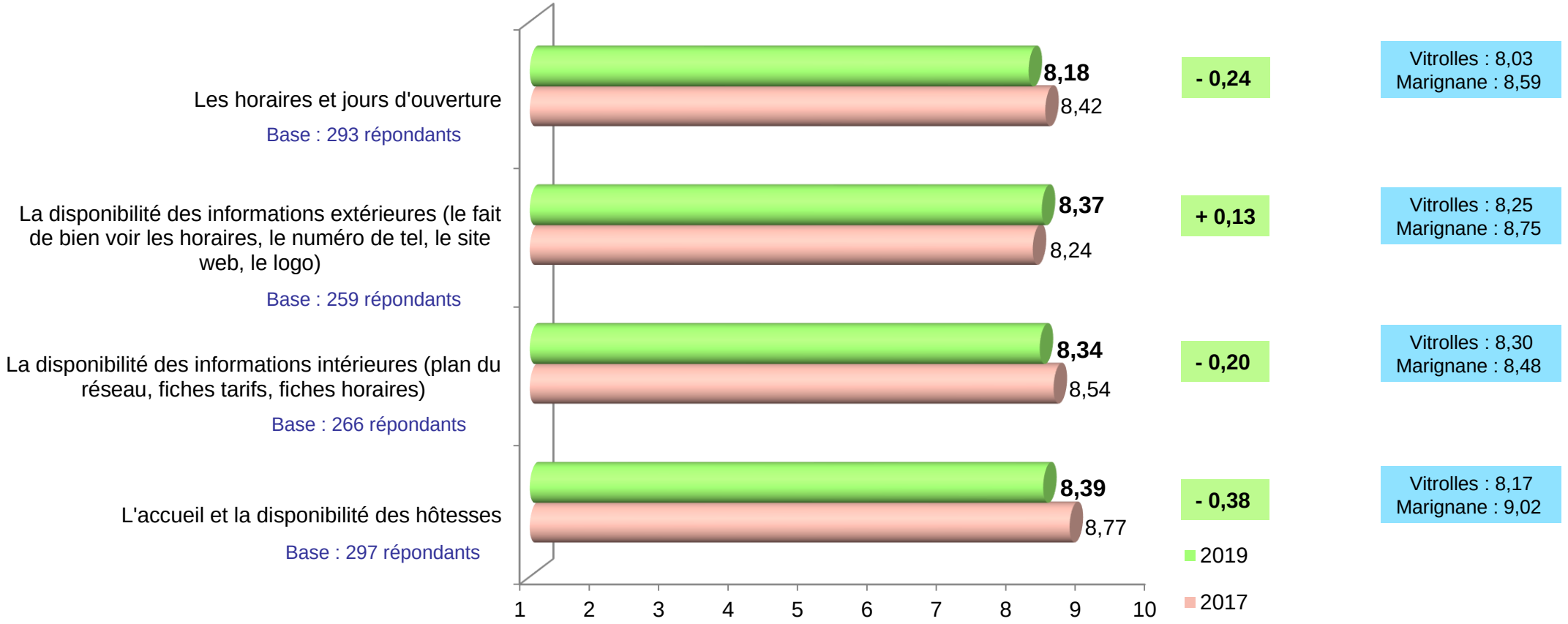


Les résultats restent bons, mais sont en baisse : 8,16 vs 8,60 en 2017 pour la note initiale, et 7,96 vs 8,51 en 2017 pour la note finale.

Les résultats demeurent très bons sur Marignane mais sont plus nuancés sur Vitrolles.

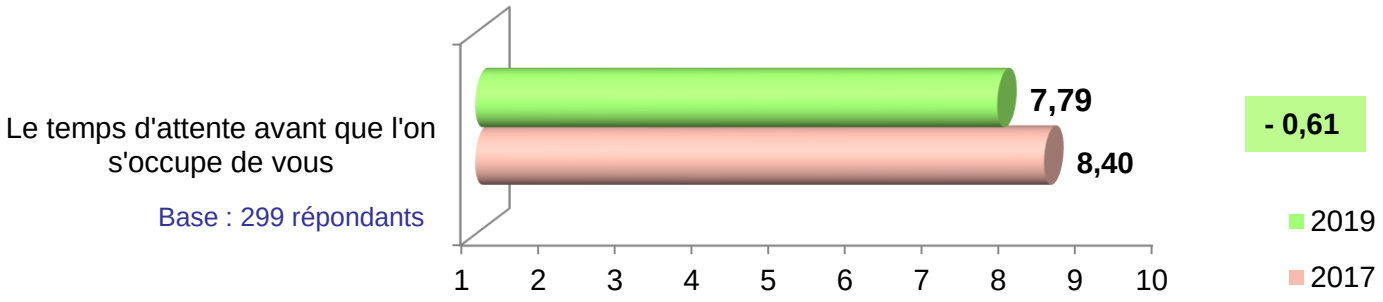
Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

Je vais vous citer un certain nombre d'aspects liés à cette Agence Mobilité?
Vous me donnerez pour chacun d'entre eux une note de 1 à 10.



Les résultats sont bons, mais le plus souvent en légère baisse par rapport à 2017.
Les jours et horaires d'ouverture demeurent bien notés malgré une diminution : 8,18 (-0,24 / 2017 - 8,03 à Vitrolles, 8,59 à Marignane).
Bien appréciée, la disponibilité des informations extérieures évolue à la hausse : 8,37 (+0,13 / 2017 - 8,25 à Vitrolles, 8,75 à Marignane).
Mention bien également pour la disponibilité des informations intérieures, malgré un léger tassement : 8,34 (-0,20 / 2017 - 8,30 à Vitrolles, 8,48 à Marignane).
L'appréciation est satisfaisante mais en baisse pour l'accueil et la disponibilité des hôtesses : 8,39 (-0,38 / 2017 - 8,17 à Vitrolles, 9,02 à Marignane).

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020



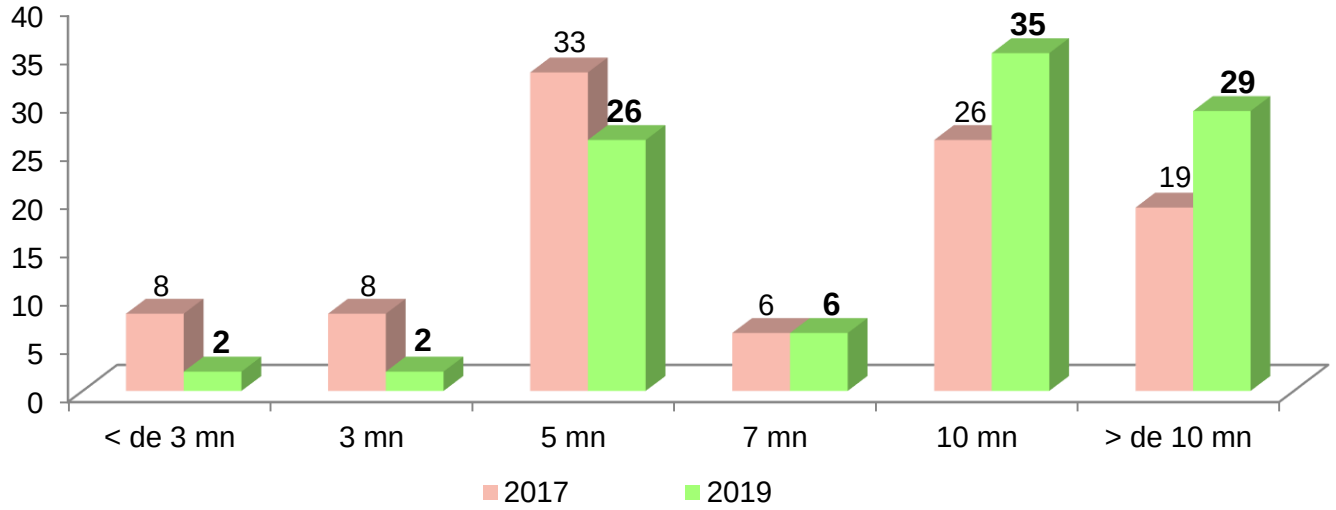
- 0,61

Vitrolles : 7,26
Marignane : 9,30

Combien de temps seriez-vous prêt à patienter pour être servi par les hôtesses de l'Agence Mobilité ?

Base : 292 répondants

Résultats en %

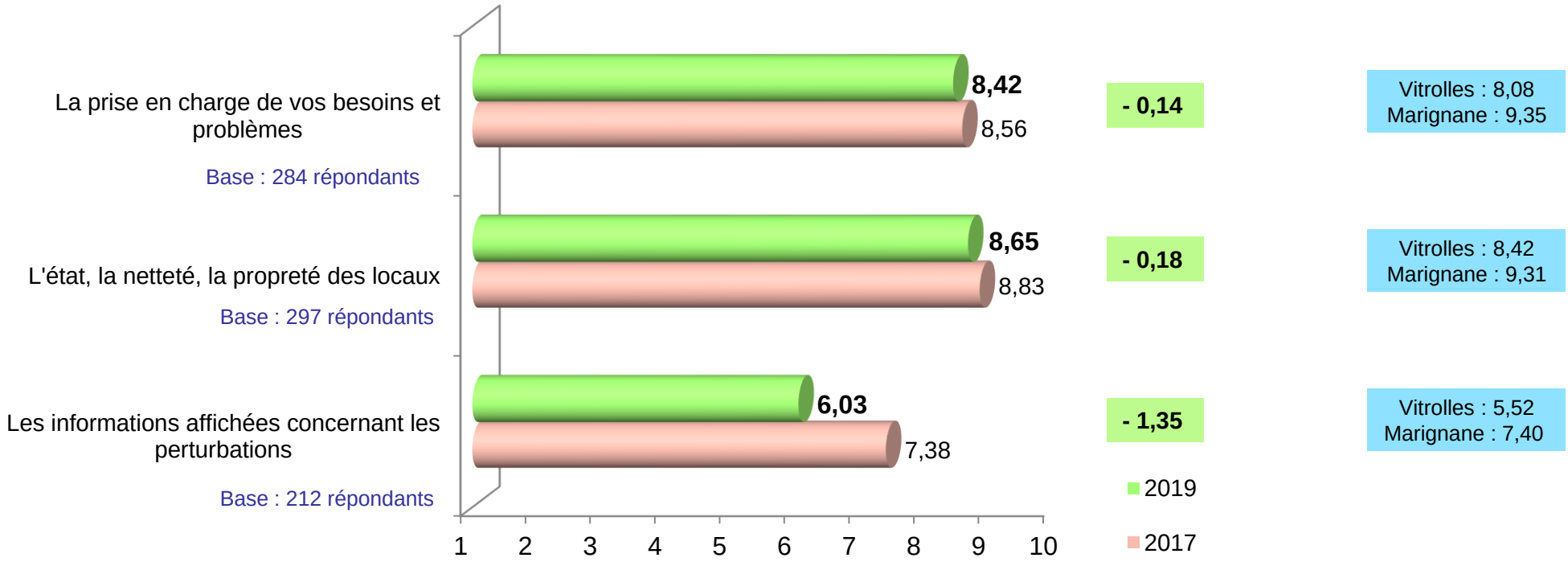


Vitrolles : 73% acceptent plus de 5 mn
Marignane : 63% acceptent plus de 5 mn

L'appréciation du temps d'attente, tout en restant globalement correcte, est en diminution : 7,79 vs 8,40 en 2017.
Cette insatisfaction plus forte sur le temps d'attente contribue à tirer certaines appréciations vers le bas, notamment la satisfaction globale.
Le temps d'attente est très bien jugé à Marignane, mais c'est à Vitrolles que le problème se pose.

Pourtant, le temps d'attente jugé acceptable est globalement à la hausse : 64% accepteraient d'attendre plus de 5 mn vs 51% en 2017 et 39% en 2014.

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020



La prise en charge des besoins et problèmes demeure très bien notée, malgré une très légère baisse : 8,42 vs 8,56 en 2017.

Même remarque pour la propreté des locaux : mention très bien avec une note de 8,65 vs 8,83 en 2017.

Attention aux informations affichées concernant les perturbations qui posent problème, avec une baisse régulière : 6,03 vs 7,38 en 2017 et 7,93 en 2014.
Il s'avère que ce critère, avec le temps d'attente important, contribue à la baisse de la satisfaction globale cette année.

Sur tous ces points, comme en 2017, l'agence de Marignane est mieux notée que celle de Vitrolles.

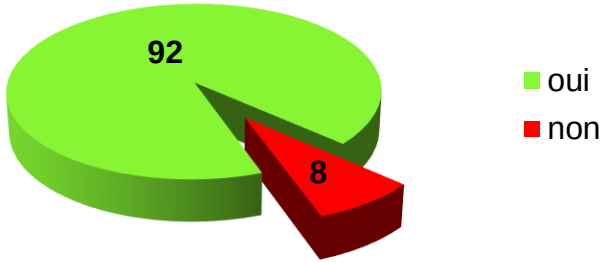
Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

Avez-vous déjà acheté un titre de transport à l'Agence Mobilité ?

Base : 300 répondants

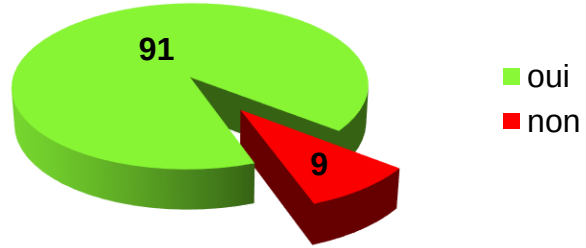
Résultats en %

2019



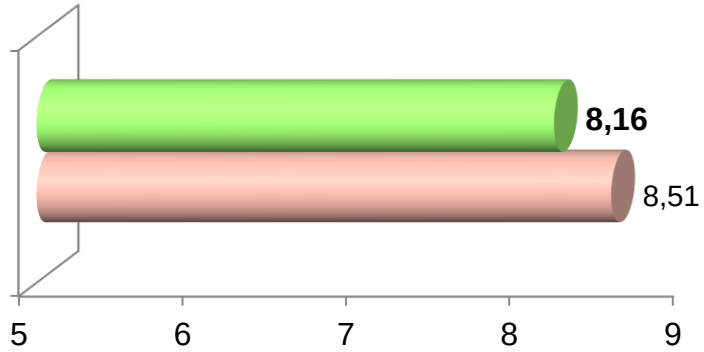
Vitrolles : 90%
Marignane : 98%

2017



Si oui : la qualité d'information donnée sur les titres

Base : 276 répondants



- 0,35



Vitrolles : 7,97
Marignane : 8,66

Les résultats sont très stables : 92% des visiteurs ont déjà acheté un titre en agence, soit une proportion similaire à 2017 et 2014.

La qualité d'information sur les titres demeure bien notée, mais elle baisse : 8,16 vs 8,51 en 2017.

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

Avez-vous déjà appelé l'Agence Mobilité ?

Base : 300 répondants

Résultats en %

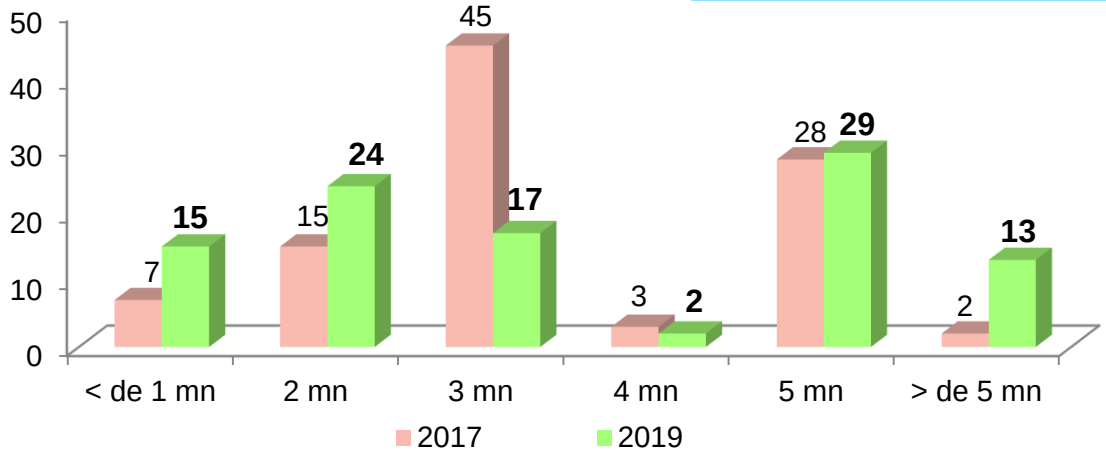


Vitrolles : 30%
Marignane : 26%

Combien de temps seriez-vous prêt à patienter pour obtenir une réponse téléphonique?

Base : 84 répondants

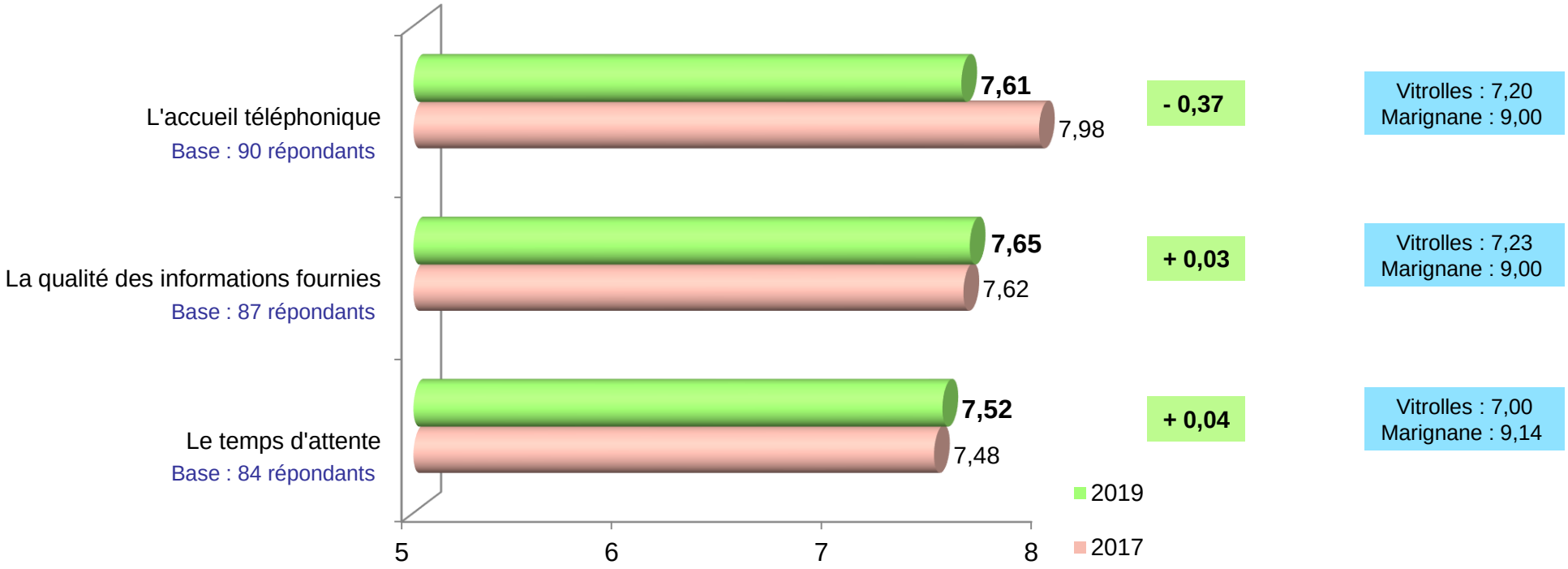
Vitrolles : 52% acceptent plus de 3 mn
Marignane : 15% acceptent plus de 3 mn



Là aussi, les résultats sont très stables : 29% ont déjà appelé l'Agence Mobilité.

39% souhaitent attendre 2mn au maximum, 19% de 3 à 4mn et 42% 5mn ou plus.

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020



L'appréciation de l'accueil téléphonique est correcte, mais elle baisse régulièrement : 7,61 vs 7,98 en 2017 et 8,15 en 2014.

La qualité des informations fournies au téléphone est plutôt bien jugée, à un niveau stable : 7,65 vs 7,62 en 2017.

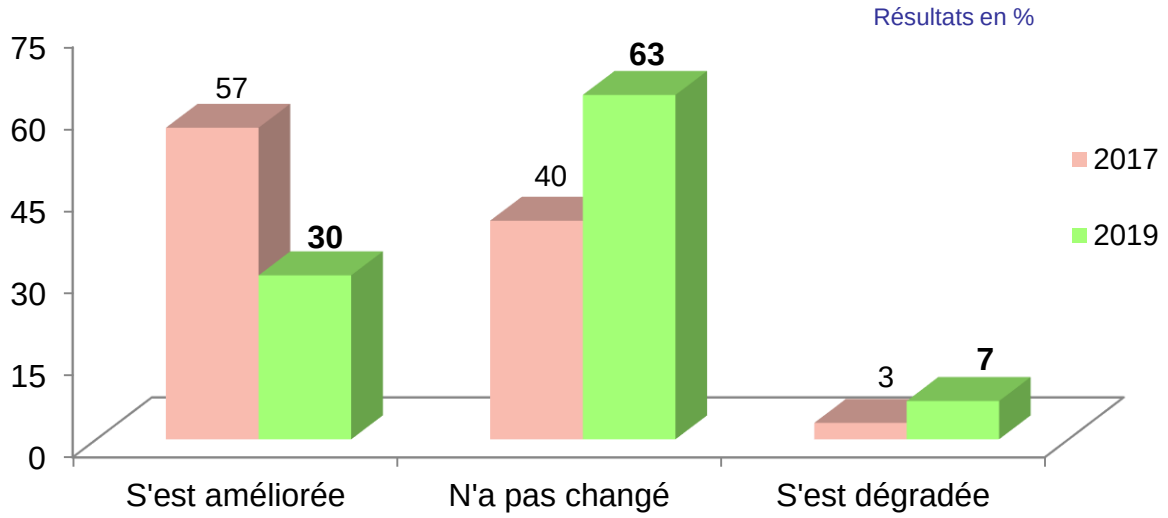
Enfin, le temps d'attente au téléphone induite une appréciation correcte et globalement stable : 7,52 vs 7,48 en 2017.

On observe des différences de notations importantes entre Marignane, parfaitement notée, et Vitrolles, où l'appréciation est sensiblement plus nuancée.

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

Au cours de ces 3 dernières années, avez-vous eu l'impression que la qualité du service de l'Agence Mobilité…

Base : 273 répondants



	Vitrolles	Marignane
s'est améliorée	29,7%	29,8%
n'a pas changée	63,4%	63,8%
s'est dégradée	6,9%	6,4%

Après une tendance forte à l'amélioration en 2017, on observe cette année une tendance à la stabilité : 63% des visiteurs jugent que la qualité de service n'a pas changé récemment, et 30% estiment que la qualité de service s'est améliorée.

On note la légère augmentation des réponses "s'est dégradée" : 7% vs 3% en 2017.

Les réponses sont très similaires sur Vitrolles et Marignane.

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

Si vous aviez 3 améliorations principales ou nouveaux services à formuler pour l'Agence Mobilité, se serait quoi ?

Vitrolles

Base : 222 répondants - Spontané - 18% ne se sont pas exprimés

Mettre un panneau en temps réel pour tenir les clients informés en cas de perturbations	49 personnes	**22,1%**
Plus de personnel présent lors des heures d'affluence, quand il y a du monde	38	**17,1%**
Prévenir en cas de perturbations par mails, SMS ...	37	**16,7%**
Un espace ouvert plus tard le soir, jusqu'à 23h si possible	21	9,4%
Un espace ouvert plus tôt le matin vers 5h	14	6,3%
Refaire un titre de transport est trop difficile : trop de papiers à fournir, trop de temps d'attente	13	5,8%
Problème avec les abonnements scolaires de la Métropole: on ne recoit pas les cartes et on n'a pas de laissez-passer en attendant	10	4,5%
Climatisation en été	8	3,6%
Plus de bancs pour s'asseoir à l'intérieur et à l'extérieur	7	3,2%
Centraliser les informations	**7**	3,2%
Mettre des toilettes dans l'agence	6	2,7%
Ecrire plus gros sur les panneaux en temps réel	6	2,7%
Ouvrir l'espace d'accueil plus tôt vers 5h et fermer plus tard vers 23h	6	2,7%
Proposer des bornes de rechargement	4	1,8%
Plus de bus le dimanche	4	1,8%
Le changement de tarif lycéen à étudiant est trop brutal : de 90 à 200 €	4	1,8%
Un local plus grand, plus accueillant avec un espace confidentialité plus marqué	4	1,8%

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

Vitrolles

Le prix du Pass intégral est trop cher	3 personnes	1,3%
Que le ticket solo dure 2h	3	1,3%
Les horaires ne sont pas réalistes par rapport aux heures de pointe	3	1,3%
Mettre un distributeur de nourriture, boissons, café à disposition dans le hall	3	1,3%
Moins d'odeurs désagréables dans l'agence	3	1,3%
Proposer plus de bus sur le réseau, sur Gignac et Marignane	1	0,4%
Plus de fréquence	1	0,4%
Indiquer sur la carte sa date de péremption	1	0,4%
Les cartes se ressemblent toutes : faire des visuels plus marqués, plus distincts	1	0,4%
Je paie un tarif étudiant cher et je dois payer un supplément pour le 39	1	0,4%
Avoir la possibilité de recharger 5 ou 6 voyages au lieu de 10	1	0,4%
Plus de bus	1	0,4%

Plus de fréquence en été	1	0,4%
Des infos externes / extérieures plus visibles, plus imposantes	1	0,4%
Proposer un bus de Marignane qui va directement à gare d'Aix en Provence	1	0,4%
Quand on ne prend pas son abonnement mensuel le 1er du mois, c'est difficile pour recharger	1	0,4%
Faire passer en prorité ceux qui on un bus a prendre	1	0,4%
La carte d'abonnement fonctionne mal : à améliorer	1	0,4%
Afficher le numéro de téléphone de manière plus imposante	1	0,4%
Recharger à St Charles à Marseille est compliqué	1	0,4%

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

Vitrolles

Il faudrait du personnel uniquement pour répondre au téléphone	1 personne	0,4%
Une entrée plus pratique pour les poussettes	1	0,4%
Le vieux village est mal desservi	1	0,4%
Editer une note d'info sur les droits et avantages	1	0,4%
Envoyer un SMS pour nous rappeler de recharger sa carte au mois	1	0,4%
Pour les personnes âgées, faire un tarif réduit pour les 10 voyages ou les solos, voire même la gratuité	1	0,4%
Plus de dépliants sur les bus d'Aix	1	0,4%
Pouvoir acheter ses titres dans le bus	1	0,4%
C'est difficile de recharger sa carte si on n'est pas le 1er du mois	1	0,4%
Les papiers justificatifs sont trop spécifiques; il faudrait pouvoir fournir les facture d'eau ou de téléphone	1	0,4%
Un service en nocturne pour les gens qui bossent de nuit	1	0,4%
Des tarifs moins chers	1	0,4%
Que les voitures ne stationnent plus devant les bus	1	0,4%

82% des visiteurs de la boutique de Vitrolles s'expriment spontanément sur cette question sur les améliorations attendues, soit un bon taux de réponse.

On retrouve les deux principales thématiques d'améliorations attendues :

1. une meilleure information en situation perturbée, par un panneau en temps réel (22%) et/ou par mails ou SMS (près de 17%)
2. réduire les temps d'attente importants constatés pendant les périodes d'affluence (17%)

Le souhait d'une plus grande amplitude horaire d'ouverture, plus tôt le matin (6%), plus tard le soir (9%) ou les deux (près de 3%), est également marqué.
Des difficultés liées aux titres sont mentionnées : trop de lourdeur administrative pour refaire un titre (près de 6%), cartes des abonnements Métropole non reçues et absence de laissez-passer provisoire (4%).
Les attentes liées à l'amélioration du confort sont non négligeables : climatisation l'été (près de 4%), plus de bancs (3%), toilettes (près de 3%).

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

Marignane

Base : 78 répondants - Spontané - 41% ne se sont pas exprimés

Prévenir en cas de perturbations par mails, SMS ...	13 personnes	**16,7%**
Refaire un titre de transport est trop difficile : trop de papiers à fournir, trop de temps d'attente	6	7,7%
Plus d'informations sur les horaires de certains arrêts sur les dépliants	4	5,1%
Problème avec les abonnements scolaires de la Métropole: on ne recoit pas les cartes et on n'a pas de laissez-passer en attendant	4	5,1%
Un espace ouvert plus tard le soir, jusqu'à 23h si possible	4	5,1%
Recharger une carte est difficile : à simplifier	3	3,8%
Plus de bus le dimanche	1	1,3%
Mettre un panneau en temps réel pour tenir les clients informés en cas de perturbations	1	1,3%
Moins d'odeurs désagréables dans l'agence	1	1,3%
Plus d'accessibilité pour se garer devant l'agence	1	1,3%
Les bus parfois ne prennent pas tout le monde	1	1,3%
Des sièges plus confortables	**1**	1,3%
Ouvrir l'espace d'accueil plus tôt vers 5h et fermer plus tard vers 23h	1	1,3%
Proposer plus de bus sur le réseau, sur Gignac et Marignane	1	1,3%
Proposer un service de bus plus petits (plus confortables)	1	1,3%
Proposer un bus de Marignane qui va directement à gare d'Aix en Provence	1	1,3%
Plus de dépliants sur les bus d'Aix	1	1,3%
Mettre des toilettes dans l'agence	1	1,3%
Prévenir en cas de problème sur le réseau par une application	1	1,3%
Avoir une appli qui combine les horaires des bus et des autres moyens de transport	1	1,3%
Plus de pictogrammes pour ceux qui ne parlent pas français	1	1,3%
Des dépliants dans une autre langue que le français	1	1,3%
La gratuité des bus pour les seniors	1	1,3%

Seuls 59% des visiteurs de la boutique de Marignane proposent des améliorations, ce qui confirme une meilleure satisfaction par rapport à l'agence de Vitrolles. On retrouve les principales améliorations relevées sur Vitrolles, mais dans des proportions plus faibles.
La principale attente est une meilleure information en situation perturbée par mails ou SMS (près de 17%) et/ou par un panneau en temps réel (1%).
Les problèmes liés aux titres se retrouvent : lourdeur administrative pour refaire un titre (près de 8%), cartes des abonnements Métropole non reçues, sans laissez-passer provisoire (5%), recharges de cartes trop compliquées (près de 4%)
Plus d'infos sur les horaires de certains arrêts sur les dépliants (5%) et l'ouverture plus tard le soir (5%) sont également mentionnées.

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

3S MARKETING
ETUDES ET SONDAGES D'OPINION

ETUDE TELEPHONIQUE AUPRES DES CLIENTS DU RESEAU "LES BUS DE L'ETANG"

ANALYSE DES RESULTATS

Novembre 2019

les Bus de l'Etang

METROPOLE AIX MARSEILLE PROVENCE

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

15, rue Henri Cheneaux - 13008 Marseille
Tel : 04 96 20 66 00
www.3smarketing.fr info@3smarketing.fr

Sommaire

La note méthodologique : p 3

Le profil de l'échantillon : p 4

Les notes : p 15

- Les notes globales de satisfaction : p 15
- La performance et la fiabilité du service : p 18
- La propreté : p 27
- Le confort et la sécurité : p 30
- L'information : p 35
- Les conducteurs : p 45
- Les contrôleurs : p 55
- Le Zenibus : p 58
- Les agents de prévention : p 62
- Les réclamations : p 65

La communication digitale : p 67

L'achat des titres : p 73

Les objectifs du réseau : p 79

Les améliorations souhaitées : p 81

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

Note méthodologique

Du 1er au 29 octobre 2019, un échantillon représentatif de **1 300 clients** a été interrogé par téléphone, selon une méthode semi-aléatoire.

Les clients ont été interrogés à partir du fichier d'abonnés transmis par la Métropole Aix-Marseille Provence.
Dans cette base, certains clients ont arrêté leur abonnement et ont indiqué que le titre de transport qu'ils utilisent le plus souvent pour se déplacer sur le réseau est un 1 ou un 10 voyages.

Important : lors des comparaisons avec les résultats de l'enquête de 2017…

- seuls les écarts d'au moins 0,15 points sur les notes peuvent être considérés comme significatifs
- les écarts entre 0,10 et 0,14 points révèlent des tendances à confirmer
- les écarts inférieurs à 0,10 points ne sont pas significatifs.

Dans ce rapport, nous ferons également un benchmark concurrentiel : nous comparerons les résultats avec ceux obtenus depuis 6 ans sur 10 réseaux de transports pour lesquels nous avons posé des questions identiques.

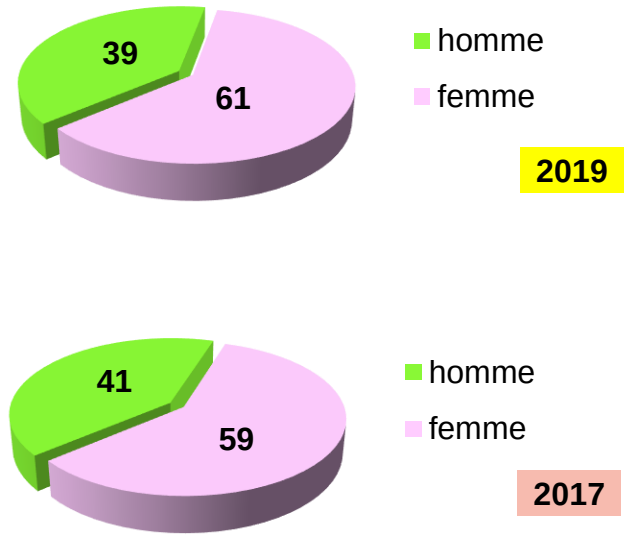
A noter : par rapport à l'étude de 2017, les chiffres moyens du benchmark évoluent quelque peu car le benchmark s'est enrichi des données issues de nouvelles études.

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

Le profil de l'échantillon

Le sexe

Base : 1300 répondants



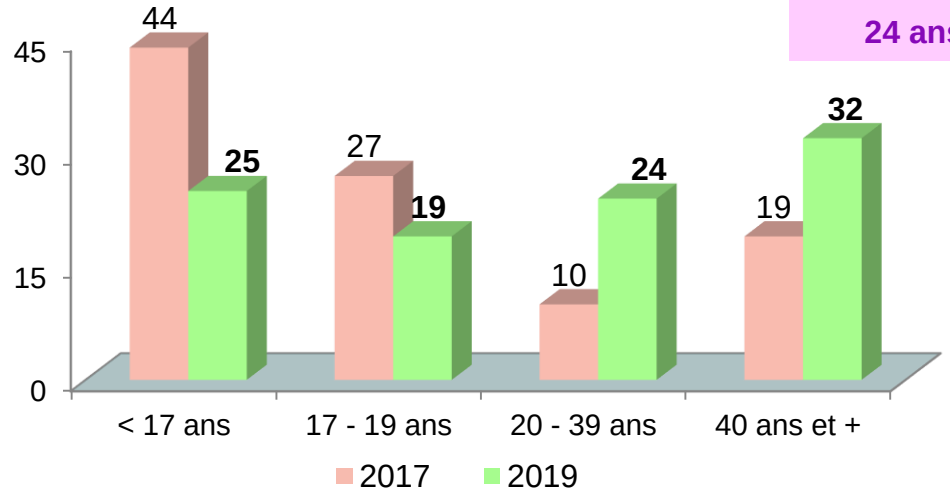
L'âge

Résultats en %

Age moyen :

32 ans en 2019

24 ans en 2017



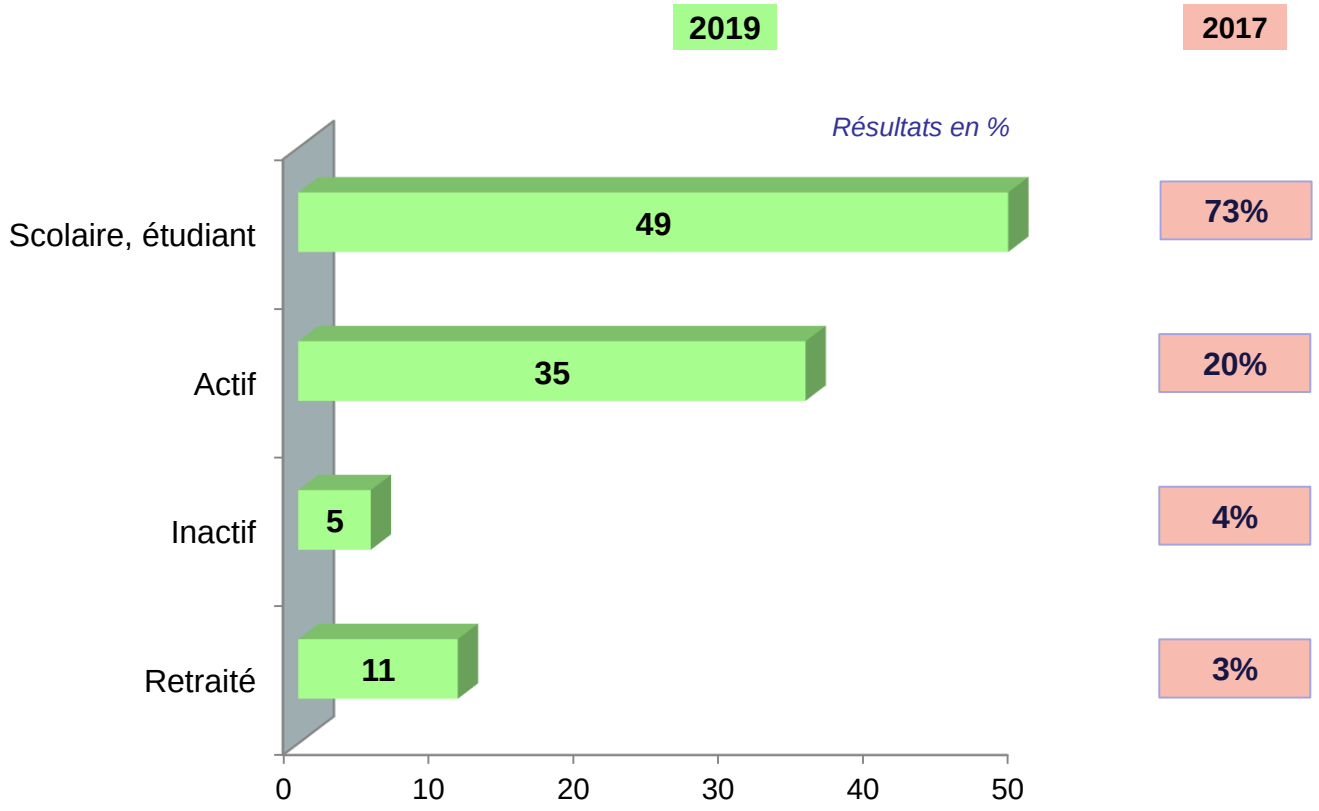
La variable sexe est globalement stable : 61% des clients sont des femmes et 39% sont des hommes.

L'âge moyen des usagers de l'échantillon augmente sensiblement : 32 ans vs 24 ans en 2017.
Ceci se traduit notamment par une part sensiblement plus importante des 20-39 ans (24% vs 10% en 2017) et des 40 ans et plus (32% vs 19% en 2017).

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

La CSP

Base : 1300 répondants



Les utilisateurs du réseau demeurent majoritairement des scolaires et étudiants, mais ils sont baisse dans l'échantillon sondé : 49% vs 73% en 2017.

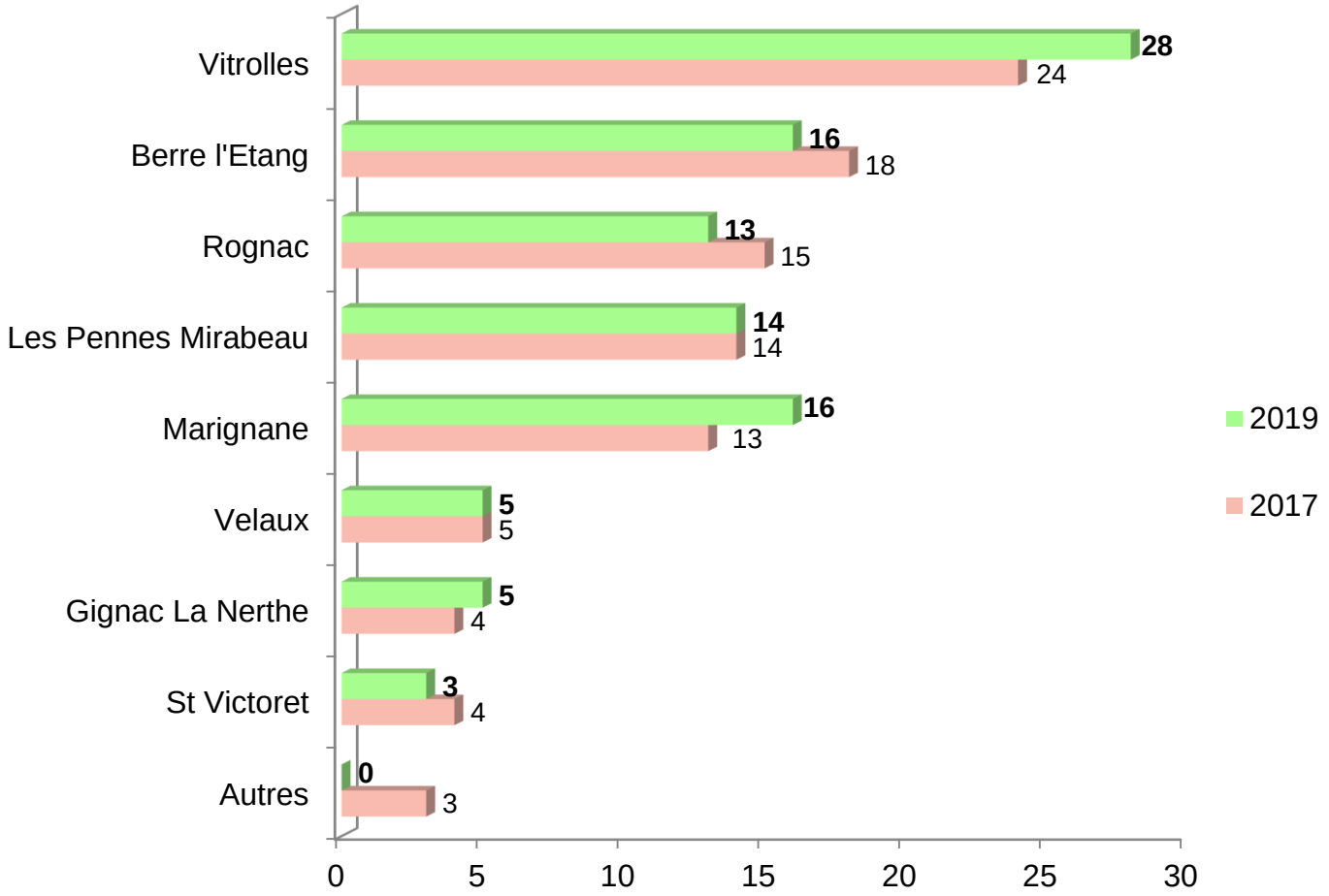
Les actifs augmentent régulièrement : 35% vs 20% en 2017 et 15% en 2014.

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

L'origine géographique des clients

Base : 1300 répondants

Résultats en %



La tendance est globalement stable, avec quelques évolutions.

Les clients sondés habitaient principalement Vitrolles (28%), puis Marignane (16%) et Berre l'Etang (16%), devant Les Pennes Mirabeau (14%) et Rognac (13%).
Velaux (5%), Gignac (5%) et Saint Victoret (3%) sont plus faiblement représentés.

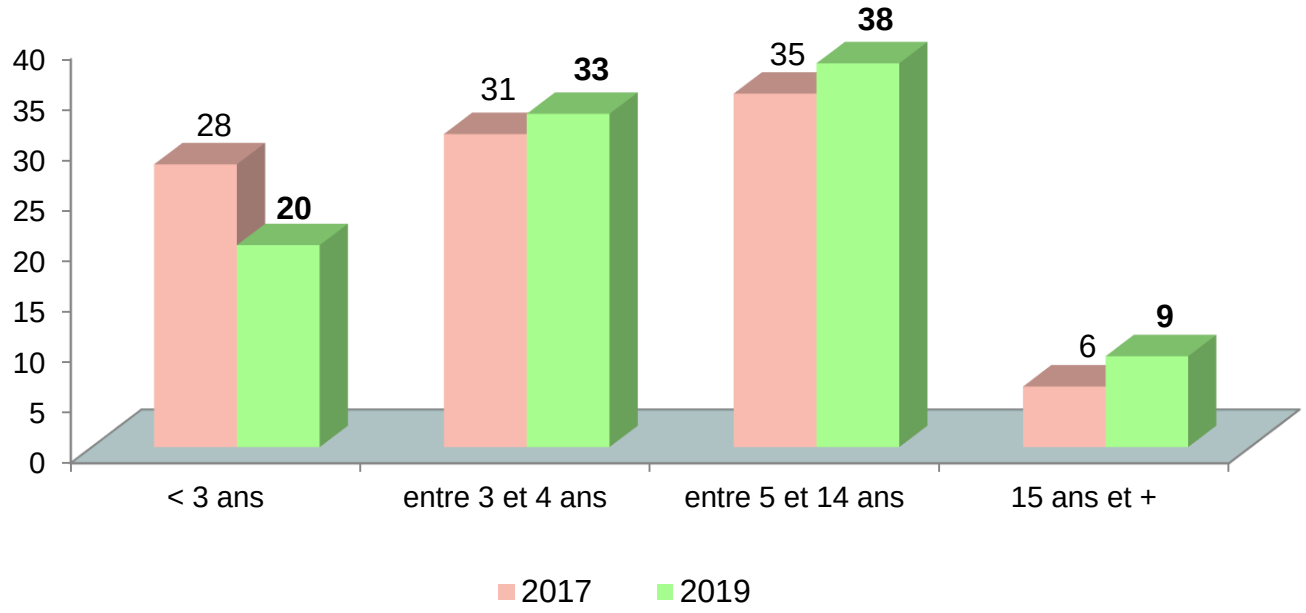
Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

L'ancienneté d'utilisation du réseau

Depuis combien de temps utilisez-vous Les Bus de l'Etang ?

Base : 1271 répondants

Résultats en %



Moyenne :

6 ans et demi

5 ans en 2017

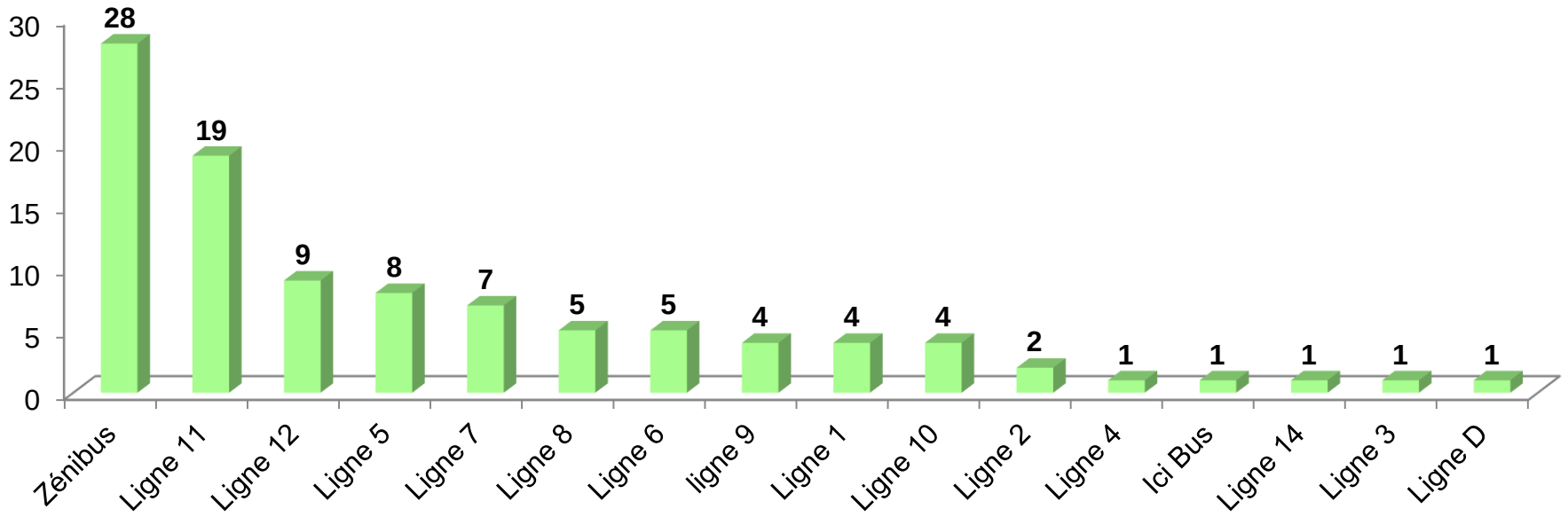
Les clients interrogés utilisent le réseau depuis 6 ans et demi en moyenne, en légère hausse par rapport à 2017 (5 ans).

Les utilisateurs très récents sont en baisse (20% vs 28% en 2017), tandis que les utilisateurs plus anciens augmentent. 47% des sondés utilisent le réseau depuis 5 ans et plus.

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

La ligne utilisée en n°1

Base : 1300 répondants

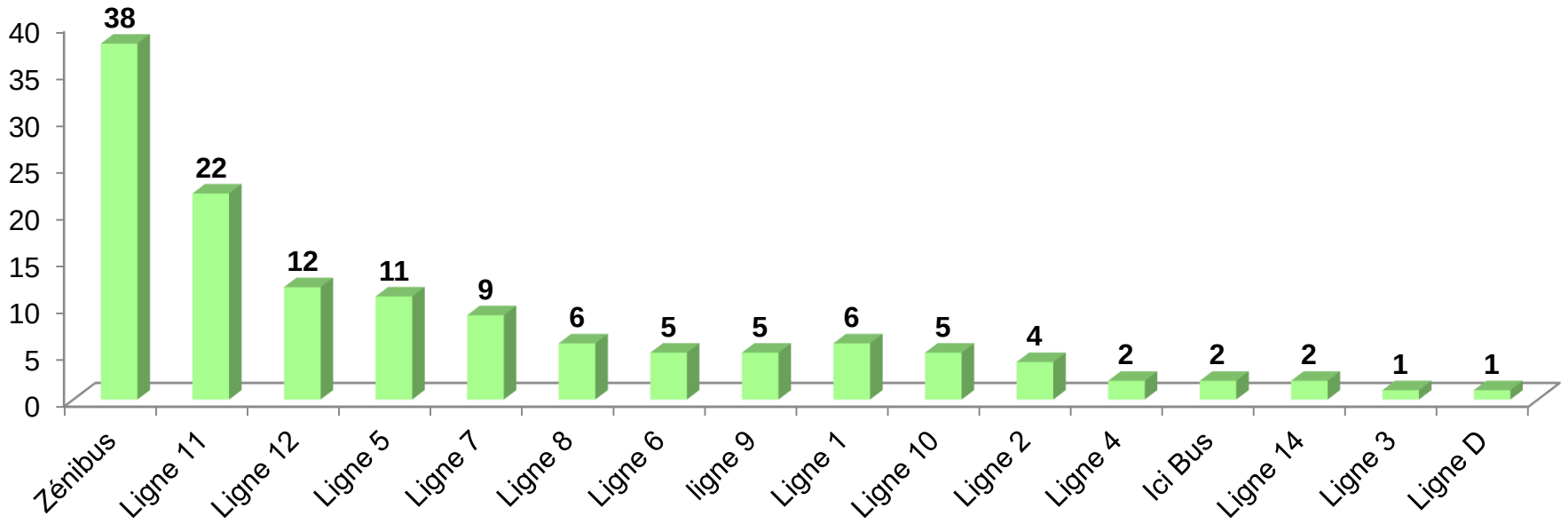


28% des sondés disent prendre le Zenibus en tant que ligne principale (24% en 2017) : le Zenibus est bien la ligne principale du réseau.
Le ligne 11 est citée en 2ème position par 19% des répondants (20% en 2017).
Viennent ensuite 3 lignes : la 12 (9% comme en 2017), la 5 (8% vs 5% en 2017) et la 7 (7% vs 4% en 2017)
Les lignes 8, 6, 9, 1 et 10 sont citées dans une plus faible proportion.

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

Les lignes utilisées

Base : 1300 répondants



Sur la base des deux lignes principalement utilisées, le Zenibus reste bien la ligne principale du réseau : 38% des clients l'utilisent en tant que ligne n°1 ou n°2 (39% en 2017)

Les autres lignes citées sont ensuite la ligne 11 (22% comme en 2017), la 12 (12% vs 14% en 2017), la 5 (11% vs 7% en 2017) et la 7 (9% vs 7% en 2017).

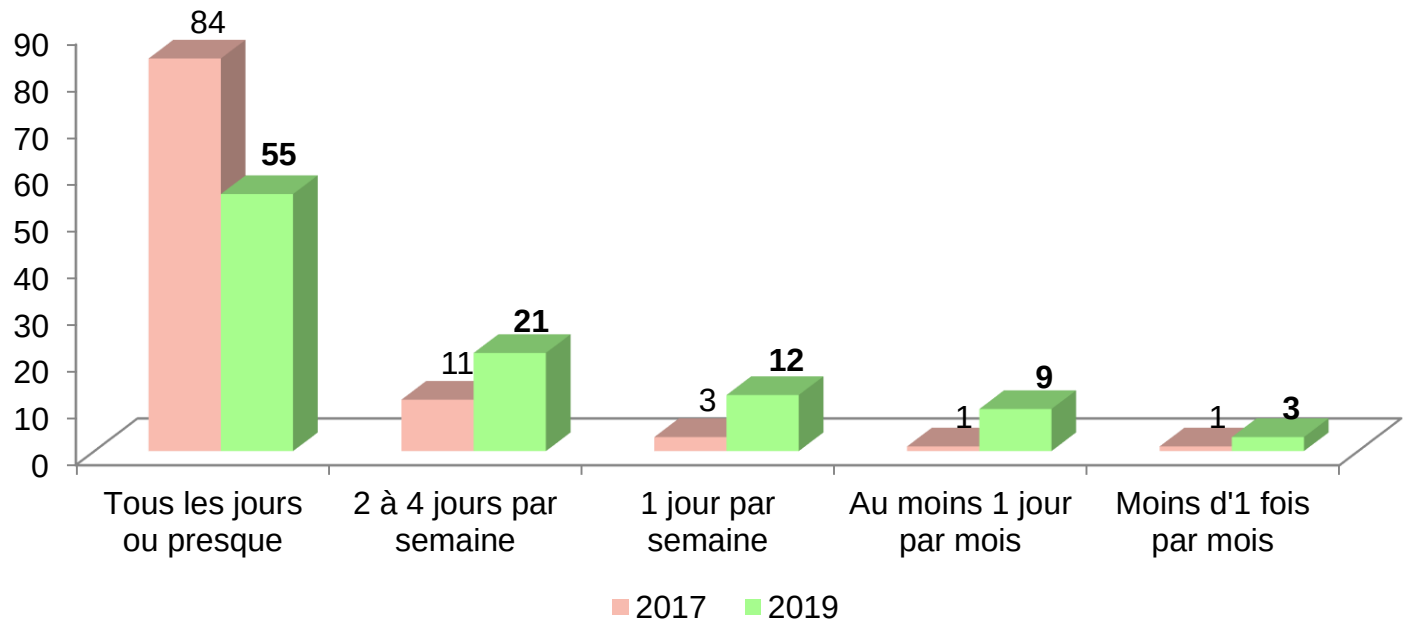
Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

La fréquence

A quelle fréquence utilisez-vous le plus souvent les bus du réseau "Les Bus de l'Etang" ?

Base : 1292 répondants

Résultats en %



55% des sondés disent utiliser le réseau tous les jours ou presque : c'est sensiblement moins qu'en 2017 (84%), du fait notamment d'un âge moyen plus élevé.
21% utilisent le réseau plusieurs jours par semaine.
21% sont des utilisateurs occasionnels, de 1 jour par semaine à 1 jour par mois.

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

Les titres de transport

Quel est le titre de transport que vous utilisez le plus souvent?

Base : 1217 répondants

Pass annuel < 26 ans Bus de l'Etang	**20,3%**
Pass annuel tous publics Bus de l'Etang	**17,6%**
1 voyage	**16,3%**
Pass mensuel tous publics Bus de l'Etang	**9,4%**
10 voyages	**8,8%**
Pass étudiants annuel métropolitain	7,7%
Pass scolaire métropolitain	7,1%
Pass mensuel < 26 ans Bus de l'Etang	5,8%
Pass mensuel > 65 ans Bus de l'Etang	2,3%
Pass permanent métropolitain annuel	1,3%
Pass étudiants mensuel métropolitain	1,1%
Pass intégral métropolitain mensuel	0,8%
Pass seniors annuel métropolitain	0,6%
Pass seniors mensuel métropolitain	0,3%
Pass mensuel CMUC	0,2%
Pass mensuel RSA	0,1%
Pass mensuel demandeur d'emploi	0,1%

Titres occasionnels : 25%

Pass Bus de l'Etang : 55,5%

Pass métropolitains : 19%

Pass CMUC/RSA/demandeur d'emploi : 0,5%

Les abonnements de type pass mensuels ou annuels sont majoritaires : ils représentent 75% de l'échantillon.
Les pass Bus de l'Etang demeurent majoritaires (55,5%) par rapport aux pass métropolitains (19%).
Les titres occasionnels sont également bien représentés avec les 1 voyage (16%) et les 10 voyages (près de 9%).

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

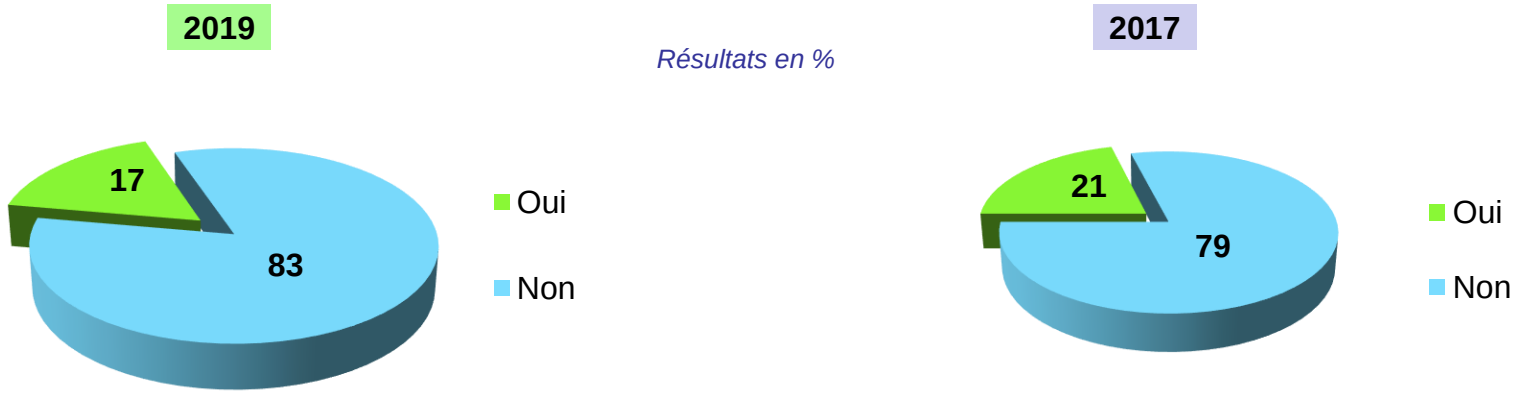
3D MARKETING
ETUDES ET SONDAGES D'OPINION

Les correspondances

Utilisez-vous des lignes de bus en correspondance ?

Base : 1292 répondants

Résultats en %



17% des répondants disent faire des correspondance : c'est un peu moins qu'en 2017 (21%).

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

Si oui : à quel arrêt?

Base : 157 répondants

Pierre Plantée Vitrolles	**38,9%**
Les Pennes Mirabeau square de Gaulle	**12,1%**
Parc Camoin	**10,2%**
Carrefour Grand Vitrolles	3,8%
Plan de Campagne	3,2%
Collège Emilie de Mirabeau	3,2%
Rognac - Velaux	1,9%
Les Pennes Mirabeau collège Jacques Monod	1,9%
Médiathèque	1,9%
Vitrolles lycée Jean Monet	1,9%
Saint Victoret collège Jacques Prévert	1,6%
Gare Rognac	1,6%
Avenue du 8 mai	1,3%
Terminus du Zénibus	1,3%
Hôtel de ville	1,3%
Pré Fleuri	1,3%
Marignane	0,6%
Avenue des cèdres	0,6%
Poste Rognac	0,6%
Général Leclerc	0,6%
Coca Cola	0,6%
Aix	0,6%
Berre	0,6%
Vitrolles les Vignettes	0,6%
La Renardière	0,6%
Clinique	0,6%
Vitrolles Fontblanche	0,6%
Lycée Sacré Cœur	0,6%

Comme sur les précédentes enquêtes, c'est l'arrêt de la Pierre Plantée qui est le plus souvent utilisé pour les correspondances, devant le square de Gaulle aux Pennes Mirabeau et le Parc Camoin à Marignane.

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

Si oui : de quelles lignes vers quelles autres lignes?

Lignes de départ

Base : 191 répondants

Zenibus	29,3%
L11	19,9%
L1	8,9%
L10	7,8%
L12	7,3%
L5	6,8%
L7	5,2%
L6	3,7%
L9	3,1%
L8	2,1%
L4	2,1%
L2	1,6%
L14	1,0%
L89 Cartreize	0,5%
L96	0,5%

Lignes d'arrivée

Base : 184 répondants

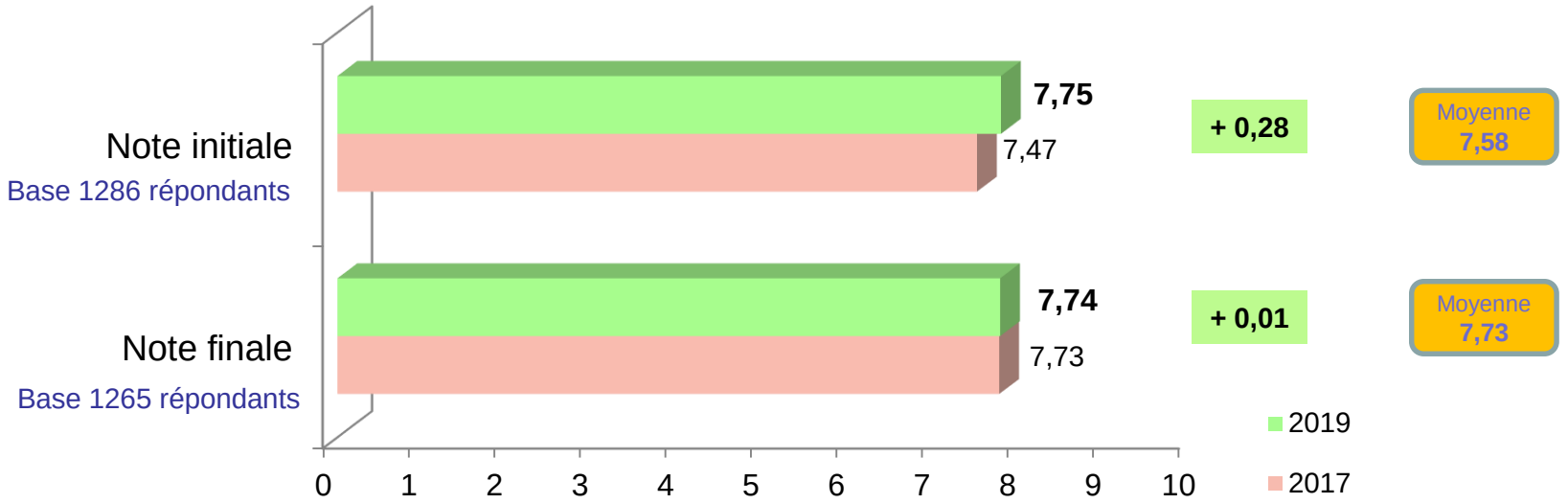
Zenibus	35,3%
L7	12,0%
L4	9,8%
L12	7,6%
L11	7,6%
L5	4,9%
L10	3,8%
L6	3,8%
L1	2,7%
L2	2,2%
L8	2,2%
13	1,6%
L9	1,6%
L210	1,6%
Ici Bus	0,5%
20	0,5%
38	0,5%
L14	0,5%
L97	0,5%

Comme en 2017, c'est le Zenibus qui est le plus souvent cité comme ligne d'arrivée ou de départ.

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

Les notes

Globalement, quelle note sur 10 donneriez-vous au réseau "Les Bus de l'Etang" ?



Un point positif est à souligner d'emblée : la note initiale est de 7,75, en nette progression par rapport à 2017 (7,47) et désormais au dessus de notre moyenne benchmark (7,58). Spontanément, les utilisateurs des Bus de l'Etang sont davantage satisfaits qu'il y a deux ans et en comparaison avec les autres réseaux.

La note finale en revanche est stable à 7,74, dans la moyenne de notre benchmark.

On observe peu de différence en fonction de la fréquence d'utilisation et des titres, preuve que cette amélioration de la satisfaction initiale est générale.
La satisfaction est meilleure sur les lignes 8, Icibus, 7, 11, 12 et le Zenibus; elle est un peu plus faible sur les lignes 10, 6 et 9.

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

Note initiale

7,75

2017

L1	7,64
L2	7,61
Zenibus	7,81
L4	7,55
L5	7,77
L6	7,40
L7	7,82
L8	8,08
L9	7,43
L10	7,03
L11	7,84
L12	7,82
Icibus	7,89

	Moyenne
L1	6,93
L2	6,94
L4	7,93
L5	7,47
L6	7,00
L7	7,61
L8	7,51
L9	7,12
L10	7,39
L11	7,41
L12	7,27
L14	7,95
Zenibus	7,74

	Moyenne
Tous les jours	7,71
Moins souvent	7,79

	Moyenne
Titres occasionnels	7,71
Pass mensuels et annuels	7,75

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

Note finale

7,74

2017

	Moyenne
L1	7,74
L2	7,72
Zenibus	7,77
L4	7,74
L5	7,69
L6	7,56
L7	7,80
L8	8,00
L9	7,64
L10	7,33
L11	7,80
L12	7,86
Icibus	7,72

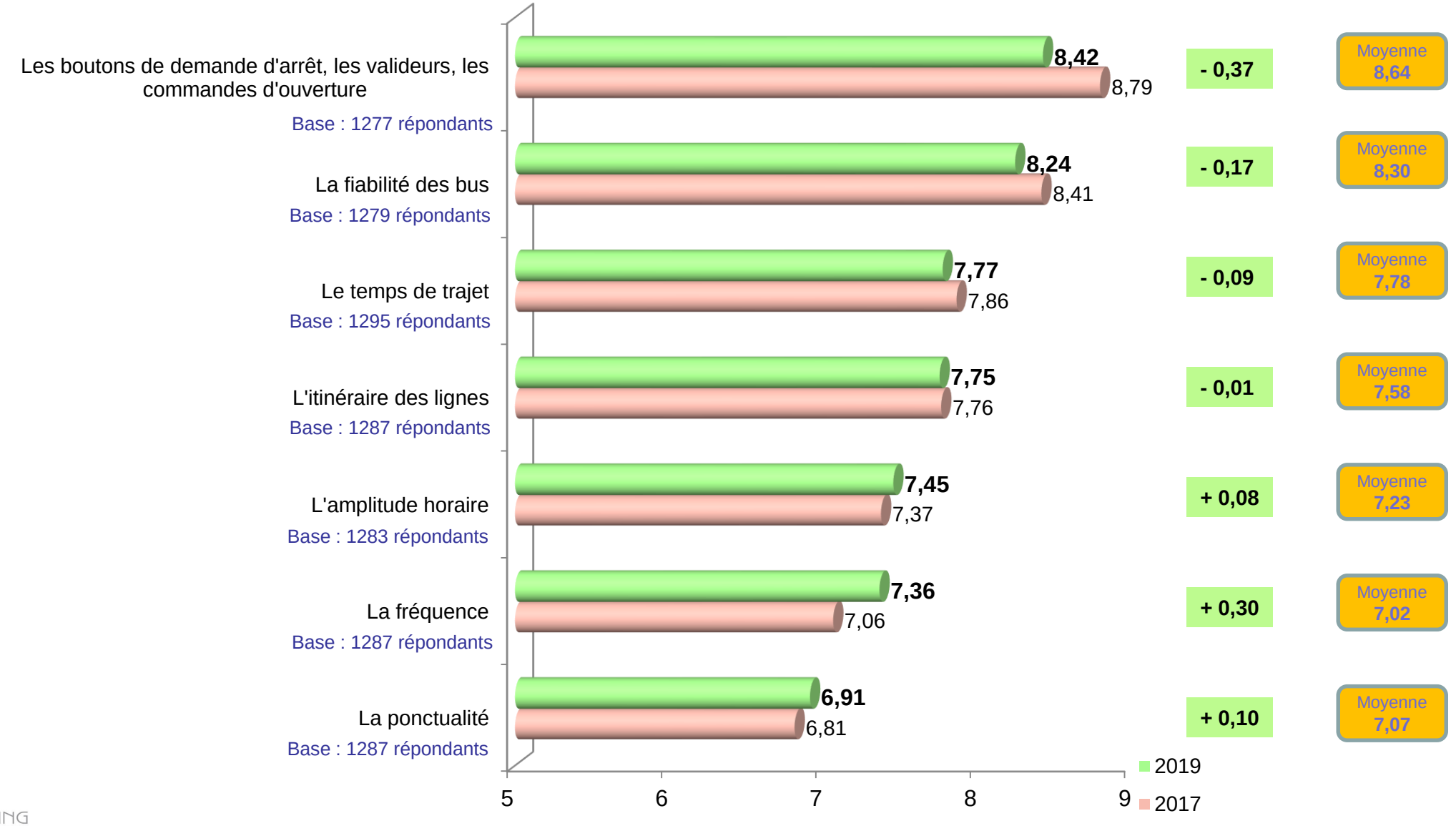
	Moyenne
L1	7,41
L2	7,17
L4	7,93
L5	7,58
L6	7,28
L7	7,78
L8	7,74
L9	7,54
L10	7,49
L11	7,78
L12	7,78
L14	8,05
Zenibus	7,96

	Moyenne
Tous les jours	7,72
Moins souvent	7,81

	Moyenne
Titres occasionnels	7,76
Pass mensuels et annuels	7,75

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

La performance et la fiabilité du service



Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

Deux points sont très bien notés, mais en baisse, passant légèrement en dessous du benchmark : les boutons de demande d'arrêt (8,42, -0,37) et la fiabilité des bus (8,24, -0,17).
Pour les boutons de demande d'arrêt, la satisfaction est meilleure sur les lignes 5 et 12, mais un peu moins élevée sur la 4 et la 1.
Pour la fiabilité, meilleure appréciation pour les lignes 8, 12 et Icibus, un peu plus nuancée pour la 2, la 4 et la 10.

Le temps de trajet baisse très légèrement et non significativement (7,77, -0,09) et reste bien jugé, dans la moyenne benchmark.
Mention bien pour la ligne 2 et Icibus, "peut mieux faire" pour la 4 et la 10.

L'itinéraire des lignes est bien noté et très stable (7,75), au dessus du benchmark.
Les lignes 6 et 12 sont particulièrement bien notées sur ce point, mais à l'inverse la 4 et la 10 posent un peu plus problème.
Les titulaires d'abonnements pass sont également davantage satisfaits.

L'amplitude horaire progresse légèrement mais de façon non significative : avec une note de 7,45, elle se situe au dessus du benchmark.
Les lignes 5, 6, 7, 8 et 12 sont mieux notées; à l'inverse, les lignes 1, 2, 4 et 10 sont en retrait.
Les utilisateurs quotidiens sont légèrement moins satisfaits que les occasionnels.

Point notable positif : la fréquence progresse bien à 7,36, sensiblement plus qu'en 2017 (+0,30) et que la moyenne benchmark.
Les lignes 8, 11 et 12 sont encore mieux notées, tandis que les lignes 1, 2, 4 et 10 obtiennent des notes plus basses.

La ponctualité progresse légèrement à 6,91 (+0,10 / 2017), mais reste encore en dessous de la moyenne du benchmark.
Les résultats sont meilleurs sur les lignes 8, 9 et Icibus, mais ils sont en revanche plus faibles sur les lignes 1, 2 et 10.
Les usagers quotidiens et/ou titulaires de pass sont sensiblement moins satisfaits que les utilisateurs occasionnels et/ou porteurs de titres 1 ou 10 voyages.

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

Les boutons de demande d'arrêt, les valideurs

8,42

	Moyenne
L1	7,98
L2	8,16
Zenibus	8,53
L4	7,51
L5	8,82
L6	8,57
L7	8,01
L8	8,45
L9	8,50
L10	8,10
L11	8,22
L12	8,90
Icibus	8,40

2017

	Moyenne
L1	8,44
L2	8,17
L4	9,40
L5	9,04
L6	9,07
L7	8,92
L8	8,55
L9	8,35
L10	8,86
L11	8,78
L12	8,83
L14	8,65
Zenibus	8,94

	Moyenne
Tous les jours	8,40
Moins souvent	8,45

	Moyenne
Titres occasionnels	8,42
Pass mensuels et annuels	8,46

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

La fiabilité des bus **8,24**

	Moyenne
L1	8,41
L2	7,52
Zenibus	8,28
L4	7,51
L5	8,39
L6	8,17
L7	8,30
L8	8,46
L9	8,14
L10	7,80
L11	8,13
L12	8,44
Icibus	8,72

2017

	Moyenne
L1	8,27
L2	7,44
L4	8,67
L5	8,65
L6	7,93
L7	8,68
L8	8,49
L9	8,69
L10	7,93
L11	8,37
L12	8,35
L14	8,65
Zenibus	8,59

	Moyenne
Tous les jours	8,23
Moins souvent	8,28

Qtitr	Moyenne
Titres occasionnels	8,20
Pass mensuels et annuels	8,27

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

Le temps de trajet **7,77**

2017

	Moyenne
L1	7,92
L2	8,25
Zenibus	7,83
L4	7,40
L5	7,75
L6	7,65
L7	7,80
L8	7,71
L9	7,74
L10	7,13
L11	7,74
L12	7,65
Icibus	8,74

	Moyenne
L1	7,84
L2	7,53
L4	8,36
L5	7,94
L6	7,43
L7	7,79
L8	7,90
L9	7,56
L10	7,51
L11	7,77
L12	7,63
L14	7,80
Zenibus	8,10

	Moyenne
Tous les jours	7,80
Moins souvent	7,73

	Moyenne
Titres occasionnels	7,71
Pass mensuels et annuels	7,78

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

L'itinéraire des lignes

7,75

	Moyenne
L1	7,86
L2	7,50
Zenibus	7,68
L4	7,09
L5	7,93
L6	8,08
L7	7,64
L8	7,77
L9	7,78
L10	6,96
L11	7,78
L12	8,02
Icibus	7,98

2017

	Moyenne
L1	7,43
L2	7,27
L4	7,73
L5	8,02
L6	7,40
L7	7,87
L8	7,79
L9	7,50
L10	7,52
L11	7,79
L12	7,59
L14	8,10
Zenibus	8,03

	Moyenne
Tous les jours	7,79
Moins souvent	7,72

	Moyenne
Titres occasionnels	7,60
Pass mensuels et annuels	7,82

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

L'amplitude horaire **7,45**

2017

	Moyenne
L1	6,49
L2	6,75
Zenibus	7,42
L4	6,84
L5	7,87
L6	7,85
L7	7,65
L8	7,76
L9	7,56
L10	6,47
L11	7,28
L12	7,85
Icibus	7,13

	Moyenne
L1	7,04
L2	7,24
L4	7,73
L5	7,58
L6	7,45
L7	7,61
L8	7,12
L9	7,15
L10	6,74
L11	7,23
L12	7,42
L14	8,00
Zenibus	7,83

	Moyenne
Tous les jours	7,40
Moins souvent	7,53

	Moyenne
Titres occasionnels	7,55
Pass mensuels et annuels	7,45

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

La fréquence **7,36**

2017

	Moyenne
L1	6,76
L2	6,53
Zenibus	7,40
L4	6,91
L5	7,47
L6	7,23
L7	7,44
L8	7,68
L9	7,31
L10	6,19
L11	7,53
L12	7,56
Icibus	7,10

	Moyenne
L1	6,74
L2	6,33
L4	7,27
L5	7,43
L6	6,70
L7	6,89
L8	6,98
L9	6,32
L10	6,07
L11	7,28
L12	6,68
L14	7,60
Zenibus	7,51

	Moyenne
Tous les jours	7,28
Moins souvent	7,47

	Moyenne
Titres occasionnels	7,41
Pass mensuels et annuels	7,38

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

La ponctualité **6,91**

	Moyenne
L1	6,38
L2	6,18
Zenibus	6,92
L4	6,87
L5	6,85
L6	7,00
L7	6,84
L8	7,13
L9	7,09
L10	6,62
L11	6,95
L12	7,00
Icibus	7,77

2017

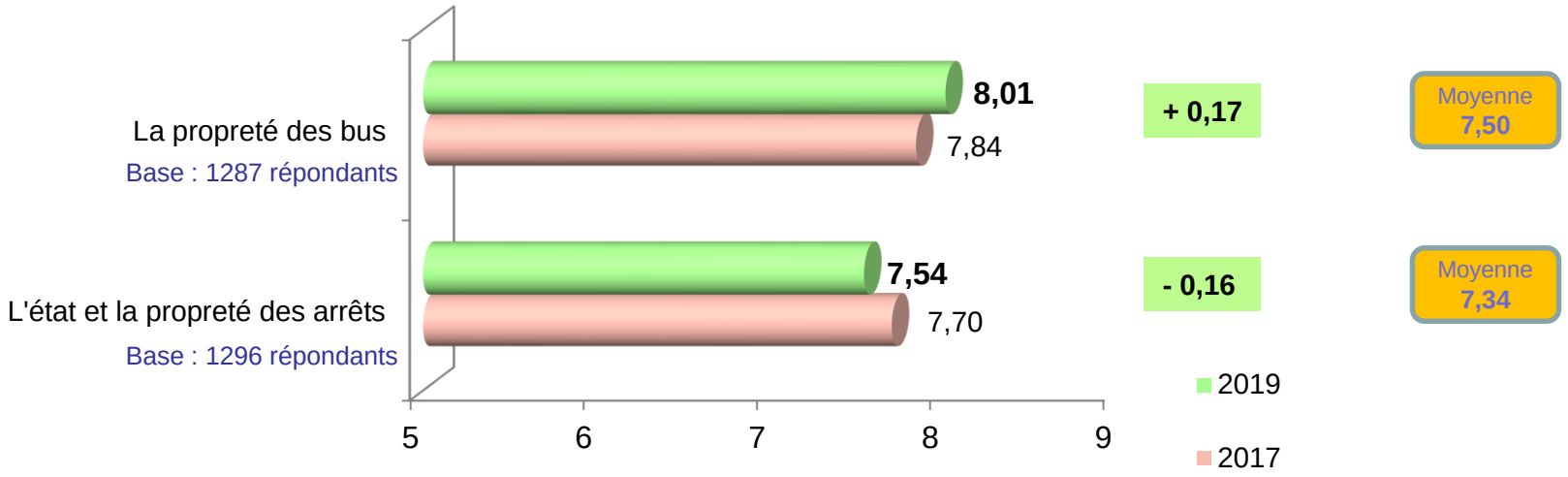
	Moyenne
L1	6,46
L2	6,06
L4	7,60
L5	6,37
L6	6,87
L7	6,84
L8	7,38
L9	7,31
L10	6,33
L11	6,59
L12	6,56
L14	6,45
Zenibus	7,26

	Moyenne
Tous les jours	6,61
Moins souvent	7,30

	Moyenne
Titres occasionnels	7,27
Pass mensuels et annuels	6,82

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

La propreté



Point positif à souligner : cette année encore, le réseau s'améliore sur le plan de la propreté perçue des bus.

La propreté des bus augmente régulièrement depuis 2011 : la note est aujourd'hui de 8,01, soit un niveau très satisfaisant, bien au dessus du benchmark.
Les lignes Icibus, 12 et 8 sont les mieux appréciées, tandis que les lignes 1 et 2 sont un peu moins bien notées.
Les usagers quotidiens sont un peu moins positifs que les occasionnels.

Après une progression régulière de la note ces dernières années, la propreté des arrêts baisse légèrement cette année et obtient la note de 7,54, à un niveau encore satisfaisant et au dessus de notre moyenne benchmark.
Les lignes 1 et 12 obtiennent des notes légèrement meilleures, les lignes 6, 7, 11 et Icibus étant un plus en retrait sur ce point.
Les utilisateurs occasionnels sont un peu plus critiques que les quotidiens.

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

La propreté des bus **8,01**

2017

	Moyenne
L1	7,58
L2	7,56
Zenibus	8,10
L4	7,93
L5	7,88
L6	8,04
L7	7,96
L8	8,14
L9	8,08
L10	7,86
L11	7,87
L12	8,30
Icibus	9,10

	Moyenne
L1	7,64
L2	7,82
L4	8,53
L5	7,90
L6	7,63
L7	8,13
L8	7,95
L9	8,36
L10	7,92
L11	7,46
L12	7,85
L14	7,75
Zenibus	7,98

	Moyenne
Tous les jours	7,96
Moins souvent	8,09

	Moyenne
Titres occasionnels	8,11
Pass mensuels et annuels	8,00

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

La propreté des arrêts **7,54**

2017

	Moyenne
L1	7,76
L2	7,59
Zenibus	7,61
L4	7,50
L5	7,56
L6	7,33
L7	7,18
L8	7,57
L9	7,69
L10	7,50
L11	7,32
L12	7,86
Icibus	7,24

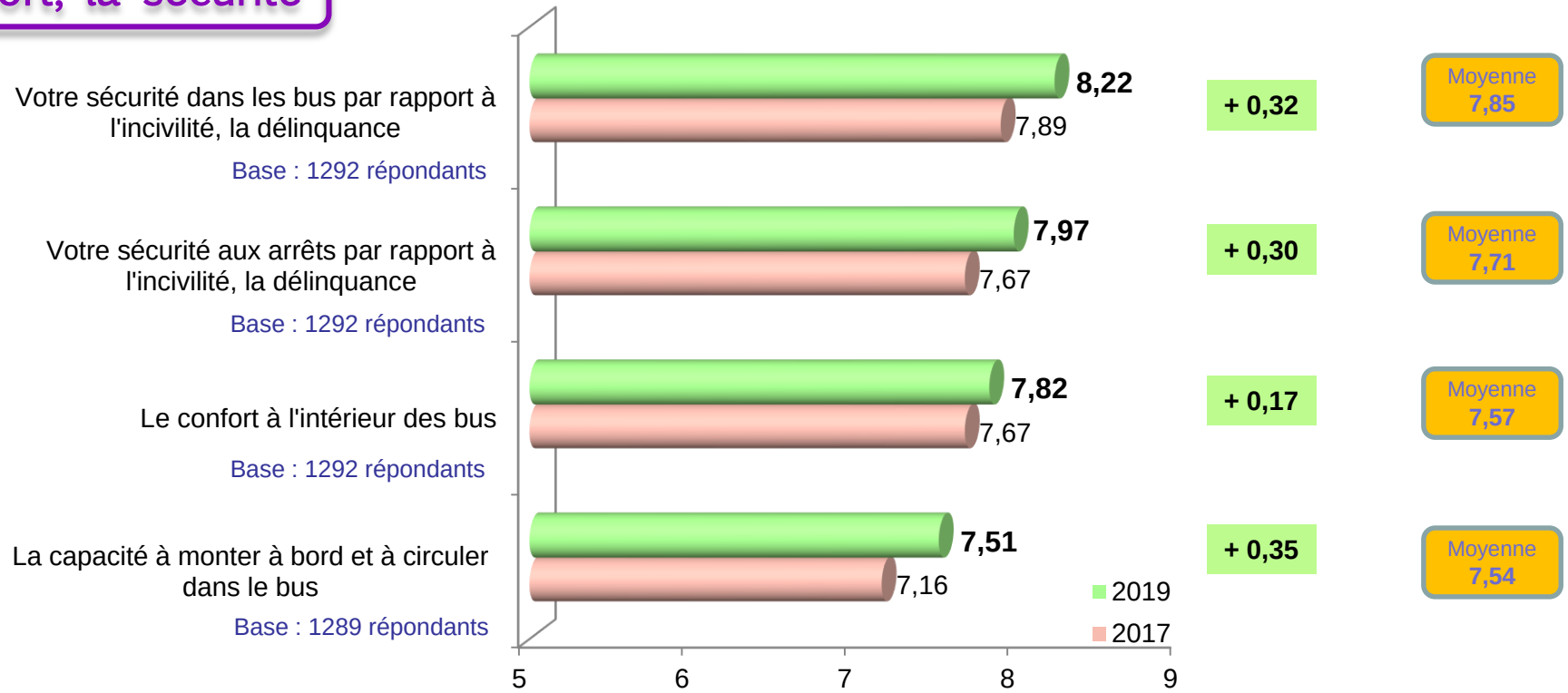
	Moyenne
L1	7,82
L2	8,33
L4	7,27
L5	7,33
L6	7,60
L7	7,61
L8	7,71
L9	7,58
L10	7,83
L11	7,64
L12	7,99
L14	7,45
Zenibus	7,91

	Moyenne
Tous les jours	7,60
Moins souvent	7,47

	Moyenne
Titres occasionnels	7,51
Pass mensuels et annuels	7,58

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

Le confort, la sécurité



Point positif à souligner : le sentiment de sécurité continue la progression observée dès 2017.
La sécurité à bord des bus est notée à 8,22 (+0,32, bien au dessus du benchmark), tandis que la sécurité aux arrêts obtient la note de 7,97 (+0,30, au dessus du benchmark).
Bon sentiment de sécurité à bord pour les lignes 12 et Icibus, alors que les lignes 2, 7 et 9 sont en dessous de la moyenne.
La sécurité aux arrêts est bien jugée sur les lignes 12, 4 et Icibus; un peu moins bien en revanche pour les lignes 2, 10 et 11.
Les utilisateurs quotidiens apparaissent comme légèrement plus satisfaits que les occasionnels sur ces deux points.

Autre point positif notable : le confort continue son augmentation régulière depuis des années, avec une note satisfaisante de 7,82 (+0,17, bien au dessus du benchmark).
Bonne appréciation du confort pour les lignes 1, 8 et Icibus, et jugement plus mitigé pour les lignes 4, 5 et 10.

On note aussi la belle remontée de la note de la capacité à monter et à circuler dans le bus, à 7,51 (+0,35, moyenne benchmark)
Les lignes 2, 5, 6 et 9 sont les mieux notées, tandis que les moins bonnes notes sont sur les lignes 1, 10 et Icibus et chez les utilisateurs quotidiens.

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

La sécurité dans les bus **8,22**

	Moyenne
L1	8,25
L2	7,90
Zenibus	8,29
L4	8,28
L5	8,24
L6	8,24
L7	7,98
L8	8,31
L9	7,90
L10	8,00
L11	8,08
L12	8,61
Icibus	8,49

2017

	Moyenne
L1	8,03
L2	7,22
L4	8,14
L5	7,96
L6	7,73
L7	8,24
L8	7,91
L9	8,00
L10	7,83
L11	7,58
L12	7,99
L14	7,60
Zenibus	8,07

	Moyenne
Tous les jours	8,29
Moins souvent	8,16

	Moyenne
Titres occasionnels	8,38
Pass mensuels et annuels	8,20

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

La sécurité aux arrêts **7,97**

	Moyenne
L1	7,92
L2	7,77
Zenibus	7,98
L4	8,11
L5	8,05
L6	7,81
L7	7,91
L8	7,80
L9	7,97
L10	7,70
L11	7,75
L12	8,39
Icibus	8,16

2017

	Moyenne
L1	7,59
L2	7,33
L4	7,43
L5	7,83
L6	7,77
L7	8,26
L8	7,98
L9	7,19
L10	7,59
L11	7,34
L12	7,84
L14	7,70
Zenibus	7,89

	Moyenne
Tous les jours	8,01
Moins souvent	7,93

	Moyenne
Titres occasionnels	8,11
Pass mensuels et annuels	7,95

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

Les confort dans les bus **7,82**

	Moyenne
L1	8,03
L2	7,80
Zenibus	7,87
L4	7,59
L5	7,61
L6	7,65
L7	7,78
L8	8,12
L9	7,80
L10	7,60
L11	7,88
L12	7,66
Icibus	8,65

2017

	Moyenne
L1	7,34
L2	7,82
L4	8,27
L5	7,69
L6	7,33
L7	7,95
L8	7,79
L9	7,76
L10	7,72
L11	7,46
L12	7,23
L14	7,80
Zenibus	7,93

	Moyenne
Tous les jours	7,82
Moins souvent	7,84

	Moyenne
Titres occasionnels	7,87
Pass mensuels et annuels	7,79

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

La capacité à monter et circuler **7,51**

	Moyenne
L1	6,94
L2	7,73
Zenibus	7,40
L4	7,57
L5	8,28
L6	7,87
L7	7,47
L8	7,65
L9	7,90
L10	7,03
L11	7,29
L12	7,38
Icibus	7,23

2017

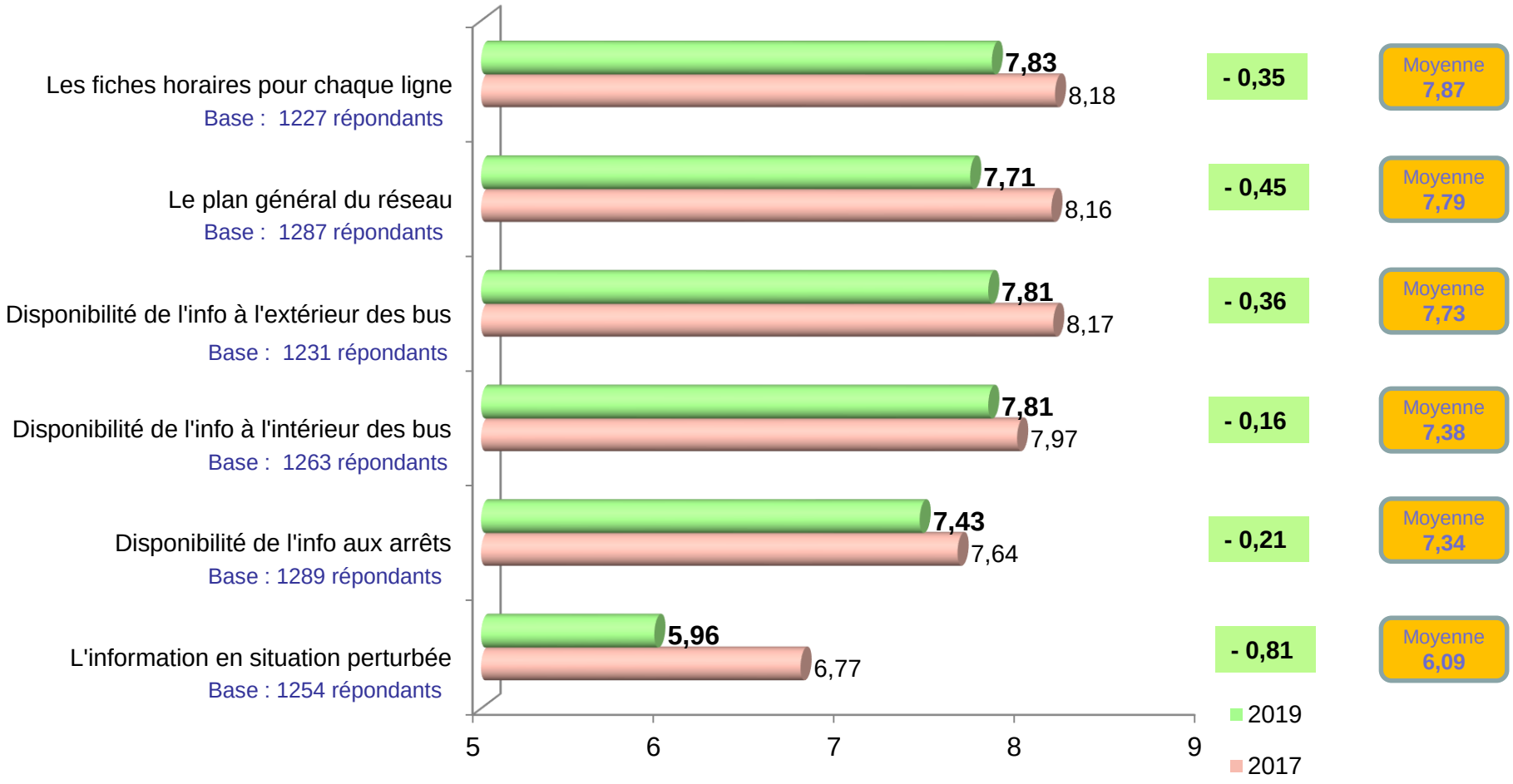
	Moyenne
L1	6,82
L2	7,22
L4	7,80
L5	7,73
L6	7,60
L7	8,16
L8	6,28
L9	7,92
L10	7,63
L11	6,77
L12	6,42
L14	6,55
Zenibus	7,37

	Moyenne
Tous les jours	7,35
Moins souvent	7,71

	Moyenne
Titres occasionnels	7,64
Pass mensuels et annuels	7,48

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

L'information



Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

L'appréciation de l'information baisse cette année, mais les notes restent souvent dans les moyennes benchmark ou au dessus.

Les fiches horaires pour chaque ligne sont notées à 7,83 (-0,35 / 2017) et sont désormais dans la moyenne du benchmark.
Les notes sont un peu plus élevées sur les lignes Icibus, Zenibus, 7 et 12, et un peu plus basses sur les lignes 6 et 10.
Les titres occasionnels semblent un peu plus satisfaits sur ce point.

Le plan général du réseau baisse à 7,71 (-0,45), mais reste encore dans la fourchette du benchmark.
C'est un peu mieux sur Icibus, mais c'est un peu en dessous sur les lignes 1, 2, 5 et 10.
Les utilisateurs occasionnels semblent un peu moins satisfaits que les quotidiens.

Rappel : pour les fiches horaires et le plan général du réseau, le contenu n'a pas changé depuis 2017, seule la charte graphique a évolué avec une identification désormais métropolitaine.

La disponibilité de l'information à l'extérieur des bus baisse avec une note de 7,81 (-0,36) tout en restant dans la fourchette moyenne + du benchmark.
Les lignes 1, 8, 12 et Icibus sont mieux notées, à l'inverse des lignes 2, 4, 7, 9 et 10 qui sont plus en retrait.

La disponibilité de l'information à l'intérieur des bus baisse légèrement à 7,81 (-0,16), mais demeure encore bien supérieure à notre benchmark.
Mention bien pour lignes 1, 8 et 12, et mention "peut mieux faire" pour les lignes 4, 10 et 11.

La disponibilité de l'information aux arrêts baisse également à 7,43 (-0,21), tout en restant légèrement au dessus de la moyenne benchmark.
Les lignes 5, 8, 12 et Icibus ressortent positivement, mais le jugement est moins bon pour les arrêts des utilisateurs du Zenibus, de la 4, la 6 et la 10.
Les utilisateurs quotidiens sont un peu moins satisfaits que les occasionnels.

Après plusieurs années de progression régulière, l'information en situation perturbée se tasse avec une note de 5,96 (-0,81), passant légèrement en dessous de la moyenne benchmark.
On est un peu mieux sur la 8, la 9, la 12 et Icibus, mais les notes sont basses sur les lignes 1, 2, 4 et 10.
Là aussi, les utilisateurs quotidiens sont plus critiques que les occasionnels.

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

Les fiches horaires pour chaque ligne

7,83

	Moyenne
L1	7,62
L2	7,64
Zenibus	7,93
L4	7,70
L5	7,61
L6	7,58
L7	7,95
L8	7,79
L9	7,65
L10	7,16
L11	7,83
L12	7,94
Icibus	8,30

2017

	Moyenne
L1	8,09
L2	7,19
L4	8,33
L5	7,93
L6	7,76
L7	8,24
L8	8,03
L9	8,14
L10	8,39
L11	8,36
L12	8,18
L14	7,94
Zenibus	8,24

QfréquenceR\Q42fichorair	Moyenne
Tous les jours	7,89
Moins souvent	7,75

QtitreR\Q42fichorair	Moyenne
Titres occasionnels	7,94
Pass mensuels et annuels	7,78

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

Le plan général du réseau **7,71**

2017

	Moyenne
L1	7,41
L2	7,51
Zenibus	7,82
L4	7,61
L5	7,30
L6	7,59
L7	7,77
L8	7,72
L9	7,66
L10	6,99
L11	7,80
L12	7,66
Icibus	8,23

	Moyenne
L1	8,18
L2	7,44
L4	8,00
L5	7,77
L6	7,64
L7	7,82
L8	8,22
L9	7,76
L10	8,37
L11	8,33
L12	8,16
L14	7,89
Zenibus	8,32

	Moyenne
Tous les jours	7,81
Moins souvent	7,59

	Moyenne
Titres occasionnels	7,85
Pass mensuels et annuels	7,67

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

La disponibilité de l'info à l'extérieur des bus

7,81

2017

	Moyenne
L1	8,00
L2	7,41
Zenibus	7,62
L4	7,54
L5	7,94
L6	7,61
L7	7,27
L8	8,08
L9	7,45
L10	7,37
L11	7,99
L12	8,41
Icibus	8,83

	Moyenne
L1	8,27
L2	8,71
L4	7,67
L5	8,23
L6	7,46
L7	8,16
L8	8,28
L9	7,68
L10	8,25
L11	8,19
L12	7,98
L14	8,15
Zenibus	8,29

	Moyenne
Tous les jours	7,86
Moins souvent	7,77

	Moyenne
Titres occasionnels	7,91
Pass mensuels et annuels	7,82

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

La disponibilité de l'info à l'intérieur des bus

7,81

	Moyenne
L1	8,49
L2	7,69
Zenibus	7,97
L4	7,02
L5	7,89
L6	7,64
L7	7,60
L8	8,17
L9	7,69
L10	6,88
L11	7,54
L12	8,19
Icibus	7,88

2017

	Moyenne
L1	8,17
L2	7,88
L4	7,53
L5	8,00
L6	7,89
L7	8,14
L8	8,13
L9	8,00
L10	8,05
L11	7,92
L12	7,84
L14	7,60
Zenibus	8,12

	Moyenne
Tous les jours	7,88
Moins souvent	7,76

	Moyenne
Titres occasionnels	7,80
Pass mensuels et annuels	7,83

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

La disponibilité de l'info aux arrêts

7,43

2017

	Moyenne
L1	7,53
L2	7,52
Zenibus	7,23
L4	7,24
L5	7,69
L6	7,18
L7	7,46
L8	7,62
L9	7,33
L10	6,93
L11	7,46
L12	7,85
Icibus	8,07

	Moyenne
L1	7,82
L2	7,39
L4	6,40
L5	8,06
L6	7,57
L7	7,71
L8	7,36
L9	7,24
L10	7,90
L11	7,85
L12	7,96
L14	7,80
Zenibus	7,52

	Moyenne
Tous les jours	7,35
Moins souvent	7,54

	Moyenne
Titres occasionnels	7,58
Pass mensuels et annuels	7,42

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

3D MARKETING
ETUDES ET SONDAGES D'OPINION

L'information en situation perturbée

5,96

	Moyenne
L1	5,41
L2	5,28
Zenibus	5,84
L4	5,30
L5	5,84
L6	6,08
L7	6,07
L8	6,80
L9	6,43
L10	4,92
L11	5,79
L12	6,63
Icibus	6,37

2017

	Moyenne
L1	6,43
L2	6,78
L4	7,36
L5	6,13
L6	6,25
L7	6,72
L8	7,32
L9	6,73
L10	6,45
L11	7,10
L12	6,83
L14	6,79
Zenibus	6,80

	Moyenne
Tous les jours	5,80
Moins souvent	6,19

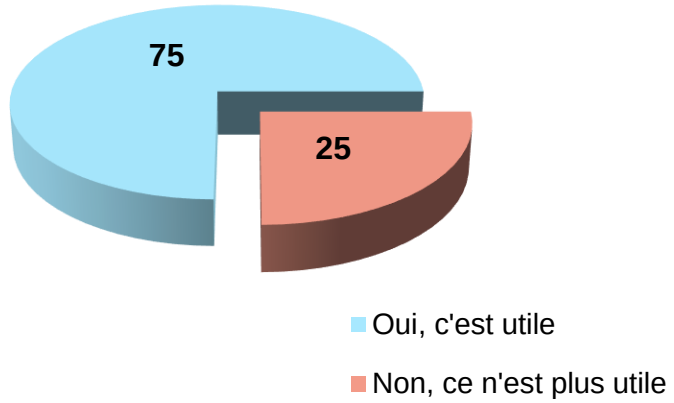
	Moyenne
Titres occasionnels	5,89
Pass mensuels et annuels	5,99

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

Doit-il y avoir des fiches horaires dans le bus ?

Base : 1267 répondants

Résultats en %



Trois utilisateurs du réseau sur quatre jugent que les fiches horaires dans les bus sont encore utiles : la proportion est importante et témoigne de l'importance de ces fiches papier dans un univers de plus en plus digitalisé.

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

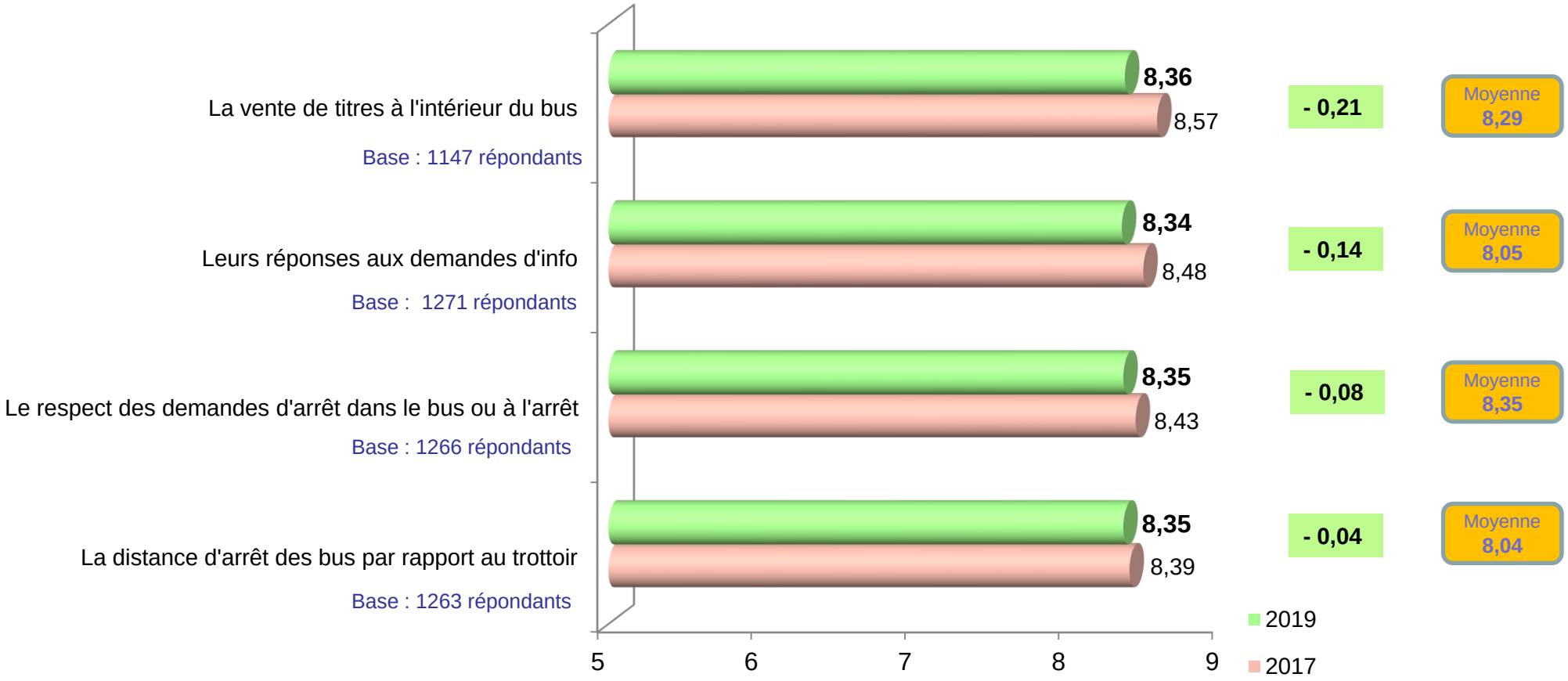
	Oui, c'est utile	Non, ce n'est pas utile
L1	69,9%	30,1%
L2	68,7%	31,3%
Zenibus	76,1%	23,9%
L4	60,8%	39,2%
L5	78,5%	21,5%
L6	76,5%	23,5%
L7	76,6%	23,4%
L8	64,6%	35,4%
L9	63,4%	36,6%
L10	83,3%	16,7%
L11	76,3%	23,7%
L12	79,0%	21,0%
Icibus	84,1%	15,9%

	Oui, c'est utile	Non, ce n'est pas utile
Tous les jours	73,9%	26,1%
Moins souvent	75,2%	24,8%

	Oui, c'est utile	Non, ce n'est pas utile
Titres occasionnels	65,8%	34,2%
Pass mensuels et annuels	77,7%	22,3%

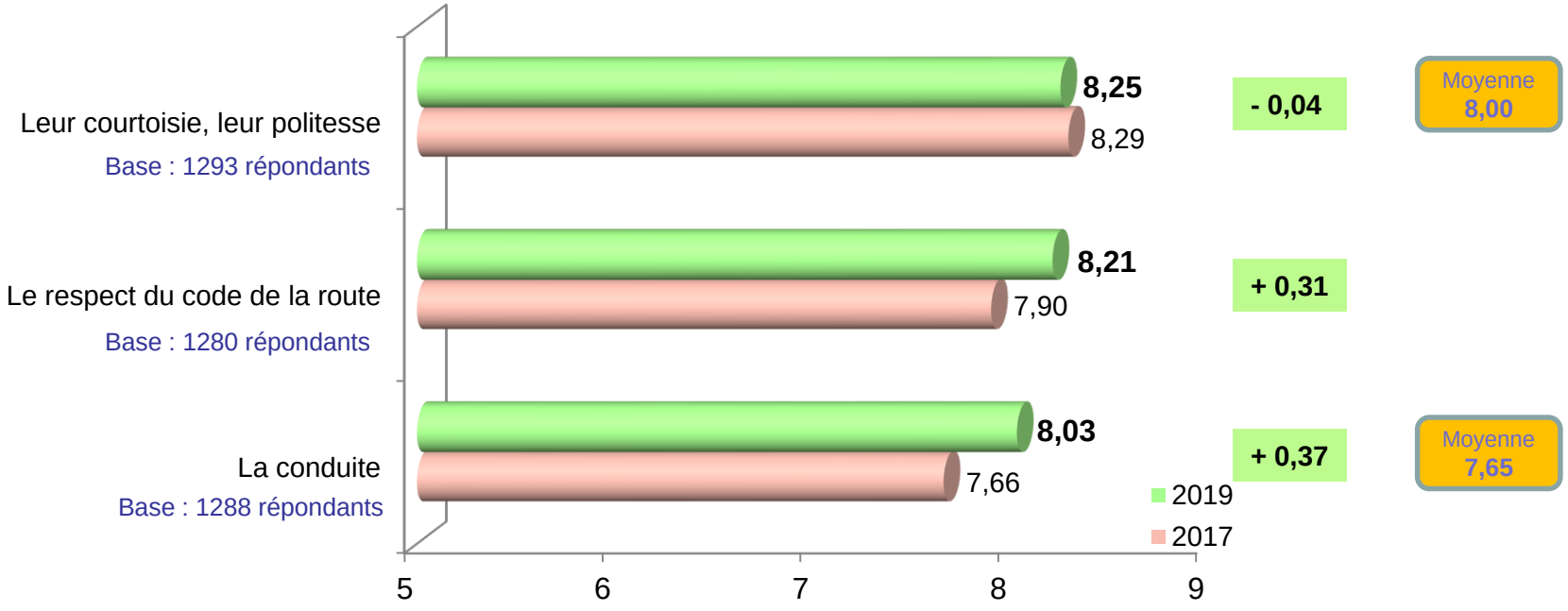
Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

Les conducteurs



Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

Les conducteurs



Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

Les conducteurs sont le plus souvent bien jugés.

La vente de titres dans le bus obtient une note satisfaisante mais en baisse (8,36, -0,21), qui est dans la moyenne supérieure de notre benchmark.
Les lignes 1, 12 et Icibus sont bien notées, les lignes 4 et 10 le sont sensiblement moins.
Les acheteurs de titres occasionnels sont plus satisfaits que la moyenne.

Malgré une légère baisse, les conducteurs restent bien jugés pour leurs réponses aux demandes d'informations : 8,34 (-0,14), encore bien au dessus du benchmark.
Les lignes 11 et 12 ressortent positivement, à l'inverse des 2, 4 et 8, plus en retrait.
Bon jugement des titres occasionnels.

Le respect des demandes d'arrêt demeure bien noté à 8,35 (-0,08), dans la moyenne de notre benchmark.
Les lignes 2, 12 et Icibus obtiennent des bonnes notes, mais les jugements sur les lignes 4 et 9 sont plus nuancés.

Mention bien pour les distances d'arrêt, stables (8,35, -0,04) et encore bien au dessus de notre moyenne benchmark.
Les lignes 1, 2 et 12 sont bien jugées, tandis que les lignes 4 et Icibus sont en retrait.

Les conducteurs sont globalement polis, c'est incontestable : 8,25 (-0,04), bien au dessus de notre benchmark.
Les notes sont meilleures sur les lignes 1, 11 et Icibus, légèrement plus faibles sur les lignes 5 et 7.
Les utilisateurs et les titres occasionnels semblent un peu plus positifs sur ce point.

Point positif à souligner : les conducteurs conduisent mieux.
Le respect du code de la route obtient une note très satisfaisante (8,21, +0,31) et la conduite est à la hausse avec une note très positive (8,03, +0,37), largement supérieure à notre benchmark.
Sur ces deux critères, très corrélés, l'appréciation est encore meilleure sur les lignes 1, 4 11 et Icibus, mais le jugement est un peu plus nuancé sur les lignes 2, 5, 6, 7 et 9.

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

La vente de titres dans les bus **8,36**

	Moyenne
L1	8,65
L2	8,29
Zenibus	8,40
L4	7,72
L5	8,35
L6	8,45
L7	8,40
L8	8,21
L9	8,38
L10	7,84
L11	8,25
L12	8,59
Icibus	8,60

2017

	Moyenne
L1	8,36
L2	7,90
L4	8,82
L5	8,27
L6	8,85
L7	8,67
L8	8,69
L9	8,72
L10	8,40
L11	8,63
L12	8,80
L14	8,59
Zenibus	8,57

	Moyenne
Tous les jours	8,39
Moins souvent	8,33

	Moyenne
Titres occasionnels	8,57
Pass mensuels et annuels	8,32

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

Les réponses aux demandes d'info

8,34

	Moyenne
L1	8,33
L2	7,99
Zenibus	8,35
L4	7,86
L5	8,02
L6	8,27
L7	8,31
L8	7,96
L9	8,16
L10	8,17
L11	8,57
L12	8,60
Icibus	8,40

2017

	Moyenne
L1	8,03
L2	7,59
L4	8,43
L5	8,73
L6	8,76
L7	8,70
L8	8,30
L9	8,83
L10	8,60
L11	8,47
L12	8,56
L14	8,50
Zenibus	8,53

	Moyenne
Tous les jours	8,34
Moins souvent	8,35

	Moyenne
Titres occasionnels	8,48
Pass mensuels et annuels	8,31

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

Le respect des demandes d'arrêt **8,35**

	Moyenne
L1	8,47
L2	8,50
Zenibus	8,31
L4	7,78
L5	8,36
L6	8,48
L7	8,28
L8	8,38
L9	8,09
L10	8,16
L11	8,26
L12	8,53
Icibus	8,75

2017

	Moyenne
L1	7,85
L2	7,72
L4	8,71
L5	8,40
L6	8,41
L7	8,59
L8	7,66
L9	8,54
L10	8,55
L11	8,45
L12	8,48
L14	8,35
Zenibus	8,59

	Moyenne
Tous les jours	8,35
Moins souvent	8,34

QtitreR\Q25demandarrêt	Moyenne
Titres occasionnels	8,50
Pass mensuels et annuels	8,31

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

La distance d'arrêt **8,35**

2017

	Moyenne
L1	8,47
L2	8,50
Zenibus	8,41
L4	7,99
L5	8,33
L6	8,04
L7	8,12
L8	8,30
L9	8,31
L10	8,35
L11	8,29
L12	8,64
Icibus	7,98

	Moyenne
L1	8,13
L2	7,82
L4	8,57
L5	8,16
L6	8,86
L7	9,03
L8	8,23
L9	8,33
L10	8,37
L11	8,46
L12	8,33
L14	8,50
Zenibus	8,43

	Moyenne
Tous les jours	8,42
Moins souvent	8,25

	Moyenne
Titres occasionnels	8,41
Pass mensuels et annuels	8,34

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

La politesse **8,25**

2017

	Moyenne
L1	8,45
L2	8,12
Zenibus	8,23
L4	8,20
L5	8,01
L6	8,22
L7	8,00
L8	8,13
L9	8,31
L10	8,24
L11	8,39
L12	8,32
Icibus	8,56

	Moyenne
L1	8,00
L2	7,17
L4	8,60
L5	8,71
L6	8,57
L7	8,79
L8	7,64
L9	8,50
L10	8,49
L11	8,31
L12	8,15
L14	8,10
Zenibus	8,32

	Moyenne
Tous les jours	8,22
Moins souvent	8,32

	Moyenne
Titres occasionnels	8,38
Pass mensuels et annuels	8,22

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

Le respect du code de la route **8,21**

	Moyenne
L1	8,62
L2	7,73
Zenibus	8,31
L4	8,45
L5	8,03
L6	7,84
L7	7,99
L8	8,21
L9	7,89
L10	8,13
L11	8,33
L12	8,30
Icibus	8,60

2017

	Moyenne
L1	7,47
L2	7,25
L4	7,77
L5	8,12
L6	7,96
L7	8,31
L8	7,76
L9	7,96
L10	8,00
L11	7,84
L12	7,72
L14	7,95
Zenibus	8,06

	Moyenne
Tous les jours	8,24
Moins souvent	8,19

QtitreR\Q22respectcode	Moyenne
Titres occasionnels	8,26
Pass mensuels et annuels	8,20

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

La conduite **8,03**

	Moyenne
L1	8,38
L2	7,60
Zenibus	8,07
L4	7,99
L5	7,79
L6	7,81
L7	7,78
L8	8,04
L9	7,65
L10	8,00
L11	8,20
L12	8,10
Icibus	8,41

2017

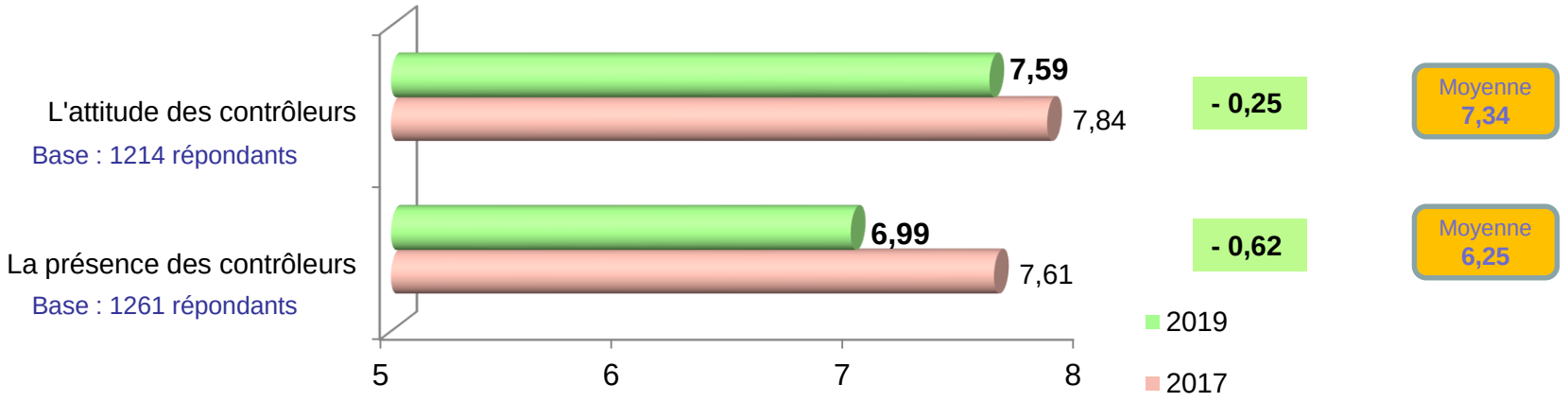
	Moyenne
L1	7,32
L2	6,82
L4	7,93
L5	7,65
L6	7,83
L7	7,82
L8	7,47
L9	7,71
L10	8,03
L11	7,74
L12	7,53
L14	7,80
Zenibus	7,68

	Moyenne
Tous les jours	8,03
Moins souvent	8,03

	Moyenne
Titres occasionnels	8,02
Pass mensuels et annuels	8,05

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

Les contrôleurs



Les notes sont en baisse par rapport à 2017 mais au dessus de celles de 2014, et restent bien au dessus de nos moyennes benchmark : l'appréciation des contrôleurs demeure correcte à satisfaisante, à défaut d'être excellente.

Leur attitude est correctement jugée à 7,59 (-0,25).
C'est mieux sur la 6, la 7 et la 12, c'est moins bien sur la 5 et sur Icibus.
Les utilisateurs quotidiens et/ou titulaires de pass sont un peu moins satisfaits.

La note concernant la présence des contrôleurs est en baisse : 6,99 (-0,62).
C'est un peu mieux sur la 11 et sur Icibus, mais c'est moins bien noté sur les lignes 1, 4, 8 et 10.
Le jugement des utilisateurs non quotidiens est sensiblement plus nuancé.

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

L'attitude des contrôleurs **7,59**

	Moyenne
L1	7,43
L2	7,59
Zenibus	7,52
L4	7,70
L5	7,36
L6	7,80
L7	7,92
L8	7,52
L9	7,63
L10	7,48
L11	7,64
L12	7,82
Icibus	7,21

2017

	Moyenne
L1	8,05
L2	7,38
L4	7,64
L5	7,69
L6	7,76
L7	7,83
L8	7,73
L9	8,28
L10	7,89
L11	7,93
L12	7,63
L14	7,89
Zenibus	7,92

	Moyenne
Tous les jours	7,51
Moins souvent	7,70

	Moyenne
Titres occasionnels	7,85
Pass mensuels et annuels	7,50

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

La présence des contrôleurs **6,99**

	Moyenne
L1	6,51
L2	7,07
Zenibus	6,97
L4	6,75
L5	7,08
L6	7,01
L7	6,95
L8	6,74
L9	6,90
L10	6,76
L11	7,23
L12	6,93
Icibus	7,57

2017

	Moyenne
L1	7,11
L2	6,33
L4	7,93
L5	7,60
L6	7,93
L7	7,81
L8	7,59
L9	7,75
L10	7,53
L11	7,75
L12	7,63
L14	7,21
Zenibus	7,68

	Moyenne
Tous les jours	7,15
Moins souvent	6,79

	Moyenne
Titres occasionnels	7,08
Pass mensuels et annuels	6,97

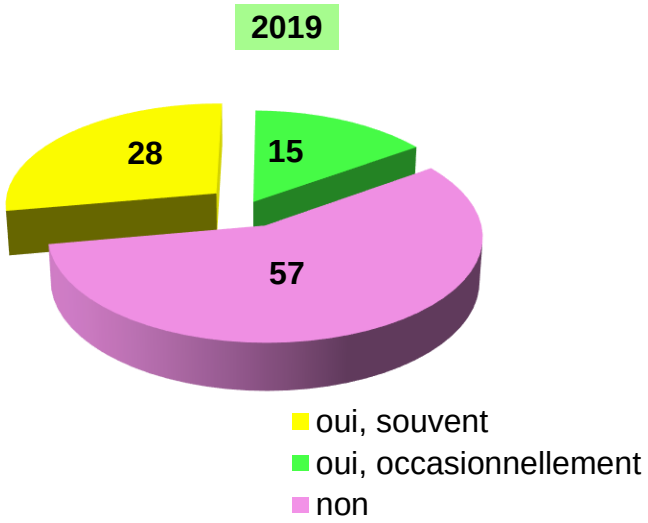
Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

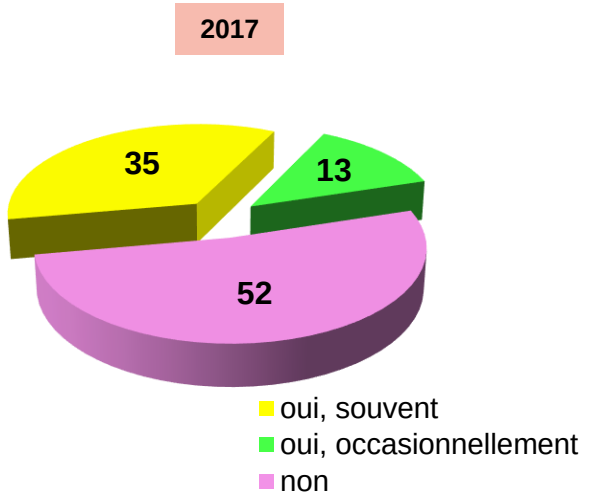
Le Zenibus

Prenez-vous le Zenibus, qui relie Marignane, St Victoret, Vitrolles et les Pennes Mirabeau?

Base : 1290 répondants

Résultats en %





Sur cet échantillon, 43% disent utiliser le Zenibus (28% souvent et 15% occasionnellement), soit un peu moins qu'en 2017 (48%).

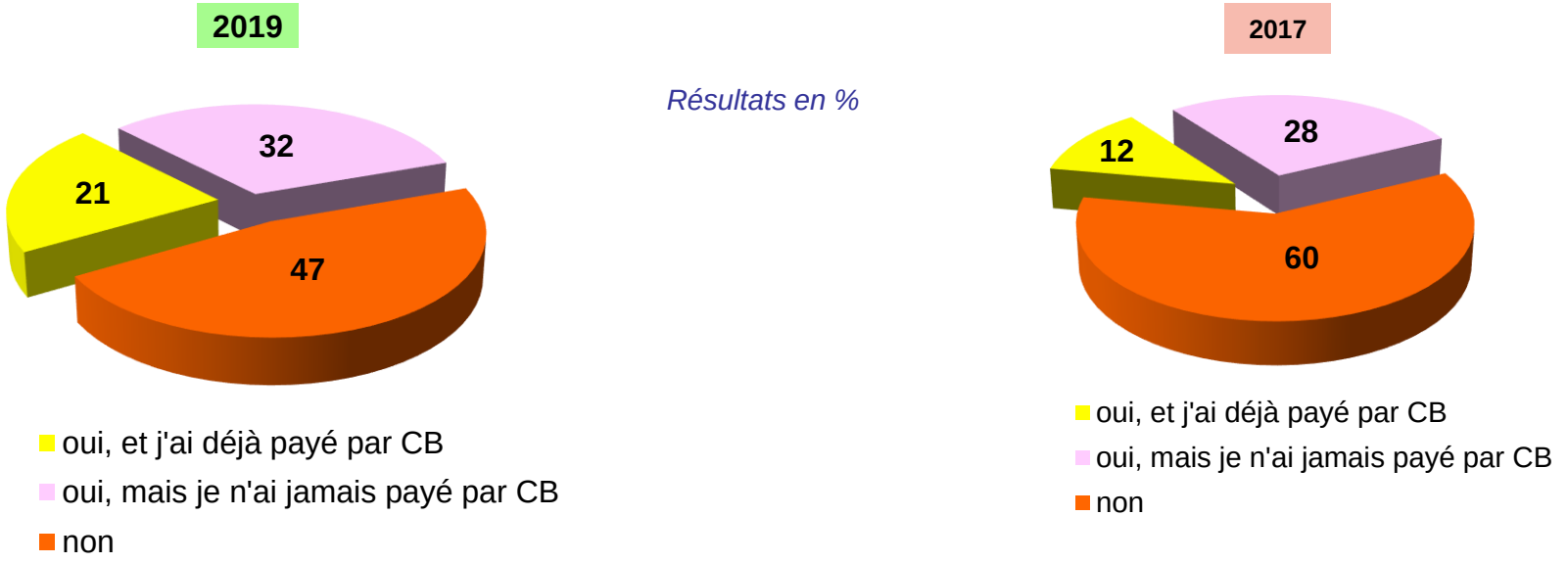
Les utilisateurs des lignes 5, 6, 10 et 11 apparaissent comme les plus utilisateurs du Zenibus en tant que ligne d'appoint.

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

Saviez-vous que l'on peut payer son ticket 1 voyage par carte bancaire dans le Zenibus ?

Base : 541 répondants qui prennent le Zenibus

Résultats en %



Le paiement par CB dans le Zenibus est à la hausse : 21% l'ont déjà fait (12% en 2017) et 32% en sont informés sans l'avoir fait (28% en 2017).

Le paiement par CB dans le Zenibus a été logiquement plus fréquent chez les titres occasionnels.

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

Prend-on le Zenibus quand on prend une autre ligne ?

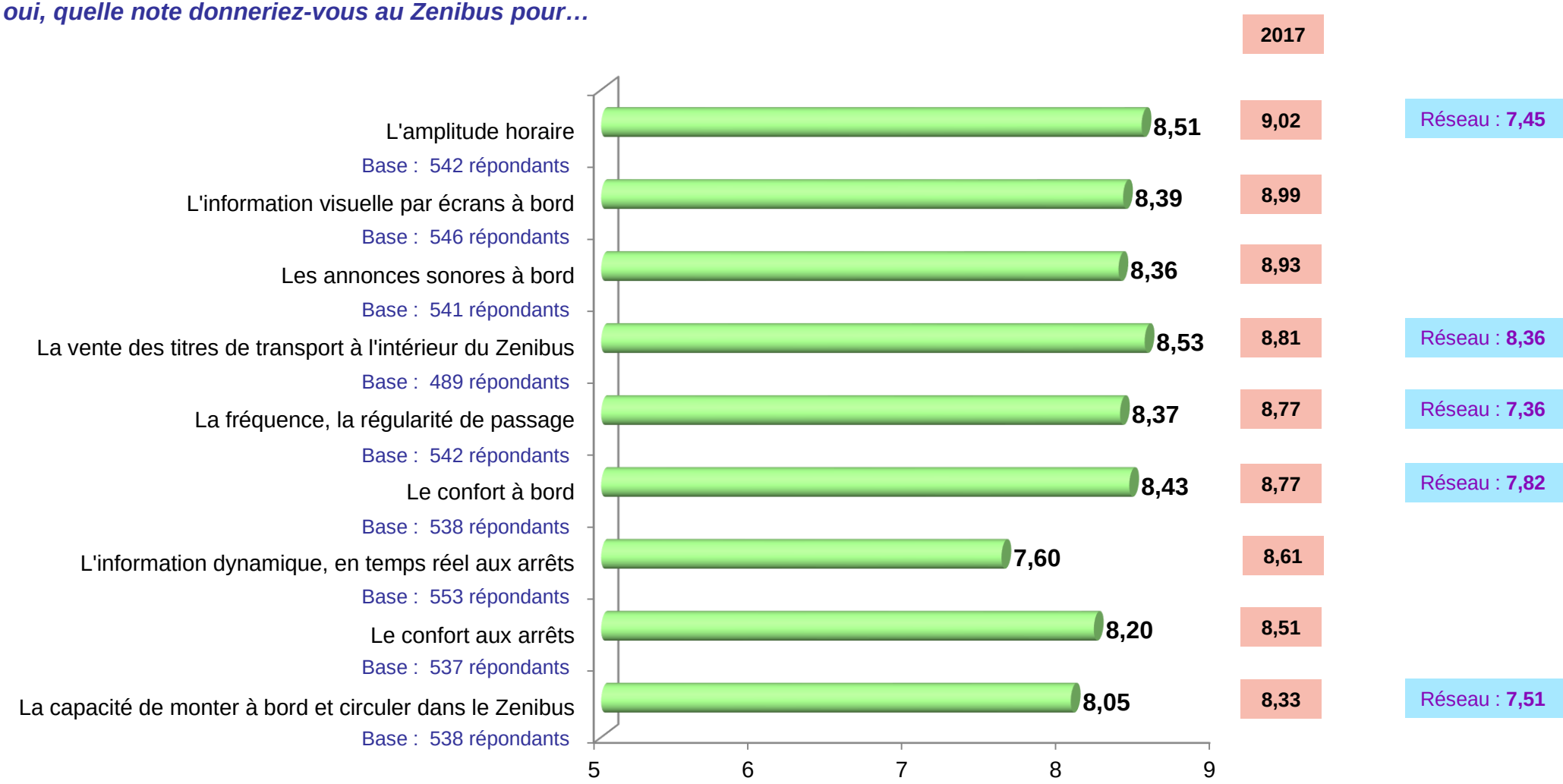
	Oui, souvent	Oui, occasionnelllement	Non
L1	14,2%	11,5%	74,3%
L2	8,6%	4,3%	87,2%
L4	14,2%	7,1%	78,7%
L5	21,4%	7,4%	71,2%
L6	15,5%	15,4%	69,0%
L7	11,7%	15,2%	73,1%
L8	6,8%	7,2%	86,0%
L9	15,3%	8,2%	76,5%
L10	16,7%	20,1%	63,2%
L11	17,0%	16,6%	66,4%
L12	6,8%	14,6%	78,6%
Icibus	8,8%	8,7%	82,5%

Sait-on que l'on peut payer sont ticket 1 voyage par CB dans le Zenibus ?

	Oui, je l'ai déjà fait	Oui, je l'ai vu faire	Non
Titres occasionnels	26,6%	26,9%	46,5%
Pass mensuels et annuels	18,8%	34,6%	46,5%

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

Si oui, quelle note donneriez-vous au Zenibus pour…



Le Zenibus continue à avoir des notes très satisfaisantes par rapport à l'ensemble des bus du réseau : toutefois, les notes sont à la baisse par rapport à 2017. Les usagers se sont habitués à l'excellence du Zenibus qui est devenu leur norme, l'état de grâce est un peu passé : les notes, mécaniquement, retrouvent un niveau plus raisonnable tout en restant très satisfaisantes.

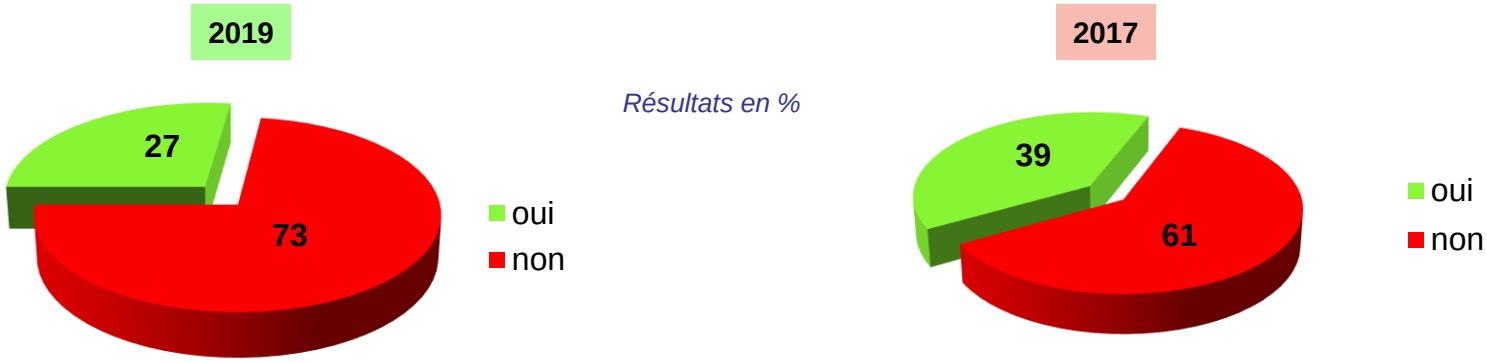
Attention toutefois à l'information dynamique en temps réel aux arrêts : la note baisse d'un point, ce qui est considérable; est-ce le signe de dysfonctionnements réellement observés ?

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

Les agents de prévention

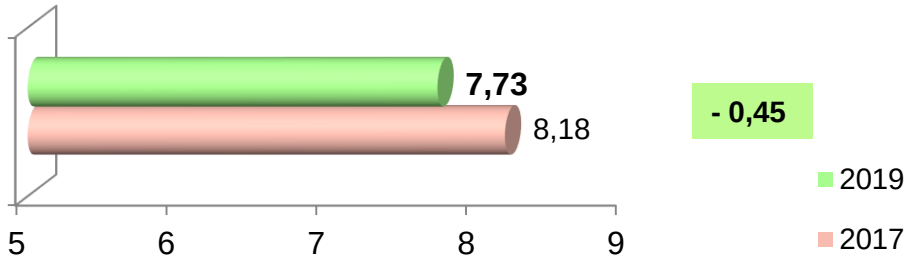
A bord des bus du réseau "Les Bus de l'Etang" se trouvent parfois des agents de prévention qui sont chargés d'accompagner et de renseigner les voyageurs. Avez-vous déjà vu des agents de prévention à bord des bus?

Base : 1286 répondants



Attitude des agents de prévention

Base : 341 répondants



27% des clients disent avoir vu des agents de prévention : la proportion baisse régulièrement depuis 2008.
La visibilité des agents de prévention est plus élevée chez les utilisateurs quotidiens, ainsi que sur les lignes 6 et le Zenibus, mais moins en revanche sur les lignes 2 et 4.

Correctement notée, l'attitude des agents de prévention est à la baisse (7,73, -045) et retrouve le niveau de 2014.
Elle est mieux appréciée sur les lignes 1, 8 et 11, ainsi que par les utilisateurs et les titres occasionnels.

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

Visibilité des agents de prévention

	Oui	Non
L1	29,2%	70,8%
L2	12,8%	87,2%
Zenibus	34,8%	65,2%
L4	7,1%	92,9%
L5	24,8%	75,2%
L6	36,7%	63,3%
L7	27,7%	72,3%
L8	18,4%	81,6%
L9	21,0%	79,0%
L10	27,8%	72,2%
L11	26,1%	73,9%
L12	22,5%	77,5%
Icibus	17,3%	82,7%

	Oui	Non
Tous les jours	31,1%	68,9%
Moins souvent	22,8%	77,2%

	Oui	Non
Titres occasionnels	27,6%	72,4%
Pass mensuels et annuels	28,5%	71,5%

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

Attitude des agents de prévention

7,73

2017

	Moyenne
L1	7,91
L2*	6,67
Zenibus	7,64
L4*	6,00
L5	7,50
L6	7,55
L7	7,82
L8	8,37
L9	7,24
L10	7,38
L11	8,02

	Moyenne
L1	8,46
L2	9,00
L4	9,29
L5	7,88
L6	8,15
L7	7,71
L8	7,77
L9	7,89
L10	8,48
L11	8,16
L12	8,22
L14	8,80
Zenibus	8,10

	Moyenne
Tous les jours	7,66
Moins souvent	7,92

	Moyenne
Titres occasionnels	8,17
Pass mensuels et annuels	7,62

* Attention : faible base de répondants

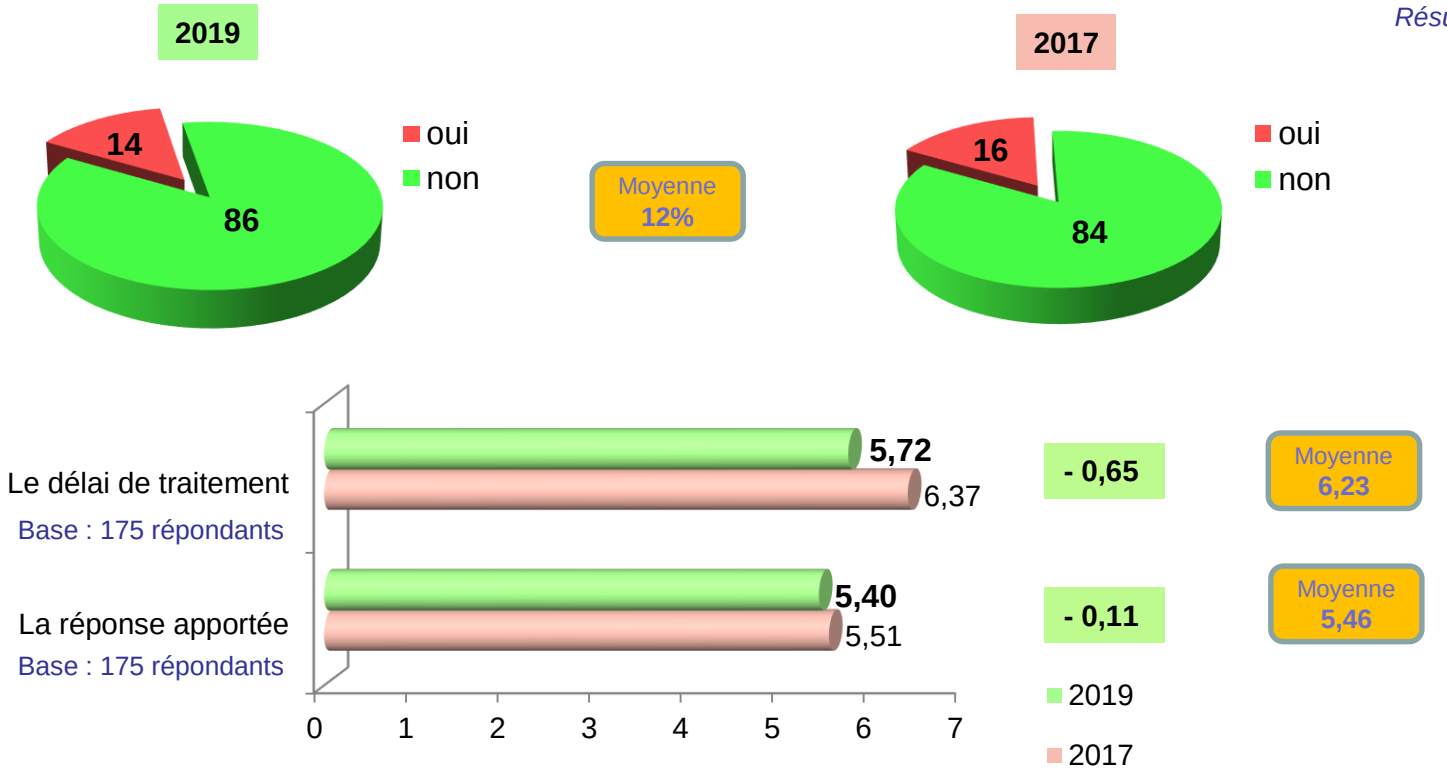
Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

Les réclamations

Avez-vous déjà fait une réclamation liée à l'utilisation du réseau Les Bus de l'Etang ?

Base: 1251 répondants

Résultats en %



14% des clients disent avoir déjà fait une réclamation : c'est un peu moins qu'en 2017 (16%); on se rapproche de notre moyenne benchmark (12%).
La proportion augmente sur les lignes 2, 10, 8 et Icibus, mais elle est plus faible sur les lignes 4 et 12.
Les utilisateurs quotidiens formulent davantage de réclamations que la moyenne.

La qualité de la réponse apportée baisse légèrement à 5,40, dans la fourchette moyenne de notre benchmark.

Attention au délai de traitement avec une note moyenne en diminution à 5,72 (-0,65) et à présent en dessous de notre benchmark.

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

Les réclamations

	Oui	Non
L1	11,9%	88,1%
L2	25,5%	74,5%
Zenibus	13,7%	86,3%
L4	9,0%	91,0%
L5	16,9%	83,1%
L6	17,0%	83,0%
L7	13,6%	86,4%
L8	18,1%	81,9%
L9	11,7%	88,3%
L10	23,4%	76,6%
L11	16,0%	84,0%
L12	8,5%	91,5%
Icibus	18,5%	81,5%

	Oui	Non
Tous les jours	18,3%	81,7%
Moins souvent	9,2%	90,8%

	Oui	Non
Titres occasionnels	11,9%	88,1%
Pass mensuels et annuels	15,4%	84,6%

* Moins de 10 répondants
Prudence dans l'interprétation des résultats

Délai de traitement	Moyenne
L1	2,75*
L2	4,04*
Zenibus	6,68
L4	7,00*
L5	5,11
L6	5,20
L7	5,75
L8	6,36
L9	3,67*
L10	3,14
L11	6,42
L12	7,24*
Icibus	5,00*

2017

Délai de traitement	Moyenne
L1	6,75
L2	3,00 *
L4	9,00 *
L5	5,00 *
L6	7,00 *
L7	4,33 *
L8	6,56
L9	5,00
L10	5,64
L11	7,21
L12	6,47
L14	7,50 *
Zenibus	6,89

Réponse apportée	Moyenne
L1	2,75*
L2	4,23*
Zenibus	5,77
L4	5,00*
L5	2,91
L6	5,51
L7	5,25
L8	6,00*
L9	4,73*
L10	3,00
L11	7,24
L12	6,54*
Icibus	7,00*

2017

Réponse apportée	Moyenne
L1	5,82
L2	2,50*
L4	9,00 *
L5	4,14 *
L6	6,20 *
L7	5,33 *
L8	4,80
L9	4,75
L10	5,00
L11	6,94
L12	5,07
L14	8,00 *
Zenibus	4,96

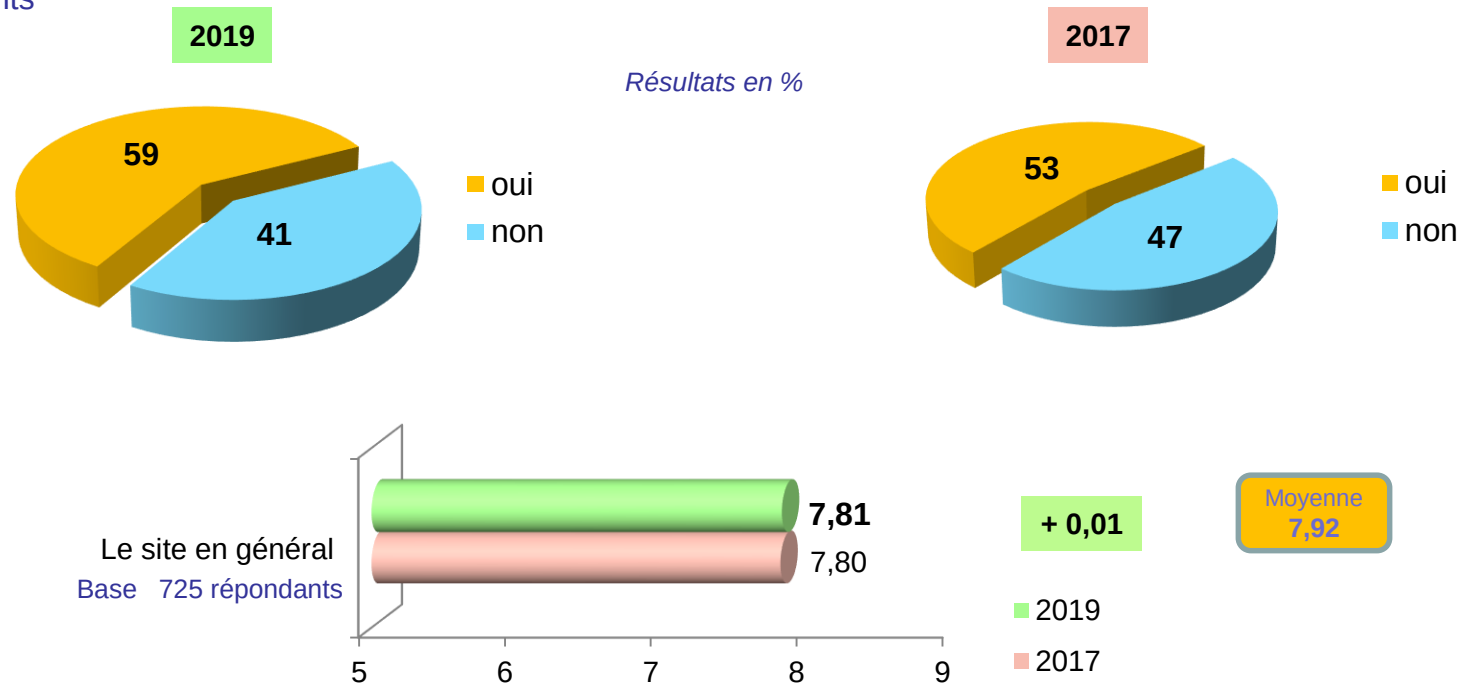
Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

La communication digitale

Le site internet

Avez-vous déjà consulté le site du réseau « Les Bus de l'Etang » ?

Base : 1292 répondants



La consultation du site des Bus de l'Etang est en hausse : 59% des utilisateurs disent l'avoir déjà consulté vs 53% en 2017.
La consultation est un peu plus élevée sur les lignes 1, 10 et 11 et un peu plus faible sur la 7 et Icibus.
Les utilisateurs quotidiens et les titulaires d'un pass consultentt plus souvent le site.

L'appréciation du site est très stable avec une note correcte de 7,81, dans la moyenne inférieure de notre benchmark.

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

La consultation du site Internet

2017

	Oui	Non
L1	68,5%	31,5%
L2	61,5%	38,5%
Zenibus	56,3%	43,7%
L4	59,2%	40,8%
L5	55,4%	44,6%
L6	56,9%	43,1%
L7	50,0%	50,0%
L8	55,2%	44,8%
L9	58,3%	41,7%
L10	63,6%	36,4%
L11	66,4%	33,6%
L12	59,3%	40,7%
Icibus	52,0%	48,0%

	Oui	Non
L1	44,8%	55,2%
L2	55,6%	44,4%
L4	40,0%	60,0%
L5	55,1%	44,9%
L6	48,3%	51,7%
L7	52,6%	47,4%
L8	53,5%	46,5%
L9	53,8%	46,2%
L10	56,9%	43,1%
L11	53,6%	46,4%
L12	57,0%	43,0%
L14	45,0%	55,0%
Zenibus	57,9%	42,1%

	Oui	Non
Tous les jours	66,1%	33,9%
Moins souvent	49,3%	50,7%

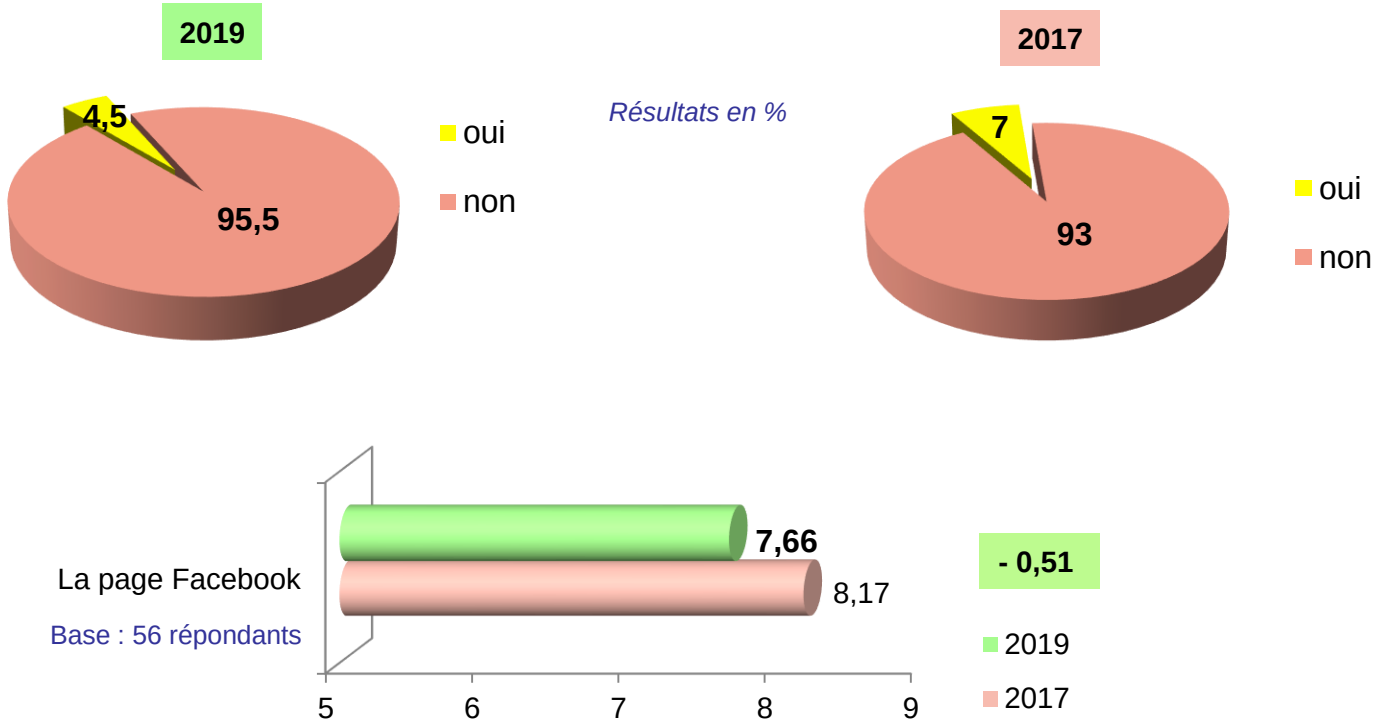
	Oui	Non
Titres occasionnels	46,8%	53,2%
Pass mensuels et annuels	62,6%	37,4%

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

La page Facebook

Avez-vous déjà consulté la page Facebook du réseau « Les Bus de l'Etang » ?

Base : 1288 répondants



La consultation de la page Facebook des Bus de l'Etang est très faible et baisse même légèrement : 4,5% vs 7% en 2017.

Les rares clients qui consultent la page Facebook du réseau en ont une satisfaction correcte mais en baisse : 7,66 (-0,51).

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

La consultation de la page Facebook

	Oui	Non
L1	2,8%	97,2%
L2	4,3%	95,7%
Zenibus	4,7%	95,3%
L4	0,0%	100,0%
L5	3,0%	97,0%
L6	8,3%	91,7%
L7	5,0%	95,0%
L8	4,6%	95,4%
L9	0,0%	100,0%
L10	0,0%	100,0%
L11	5,8%	94,2%
L12	5,5%	94,5%
Icibus	0,0%	100,0%

2017

	Oui	Non
L1	4,5%	95,5%
L2	5,6%	94,4%
L4	0,0%	100,0%
L5	10,4%	89,6%
L6	6,9%	93,1%
L7	13,2%	86,8%
L8	4,8%	95,2%
L9	3,8%	96,2%
L10	7,6%	92,4%
L11	9,1%	90,9%
L12	3,2%	96,8%
L14	5,0%	95,0%
Zenibus	8,2%	91,8%

	Oui	Non
Tous les jours	5,0%	95,0%
Moins souvent	3,3%	96,7%

	Oui	Non
Titres occasionnels	4,4%	95,6%
Pass mensuels et annuels	4,6%	95,4%

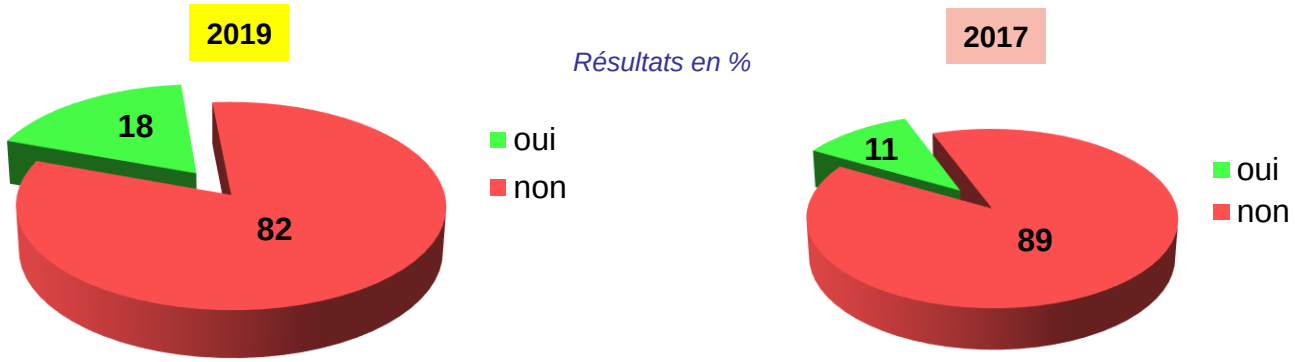
Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

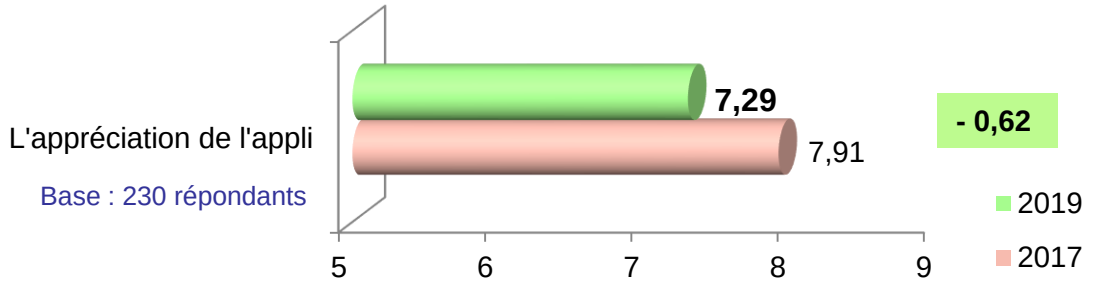
L'application

Avez-vous l'appli « Les Bus de l'Etang » sur votre smartphone ?

Base : 1291 répondants

Résultats en %





La possession de l'appli des Bus de l'Etang augmente sensiblement : 18% vs 11% il y a deux ans.
La proportion est plus élevée sur les lignes 4, 10 et le Zenibus, ainsi que chez les utilisateurs quotidiens et les titulaires d'abonnements.

L'appli demeure correctement appréciée, mais avec une note qui se tasse à 7,29 (-0,62).

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

La possession de l'appli

	Oui	Non
L1	14,1%	85,9%
L2	13,6%	86,4%
Zenibus	21,4%	78,6%
L4	29,6%	70,4%
L5	15,1%	84,9%
L6	15,9%	84,1%
L7	16,1%	83,9%
L8	16,6%	83,4%
L9	18,5%	81,5%
L10	23,4%	76,6%
L11	20,6%	79,4%
L12	12,7%	87,3%
Icibus	8,7%	91,3%

2017

	Oui	Non
L1	17,9%	82,1%
L2	5,6%	94,4%
L4	6,7%	93,3%
L5	16,7%	83,3%
L6	13,8%	86,2%
L7	18,4%	81,6%
L8	11,6%	88,4%
L9	7,7%	92,3%
L10	6,1%	93,9%
L11	7,2%	92,8%
L12	9,8%	90,2%
L14	15,0%	85,0%
Zenibus	16,6%	83,4%

	Oui	Non
Tous les jours	20,0%	80,0%
Moins souvent	15,1%	84,9%

	Oui	Non
Titres occasionnels	12,6%	87,4%
Pass mensuels et annuels	19,6%	80,4%

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

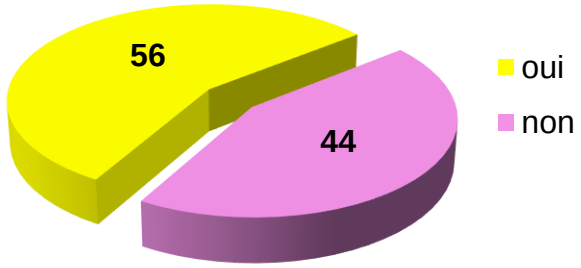
L'achat des titres

Les Points Bus

Connaissez-vous les Points Bus de votre commune, c'est à dire les lieux où sont vendus les titres de transport du réseau Les Bus de l'Etang ?

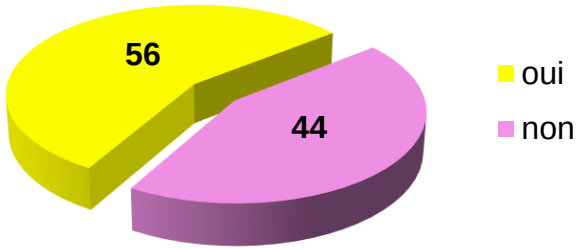
Base : 1232 répondants

2019



Résultats en %

2017



Les résultats sont très stables : 56% des clients disent connaitre les Points Bus de leur commune.

La proportion augmente Saint Victoret, Gignac et Velaux; elle est plus faible sur Marignane et Berre.

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

Les Points Bus

	Oui	Non
Vitrolles	56,5%	43,5%
Marignane	51,6%	48,4%
St Victoret	63,0%	37,0%
Gignac	64,3%	35,7%
Les Pennes Mirabeau	56,0%	44,0%
Velaux	64,7%	35,3%
Berre	52,9%	47,1%
Rognac	55,8%	44,2%

	Oui	Non
Tous les jours	55,5%	44,5%
Moins souvent	56,7%	43,3%

	Oui	Non
Titres occasionnels	51,9%	48,1%
Pass mensuels et annuels	57,1%	42,9%

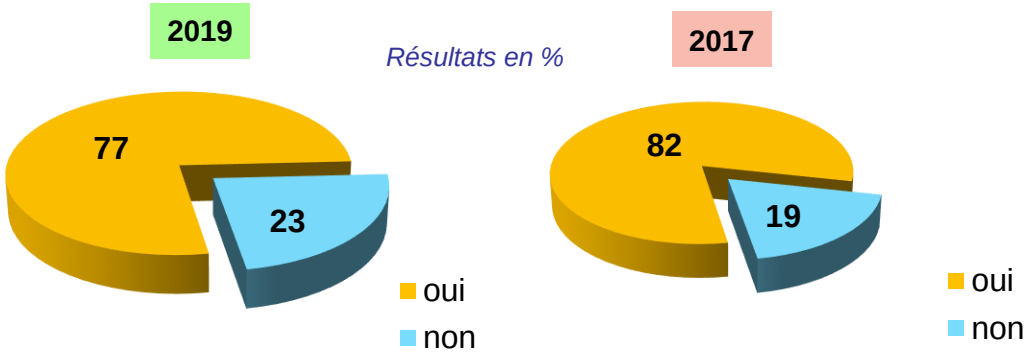
Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

Les agences mobilité

Savez-vous qu'il y a une Agence Mobilité du réseau, à Vitrolles, à la Pierre Plantée ?

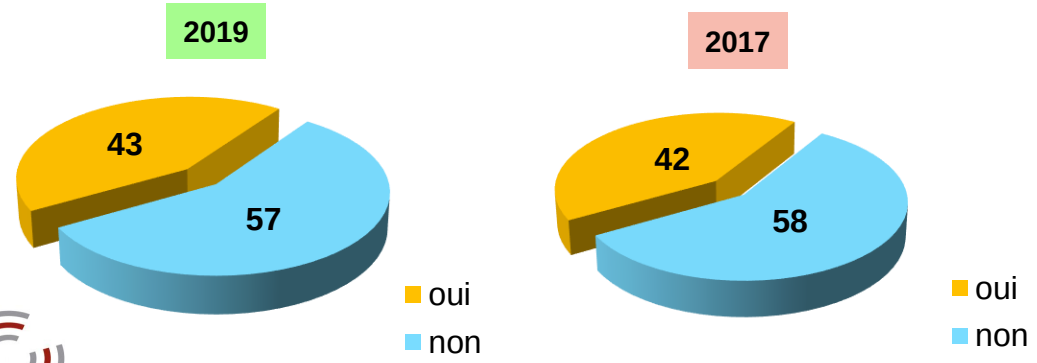
Base : 1275 répondants

Résultats en %



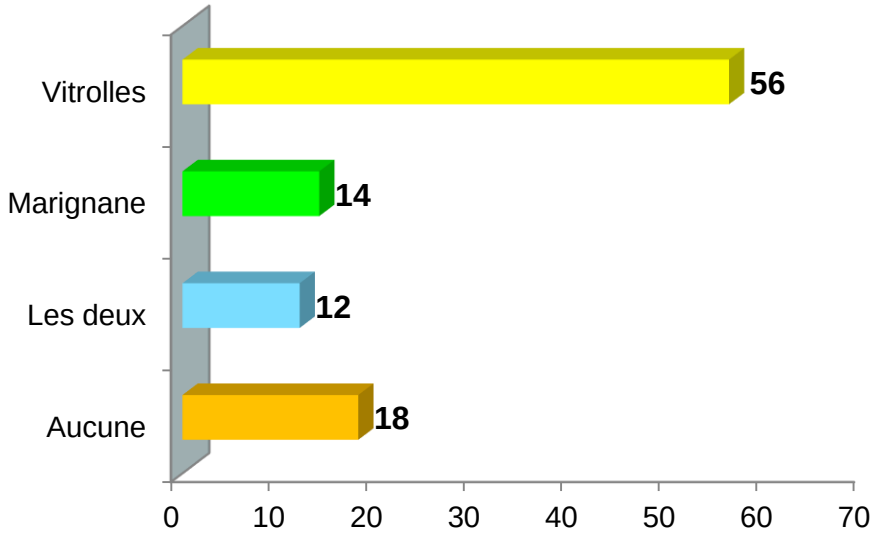
Savez-vous qu'il y a une Agence Mobilité du réseau, à Marignane, au Parc Camoin ?

Base : 1278 répondants



A quelle agence Mobilité avez-vous l'habitude de vous rendre ?

Base : 1283 répondants



La boutique de Vitrolles est connue de 77% des utilisateurs (+ sur la 8 et la 10), soit un peu moins qu'en 2017 (82%).
La boutique de Marignane est moins connue (+ sur la 5 et la 6), mais stable : 43% vs 42% en 2017.

L'Agence Mobilité de Vitrolles est la plus utilisée : 56% vs 14% pour Marignane, 12% utilisant les deux et 18% aucune.

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

Connaissance Agence Mobilité Vitrolles

	Oui	Non
L1	69,0%	31,0%
L2	57,2%	42,8%
Zenibus	75,6%	24,4%
L4	61,8%	38,2%
L5	72,2%	27,8%
L6	76,7%	23,3%
L7	74,9%	25,1%
L8	90,6%	9,4%
L9	80,0%	20,0%
L10	82,6%	17,4%
L11	78,1%	21,9%
L12	80,9%	19,1%
Icibus	80,7%	19,3%

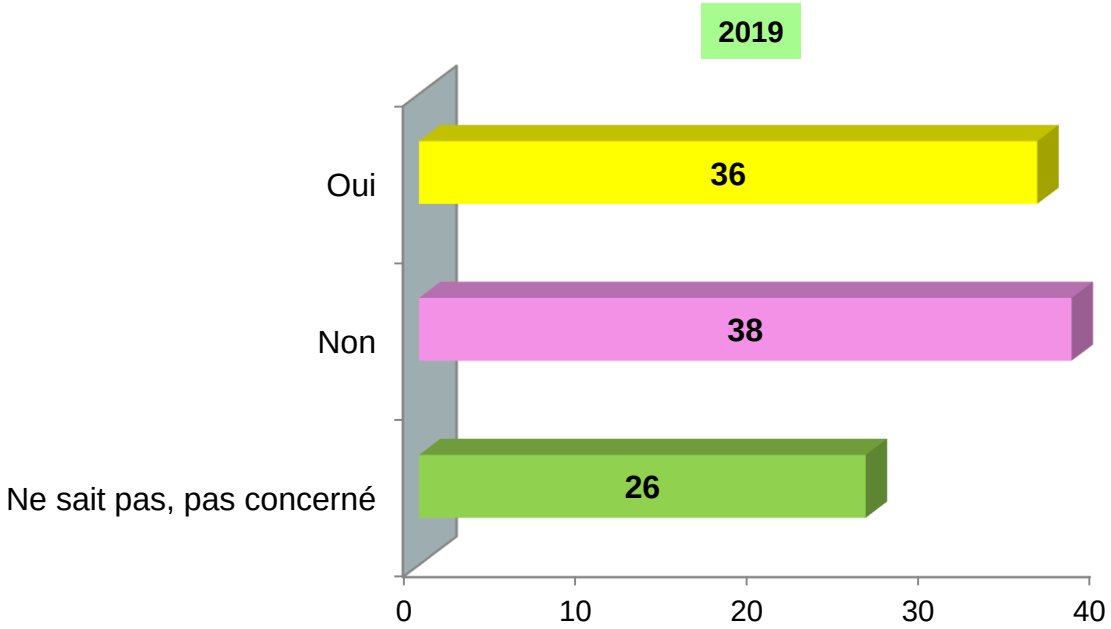
Connaissance Agence Mobilité Marignane

	Oui	Non
L1	25,9%	74,1%
L2	21,4%	78,6%
Zenibus	50,4%	49,6%
L4	8,6%	91,4%
L5	77,0%	23,0%
L6	62,4%	37,6%
L7	40,8%	59,2%
L8	21,9%	78,1%
L9	45,1%	54,9%
L10	39,8%	60,2%
L11	33,6%	66,4%
L12	34,1%	65,9%
Icibus	42,2%	57,8%

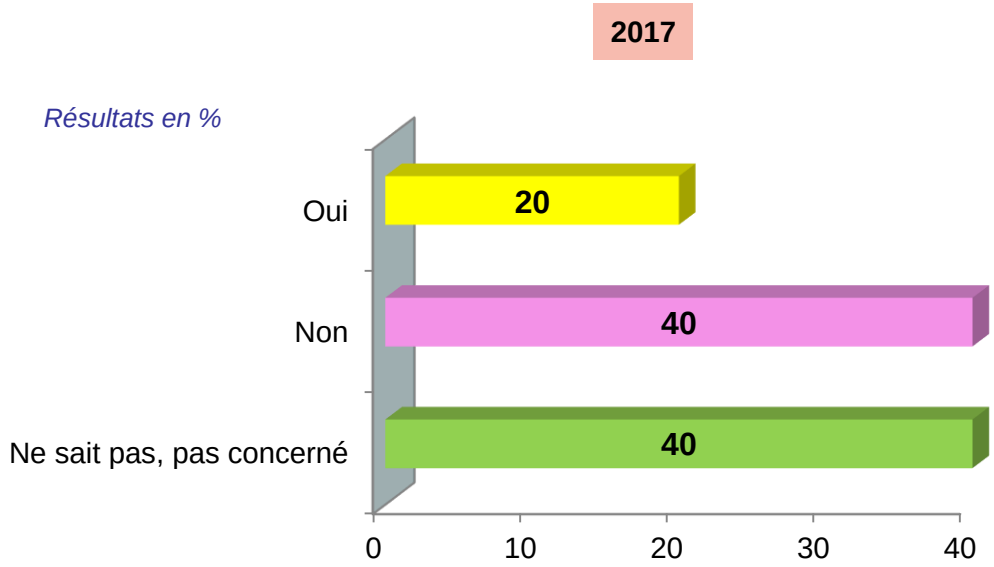
Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

Pourriez-vous acheter vos titres 1 et 10 voyages par carte bancaire dans des distributeurs automatiques à quai ?

Base : 1223 répondants



Résultats en %



La possibilité d'achat par CB dans des distributeurs automatiques à quai augmente fortement : 36% des utilisateurs l'envisagent vs 20% seulement en 2017.

Les utilisateurs des lignes 6, 7 et 10 sont les plus séduits par cette possibilité d'achat par CB.
Les utilisateurs occasionnels et les porteurs de titres occasionnels (notamment les 1 voyage) sont logiquement les plus intéressés.

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

Les achats par distributeurs automatiques

	Oui	Non	Ne sait pas, pas concerné
L1	23,6%	37,0%	39,4%
L2	15,1%	67,1%	17,9%
Zenibus	35,6%	37,5%	26,9%
L4	24,1%	45,0%	31,0%
L5	31,5%	53,4%	15,1%
L6	44,7%	22,8%	32,5%
L7	51,2%	43,6%	5,2%
L8	41,6%	40,7%	17,7%
L9	30,2%	30,9%	39,0%
L10	50,2%	26,4%	23,4%
L11	39,8%	31,2%	29,0%
L12	28,9%	44,6%	26,6%
Icibus	17,2%	26,5%	56,3%

	Oui	Non	Ne sait pas pas concerné
Tous les jours	31,9%	36,3%	31,8%
Moins souvent	41,9%	38,9%	19,1%

	Oui	Non	Ne sait pas pas concerné
Titres occasionnels	58,3%	28,0%	13,7%
Pass mensuels et annuels	29,6%	40,3%	30,1%

Détail des titres occasionnels	Oui	Non	Ne sait pas pas concerné
1 voyage	63,3%	26,5%	10,2%
10 voyages	49,3%	30,8%	19,9%

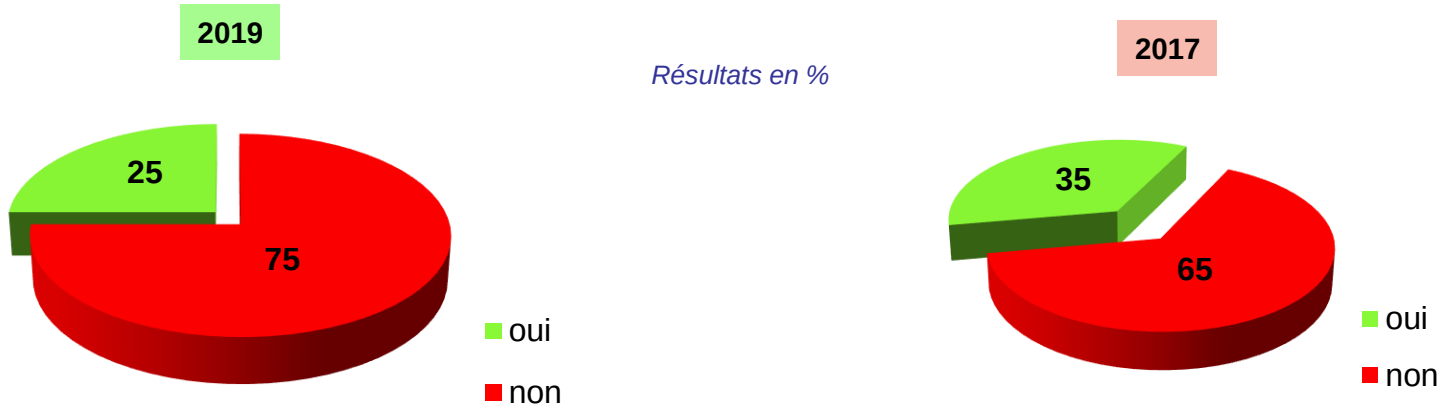
Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

Les objectifs du réseau

Saviez-vous que le réseau Les Bus de l'Etang a des objectifs en matière de qualité, de sécurité et protection de l'environnement ?

Base : 1256 répondants

Résultats en %



25% des utilisateurs disent être au courant des objectifs du réseau en qualité, sécurité et protection de l'environnement : la connaissance semble se tasser par rapport à 2017 (35%).

La connaissance est plus élevée sur les lignes 5, 6, 8 et 12, et elle semble plus faible sur les lignes 1, 4 et Icibus.

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

La connaissance des objectifs en matière de qualité, de sécurité et protection de l'environnement

2017

	Oui	Non
L1	5,8%	94,2%
L2	18,7%	81,3%
Zenibus	23,3%	76,7%
L4	15,4%	84,6%
L5	31,5%	68,5%
L6	38,3%	61,7%
L7	21,9%	78,1%
L8	41,2%	58,8%
L9	27,0%	73,0%
L10	23,4%	76,6%
L11	21,9%	78,1%
L12	33,3%	66,7%
Icibus	8,7%	91,3%

	Oui	Non
L1	29,9%	70,1%
L2	38,9%	61,1%
L4	46,7%	53,3%
L5	34,7%	65,3%
L6	23,3%	76,7%
L7	36,1%	63,9%
L8	31,0%	69,0%
L9	26,9%	73,1%
L10	23,4%	76,6%
L11	43,7%	56,3%
L12	31,5%	68,5%
L14	40,0%	60,0%
Zenibus	36,8%	63,2%

	Oui	Non
Tous les jours	23,9%	76,1%
Moins souvent	26,5%	73,5%

	Oui	Non
Titres occasionnels	20,4%	79,6%
Pass mensuels et annuels	26,9%	73,1%

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

Les points d'amélioration

Si vous aviez 3 améliorations principales à formuler pour les Bus de l'Etang, ce serait quoi?

Base : 1300 personnes – Spontané - 41% n'ont donné aucune réponse

Respect des horaires, PONCTUALITE; moins de retards	143 personnes	**11,0%**
Plus de FREQUENCE sur certaines lignes	75	**5,8%**
Plus de bus aux HEURES DE POINTE	69	**5,3%**
Plus de PROPRETE des bus	51	**3,9%**
Une CONDUITE plus souple, moins rapide. Les chauffeurs freinent trop fort. Que les chauffeurs démarrent moins vite	47	**3,6%**
Sièges plus CONFORTABLES	40	**3,1%**
Plus de CONTROLEURS	38	2,9%
AMPLITUDE horaire. Des bus plus tard le soir. Une plus grande amplitude horaire. Des bus plus tard le week-end	30	2,3%
Etre mieux INFORME en cas de déviations et de perturbation. INFORMATION lors des travaux	26	2,0%
Plus de bus le dimanche	25	1,9%
ITINERAIRES plus DIRECTS. Refaire les itinéraires du réseau; qu'il y ait MOINS de CORRESPONDANCE à faire	22	1,7%
Plus de places assises	20	1,5%
CLIM et CHAUFFAGE : adapter la température des bus en fonction des saisons	18	1,4%
Caler les bus en fonction de l'emploi du temps des scolaires	17	1,3%
Plus d'ARRETS de bus	17	1,3%
CONTROLEURS plus sympathiques	17	1,3%
Rétablir les ARRETS endommagés	16	1,2%
Plus de ZENIBUS	16	1,2%

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

Les panneaux en temps réel ne marchent pas	14 personnes	1,1%
Des bus plus spacieux	14	1,1%
Des TARIFS moins chers (surtout pour les retraités, jeunes...)	13	1,0%
Plus d'ABRIBUS	12	0,9%
LIGNE10 plus de bus	12	0,9%
Remettre les HORAIRES aux ARRETS	10	0,8%
LIGNE 5 plus de bus	10	0,8%
Des prises pour recharger les smartphones dans le bus	10	0,8%
Améliorer le SITE INTERNET	10	0,8%
ZENIBUS INFORMATION virtuelle qui n'est plus présente	10	0,8%
LIGNE 12 plus de bus	9	0,7%
LIGNE 11 plus de bus	9	0,7%
Plus de bus le WEEK END	9	0,7%
Moins d'insécurité	9	0,7%
Plus de panneaux en temps réel	8	0,6%
Panneaux d'info, affichage à l'arrêt / Mettre des panneaux d'information dynamique en temps réel à chaque arrêt	8	0,6%
SITE INTERNET : plus d'infos en temps réel	8	0,6%
Plus de bus sur ROGNAC	7	0,5%
Plus de bus en période estivale. Plus d'amplitude l'été	7	0,5%
Un bus direct pour l'AEROPORT	7	0,5%
Plus de bus pour le ramassage scolaire	7	0,5%
SIEGES en plastique pas confortables / Les SIEGES glissent	6	0,5%
Plus de poubelles avant et après les arrêts	6	0,5%
Des flyers dans les bus / Les horaires	6	0,5%
SITE INTERNET et APPLI trop d'erreurs dans les horaires / Les HORAIRES ne correspondent pas	6	0,5%
Améliorer les arrêts de bus	5	0,4%

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

Plus d'information	5 personnes	0,4%
Moins de contrôles	5	0,4%
Climatisation	5	0,4%
Faciliter la montée dans le bus : marche trop haute. Ecart par rapport au trottoir parfois trop large	5	0,4%
Plus de bus entre 11h et 17h	4	0,3%
Plus de médiateurs dans les bus	4	0,3%
Un paiement sans contact dans tous les bus	4	0,3%
Plus de barres pour se tenir dans le bus. Plus de poignées pour se tenir dans le bus	4	0,3%
SIEGES parfois cassés	4	0,3%
ARRETS : aucun éclairage	4	0,3%
S'adapter à l'environnement; plus de bus éco-responsables	4	0,3%
Plus de bus pendant les vacances	4	0,3%
Pouvoir payer ses tickets ou recharger sa carte en ligne	4	0,3%
Mettre à jour l'APPLICATION qui marche mal. L'APPLICATION beugue beaucoup	3	0,2%
LIGNE 7 plus de bus	3	0,2%
Plus d'équipements pour les pousettes et les fauteuils roulants	3	0,2%
LIGNE 1 plus de bus	3	0,2%
Plus de boutons d'arrêt dans le bus	3	0,2%
Que les chauffeurs rétablissent l'ordre dans les bus	3	0,2%
Plus de bus le matin	3	0,2%
Sièges et ceintures endommagés dans certains bus	3	0,2%
Des horaires de bus adaptés aux horaires des trains (correspondances)	3	0,2%
SITE INTERNET mal fait, pas intuitif	3	0,2%
Gratuité pour les personnes âgées	3	0,2%

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

Plus de points pour recharger les cartes	3 personnes	0,2%
Des amendes pour ceux qui salissent le bus	3	0,2%
Carte toujours pas arrivée / Faciliter la commande de la carte (trop d'attente)	3	0,2%
Mieux entretenir les bus pour qu'ils soient moins bruyants en roulant	3	0,2%
Moins d'ARRETS	3	0,2%
LIGNE 5 / 6 trop de retard	3	0,2%
LES PENNES : plus de bus	3	0,2%
Plus de places assises aux ARRETS	3	0,2%
Plus de bus aux heures creuses (hors 8h-17h)	3	0,2%
LES ESTROUBLANS mal desservi	1	0,1%
Boutique de Marignane : moyenne	1	0,1%
ICIBUS : Plus d'horaires	1	0,1%
ICIBUS : Plus de bus le dimanche	1	0,1%
Plus d'itinéraires entre ROGNAC et MARIGNANE	1	0,1%
Avec le ZENIBUS, problème de freins	1	0,1%
Correspondance compliquée entre LIGNE 5 et LIGNE 6	1	0,1%
LIGNE 12 les horaires affichés ne correspondent pas aux passages	1	0,1%
Prévenir en cas de hausse des prix	1	0,1%
Système d'aération	1	0,1%
Pas assez d'INFOS dans le bus	1	0,1%
LIGNE 6 plus de bus	1	0,1%
La boutique du Parc Camoin n'est pas assez visible	1	0,1%
Plus de bus pour desservir la GARE TGV	1	0,1%
Bus pour SAINT CHARLES	1	0,1%
Plus de bus qui desservent MARIGNANE-GIGNAC	1	0,1%
Pas d'arrêt au LECLERC MARIGNANE	1	0,1%

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

Modification des ARRETS : peut embrouiller les clients. Etre plus clair sur les arrêts à prendre	1 personne	0,1%
Plus de contrôles de sécurité	1	0,1%
Des ceintures de sécurité	1	0,1%
Envoyer par mail les horaires de bus	1	0,1%
Ne pas éclabousser les passants avec le bus les jours de pluie	1	0,1%
Arrêt de la nationale 113 à revoir	1	0,1%
Plus de navettes vers PLAN DE CAMPAGNE	1	0,1%
Plus de sécurité sur les bus vers PLAN DE CAMPAGNE	1	0,1%
Plus de bus aux heures de pointe pour les personnes à mobilité réduite	1	0,1%
Faciliter l'achat des titres	1	0,1%
Chauffeur qui ne s'arrête pas alors que le client appuie sur le bouton	1	0,1%
Mieux abriter les ARRETS contre la pluie et le vent	1	0,1%
Les annonces sonores me fatiguent	1	0,1%
Contrôleurs plus sympas	1	0,1%
Plus de tolérance pour ceux dont la carte n'a pas encore été délivrée	1	0,1%
Frégates : pas de supprt d'information cet été	1	0,1%
N'a pas trouvé de lien pour faire une réclamation	1	0,1%
ARRET VICTOR HUGO : mettre les horaires	1	0,1%
Pouvoir payer via l'application	1	0,1%
Moins de violence envers les CONTROLEURS / Plus de respect	1	0,1%
Refaire un arrêt où il y a des impacts de balles	1	0,1%
Plus de bus à la gare de Vitrolles	1	0,1%
Plus de monnaie au guichet, dans les bus	1	0,1%
Pouvoir payer par carte son ticket dans le bus	1	0,1%
Plus de bus vers Marseille le soir	1	0,1%
LIGNE 2 : un arrêt aux AMANDIERS	1	0,1%

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

Les trajets de bus pas toujours respectés	1 personne	0,1%
Plus de sécurité aux arrêts	1	0,1%
Que le bus passe par l'autoroute : plus direct, plus rapide	1	0,1%
Plus de poubelles aux arrêts	1	0,1%
Plus de vente de tickets sur Berre	1	0,1%
Une ligne plus rapide pour les SCOLAIRES de VITROLLES	1	0,1%
Plus de lignes entre BERRE et SALON	1	0,1%
En cas de perte de carte, faciliter les démarches et permettre de continuer à prendre le bus pendant le traitement	1	0,1%
Moins de climatisation	1	0,1%
Minibus pour Madure	1	0,1%
Des ZENIBUS toutes les 10 mn le SAMEDI	1	0,1%
ZENIBUS jusqu'à Plan de Campagne	1	0,1%
QUARTIER LES PINS : plus de bus (surtout des Zenibus)	1	0,1%
Salle d'attente à Vitrolles trop fraîche l'hiver	1	0,1%
LIGNE 7 : mettre des abribus aux arrêts	1	0,1%
LIGNE 5 : itinéraire plus direct	1	0,1%
ARRETS à VITROLLES qui ne sont pas des vrais arrêts : aménager les voies de bus	1	0,1%
Plus d'info sur les points de vente	1	0,1%
Gratuité des bus	1	0,1%
Moins d'attente entre la LIGNE 9 et le ZENIBUS	1	0,1%
Pas assez de monnaie dans les bus	1	0,1%
Pouvoir acheter des ticket RTM à Vitrolles	1	0,1%
Des bus mieux équipés	1	0,1%
Plus de bus vers Marseille les dimanches et les jours fériés	1	0,1%
Des tarifs en fonction de la distance	1	0,1%
Plus de bus vers 18h	1	0,1%
Les bus sur Vitrolle sont trop chers	1	0,1%
Que les cartes durent plus longtemps	1	0,1%
Le trajet pour aller à Courtepaille à Vitrolles est trop long	1	0,1%
ICIBUS : plus de communication	1	0,1%

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

Desservir le centre d'examen du code de la route à La Fare les Oliviers	1 personne	0,1%
LIGNE 10 : pas assez de bus qui vont au village	1	0,1%
Ajouter une ligne Berre / Vitrolles	1	0,1%
Une ligne Vitrolles - St Chamas	1	0,1%
Des bus directs de Pierre Plantée à l'Hôpital Nord de Marseille	1	0,1%
ARRET LE BAOU : il faudrait mettre un abris couvert et des places assises (vers la clinique vétérinaire)	1	0,1%
LIGNE 7 : plus de bus	1	0,1%
AGENTS de PREVENTION : plus sociables et agréables	1	0,1%
ARRET St Victoret centre commercial sale	1	0,1%
Plus de facilités pour les abonnements	1	0,1%
Plus de bus le soir	1	0,1%
Améliorer le ZENIBUS : il n'est pas mieux que les autres bus	1	0,1%
Des meilleures voies de bus pour éviter les bouchons	1	0,1%

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

ANNEXE 7 : Le système de management environnemental (S.M.E)

Résultats d'analyse d'eau de rejet station de lavage en bilan 24 h

Arrêté d'autorisation de rejet et convention

Registre de suivi des déchets

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

Vitrolles
vivre ensemble

Direction des Services Techniques
Direction Voirie Réseaux Circulation
Service Eau & Assainissement
☎ 04 42 77 92 06 /fax 04 42 77 92 84
voirie.reseaux@ville-vitrolles13.fr

Vitrolles le 2 novembre 2015

AUTOBUS DE L'ETANG
37 rue d'Athènes
ZI les Estroublans
13127VITROLLES

Nos réf. : DS/RLP/IG 2015-0357
Affaire suivie par : Roch PINTO

OBJET : Délivrance de l'Arrêté d'Autorisation de déversement des eaux usées non domestiques

Madame, Monsieur,

Votre établissement a fait l'objet de diagnostics par la Commune et la SAUR dans le but de quantifier et de qualifier les rejets d'eaux usées liés à son activité.

L'article L1331-10 du Code de la Santé Publique stipule que "tout déversement d'eaux usées non domestiques dans le réseau public d'assainissement doit obligatoirement être autorisé par le Maire".
Cette autorisation prend la forme d'un arrêté municipal délivré par Monsieur le Maire. L'arrêté marque l'aspect règlementaire et obligatoire de l'autorisation pour ce type de rejet.
Pour rappel, cette réglementation vise à protéger :

- le personnel d'exploitation des réseaux et de la Station d'Epuration (STEP),
- les ouvrages (réseaux et STEP),
- les boues issues du traitement des eaux usées par la STEP valorisées en compostage
- le milieu naturel : rivière la Cadière, étangs de Bolmon et de Berre

Veuillez trouver sous ce pli, l'arrêté municipal autorisant votre établissement à déverser ses eaux usées non domestiques dans le réseau public d'assainissement de Vitrolles.

En cas de déversement accidentel de produit polluant et/ou dangereux vers les évacuations d'eaux usées ou vers les évacuations d'eaux pluviales, veuillez immédiatement prévenir :

- la passerelle téléphonique de la SAUR 24h/24, 7j/7: 04 83 06 70 06
- le Service Eau et Assainissement de la Mairie pendant les heures de bureau: 04 42 77 92 74

Je vous prie d'agréer, Madame, Monsieur, l'expression de mes sincères salutations.

Jean-Claude MONDOLONI
Premier Adjoint,
Délégué Mobilité, Voirie, Réseaux et très haut débit,
Evaluation des Politiques publiques

MAIRIE DE VITROLLES 13127

REÇU le
24 NOV. 2015
Rép:

P.J : Arrêté municipal d'autorisation

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

Vitrolles
vivre ensemble

DIRECTION VOIRIE RESEAUX CIRCULATION
RLP/RP – E&A – 15-012

ARRETE MUNICIPAL

Date : 6 octobre 2015

AUTORISANT LE DEVERSEMENT DES EAUX USEES AUTRES QUE DOMESTIQUES DE L'ETABLISSEMENT AUTOBUS DE L'ETANG DANS LE SYSTEME D'ASSAINISSEMENT DE LA COMMUNE DE VITROLLES

Le Maire de la Ville de Vitrolles,

VU le Code Général des Collectivités Territoriales (C.G.C.T) et en particulier ses articles L. 2224-7 à L. 2224-12 et R 2333-127,
VU le Code de la Santé Publique et en particulier son article L 1331-10,
VU le décret n° 94-469 du 3 juin 1994 relatif à la collecte et au traitement des eaux usées, mentionnées aux articles L 2224-8 et L 2224-10 du C.G.C.T, et en particulier son article 22,
VU l'arrêté ministériel du 22 juin 2007 fixant les prescriptions techniques minimales relatives aux ouvrages de collecte et de traitement des eaux usées ainsi qu'à la surveillance de leur fonctionnement et de leur efficacité,
VU l'arrêté préfectoral du 10 novembre 2003 autorisant le système global d'assainissement de l'agglomération de Vitrolles _ Les Pennes-Mirabeau,
VU le Règlement du Service de l'Assainissement de la Commune de VITROLLES,

ARRETE

ARTICLE 1 : OBJET DE L'AUTORISATION

L'Etablissement **AUTOBUS DE L'ETANG**, sis **37 rue d'Athènes à VITROLLES**, est autorisé, dans les conditions fixées par le présent arrêté, à déverser ses eaux usées autres que domestiques, issues des **activités de lavage de véhicules à moteurs**, dans le réseau d'eaux usées, via un branchement.

ARTICLE 2 : CARACTERISTIQUES DES REJETS

A. *PRESCRIPTIONS GENERALES*

Sans préjudice des lois et règlements en vigueur, les eaux usées autres que domestiques doivent :

a) Etre neutralisées à un pH compris entre 6,5 et 8,5.
b) Etre ramenées à une température inférieure ou égale à 25°C.
c) Ne pas contenir de matières ou de substances susceptibles :

- de porter atteinte à la santé du personnel qui travaille dans le système de collecte ou à la station d'épuration,
- d'endommager le système de collecte, la station d'épuration et leurs équipements connexes,
- d'entraver le fonctionnement de la station d'épuration des eaux usées et le traitement des boues,
- d'être à l'origine de dommages à la flore ou à la faune aquatiques, d'effets nuisibles sur la santé, ou d'une remise en cause d'usages existants (prélèvement pour l'adduction en eau potable, zones de baignades,...) à l'aval des points de déversement des collecteurs publics,
- d'empêcher l'évacuation des boues en toute sécurité d'une manière acceptable pour l'environnement.

B. *PRESCRIPTIONS PARTICULIERES*

En cas de dépassement de ces seuils, mis en évidence par une campagne d'analyse ou lors d'un contrôle inopiné effectué par le service Assainissement de la collectivité, le présent arrêté se verra compléter par une Convention Spéciale de Déversement (voir article 4). L'établissement sera alors assujetti à une redevance complémentaire dite coefficient de pollution, dont les modalités de calcul sont détaillées dans le règlement d'assainissement communal.

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

C. *EAUX PLUVIALES*

L'Établissement s'engage à justifier des dispositions prises pour assurer une collecte séparative et éviter ainsi d'envoyer des eaux pluviales dans les réseaux publics d'eaux usées et inversement.
Les eaux de pluie ruisselant sur des zones régulièrement souillées par des produits de quelque nature que se soit doivent faire l'objet d'un prétraitement approprié avant d'être envoyées dans le réseau public d'eaux pluviales.

Sous réserve de modifications de la réglementation en matière de rejets d'eaux dans le milieu naturel, les rejets au réseau d'eaux pluviales devront respecter en tous points les valeurs limites indiquées dans l'Arrêté du 2 février 1998.

ARTICLE 3 : CONDITIONS FINANCIERES

Les établissements déversant des eaux industrielles dans un réseau public d'évacuation des eaux, sont soumis au paiement de la redevance d'assainissement.
Par conséquent, en contrepartie du service rendu, l'Etablissement **AUTOBUS DE L'ETANG**, dont le déversement des eaux est autorisé par le présent arrêté, est soumis au paiement d'une redevance dont le tarif est fixé dans les conditions prévues par le règlement d'assainissement communal.

ARTICLE 4 : CONVENTION SPECIALE DE DEVERSEMENT

Les modalités complémentaires à caractère administratif, technique, financier et juridique applicables au déversement des eaux usées autres que domestiques, autorisé par le présent arrêté, peuvent être définies dans une Convention Spéciale de Déversement, établie entre l'Etablissement **AUTOBUS DE L'ETANG**, la Commune de VITROLLES et le délégataire pour l'assainissement.

ARTICLE 5 : DUREE DE L'AUTORISATION

Cette autorisation est délivrée pour une période de 8 (huit) ans, à compter de sa signature.
Si l'Etablissement **AUTOBUS DE L'ETANG** désire obtenir le renouvellement de son autorisation, il devra en faire la demande au Maire, par écrit, 4 mois au moins avant la date d'expiration du présent arrêté, en indiquant la durée pour laquelle il désire que l'autorisation soit renouvelée.

ARTICLE 6 : CARACTERE DE L'AUTORISATION

L'autorisation est délivrée dans le cadre des dispositions réglementaires portant sur la salubrité publique et la lutte contre la pollution des eaux.
Elle est accordée à titre personnel, précaire et révocable. En cas de cession ou de cessation d'activité, l'Etablissement devra en informer le Maire.
Toute modification apportée par l'Etablissement, et de nature à entraîner un changement notable dans les conditions et les caractéristiques de rejet des effluents, doit être portée avant sa réalisation à la connaissance du Maire.
Si, à quelque époque que ce soit, les prescriptions applicables au service public d'assainissement venaient à être changées, notamment dans un but d'intérêt général ou par décision de l'administration chargée de la police de l'eau, les dispositions du présent arrêté pourraient être, le cas échéant, modifiées d'une manière temporaire ou définitive.

ARTICLE 7 : EXECUTION

Les contraventions au présent arrêté seront constatées par des procès-verbaux et poursuivies conformément aux lois en vigueur.
Le présent arrêté peut faire l'objet d'un recours devant le Tribunal Administratif de Marseille dans un délai de 2 (deux) mois à compter de la date de sa notification pour le bénéficiaire et à compter de l'affichage pour les tiers.

ARTICLE 8

- Monsieur le Maire,
- L'Etablissement,
- Monsieur le Directeur Général des Services,
- Monsieur le Directeur des Services Techniques,

Sont chargés, chacun en ce qui le concerne, de veiller à l'exécution du présent arrêté.

ARTICLE 9

AMPLIATION
- Sous-préfecture d'Istres
- DDTM Police de l'Eau
- Agence de l'Eau

Le Maire,
Loïc GACHON
Vice-Président de la Communauté du Pays d'Aix

MAIRIE DE VITROLLES
13127

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

Département des Bouches du Rhône

Commune de Vitrolles

AUTOBUS DE L'ETANG

Convention Spéciale de Déversement des eaux usées industrielles au réseau d'assainissement

5 avril 2017

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

TABLE DES MATIERES

ARTICLE 1 - OBJET 4
ARTICLE 2 - DEFINITIONS ET PRESCRIPTIONS 5
2.1 Eaux usées domestiques 5
2.2 Eaux industrielles et assimilées 5
2.3 Eaux pluviales 5
ARTICLE 3 - CARACTERISTIQUES DE L'ETABLISSEMENT 6
3.1 Nature des activités 6
3.2 Liste des produits polluants utilisés dans l'Établissement. 6
3.3 Plan des réseaux internes de collecte 6
3.4 Usage de l'eau 6
3.5 Effluents produits et rejetés au réseau public d'eaux usées 7
ARTICLE 4 - INSTALLATIONS PRIVEES 8
4.1 Réseau intérieur 8
4.2 Traitements préalables aux déversements (Prétraitements) 8
ARTICLE 5 - CONDITIONS TECHNIQUES DES BRANCHEMENTS 8
ARTICLE 6 - PRESCRIPTIONS APPLICABLES AUX EFFLUENTS 9
6.1 Déversements interdits 9
6.2 Conditions d'admissibilité 9
6.3 Prescriptions particulières 11
ARTICLE 7 - SURVEILLANCE DES REJETS 11
7.1 Autosurveillance 11
7.2 Contrôles par la Collectivité 12
7.3 Obligation d'information du Délégataire 12
ARTICLE 8 - DISPOSITIFS DE MESURES ET DE PRELEVEMENTS 12
ARTICLE 9 - DISPOSITIFS DE COMPTAGE DES PRELEVEMENTS D'EAU 12
9.1 Modalité de comptage des prélèvements d'eau 12
ARTICLE 10 - ECHEANCIER DE MISE EN CONFORMITE DES INSTALLATIONS 13
10.1 13
Liste des travaux à réaliser pour être en conformité avec les conditions générales d'admissibilité 13
10.2 Liste des travaux optionnels 13
ARTICLE 11 - CONDUITE A TENIR PAR L'ETABLISSEMENT EN CAS DE NON RESPECT DES CONDITIONS D'ADMISSION DES EFFLUENTS 13
ARTICLE 12 - CONSEQUENCES DU NON RESPECT DES CONDITIONS DE REJET AU RESEAU PUBLIC D'ASSAINISSEMENT 13
12.1 Conséquences techniques 13
12.2 Conséquences financières 14
ARTICLE 13 - OBLIGATIONS DE LA COLLECTIVITE ET/OU DE SON DELEGATAIRE 14
ARTICLE 14 - VARIATIONS DANS LES CARACTERISTIQUES DES REJETS 14
14.1 Variations dans les caractéristiques des rejets du fait de l'Établissement 15
14.2 Variations dans les caractéristiques des rejets du fait de la Collectivité 15
14.3 Dispositions communes 15
ARTICLE 15 - EVOLUTION DE LA REGLEMENTATION GENERALE 15
ARTICLE 16 - CESSIBILITE DE LA CONVENTION 15
16.1 Transfert de la Convention – Transfert de l'Établissement 15
16.2 Effet de la dénonciation 15
ARTICLE 17 - CONDITIONS FINANCIERES 16
17.1 Détermination de l'assiette corrigée 16
17.2 Rémunération du Délégataire 17
17.3 Pénalités financières 18

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

ARTICLE 18 - CONDITIONS DE FACTURATION 19
ARTICLE 19 - CESSATION DU SERVICE 19
19.1 Conditions de fermeture du branchement 19
19.2 Résiliation de la convention 20
ARTICLE 20 - DUREE 20
ARTICLE 21 - DELEGATAIRE ET CONTINUITE DU SERVICE 20
ARTICLE 22 - JUGEMENT DES CONTESTATIONS 20
ARTICLE 23 - DOCUMENTS ANNEXES A LA CONVENTION 21
ARTICLE 24 - VISA DES ORGANISMES SIGNATAIRES 21

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

ENTRE :

Raison sociale de l'entreprise : AUTOBUS DE L'ETANG domicilié 37, rue d'Athènes - 13 127 VITROLLES.
Immatriculée au registre de commerce sous le numéro : RCS 538 729 534.

Représentée par :

Madame Carole PAUMIER : agissant en Directrice.

Et dénommée : l'Établissement

ET :

D'une part la Commune de Vitrolles
Propriétaire des ouvrages de collecte du système d'assainissement.
Représentée par son Maire Monsieur Loïc GACHON

Et dénommée : la Collectivité

Et

La société SAUR, inscrite au registre du Commerce et des sociétés de Tarascon sous le numéro 789 938 784 dont le siège social est 140 impasse de Dion Bouton, 13 300 SALON DE PROVENCE - représentée par Monsieur Laurent ROULET, Directeur Régional Alpes Méditerranée, agissant en vertu des pouvoirs qui lui ont été délégués, désignée dans le texte qui suit par l'appellation

Et dénommée : le Délégataire.

EXPOSE :

Par contrat en date du 1er Aout 2014, la Commune de Vitrolles a confié à SAUR, l'exploitation en affermage de son service d'assainissement (réseau + station d'épuration (STEP).

La Collectivité et son Délégataire du service d'assainissement/réseau & STEP s'entendent pour contractualiser avec l'Établissement pour que celui-ci puisse déverser ses effluents conformément aux dispositions de l'article 1331-10 du Code de la Santé Publique, en tenant compte des préconisations propres aux capacités réceptrices de la STEP reprise dans la présente convention du rejet.

Considérant que l'Établissement ne peut déverser ses rejets d'eaux usées autres que domestiques directement dans le milieu naturel du fait de leur qualité et ne dispose pas des installations adéquates permettant un traitement suffisant,

Considérant que l'Établissement est autorisé à déverser ses eaux usées autres que domestiques au réseau public d'assainissement par Arrêté du Maire, annexé à la présente convention (Annexe n°1).

IL A ETE CONVENU CE QUI SUIT :

ARTICLE 1 - OBJET

La présente convention définit les modalités complémentaires à caractère administratif, technique, financier et juridique que les parties s'engagent à respecter pour la mise en œuvre de l'arrêté d'autorisation de déversement des eaux usées autres que domestiques de l'Établissement, dans le réseau public d'assainissement.
L'Établissement est par ailleurs soumis aux clauses générales du règlement du service d'assainissement ainsi qu'à toutes les clauses de la réglementation générale auxquelles il sera fait référence pour tout ce qui n'est pas réglé de manière spécifique par la présente convention.

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

ARTICLE 2 - DEFINITIONS ET PRESCRIPTIONS[1]

2.1 Eaux usées domestiques

Sont admissibles sans restriction dans les réseaux d'eaux usées, les eaux usées domestiques dès lors qu'elles sont conformes aux caractéristiques précisées dans le règlement général d'assainissement.
Les eaux usées domestiques comprennent les eaux usées provenant des cuisines, buanderies, lavabos, salles de bains, toilettes et installations similaires. Ces eaux sont admissibles au réseau public d'assainissement sans autre restriction que celles mentionnées au règlement du service de l'assainissement.
Les eaux assimilées aux eaux usées domestiques correspondent à la définition de l'article Article L1331-7-1 du code de la santé publique. Les rejets de l'Établissement évoqués dans la présente convention n'appartiennent à aucune de ces deux catégories.

2.2 Eaux industrielles et assimilées

Sont classés dans les eaux industrielles et assimilées tous les rejets autres que les eaux usées domestiques ou eaux pluviales (ou expressément assimilées à ces dernières par la présente Convention).

Leurs rejets sont autorisés à condition de respecter les clauses d'acceptabilité décrites aux paragraphes 4.2 ci-après.

2.3 Eaux pluviales

Les eaux pluviales sont celles qui proviennent des précipitations atmosphériques. Peuvent être reconnues assimilées à ces eaux pluviales les eaux d'arrosage et de lavage des voies publiques et privées, ainsi que les eaux de refroidissement et les eaux de rabattement de nappe (à condition que leur température soit inférieure à 30 °C et qu'elles n'aient eu aucun contact avec des sources polluantes).

La présente convention ne dispense pas l'Établissement de prendre les mesures nécessaires pour évacuer ses eaux pluviales dans les conditions réglementaires en vigueur.

---

[1] **Contexte réglementaire :**
- Directive modifiée n°91/271/CEE du 21 Mai 1991 relatives au traitement des eaux urbaines résiduaires
- Loi n°2006-1772 du 30 décembre 2006, sur l'eau et les milieux aquatiques ;
- Code de la Santé Publique (notamment article L.1331-10, L.1331-15, L.1337-2,) ;
- Code général des Collectivités Territoriales (notamment article L.2224-5, L.2224-8, Annexe VI sous article D. 2224-1 et Art. R.2224-6 à R.2224-20) ;
  - Décret n°2007-675 du 2 Mai 2007 pris pour application de l'article L.2224-5 et modifiant les annexes V et VI du CGCT ;
  - Décret n°2007-1339 du 11 septembre 2007 relatif aux redevances d'assainissement et au régime exceptionnel de tarification forfaitaire de l'eau et modifiant le code général des Collectivités territoriales ;
  - Arrêté du 2 Mai 2007 relatif au rapport annuel sur les prix et la qualité des services publics d'eau et d'assainissement ;
- Code de l'environnement (notamment article L. 230-10-2, L.230-10-5, R. 213-48-3 et R. 213-48-11) ;
  - Décret n°2007-1311 du 5 Septembre 2007 relatif aux modalités de calcul des redevances des agences de l'eau ;
  - Arrêté du 21 Décembre 2007 relatif aux modalités d'établissement des redevances pour pollution de l'eau et pour la modernisation des réseaux de collecte ;
- Décret n°2005-378 du 20 Avril 2005 relatif au programme national d'action contre la pollution des milieux aquatiques par certaines substances dangereuses ;
- Arrêté modifié du 2 Février 1998 relatif au prélèvement et à la consommation d'eau ainsi qu'aux émissions de toute nature des ICPE soumises à autorisation ;
- Arrêté du 21 juillet 2015 relatif à la collecte, au transport et au traitement des eaux usées des agglomérations d'assainissement ainsi qu'à la surveillance de leur fonctionnement et de leur efficacité, et aux dispositifs d'assainissement non collectif recevant une charge brute de pollution organique supérieure à 1,2 kg/j de DBO5 ;
- Circulaire du 8 décembre 2006 relative à la mise en conformité de la collecte et du traitement des eaux usées des communes soumises aux échéances des 31 Décembre 1998, 2000 et 2005 en application de la directive n°91/271/CEE du 21 Mai 1991 relative au traitement des eaux résiduaires urbaines ;
- Circulaire du 15 février 2008 ayant pour objet les instructions pour l'application de l'arrêté interministériel du 21 juillet 2015 relatif à la collecte, au transport, au traitement des eaux usées des agglomérations d'assainissement ainsi qu'à la surveillance de leur fonctionnement et de leur efficacité et aux dispositifs d'assainissement non collectif, recevant une charge brute de pollution organique supérieure à 1,2 kg/j de DBO. Instructions applicables à l'assainissement collectif ;
- Règlement de Service ;
- Loi n°2011-525 du 17 mai 2011 dite Warsmann 2, Article 37 qui est un droit de raccordement pour les déversements d'eaux usées résultant « d'utilisation de l'eau assimilables à un usage domestiques »
- Circulaire du 5 janvier 2009 relative à la recherche des substances dangereuses dans les rejets des établissements ICPE
- Circulaire du 29 septembre 2010 précisant les modalités de mise en place d'une surveillance de la présence de certains micropolluants dans les rejets des stations d'épuration.

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

L'Établissement s'engage à justifier des dispositions prises pour assurer une collecte séparative et donc de ne pas envoyer des eaux pluviales dans les réseaux publics d'eaux usées.

En cas de risques de pollution avérés du réseau d'eaux pluviales public, l'Établissement pourra être amené à traiter ses eaux de lavage et/ou de ruissellement des parkings et aire de livraison avant leur rejet au réseau public.

ARTICLE 3 - CARACTERISTIQUES DE L'ETABLISSEMENT

3.1 Nature des activités

3.1.1 Activités de l'Établissement :

Au vu des déclarations établies par l'Etablissement les informations suivantes ont pu être collectées :

Prestations assurées par l'Établissement :
- Transport de voyageurs.

L'établissement emploie 120 personnes au total, dont 38 employés administratifs.

L'amplitude hebdomadaire de travail est de 6 jours/7.
L'activité fonctionne 16h/j du lundi au samedi.

3.1.2 Évolution envisagée :

Toute évolution de l'activité ayant un impact sur les eaux rejetées (débits et quantités de matière polluante rejetées) devra être signalée à la Collectivité et au Délégataire afin de rediscuter les termes de la présente convention.

3.2 Liste des produits polluants utilisés dans l'Établissement.

L'Établissement s'engage à fournir à la Collectivité et à son Délégataire la liste des produits utilisés sur le site ainsi que leurs fiches techniques et fiches de données de sécurité.
En cas de changement de produit l'Établissement s'engage à en informer les parties prenantes.

3.3 Plan des réseaux internes de collecte

Un plan de recollement des installations actuelles de collecte et d'évacuation des eaux usées interne à l'Établissement a été fourni par ce dernier (Cf. Annexe 2).

3.4 Usage de l'eau

3.4.1 Eau de distribution publique :

L'Établissement dispose de ressources en eau listées en Annexe n°3.

L'eau de distribution publique est utilisée pour les usages suivants :

Usage	N° compteur	Fraction du volume consommé
Eaux sanitaires /eaux vannes	D07TD052853B	50,8% du volume
Eaux industrielles	D07TD052853B	49,2% du volume

Les consommations d'eau de distribution publique pour les dernières années ont été les suivantes :

Année	2012	2013	2014
Consommation en m3*	5608	5119	4195

**Volume déclaré sur la base des factures d'eau potable*

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

D'après les consommations en eau de l'Etablissement, le débit journalier est de 13,84m^3/j en 2014.

3.4.2 Ressources alternative :

Non concerné.

L'Établissement s'engage à prévenir la Collectivité et le Délégataire si la mise en place d'une ressource alternative venait à se faire (par exemple : Canal de Provence, forage etc...).

3.4.3 Evolution envisagée

RAS

3.5 Effluents produits et rejetés au réseau public d'eaux usées

❖ **Les rejets sont constitués par :**

- Les eaux usées domestiques tels que définie à l'article 2.1
- Les eaux industrielles et assimilés, dans la mesure où celles-ci peuvent être quantifiées en charge de pollution (forfaitaire ou réelle)
- Les eaux pluviales et assimilées, dans la mesure où l'arrêté d'autorisation ICPE l'autorise, sont rejetées dans le réseau pluvial en conformité avec le règlement de service et de la réglementation en vigueur

3.5.1 Bilan pollution

La présente convention est établie sur la base :
- de bilans de charge réalisés par l'Etablissement en 2017.

Concentrations au rejet en 2017

Dates	DBO5 mg/l	DCO mg/l	MES mg/l	pH	T° C	Azote Kjeldhal mg/l	Phosphore Total mg/l	Hydrocarbures mg/l
Du 31 janvier 2017 au 01 février 2017	80	470	12,8	8,2	20,6	9,80	<0.1	1,6

Dates	Zinc total mg/l	Fer total mg/l	Manganèse total mg/l	Tétrachlorure de carbone µg/l	Composés organiques halogénés µg/l
Du 31 janvier 2017 au 01 février 2017	0,34	0,81	0,03	<0.5	15

3.5.2 Mise à jour

Les informations mentionnées au présent article seront au minimum mises à jour par l'Établissement au moment de chaque réexamen de la convention en se basant, entre autre, sur les résultats de l'auto surveillance décrite à l'Article 7.

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

ARTICLE 4 - INSTALLATIONS PRIVEES

4.1 Réseau intérieur

L'Établissement prend toutes les dispositions nécessaires, d'une part pour s'assurer que son réseau intérieur est conforme à la réglementation en vigueur et, d'autre part, pour éviter tout rejet intempestif susceptible de nuire :

- Soit au bon état et au bon fonctionnement du réseau d'assainissement ;
- Soit au bon état et au bon fonctionnement des ouvrages de dépollution ;
- Soit à la sécurité du personnel d'exploitation des ouvrages de collecte et de traitement.

L'Établissement entretient convenablement ses canalisations de collecte d'effluents et procède à des vérifications régulières de leur bon état.

4.2 Traitements préalables aux déversements (Prétraitements)

Lors de la signature de la présente convention, l'Établissement dispose d'une aire de lavage de véhicules raccordée à un combiné débourbeur / séparateur à hydrocarbures.

Ce dispositif sera régulièrement entretenus et l'Établissement tiendra à disposition les registres d'exploitation de maintenance et de vidange, y compris les relevés de facture/ BSDI. (Annexe n°4)
Les ouvrages seront vidangés **au minimum deux fois par an** à une date convenue préalablement avec le Délégataire.

Tout dysfonctionnement sera signalé sans délai au Délégataire.

➢ **Conditions générales d'admissibilité fixées par le règlement du service Assainissement**

Les eaux industrielles et assimilées doivent :

- Être neutralisées à un pH compris entre 6,5 et 8,5.
- Être ramenées à une température inférieure ou au plus égale à 25° C.
- Être débarrassées des matières flottantes, décantables ou précipitables, susceptibles, directement ou indirectement après mélange avec d'autres effluents, d'entraver le bon fonctionnement des ouvrages ou de développer des gaz nuisibles ou incommodant les égoutiers dans leur travail.
- Être stockées en cas de rejets accidentels avec un volume correspondant à la quantité des effluents susceptibles d'être collectés.

ARTICLE 5 - CONDITIONS TECHNIQUES DES BRANCHEMENTS

Le raccordement aux réseaux assainissement et pluvial est réalisé par :

- 1 branchement pour les eaux pluviales raccordé à la canalisation publique
- 1 branchement pour les eaux usées domestiques et pour les eaux industrielles et assimilées.

Le branchement au réseau pluvial comprendra depuis la canalisation publique :

- Un dispositif permettant le raccordement au réseau public ;
- Une canalisation de branchement située tant sous le domaine public que privé ;

Le branchement au réseau d'eaux usées domestiques ou industrielles et assimilées sera conçu de la manière suivante :

- Un dispositif permettant le raccordement au réseau public ;
- Une canalisation de branchement située tant sous le domaine public que privé ;
- Un regard de visite installé en limite de propriété et munie d'une vanne guillotine, devant rester toujours accessible au Délégataire et aux services de contrôle.

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

6.2.1 Paramètres

PARAMETRES	CONCENTRATION MAXIMALE (mg/l)	CONCENTRATION REDHIBITOIRE (mg/l)
Demande biochimique en oxygène 5 jours (DBO_5)	300	600
Demande chimique en oxygène (DCO)	900	2000
Matière en suspension (MES)	350	800
Teneur en azote Kjeldhal	60	150
Teneur en phosphore total	10	50
pH	6,5 à 8,5	
Température	25°C	

Le rapport DCO/DBO5 contrôlé au point de rejet dans le réseau public devra correspondre à un effluent biodégradable (environ 2,5) et ne devra pas être supérieur à 4.

Ces concentrations serviront de base au calcul du coefficient de pollution et de biodégradabilité, en Annexe n°5.

6.2.2 Débit et volume

PARAMETRE	DEBIT MAXIMAL AUTORISE
Volume	$20m^3/j$

6.2.3 Valeurs limites pour les toxiques[2]

PARAMETRES	CONCENTRATIONS MAXIMALES
Potentiel redox	+ 100mv par rapport à l'électrode hydrogène normal
Sulfures libres (S)	1 mg/l
Nitrites NO2	1 mg/l
Chlorures totaux	500 mg/l
Indice phénols	0,3 mg/l
Cyanures	0,1 mg/l
Chrome hexavalent et composés (en Cr)	0,1 mg/l
Plomb et composés (en Pb)	0,5 mg/l
Cuivre et composés (en Cu)	1,5 mg/l
Chrome et composés (en Cr)	0,5 mg/l
Nickel et composés (en Ni)	0,5 mg/l
Zinc et composés (en Zn)	2 mg/l
Manganèse et composés (en Mn)	1 mg/l
Étain et composés (en Sn)	2 mg/l
Fer (en Fe)	1 mg/l
Al +Fe et ses composés	5 mg/l
Composés organiques halogénés (en AOX ou EOX)	1 mg/l
Aluminium (en Al)	10 mg/l
Fluor et composés (en F)	15 mg/l
Substances extractibles à l'hexane	60 mg/l
Mercure (en Hg)	0,05 mg/l
Hydrocarbures totaux	10 mg/l
Arsenic (en As)	0,05 mg/l
Cadmium (En Cd)	0,2 mg/l
Substances toxiques, bio-accumulables ou nocives pour l'environnement (au rejet final et en flux de concentrations cumulées)	Voir arrêté du 2 Février 1998 relatif aux prélèvements, consommation d'eau et émissions de toute nature des installations classées pour la protection de l'environnement soumises à autorisation ou tout autre arrêté spécifique à certaines activités

[2] Liste non exhaustive pouvant évoluer en fonction de la réglementation ou de la nature du rejet.

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

6.3 Prescriptions particulières

L'Etablissement s'engage à ne pas utiliser de procédé visant à diluer ses effluents par le biais d'une consommation d'eau excessive ou d'un rejet non autorisé d'eau de refroidissement ou d'eaux pluviales, tout en conservant la même charge polluante globale.

ARTICLE 7 - SURVEILLANCE DES REJETS

7.1 Autosurveillance

L'Etablissement est responsable, à ses frais, de la surveillance et de la conformité de ses rejets au regard des prescriptions de la présente Convention.
L'Établissement est responsable de l'entretien des équipements mis en place avant rejet des effluents aux réseaux publics.

L'Établissement met en place, sur les rejets d'eaux usées (industrielles et assimilés mélangés), un programme de mesures dont la nature et la fréquence sont les suivantes :

7.1.1 Fréquence des analyses au cours de la durée de validité de la présente convention

Paramètres à analyser en bilan de pollution de type 24H* *(1)*	**Fréquence à minima /an***	**Dates de prélèvement***	**Méthode analyse**
Index des compteurs	Mensuelle	/	relevés et consignés
- DBO5	Annuelle	Avant le mois de septembre	normalisé AFNOR
- DCO			normalisé AFNOR
- MES			normalisé AFNOR
- Azote (NTK, NO2, NO3, NH4)			normalisé AFNOR
- Phosphore total			normalisé AFNOR
- Hydrocarbures			normalisé AFNOR
- pH (courbe de variation)			normalisé AFNOR
- Température (courbe de variation)			normalisé AFNOR
- Tétrachlorure de carbone			normalisé AFNOR
- Zinc (métal total)			normalisé AFNOR
- Fer (métal total)			normalisé AFNOR
- Manganèse (métal total)			normalisé AFNOR
- AOX			normalisé AFNOR
- Débit (courbe de variation)			normalisé AFNOR

** Le Délégataire se réserve le droit de modifier, au cours de toute la durée de validité de la présente convention, la fréquence ainsi que les dates précises des prélèvements, le type d'analyses et la liste des paramètres (liste non exhaustive) à analyser afin d'adapter le programme de surveillance de l'Etablissement à celui de la station d'épuration et de l'évolution de la règlementation.*

(1) Les mesures de concentration, visées dans le tableau ci-dessus, seront effectuées sur des échantillons moyens 24 heures, prélevés et conservés à basse température (4°C) :
Les analyses seront réalisées par un laboratoire agréé ou accrédité COFRAC.
Un volume journalier et un volume horaire réalisés en même temps que le bilan 24h seront demandés.

L'Établissement présentera au Délégataire un planning de surveillance de ses rejets sur l'année.
Les résultats de l'analyse annuelle devront être transmis au plus tard, avant le 1er novembre de chaque année.

En cas d'impossibilité de respecter le planning convenu, l'Établissement devra en informer le Délégataire à l'avance, tout en justifiant la cause du décalage et proposant une nouvelle date.
Les résultats des mesures doivent être transmis dès réception à la Collectivité et au Délégataire.

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

7.2 Contrôles par la Collectivité

La Collectivité et le Délégataire pourront effectuer, à leurs frais et de façon inopinée, des contrôles de débit et de qualité. Les résultats seront communiqués à l'Établissement.
Dans le cas où les résultats de ces contrôles (d'auto surveillance et/ou inopinés) dépasseraient les concentrations maximales autorisées, les frais de l'opération de contrôle concernée seraient mis à la charge de l'Établissement sur la base des pièces justificatives produites par la Collectivité ou le Délégataire.

7.3 Obligation d'information du Délégataire

Il appartient à l'Etablissement de fournir au Délégataire toutes informations permettant d'évaluer la bonne application de la présente convention et d'optimiser le fonctionnement du système d'assainissement :

- Incident d'exploitation,
- Changement de process,
- Utilisation de nouveaux produits chimiques,
- Dysfonctionnement du prétraitement,
- Non-respect du planning d'auto surveillance.

Ces données seront intégrées dans le registre d'exploitation annuel (cf. Article 4.2)
Ces données seront exploitées lors de la mise à jour de la convention.

ARTICLE 8 - DISPOSITIFS DE MESURES ET DE PRELEVEMENTS

Afin de garantir la validation des résultats, les mesures de flux polluants devront être réalisées à partir de dispositif de mesure de débit et de prélèvement.

L'Établissement laissera le libre accès aux agents de la Collectivité ou du Délégataire aux installations, sous réserve du respect par ces derniers des procédures de sécurité en vigueur au sein de l'Établissement pour effectuer des mesures. Le cas échéant, ces procédures sont communiquées à la Collectivité.

ARTICLE 9 - DISPOSITIFS DE COMPTAGE DES PRELEVEMENTS D'EAU

L'Établissement déclare que toute l'eau qu'il utilise provient des dispositifs suivants d'alimentation en eau :

- Réseau d'alimentation en eau potable (Société des Eaux de Marseille) pour les eaux à usage domestiques et non domestiques.

9.1 Modalité de comptage des prélèvements d'eau

Le compteur servant à la facturation des eaux industrielles, est celui d'alimentation en eau potable n° D07TD052853B.
Ce comptage servira de base à la facturation de la redevance assainissement des eaux usées non domestiques.

L'Établissement autorise, à tout moment, la Collectivité et leur Délégataire à visiter ces dispositifs. Il s'engage à effectuer tous les mois les relevés de ses consommations et à les communiquer tous les trimestres au Délégataire.

Conformément au règlement sanitaire départemental, toutes interconnexions entre les réseaux d'alimentation public et privé (forage, captage,...) sont interdites.

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

ARTICLE 10 - ECHEANCIER DE MISE EN CONFORMITE DES INSTALLATIONS

10.1 Liste des travaux à réaliser pour être en conformité avec les conditions générales d'admissibilité

Etablissement non concerné lors de la signature de la présente convention.

10.2 Liste des travaux optionnels

Etablissement non concerné lors de la signature de la présente convention.

ARTICLE 11 - CONDUITE A TENIR PAR L'ETABLISSEMENT EN CAS DE NON RESPECT DES CONDITIONS D'ADMISSION DES EFFLUENTS

L'Établissement sera en mesure de fournir à tout moment à la Collectivité et à leur Délégataire les dispositions prévues en cas d'accident ou d'incident.

En tout état de cause, en cas d'accident de fabrication susceptible de provoquer un dépassement des valeurs limites fixées par l'Article 6, l'Établissement est tenu :

- d'en avertir dans les plus brefs délais la Collectivité et son Délégataire ;
- de prendre les dispositions nécessaires pour réduire la pollution de l'effluent rejeté ;
- de prendre, si nécessaire, les dispositions pour évacuer les rejets exceptionnellement pollués vers un centre de traitement spécialisé, sauf accord de la Collectivité pour une autre solution ;
- d'isoler son réseau d'évacuation d'eaux industrielles si le dépassement fait peser un risque grave pour le fonctionnement du service public d'assainissement ou pour le milieu naturel, ou sur demande justifiée de la Collectivité.

ARTICLE 12 - CONSEQUENCES DU NON RESPECT DES CONDITIONS DE REJET AU RESEAU PUBLIC D'ASSAINISSEMENT

12.1 Conséquences techniques

Dès lors que les conditions d'admission des effluents ne seraient pas respectées, l'Établissement s'engage à en informer la Collectivité et son Délégataire et à soumettre à ces derniers, en vue de procéder à un examen commun, des solutions permettant de remédier à cette situation et compatibles avec les contraintes d'exploitation du service public d'assainissement.

Si nécessaire, la Collectivité se réserve le droit :

- de n'accepter dans le réseau public et sur les ouvrages d'épuration que la fraction des effluents correspondant aux prescriptions définies dans la présente convention ;
- de prendre toute mesure susceptible de mettre fin à l'incident constaté, y compris la fermeture du branchement en cause, si la limitation des débits collectés et traités, prévue ci-dessus, est impossible à mettre en œuvre ou inefficace ou lorsque les rejets de l'Établissement présentent des risques importants.

Toutefois, dans ces cas, la Collectivité :

- informera l'Établissement de la situation et de la ou des mesure(s) envisagée(s), ainsi que de la date à laquelle celles-ci pourraient être mises en œuvre ;
- mettra l'Établissement en demeure d'avoir à se conformer aux dispositions définies dans la présente convention avant cette date.

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

12.2 Conséquences financières

En application des dispositions de l'article L. 1337-2 du Code de la Santé Publique, l'Etablissement s'expose au paiement d'une amende forfaitaire de 10 000 €, en cas de déversement, dans le réseau public de collecte, d'eaux usées dont les caractéristiques ne respecteraient pas les prescriptions de la présente autorisation.

L'Établissement est responsable des conséquences dommageables subies par la Collectivité ou le Délégataire du fait du non-respect des conditions d'admission des effluents, et, en particulier, des valeurs limites définies par l'Article 6, et ce, dès lors que le lien de causalité entre la non-conformité des dits rejets et les dommages subis aura été démontré.

Dans ce cadre, il s'engage à réparer les préjudices subis par la Collectivité propriétaires des ouvrages (STEP ou Réseau), et à rembourser tous les frais engagés et justifiés par la Collectivité ou le Délégataire, y compris à compenser la perte de prime pour épuration correspondant à l'impact sur le rejet de la STEP lié au dépassement des valeurs rédhibitoires de rejets.

Ainsi, si les conditions initiales d'élimination des sous-produits et des boues générés par le système d'assainissement de la Collectivité devaient être modifiées du fait des rejets de l'Établissement, celui-ci devra supporter les surcoûts d'évacuation et de traitement correspondants.

Il en est de même si les rejets de l'Établissement influent sur la quantité et la qualité des sous-produits de curage et de décantation du réseau et sur leur destination finale.

ARTICLE 13 - OBLIGATIONS DE LA COLLECTIVITE ET/OU DE SON DELEGATAIRE

La Collectivité et son Délégataire, sous réserve du strict respect par l'Établissement des obligations résultant de la présente Convention, prennent toutes les dispositions pour :

- Accepter les rejets de l'Établissement dans les limites fixées par l'article 6 de la présente convention ;
- Assurer l'acheminement de ces rejets, leur traitement et leur évacuation dans le milieu naturel conformément aux prescriptions techniques fixées par la réglementation applicable en la matière ;
- Informer, dans les meilleurs délais, l'Établissement de tout incident ou accident survenu sur son système d'assainissement et susceptible de ne plus permettre d'assurer de manière temporaire la réception ou le traitement des eaux usées visées par la Convention, ainsi que des délais prévus pour le rétablissement du service.

Dans le cadre de l'exploitation du service public de l'assainissement, la Collectivité et/ou leur Délégataire pourront être amenées de manière temporaire à devoir limiter les flux de pollution entrant dans les réseaux. Ils devront alors en informer au préalable l'Établissement et étudier avec celui-ci les modalités de mise en œuvre compatibles avec les contraintes de production de l'Établissement.

Une réduction notable d'activité imposée à l'Établissement, ou un dommage subi par une de ses installations en raison d'un dysfonctionnement grave et/ou durable du système d'assainissement, peut engager la responsabilité de la Collectivité et/ou de son Délégataire dans la mesure où, le préjudice subi par l'Établissement présente un caractère anormal et spécial eu égard aux gênes inhérentes aux opérations de maintenance et d'entretien des ouvrages dudit système.

La Collectivité et/ou le Délégataire s'engagent à indemniser l'Établissement dès lors que celui-ci aura démontré le lien de causalité entre le dysfonctionnement et le préjudice subi.

ARTICLE 14 - VARIATIONS DANS LES CARACTERISTIQUES DES REJETS

La présente autorisation de rejet dans les réseaux publics est valable pour toutes les activités de l'Etablissement visées à l'Article 3.1 de la présente convention.

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

14.1 Variations dans les caractéristiques des rejets du fait de l'Établissement

Si l'Etablissement était amené à modifier de façon temporaire ou permanente les caractéristiques de ses rejets, en raison notamment d'extension ou de modifications de son activité, la Collectivité et le Délégataire devront en être avertis au préalable.

14.2 Variations dans les caractéristiques des rejets du fait de la Collectivité

La Collectivité se réserve le droit de redéfinir les caractéristiques des rejets de l'Établissement tant pour tenir compte des nouvelles normes concernant la qualité de l'eau épurée ou de la boue que dans le but de mieux répartir son capital de traitement entre les différents Établissements industriels raccordés sur l'usine d'épuration collective.

14.3 Dispositions communes

Si les modifications envisagées ci-dessus entraînent des investissements supplémentaires sur les ouvrages d'épuration du Service Public d'assainissement ou des coûts d'exploitation non pris en compte par la présente convention, un avenant à cette dernière déterminera les nouvelles conditions techniques d'acceptation des rejets ainsi que les nouvelles participations financières résultant de la redéfinition des investissements et des charges d'exploitation correspondant à ces modifications.

ARTICLE 15 - EVOLUTION DE LA REGLEMENTATION GENERALE

Tous les seuils fixés à l'article 6 et ses annexes tiennent compte de la réglementation générale applicable à la date de la présente convention. Toute modification ultérieure de cette réglementation générale tendant à modifier ces valeurs sera applicable au bénéficiaire de la présente convention et fera l'objet d'un avenant redéfinissant les droits et devoirs de chacun.

ARTICLE 16 - CESSIBILITE DE LA CONVENTION

16.1 Transfert de la Convention – Transfert de l'Établissement

La présente convention est nominative et elle n'est pas transférable.

Le transfert au profit d'un tiers, sous quelque forme et à quelque titre que ce soit, du droit d'exploiter de l'Établissement dont le rejet des effluents dans le réseau d'assainissement de la Collectivité est autorisé par la présente Convention, doit donner lieu à la signature d'une nouvelle convention.

La Collectivité et le Délégataire doivent être informés de ce transfert trois mois au moins avant la date dudit transfert. La signature de la convention avec le nouveau Délégataire doit avoir lieu avant cette date.

Tout transfert intervenu sans l'accord écrit et préalable de la Collectivité annule de facto la présente convention.

La Collectivité peut, en conséquence, dénoncer la présente convention transférée sans son accord écrit et préalable ; cette dénonciation prenant effet huit jours après sa notification à l'Établissement.

16.2 Effet de la dénonciation

La dénonciation de la présente convention en application du 16.1 ci-dessus autorise la Collectivité à procéder à la fermeture du branchement dès la prise d'effet de la dénonciation.

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

ARTICLE 17 - CONDITIONS FINANCIERES

La redevance est ici calculée en fonction de la quantité d'eau prélevée pouvant être corrigée par un coefficient de correction pour tenir compte de l'impact réel de ces rejets sur le service d'assainissement.

17.1 Détermination de l'assiette corrigée

17.1.1 Détermination du volume prélevé (Vp)

Conformément aux dispositions des articles R. 2224-19-2 à R. 2224-19-4 du Code général des Collectivités territoriales, ce volume est calculé en référence à la somme des volumes prélevés directement au réseau d'adduction public d'eau potable.

17.1.2 Calcul de l'assiette corrigée (V)

L'assiette corrigée V, utilisable pour le calcul de la redevance, est donc obtenue par la formule suivante :

$$V = Vp \times Cp$$

Le coefficient de pollution pourra être modifié au 1er Janvier de chaque année pour tenir compte des éventuelles évolutions des rejets de l'Établissement, sur la base des données de l'année précédente.

Soit Vp, le volume prélevé :

Il s'agit du volume comptabilisé par le compteur d'adduction d'eau potable n° D07TD052853B (cf. Article. 9)

Soit Cp, le coefficient de pollution :

Le coefficient de pollution (Cp) est un coefficient de comparaison entre la qualité de l'effluent de l'Établissement et la qualité d'un effluent domestique standard. En aucun cas, il ne sera appliqué un coefficient inférieur à 1.
Pour chaque analyse réalisée au cours de l'année, sera calculé un coefficient de pollution. **La moyenne des coefficients de pollution servira de base à la facturation. Le coefficient de pollution sera modifié chaque année pour tenir compte des éventuelles évolutions des rejets de l'Établissement, sur la base des données de l'auto surveillance.**
Toutefois, si les analyses ne sont pas effectuées aux dates prévues dans le planning d'auto surveillance indiqué à l'Article 7, le coefficient de pollution de base établi, lors de signature de la présente convention sera appliqué pour l'année en cours, auquel sera ajoutée une pénalité.

17.1.3 Calcul du coefficient de pollution

17.1.3.1 Formule de calcul :

Le coefficient de pollution, appliqué dans le cadre de la présente convention, est obtenu par le calcul suivant :

$$C_p = C_b \times C_r$$

Avec :

C_b = Coefficient de biodégradabilité
C_r = Coefficient de répartition pondérée

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

$$Cr = (1 - fv) + \left[\left(\frac{EI}{ED}\right) \times K1\right] + \left[\left(\frac{EI}{ED}\right) \times K2\right] + \left[\left(\frac{EI}{ED}\right) \times K3\right] + \left[\left(\frac{EI}{ED}\right) \times K4\right]$$

DBO5 MES NTK PT

Avec :

K1 = Coûts variable (DBO5) x fv
K2 = Coûts variable (MES) x fv
K3= Coûts variable (NTK) x fv
K4= Coûts variable (PT) x fv
fv = 50%

EI= Effluent Industriel
ED= Effluent Domestique

17.1.3.2 Cas particulier

Si la moyenne des concentrations pour chacun des paramètres des rejets d'un Etablissement, obtenues lors des bilans analytique sur 24h, au cours d'une année, est inférieure aux concentrations des paramètres suivants :

- DCO = 125 mg/L
- DBO5 = 25 mg/L
- MES = 35 mg/L

Et que le coefficient de répartition pondéré Cr est inférieur à 1, alors l'Etablissement sera exonéré du coefficient de pollution appliqué à la redevance assainissement, dans le cas où le rapport DCO/DBO5 est supérieur à 4.

Au jour de la signature de la présente convention **Cp = 1,35** (cf. Annexe n°5)

17.2 Rémunération du Délégataire

La rémunération du Délégataire est issue des volumes assujettis à l'assainissement facturés aux abonnés (éventuellement majorés du coefficient de pollution), des prestations exclusives qui lui sont confiées (raccordements…), et des recettes issues du marché public avec les Pennes Mirabeau pour le traitement d'une partie de leurs effluents.

Les tarifs d'assainissement, établis hors taxes et redevances en valeur au 1er août 2014, sont composés de deux termes :
- Un abonnement $\mathbf{F_0}$ dépendant de la catégorie d'usagers, facturé d'avance,
- Un prix $\mathbf{P_0}$ dépendant de la catégorie d'usagers, proportionnel au volume assujetti à l'assainissement, facturé à terme échu.
- Un coefficient d'actualisation **k** fixé dans le cadre du même contrat entre la Collectivité et le Délégataire.

L'ensemble des tarifs de base (F, P) sont calculés à partir des formules suivantes :

$$\mathbf{Fn = F_0 \times k1} \qquad \mathbf{Pn = P_0 \times k1}$$

$$k1 = 0{,}15 + a1\left(\frac{I1}{I10}\right) + a2\left(\frac{I2}{I20}\right) + a3\left(\frac{I3}{I30}\right) + \cdots$$

Où Ii sont les indices de références de Ii0 leurs valeurs initiales et où αi sont des coefficients tels que 0,15 + α1 + α2 + α3 + …=1. Le coefficient k1 est arrondi au millième le plus proche (4 décimales), les calculs intermédiaires étant menés au cent millième le plus proche (5 décimales).

$$k1 = 0{,}15 + 0{,}30\left(\frac{ICHTE}{ICHTE0}\right) + 0{,}080\left(\frac{TP10-a}{TP10-a0}\right) + 0{,}120\left(\frac{FMOD351106}{FMOD351106o}\right) + 0{,}350\left(\frac{Fsd2}{Fsd2o}\right)$$

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

La valeur des indices est celle connue au 1er août de chaque année. Ainsi, la valeur initiale des paramètres ci-dessus est :

Indice	Valeur	Descriptif de l'indice	Identifiant
I1	α1 = 0,30	Coût horaire du travail dans les services liés à l'eau et l'assainissement	ICHTE
I2	α2 = 0,08	Coût liés aux canalisations, aux égouts, assainissement et adduction d'eau avec fournitures de tuyaux	TP10-a
I3	α3 = 0,12	Tarif de l'électricité basse tension	FMOD 351106
I4	α4 = 0,35	Frais et services divers	Fsd2

17.2.1 Détermination de la surtaxe

Le Délégataire perçoit, pour le compte de la Collectivité, une surtaxe au titre des eaux résiduaires égale à :

$$ST = \mathbf{Vp \times S}$$

- Vp est la somme des volumes prélevés soit directement au réseau d'adduction public d'eau potable, soit le cas échéant complétée par des volumes prélevés sur des ressources propres.

- S est le montant de la surtaxe de la Collectivité en euros par m^3 perçu auprès des abonnés et fixée par délibération de la Collectivité

S évoluera conformément aux délibérations prises par la Collectivité.

17.3 Pénalités financières

17.3.1 Coefficient de majoration

Le coefficient de majoration permet de tenir compte des composés chimiques responsables de la détérioration des réseaux, ou toxiques pour le milieu naturel.
Il est appliqué à la redevance assainissement lorsqu'un des paramètres ne respecte pas les valeurs limites de rejets. Il prend effet immédiatement après le contrôle sur les volumes de l'année en cours.

Le coefficient de majoration concerne tous les paramètres n'intervenant pas dans la formule de calcul du coefficient de pollution, et est établi à partir des concentrations des tableaux suivants :

- Composés toxiques* :

Taux de dépassement (TX) des concentrations maximales	Taux de majoration
0,1 mg/l ≤ TX ≤ 100 mg/l	5%
100 mg/l ≤ TX ≤ 1000 mg/l	10%
1000 mg/l ≤ TX ≤ 10000 mg/l	20%
TX ≥ 10 000mg/L	Travaux obligatoires

**Composés toxiques: sulfures libres, nitrites, chlorures totaux, indice phénols, cyanures, chrome, plomb, cuivre, mercure, nickel, zinc et composés, manganèse et composés, étain, fer et composés, aluminium, arsenic, cadmium, fluor, substances extractibles à l'hexane, hydrocarbures totaux, composés organiques halogénés, matières inhibitrices.*

- pH :

Taux de dépassement	Taux de majoration
5,5 ≤ pH ≤ 9,5	5%
4 ≤ pH ≤ 11	10%
2 ≤ pH ≤ 13	20%

- Température :

Taux de dépassement	Taux de majoration
25,1°C ≤ T°C ≤ 35°C	5%
35°C ≤ T°C ≤ 50°C	10%
T°C ≥ 50°C	20%

Les normes de concentrations, pH et température, sont référencées aux tableaux de l'Article 6.

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

Si un dépassement des concentrations, pH et/ou température fixées par le présent règlement est constaté pour un ou plusieurs paramètres, une majoration maximale de vingt pourcent (20%) sera appliquée à la redevance assainissement, cumulable pour chaque dépassement.

17.3.2 Autres pénalités

En cas de non-respect des conditions énoncées au présent règlement, d'autres pénalités financières peuvent s'ajouter aux coefficients de pollution, de majoration et de non-conformité, dans le cas :

- de retard dans la transmission d'analyses :
  + 100€ par jour de retard après mise en demeure par courrier avec accusé de réception

- d'aire de lavage non couverte, la facturation sera établie de la façon suivante :

$$Vr = Vpluie \times Saire$$

V_{pluie} : volume de pluie tombé par an, en millimètres (mm), soit des litres par mètres carrés (L/m^2)
S_{aire} : surface de l'aire de lavage, en mètre carré (m^2)
V_r : volume d'eau de pluie rejeté au réseau d'assainissement, en mètre cube (m^3)

- de pollution accidentelle, les frais d'intervention, de réparations effectuées sur le réseau d'assainissement public seront à la charge exclusive de l'entreprise responsable.

En cas de récidive, les mêmes frais seront à nouveau supportés par l'entreprise responsable, accompagnés d'une pénalité financière d'un forfait de 600m3 d'eaux usées.

ARTICLE 18 - CONDITIONS DE FACTURATION

Le paiement de la redevance est régi par les mêmes règles que celles du contrat d'affermage liant la Collectivité à son Délégataire.

A défaut de paiement dans le délai d'exigibilité, celle-ci sera majorée de 25% conformément aux dispositions de l'article R. 2224-19-9 du CGCT (modifiée par Décret n° 2007-1339 du 11 septembre 2007 relatif aux redevances d'assainissement et au régime exceptionnel de tarification forfaitaire de l'eau), hors frais de recouvrement. En cas de non-paiement, le règlement des factures sera poursuivi par toutes voies de droit.

ARTICLE 19 - CESSATION DU SERVICE

19.1 Conditions de fermeture du branchement

La Collectivité peut décider de procéder ou de faire procéder à la fermeture du branchement, dès lors que :

- le non-respect des dispositions de l'arrêté d'autorisation de déversement ou de la présente convention induit un risque justifié et important sur le service public de l'assainissement et notamment en cas :
  - de modification de la composition des effluents définis à l'Article 6 ;
  - de non-respect des limites et des conditions de rejet fixées par l'Article 6 ;
  - d'impossibilité pour la Collectivité de procéder aux contrôles prévus à l'Article 7 ;

- que les solutions proposées par l'Établissement pour y remédier restent insuffisantes.

En tout état de cause, la fermeture du branchement ne pourra être effective qu'après notification de la décision par la Collectivité à l'Établissement, par lettre recommandé avec AR, et à l'issue d'un préavis de quinze (15) jours.

Toutefois, en cas de risque pour la santé publique ou d'atteinte grave à l'environnement, la Collectivité se réserve le droit de pouvoir procéder à une fermeture immédiate du branchement.

En cas de fermeture du branchement, l'Établissement est seul responsable de l'élimination de ses effluents.

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

La participation financière demeure exigible pendant cette fermeture, à l'exception de la partie variable couvrant les charges d'exploitation.

19.2 Résiliation de la convention

La présente convention peut être résiliée de plein droit avant son terme contractuel :

- Par la Collectivité, en cas d'inexécution par l'Établissement de l'une quelconque de ses obligations, 30 jours après l'envoi d'une mise en demeure restée sans effet ou n'ayant donné lieu qu'à des solutions de la part de l'Établissement jugées insuffisantes ;
- Par l'Établissement, dans un délai de 30 jours après notification à la Collectivité.

La résiliation autorise la Collectivité à procéder ou à faire procéder à la fermeture du branchement à compter de la date de prise d'effet de ladite résiliation et dans les conditions précitées à l'article 19.1.

Pour permettre l'exécution des dispositions prévues à l'article 19.1 des vannes seront positionnées sur les canalisations de raccordement au poste de relevage communal. Ces vannes seront installées sous les voiries publiques.

ARTICLE 20 - DUREE

La présente convention est conclue pour toute la durée du contrat de délégation de services publics, soit jusqu'au 1er août 2022. Elle prend effet à la date de signature par l'ensemble des signataires.
Six mois avant l'expiration de ce délai, le Délégataire procédera en liaison avec la Collectivité et l'Établissement, au réexamen de la présente convention en vue de son renouvellement et de son adaptation éventuelle.

ARTICLE 21 - DELEGATAIRE ET CONTINUITE DU SERVICE

La présente convention, conclue avec la Collectivité et le Délégataire, s'applique pendant toute la durée fixée à l'article 20, quel que soit le mode d'organisation du service d'assainissement.

A la date de signature de la présente convention, le Délégataire travaille en collaboration avec la Collectivité pour la mise en œuvre des droits et obligations de ladite Collectivité dans les limites définies par le contrat de gestion déléguée du service d'assainissement. Pendant la durée de ce contrat, les notifications à la Collectivité, prévues par la présente convention, lui sont donc valablement adressées.

ARTICLE 22 - JUGEMENT DES CONTESTATIONS

Faute d'accord amiable entre les parties, tout différend qui viendrait à naître à propos de la validité, de l'interprétation et de l'exécution de la présente convention sera soumis aux juridictions compétentes.

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

ARTICLE 23 - DOCUMENTS ANNEXES A LA CONVENTION

Numéro d'Annexe	Contenu de l'annexe
N°1	Arrêté d'autorisation de rejet
N°2	Plan des réseaux humides
N°3	Identification des compteurs d'eau
N°4	Justificatifs d'entretien de l'ouvrage de prétraitement
N°5	Table de calcul du coefficient de pollution
N°6	Liste des produits utilisés
N°7	Résultats d'analyses du 31 janvier au 01 février 2017
N°8	Règlement du service d'assainissement

ARTICLE 24 - VISA DES ORGANISMES SIGNATAIRES

Pour AUTOBUS DE L'ETANG	Pour la Commune de VITROLLES	Pour SAUR
Nom et titre : Patrice Cord Directeur	Nom et titre : M. Le Maire Loïc GACHON	Nom et titre : Michel MALET Chef d'Agence
Fait à : Vitrolles	Fait à : Vitrolles	Fait à : Salon de Provence
Le : 6/04/2017	Le : 18/04/2017	Le : 05/04/2017
Visa : AUTOBUS DE L'ETANG CS 10249 37, Rue d'Athènes 13743 VITROLLES cédex Tél. 04 42 10 02 02 04 42 79 06 88 RCS Salon 538 729 534 00031 SIRET 538 729 534 00031 APE : 4931 Z	Visa : MAIRIE de VITROLLES 13127	Visa : SAUR 140, Impasse De Dion Bouton Parc d'Activité de la Crau 13300 SALON DE PROVENCE Tél 04 13.43.50.20 - Fax 04 90 42.49.34

Apposer le tampon des organismes signataires

Annexes

Convention Spéciale de Déversement des eaux usées industrielles au réseau d'assainissement

- **AUTOBUS DE L'ETANG** -

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

Sommaire

Annexe n° 1 : Arrêté Municipal d'Autorisation de déversement 3
Annexe n° 2 : Plan des réseaux humides 5
Annexe n° 3 : Identification des compteurs servant de base à la facturation 6
Annexe n° 4 : Justificatif entretien 7
Annexe n° 5 : Table de calcul du coefficient de pollution 8
Annexe n° 6 : Liste produits utilisés 9
Annexe n° 7 : Résultats d'analyses du bilan 24h du 31 janvier au 01 février 2017 10
Annexe n° 8 : Règlement du Service Assainissement Collectif 14

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

Annexe n° 1 : Arrêté Municipal d'Autorisation de déversement

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

Vitrolles
vivre ensemble

DIRECTION VOIRIE RESEAUX CIRCULATION
RLP/RP – E&A – 15-012

ARRETE MUNICIPAL

Date : 6 octobre 2015

AUTORISANT LE DEVERSEMENT DES EAUX USEES
AUTRES QUE DOMESTIQUES DE L'ETABLISSEMENT
AUTOBUS DE L'ETANG DANS LE SYSTEME D'ASSAINISSEMENT
DE LA COMMUNE DE VITROLLES

Le Maire de la Ville de Vitrolles,

VU le Code Général des Collectivités Territoriales (C.G.C.T) et en particulier ses articles L. 2224-7 à L. 2224-12 et R 2333-127,
VU le Code de la Santé Publique et en particulier son article L 1331-10,
VU le décret n° 94-469 du 3 juin 1994 relatif à la collecte et au traitement des eaux usées, mentionnées aux articles L 2224-8 et L 2224-10 du C.G.C.T, et en particulier son article 22,
VU l'arrêté ministériel du 22 juin 2007 fixant les prescriptions techniques minimales relatives aux ouvrages de collecte et de traitement des eaux usées ainsi qu'à la surveillance de leur fonctionnement et de leur efficacité,
VU l'arrêté préfectoral du 10 novembre 2003 autorisant le système global d'assainissement de l'agglomération de Vitrolles _ Les Fennes-Mirabeau,
VU le Règlement du Service de l'Assainissement de la Commune de VITROLLES,

ARRETE

ARTICLE 1 : OBJET DE L'AUTORISATION

L'Etablissement **AUTOBUS DE L'ETANG**, sis **37 rue d'Athènes à VITROLLES**, est autorisé, dans les conditions fixées par le présent arrêté, à déverser ses eaux usées autres que domestiques, issues des **activités de lavage de véhicules à moteurs**, dans le réseau d'eaux usées, via un branchement.

ARTICLE 2 : CARACTERISTIQUES DES REJETS

A. *PRESCRIPTIONS GENERALES*

Sans préjudice des lois et règlements en vigueur, les eaux usées autres que domestiques doivent :

a) Etre neutralisées à un pH compris entre 6,5 et 8,5.
b) Etre ramenées à une température inférieure ou égale à 25°C.
c) Ne pas contenir de matières ou de substances susceptibles :

- de porter atteinte à la santé du personnel qui travaille dans le système de collecte ou à la station d'épuration,
- d'endommager le système de collecte, la station d'épuration et leurs équipements connexes,
- d'entraver le fonctionnement de la station d'épuration des eaux usées et le traitement des boues,
- d'être à l'origine de dommages à la flore ou à la faune aquatiques, d'effets nuisibles sur la santé, ou d'une remise en cause d'usages existants (prélèvement pour l'adduction en eau potable, zones de baignades,...) à l'aval des points de déversement des collecteurs publics,
- d'empêcher l'évacuation des boues en toute sécurité d'une manière acceptable pour l'environnement.

B. *PRESCRIPTIONS PARTICULIERES*

En cas de dépassement de ces seuils, mis en évidence par une campagne d'analyse ou lors d'un contrôle inopiné effectué par le service Assainissement de la collectivité, le présent arrêté se verra compléter par une Convention Spéciale de Déversement (voir article 4). L'établissement sera alors assujetti à une redevance complémentaire dite coefficient de pollution, dont les modalités de calcul sont détaillées dans le règlement d'assainissement communal.

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

C. *EAUX PLUVIALES*

L'Établissement s'engage à justifier des dispositions prises pour assurer une collecte séparative et éviter ainsi d'envoyer des eaux pluviales dans les réseaux publics d'eaux usées et inversement.
Les eaux de pluie ruisselant sur des zones régulièrement souillées par des produits de quelque nature que se soit doivent faire l'objet d'un prétraitement approprié avant d'être envoyées dans le réseau public d'eaux pluviales.

Sous réserve de modifications de la réglementation en matière de rejets d'eaux dans le milieu naturel, les rejets au réseau d'eaux pluviales devront respecter en tous points les valeurs limites indiquées dans l'Arrêté du 2 février 1998.

ARTICLE 3 : CONDITIONS FINANCIERES

Les établissements déversant des eaux industrielles dans un réseau public d'évacuation des eaux, sont soumis au paiement de la redevance d'assainissement.
Par conséquent, en contrepartie du service rendu, l'Etablissement **AUTOBUS DE L'ETANG**, dont le déversement des eaux est autorisé par le présent arrêté, est soumis au paiement d'une redevance dont le tarif est fixé dans les conditions prévues par le règlement d'assainissement communal.

ARTICLE 4 : CONVENTION SPECIALE DE DEVERSEMENT

Les modalités complémentaires à caractère administratif, technique, financier et juridique applicables au déversement des eaux usées autres que domestiques, autorisé par le présent arrêté, peuvent être définies dans une Convention Spéciale de Déversement, établie entre l'Etablissement **AUTOBUS DE L'ETANG**, la Commune de VITROLLES et le délégataire pour l'assainissement.

ARTICLE 5 : DUREE DE L'AUTORISATION

Cette autorisation est délivrée pour une période de 8 (huit) ans, à compter de sa signature.
Si l'Etablissement **AUTOBUS DE L'ETANG** désire obtenir le renouvellement de son autorisation, il devra en faire la demande au Maire, par écrit, 4 mois au moins avant la date d'expiration du présent arrêté, en indiquant la durée pour laquelle il désire que l'autorisation soit renouvelée.

ARTICLE 6 : CARACTERE DE L'AUTORISATION

L'autorisation est délivrée dans le cadre des dispositions réglementaires portant sur la salubrité publique et la lutte contre la pollution des eaux.
Elle est accordée à titre personnel, précaire et révocable. En cas de cession ou de cessation d'activité, l'Etablissement devra en informer le Maire.
Toute modification apportée par l'Etablissement, et de nature à entraîner un changement notable dans les conditions et les caractéristiques de rejet des effluents, doit être portée avant sa réalisation à la connaissance du Maire.
Si, à quelque époque que ce soit, les prescriptions applicables au service public d'assainissement venaient à être changées, notamment dans un but d'intérêt général ou par décision de l'administration chargée de la police de l'eau, les dispositions du présent arrêté pourraient être, le cas échéant, modifiées d'une manière temporaire ou définitive.

ARTICLE 7 : EXECUTION

Les contraventions au présent arrêté seront constatées par des procès-verbaux et poursuivies conformément aux lois en vigueur.
Le présent arrêté peut faire l'objet d'un recours devant le Tribunal Administratif de Marseille dans un délai de 2 (deux) mois à compter de la date de sa notification pour le bénéficiaire et à compter de l'affichage pour les tiers.

ARTICLE 8

- Monsieur le Maire,
- L'Etablissement,
- Monsieur le Directeur Général des Services,
- Monsieur le Directeur des Services Techniques,

Sont chargés, chacun en ce qui le concerne, de veiller à l'exécution du présent arrêté.

ARTICLE 9

AMPLIATION
- Sous-préfecture d'Istres
- DDTM Police de l'Eau
- Agence de l'Eau

Le Maire,
Loïc GACHON
Vice-Président de la Communauté du Pays d'Aix

MAIRIE DE VITROLLES 13127

Annexe n° 2 : Plan des réseaux humides

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

Annexe n° 3 : Identification des compteurs servant de base à la facturation

CODE LIVRAISON	CATÉGORIE
00860151100370O	DOMESTIQUE-EAU FILTREE

COMPTEUR N°	DIAMÈTRE	
D07TD052853B	030	TR.01.04

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

Annexe n° 4 : Justificatif entretien

FAP
France Assainissement Pétrolier
ASSAINISSEMENT
DÉGAZAGE
TRAITEMENT DES DÉCHETS
« Les Sybilles » - 13730 SAINT-VICTORET
Tél. : 04 42 89 56 00 - Fax : 04 42 76 13 34
e-mail : bplusfap@orange.fr

N° 12625

Le 11/03/2014

☐ BON DE COMMANDE ☐ FACTURE ☒ BON D'INTERVENTION

ADRESSE DE FACTURATION :

Téléphone domicile :

Téléphone bureau :

AUTOBUS DE L'ETANG
CS 10249
37, Rue d'Athènes
13747 VITROLLES cedex
Tél. 04 42 10 02 02
Fax. 04 42 79 06 88
RCS Salon 538 729 534 00031
SIRET 538 729 534 00031
APE : 4931 Z

ADRESSE DU CHANTIER :

OBSERVATIONS	NATURES DES RISQUES		MESURES PRÉVENTIVES
- Pompage + nettoyage séparateur + fosse de levage côté garage - Pompage + nettoyage recyclage d'eau + séparateur côté rouleau tôle - Pompage + nettoyage séparateur côté station - Pompage + nettoyage séparateur côté Bobcat - Pompage + nettoyage séparateur côté parking - Pompage + nettoyage parois + décolmatage + curage réseau EU.	Incendie	☐	Extincteurs adaptés
	Emission de gaz	☒	EPI/procédure Analyse d'atmosphère
	Chute de hauteur	☒	Port du harnais
	Risque électrique	☐	Mise hors tension électrique consignée
	Chute de plein pied	☒	Chantier propre
	Bruit	☒	Protection antibruit
	Travail à chaud	☐	Permis de feu
	Manutention manuelle	☒	Sensibilisation geste et posture
	Haute pression	☒	Sensibilisation à l'utilisation du matériel HP
	Légionellose	☐	Masque/cartouche P3
		☐	

☐ Le client atteste que l'immeuble est achevé depuis plus de 2 ans et est affecté à l'usage d'habitation et que les travaux ne concourent pas à la production d'un immeuble neuf.

Durée de l'intervention y compris déplacement : 1 journée

NOM DU CHAUFFEUR : Frank + Flo

MONTANT DE LA FACTURE TTC :

Dont TVA ☐ 7,00 % ☐ 19,60 %

Règlement ☐ Chèque ☐ Espèces

SIGNATURE :

Du client A. Gaudy

De l'agent

Blanc : Client / Rose : Comptabilité / Jaune : Souche

IMP. GAUDISIO ALBAGNE 04 42 70 70 70

SAS AU CAPITAL DE 50 000 € - RCS AIX 500 222 740 - SIRET 500 222 740 00028 - CODE NAF 5702Z - N° TVA INTRACOMMUNAUTAIRE FR 50 500 222 740

Annexe n° 5 : Table de calcul du coefficient de pollution

Calcul coefficient de pollution AUTOBUS DE L'ETANG
bilan 24h du 31/01/2017 au 01/02/2017

Filière Eau	Filière élimination C+N+P(voie mixte)	
Type d'aération	Diffuseurs	
Déshydratation	Centrifugeuse	
Élimination des boues	compostage	
Sélection de filière	Filière élimination C+N+P(voie mixte) Diffuseurs Centrifugeuse compostage	
Objectif de qualité du rejet : En général les ouvrages traitent tous les paramètres. Les valeurs sont données à titre indicatif	DBO_5	25 mg/l de O2
	MeS	25 mg/l de MES
	Azote	10 mg/l de NGl
	Phosphore	1 mg/l de Pt
Répartition des coûts variables par paramètre (Carbone # DBO_5)	pour la DBO_5	0,499
	pour les Mes	0,213
	pour l'Azote	0,055
	pour le phosphore:	0,232
Frais variables d'exploitation:	f_v =	50,0%
Coefficient de répartition pondéré	pour la DBO5: a	0,250
	pour les Mes: b	0,107
	pour l'azote: c	0,028
	pour le phosphore: d	0,116

Comparaison domestique/industriel	Concentration de l'effluent Domestique	Concentration de l'effluent industriel	Ratio
pour la DBO_5: K_1	300 mg/l	80 mg/l	0,27
pour les MeS: K_2	350 mg/l	13 mg/l	0,04
pour l'Azote: K_3	60 mg/l	10 mg/l	0,16
pour le Phosphore: K_4	10 mg/l	0 mg/l	0,01

Coefficient de répartition pondéré		
	Cr =	0,576

Coefficient de biodégradabilité			
Comparaison domestique/industriel	Biodégradabilité de l'effluent Domestique	Concentration de l'effluent industriel	Ratio
DCO/DBO	2,5	5,875	2,35
		Cb	2,35

Cp à appliquer sur le V = 1,3536 soit cp = 1,35

Cp majoré Non concerné

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

Annexe n° 6 : Liste produits utilisés

Nom du produit	Utilisation
TRANSFLUID PLUS	Liquide de refroidissement
TRANSFLUID G -30°C	Liquide de refroidissement
DET8	Nettoyant dégraissant
DET5	Nettoyant dégraissant

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

Annexe n° 7 : Résultats d'analyses du bilan 24h du 31 janvier au 01 février 2017

eurofins

EUROFINS HYDROLOGIE SUD SAS

AUTOBUS DE L'ETANG
Madame Alice LARCHER
37 rue d'Athènes
13747 VITROLLES

RAPPORT D'ANALYSE

N° de rapport d'analyse : AR-17-IG-000864-01 Version du : 10/02/2017 Page 1/4
Dossier N° : 17T0000360 Date de réception : 01/02/2017

N° Ech	Matrice	Référence échantillon	Observations
001	Eau de rejet / Eau résiduaire	AUTOBUS DU SUD	(103) (voir note ci-dessous) (179) (voir note ci-dessous)

(103) : DBO5 : échantillons congelés.
(179) : AOX : échantillons congelés.

Eurofins Hydrologie Sud SAS
75, chemin de Sommières
F-30216 Vergèze

tél. +33 4 66 73 15 70
fax +33 1 57 67 36 83

www.eurofins.fr/env

SAS au capital de 4 782 950 €
RCS Nimes 415 110 808
TVA FR 75 415 110 808
APE 7120B

Accréditation
n°1063
Site internet
Portée disponible sur
www.cofrac.fr

cofrac
ESSAIS

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

EUROFINS HYDROLOGIE SUD SAS

N° ech. 17T000380-001 | Votre réf. AR-17-IG-000664-01|10/02/2017| Votre réf. AUTOBUS DU SUD

Limites Autre matrice

Température de l'air de l'enceinte	8.6°C	Localisation exacte	EAU DE REJET
Préleveur	Préleveur Externe IRH Ingénieur Conseil	Nom installation	VITROLLES
Date de prélèvement	31/01/2017 10:00	Nom point de prélèvement	EAU DE REJET
Date de réception	01/02/2017 10:30	Commune	VITROLLES
Début d'analyse	01/02/2017	Descr. point de prélèvement	MOAAA
Code point de prélèvement	IG0037782-001		

PARAMETRES DE PRELEVEMENT

	Résultat	Unité	Limite qualité	Référence qualité
UXP24 : Prélèvement 24h eaux résiduaires Prélèvement asservi sur 24 heures à un laboratoire externe Asservissement automatique avec asservissement au temps (prélèvement d'échantillons proportionnels au temps écoulé) Réfrigération automatique avec asservissement au temps (prélèvement d'échantillons proportionnels au temps écoulé) Enlèvement/Blocage automatique avec asservissement au débit (prélèvement d'échantillons proportionnels au débit) Jauge

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

eurofins

EUROFINS HYDROLOGIE SUD SAS

PHYSICO-CHIMIE	Résultat	Unité	Limite qualité	Référence qualité
IGS9E : Azote global (NO2+NO3+NTK) Prestation réalisée par nos soins *Calcul - Calcul*	10.4	mg N/l		
IG05A : Demande chimique en oxygène (ST-DCO) Prestation réalisée par nos soins NF EN ISO/IEC 17025:2005 COFRAC 1-0903 *Méthode à petite échelle en tube fermé - ISO 15705* *	470	mg O2/l		

ANIONS	Résultat	Unité	Limite qualité	Référence qualité
IG05Y : Azote Nitreux / Nitrites (NO2) Prestation réalisée par nos soins NF EN ISO/IEC 17025:2005 COFRAC 1-0903 *Spectrophotométrie (CWVS) - NF ISO 15923-1*				
Nitrites *	0.127	mg NO2/l		
Azote nitreux *	0.0387	mg N-NO2/l		
IG05W : Azote Nitrique / Nitrates (NO3) Prestation réalisée par nos soins NF EN ISO/IEC 17025:2005 COFRAC 1-0903 *Spectrophotométrie (CWVS) - NF ISO 15923-1*				
Nitrates *	2.49	mg NO3/l		
Nitrates (en N) *	0.56	mg N-NO3/l		
IG05U : Sulfates (SO4) Prestation réalisée par nos soins NF EN ISO/IEC 17025:2005 COFRAC 1-0903 *Spectrophotométrie (CWVS) - NF ISO 15923-1* *	96.5	mg/l		

CATIONS	Résultat	Unité	Limite qualité	Référence qualité
IG07A : Azote ammoniacal Prestation réalisée par nos soins NF EN ISO/IEC 17025:2005 COFRAC 1-0903 *Spectrophotométrie (CWVS) - NF ISO 15923-1*				
Azote ammoniacal *	<0.390	mg N/l		
Ammonium *	<0.500	mg NH4/l		

COMPOSES ORGA. VOLATILS	Résultat	Unité	Limite qualité	Référence qualité
IX24R : Tetrachlorure de carbone Analyse sous-traitée à Eurofins Hydrologie Est (Mazeville) NF EN ISO/IEC 17025:2005 COFRAC 1-0595 *HS - GC/MS - NF EN ISO 10301* *	<0.5	µg/l		

ESSAIS ORGANOLEPTIQUES	Résultat	Unité	Limite qualité	Référence qualité
IG58D : Couleur apparente Prestation réalisée par nos soins NF EN ISO/IEC 17025:2005 COFRAC 1-0903 *Spectrophotométrie (CWVS) - NF EN ISO 7887* *	22	mg Pt/l		

OPERATIONS PRELIMINAIRES	Résultat	Unité	Limite qualité	Référence qualité
IX488 : Minéralisation Analyse sous-traitée à Eurofins Hydrologie Est (Mazeville) NF EN ISO/IEC 17025:2005 COFRAC 1-0903 *Minéralisation sur plaques chauffantes - NF EN ISO 15587-1 ou NF EN ISO 15587-2* *	-			

Olivier Duclos
Coordinateur Projets Clients

Eurofins Hydrologie Sud SAS
75, chemin de Sommières
F-30310 Vergèze

tél. +33 4 66 73 15 70
fax +33 1 57 67 36 63

www.eurofins.fr/env

SAS au capital de 3 763 000 €
RCS Nîmes 415 110 808
TVA FR 79 415 110 808
APE 7120B

Accréditation
1-0903
Site de Vergèze
Portée disponible sur
www.cofrac.fr

cofrac ESSAIS

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

eurofins

EUROFINS HYDROLOGIE SUD SAS

La reproduction de ce rapport n'est autorisée que sous sa forme intégrale. Il comporte 4 page(s). Le présent rapport ne concerne que les objets soumis à l'essai
Seules certaines prestations rapportées dans ce document sont couvertes par l'accréditation. Elles sont identifiées par le symbole *.
Pour déclarer, ou non, la conformité à la spécification et aux limites ou références de qualité, il est fait très explicitement usage de l'incertitude associée au résultat. Tour les éléments de traçabilité, ainsi que les incertitudes de mesure, sont disponibles sur demande.
Les résultats mis à disposition aux clients ne concernent que les échantillons soumis à l'essai.
Les résultats mis à disposition aux clients ne concernent que les échantillons soumis à l'essai.
Laboratoire agréé pour la réalisation des prélèvements, des analyses terrain et des analyses des paramètres du contrôle sanitaire des eaux - portée détaillée de l'agrément disponible sur demande.
Analyses effectuées par un laboratoire agréé par le ministère chargé de l'environnement dans les conditions de l'arrêté du 27/10/2011

Eurofins Hydrologie Sud SAS
35, chemin du Séminaire
F-30319 Vergèze

tel +33 4 66 73 15 70
fax +33 1 57 07 56 83

www.eurofins.fr/ehs

SAS au capital de 4 783 990 €
RCS Nîmes 415 110 609
TVA FR 75 415 110 609
APE 7120B

Accréditation
1-0503
Site de Vergèze
Portée disponible sur
www.cofrac.fr

cofrac
ESSAIS

Annexe n° 8 : Règlement du Service Assainissement Collectif

Vitrolles
vivre ensemble

REGLEMENT DU SERVICE ASSAINISSEMENT COLLECTIF

1/63

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

Demande chimique en oxygène (DCO)	800	mg/l
Demande biologique en oxygène sur 5 jours (DBO5)	300	mg/l
Rapport DCO/DBO5	≤ 2,5	
Azote Kjeldhal	60	mg/l
Azote global	60	mg/l
Phosphore total	10	mg/l
Sulfures libres (S)	1	mg/l
Nitrites NO2	1	mg/l
Chlorures totaux	500	mg/l
Indice phénols	0,3	mg/l
Cyanures	0,1	mg/l
Chrome (Cr)	0,1	mg/l
Plomb (Pb)	0,5	mg/l
Cuivre (Cu)	1,5	mg/l
Mercure (Hg)	0,05	mg/l
Nickel (Ni)	0,5	mg/l
Zinc et composés (Zn)	2	mg/l
Manganèse et composés (Mn)	1	mg/l
Etain (Sn)	2	mg/l
Fer et composés (Fe)	1	mg/l
Aluminium (Al)	10	mg/l
Al + Fe et ses composés	5	mg/l
Arsenic (As)	0,05	mg/l
Cadmium (Cd)	0,2	mg/l
Fluor (F)	15	mg/l
Substances extractibles à l'hexane (SEH)	60	mg/l
Hydrocarbures totaux (HCT)	10	mg/l
Composés organiques halogénés (AOX ou EOX)	1	mg/l
Matières inhibitrices (MI)	4	mEquitox/l

En dessous de ces seuils, les rejets sont assimilés à des rejets domestiques et le raccordement de l'établissement industriel n'est subordonné qu'à l'obtention d'un arrêté d'autorisation.
Les abonnés non domestiques ont l'obligation de respecter les limites de concentration des rejets d'eaux usées.
En cas de dépassement de ces paramètres s'appliquera un coefficient de pollution (cf. **Article 31.4**).

Article 27 - Conditions de raccordement pour le déversement des eaux usées non domestiques

Conformément à **l'Article L.1331-10 du Code de la Santé Publique**, la commune de Vitrolles n'a pas l'obligation d'accepter le raccordement des établissements déversant des eaux usées non domestiques au réseau public d'assainissement.
Le raccordement d'eaux usées non domestiques à un réseau public d'assainissement n'est

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

envisageable que si celles-ci sont compatibles qualitativement et quantitativement avec le système de collecte et la capacité épuratoire de la station d'épuration.
Les établissements doivent être autorisés à déverser leurs eaux usées non domestiques au réseau public d'assainissement au moyen d'un arrêté d'autorisation de rejet, éventuellement assorti d'une convention de déversement dans les conditions décrites au présent règlement.
L'établissement doit impérativement signaler à la commune de Vitrolles et au délégataire de l'assainissement collectif, dans un délai de trois mois toute modification apportée de nature à entrainer un changement notable dans les conditions et les caractéristiques de rejet de ses effluents (notamment lors de modifications de procédés ou d'activité, ou lors d'un accroissement de l'activité). Cette modification peut faire l'objet d'une nouvelle autorisation.
De plus, la commune de Vitrolles et le délégataire de l'assainissement collectif seront amenés à procéder à des vérifications régulières et inopinées de l'évolution des activités et des rejets.
Dans certains cas particuliers, les eaux pluviales peuvent être intégrées dans la convention de déversement.

Article 28 - Arrêté d'autorisation

28.1 - CONTENU DE L'ARRETE

L'arrêté d'autorisation de rejet a pour objet de définir les conditions techniques et financières générales d'admissibilité des eaux usées non domestiques dans le réseau public d'assainissement.
Dans certains cas, un échéancier d'action et/ou de travaux peut être établi. La validité de l'autorisation est soumise à la réalisation des actions ou travaux définis dans cet échéancier.
L'arrêté d'autorisation de rejet est délivré par le Maire de la commune après avis du délégataire de l'assainissement collectif.
Il est ensuite notifié à l'établissement.
Lorsqu'une convention est nécessaire, l'arrêté d'autorisation de rejet définit les conditions générales de déversement au réseau ; les conditions techniques particulières (caractéristiques des effluents admis, débit, concentrations, flux, type de prétraitement, contrôle, entretien), administratives, juridiques et le volet financier étant traités spécifiquement dans la convention.

28.2 - DEMANDE DE L'ARRETE

La demande d'arrêté d'autorisation de déversement des eaux usées non domestiques (accompagnée ou non d'une convention de déversement) doit être formulée par l'entreprise auprès de la commune de Vitrolles propriétaire du réseau d'assainissement auquel elle souhaite se raccorder.
Pour ce faire, la demande doit s'accompagner des pièces suivantes :

- Le statut de l'entreprise et une description de son ou ses activités,
- Un plan des réseaux internes de l'établissement (eaux usées domestiques, eaux usées non domestiques et eaux pluviales), avec l'implantation des points de rejets aux réseaux publics ; la situation, la nature des ouvrages de contrôle ; l'implantation, les caractéristiques techniques des ouvrages de prétraitement éventuels, ainsi que leurs justificatifs d'entretien,
- Les fiches de données sécurité des produits utilisés susceptibles d'être rejetés au réseau d'assainissement public,
- Les résultats des analyses (bilans 24h) effectués sur les rejets.

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

28.3 - DUREE DE L'ARRETE

L'autorisation est délivrée pour une durée égale au contrat de délégation de service public, avec renouvellement par tacite reconduction si le délégataire de l'assainissement collectif reste identique, dans la mesure où la nature et les caractéristiques des rejets n'ont pas été modifiés (augmentation ou diversification de l'activité, modification des procédés…).

La validité de l'arrêté est conditionnée par le respect des clauses de la convention de déversement ou le cas échéant par les prescriptions particulières de l'arrêté d'autorisation.
Cette autorisation est révocable à tout moment par l'autorité qui l'a délivrée pour motif d'intérêt général ou non-respect des clauses de la convention associée.

Toute modification de la nature des rejets autorisés rend caduque l'arrêté en cours.

Dans le cas d'un arrêté assorti d'une convention de déversement, le renouvellement de l'arrêté d'autorisation de rejet est conditionné par le renouvellement de la convention ou par le changement de délégataire de l'assainissement collectif.

28.4 - DELIVRANCE DE L'ARRETE

La délivrance de l'arrêté d'autorisation de rejets est subordonnée à la réalisation par le propriétaire des éventuels travaux préconisés et à la vérification de la bonne exécution de ces travaux par le délégataire de l'assainissement collectif et les services communaux.

Article 29 - Convention spéciale de déversement

29.1 - SIGNATURE DE LA CONVENTION

Lorsqu'elle est nécessaire, la signature de la convention de déversement est une condition de la délivrance de l'arrêté d'autorisation de rejet.

Elle est signée de façon tripartite entre : le responsable de l'entreprise, le délégataire de l'assainissement collectif et la commune de Vitrolles.

29.2 - CHAMPS D'APPLICATION

Entrent dans le champ d'application de la convention de déversement :

Dans tous les cas :

- Les établissements soumis à la règlementation des installations classées pour la protection de l'environnement (ICPE) soumis à autorisation au titre de rejet d'eaux usées non domestiques.

Et à l'appréciation du délégataire de l'assainissement collectif :

- Les établissements soumis à la règlementation ICPE soumise à déclaration au titre de rejet d'eaux non domestiques,

- Les établissements générant des effluents pouvant avoir une influence significative sur le système d'assainissement collectif et/ou nécessitant la mise en place de modalités de rejet particulières (volumes, caractéristiques…).

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

29.3 - CONTENU DE LA CONVENTION

La convention de déversement précise notamment la qualité et quantité des eaux à évacuer, ainsi que les conditions administratives, techniques, financières et juridiques particulières associées dont le coefficient de pollution.

Cette convention détaille les conditions de surveillance des rejets et permet d'établir le cas échéant un programme de mise en conformité des installations (échéancier de travaux).

29.4 - DUREE DE LA CONVENTION

La période de validité de la convention ne peut excéder la durée du contrat de délégation de service public de l'assainissement collectif.
Afin de renouveler l'ancienne convention, l'établissement doit contacter le délégataire de l'assainissement, au minimum six mois avant la date d'échéance fixée dans la convention.

29.5 - DEMANDE DE CONVENTION

Dans le cas d'établissement existant :
La demande doit s'accompagner, en plus des pièces demandées pour l'autorisation, des résultats d'une campagne de prélèvements et de mesures réalisées sur les rejets d'eaux usées non domestiques par un organisme agréé, sur des échantillons moyens représentatifs collectés sur une période de 24 heures.
La commune de Vitrolles et le délégataire de l'assainissement collectif peuvent fixer une durée différente et une période spécifique en fonction de l'activité de l'établissement.
Cette campagne porte principalement sur les éléments suivants :

- Mesures et enregistrement en continu du débit, du pH, de la température sur une période de 24 heures
- Mesures des MEST (matières en suspension totales), de la DCO (demande chimique en oxygène), de la DBO5 (demande biologique en oxygène à 5 jours), de l'azote Global (NGL), du phosphore total (Pt) sur une période de 24 heures,
- Mesures de tous les éléments caractéristiques de l'activité et sans que cette liste soit limitative : métaux, hydrocarbures, graisses, solvants chlorés…

Tous ces résultats sont exprimés en concentration et en flux journaliers.

Dans le cas d'un projet d'implantation d'un nouvel établissement :
L'établissement doit fournir un rapport comprenant au minimum les éléments suivants :

- Un plan sur lequel doit figurer l'implantation et le diamètre de toutes les canalisations, les regards en limite de propriété avec leur profondeur, les ouvrages annexes, les surfaces imperméabilisées raccordées (toitures, voiries, parking de surface), et le ou les points de raccordement au réseau public.
- Un bilan des rejets devra être réalisé dans les six mois suivant le démarrage de l'activité, selon les modalités définies dans le cas d'un établissement existant.

Ce bilan devra permettre de :

- valider la conformité des rejets et les valeurs limites fixées,
- fixer les coefficients correcteurs de la redevance assainissement.

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

Article 30 - Caractéristiques techniques de branchement

30.1 - SEPARATION DES RESEAUX

Les eaux usées domestiques, les eaux pluviales et les eaux usées non domestiques doivent être collectées séparément. Ce qui signifie que l'établissement doit être pourvu de trois réseaux distincts jusqu'en limite de propriété.

30.2 - DISPOSITIFS DE CONTROLE

Tout branchement d'eaux usées non domestiques doit être pourvu d'un regard dit de contrôle respectant les caractéristiques fixées par le service assainissement de la commune de Vitrolles et implanté en limite de propriété.
Ce regard est destiné à permettre le contrôle des effluents (prélèvements et mesures). Il doit rester en permanence, et à toute heure accessible au service de l'assainissement de la commune de Vitrolles et au délégataire de l'assainissement collectif chargés d'effectuer ce contrôle.

En cas de refus ou d'obstacle à l'accomplissement des missions de contrôle des installations, l'occupant est contraint au paiement d'une somme équivalente à la redevance assainissement dans une proportion de 100%.
Pour certains établissements, en fonction de l'importance des rejets, il peut être demandé la mise en place d'ouvrage nécessaire à l'auto surveillance des effluents, permettant notamment la mesure du débit en continu et le prélèvement automatique d'échantillons.

30.3 - DISPOSITIFS D'OBTURATION

Suivant avis de la commune de Vitrolles, un dispositif d'obturation manuel ou automatique peut être placé sur le branchement d'eaux usées non domestiques. Celui-ci devra être accessible à tout moment.
En cas de pollution accidentelle l'établissement se doit de mettre en œuvre toutes les mesures nécessaires pour arrêter la propagation de la pollution dans le réseau d'eaux usées public. Il est impératif de prévenir au plus tôt le gestionnaire du réseau d'eaux usées ainsi que le service assainissement de la commune de Vitrolles.

30.4 - INSTALLATION DE PRETRAITEMENT

Afin de répondre aux prescriptions du présent règlement et de manière générale à la réglementation en vigueur, l'établissement peut avoir à mettre en place des installations de prétraitements de ses eaux usées industrielles avant leur rejet au réseau public d'assainissement.

La nature et le nombre d'ouvrages de prétraitement sont précisés dans l'arrêté d'autorisation de rejet et/ou dans la convention de déversement. L'établissement dimensionne ses équipements de prétraitement en adéquation avec les objectifs définis dans ces documents. La mise en place de ces équipements est soumise à l'avis du service de l'assainissement de la commune de Vitrolles.
Un contrôle de conception sera effectué par la commune de Vitrolles et le délégataire de l'assainissement collectif.

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

30.5 - ENTRETIEN DES INSTALLATIONS

Les réseaux privés, les dispositifs de contrôles et les installations de prétraitement doivent être en permanence maintenus en bon état de fonctionnement. L'établissement doit pouvoir justifier au service assainissement de la commune de Vitrolles, et au délégataire de l'assainissement collectif, le bon état de ces installations.
En particuliers les séparateurs à hydrocarbures, huiles, graisses, fécules et débourbeurs doivent être vidangés chaque fois que nécessaire par une entreprise agréée.
Peuvent notamment être exigés pour les usages ci-dessous (liste non exhaustive):

Type d'établissement	Type de prétraitement
Fabrication et conditionnement de produits alimentaires, plats cuisinés, boucherie, charcuterie, traiteur….	Bac à graisses, séparateurs à fécules, débourbeur
Stations ou aires de lavage pour véhicules légers, poids lourds ou engins Travaux Publics	Débourbeur et séparateur à hydrocarbures
Garages automobiles avec atelier mécanique	Séparateur à hydrocarbures
Caves vinicoles	Dégrilleur, décanteur

L'établissement doit être en mesure de justifier le traitement de ses déchets par un prestataire agrée en fournissant à la demande du service assainissement de la commune de Vitrolles et/ou du délégataire de l'assainissement collectif, les copies des factures des bordereaux d'enlèvement et de destruction des déchets liés à son activité.
En tout état de cause, l'établissement demeure seul responsable de ses installations et de leur maintenance.
Les dommages qui peuvent être causés aux ouvrages publics, par le déversement d'eaux usées non conforme, seront imputés à la charge exclusive de l'établissement responsable.

30.6 - PARTICIPATION FINANCIERE

Conformément au présent règlement, l'établissement reste entièrement redevable :

- Des frais de branchement et des éventuelles taxes ou participations applicables dans le cadre d'un raccordement au réseau public d'assainissement,
- De la redevance assainissement eaux usées domestiques,
- Ainsi que la redevance assainissement eaux usées non domestiques telle que définit à l'**Article 31.4**.

Article 31 - Redevance assainissement eaux usées non domestiques

31.1 - PRINCIPE

Conformément à l'**Article L.1331-10 du Code de la Santé Publique**, l'autorisation de rejet d'eaux usées autres que domestiques, dans les réseaux publics de collecte, est subordonnée à la participation de l'auteur du déversement aux dépenses d'entretien et d'exploitation entrainées par le rejet de ses eaux.

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

Les modalités de calcul de la participation financière pour les rejets d'eaux usées autres que domestiques sont fixées par le présent règlement aux Articles 31.2 à 31.5, conformément à l'**Article R.2224-19-6 du Code Général des Collectivités Territoriales.**

31.2 - VOLUMES D'EAUX USEES NON DOMESTIQUES

La redevance est assise :

- sur le volume d'eau prélevé par l'établissement sur le réseau de distribution public,
- sur le volume prélevé sur une ressource en eau autre que le réseau de distribution public (ex : puits, forage, Canal de Provence,….) équipé obligatoirement d'un système de comptage installé par le délégataire de l'assainissement collectif aux frais du demandeur,
- sur le volume rejeté si l'établissement est doté d'un moyen de comptage (ex : débitmètre ou compteur spécifique) avant rejet au réseau d'eaux usées.

Les cas ne faisant pas partie des catégories mentionnées précédemment seront étudiés de façon individuelle.

Le calcul de l'assiette sera effectué sur la base de déclarations, avec une évaluation réalisée par le délégataire de l'assainissement collectif et majorée de 10% par rapport à l'exercice précédent, dans les cas énumérés ci-dessous :

- Dispositif de comptage hors service
- Absence de transmission des relevés

31.3 - VOLUME CORRIGE FACTURE / VOLUME REJETE

L'établissement peut bénéficier d'un abattement s'il fournit la preuve qu'une partie importante du volume d'eau prélevé n'est pas rejeté au réseau public d'assainissement, en installant un dispositif de comptage homologué avant le rejet au réseau public de collecte des eaux usées.
Le volume corrigé facturé est notifié dans l'arrêté d'autorisation de rejet et/ou dans la convention spéciale de déversement.

31.4 - COEFFICIENT DE POLLUTION

Le coefficient de pollution (Cp) permet de tenir compte des dépenses supplémentaires engendrées pour l'assainissement de l'effluent de l'établissement, comparativement à l'effluent moyen domestique. Il est calculé en fonction des caractéristiques de l'effluent de l'établissement et réévalué chaque année dans le cadre de l'application de la convention de déversement.

Le coefficient de pollution (Cp) permet de tenir compte pour chaque effluent rejeté de l'impact réel sur le traitement des eaux.
Le coefficient de pollution est notifié dans la convention. La formule du calcul du coefficient de pollution, basée sur les paramètres DBO5, MES, NTK, Pt et DCO est la suivante :

$$\boxed{Cp = Cr \times Cb}$$

- Cp : correspond au coefficient de pollution
- Cr : correspond au coefficient de répartition pondéré
- Cb: correspond au coefficient de biodégradabilité

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

$$Cr = (1 - fv) + [(DBO5ind/DBOdom) \times 0{,}264] + [(MESind/MESdom) \times 0{,}0937] + [(NTKind/NTKdom) \times 0{,}0335] + [(Ptind/Ptdom) \times 0{,}102]$$

$$Cb = ((DCOind/DBO5ind)/(DCOdom/DBO5dom))$$

Chaque ratio (*ind/dom*) est indépendant.

Le coefficient de biodégradabilité Cb, est plafonné à 4.

- fv : correspond au surcoût de fonctionnement administratif et technique lié aux eaux usées non domestiques, soit 50%
- 0,264 : correspond au coût variable de traitement de la DBO5,
- 0,0937 : correspond au coût variable de traitement des MES,
- 0,0335 : correspond au coût variable de traitement des NTK,
- 0,102 : correspond au coût variable de traitement du Pt,
- MES*ind*, DCO*ind*, DBO5*ind*, NTK*ind*, Pt*ind* : concentrations moyennes des rejets d'eaux usées non domestiques de l'établissement
- MES*dom*= 350mg/l, DBO5*dom*= 300mg/l, NTK*dom*= 60mg/l, Pt*dom*= 10mg/l, DCO/DBO ≤4*

*si la moyenne des concentrations pour chacun des paramètres des rejets d'un établissement, obtenues lors des bilans analytiques sur 24h, au cours d'une année, est inférieure aux concentrations suivantes :
- DCO = 125 mg/L
- DBO_5 = 25 mg/L
- MES = 35 mg/L et que le coefficient de répartition pondéré Cr est inférieur à 1, alors l'établissement sera exonéré du coefficient de pollution appliqué à la redevance assainissement.

31.5 - MODALITES D'ACTUALISATION DU COEFFICIENT DE POLLUTION

Le coefficient de pollution (Cp) est fixé au minimum pour une durée d'un an, à compter de la date de signature de la convention.
Chaque année, la commune de Vitrolles, le délégataire de l'assainissement collectif et l'établissement doivent se rapprocher pour définir au regard de ces éléments, le nouveau coefficient de pollution qui s'appliquera d'office par notification, sans nécessité d'établir un avenant à la convention en cours.

Article 32 - Suivi et contrôle des rejets

32.1 - PAR L'ETABLISSEMENT

Les modalités de suivi et de contrôle des rejets par l'établissement sont définies dans l'autorisation de déversement et/ou la convention de déversement. Les résultats d'analyses fournis sont recevables par la commune de Vitrolles et le délégataire de l'assainissement collectif dès lors que l'établissement est en mesure de justifier l'entretien et l'étalonnage de ses appareils de mesures et de prélèvement.

De même, dans le cadre de l'arrêté d'autorisation de raccordement et/ou de déversement, il peut être demandé la réalisation d'une ou plusieurs campagnes de mesures annuelles sur les

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

$$Cr = (1 - fv) + [(DBO5ind/DBOdom) \times 0{,}264] + [(MESind/MESdom) \times 0{,}0937] + [(NTKind/NTKdom) \times 0{,}0335] + [(Ptind/Ptdom) \times 0{,}102]$$

$$Cb = ((DCOind/DBO5ind)/(DCOdom/DBO5dom))$$

Chaque ratio (*ind/dom*) est indépendant.

Le coefficient de biodégradabilité Cb, est plafonné à 4.

- fv : correspond au surcoût de fonctionnement administratif et technique lié aux eaux usées non domestiques, soit 50%
- 0,264 : correspond au coût variable de traitement de la DBO5,
- 0,0937 : correspond au coût variable de traitement des MES,
- 0,0335 : correspond au coût variable de traitement des NTK,
- 0,102 : correspond au coût variable de traitement du Pt,
- MES*ind*, DCO*ind*, DBO5*ind*, NTK*ind*, Pt*ind* : concentrations moyennes des rejets d'eaux usées non domestiques de l'établissement
- MES*dom*= 350mg/l, DBO5*dom*= 300mg/l, NTK*dom*= 60mg/l, Pt*dom*= 10mg/l, DCO/DBO ≤4*

*si la moyenne des concentrations pour chacun des paramètres des rejets d'un établissement, obtenues lors des bilans analytiques sur 24h, au cours d'une année, est inférieure aux concentrations suivantes :
- DCO = 125 mg/L
- DBO_5 = 25 mg/L
- MES = 35 mg/L et que le coefficient de répartition pondéré Cr est inférieur à 1, alors l'établissement sera exonéré du coefficient de pollution appliqué à la redevance assainissement.

31.5 - MODALITES D'ACTUALISATION DU COEFFICIENT DE POLLUTION

Le coefficient de pollution (Cp) est fixé au minimum pour une durée d'un an, à compter de la date de signature de la convention.
Chaque année, la commune de Vitrolles, le délégataire de l'assainissement collectif et l'établissement doivent se rapprocher pour définir au regard de ces éléments, le nouveau coefficient de pollution qui s'appliquera d'office par notification, sans nécessité d'établir un avenant à la convention en cours.

Article 32 - Suivi et contrôle des rejets

32.1 - PAR L'ETABLISSEMENT

Les modalités de suivi et de contrôle des rejets par l'établissement sont définies dans l'autorisation de déversement et/ou la convention de déversement. Les résultats d'analyses fournis sont recevables par la commune de Vitrolles et le délégataire de l'assainissement collectif dès lors que l'établissement est en mesure de justifier l'entretien et l'étalonnage de ses appareils de mesures et de prélèvement.

De même, dans le cadre de l'arrêté d'autorisation de raccordement et/ou de déversement, il peut être demandé la réalisation d'une ou plusieurs campagnes de mesures annuelles sur les

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

effluents non domestiques à la charge de l'établissement. La période, la fréquence, la durée et les paramètres à analyser sont précisés dans l'arrêté d'autorisation de déversement et/ou la convention de déversement.

32.2 - PAR LA COMMUNE DE VITROLLES

Des prélèvements et contrôles peuvent être effectués à tout moment par la commune de Vitrolles et/ou son délégataire de l'assainissement collectif, afin de vérifier si les eaux usées non domestiques déversées au réseau public d'assainissement sont conformes au présent règlement et aux conditions particulières visées dans l'arrêté d'autorisation et/ou la convention de déversement

Si les rejets ne sont pas conformes, l'autorisation de déversement peut être suspendue.
En cas de danger, la commune de Vitrolles et/ou le délégataire de l'assainissement peuvent obturer le branchement.

Article 33 - Pénalités et mesures de sauvegarde

33.1 - COEFFICIENT DE MAJORATION

Le coefficient de majoration permet de tenir compte des composés chimiques responsables de la détérioration des réseaux, ou toxiques pour le milieu naturel.
Il est appliqué à la redevance assainissement lorsqu'un des paramètres ne respecte pas les valeurs limites de rejets. Il prend effet immédiatement après le contrôle sur les volumes de l'année en cours.

Le coefficient de majoration concerne tous les paramètres n'intervenant pas dans la formule de calcul du coefficient de pollution, et est établi à partir des concentrations des tableaux suivants :

- Composés toxiques[1] :

Taux de dépassement (TX) des concentrations maximales	Taux de majoration
0,1 mg/l ≤ TX ≤ 100 mg/l	5%
100 mg/l ≤ TX ≤ 1000 mg/l	10%
1000 mg/l ≤ TX ≤ 10000 mg/l	20%
TX ≥ 10 000mg/L	Travaux obligatoires

Composés toxiques: sulfures libres, nitrites, chlorures totaux, indice phénols, cyanures, chrome, plomb, cuivre, mercure, nickel, zinc et composés, manganèse et composés, étain, fer et composés, aluminium, arsenic, cadmium, fluor, substances extractibles à l'hexane, hydrocarbures totaux, composés organiques halogénés, matières inhibitrices.

- pH[2] :

Taux de dépassement	Taux de majoration
5,5 ≤ pH ≤ 9,5	5%
4 ≤ pH ≤ 11	10%
2 ≤ pH ≤ 13	20%

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

33.4 - AUTRES PENALITES

En cas de non-respect des conditions énoncées au présent règlement, d'autres pénalités financières peuvent s'ajouter aux coefficients de pollution, de majoration et de non-conformité, dans le cas :

- de retard dans la transmission d'analyses :
  + 100€ par jour de retard après mise en demeure par courrier avec accusé de réception

- d'aire de lavage non couverte, la facturation sera établie de la façon suivante :

$$Vr = Vpluie \times Saire$$

V_{pluie} : volume de pluie tombé par an, en millimètres (mm), soit des litres par mètres carrés (L/m^2)
S_{aire} : surface de l'aire de lavage, en mètre carré (m^2)
V_r : volume d'eau de pluie rejeté au réseau d'assainissement, en mètre cube (m^3)

- de pollution accidentelle, les frais d'intervention, de réparations effectuées sur le réseau d'assainissement public seront à la charge exclusive de l'entreprise responsable.
  En cas de récidive, les mêmes frais seront à nouveau supportés par l'entreprise responsable, accompagnés d'une pénalité financière d'un forfait de $600m^3$ d'eaux usées.

EUROFINS HYDROLOGIE SUD SAS

AUTOBUS DE L'ETANG
Madame Alice LARCHER
37 rue d'Athènes
13747 VITROLLES
FRANCE

RAPPORT D'ANALYSE

N° de rapport d'analyse : AR-20-IG-008999-01 Version du : 14/04/2020
Dossier N° : 20T003442 Date de réception : 13/03/2020

N° Ech	Matrice	Référence échantillon	Observations
001	Eau de rejet / Eau résiduaire	REJET EAUX DE LAVAGE	(103) (voir note ci-dessous) (1203) (voir note ci-dessous) (2324) (voir note ci-dessous)

(103) DBO5 : échantillons congelés.
(1203) Les délais de mise en analyse sont supérieurs à ceux indiqués dans notre dernière étude de stabilité ou aux délais normatifs pour les paramètres identifiés par '#' et donnent lieu à des réserves sur les résultats, avec retrait de l'accréditation.
(2324) [Mesure du pH] Les délais de mise en analyse pour ce(s) paramètre(s) sont supérieurs aux délais normatifs mais le résultat reste exploitable selon nos études de stabilité.

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

Période de prélèvement	du 11/03/2020 16:20 au 12/03/2020 16:20	**Date de réception**	13/03/2020 10:30
Date de prélèvement	12/03/2020 16:20	**Début d'analyse**	13/03/2020 16:46
Température de l'air de l'enceinte	7°C	**pH**	9.46
Préleveur	Préleveur Externe IRH Ingénieur Conseil	**Conductivité**	537.2 µS/cm
Matrice	EC : Eau de rejet / Eau résiduaire	**Température**	14.99°C

PARAMETRES DE PRELEVEMENT

		Résultat	Unité
IXP24 : Prélèvement 24h eaux résiduaires Prestation sous-traitée à un laboratoire externe (Sous-traitant externe accrédité) Echantillonnage automatique avec asservissement au temps (prise d'un échantillon automatique à fréquence fixe) Ou Echantillonnage automatique avec asservissement au débit (prise d'échantillon représentatif des profils de vitesse et des variations de débit de l'écoulement) dans les canaux découverts : - au moyen de déversoirs et de canaux jaugeurs – déversoirs à profil triangulaire (NF ISO 4360 ou NF X 10-312) ; - au moyen de déversoirs en mince paroi (NF X 10-311) ; - canaux jaugeurs Parshall et Saniiri (NF ISO 9826 ou NF X 10-318) ; - au moyen de déversoirs et de canaux jaugeurs par détermination de la profondeur des chenaux rectangulaires (NF X 10-314) La prestation comprend : La mesure du débit sur 24 heures La mesure du pH et de la température en continu sur 24 heures Constitution d'un échantillon moyen 24 heures -	*		

METAUX

		Résultat	Unité
LSBKP : Fer (Fe) Analyse soustraitée à Eurofins Analyses pour l'Environnement France (S1) NF EN ISO/IEC 17025:2017 COFRAC 1-1488 ICP/MS - NF EN ISO 17294-2	*	0.76	mg/l
LS6ZN : Manganèse (Mn) Analyse soustraitée à Eurofins Analyses pour l'Environnement France (S1) NF EN ISO/IEC 17025:2017 COFRAC 1-1488 ICP/MS - NF EN ISO 17294-2	*	45.1	µg/l
LS4PJ : Zinc (Zn) Analyse soustraitée à Eurofins Analyses pour l'Environnement France (S1) NF EN ISO/IEC 17025:2017 COFRAC 1-1488 ICP/MS - NF EN ISO 17294-2	*	546	µg/l

PARAMETRES INDESIRABLES

		Résultat	Unité
IX578 : Indice Hydrocarbures (C10-C40) Analyse soustraitée à Eurofins Hydrologie Est (Maxeville) NF EN ISO/IEC 17025:2005 COFRAC 1-0685 GC/FID [Extraction Liquide / Liquide] - NF EN ISO 9377-2	*	<0.1	mg/l

PHYSICO-CHIMIE

		Résultat	Unité
IG590 : Mesure du pH Prestation réalisée par nos soins NF EN ISO/IEC 17025:2017 COFRAC 1-0903 Potentiométrie - NF EN ISO 10523			
pH	*	9.0	Unités pH
Température de mesure du pH		22.2	°C
IG05A : Demande chimique en oxygène (ST-DCO) Prestation réalisée par nos soins NF EN ISO/IEC 17025:2017 COFRAC 1-0903 Technique [Méthode à petite échelle en tube fermé] - ISO 15705	*	30	mg O2/l
IG673 : Matières en suspension (MES) Prestation réalisée par nos soins NF EN ISO/IEC 17025:2017 COFRAC 1-0903 Gravimétrie [filtration avec filtre Whatman 934-AH RTU/47] - NF EN 872	*	22.8	mg/l
IG463 : Demande Biochimique en Oxygène (DBO5) Prestation réalisée par nos soins NF EN ISO/IEC 17025:2017 COFRAC 1-0903 Technique [Electrochimie] - NF EN 1899-1	*	7.5	mg/l
IG00B : Phosphore (P) Prestation réalisée par nos soins NF EN ISO/IEC 17025:2017 COFRAC 1-0903 Spectrophotométrie (UV/VIS) - NF EN ISO 6878	*	0.236	mg P/l
IGS9E : Azote global (NO2+NO3+NTK) Prestation réalisée par nos soins Calcul - Calcul		6.95	mg N/l

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

PHYSICO-CHIMIE

		Résultat	Unité
IG473 : Azote Kjeldahl (NTK) Prestation réalisée par nos soins NF EN ISO/IEC 17025:2017 COFRAC 1-0903 Titrimétrie [Minéralisation, Distillation] - NF EN 25663	*	2.92	mg N/l

ANIONS

		Résultat	Unité
IG06Y : Azote Nitreux / Nitrites (NO2) Prestation réalisée par nos soins NF EN ISO/IEC 17025:2017 COFRAC 1-0903 Spectrophotométrie (UV/VIS) - NF ISO 15923-1			
Nitrites	*	2.59	mg NO2/l
Azote nitreux	*	0.790	mg N-NO2/l
IG06W : Azote Nitrique / Nitrates (NO3) Prestation réalisée par nos soins NF EN ISO/IEC 17025:2017 COFRAC 1-0903 Spectrophotométrie (UV/VIS) - NF ISO 15923-1			
Nitrates	*	14.3	mg NO3/l
Nitrates (en N)	*	3.24	mg N-NO3/l
IG06S : Chlorures Prestation réalisée par nos soins NF EN ISO/IEC 17025:2017 COFRAC 1-0903 Spectrophotométrie (UV/VIS) - NF ISO 15923-1	*	33.1	mg/l

CATIONS

		Résultat	Unité
IG07A : Azote ammoniacal Prestation réalisée par nos soins NF EN ISO/IEC 17025:2017 COFRAC 1-0903 Spectrophotométrie (UV/VIS) - NF ISO 15923-1			
Azote ammoniacal	*	<0.390	mg N/l
Ammonium	*	<0.500	mg NH4/l

HYDROCARB. POLYCYCLIQUES

		Résultat	Unité
IX1YR : Fluoranthène Analyse soustraitée à Eurofins Hydrologie Est (Maxeville) NF EN ISO/IEC 17025:2005 COFRAC 1-0685 LC/FLUO/DAD [Extraction Liquide / Liquide] - NF EN ISO 17993	*	0.05	µg/l

OBSERVATIONS IN SITU

		Résultat	Unité
IX3R3 : Température de l'eau (in situ) Prestation sous-traitée à un laboratoire externe (Sous-traitant externe accrédité) Thermométrie [Méthode à la sonde] -	*	-	°C
IN099 : Débit moyen journalier (in situ) Prestation sous-traitée à un laboratoire externe Mesure de débit [Débit moyen mesuré sur une période de 24 heures] -		-	m³/h

OPERATIONS PRELIMINAIRES

		Résultat	Unité
LS3K1 : Minéralisation eau régale avant analyse métaux Analyse soustraitée à Eurofins Analyses pour l'Environnement France (S1) NF EN ISO/IEC 17025:2017 COFRAC 1-1488 Digestion acide - NF EN ISO 15587-1	*	Fait	
LS0S5 : Sous traitance analyses spécifiques Prestation réalisée par nos soins		-	
IX488 : Minéralisation Analyse soustraitée à Eurofins Hydrologie Est (Maxeville) NF EN ISO/IEC 17025:2005 COFRAC 1-0685 Digestion acide - NF EN ISO 15587-1	*	-	

PESTICIDES DIVERS

		Résultat	Unité

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

PESTICIDES DIVERS		Résultat	Unité			
IXRFT : Acide sulfonique de perfluorooctane Analyse soustraitée à Eurofins Hydrologie Est (Maxeville) LC/MS/MS [Extraction Liquide / Liquide] - Méthode interne	#	<0.05	µg/l			



Simon Roger
Chef de Service

La reproduction de ce rapport n'est autorisée que sous sa forme intégrale. Il comporte 4.00 page(s). Le présent rapport ne concerne que les objets soumis à l'essai. Les résultats s'appliquent à l'échantillon tel qu'il a été reçu.
Seules certaines prestations rapportées dans ce document sont couvertes par l'accréditation. Elles sont identifiées par le symbole *.
Pour déclarer, ou non, la conformité à la spécification, il n'a pas été tenu explicitement compte de l'incertitude associée au résultat. Tous les éléments de traçabilité, ainsi que les incertitudes de mesure, sont disponibles sur demande.
Pour les résultats issus d'une sous-traitance, les rapports émis par des laboratoires accrédités sont disponibles sur demande.
Laboratoire agréé pour la réalisation des prélèvements, des analyses terrain et des analyses des paramètres du contrôle sanitaire des eaux - portée détaillée de l'agrément disponible sur demande.
Analyses effectuées par un laboratoire agréé par le ministère chargé de l'environnement dans les conditions de l'arrêté du 27/10/2011.
Les données fournies par le client ne sauraient engager la responsabilité du laboratoire.
Lors de l'émission d'une nouvelle version de rapport, toute modification est identifiée par une mise en forme gras, italique et souligné.
NGL : les valeurs inférieures à la LQ ne sont pas prises en compte dans le calcul.

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

AUTOBUS DE L'ETANG

Edition Registre de suivi des déchets sous AppliReglo

Document édité par : CORNET Clara

Date de création du document : 22/05/2020

Date de référence du contenu : du 01/01/2019 au 31/12/2019

Liste des sociétés et sites concernés par cette édition

Pour la société AUTOBUS DE L'ETANG, site de : VITROLLES

Nombre de bordereaux de suivi des déchets : 16

en cours : 0

valides : 16

Le registre de suivi des déchets est réglementé. Il permet de mesurer la quantité de déchet produit par un site. C'est aussi la garantie de la tracabilité des filières de recyclage des déchets que nous produisons

Codes des types de déchets sélectionnés : 08 - 13 - 14 - 15 - 16 - 20 - autres

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

Soyons acteurs d'un environnement meilleur



transdev

Récapitulatif du poids/volume/unité par type de déchet	Poids (tonnes)	Volume (m³)	Unité
08 - DÉCHETS PROVENANT DE LA FABRICATION, DE LA FORMULATION, DE LA DISTRIBUTION ET DE L'UTILISATION (FFDU) DE PRODUITS DE REVÊTEMENT (PEINTURES, VERNIS ET ÉMAUX VITRIFIÉS), MASTICS ET ENCRES D'IMPRESSION	0.07		
13 - HUILES ET COMBUSTIBLES LIQUIDES USAGÉS (SAUF HUILES ALIMENTAIRES ET HUILES FIGURANT AUX CHAPITRES 05,12 ET 19)	6.38		
14 - DÉCHETS DE SOLVANTS ORGANIQUES, D'AGENTS RÉFRIGÉRANTS ET PROPULSEURS (SAUF CHAPITRES 07 ET 08)			
15 - EMBALLAGES ET DÉCHETS D'EMBALLAGES, ABSORBANTS, CHIFFONS D'ESSUYAGE, MATÉRIAUX FILTRANTS ET VÊTEMENTS DE PROTECTION NON SPÉCIFIÉS AILLEURS	0.27		
16 - DÉCHETS NON DÉCRITS AILLEURS DANS LA LISTE	3.64		
20 - DÉCHETS MUNICIPAUX (DÉCHETS MÉNAGERS ET DÉCHETS ASSIMILÉS PROVENANT DES COMMERCES, DES INDUSTRIES ET DES ADMINISTRATIONS), Y COMPRIS LES FRACTIONS COLLECTÉES SÉPARÉMENT	0.05		
- Déchet dont je n'ai pas encore connaissance de sa nomenclature			
Total :	**10.42**		

Valorisation des déchets	Poids (tonnes)	Volume (m³)	Unité
Déchets valorisés (Qualification traitement final R1 à R13)	5.47 53%		
Déchets non-valorisés (autres)	4.94 47%		
Total :	**10.42** **100%**		

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

Edition Registre de suivi des déchets sous AppliReglo

Numéro	Producteur	Collecteur transporteur	Date Enlèv.	Nomenclature	Consist.	Quantité	Conditionnement	Qualification	Install. finale
SN031-1206842.1.1-8	AUTOBUS DE L'ETANG - VITROLLES	SEVIA	01/03/2019	16 01 07* - Filtres à huile	solide	0.456 tonnes	Caisse-palette	Utilisation principale comme combustible ou autre moyen de produire de l'énergie	SPUR ENVIRONNEMENT ROGNAC - Ville : ROGNAC - Tél : 0442877211
SN031-1206842.1.1-4	AUTOBUS DE L'ETANG - VITROLLES	SEVIA	01/03/2019	15 02 02* - Absorbants, matériaux filtrants (y compris les filtres à huile non spécifiés ailleurs), chiffons d'essuyage et vêtements de protection contaminés par des substances dangereuses.	solide	0.1 tonnes	fût	Utilisation principale comme combustible ou autre moyen de produire de l'énergie	SPUR ENVIRONNEMENT ROGNAC - Ville : ROGNAC - Tél : 0442877211
2404192	AUTOBUS DE L'ETANG - VITROLLES	fap	24/04/2019	13 05 07* - Eau mélangée à des hydrocarbures provenant de séparateurs eau/ hydrocarbures.	liquide	1.44 tonnes	citerne	Recyclage ou récupération des substances organiques qui ne sont pas utilisées comme solvants (y compris les opérations de compostage et autres transformations biologiques)	VALORTEC - Ville : ROGNAC - Tél : 0442780806
1642636	AUTOBUS DE L'ETANG - VITROLLES	SEVIA	16/07/2019	16 01 17 - Métaux ferreux.	solide	895.0 kg	grand récipient pour vrac	Stockage de déchets préalablement à l'une des opérations numérotées R 1 à R 12 (à l'exclusion du stockage temporaire, avant collecte, sur le site de production).	SEVIA - Ville : ROGNAC - Tél : 0442020920
1624636	AUTOBUS DE L'ETANG - VITROLLES	SEVIA	16/07/2019	16 05 04* - Gaz en récipients à pression (compris les halons) contenant des substances dangereuses.	solide	50.0 kg	fût	Échange de déchets en vue de les soumettre à l'une des opérations numérotées R 1 à R 11	SPUR ROGNAC - Ville : ROGNAC - Tél : 0442877400
1642636	AUTOBUS DE L'ETANG - VITROLLES	SEVIA	16/07/2019	20 01 21* - Tubes fluorescents et autres déchets contenant du mercure.	solide	50.0 kg	fût	Échange de déchets en vue de les soumettre à l'une des opérations numérotées R 1 à R 11	SPUR ROGNAC - Ville : ROGNAC - Tél : 0442877400
1642636	AUTOBUS DE L'ETANG - VITROLLES	SEVIA	16/07/2019	15 02 02* - Absorbants, matériaux filtrants (y compris les filtres à huile non spécifiés ailleurs), chiffons d'essuyage et vêtements de protection contaminés par des substances dangereuses.	solide	171.0 kg	fût	Échange de déchets en vue de les soumettre à l'une des opérations numérotées R 1 à R 11	SPUR ROGNAC - Ville : ROGNAC - Tél : 0442877400
SN031-1819182.1.1-5	AUTOBUS DE L'ETANG - VITROLLES	SEVIA	01/10/2019	16 01 17 - Métaux ferreux.	solide	450.0 kg	grand récipient pour vrac	Stockage de déchets préalablement à l'une des opérations numérotées R 1 à R 12 (à l'exclusion du stockage temporaire, avant collecte, sur le site de production).	SEVIA - Ville : ROGNAC - Tél : 0442020920
SN031-18192.1.1-7	AUTOBUS DE L'ETANG - VITROLLES	SPUR ENVIRONNEMENT	01/10/2019	16 02 13* - Equipements mis au rebut contenant des composants dangereux (2) autres que ceux visés aux rubriques 16 02 09 à 16 02 12.	solide	234.0 kg	Caisse-palette six cent L SEVIA	Échange de déchets en vue de les soumettre à l'une des opérations numérotées R 1 à R 11	SPUR ENVIRONNEMENT - Ville : ROGNAC CEDEX - Tél : 0442877400
sn031-1819182.1.1-3	AUTOBUS DE L'ETANG - VITROLLES	SPUR ENVIRONNEMENT	01/10/2019	16 06 01* - Accumulateurs au plomb.	solide	615.0 kg	Caisse-palette six cent L SEVIA	Stockage de déchets préalablement à l'une des opérations numérotées R 1 à R 12 (à l'exclusion du stockage temporaire, avant collecte, sur le site de production).	SPUR ENVIRONNEMENT - Ville : ROGNAC CEDEX - Tél : 0442877400
23092019	AUTOBUS DE L'ETANG - VITROLLES	fap	26/09/2019	13 05 07* - Eau mélangée à des hydrocarbures provenant de séparateurs eau/ hydrocarbures.	liquide	4.94 tonnes	citerne	Regroupement préalablement à l'une des opérations numérotées D 1 à D 12	VALORTEC - Ville : ROGNAC - Tél : 0442788806
BL 1818812	AUTOBUS DE L'ETANG - VITROLLES	dicorel	21/05/2019	14 06 01* - Chlorofluorocarbones, HCFC, HFC.	solide	4.6 kg	bouteille	Regroupement préalablement à l'une des opérations numérotées D 1 à D 12	GAZECHIM FROID - Ville : MITRY MORY - Tél :
BLN 19996	AUTOBUS DE L'ETANG - VITROLLES	dicorel	12/06/2019	14 06 01* - Chlorofluorocarbones, HCFC, HFC.	gazeux	5.3 kg	bouteille	Regroupement préalablement à l'une des opérations numérotées D 1 à D 12	GAZECHIM FROID - Ville : MITRY MORY - Tél :
333 846 -41754 / 1 - 17071	AUTOBUS DE L'ETANG - VITROLLES	GEODIS EUROMATIC	09/07/2019	08 03 18 - Déchets de toner d'impression autres que ceux visés à la rubrique 08 03 17.	solide	35.0 kg	grand récipient pour vrac	Recyclage ou récupération des métaux et des composés métalliques	CLOZDLOOP - Ville : MALLE BELGIQUE - Tél :
333 846 41754/1-17071	AUTOBUS DE L'ETANG - VITROLLES	GEODIS EUROMATIC	09/07/2019	08 03 18 - Déchets de toner d'impression autres que ceux visés à la rubrique 08 03 17.	solide	35.0 kg	grand récipient pour vrac	Recyclage ou récupération des métaux et des composés métalliques	CLOZDLOOP - Ville : MALLE BELGIQUE - Tél :
SN031 - 2034229.1.1-3	AUTOBUS DE L'ETANG - VITROLLES	SEVIA	10/10/2019	16 06 01* - Accumulateurs au plomb.	solide	942.0 kg	caisse palette	Recyclage ou récupération des métaux et des composés métalliques	STCM - Ville : BAZOCHES LES GALLERANDES - Tél :

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

ANNEXE 8 : Eléments financiers

Attestation d'assurance

Attestation de régularité fiscale

Attestation de versement de cotisations et de fournitures de déclaration des candidats attributaires d'un marché public

Tableau récapitulatif des éléments financier de l'évolution du réseau

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

Liberté • Égalité • Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

DIRECTION GENERALE DES FINANCES PUBLIQUES

ATTESTATION DE REGULARITE FISCALE

Numéro de délivrance : 8346418

La société désignée ci-dessous :

DENOMINATION DE LA SOCIETE :
SARL TRANSDEV VITROLLES

ADRESSE DU PRINCIPAL ETABLISSEMENT :
37 RUE D'ATHENES
13127 VITROLLES

N° SIREN : 572163616

est en règle au regard des obligations fiscales suivantes :

- Dépôt des déclarations de résultats et de TVA
- Paiement[1] de la TVA[2] ou de l'IS[3]

Cette société est une société fille d'un groupe :
- soumis au régime de l'intégration fiscale visée à l'article 223 A du code général des impôts (groupe IS);
- ou de consolidation du paiement de la TVA visé à l'article 1693 ter du code général des impôts (groupe TVA).

L'impôt sur les sociétés ou la taxe sur la valeur ajoutée (TVA) dû sur le résultat d'ensemble du groupe IS ou du groupe TVA est versé par la société mère correspondante dont les coordonnées figurent ci-dessous :

Dénomination de la société mère :
TRANSDEV

Adresse de la société mère :
3 Allée de Grenelle
92130 ISSY LES MOULINEAUX

Dès lors, pour justifier de la régularité de sa situation fiscale, la société fille doit joindre à la présente attestation celle justifiant du paiement de l'impôt sur les sociétés ou de la TVA fournie par la société mère.

Date de délivrance : le 12/06/2020

Service gestionnaire :
DIRECTION DES GRANDES ENTREPRISES
EQUIPE IFU 6
8 RUE COURTOIS
93505 PANTIN CEDEX
ACCUEIL TELEPHONIQUE OU SUR RENDEZ-VOUS TLJ DE 9H A 18H
Tél. : 01 49 91 14 30
IFU6-DGE@DGFIP.FINANCES.GOUV.FR

[1] Y compris les pénalités y afférent éventuellement mises à sa charge.
[2] Si la société est fille d'un groupe de sociétés relevant du régime fiscal d'intégration.
[3] Si la société est fille d'un groupe de consolidation du paiement de la TVA.

MINISTÈRE DE L'ACTION
ET DES COMPTES PUBLICS

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

(1) **BILAN - ACTIF**

DGFiP **N° 2050 2020**

Formulaire obligatoire (article 53 A du Code général des impôts)

Désignation de l'entreprise : AUTOBUS DE L'ETANG — Durée de l'exercice exprimée en nombre de mois* 12

Adresse de l'entreprise 0037 RUE D'ATHENES 13747 VITROLLES CEDEX — Durée de l'exercice précédent* 12

Numéro SIRET* 5 3 8 7 2 9 5 3 4 0 0 0 3 1 — Néant ☐ *

Exercice N clos le, 31/12/2019

				Brut 1		Amortissements, provisions 2	Net 3
		Capital souscrit non appelé (I)	AA				
ACTIF IMMOBILISÉ*	IMMOBILISATIONS INCORPORELLES	Frais d'établissement *	AB		AC		
		Frais de développement *	CX		CQ		
		Concessions, brevets et droits similaires	AF		AG		
		Fonds commercial (1)	AH		AI		
		Autres immobilisations incorporelles	AJ	94 171	AK	90 191	3 980
		Avances et acomptes sur immobilisations incorporelles	AL		AM		
	IMMOBILISATIONS CORPORELLES	Terrains	AN		AO		
		Constructions	AP		AQ		
		Installations techniques, matériel et outillage industriels	AR	138 625	AS	107 066	31 559
		Autres immobilisations corporelles	AT	471 047	AU	343 725	127 322
		Immobilisations en cours	AV		AW		
		Avances et acomptes	AX		AY		
	IMMOBILISATIONS FINANCIERES (2)	Participations évaluées selon la méthode de mise en équivalence	CS		CT		
		Autres participations	CU		CV		
		Créances rattachées à des participations	BB		BC		
		Autres titres immobilisés	BD		BE		
		Prêts	BF		BG		
		Autres immobilisations financières*	BH	1 090	BI		1 090
		TOTAL (II)	BJ	704 933	BK	540 982	163 951
ACTIF CIRCULANT	STOCKS *	Matières premières, approvisionnements	BL	105 282	BM		105 282
		En cours de production de biens	BN		BO		
		En cours de production de services	BP		BQ		
		Produits intermédiaires et finis	BR		BS		
		Marchandises	BT		BU		
		Avances et acomptes versés sur commandes	BV	4 697	BW		4 697
	CRÉANCES	Clients et comptes rattachés (3)*	BX	5 805 188	BY	62 093	5 743 095
		Autres créances (3)	BZ	759 304	CA		759 304
		Capital souscrit et appelé, non versé	CB		CC		
	DIVERS	Valeurs mobilières de placement (dont actions propres : .....)	CD		CE		
		Disponibilités	CF	11 641	CG		11 641
Comptes de régularisation		Charges constatées d'avance (3)*	CH	2 170	CI		2 170
		TOTAL (III)	CJ	6 688 283	CK	62 093	6 626 189
		Frais d'émission d'emprunt à étaler (IV)	CW				
		Primes de remboursement des obligations (V)	CM				
		Ecarts de conversion actif* (VI)	CN				
		TOTAL GÉNÉRAL (I à VI)	CO	7 393 215	1A	603 075	6 790 140

Renvois : (1) Dont droit au bail : | (2) part à moins d'un an des immobilisations financières nettes : CP | (3) Part à plus d'un an CR

Clause de réserve de propriété :* Immobilisations : | Stocks : | Créances :

* Des explications concernant cette rubrique sont données dans la notice n° 2032

Cegid Group

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

(2) **BILAN - PASSIF avant répartition**

DGFiP **N° 2051 2020**

Formulaire obligatoire (article 53 A du Code général des impôts)

Désignation de l'entreprise AUTOBUS DE L'ETANG — Néant ☐ *

			Exercice N
CAPITAUX PROPRES	Capital social ou individuel (1)* (Dont versé : 150 000)	DA	150 000
	Primes d'émission, de fusion, d'apport, ...	DB	
	Ecarts de réévaluation (2)* (dont écart d'équivalence EK)	DC	
	Réserve légale (3)	DD	15 000
	Réserves statutaires ou contractuelles	DE	
	Réserves réglementées (3)* (Dont réserve spéciale des provisions pour fluctuation des cours B1)	DF	
	Autres réserves (Dont réserve relative à l'achat d'oeuvres originales d'artistes vivants* EJ)	DG	
	Report à nouveau	DH	900 890
	RÉSULTAT DE L'EXERCICE (bénéfice ou perte)	DI	-144 988
	Subventions d'investissement	DJ	
	Provisions réglementées *	DK	
	TOTAL (I)	DL	920 902
Autres fonds propres	Produit des émissions de titres participatifs	DM	
	Avances conditionnées	DN	
	TOTAL (II)	DO	
Provisions pour risques et charges	Provisions pour risques	DP	119 232
	Provisions pour charges	DQ	406 521
	TOTAL (III)	DR	525 753
DETTES (4)	Emprunts obligataires convertibles	DS	
	Autres emprunts obligataires	DT	
	Emprunts et dettes auprès des établissements de crédit (5)	DU	
	Emprunts et dettes financières divers (Dont emprunts participatifs EI)	DV	21 493
	Avances et acomptes reçus sur commandes en cours	DW	919
	Dettes fournisseurs et comptes rattachés	DX	2 606 942
	Dettes fiscales et sociales	DY	1 491 463
	Dettes sur immobilisations et comptes rattachés	DZ	1 046
	Autres dettes	EA	1 186 675
Compte régul.	Produits constatés d'avance (4)	EB	34 947
	TOTAL (IV)	EC	5 343 485
	Ecarts de conversion passif* **(V)**	ED	
	TOTAL GÉNÉRAL (I à V)	EE	6 790 140

RENVOIS				
(1)	Écart de réévaluation incorporé au capital		1B	
(2)	Dont	Réserve spéciale de réévaluation (1959)	1C	
		Ecart de réévaluation libre	1D	
		Réserve de réévaluation (1976)	1E	
(3)	Dont réserve spéciale des plus–values à long terme *		EF	
(4)	Dettes et produits constatés d'avance à moins d'un an		EG	5 343 485
(5)	Dont concours bancaires courants, et soldes créditeurs de banques et CCP		EH	

* Des explications concernant cette rubrique sont données dans la notice n° 2032

Cegid Group

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

3 **COMPTE DE RÉSULTAT DE L'EXERCICE (En liste)** DGFiP N° 2052 2020

Formulaire obligatoire (article 53 A du Code général des impôts)

Désignation de l'entreprise : AUTOBUS DE L'ETANG — Néant ☐ *

			Exercice N			
			France	Exportations et livraisons intracommunautaires		Total
PRODUITS D'EXPLOITATION	Ventes de marchandises*	FA		FB	FC	
	Production vendue biens *	FD		FE	FF	
	Production vendue services *	FG	2 520 113	FH	FI	2 520 113
	Chiffres d'affaires nets *	FJ	2 520 113	FK	FL	2 520 113
	Production stockée*				FM	
	Production immobilisée*				FN	
	Subventions d'exploitation				FO	17 620 551
	Reprises sur amortissements et provisions, transferts de charges* (9)				FP	947 774
	Autres produits (1) (11)				FQ	202 579
	Total des produits d'exploitation (2) (I)				FR	21 291 017
CHARGES D'EXPLOITATION	Achats de marchandises (y compris droits de douane)*				FS	
	Variation de stock (marchandises)*				FT	
	Achats de matières premières et autres approvisionnements (y compris droits de douane)*				FU	1 566 064
	Variation de stock (matières premières et approvisionnements)*				FV	-15 256
	Autres achats et charges externes (3) (6 bis)*				FW	13 141 308
	Impôts, taxes et versements assimilés*				FX	587 287
	Salaires et traitements*				FY	4 087 610
	Charges sociales (10)				FZ	1 713 491
	DOTATIONS D'EXPLOITATION — Sur immobilisations – dotations aux amortissements*				GA	79 652
	DOTATIONS D'EXPLOITATION — Sur immobilisations – dotations aux provisions*				GB	
	DOTATIONS D'EXPLOITATION — Sur actif circulant : dotations aux provisions*				GC	
	DOTATIONS D'EXPLOITATION — Pour risques et charges : dotations aux provisions				GD	87 811
	Autres charges (12)				GE	179 715
	Total des charges d'exploitation (4) (II)				GF	21 427 683
1 - RÉSULTAT D'EXPLOITATION (I - II)					GG	-136 666
opérations en commun	Bénéfice attribué ou perte transférée* **(III)**				GH	1 104
	Perte supportée ou bénéfice transféré* **(IV)**				GI	
PRODUITS FINANCIERS	Produits financiers de participations (5)				GJ	
	Produits des autres valeurs mobilières et créances de l'actif immobilisé (5)				GK	
	Autres intérêts et produits assimilés (5)				GL	34
	Reprises sur provisions et transferts de charges				GM	
	Différences positives de change				GN	
	Produits nets sur cessions de valeurs mobilières de placement				GO	
	Total des produits financiers (V)				GP	34
CHARGES FINANCIERES	Dotations financières aux amortissements et provisions*				GQ	
	Intérêts et charges assimilées (6)				GR	5 613
	Différences négatives de change				GS	
	Charges nettes sur cessions de valeurs mobilières de placement				GT	
	Total des charges financières (VI)				GU	5 613
2 - RÉSULTAT FINANCIER (V - VI)					GV	-5 579
3 - RÉSULTAT COURANT AVANT IMPÔTS (I - II + III - IV + V - VI)					GW	-141 141

(RENVOIS : voir tableau n° 2053) * Des explications concernant cette rubrique sont données dans la notice n° 2032

Cegid Group

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

Formulaire obligatoire (article 53 A du Code général des impôts)

4 **COMPTE DE RÉSULTAT DE L'EXERCICE (suite)**

DGFiP **N° 2053 2020**

Désignation de l'entreprise AUTOBUS DE L'ETANG — Néant ☐ *

			Exercice N
PRODUITS EXCEPTIONNELS	Produits exceptionnels sur opérations de gestion	HA	
	Produits exceptionnels sur opérations en capital *	HB	
	Reprises sur provisions et transferts de charges	HC	
	Total des produits exceptionnels (7) (VII)	HD	
CHARGES EXCEPTIONNELLES	Charges exceptionnelles sur opérations de gestion (6 bis)	HE	3 847
	Charges exceptionnelles sur opérations en capital *	HF	
	Dotations exceptionnelles aux amortissements et provisions (6 ter)	HG	
	Total des charges exceptionnelles (7) (VIII)	HH	3 847
4 - RÉSULTAT EXCEPTIONNEL (VII - VIII)		HI	-3 847
Participation des salariés aux résultats de l'entreprise	**(IX)**	HJ	
Impôts sur les bénéfices *	**(X)**	HK	
TOTAL DES PRODUITS (I + III + V + VII)		HL	21 292 154
TOTAL DES CHARGES (II + IV + VI + VIII + IX + X)		HM	21 437 142
5 - BÉNÉFICE OU PERTE (Total des produits - total des charges)		HN	-144 988

RENVOIS

(1)	Dont produits nets partiels sur opérations à long terme	HO	
(2) Dont	produits de locations immobilières	HY	
	produits d'exploitation afférents à des exercices antérieurs (à détailler au (8) ci–dessous)	1G	
(3) Dont	– Crédit–bail mobilier *	HP	
	– Crédit–bail immobilier	HQ	
(4)	Dont charges d'exploitation afférentes à des exercices antérieurs (à détailler au (8) ci–dessous)	1H	
(5)	Dont produits concernant les entreprises liées	1J	
(6)	Dont intérêts concernant les entreprises liées	1K	
(6bis)	Dont dons faits aux organismes d'intérêt général (art.238 bis du C.G.I.)	HX	
(6ter)	Dont amortissements des souscriptions dans des PME innovantes (art. 217 octies)	RC	
	Dont amortissements exceptionnel de 25% des constructions nouvelles (art. 39 quinquies D)	RD	
(9)	Dont transferts de charges	A1	940 514
(10)	Dont cotisations personnelles de l'exploitant (13)	A2	
	(Dont montant des cotisations sociales obligatoires hors CSG–CRDS) **A5**		
(11)	Dont redevances pour concessions de brevets, de licences (produits)	A3	
(12)	Dont redevances pour concessions de brevets, de licences (charges)	A4	21 749
(13)	Dont primes et cotisations complémentaires personnelles : facultatives **A6**	obligatoires **A9**	
	Dont cotisations facultatives Madelin **A7**	Dont cotisations facultatives aux nouveaux plans d'épargne retraite **A8**	

(7) joindre en annexe) : Détail des produits et charges exceptionnels (Si le nombre de lignes est insuffisant, reproduire le cadre (7) et le

	Exercice N Charges exceptionnelles	Produits exceptionnels
Pénalités, amende	254	
Divers	3 593	

(8) Détail des produits et charges sur exercices antérieurs :

	Exercice N Charges antérieures	Produits antérieurs

Cegid Group

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

* Des explications concernant cette rubrique sont données dans la notice n° 2032.

(5) **IMMOBILISATIONS**

DGFiP **N° 2054 2020**

Formulaire obligatoire (article 53 A du Code général des impôts)

Désignation de l'entreprise AUTOBUS DE L'ETANG — Néant ☐ *

(Ne pas reporter le montant des centimes)*

CADRE A — IMMOBILISATIONS				Valeur brute des immobilisations au début de l'exercice (1)		Augmentations: Consécutives à une réévaluation pratiquée au cours de l'exercice ou résultant d'une mise en équivalence (2)		Augmentations: Acquisitions, créations, apports et virements de poste à poste (3)	
INCORP.	Frais d'établissement et de développement — TOTAL I			CZ		D8		D9	
	Autres postes d'immobilisations incorporelles — TOTAL II			KD	94 171	KE		KF	0
CORPORELLES	Terrains			KG		KH		KI	
	Constructions — Sur sol propre	Dont Composants	L9	KJ		KK		KL	
	Constructions — Sur sol d'autrui	Dont Composants	M1	KM		KN		KO	
	Constructions — Installations générales, agencements et aménagements des constructions *	Dont Composants	M2	KP		KQ		KR	
	Installations techniques, matériel et outillage industriels	Dont Composants	M3	KS	136 548	KT		KU	2 077
	Autres immobilisations corporelles — Installations générales, agencements, aménagements divers *			KV	29 668	KW		KX	44 487
	Autres immobilisations corporelles — Matériel de transport*			KY	296 062	KZ		LA	26 185
	Autres immobilisations corporelles — Matériel de bureau et mobilier informatique			LB	58 929	LC		LD	15 717
	Autres immobilisations corporelles — Emballages récupérables et divers *			LE		LF		LG	
	Immobilisations corporelles en cours			LH		LI		LJ	
	Avances et acomptes			LK		LL		LM	
	TOTAL III			LN	521 206	LO		LP	88 465
FINANCIÈRES	Participations évaluées par mise en équivalence			8G		8M		8T	
	Autres participations			8U		8V		8W	
	Autres titres immobilisés			1P		1R		1S	
	Prêts et autres immobilisations financières			1T	1 090	1U		1V	0
	TOTAL IV			LQ	1 090	LR		LS	0
TOTAL GÉNÉRAL (I + II + III + IV)				ØG	616 467	ØH		ØJ	88 465

CADRE B — IMMOBILISATIONS			Diminutions: par virement de poste à poste (1)		Diminutions: par cessions à des tiers ou mises hors service ou résultant d'une mise en équivalence (2)		Valeur brute des immobilisations à la fin de l'exercice (3)		Réévaluation légale * ou évaluation par mise en équivalence — Valeur d'origine des immobilisations en fin d'exercice (4)	
INCORP.	Frais d'établissement et de développement — TOTAL I		IN		CØ		DØ		D7	
	Autres postes d'immobilisations incorporelles — TOTAL II		IO		LV		LW	94 171	1X	
CORPORELLES	Terrains		IP		LX		LY		LZ	
	Constructions	Sur sol propre	IQ		MA		MB		MC	
	Constructions	Sur sol d'autrui	IR		MD		ME		MF	
	Constructions	Inst. gales, agencts et am. des constructions	IS		MG		MH		MI	
	Installations techniques, matériel et outillage industriels		IT		MJ		MK	138 625	ML	
	Autres immobilisations corporelles	Inst. gales., agencts, aménagements divers	IU		MM		MN	74 155	MO	
	Autres immobilisations corporelles	Matériel de transport	IV		MP		MQ	322 247	MR	
	Autres immobilisations corporelles	Matériel de bureau et informatique, mobilier	IW		MS		MT	74 646	MU	
	Autres immobilisations corporelles	Emballages récupérables et divers *	IX		MV		MW		MX	
	Immobilisations corporelles en cours		MY		MZ		NA		NB	
	Avances et acomptes		NC		ND		NE		NF	
	TOTAL III		IY		NG		NH	609 672	NI	
FINANCIÈRES	Participations évaluées par mise en équivalence		IZ		ØU		M7		ØW	
	Autres participations		IØ		ØX		ØY		ØZ	
	Autres titres immobilisés		I1		2B		2C		2D	
	Prêts et autres immobilisations financières		I2		2E		2F	1 090	2G	
	TOTAL IV		I3		NJ		NK	1 090	2H	
TOTAL GÉNÉRAL (I + II + III + IV)			I4		ØK		ØL	704 933	ØM	

* Des explications concernant cette rubrique sont données dans la notice n° 2032

Cegid Group

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

5 bis

TABLEAU DES ÉCARTS DE RÉÉVALUATION SUR IMMOBILISATIONS AMORTISSABLES

2020
DGFiP N° 2054 *bis*

Formulaire obligatoire (article 53 A du Code général des impôts)

Exercice N clos le : 31/12/2019

Les entreprises ayant pratiqué la **réévaluation légale** de leurs **immobilisations amortissables** (art. 238 bis J du CGI) doivent joindre ce tableau à leur déclaration jusqu'à (et y compris) l'exercice au cours duquel la provision spéciale (col. 6) devient nulle.

Désignation de l'entreprise : AUTOBUS DE L'ETANG

Néant [X] *

CADRE A	Détermination du montant des écarts (col. 1 – col. 2) (1)		Utilisation de la marge supplémentaire d'amortissement			Montant de la provision spéciale à la fin de l'exercice [(col. 1 – col. 2) – col. 5 (5)]
			Au cours de l'exercice		Montant cumulé à la fin de l'exercice (4)	
	Augmentation du montant brut des immobilisations	Augmentation du montant des amortissements	Montant des suppléments d'amortissement (2)	Fraction résiduelle correspondant aux éléments cédés (3)		
	1	2	3	4	5	6
1 Concessions, brevets et droits similaires						
2 Fonds commercial						
3 Terrains						
4 Constructions						
5 Installations techniques mat. et out. industriels						
6 Autres immobilisations corporelles						
7 Immobilisations en cours						
8 Participations						
9 Autres titres immobilisés						
10 TOTAUX						

(1) Les augmentations du montant brut et des amortissements à inscrire respectivement aux colonnes 1 et 2 sont celles qui ont été apportées au montant des immobilisations amortissables réévaluées dans les conditions définies à l'article 238 bis j du code général des impôts et figurant à l'actif de l'entreprise au début de l'exercice. Le montant des écarts est obtenu en soustrayant des montants portés colonne 1, ceux portés colonne 2.

(2) Porter dans cette colonne le supplément de dotation de l'exercice aux comptes d'amortissement (compte de résultat) consécutif à la réévaluation.

(3) Cette colonne ne concerne que les immobilisations réévaluées cédées au cours de l'exercice. Il convient d'y reporter, l'année de la cession de l'élément, le solde non utilisé de la marge supplémentaire d'amortissement.

(4) Ce montant comprend :
a) le montant total des sommes portées aux colonnes 3 et 4 ;
b) le montant cumulé à la fin de l'exercice précédent, dans la mesure où ce montant correspond à des éléments figurant à l'actif de l'entreprise au début de l'exercice.

(5) Le montant total de la provision spéciale en fin d'exercice est à reporter au passif du bilan (tableau n° 2051) à la ligne «Provisions réglementées».

CADRE B
DÉFICITS REPORTABLES AU 31 DÉCEMBRE 1976 IMPUTÉS SUR LA PROVISION SPÉCIALE AU POINT DE VUE FISCAL

1 — FRACTION INCLUSE DANS LA PROVISION SPÉCIALE AU DÉBUT DE L'EXERCICE .....

2 — FRACTION RATTACHÉE AU RÉSULTAT DE L'EXERCICE..... –

3 — FRACTION INCLUSE DANS LA PROVISION SPÉCIALE EN FIN D'EXERCICE..... =

Le cadre B est servi par les seules entreprises qui ont imputé leurs déficits fiscalement reportables au 31 décembre sur la provision spéciale.

Il est rappelé que cette imputation est purement fiscale et ne modifie pas les montants de la provision spéciale figurant au bilan : de même, les entreprises en cause continuent à réintégrer chaque année dans leur résultat comptable le supplément d'amortissement consécutif à la réévaluation.

Ligne 2, inscrire la partie de ce déficit incluse chaque année dans les montants portés aux colonnes 3 et 4 du cadre A. Cette partie est obtenue en multipliant les montants portés aux colonnes 3 et 4 par une fraction dont les éléments sont fixés au moment de l'imputation, le numérateur étant le montant du déficit imputé et le dénominateur celui de la provision.

* Des explications concernant cette rubrique sont données dans la notice n° 2032

Cegid Group

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

6 **AMORTISSEMENTS** DGFiP **N° 2055 2020**

Formulaire obligatoire (article 53 A du Code général des impôts)

Désignation de l'entreprise AUTOBUS DE L'ETANG — Néant ☐ *

CADRE A — SITUATIONS ET MOUVEMENTS DE L'EXERCICE DES AMORTISSEMENTS TECHNIQUES (OU VENANT EN DIMINUTION DE L'ACTIF) *

IMMOBILISATIONS AMORTISSABLES		Montant des amortissements au début de l'exercice		Augmentations : dotations de l'exercice		Diminutions : amortissements afférents aux éléments sortis de l'actif et reprises		Montant des amortissements à la fin de l'exercice	
Frais d'établissement et de développement	**TOTAL I**	CY		EL		EM		EN	
Autres immobilisations incorporelles	**TOTAL II**	PE	81 236	PF	8 955	PG		PH	90 191
Terrains		PI		PJ		PK		PL	
Constructions	Sur sol propre	PM		PN		PO		PQ	
	Sur sol d'autrui	PR		PS		PT		PU	
	Inst. générales, agencements, aménagements des constructions	PV		PW		PX		PY	
Installations techniques, matériel et outillage industriels		PZ	94 498	QA	12 568	QB		QC	107 066
Autres immobilisations corporelles	Inst. générales., agencements, aménagements divers	QD	15 795	QE	4 113	QF		QG	19 908
	Matériel de transport	QH	223 071	QI	46 214	QJ		QK	269 285
	Matériel de bureau et informatique, mobilier	QL	46 730	QM	7 802	QN		QO	54 532
	Emballages récupérables et divers	QP		QR		QS		QT	
TOTAL III		QU	380 094	QV	70 697	QW		QX	450 791
TOTAL GÉNÉRAL (I + II + III)		ØN	461 330	ØP	79 652	ØQ		ØR	540 982

CADRE B — VENTILATION DES MOUVEMENTS AFFECTANT LA PROVISION POUR AMORTISSEMENTS DÉROGATOIRES

Immobilisations amortissables		DOTATIONS Colonne 1 Différentiel de durée et autres		DOTATIONS Colonne 2 Mode dégressif		DOTATIONS Colonne 3 Amortissement fiscal exceptionnel		REPRISES Colonne 4 Différentiel de durée et autres		REPRISES Colonne 5 Mode dégressif		REPRISES Colonne 6 Amortissement fiscal exceptionnel		Mouvement net des amortissements à la fin de l'exercice	
Frais établissements **TOTAL I**		M9		N1		N2		N3		N4		N5		N6	
Autres immob. incorporelles **TOTAL II**		N7		N8		P6		P7		P8		P9		Q1	
Terrains		Q2		Q3		Q4		Q5		Q6		Q7		Q8	
Constructions	Sur sol propre	Q9		R1		R2		R3		R4		R5		R6	
	Sur sol d'autrui	R7		R8		R9		S1		S2		S3		S4	
	Ins. gales, agenc et am. des const.	S5		S6		S7		S8		S9		T1		T2	
Inst. techniques mat. et outillage		T3		T4		T5		T6		T7		T8		T9	
Autres immobilisations corporelles	Inst. gales, agenc am. divers	U1		U2		U3		U4		U5		U6		U7	
	Matériel de transport	U8		U9		V1		V2		V3		V4		V5	
	Mat. bureau et inform. mobilier	V6		V7		V8		V9		W1		W2		W3	
	Emballages récup. et divers	W4		W5		W6		W7		W8		W9		X1	
TOTAL III		X2		X3		X4		X5		X6		X7		X8	
Frais d'acquisition de titres de participation **TOTAL IV**		NL						NM						NO	
Total général (I+II+III+IV)		NP		NQ		NR		NS		NT		NU		NV	
Total général non ventilé (NP+NQ+NR)	NW		**Total général non ventilé (NS+NT+NU)**	NY		**Total général non ventilé (NW-NY)**	NZ								

CADRE C

MOUVEMENTS DE L'EXERCICE AFFECTANT LES CHARGES RÉPARTIES SUR PLUSIEURS EXERCICES*	Montant net au début de l'exercice	Augmentations	Dotations de l'exercice aux amortissements		Montant net à la fin de l'exercice	
Frais d'émission d'emprunt à étaler			Z9		Z8	
Primes de remboursement des obligations			SP		SR	

* Des explications concernant cette rubrique sont données dans la notice n° 2032

Cegid Group

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

(7) **PROVISIONS INSCRITES AU BILAN**

DGFiP **N° 2056 2020**

Formulaire obligatoire (article 53 A du Code général des impôts)

Désignation de l'entreprise AUTOBUS DE L'ETANG

Néant ☐ *

	Nature des provisions		Montant au début de l'exercice 1		AUGMENTATIONS : Dotations de l'exercice 2		DIMINUTIONS : Reprises de l'exercice 3		Montant à la fin de l'exercice 4	
Provisions réglementées	Provisions pour reconstitution des gisements miniers et pétroliers *	3T		TA		TB		TC		
	Provisions pour investissement (art. 237 bis A–II) *	3U		TD		TE		TF		
	Provisions pour hausse des prix (1) *	3V		TG		TH		TI		
	Amortissements dérogatoires	3X		TM		TN		TO		
	Dont majorations exceptionnelles de 30 %	D3		D4		D5		D6		
	Provisions pour prêts d'installation (art. 39 quinquies H du CGI)	IJ		IK		IL		IM		
	Autres provisions réglementées (1)	3Y		TP		TQ		TR		
	TOTAL I	3Z		TS		TT		TU		
Provisions pour risques et charges	Provisions pour litiges	4A		4B		4C		4D		
	Provisions pour garanties données aux clients	4E		4F		4G		4H		
	Provisions pour pertes sur marchés à terme	4J		4K		4L		4M		
	Provisions pour amendes et pénalités	4N		4P		4R		4S		
	Provisions pour pertes de change	4T		4U		4V		4W		
	Provisions pour pensions et obligations similaires	4X	332 858	4Y	73 663	4Z	0	5A	406 521	
	Provisions pour impôts (1)	5B		5C		5D		5E		
	Provisions pour renouvellement des immobilisations *	5F		5H		5J		5K		
	Provisions pour gros entretien et grandes révisions	EO		EP		EQ		ER		
	Provisions pour charges sociales et fiscales sur congés à payer *	5R		5S		5T		5U		
	Autres provisions pour risques et charges (1)	5V	112 344	5W	14 148	5X	7 260	5Y	119 232	
	TOTAL II	5Z	445 202	TV	87 811	TW	7 260	TX	525 753	
Provisions pour dépréciation	sur immobilisations – incorporelles	6A		6B		6C		6D		
	sur immobilisations – corporelles	6E		6F		6G		6H		
	sur immobilisations – titres mis en équivalence	Ø2		Ø3		Ø4		Ø5		
	sur immobilisations – titres de participation	9U		9V		9W		9X		
	sur immobilisations – autres immobilisations financières (1)*	Ø6		Ø7		Ø8		Ø9		
	Sur stocks et en cours	6N		6P		6R		6S		
	Sur comptes clients	6T	62 093	6U	0	6V		6W	62 093	
	Autres provisions pour dépréciation (1) *	6X		6Y		6Z		7A		
	TOTAL III	7B	62 093	TY	0	TZ		UA	62 093	
	TOTAL GÉNÉRAL (I + II + III)	7C	507 295	UB	87 811	UC	7 260	UD	587 846	
	Dont dotations et reprises – d'exploitation			UE	87 811	UF	7 260			
	Dont dotations et reprises – financières			UG		UH				
	Dont dotations et reprises – exceptionnelles			UJ		UK				

Titres mis en équivalence : montant de la dépréciation à la clôture de l'exercice calculé selon les règles prévues à l'article 39–1–5e du C.G.I **10**

(1) à détailler sur feuillet séparé selon l'année de constitution de la provision ou selon l'objet de la provision.

NOTA : Les charges à payer ne doivent pas être mentionnées sur ce tableau mais être ventilées sur l'état détaillé des charges à payer dont la production est prévue par l'article 38 II de l'annexe III au CGI.

* Des explications concernant cette rubrique sont données dans la notice n° 2032

Cegid Group

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

ETAT ANNEXE à : 7 - PROVISIONS INSCRITES AU BILAN

N° 2056

Désignation

AUTOBUS DE L'ETANG

Autres provisions pour risques et charges

Libellé	Montant début ex.	Augmentations	Diminutions	Montant fin ex.
POSTE A POSTE	122 000			122 000
Litiges prudhommes	-17 000		7 260	-24 260

Cegid Group

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

8

ÉTAT DES ÉCHÉANCES DES CRÉANCES ET DES DETTES A LA CLÔTURE DE L'EXERCICE *

DGFiP N° 2057 2020

Formulaire obligatoire (article 53 A du Code général des impôts)

Désignation de l'entreprise : AUTOBUS DE L'ETANG — Néant ☐ *

CADRE A — ÉTAT DES CRÉANCES

			Montant brut 1		A 1 an au plus 2		A plus d'un an 3
DE L'ACTIF IMMOBILISÉ	Créances rattachées à des participations	UL		UM		UN	
	Prêts (1) (2)	UP		UR		US	
	Autres immobilisations financières	UT	1 090	UV	1 090	UW	
DE L'ACTIF CIRCULANT	Clients douteux ou litigieux	VA	64 036		64 036		
	Autres créances clients	UX	5 741 152		5 741 152		
	Créance représentative de titres prêtés ou remis en garantie * (Provision pour dépréciation antérieurement constituée* UO)	Z1					
	Personnel et comptes rattachés	UY	5 104		5 104		
	Sécurité sociale et autres organismes sociaux	UZ	0		0		
	Etat et autres collectivités publiques — Impôts sur les bénéfices	VM					
	Etat et autres collectivités publiques — Taxe sur la valeur ajoutée	VB	339 144		339 144		
	Etat et autres collectivités publiques — Autres impôts, taxes et versements assimilés	VN	3 503		3 503		
	Etat et autres collectivités publiques — Divers	VP	71 896		71 896		
	Groupe et associés (2)	VC	324 054		324 054		
	Débiteurs divers (dont créances relatives à des opérations de pension de titres)	VR	15 604		15 604		
Charges constatées d'avance		VS	2 170		2 170		
TOTAUX		VT	6 567 752	VU	6 567 752	VV	
RENVOIS (1) Montant des	– Prêts accordés en cours d'exercice	VD					
	– Remboursements obtenus en cours d'exercice	VE					
(2)	Prêts et avances consentis aux associés (personnes physiques)	VF					

CADRE B — ÉTAT DES DETTES

			Montant brut 1	A 1 an au plus 2	A plus d'1 an et 5 ans au plus 3	A plus de 5 ans 4
Emprunts obligataires convertibles (1)		7Y				
Autres emprunts obligataires (1)		7Z				
Emprunts et dettes auprès des établissements de crédit (1)	à 1 an maximum à l'origine	VG				
	à plus d'1 an à l'origine	VH				
Emprunts et dettes financières divers (1) (2)		8A	21 493	21 493		
Fournisseurs et comptes rattachés		8B	2 606 942	2 606 942		
Personnel et comptes rattachés		8C	558 536	558 536		
Sécurité sociale et autres organismes sociaux		8D	747 154	747 154		
État et autres collectivités publiques	Impôts sur les bénéfices	8E				
	Taxe sur la valeur ajoutée	VW	37 739	37 739		
	Obligations cautionnées	VX				
	Autres impôts, taxes et assimilés	VQ	148 034	148 034		
Dettes sur immobilisations et comptes rattachés		8J	1 046	1 046		
Groupe et associés (2)		VI	154 002	154 002		
Autres dettes (dont dettes relatives à des opérations de pension de titres)		8K	1 033 592	1 033 592		
Dette représentative de titres empruntés ou remis en garantie *		Z2				
Produits constatés d'avance		8L	34 947	34 947		
TOTAUX		VY	5 343 485	VZ 5 343 485		
RENVOIS (1)	Emprunts souscrits en cours d'exercice	VJ				
	Emprunts remboursés en cours d'exercice	VK				

(2) Montant des divers emprunts et dettes contractés auprès des associés personnes physiques — VL

* Des explications concernant cette rubrique sont données dans la notice n° 2032

Cegid Group

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

URSSAF

URSSAF PROVENCE - ALPES - COTE D'AZUR
20 AV Viton
13299 Marseille Cedex 20

A MARSEILLE, le 25/05/2020

POUR NOUS CONTACTER

Courriel: urssaf.fr
Tel.: 3957

RÉFÉRENCES

N°SIREN 572163616

Page 1/2

SARL TRANSDEV VITROLLES
37 RUE D ATHENES
13127 VITROLLES

OBJET : Attestation de fourniture des déclarations sociales et paiement des cotisations et contributions sociales.

CADRE LÉGAL

Article L.243-15 du code de la Sécurité sociale.

CODE DE SÉCURITÉ

QAAATWBIRB1E626

La vérification de l'authenticité et de la validité de ce document s'effectue sur www.urssaf.fr

Madame, Monsieur,

Je vous adresse votre attestation de fourniture des déclarations sociales et de paiement des cotisations et contributions sociales.

En votre qualité d'employeur, cette attestation vous est délivrée pour les établissements dont la liste figure au verso.

J'attire votre attention sur le fait que ce document a été établi à partir de vos déclarations. Il ne préjuge pas de l'exactitude de ces déclarations et ne vaut pas renonciation au recouvrement d'éventuelles créances.

La validité de cette attestation et le détail des informations contenues doivent être contrôlés par votre cocontractant.

Pour tout renseignement complémentaire, n'hésitez pas à prendre contact avec nos conseillers Urssaf.

Cordialement,
Le Directeur



Dominique CLEMENT

NAT / UR-937 / Attestation vigilance - URSSAF / 30 / 17 mars 2020

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

URSSAF

ATTESTATION DE FOURNITURE DES DÉCLARATIONS SOCIALES ET DE PAIEMENT DES COTISATIONS ET CONTRIBUTIONS

Article L.243-15 du code de la Sécurité sociale

CODE DE SÉCURITÉ

QAAATWBIRB1E626

La vérification de l'authenticité et de la validité de ce document s'effectue sur www.urssaf.fr

SARL TRANSDEV VITROLLES
37 RUE D ATHENES
13127 VITROLLES

En votre qualité d'employeur, la présente attestation de fourniture des déclarations et de paiement des cotisations de Sécurité sociale et d'allocations familiales, de contributions d'assurance chômage et de cotisations AGS, vous est délivrée :

- pour un effectif de 63 salariés,
- pour une masse salariale de 103310 euros,
- au titre du mois de avril 2020,
- et au titre du (des) établissement(s) suivant(s) :

ÉTABLISSEMENTS CONCERNÉS		NUMÉRO SIRET
37 RUE D ATHENES	13127 VITROLLES	57216361600061

ATTESTATION DE L'UNION DE RECOUVREMENT

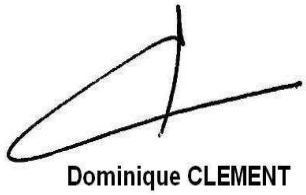
La présente attestation ne préjuge pas de l'exactitude des bases sur lesquelles elle a été établie et ne vaut pas renonciation au recouvrement des éventuelles créances contestées.

Le Directeur soussigné certifie qu'au titre du (des) établissement(s) ci-dessus désigné(s), l'entreprise est à jour de ses obligations en matière de cotisations de Sécurité sociale et d'allocations familiales, de contributions d'assurance chômage et de cotisations AGS* à la date du 30/04/2020.

** Cette attestation concerne les contributions d'assurance chômage et cotisations AGS dues au titre des rémunérations versées à compter du 1er janvier 2011. Pour les périodes antérieures à cette date, il convient de se rapprocher de Pôle Emploi.*

Fait à : MARSEILLE
le : 25/05/2020

Le Directeur
ou son délégataire



Dominique CLEMENT

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

ATTESTATION D'ASSURANCE

XL Insurance Company SE, une société européenne domiciliée 8 St. Stephen's Green, Dublin 2,D02 VK30, Irlande sous le numéro 641686, compagnie d'assurance autorisée et contrôlée par la Central Bank of Ireland (www.centralbank.ie), sa Succursale française : 61 rue Mstislav Rostropovitch 75017 Paris, France, enregistrée au RCS de Paris sous le numéro 419 408 927, TVA intracommunautaire n° FR 85 399 227 354, en sa qualité d'Apériteur ou de Société apéritrice, agissant tant pour son compte que pour celui des autres sociétés ayant la qualité d'Assureur du contrat d'assurance visé ci-dessous, atteste que :

TRANSDEV GROUP
Immeuble Crystal 3 Allée de Grenelle 92140 ISSY LES MOULINEAUX CEDEX FRANCE

Agissant tant pour son compte que pour le compte de sa filiale:

AUTOBUS DE L?ETANG - Rond Point de la Pierre Plantée Halte Routière de Pierre Plantée 13127 VITROLLES FRANCE

est couverte par les polices Dommages aux biens, Responsabilités, Pertes financières consécutives et Frais et Pertes annexes, de type « Tous Risques Sauf » portant les numéros **XFR0083081PR** et **XFR0083082PR.**

Ces polices garantissent l'ensemble des biens mobiliers et immobiliers (en propriété ou en location) y compris le matériel roulant bus et tramways, les risques locatifs, les recours des voisins et des tiers contre notamment les évènements suivants :

Incendie - Explosions - Foudre - Bris de machines - Dommages électriques - Fumées - Dégâts des eaux - Tempêtes - Grêle (Dommages de grêle exclus sur le matériel roulant à l'exception du matériel roulant ferroviaire Light Rail et Heavy Rail) - Accumulation de la neige sur les toitures - Vandalisme - Emeutes - Mouvements populaires - Malveillance - Chocs de véhicules terrestres - Chutes d'aéronefs et d'engins spatiaux - Vol - Evènements naturels - Catastrophes Naturelles en France (art.L125-1 et suivants du code des Assurances) - Actes de Terrorisme et Attentats en France (art.L126-2 et L126-3 du code des Assurances),

et ce, aux clauses et conditions du contrat cité en référence ci-dessus.

La présente attestation est valable du **Du 01 Janvier 2020 au 31 Décembre 2020** sous réserve des possibilités de suspension et/ou résiliation de la police en cours d'année d'assurance pour les cas prévus par le contrat ou par le Code des Assurances.

Cette attestation constitue une présomption d'assurance, elle est délivrée pour servir et valoir ce que de droit mais ne peut en aucun cas engager les assureurs en dehors des limites prévues par les clauses et conditions des polices en référence.

Fait sous le n°2020/XFR0083082PR/508638 , le 16/01/2020

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

ATTESTATION D'ASSURANCE

XL Insurance Company SE, une société européenne domiciliée 8 St. Stephen's Green, Dublin 2,D02 VK30, Irlande sous le numéro 641686, compagnie d'assurance autorisée et contrôlée par la Central Bank of Ireland (www.centralbank.ie), sa Succursale française : 61 rue Mstislav Rostropovitch 75017 Paris, France, enregistrée au RCS de Paris sous le numéro 419 408 927, TVA intracommunautaire n° FR 85 399 227 354, en sa qualité d'Apériteur ou de Société apéritrice, agissant tant pour son compte que pour celui des autres sociétés ayant la qualité d'Assureur du contrat d'assurance visé ci-dessous, atteste que :

TRANSDEV GROUP
Immeuble Crystal 3 Allée de Grenelle 92140 ISSY LES MOULINEAUX CEDEX FRANCE

Agissant tant pour son compte que pour le compte de sa filiale:

AUTOBUS DE L?ETANG - PARC CAMOIN POINT ACCUEIL BUS DE L'ETANG 13700 MARIGNANE FRANCE

est couverte par les polices Dommages aux biens, Responsabilités, Pertes financières consécutives et Frais et Pertes annexes, de type « Tous Risques Sauf » portant les numéros **XFR0083081PR** et **XFR0083082PR.**

Ces polices garantissent l'ensemble des biens mobiliers et immobiliers (en propriété ou en location) y compris le matériel roulant bus et tramways, les risques locatifs, les recours des voisins et des tiers contre notamment les évènements suivants :

Incendie - Explosions - Foudre - Bris de machines - Dommages électriques - Fumées - Dégâts des eaux - Tempêtes - Grêle (Dommages de grêle exclus sur le matériel roulant à l'exception du matériel roulant ferroviaire Light Rail et Heavy Rail) - Accumulation de la neige sur les toitures - Vandalisme - Emeutes - Mouvements populaires - Malveillance - Chocs de véhicules terrestres - Chutes d'aéronefs et d'engins spatiaux - Vol - Evènements naturels - Catastrophes Naturelles en France (art.L125-1 et suivants du code des Assurances) - Actes de Terrorisme et Attentats en France (art.L126-2 et L126-3 du code des Assurances),

et ce, aux clauses et conditions du contrat cité en référence ci-dessus.

La présente attestation est valable du **Du 01 Janvier 2020 au 31 Décembre 2020** sous réserve des possibilités de suspension et/ou résiliation de la police en cours d'année d'assurance pour les cas prévus par le contrat ou par le Code des Assurances.

Cette attestation constitue une présomption d'assurance, elle est délivrée pour servir et valoir ce que de droit mais ne peut en aucun cas engager les assureurs en dehors des limites prévues par les clauses et conditions des polices en référence.

Fait sous le n°2020/XFR0083082PR/508646 , le 16/01/2020

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

ATTESTATION D'ASSURANCE

XL Insurance Company SE, une société européenne domiciliée 8 St. Stephen's Green, Dublin 2,D02 VK30, Irlande sous le numéro 641686, compagnie d'assurance autorisée et contrôlée par la Central Bank of Ireland (www.centralbank.ie), sa Succursale française : 61 rue Mstislav Rostropovitch 75017 Paris, France, enregistrée au RCS de Paris sous le numéro 419 408 927, TVA intracommunautaire n° FR 85 399 227 354, en sa qualité d'Apériteur ou de Société apéritrice, agissant tant pour son compte que pour celui des autres sociétés ayant la qualité d'Assureur du contrat d'assurance visé ci-dessous, atteste que :

TRANSDEV GROUP
Immeuble Crystal 3 Allée de Grenelle 92140 ISSY LES MOULINEAUX CEDEX FRANCE

Agissant tant pour son compte que pour le compte de sa filiale:

AUTOBUS DE L?ETANG - 37-39 rue d'Athènes ZI des Estroublans 13127 VITROLLES FRANCE

est couverte par les polices Dommages aux biens, Responsabilités, Pertes financières consécutives et Frais et Pertes annexes, de type « Tous Risques Sauf » portant les numéros **XFR0083081PR** et **XFR0083082PR.**

Ces polices garantissent l'ensemble des biens mobiliers et immobiliers (en propriété ou en location) y compris le matériel roulant bus et tramways, les risques locatifs, les recours des voisins et des tiers contre notamment les évènements suivants :

Incendie - Explosions - Foudre - Bris de machines - Dommages électriques - Fumées - Dégâts des eaux - Tempêtes - Grêle (Dommages de grêle exclus sur le matériel roulant à l'exception du matériel roulant ferroviaire Light Rail et Heavy Rail) - Accumulation de la neige sur les toitures - Vandalisme - Emeutes - Mouvements populaires - Malveillance - Chocs de véhicules terrestres - Chutes d'aéronefs et d'engins spatiaux - Vol - Evènements naturels - Catastrophes Naturelles en France (art.L125-1 et suivants du code des Assurances) - Actes de Terrorisme et Attentats en France (art.L126-2 et L126-3 du code des Assurances),

et ce, aux clauses et conditions du contrat cité en référence ci-dessus.

La présente attestation est valable du **Du 01 Janvier 2020 au 31 Décembre 2020** sous réserve des possibilités de suspension et/ou résiliation de la police en cours d'année d'assurance pour les cas prévus par le contrat ou par le Code des Assurances.

Cette attestation constitue une présomption d'assurance, elle est délivrée pour servir et valoir ce que de droit mais ne peut en aucun cas engager les assureurs en dehors des limites prévues par les clauses et conditions des polices en référence.

Fait sous le n°2020/XFR0083082PR/508636 , le 16/01/2020

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

ATTESTATION D'ASSURANCE

XL Insurance Company SE, une société européenne domiciliée 8 St. Stephen's Green, Dublin 2,D02 VK30, Irlande sous le numéro 641686, compagnie d'assurance autorisée et contrôlée par la Central Bank of Ireland (www.centralbank.ie), sa Succursale française : 61 rue Mstislav Rostropovitch 75017 Paris, France, enregistrée au RCS de Paris sous le numéro 419 408 927, TVA intracommunautaire n° FR 85 399 227 354, en sa qualité d'Apériteur ou de Société apéritrice, agissant tant pour son compte que pour celui des autres sociétés ayant la qualité d'Assureur du contrat d'assurance visé ci-dessous, atteste que :

TRANSDEV GROUP
Immeuble Crystal 3 Allée de Grenelle 92140 ISSY LES MOULINEAUX CEDEX FRANCE

Agissant tant pour son compte que pour le compte de sa filiale:

AUTOBUS DE L?ETANG - Rond Point de la Pierre Plantée Halte Routière de Pierre Plantée 13127 VITROLLES FRANCE

est couverte par les polices Dommages aux biens, Responsabilités, Pertes financières consécutives et Frais et Pertes annexes, de type « Tous Risques Sauf » portant les numéros **XFR0083081PR** et **XFR0083082PR.**

Ces polices garantissent l'ensemble des biens mobiliers et immobiliers (en propriété ou en location) y compris le matériel roulant bus et tramways, les risques locatifs, les recours des voisins et des tiers contre notamment les évènements suivants :

Incendie - Explosions - Foudre - Bris de machines - Dommages électriques - Fumées - Dégâts des eaux - Tempêtes - Grêle (Dommages de grêle exclus sur le matériel roulant à l'exception du matériel roulant ferroviaire Light Rail et Heavy Rail) - Accumulation de la neige sur les toitures - Vandalisme - Emeutes - Mouvements populaires - Malveillance - Chocs de véhicules terrestres - Chutes d'aéronefs et d'engins spatiaux - Vol - Evènements naturels - Catastrophes Naturelles en France (art.L125-1 et suivants du code des Assurances) - Actes de Terrorisme et Attentats en France (art.L126-2 et L126-3 du code des Assurances),

et ce, aux clauses et conditions du contrat cité en référence ci-dessus.

La présente attestation est valable du **Du 01 Janvier 2020 au 31 Décembre 2020** sous réserve des possibilités de suspension et/ou résiliation de la police en cours d'année d'assurance pour les cas prévus par le contrat ou par le Code des Assurances.

Cette attestation constitue une présomption d'assurance, elle est délivrée pour servir et valoir ce que de droit mais ne peut en aucun cas engager les assureurs en dehors des limites prévues par les clauses et conditions des polices en référence.

Fait sous le n°2020/XFR0083082PR/508638 , le 16/01/2020

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

ATTESTATION D'ASSURANCE

Nous soussignés, AIG Europe SA, compagnie d'assurance au capital de 47 176 225 euros, immatriculée au Luxembourg (RCS n° B 218806) dont le siège social est sis 35 D Avenue J.F. Kennedy, L-1855, Luxembourg, dont la succursale AIG Europe SA pour la France est située Tour CB 21 - 16 Place de l'Iris, 92400 Courbevoie, inscrite au Registre du Commerce et des Sociétés de NANTERRE sous le numéro 838 136 463, atteste que par le contrat Automobile n° **0003001318 & 0003001319**, elle couvre notamment sa responsabilité civile automobile et le risque de tiers et passagers transportés de la société :

TRANSDEV GROUP
IMMEUBLE CRYSTAL
3 ALLEE DE GRENELLE
CS 20098
92442 ISSY LES MOULINEAUX CEDEX

agissant tant pour son compte que pour celui de sa filiale :

AUTOBUS DE L ETANG
37 RUE D ATHENES
CS 10249
13747 VITROLLES CEDEX

Conformément à l'article L 211-1 du Code des Assurances, ce contrat, dans ses limites et conditions, garantit les risques énoncés ci-après :

GARANTIES DE BASE :

RESPONSABILITE CIVILE AUTOMOBILE

-Dommages Corporels : illimités
-Dommages Matériels : limités à **100 000 000 euros** par véhicule et par sinistre sauf pour :

- Les sinistres dus à un incendie ou une explosion : limités à **10 000 000 euros** par véhicule et par sinistre
- Les dommages d'atteinte à l'environnement et/ou de pollution : limités à **10 000 000 euros** par véhicule et par sinistre.

-Dommages Matériels contre aéronefs : limités à **1 500 000 euros** par véhicule et par sinistre.

DEFENSE RECOURS

Il est en outre précisé, que la Compagnie **AIG Europe SA**, renonce à tous recours contre les organismes ou administrations publics ou privés, dans la mesure ou l'assuré a renoncé contractuellement à tous recours contre ceux-ci.

Cette attestation est valable pour la période du **01 Janvier 2020** au **31 Décembre 2020** sous réserve des possibilités de suspension ou de résiliation de la police en cours d'année d'assurance, pour les cas prévus par le Code des Assurances ou par le contrat.

La présente attestation ne peut engager **AIG Europe SA** au-delà des termes, limites et franchises du contrat auquel elle se réfère.

Fait à Paris LA DEFENSE, pour valoir ce que de droit,
le 06/12/2019 .
Pour AIG Europe SA.

AIG Europe SA
Compagnie d'assurance au capital de 47 176 225 euros,
immatriculée au Luxembourg (RCS n° B 218806).
Siège social : 35D Avenue J.F. Kennedy, L-1855, Luxembourg.

Succursale pour la France : Tour CB21-16 Place de l'Iris, 92400 Courbevoie - RCS Nanterre 838 136 463 - Adresse Postale : Tour CB21 - 16 Place de l'Iris, 92040 Paris La Défense Cedex. Téléphone : +33 1.49.02.42.22 Facsimile : +33 1.49.02.44.04

Les données à caractère personnel qui nous sont transmises font l'objet d'un traitement automatisé destiné à assurer la bonne gestion de nos activités. Les personnes concernées peuvent exercer leur droit d'accès, de rectification, de limitation, d'opposition, d'effacement ou de portabilité en nous contactant à l'adresse postale ci-dessous. Notre Politique de protection des données à caractère personnel est disponible sur notre site à l'adresse suivante : http://www.aigassurance.fr/protection-des-donnees-personnelles

AIG Europe SA – compagnie d'assurance au capital de 47 176 225 euros, immatriculée au Luxembourg (RCS n° B 218806)
Siège social 35 D Avenue J.F. Kennedy, L-1855, Luxembourg.

Succursale pour la France : Tour CB21-16 Place de l'Iris, 92400 Courbevoie - RCS Nanterre 838 136 463
Adresse Postale : Tour CB21-16 Place de l'Iris, 92040 Paris La Défense Cedex. Téléphone : +33 1.49.02.42.22 - Facsimile : +33 1.49.02.44.04

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

ATTESTATION D'ASSURANCE

Nous soussignés, AIG Europe SA, compagnie d'assurance au capital de 47 176 225 euros, immatriculée au Luxembourg (RCS n° B 218806) dont le siège social est sis 35 D Avenue J.F. Kennedy, L-1855, Luxembourg, dont la succursale AIG Europe SA pour la France est située Tour CB 21 - 16 Place de l'Iris, 92400 Courbevoie, inscrite au Registre du Commerce et des Sociétés de NANTERRE sous le numéro 838 136 463, atteste que par le contrat Automobile n° **0003001318 & 0003001319**, elle couvre notamment sa responsabilité civile automobile et le risque de tiers et passagers transportés de la société :

TRANSDEV GROUP
IMMEUBLE CRYSTAL
3 ALLEE DE GRENELLE
CS 20098
92442 ISSY LES MOULINEAUX CEDEX

agissant tant pour son compte que pour celui de sa filiale :

TRANSDEV VITROLLES
ZI DES ESTROUBLANS
37-39 RUE D'ATHENES
13127 VITROLLES

Conformément à l'article L 211-1 du Code des Assurances, ce contrat, dans ses limites et conditions, garantit les risques énoncés ci-après :

GARANTIES DE BASE :

RESPONSABILITE CIVILE AUTOMOBILE

-Dommages Corporels : illimités
-Dommages Matériels : limités à **100 000 000 euros** par véhicule et par sinistre sauf pour :

- Les sinistres dus à un incendie ou une explosion : limités à **10 000 000 euros** par véhicule et par sinistre
- Les dommages d'atteinte à l'environnement et/ou de pollution : limités à **10 000 000 euros** par véhicule et par sinistre.

-Dommages Matériels contre aéronefs : limités à **1 500 000 euros** par véhicule et par sinistre.

DEFENSE RECOURS

Il est en outre précisé, que la Compagnie **AIG Europe SA**, renonce à tous recours contre les organismes ou administrations publics ou privés, dans la mesure ou l'assuré a renoncé contractuellement à tous recours contre ceux-ci.

Cette attestation est valable pour la période du **01 Janvier 2020** au **31 Décembre 2020** sous réserve des possibilités de suspension ou de résiliation de la police en cours d'année d'assurance, pour les cas prévus par le Code des Assurances ou par le contrat.

La présente attestation ne peut engager **AIG Europe SA** au-delà des termes, limites et franchises du contrat auquel elle se réfère.

Fait à Paris LA DEFENSE, pour valoir ce que de droit,
le 06/12/2019 .
Pour AIG Europe SA.

AIG Europe SA
Compagnie d'assurance au capital de 47 176 225 euros,
immatriculée au Luxembourg (RCS n° B 218806).
Siège social : 35D Avenue J.F. Kennedy, L-1855, Luxembourg.

Succursale pour la France : Tour CB21-16 Place de l'Iris, 92400 Courbevoie - RCS Nanterre 838 136 463 - Adresse Postale : Tour CB21 - 16 Place de l'Iris, 92040 Paris La Défense Cedex. Téléphone : +33 1.49.02.42.22 Facsimile : +33 1.49.02.44.04

Les données à caractère personnel qui nous sont transmises font l'objet d'un traitement automatisé destiné à assurer la bonne gestion de nos activités. Les personnes concernées peuvent exercer leur droit d'accès, de rectification, de limitation, d'opposition, d'effacement ou de portabilité en nous contactant à l'adresse postale ci-dessous. Notre Politique de protection des données à caractère personnel est disponible sur notre site à l'adresse suivante : http://www.aigassurance.fr/protection-des-donnees-personnelles

AIG Europe SA – compagnie d'assurance au capital de 47 176 225 euros, immatriculée au Luxembourg (RCS n° B 218806)
Siège social 35 D Avenue J.F. Kennedy, L-1855, Luxembourg.

Succursale pour la France : Tour CB21-16 Place de l'Iris, 92400 Courbevoie - RCS Nanterre 838 136 463
Adresse Postale : Tour CB21-16 Place de l'Iris, 92040 Paris La Défense Cedex. Téléphone : +33 1.49.02.42.22 - Facsimile : +33 1.49.02.44.04

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

Exploitation du réseau des Bus de l'Etang de la Métropole Aix-Marseille-Provence

Société des Autobus de l'Etang

Présentation du rapport annuel d'activité 2019 du délégataire

PRESENTATION DE LA DSP

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

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

Depuis la mise en place de la DSP, 9 avenants ont été passés dont un en 2020 sur les modifications apportées à l'offre, la passation de contrats de maintenance des bornes d'information voyageurs et priorité aux feux, des remboursements de TICPE, des modification d'indices dans la formule d'actualisation, l'ajustement de la contribution financière forfaitaire conformément aux modifications apportées.

1 – Consistance principale des services de la DSP :

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

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

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

2– Équilibres financiers initiaux

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

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

RAPPORT D'ACTIVITE POUR L'ANNEE 2019 PRESENTE PAR LE DELEGATAIRE

1 – Faits marquants de l'année 2019 :

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

- mise en place d'un deuxième hub pour le CHRONOPRO à Griffon Clinique, et l'extension du service à la ZA Agavon sur la commune des Pennes Mirabeau
- passage de la ligne 2 en transport à la demande sur la commune des Pennes Mirabeau durant la période estivale,
- ajustements d'itinéraires et d'horaires sur des lignes urbaines (1, 3, 6, 7, 9, 11), sur les circuits scolaires (74, 76, 78, 97),notamment pour desservir le quartier de Versailles sur la Commune des Pennes Mirabeau,

  Ces changements ont été actés par l'avenant 9 à la Convention de DSP.
- mise en place de la nouvelle charte Métropolitaine sur les éléments constitutifs de l'information voyageur (Fiches horaires, horaires aux abribus et poteaux d'arrêts, à bord des véhicules, site internet et Facebook)
- mise en place de nouveaux Pass Métropolitains à compter du 1er septembre 2019 : le Pass Etudiant Métropolitain, le Pass Senior Métropolitain

2– <u>Principaux résultats de l'année 2019</u>

Offre	• 1 ligne BHNS • 13 lignes régulières, • 1 ligne du dimanche, • 7 secteurs de TAD, • Service TAD PMR • 1 service Chrono Pro • 31 circuits scolaires	**3 781 344 km commerciaux** dont : - 3 240 791 km de lignes régulières - 319 336 km de lignes scolaires - 138 955 km de TAD - 82 212 km de TAD PMR	Déviations : 12 709 km supplémentaires liés essentiellement à des travaux de voirie sur les 8 communes	29 064 km non effectués Dont 22 1710 km non effectués à cause de plusieurs droits de retrait liés à des agressions de personnel de conduite et de contrôleurs ; des grèves et des manifestations (gilets jaunes, grève contre la réforme des retraites,) survenus durant le mois de décembre
Fréquentation	3 268 469 voyages dont 92% sur les lignes urbaines	Evolution 2018/2019 : + 3.4% Dont +4,27% pour les lignes régulières	Titres utilisés : - 73% abonnés - 27% occasionnels Taux de correspondance : 18.63% (17.39% en 2018)	12,7 voyageurs par course en moyenne sur les lignes régulières - 31 voyageurs par course sur le Zénibus - 16 sur la ligne 11 0,82 Voyageurs/km (0.79 en 20182018)
Moyens	123 véhicules 193 conducteurs 11 contrôleurs	Effectif total : 243 salariés Taux d'absentéisme : 16% (23% en 2017) Turn over : 20,99%	71% des véhicules sont affectés à l'urbain 29% affectés aux circuits scolaires (principalement des autocars)	Age moyen du parc 5 ans /9mois (4 ans -11 mois en 2017) 6 ans/9mois pour les véhicules scolaires

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

Marketing	Budget : 315 992 €	Principaux postes du budget marketing : - 44% information des voyageurs - 30% actions de fidélisation, conquête promotion et communication - 17% études et enquêtes - 7% information digitale	435 réclamations traitées (407 en 2018) 45% des réclamations en septembre octobre principalement liées aux transports scolaires	Motifs des réclamations : - 22.76% Bus non passé - 18.6% Bus en retard -
Qualité	Référentiel de qualité basé sur 31 indicateurs 20 critères enregistrent des résultats annuels supérieurs aux seuils définis dans la convention 660 enquêtes mystères réalisées sur le réseau 520 mesures contradictoires Autobus de l'Etang / Métropole	Taux de fiabilité du réseau 99.95% soit 0,05% de taux de panne Taux de ponctualité : 89,3% - (363 mesures²)	Priorité annuelle : - accueil des contrôleurs - qualité de réponse aux réclamations	Résultats de l'enquête satisfaction 2019 sur le réseau : Note de 7,75/10 en hausse de 3% par rapport à 2017
Fraude	Taux fraude apparent : 1,24 % (0,92 en 2018) Taux de contrôle : 5,55 %	Taux de fraude réelle 17,4% (enquête janvier 2019 – 3400 personnes enquêtées) - Taux de fraude avec évasion de recette : 14,2% - Taux de non validation : 3,2%	180 729 personnes contrôlées : NB : L'année 2019 a été marquée par une période de tolérance pour les titulaires d'un Pass annuel scolaire Métropolitain du 1er au 30 septembre 2019. En effet certains scolaires n'avaient pas en septembre reçu leur titre.	2 240 PV dressés (+8% par rapport à 2018) Taux de recouvrement des amendes : 31,9%
Financier	1 356 427 € TTC de recettes de trafic En baisse de 13,1% par rapport à 2018 (suppression de la vente des titres scolaires par le délégataire) 2 174 406 € d'engagement de recette	Compensations des Pass scolaires métropolitains pour l'année 2019 742 866 € HT (371 433 HT pour la période de juillet à décembre 2018)	Coût du réseau : 20 411 723 € HT (valeur 2019) Yc les investissements en matériel roulant -0,7% par rapport à 2018	Contribution financaire de l'AO (valeur 2019) 18 237 317 €

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

LA METROPOLE Mobilité

RAPPORT D'ACTIVITÉ 2019











Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

transdev
INVENTONS VOTRE MOBILITÉ

Le réseau les Bus de l'Etang devient LA METROPOLE Mobilité

AIX MARSEILLE PROVENCE

les Bus de l'Etang
bus-de-letang.fr

EDITO CAROLE PAUMIER



Lors de mon arrivée en 2013 pour le démarrage du nouveau contrat de délégation de service publique, j'ai ressenti chez l'ensemble des salariés Autobus de l'Étang et des sous-traitants un attachement fort au territoire des 8 communes de l'Est de l'Etang de Berre et une vraie fierté d'appartenance à un réseau de près de 40 ans d'existence.

Plusieurs générations de salariés se sont succédées sur le réseau et nous pouvons aujourd'hui compter sur un incroyable capital humain qui incarne le sens du service, l'attachement au travail bien réalisé et la parfaite maîtrise des savoir-faire professionnels. Autobus de l'Etang a su se transformer année après année pour prendre une dimension nouvelle, tout en conservant son identité.

Depuis 2013, l'offre a été profondément restructurée et améliorée pour offrir aux voyageurs un réseau plus clair, plus lisible et plus efficace. Ce travail a permis de créer les conditions favorables au lancement du BHNS Zenibus et le succès de la ligne vient illustrer la capacité de l'entreprise à se préparer au lancement de projets majeurs.

L'innovation est également dans l'ADN de l'entreprise avec par exemple, la mise en place du service de desserte des zones d'activités, Chronopro, ou encore la possibilité d'acheter par téléphone son titre de transport avec PweeP.

C'est un savant dosage de grande rigueur et de professionnalisme mêlé à une dimension humaine affirmée impliquant les salariés qui ont permis cette réussite collective sous l'égide de la Métropole. Ces évolutions successives soulignent toute l'implication des équipes Autobus de l'Etang, très fières de participer au quotidien à l'amélioration de la mobilité des habitants du territoire.

Récemment, la mise en oeuvre progressive de la nouvelle marque La Métropole Mobilité, et demain le déploiement de l'information en temps réel avec le SAEIV marquent un nouveau saut qualitatif important.

Les résultats enregistrés par le réseau auprès des voyageurs viennent couronner ces efforts, qu'il s'agisse du taux de satisfaction, qui était de 92% en 2019 ou de la fréquentation, qui représente près de 15 000 voyageurs transportés chaque jour.

Aujourd'hui, les salariés d'Autobus de l'Etang s'organisent afin de se préparer aux enjeux d'un nouveau contrat.

La montée en puissance progressive de l'ensemble des équipes opérationnelles, notamment au sein des services exploitation, contrôle et maintenance, est un challenge qui porte dès à présent ses fruits.

Notre enjeu : s'adapter pour poursuivre l'aventure sur un territoire plus étendu, répondre aux besoins de la Métropole et de ses habitants, et permettre à notre réseau de s'affirmer encore plus comme une alternative efficace au transport individuel.

Il nous faudra relever les défis de demain en nous appuyant sur notre identité, nos réussites, nos savoir-faire, nous ancrer dans l'excellence de nos pratiques métiers, avec notre capacité à innover et à s'adapter.

Je sais que l'entreprise a en elle, portée par tous ses collaborateurs, toutes les compétences et les talents pour relever le défi et jouer un rôle moteur dans une nouvelle aventure de transport.

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

SOMMAIRE

1. Eléments généraux

- Les principaux résultats 3
- Les faits marquants 4

2. Offre de transport - Kilomètres

- Chiffres clés 6
- Détail des kilomètres par ligne 9
- Aménagements de service 12
- Tours sautés 15
- Déviations 16
- Gamme tarifaire 17

3. Demande de transport – Fréquentation

- Chiffres clés 19
- Détail de la fréquentation par ligne 21
- Fréquentation par titre 22
- Correspondances 25

4. Parc de véhicules

- Les véhicules 28
- Etat du parc 31

5. Politique commerciale

- Budget Marketing 35
- Etudes et enquêtes 36
- Positionnement UTP 37
- Bilan des actions marketing 72
- Le réseau de Distribution 76
- Relations avec la clientèle 77
- Pistes d'évolution du réseau 85
- Le contrôle de la fraude 86

6. Politique sociale

- Chiffres clés 91
- Formation du personnel 92
- Communication interne 93

7. Démarche qualité

- Politique qualité 96
- Résultats des mesures 100
- Management qualité 101

8. Système de management environnemental

- Actions environnementales 108
- Bilan 2019 110
- Programme des actions 2020 112

9. Eléments financiers

- Faits marquants 114
- Chiffres clés 116
- Recettes 118
- Charges d'exploitation 122
- Ratios 123

10. Annexes

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

1 Eléments généraux sur l'activité du réseau

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

LA METROPOLE Mobilité

PRINCIPAUX RÉSULTATS 2019

3 267 325 voyageurs transportés **+3,4%**

+ 18% de correspondance

3 781 344 kilomètres parcourus **+0,4%**

123 véhicules

243 salariés

1 233 112 € de recettes

1 000 utilisateurs de l'appli *PweeP*

10 384 fans sur Facebook

8 communes desservies et 141 000 habitants

1 ligne BHNS avec 27 voyageurs par course

13 lignes régulières

1 ligne circulant les dimanches et jours fériés

1 CHRONOPRO pour dessertes des zones d'activités

7 secteurs de TAD ICIBUS

1 TAD PMR d'adresse à adresse ICIBUS PLUS



Taux de contrôle : **5,5 %**

2 240 PV dressés

180 729 personnes contrôlées

Formation smile (accueil et relation client) auprès de **20** collaborateurs

92 % de voyageurs satisfaits

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

transdev INVENTONS VOTRE MOBILITÉ

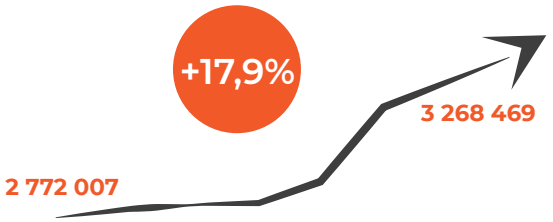
Le réseau les Bus de l'Etang devient LA METROPOLE Mobilité

AIX MARSEILLE PROVENCE

les Bus de l'Etang bus-de-letang.fr

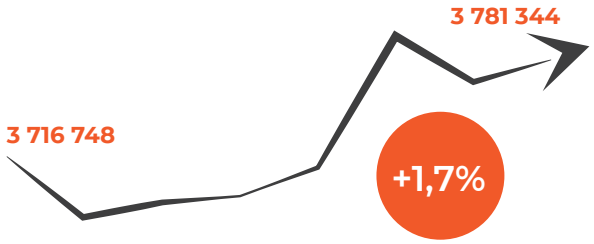
1 AN D'AVANCE SUR NOS ENGAGEMENTS

FRÉQUENTATION



2012 2013 2014 2015 2016 2017 2018 2019

KILOMÈTRES



2012 2013 2014 2015 2016 2017 2018 2019

TAUX DE CORRESPONDANCE



2012 2013 2014 2015 2016 2017 2018 2019

Une qualité de service hors pair :

- Accueil conducteur **99,1%**
- Régularité **93,8%**
- Ponctualité **92,6%**

Plus de 200 usagers et habitants du territoire consultés chaque année via des groupes testeurs et utilisateurs des service du réseau.

Et toujours plus de services connectés proposés aux voyageurs et collaborateurs ...

- 1 appli Bus de l'Etang
- CB sans contact à bord du ZENIBUS
- M-Ticket PweeP
- 1 service de transport connecté Chronopro
- 1 service d'alerte sms
- 1 borne Libre Service Maîtrisée → conducteurs connectés

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

LA METROPOLE Mobilité

FAITS MARQUANTS 2019



Mise en place d'un deuxième hub pour le CHRONOPRO à Griffon Clinique



Ajustement d'itinéraires et d'horaires sur des lignes urbaines (1,3,6,7,9,11), sur les circuits scolaires (74,76,78,97)



Déploiement de la marque Métropolitaine sur l'info voyageur

PASS MÉTROPOLE ETUDIANT ANNUEL** — 364,80€
Etudiants, stagiaires de la formation professionnelle, apprenti ou service civique de -26 ans, hors alternance.

PASS MÉTROPOLE ETUDIANT MENSUEL** — 30,40€
Etudiants, stagiaires de la formation professionnelle, apprenti ou service civique de -26 ans, hors alternance.

PASS MÉTROPOLE SÉNIOR ANNUEL** — 364,80€
Personne de 65 ans et plus.

PASS MÉTROPOLE SÉNIOR MENSUEL** — 30,40€
Personne de 65 ans et plus.

Arrivée de nouveaux Pass Métropolitains à compter du 1er septembre 2019



Déploiement de l'appel à projet Métropolitain SOLUMOB en partenariat avec VITROPOLE

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

LA METROPOLE Mobilité

UNE ORGANISATION À LA HAUTEUR DES NOUVEAUX ENJEUX MOBILITÉ

EXPLOITATION

Titularisation du Responsable d'Exploitation.

Réorganisation du pôle régulation et arrivée d'un agent planning.

Formation des équipes aux outils métropolitains (SAEIV INEO).

Mise en place de véhicules de relève électriques.



MARKETING

Réorganisation de l'équipe Marketing avec la création d'un poste Développement commercial & innovation.

Déploiement de la stratégie métropolitaine (identité, gamme tarifaire, relation client, projet solumob).



RH ET COMPTABILITÉ

Montée en compétence de l'équipe, fiabilisation et simplification des process de paie (coffre-fort électronique, déploiement logiciel Maestro...)



ATELIER

Réorganisation de l'environnement de travail autour de la méthode «5 S».

Focus sur la maintenance préventive du parc.

Préparation de la transition énergétique avec les premières formations GNV.



CONTRÔLE

Réorganisation de la Brigade de contrôle avec l'arrivée d'un expert métier.

Renfort du partenariat avec la police et la gendarmerie pour des contrôles combinés.

Fortes implications au sein des réunions du Comité Local de Sécurité.



QSE

Intégration des exigences ISO 9001, 14001 et 45001 en préparation d'une certification.

Promotion de la culture sécurité pour réduire l'accidentologie, les accidents de travail et l'absentéisme.

Lancement de groupes de testeurs des services métropolitains (Pass scolaires, charte graphique, etc ...)



Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

transdev INVENTONS VOTRE MOBILITÉ

Le réseau les Bus de l'Etang B devient LA METROPOLE Mobilité

AIX MARSEILLE PROVENCE

les Bus de l'Etang B bus-de-letang.fr

2 L'offre de transport - Kilomètres

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

Les chiffres clés

Stabilité des kilomètres parcourus

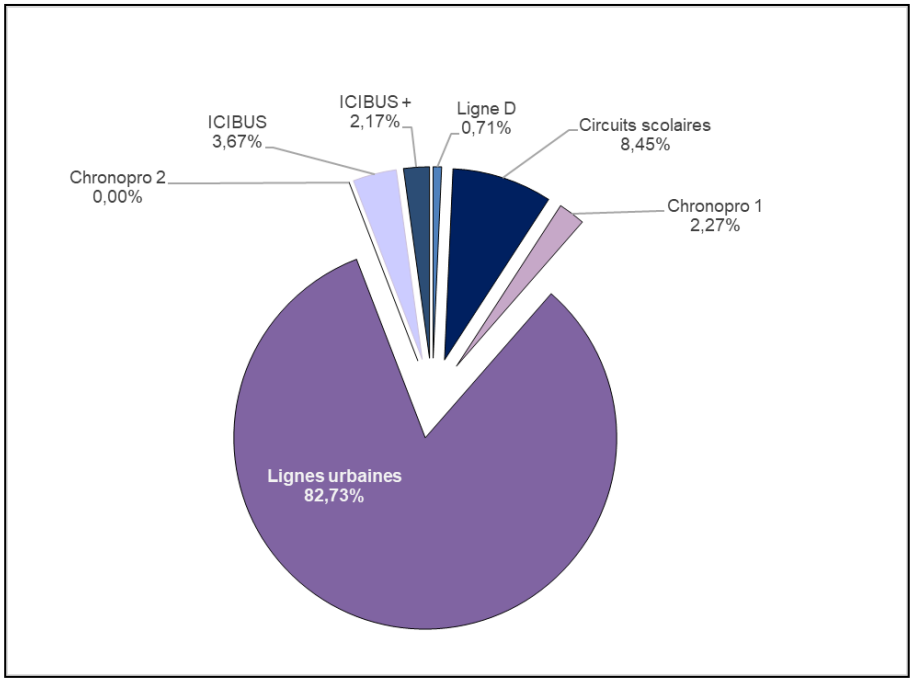
En 2019**, 3 781 344 kilomètres commerciaux** ont été parcourus, contre **3 767 094** en 2018 soit +0,4%.

	Kilomètres commerciaux	Evolution 2018/2019
Lignes urbaines	3 128 198	-0,007
Lignes scolaires	319 386	0,9%
Ligne D	26 797	-1%
CHRONOPRO 1	85 796	+60,4%
CHRONOPRO 2*	0	-100%
ICIBUS	138 955	+1,4%
ICIBUS+	82 212	+25,7%
TOTAL réseau	**3 781 344**	**+0,4%**

*Pour rappel, le service CHRONOPRO 2 a été supprimé le 3 septembre 2018

Au 31 décembre 2019, le réseau Les Bus de l'Etang est composé d'une ligne de Bus à Haut Niveau de Service : **le ZENIBUS, 13 lignes régulières qui représentent 82,73% des kilomètres**, complétées par 7 zones de transport à la demande ICIBUS, 1 service CHRONOPRO dédié à la desserte des zones d'activités des Estroublans, de l'Anjoly et ZA Agavon, la ligne D qui fonctionne les dimanches, les jours fériés et le 26 décembre (sauf le 1er janvier, le 1er mai, le 25 décembre), de **31 circuits scolaires** et **d'un service de Transport A la Demande PMR**, ICIBUS+.

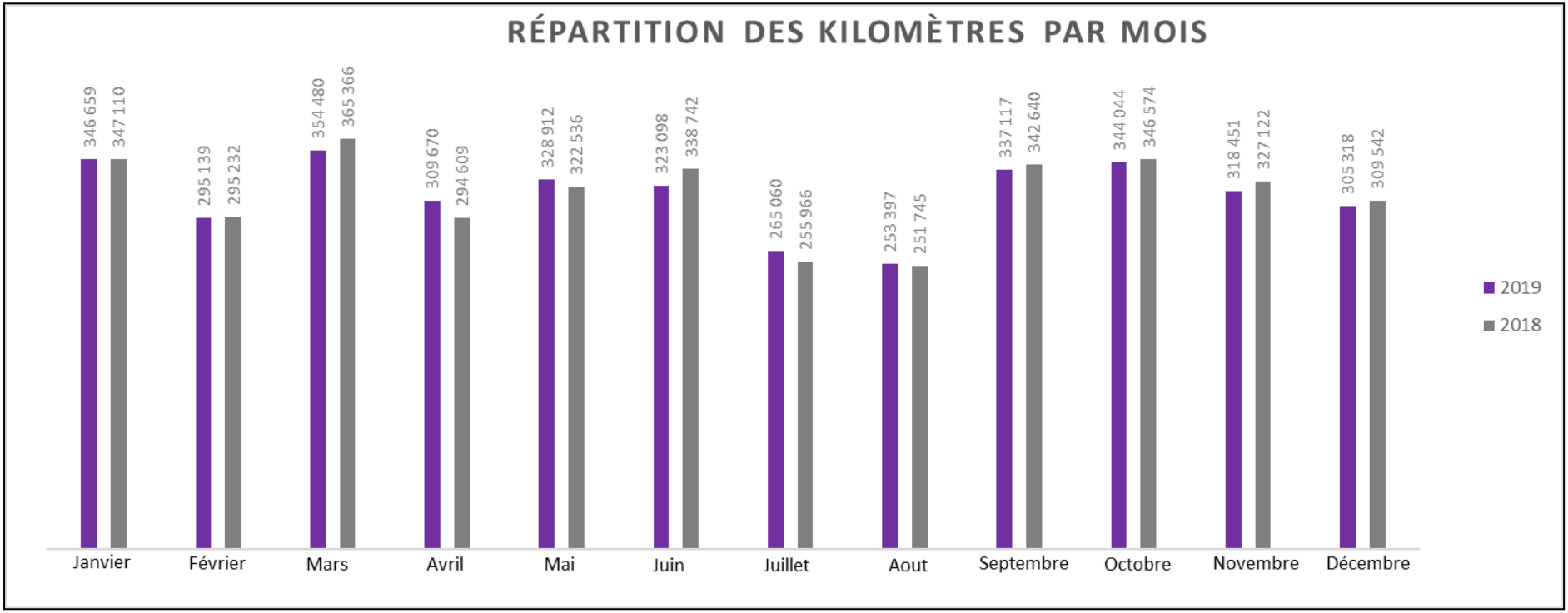
A noter : Les circuits des maternelles et primaires de Rognac ne sont plus exploitées depuis le1er septembre 2019.



Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

Une offre dépendante du calendrier scolaire

L'offre de service varie en fonction en fonction du calendrier des petites et grandes vacances scolaires.
326 288,8 km ont été parcourus en moyenne par mois pour la saison hiver contre **259 228,1 km en moyenne pour la saison été**.
A noter que le réseau été 2019 a démarré le samedi 6 juillet et a fini le dimanche 25 août 2019. Le réseau hiver 2018/2019 a démarré le lundi 26 août 2019.

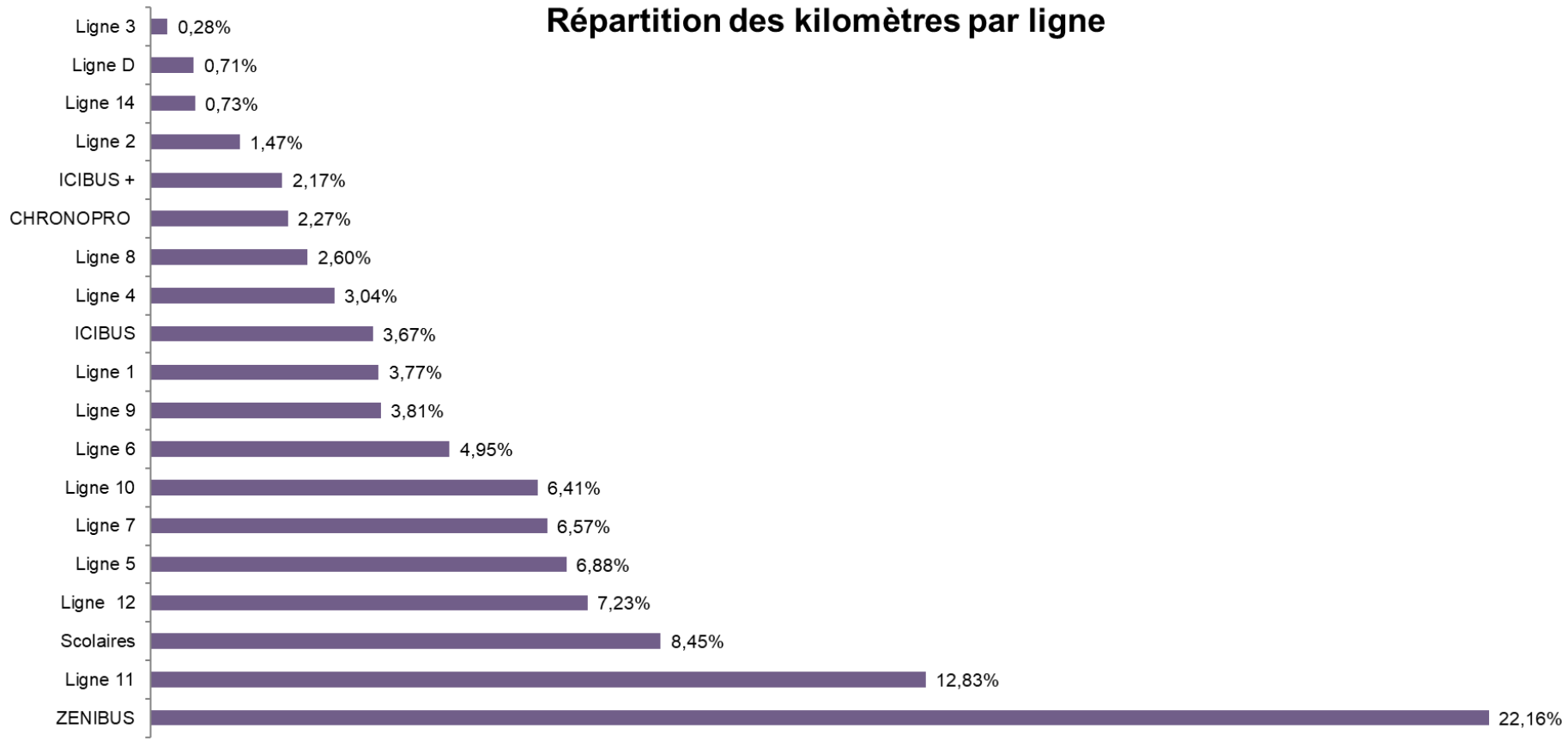


Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

2 lignes représentent 1/3 de l'offre totale

Les **lignes ZENIBUS et 11 représentent 35% de l'offre globale et 41% de l'offre totale des lignes régulières**.

Les 31 circuits scolaires représentent 8,45 % des kilomètres du réseau et les services spécifiques (ICIBUS, ICIBUS+ et CHRONOPRO), 8,1% en 2019.



Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

Lignes	2018	2019	Evolution
Ligne 1	142 345	142 619	0,2%
Ligne 2	64 203	55 628	-13,4%
Sud	206 548	198 247	-4%
L ZENIBUS	837 332	837 949	0,1%
Ligne 4	114 657	114 958	0,3%
Total AXE	951 990	952 907	0,1%
Ligne 3	5 807	10 576	82,1%
Ligne 5	260 338	260 303	-0,01%
Ligne 6	211 462	187 013	-11,6%
Ligne 7	247 121	248 283	0,5%
Ligne 9	150 497	143 970	-4,3%
Ligne 10	241 833	242 265	0,2%
Chronopro 1	53 304	85 796	61%
Chronopro 2	16 337	0	-100%
Ouest	1 186 699	1 178 206	-0,7%
Ligne 8	98 272	98 194	-0,1%
Ligne 11	441 212	485 221	10%
Ligne 12	270 991	273 536	0,9%
Ligne 13	29 710	0	-100%
Ligne 14	35 769	27 682	-22,6%
Nord	875 954	884 634	1%
lignes	**3 221 190**	**3 213 994**	**-0,2%**
Total ligne D	**27 076**	**26 797**	**-1%**
ICIBUS	**137 052**	**138 955**	**1,4%**
ICIBUS +	**65 379**	**82 212**	**25,7%**
Total scolaires	**316 398**	**319 386**	**0,9%**
E TOTAL	**3 767 094**	**3 781 344**	**0,4%**

Détail des kilomètres par ligne

Le réseau est réparti en 4 principaux secteurs géographiques :

→ **L'axe structurant du réseau (axe Ouest-Est) composé de la ligne ZENIBUS et de la ligne 4, qui relie les communes de Marignane, Saint-Victoret, Vitrolles et les Pennes-Mirabeau** et qui représente à lui seul, près de **25,20%** de l'ensemble des kilomètres du réseau parcourus en 2019.

→ **Un secteur Nord** qui couvre les communes de Berre l'Etang, le sud de La Fare Les Oliviers, Rognac, Velaux avec les lignes régulières 8, 11, 12, et 14 qui représentent près de **23,39 %** de l'ensemble des kilomètres du réseau. A noter que la ligne 11 qui relie Berre l'Etang à Vitrolles (axe Nord-Sud) est la deuxième ligne essentielle du réseau avec 12,8% des kilomètres totaux parcourus.

→ **Un secteur Centre Ouest** qui rassemble les communes de Vitrolles, Marignane, Gignac-la-Nerthe et Saint-Victoret avec 8 lignes régulières (lignes 5, 6, 7, 9, 10 et le service CHRONOPRO), dont un deuxième hub a été créé pour desservir les zones des Estroublans et de l'Anjoly) qui représentent **31,16%** des kilomètres du réseau.

→ **Un secteur Sud** qui couvre la commune des Pennes-Mirabeau avec 2 lignes régulières (ligne 1 et 2) et près **de 5,24%** des kilomètres du réseau.

Faits marquants :

L'offre de l'axe structurant reste stable.

L'offre de l'axe Centre Ouest change avec la mise en place d'un deuxième point de connexion pour le CHRONOPRO à l'arrêt Griffon Clinique, pour permettre la desserte des Zones Industrielles des Estroublans et de l'Anjoly à Vitrolles, et depuis la rentrée en Aout 2019, de la Zone d'activité de l'Agavon.

Le secteur nord évolue très légèrement de +1%.

Enfin, le nombre de kilomètres parcourus en Transport A la Demande pour les personnes à mobilité réduite (ICIBUS+) a considérablement augmenté, de +25,7%, soit 16 833 kilomètres de plus qu'en 2018.

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

	L 1	L 2	L 3	L 4	L 5	L 6	L 7	L 8	L 9	L 10	L 11	L 12	L 13	L 14	ZENIBUS	Total des lignes régulières	Total ligne D	CP1	CP2	Total CP	ICIBUS	ICIBUS +	Total scolaires	Total réseau
janv-19	**12615**	**5510**	**927**	**9904**	**23140**	**17316**	**22076**	**8998**	**13609**	**21431**	**44399**	**24802**	**0**	**2330**	**75052**	**282110**	**1817**	**5600**	**0**	**5600**	**13772**	**7449**	**35911**	**346 659**
janv-18	12615	5543	0	9887	23246	19373	21883	8841	13609	21453	36342	24268	4822	3708	75052	280641	1817	3427	2023	5450	13172	4239	32422	**337 741**
%	0%	-0,6%	0%	0,2%	-0,5%	-10,6%	0,9%	1,8%	0%	-0,1%	22,2%	2,2%	-100%	-37,2%	0%	0,5%	0%	63,4%	-100,0%	2,8%	4,6%	75,7%	10,8%	2,6%
févr 19	**11611**	**5076**	**648**	**9008**	**21304**	**14436**	**20292**	**7122**	**10537**	**19727**	**36913**	**22013**	**0**	**2118**	**69013**	**249818**	**1817**	**6722**	**0**	**6722**	**11568**	**6411**	**18803**	**295 139**
févr 18	11611	5116	0	9177	21350	17856	20151	8221	12502	19740	33565	22390	4405	3420	69081	258585	1817	3738	1673	5411	8265	8246	31039	**313363**
%	0%	-0,8%	0%	-1,8%	-0,2%	-19,2%	0,7%	-13,4%	-15,7%	-0,1%	10%	-1,7%	-100%	-38,1%	-0,1%	-3,4%	0%	79,8%	-100%	24,2%	40,0%	-22,3%	-39,4%	-5,8%
mars-19	**12506**	**5513**	**742**	**10031**	**22970**	**17737**	**21832**	**9312**	**13413**	**21238**	**45262**	**24761**	**0**	**2224**	**74338**	**281878**	**2271**	**9451**	**0**	**9451**	**14031**	**7288**	**39560**	**354 480**
mars-18	13008	5752	0	10242	23851	19499	22566	8601	13967	22107	37139	24691	4899	3478	77021	286822	1817	3841	2530	6371	12644	5078	27198	**339929**
%	-3,9%	-4,2%	0%	-2,1%	-3,7%	-9,0%	-3,3%	8,3%	-4,0%	-3,9%	21,9%	0,3%	-100%	-36,1%	-3,5%	-1,7%	25%	146,1%	-100%	48,3%	11,0%	43,5%	45,5%	4,3%
avr-19	**12113**	**5289**	**445**	**9388**	**22301**	**15168**	**21181**	**7510**	**11091**	**20597**	**38791**	**23045**	**0**	**2224**	**72001**	**261142**	**2271**	**7845**	**0**	**7845**	**11519**	**6119**	**20774**	**309 670**
avr-18	11611	5113	0	9103	21373	17452	20138	7750	12502	19724	33179	22109	4513	3190	68995	256752	2725	2808	1991	4799	11822	4747	25914	**306 759**
%	4,3%	3,4%	0%	3,1%	4,3%	-13,1%	5,2%	-3,1%	-11,3%	4,4%	16,9%	4,2%	-100%	-30,3%	4,4%	1,7%	-16,7%	179,4%	-100%	63,5%	-2,6%	28,9%	-19,8%	0,9%
mai-19	**11611**	**5089**	**472**	**9253**	**21292**	**16439**	**20257**	**8692**	**12502**	**19740**	**42227**	**23018**	**0**	**2118**	**69244**	**261954**	**2725**	**7088**	**0**	**7088**	**12144**	**8890**	**36111**	**328 912**
mai-18	11109	4904	0	8777	20316	17107	19251	7833	11939	18884	32033	21335	4219	3237	65999	246943	3158	2408	1963	4371	10712	4488	27706	**297 378**
%	4,5%	3,8%	0%	5,4%	4,8%	-3,9%	5,2%	11%	4,7%	4,5%	31,8%	7,9%	-100%	-34,6%	4,9%	6,1%	-13,7%	194,4%	-100,0%	62,2%	13,4%	98,1%	30,3%	10,6%
juin-19	**11503**	**5088**	**296**	**9253**	**20993**	**16282**	**20065**	**8535**	**12306**	**19539**	**41374**	**22715**	**0**	**2012**	**68369**	**258329**	**2725**	**7905**	**0**	**7905**	**12135**	**6692**	**35312**	**323 098**
juin-18	12506	5545	0	10031	22826	19733	21708	9312	13413	21251	36509	24292	4645	3832	74480	280084	1662	4087	1954	6041	11453	3945	37949	**341 134**
%	-8,0%	-8,3%	0%	-7,8%	-8,0%	-17,5%	-7,6%	-8,3%	-8,3%	-8,1%	13,3%	-6,5%	-100%	-47,5%	-8,2%	-7,8%	63,9%	93,4%	-100%	30,9%	6%	-100,0%	-6,9%	-5,3%
juil-19	**11164**	**1272**	**2949**	**9978**	**19932**	**12034**	**19143**	**7030**	**10627**	**18912**	**34308**	**19597**	**0**	**3003**	**61832**	**231782**	**1817**	**7576**	**0**	**7576**	**8332**	**7061**	**8492**	**265 060**
juil-18	10377	5312	0	9241	18627	16923	17852	6567	9912	17590	29959	18164	1749	3248	57516	223039	2725	4186	2372	6558	5287	6844	8402	**252 855**
%	7,6%	-76,1%	0%	8,0%	7,0%	-28,9%	7,2%	7%	7,2%	7,5%	14,5%	7,9%	-100%	-7,6%	7,5%	3,9%	-33,3%	81,0%	-100%	15,5%	57,6%	3,2%	1,1%	4,8%
août 19	**11164**	**1604**	**2939**	**10027**	**20069**	**12034**	**19213**	**7030**	**10627**	**18899**	**33735**	**19059**	**0**	**2866**	**61942**	**231208**	**1817**	**6816**	**0**	**6816**	**8099**	**5457**	**0**	**253 397**
août 18	10771	5518	0	9625	19354	17094	18543	6799	10270	18244	32525	18400	458	2866	59795	230261	2271	4718	1831	6549	8619	3271	0	**250 971**
%	3,7%	-70,9%	0%	4,2%	3,7%	-29,6%	3,6%	3,4%	3,5%	3,6%	3,7%	3,6%	-100%	0%	3,6%	0,4%	-20%	44,5%	-100%	4,1%	-6%	66,8%	0%	1,0%
sept-19	**12113**	**5302**	**192**	**9603**	**22232**	**17187**	**21190**	**9081**	**13056**	**20597**	**44204**	**24121**	**0**	**2224**	**71999**	**273098**	**2271**	**5239**	**0**	**5239**	**12009**	**6768**	**37732**	**337 117**
sept-18	12004	5300	1399	9629	22022	17004	20939	8923	12859	20395	43379	23747	0	2118	71224	270943	2271	5467	0	5467	13726	5398	35202	**333 007**
%	0,9%	0%	-86,3%	-0,3%	1,0%	1,1%	1,2%	1,8%	1,5%	1%	1,9%	1,6%	0%	5%	1,1%	0,8%	0%	-4,2%	0%	-4,2%	-12,5%	25,4%	7,2%	1,2%
oct-19	**13117**	**5714**	**519**	**10179**	**23833**	**16681**	**22787**	**8444**	**12395**	**22306**	**43063**	**25179**	**0**	**2436**	**77270**	**283922**	**1817**	**13191**	**0**	**13191**	**12861**	**7152**	**25101**	**344 044**
oct-18	13117	5716	1055	10196	24079	16980	22876	8595	14163	22309	43649	25296	0	2436	77944	288410	1817	7341	0	7341	14947	7674	27169	**347 358**
%	0,0%	0%	-50,8%	-0,2%	-1,0%	-1,8%	-0,4%	-1,8%	-12,5%	0%	-1,3%	-0,5%	0%	0,0%	-0,9%	-1,6%	0%	79,7%	0%	79,7%	-14%	-6,8%	-7,6%	-1,0%
nov-19	**11492**	**5088**	**237**	**9233**	**21045**	**16290**	**19980**	**8535**	**12306**	**19539**	**41469**	**22715**	**0**	**2012**	**68201**	**258142**	**2725**	**4969**	**0**	**4969**	**11833**	**6410**	**34372**	**318 451**
nov-18	12113	5300	1564	9588	22258	16974	21144	8923	13056	20597	43615	24004	0	2224	72008	273368	2271	5635	0	5635	14616	6921	36226	**339 037**
%	-5,1%	-4%	-84,8%	-3,7%	-5,4%	-4,0%	-5,5%	-4,4%	-5,7%	-5,1%	-4,9%	-5,4%	0%	-9,5%	-5,3%	-5,6%	20%	-11,8%	0%	-11,8%	-19,0%	-7,4%	-5,1%	-6,1%
déc 19	**11611**	**5083**	**210**	**9101**	**21191**	**15410**	**20267**	**7907**	**11502**	**19740**	**39475**	**22513**	**0**	**2118**	**68688**	**254815**	**2725**	**3394**		**3394**	**10652**	**6515**	**27217**	**305 318**
déc 18	11503	5083	1788	9162	21038	15466	20070	7907	12306	19539	39317	22294	0	2012	68217	255702	2725	5648	0	5648	11789	4528	27171	**307 563**
%	0,9%	0%	-88,3%	-0,7%	0,7%	-0,4%	1%	0%	-6,5%	1%	0,4%	1%	0%	5,3%	0,7%	-0,3%	0%	-39,9%	0%	-39,9%	-9,6%	43,9%	0,2%	-1%
TOTAL 2019	**142 619**	**55 628**	**10 576**	**114 958**	**260 303**	**187 013**	**248 283**	**98 194**	**143 970**	**242 265**	**485 221**	**273 536**	**0**	**27 682**	**837 949**	**3 128 198**	**26797**	**85 796**	**0**	**85796**	**138 955**	**82 212**	**319 386**	**3 781 344**
TOTAL 2018	142 345	64 203	5 807	114 657	260 338	211 462	247 121	98 272	150 497	241 833	441 212	270 991	29 710	35 769	837 332	3 151 549	27 076	53 304	16 337	69 641	137 052	65 379	316 398	3 767 094
%	0,2%	-13,4%	82,1%	0,3%	-0,01%	-11,6%	0,5%	-0,1%	-4,3%	0,2%	10,0%	0,9%	-100%	-22,6%	0,1%	-0,007	-1,0%	61,0%	-100,0%	23%	1,4%	25,7%	1%	0,4%

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

Des adaptations d'offre en adéquation avec l'évolution de la mobilité des habitants du territoire.

L'offre de transport du réseau Les Bus de l'Etang de 2019 a connu de légères adaptations, à savoir :

- Les aménagements des horaires de 8 lignes régulières : les horaires des lignes 1, 2, 5, 6, 7, 9 et 11 ont été adaptés.
- La ligne 2, avec le passage en Transport A la Demande sur le secteur EF pour les vacances scolaires
- Les lignes 3, 5 et 6, avec l'arrêt Collège Emilie de Mirabeau qui a été divisé en trois arrêts distincts : Collège Emilie de Mirabeau, Mirabeau Parking, et Mirabeau Servanty.
- La plage horaire de la ligne 3 en TAD qui a été rallongée
- Un deuxième point de connexion (à Griffon Clinique) et l'extension du service à la ZA Agavon pour le CHRONOPRO
- La création d'un arrêt supplémentaire sur le l'ICIBUS C.

Les circuits scolaires sont au nombre de 31. Des aménagements de parcours et d'horaires ont été effectués sur certains circuits et notamment les circuits 67, 78, 96, 97, 98, 99.

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

Détails des aménagements des lignes régulières en 2019

Lignes régulières	Modifications effectuées
Ligne 1	**14/10/2019:** Départ de Saint Antoine a été retardé de 5minutes.
Ligne 2	**06/07/2019:** Passage en TAD EF pendant les grandes vancances scolaires
Ligne 3	**02/01/2019:** Horaires TAD rallongés jusqu'à 20h du lundi au vendredi toute l'année. **26/08/2019:** Arrêt Collège E. de Mirabeau change de nom et se divise en trois arrêts distincts : Collège E. de Mirabeau, Mirabeau Parking et Mirabeau Servanty.
Ligne 5	**02/01/2019:** Horaires avancés de 5 minutes le matin. **26/08/2019:** Arrêt Collège E. de Mirabeau change de nom et se divise en trois arrêts distincts : Collège E. de Mirabeau, Mirabeau Parking et Mirabeau Servanty.
Ligne 6	**26/08/2019:** Arrêt Collège E. de Mirabeau change de nom et se divise en trois arrêts distincts : Collège E. de Mirabeau, Mirabeau Parking et Mirabeau Servanty. Horaires adaptés pour concorder aux heures de sortie du collège Léger: horaires retardés de 5 minutes en direction des Couronnes pour les courses de 11h20, 12h20, 14h50 et de 16h et horaires retardés de 5 minutes en direction de Parc Camoin pour les courses e 11h 06, 11h10, 14h35, 15h40 et 16h46. **16/12/2019:** Départ de 17h36 des Couronnes est passé à 17h41 sens Parc Camoin en période scolaire.
Ligne 7	**26/08/2019:** Horaires modifiées de 20 minutes pour permettre la traversée de la ZAC Empallieres
Ligne 9	**14/10/2019:** Le départ de 15h15 des Pinchinades a été retardé de 5 minutes. Nouveau départ 15h20.
Ligne 11	**14/10/2019:** Le départ de 16h55 du Collège Fernand Léger a été retardé de 5 minutes. Nouveau départ 17h00.

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

Détails des aménagements des TAD ICIBUS en 2019

TAD	Modifications effectuées
ICIBUS C	**26/08/2019:** Création de l'arrêt "Sabatier"
CHRONOPRO	**04/02/2019:** Création d'un deuxième hub de connexion à Griffon Clinique **26/08/2019:** Création de l'arrêt "ZA Agavon" pour la desserte de la zone de l'Agavon



Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

Détails des aménagements des lignes scolaires en 2019

Lignes scolaires	Modifications effectuées
Circuits scolaires 67, 77 **Circuit scolaire 78**	**07/01/2019** : Horaires du matin avancés de 5 minutes. **14/01/2019 :** Création d'un nouvel arrêt aux Pennes Mirabeau : l'arrêt "Versailles". Le départ de l'arrêt "Relais des Chasseurs" a été avancé de 6 minutes. Nouveau départ à 7h45 au lieu de 7h51.
Circuits scolaires 96, 97, 98, 99	**08/04/2019** : Les itinéraires et les horaires des circuits scolaires ont été aménagés temporairement, le temps des travaux à Mauran, sur Berre l'Etang

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

Tours non effectués

29 064,696 Kilomètres n'ont pas pu être effectués en 2018 contre 9 425 kilomètres en 2018, soit une augmentation de +208% de tours sautés. Cette augmentation s'explique par le fait que 20 926 kilomètres n'ont pas pu être effectués à cause de plusieurs droits de retrait survenus durant le mois de décembre 2019 (gilets jaunes, grève contre la réforme des retraites, manifestations…). La ligne la plus concernée est le ZENIBUS avec 11 725 **kilomètres** non effectués sur 837 949 kms annuel, et 8 730 de plus qu'en 2018.

En 2019, **120 services sautés** relèvent de la responsabilité du délégataire, ce qui représente un total de **2 559 kilomètres** et 9% des tours sautés.

Mois	Tours sautés en bus	Tours sautés cause interne	Tours sautés cause fin de service	Droit de retrait	Grève 5 et 16 décembre
janvier	-241,174	-147,456			
Février	-378,136	-131,599			
mars	-344,955	-144,268			
avril	-168,613	-18,319			
mai*	-262,656	-100,004			
juin	-441,741	-432,627			
juillet	-1 104,816	-233,564			
août	-151,905	-27,420			
sept	-339,114	-117,178			
oct	-1 572,297	-419,504		-974,979	
nov	-568,680	-479,646			
dec	-23 490,609	-307,788	-558,326	-19 951,820	-1 243,644
TOTAL année	**-29 064,696**	**-2 559,373**	**-558,326**	**-20 926,799**	**-1 243,644**

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

Répartition des tours non effectués par mois

Ville	Causes	Nombre de kilomètres
Vitrolles	Déviation - Travaux Couperigne	283,500
	Déviation - Travaux Route du chemin de Fer	-34,504
	Déviation - Concert Sting	-62,712
	Déviation - Boulevard de l'Europe fermé car inondation	2,032
	Déviation - Chemin de fer	-26,936
	Déviation - Carnaval	7,062
	Déviation - Camion en panne à Vitrolles rond point ghazarian	4,7
	Déviation - Marché de Noël	-15,266
Marignane	Déviation - Barrière passage à niveau fermé rue lucien servanty	24,444
	Poteau Emilie de Mirabeau	2243,691
	Déviation - Travaux Avenue de l'Europe	313,221
	Déviation - Travaux Lacanau	1238,765
	Déviation - Commémoration rond point charles de gaulle	-46,842
	Déviation - Travaux sur le pont du canal vers Technoparc	-1015,952
	Déviation - Intempéries	-25,017
	Déviation - Commémoration	11,898
	Déviation - défilé des anciens combattants	4,728
	Déviation - Concert Auditorium	19,27
	Déviation - Fuite de gaz boulevard rené chiari	2,346
	Déviation - Fuite de gaz allée des oliviers	9,156

Déviations

En 2019, en raison de nombreuses déviations du fait de travaux ou impondérables, 17 597 kilomètres ont été parcourus en plus de l'offre initiale, et 4 889 kilomètres en moins, soit une variation de +12 708 kilomètres.

Ville	Causes	Nombre de kilomètres
Les Pennes Mirabeau	Déviation - Travaux Le Brusq	7309,484
	Déviation - fenouille	-1,320
Saint-Victoret	Déviation - Travaux boulevard René Cailloux	450
	Déviation - Intempéries	-15,24
	Déviation - Carnaval	-4,05
	Déviation - Commémoration	8,905
	Déviation - Tunnel des couronnes fermé	6,102
Berre	Déviation - Salon vintage	-54,746
	Déviation - Travaux devant la mairie de Berre	-682,417
	Déviation - Carnaval	22,599
	Déviation - Semaine provençale	-109,609
	Déviation - Travaux Mauran pont	2009,703
	Déviation - Fête de l'automne	-28,954
	Déviation - Fêtes de la St Roch	-35,686
Gignac la Nerthe	Déviation - Travaux enrobé sur ménage neuf	-13,579
	Déviation - Carnaval	-73,547
Rognac	Déviation - Travaux centre ville	-2642,295
	Déviation - Pont de la gare inondé	1,128
	Déviation - travaux boulevard du vallat de la chapelle	3624,602
	TOTAL :	12708,664

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

Gamme tarifaire au 31 décembre 2019

La Gamme tarifaire Les Bus de l'Etang n'a pas évolué en 2019 mais de nouveaux titres de transport métropolitains ont vu le jour à la rentrée 2019

La Métropole Aix-Marseille-Provence a lancé pour la rentrée scolaire 2019 un titre « Pass étudiant annuel » réservé aux étudiants post BAC et lancé au prix de 364,80€, soit 30,40€ mensuel avec un engagement de 12 mois. Ce pass est réservé aux étudiants, stagiaires de la formation professionnelle, apprenti ou service civique de -26 ans, hors alternance.

Sur le même principe et à la même période, la Métropole Aix-Marseille-Provence a lancé le « Pass sénior Annuel », au même prix que le « Pass étudiant annuel ». Ce Pass s'adresse aux séniors de 65 ans et plus.



Gammes commerciales	Tarifs au 01/09/2018 (€ TTC)	Tarifs au 01/09/2019 (€ TTC)
Ticket à l'unité	1,20 €	Inchangé
Carnets de 10 tickets	9 €	Inchangé
Pass mensuel	27 €	Inchangé
Pass Mensuel Jeunes	17 €	Inchangé
Pass Annuel	270 €	Inchangé
Pass Annuel Jeunes	170 €	Inchangé
Pass Mensuel Senior	22 €	Inchangé
Pass Mensuel demandeurs d'emploi	18 €	Inchangé
Pass Métropolitain		
Pass intégral annuel	816€	Inchangé
Pass intégral mensuel	73 €	Inchangé
Pass scolaire annuel métropolitain	60 €	Inchangé
Pass étudiant annuel	/	364,80 €
Pass étudiant mensuel	/	30,40 €
Pass sénior annuel	/	364,80 €
Pass sénior mensuel	/	30,40 €
Titre PDE		
Mensuel Airbus	27 €	Inchangé
Trimestriel Airbus	60 €	Inchangé
Annuel PDE	240 €	Inchangé
Autres		
Pass mensuel RSA	24 €	Inchangé
Pass mensuel CMUC	13,50 €	Inchangé
Transport de groupe	0,90 €	Inchangé
10 voyages seniors	9 €	Inchangé
Seniors Berre	0,90 €	Inchangé
Enfants personnel	42,50 €	Inchangé
Police trimestriel	40,50 €	Inchangé
2 voyages concessionnaire	2,40 €	Inchangé

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

3 Demande de transport - Fréquentation

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

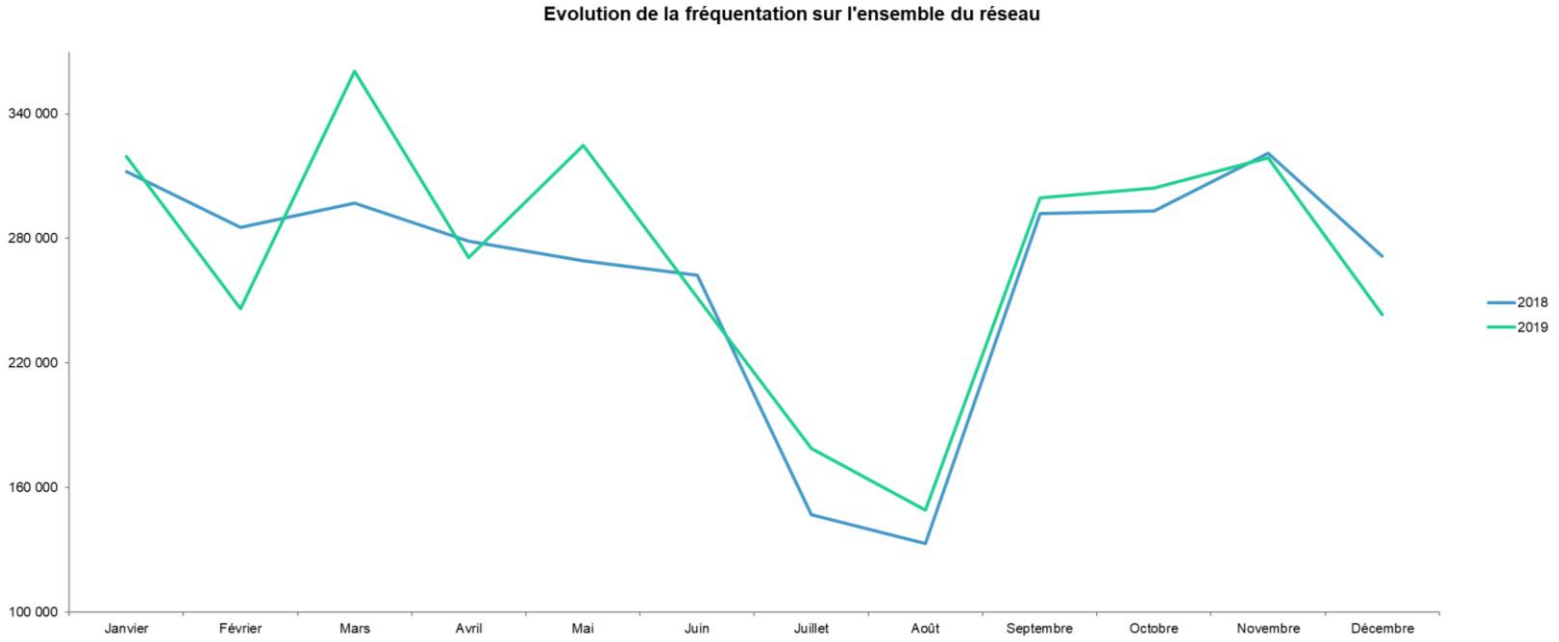
Les Chiffres clés

En 2019, 3 268 469 validations ont été enregistrées, contre **3 162 300** validations en 2018 soit **une croissance de +3,4% de la fréquentation**.

Par ailleurs, il faut ajouter à la fréquentation totale, **les 108 051 voyages effectués** par des voyageurs dotés de titres Les Bus de l'Etang **sur les lignes du réseau Cartreize/Le Car** ainsi que la fréquentation des **8 448 voyages effectués** par des voyageurs dotés **de titres PweeP**.

	Nombre de voyages	Evolution 2018-2019
Lignes Urbaines	3 006 486	4,27%
ICIBUS	24 225	6,93%
ICIBUS +	4 826	1,51%
CHRONOPRO	19 691	14,86%
Services Scolaires	213 241	-9,00%
Total réseau	**3 268 469**	3,4%

Ainsi, 3 384 968 voyages ont été effectués sur le périmètre du réseau Les Bus de l'Etang en 2019 avec des titres les Bus de L'Etang que ce soit sur des lignes Cartreize/Le Car ou sur des lignes du réseau **contre 3 310 513 en 2018.**



Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

Lignes	2018	2019	Evolution
Ligne 1	94 325	83 418	-11,6%
Ligne 2	21 910	24 109	10%
Total secteur Sud	116 235	107 527	-7,5%
Ligne 4	98 375	102 566	4,3%
ZENIBUS	1 437 649	1 503 194	4,6%
Total AXE	1 536 024	1 605 760	4,5%
Ligne 3	5 613	17 864	218,3%
Ligne 5	173 195	173 274	0%
Ligne 6	77 086	74 435	-3%
Ligne 7	162 701	187 892	15,5%
Ligne 9	47 524	48 544	2,1%
Ligne 10	113 708	111 654	-1,8%
Chronopro 1	15 548	19 691	26,6%
Chronopro 2	1 595	0	0%
Total Centre Ouest	596 970	633 354	6,1%
Ligne 8	46 749	50 648	8,3%
Ligne 11	380 576	417 665	9,7%
Ligne 12	178 636	168 419	-5,7%
Ligne 13	2 965	0	0%
Ligne 14	22 581	20 605	-8,8%
Total secteur Nord	631 507	657 337	4,1%
Total lignes régulières	2 880 736	3 005 122	4,3%
Total Ligne D	19 836	21 055	6,1%
ICIBUS	22 655	24 225	6,9%
ICIBUS +	4 754	4 826	1,5%
Total scolaires	234 319	213 241	-9%
TOTAL RESEAU	3 162 300	3 268 469	3,4%

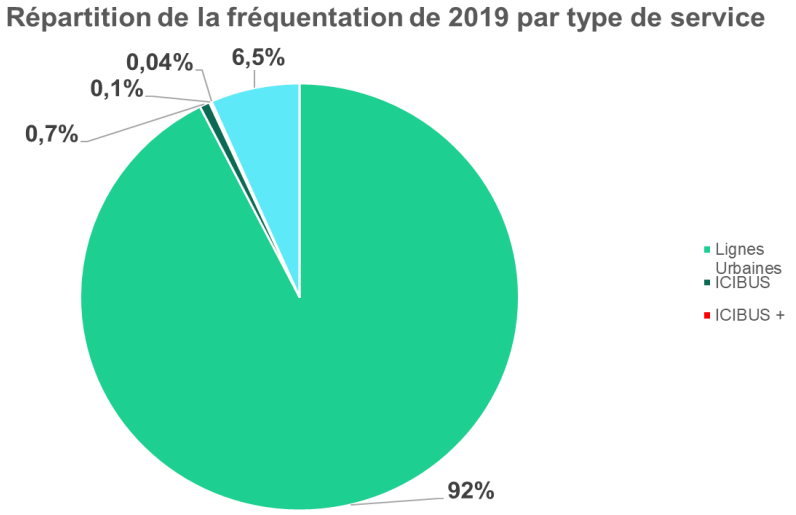
Les lignes régulières concentrent toujours l'essentiel de la fréquentation du réseau soit 91,9% de la fréquentation globale.

L'axe structurant composé des lignes ZENIBUS et 4, continue d'augmenter grâce au succès de la ligne de BHNS ZENIBUS de **+8,8**% par rapport à 2018.

La desserte des zones d'activités **CHRONOPRO** se montre toujours aussi attractive avec une croissance à deux chiffres de **+26,6%** par rapport à 2018.

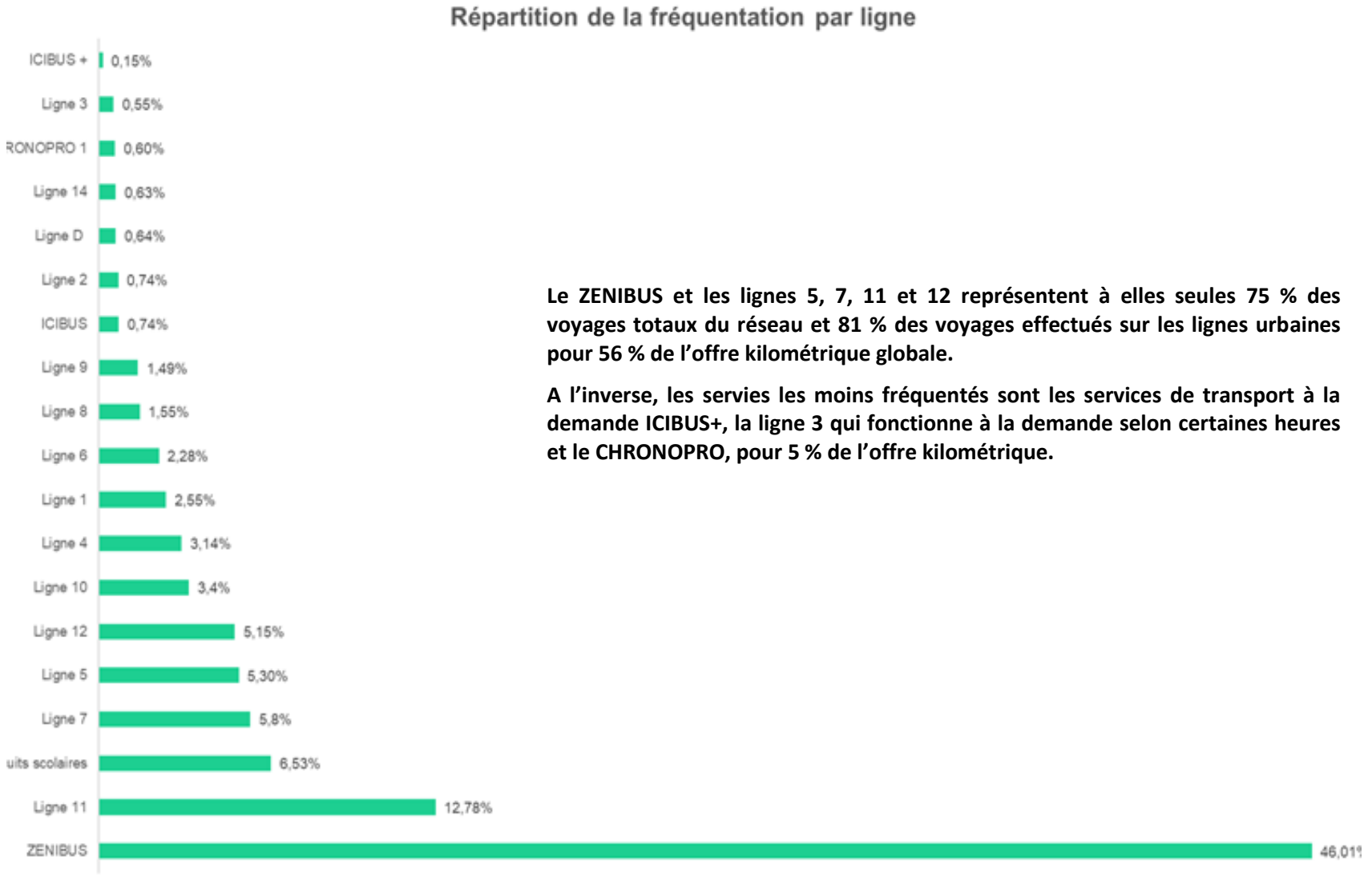
L'évolution de la demande de transport **ICIBUS** dont l'offre est le fruit d'une meilleure optimisation des courses et d'une meilleure gestion des circuits connaît également un franc succès avec **+ 6,9%.**

Enfin, la **ligne D** attire, année après année, toujours plus de voyageurs avec **+6,7%** de croissance de fréquentation par rapport à 2018.



Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

Détail de la fréquentation par ligne



Le ZENIBUS et les lignes 5, 7, 11 et 12 représentent à elles seules 75 % des voyages totaux du réseau et 81 % des voyages effectués sur les lignes urbaines pour 56 % de l'offre kilométrique globale.

A l'inverse, les servies les moins fréquentés sont les services de transport à la demande ICIBUS+, la ligne 3 qui fonctionne à la demande selon certaines heures et le CHRONOPRO, pour 5 % de l'offre kilométrique.

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

Détail de la fréquentation par titre

Les voyageurs disposant d'un abonnement représentent 73% de la fréquentation avec une majorité d'abonnements Jeunes / Etudiant et scolaires.
Le principal abonnement utilisé sur le réseau est désormais **le Pass Scolaire Métropolitain** qui **représente 48 % de la fréquentation totale** et **66,5% des abonnements**.
Les Pass Etudiants mensuels et annuels, ne représentent en 2019 que **2 %** de la fréquentation globale.
Cette faible part des Pass Etudiants s'explique par le report des abonnements sur les Pass Etudiants métropolitains nouvellement créés en 2019.

Concernant les voyageurs occasionnels :

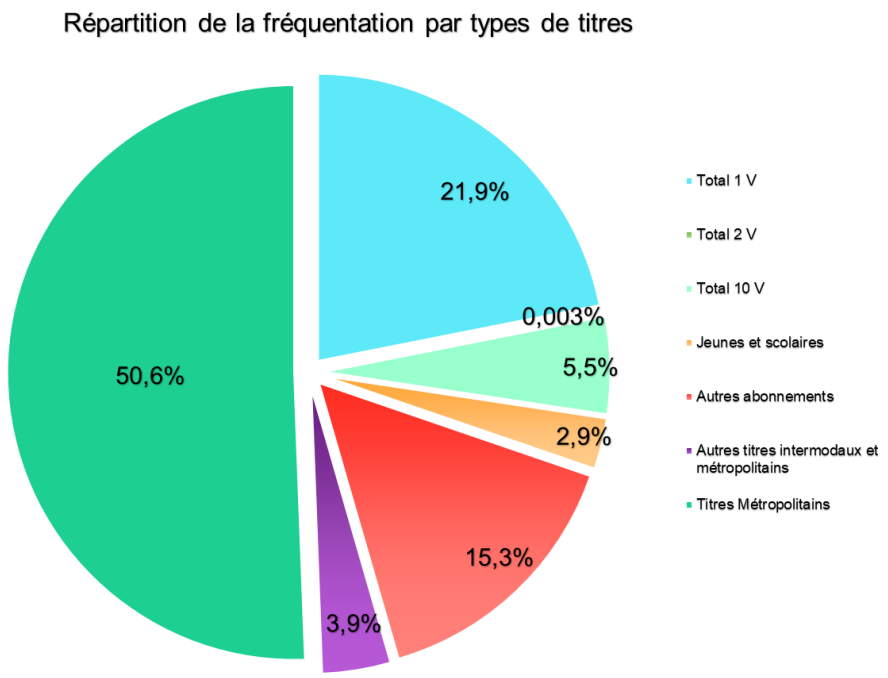
- **Le titre 1 voyage représente 21,9 % de la fréquentation totale du réseau** et 80 % des occasionnels. Les voyageurs occasionnels ont diminué de 9,7 %.

Concernant les voyageurs abonnés :

- **Les abonnements plein tarif ont progressé de + 12,4 % par rapport à 2018**. Les voyageurs abonnés, ont augmenté quant à eux de + 9,3 %.

Part des Abonnés
73%

Part des Occasionnels
27%



Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

Un V/C et V/K relativement faibles mais en progression continue

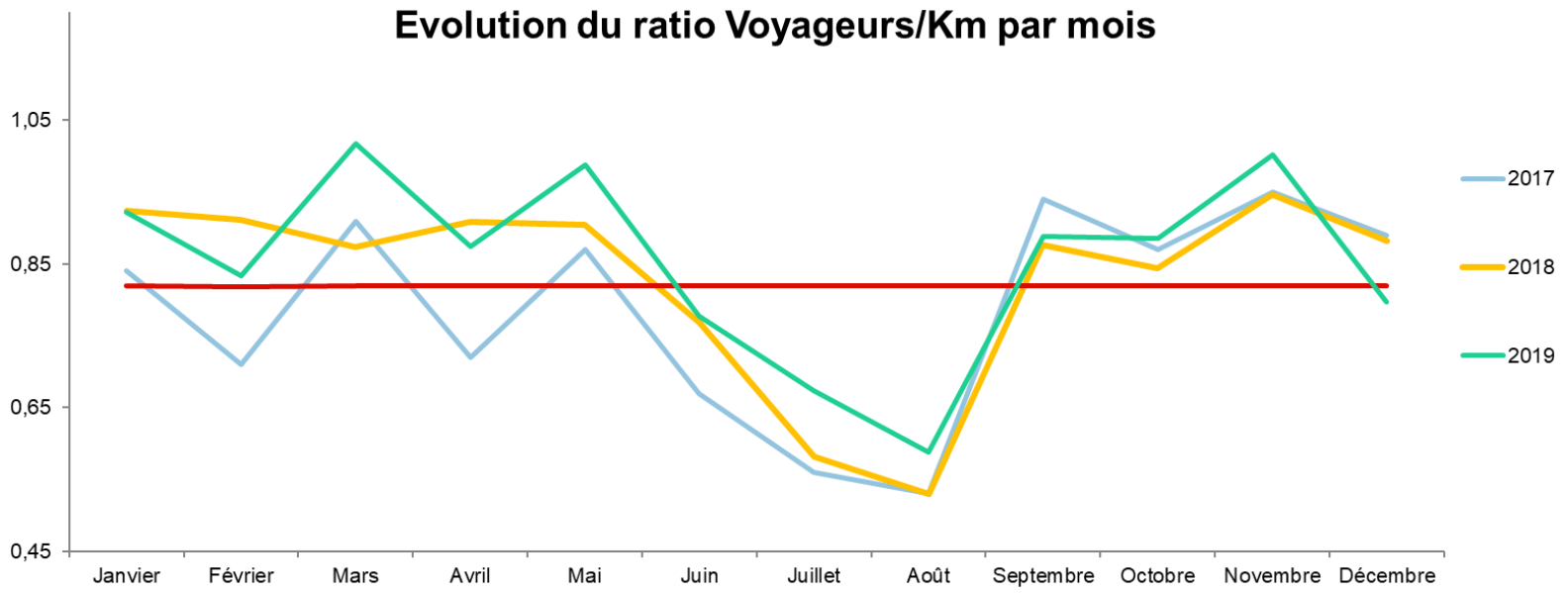
Le ratio voyageurs/ courses est de 12,74 en 2019, contre 12,20 en 2018. En 2019, 27 voyages par course sont comptabilisés pour le ZENIBUS et 16 pour la ligne 11. Le ratio kilomètres / courses est de 14,7 en 2019 contre 14,5 en 2018.

Le ratio Voyages par Kilomètre traduit l'efficacité d'un réseau et l'adéquation des moyens en fonction des besoins.

La moyenne du ratio V/K du réseau a évolué de 0,03 point soit un V/K de 0,82 en 2019 au lieu de 0,79 en 2018.

Ce niveau de ratio s'explique par le caractère périurbain du réseau qui impose à parcourir un nombre important de kilomètres dans des zones peu denses. Cependant, le ratio V/K est très différent en fonction des lignes, et il évolue en fonction des mois et de l'incidence des vacances scolaires.

➔ **Ratio en Annexe 3**



Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

3. DEMANDE DE TRANSPORT

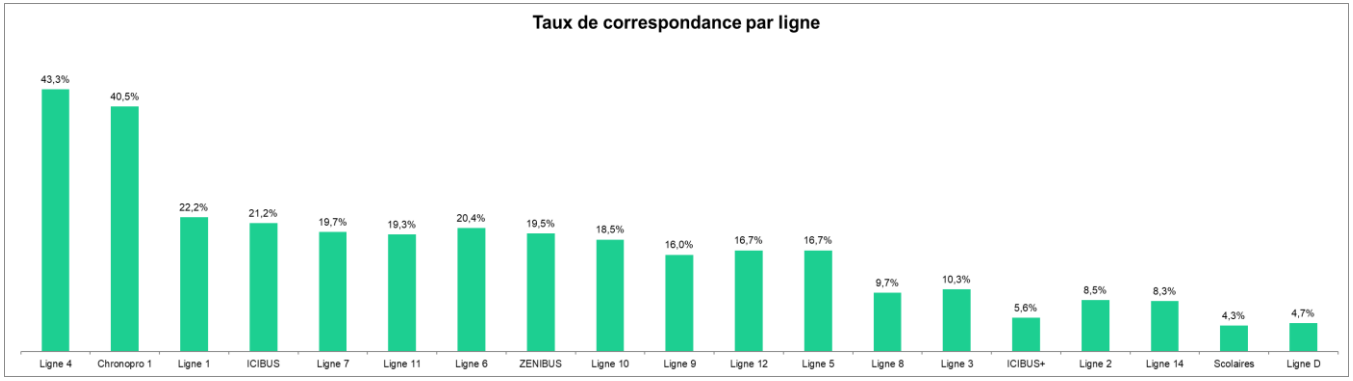
	JANVIER	FEVRIER	MARS	AVRIL	MAI	JUIN	JUILLET	AOÛT	SEPTEMBRE	OCTOBRE	NOVEMBRE	DECEMBRE	TOTAL	%
BU	51 079	47 547	53 933	49 905	49 287	50 279	49 835	44 923	54 979	53 167	47 303	42 244	**594 481**	**18,19%**
Correspondances BU	10 894	10 029	10 571	10 300	9 470	10 409	10 771	10 298	10 077	10 534	9 175	8 502	**121 030**	**3,7%**
TOTAL 1 V	61 973	57 576	64 504	60 205	58 757	60 688	60 606	55 221	65 056	63 701	56 478	50 746	**715 511**	**21,9%**
2V	9	18	10	10	7	4	10	0	16	10	1	4	**99**	**0,003%**
TOTAL 2V	9	18	10	10	7	4	10	0	16	10	1	4	**99**	**0,003%**
10V	14 671	13 275	16 222	14 234	14 326	12 634	11 132	10 216	15 708	15 184	14 530	11 175	**163 307**	**0,59%**
10 V SENIORS	1 427	1 197	1 499	1 312	1 342	1 127	954	930	1 191	1 286	1 246	2 025	**15 536**	**0,48%**
10 V PROMO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	**1**	**0,00003%**
10 V NOUVEAUX ARRIVANTS	14	10	15	22	49	0	8	12	9	32	9	4	**184**	**0,01%**
TOTAL 10 V	16 112	14 482	17 736	15 568	15 717	13 761	12 094	11 158	16 908	16 502	15 786	13 204	**179 028**	**5,5%**
PASS MENSUEL jeunes et Etudiant au 01/09/2018	3 772	3 098	4 186	3 359	5 121	4 899	4 358	2 804	3 199	2 690	2 840	1 620	**41 946**	**1,28%**
PASS ANNUEL jeunes et Etudiant au 01/09/2018	3 427	2 476	3 318	2 327	2 184	1 420	1 110	780	1 885	2 211	2 404	1 742	**25 284**	**0,77%**
PASS ANNUEL agglopole	1 878	1 089	1 708	968	960	493	201	149	67	40	59	52	**7 664**	**0,23%**
Scolaire	3 851	1 858	3 695	2 159	3 274	1 536	459	254	851	512	456	296	**19 201**	**0,59%**
Total abonnements jeunes et scolaires	12 928	8 521	12 907	8 813	11 539	8 348	6 128	3 987	6 002	5 453	5 759	3 710	**94 095**	**2,9%**
PASS MENSUEL	37 156	33 174	40 796	35 832	35 519	33 289	31 244	24 934	38 252	40 186	34 863	26 083	**411 328**	**12,58%**
PASS MENSUEL senior	4 257	3 661	4 226	3 870	3 917	3 421	3 468	3 687	4 311	5 575	4 629	4 332	**49 354**	**1,51%**
PASS MENSUEL demandeur d'emploi	714	550	787	593	682	488	466	361	557	650	607	757	**7 212**	**0,22%**
PASS ANNUEL	2 332	2 368	2 769	2 468	2 388	2 373	1 976	1 654	3 142	3 855	3 535	2 544	**31 404**	**0,96%**
Autres abonnements	44 459	39 753	48 578	42 763	42 506	39 571	37 154	30 636	46 262	50 266	43 634	33 716	**499 298**	**15,3%**
Attestation CCAS	59	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	**59**	**0,002%**
Groupe	4 978	2 826	5 504	4 264	5 624	4 868	3 344	2 102	2 880	4 102	3 454	2 426	**46 372**	**1,42%**
Seniors Berre	1 494	1 442	2 131	1 926	1 802	1 596	1 514	1 253	1 426	1 997	1 674	1 742	**19 997**	**0,61%**
PASS MENSUEL RSA	1 260	1 320	1 416	1 700	2 124	1 643	1 858	1 606	2 124	2 517	2 503	2 056	**22 127**	**0,68%**
TITRES PDE+AIRBUS	599	557	595	475	508	554	479	286	563	571	481	335	**6 003**	**0,18%**
Autres	1 536	1 129	1 542	1 109	1 365	1 232	874	630	1 388	1 131	1 046	716	**13 698**	**0,42%**
Autres titres SMITEEB	9 926	7 274	11 188	9 474	11 423	9 893	8 069	5 877	8 381	10 318	9 158	7 275	**108 256**	**3,31%**
TITRES CPA/AIX EN BUS (mensuel et annuel)	1 012	915	1 217	1 173	1 244	1 105	843	786	908	238	117	75	**9 633**	**0,29%**
TITRES CG13	713	591	673	658	512	582	473	372	1 059	569	448	403	**7 053**	**0,22%**
Titres MPM (Pass XL)	81	71	96	71	85	154	57	83	230	214	130	61	**1 333**	**0,04%**
TITRES SNCF (BEB+ZOU)	12	6	12	3	34	21	37	28	21	26	16	2	**218**	**0,01%**
Autres titres (intermodalité)	1 818	1 583	1 998	1 905	1 875	1 862	1 410	1 269	2 218	1 047	711	541	**18 237**	**0,56%**
Pass Intégral Mensuel	4 116	4 339	4 838	4 382	4 498	4 635	4 779	3 467	4 967	5 665	4 869	3 745	**54 300**	**1,66%**
Pass Intégral Annuel	40	67	55	82	64	60	68	63	129	154	81	84	**947**	**0,03%**
Pass Permanent	467	507	518	552	692	616	558	505	657	845	905	730	**7 552**	**0,23%**
Pass scolaire	167 690	111 967	198 509	127 098	177 691	111 956	47 833	36 808	147 728	147 347	178 026	127 679	**1 580 332**	**48,35%**
Annuel Aix	0	0	0	0	0	0	0	0	0	30	53	51	**134**	**0,004%**
Mensuel Aix	0	0	0	0	0	0	0	0	3	908	937	778	**2 626**	**0,08%**
Pass Annuel Etudiant Métropolitain	0	0	0	0	0	0	1	53	619	942	1 090	716	**3 421**	**0,1%**
Pass Permanent Etudiant MAMP	0	0	0	0	0	0	0	25	571	1 240	1 375	1 192	**4 403**	**0,13%**
Pass Annuel Sénior Métropolitain	0	0	0	0	0	0	0	0	4	2	17	11	**34**	**0,001%**
Pass Permanent Sénior MAMP	0	0	0	0	0	0	0	0	28	52	53	63	**196**	**0,01%**
Titres Métropolitains	172 313	116 880	203 920	132 114	182 945	117 267	53 239	40 921	154 706	157 185	187 406	135 049	**1 653 945**	**50,6%**
TOTAL	**319 538**	**246 087**	**360 841**	**270 852**	**324 769**	**251 394**	**178 710**	**149 069**	**299 549**	**304 482**	**318 933**	**244 245**	**3 268 469**	**100%**

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

Les correspondances

18,63 % des voyages sur l'ensemble du réseau ont été effectués en correspondance en 2019 (contre 17,39 % en 2018).

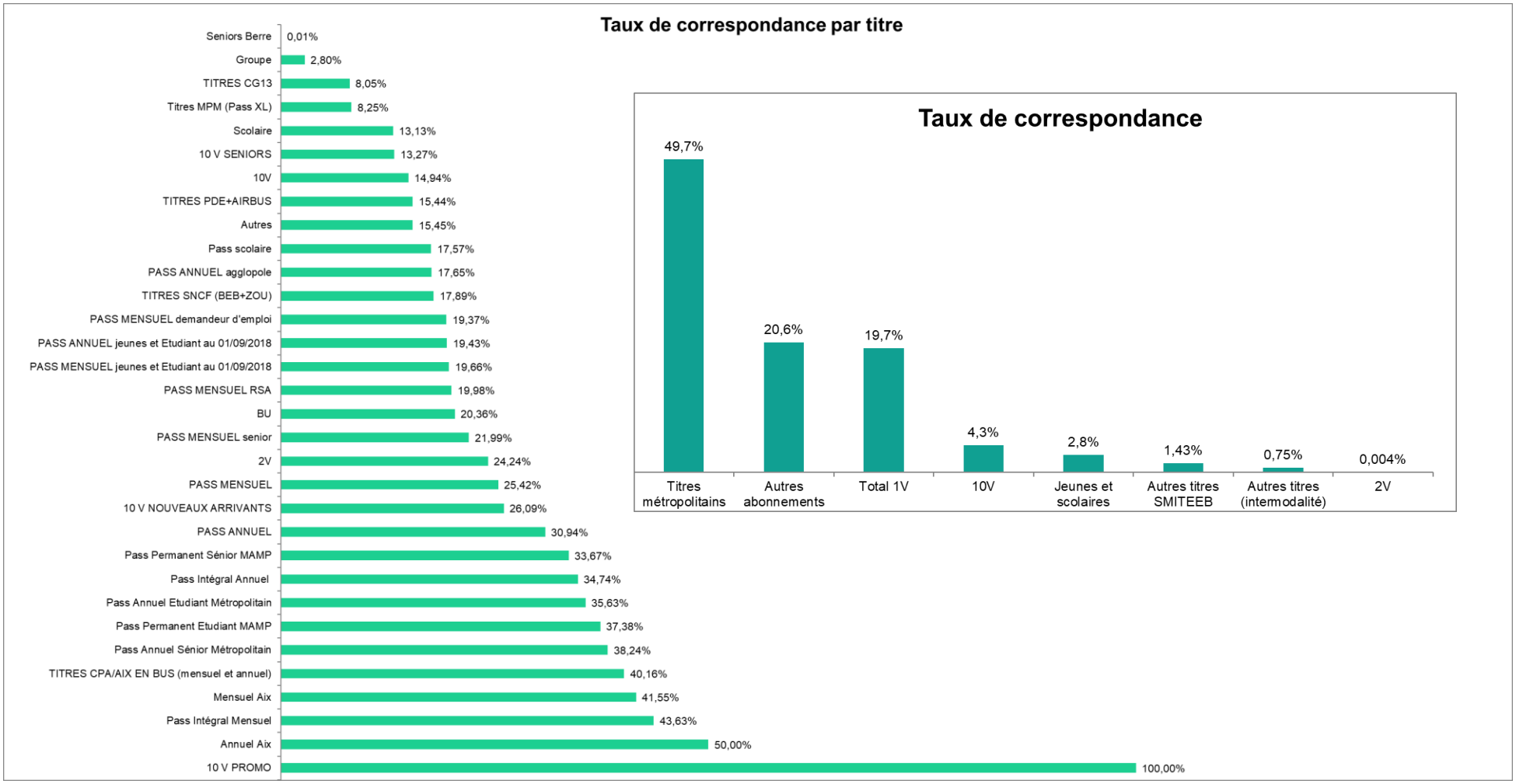
- La ligne 4 a le plus fort taux de correspondance avec **43,3**% : sa vocation l'explique : elle constitue le prolongement du ZENIBUS jusqu'à Plan de Campagne.
- Le service CHRONOPRO avec un taux de correspondance de **40,5** % est une desserte de zones d'activité, représentant l'offre du dernier kilomètre et est, par essence, en correspondance avec les lignes du réseau Les Bus de l'Etang, avec le réseau LeCar ou lignes du Pays d'Aix.
- Les lignes 1, 4, 6 dépassent les **+20%** de correspondances (respectivement 22,2 %, 43,3 %, 20,4%), ce sont des lignes en forte connexion avec le ZENIBUS.
- Les lignes ZENIBUS et le 11 dépassent les 19 % de correspondances (respectivement 19,5%, 19,7%) car elles correspondent aux 2 axes structurant du réseau (Est-Ouest, Nord Sud), en forte connexion avec les autres lignes du réseau, les lignes du réseau Cartreize, du réseau Pays d' Aix Mobilité et desservent les pôles d'échanges.
- Les lignes 7 et 10 (respectivement 19,7%, 18,5%), principales lignes de la commune de Vitrolles desservent notamment la gare routière de Vitrolles Pierre Plantée, plateforme de correspondance par excellence.
- Les lignes 2, 8 et 14 enregistrent les taux les plus faibles de correspondance (inférieurs à 10%) ce qui illustre bien leur fonction de desserte locale.
- Les circuits scolaires sont peu sujets aux correspondances (4,3 %), en raison de leur vocation de liaison directe des établissements scolaires.
- La ligne D a le plus bas taux de correspondance car d'une part, l'offre du dimanche et jours fériés sur le territoire est très réduite et trop d'autre part, peu de lignes LeCar/Cartreize circulent les dimanches et jours fériés.



Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

Le taux de correspondances est également différencié par titre :

Globalement, les voyageurs **effectuent plus de correspondances quand ils ont un abonnement qu'avec des titres unitaires.** Les **abonnements plein tarif enregistrent plus de 20,6 %** de correspondances par titre. La vocation même des titres métropolitains explique leur taux de correspondance (**49,7%**).



Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

4 Le parc de véhicules

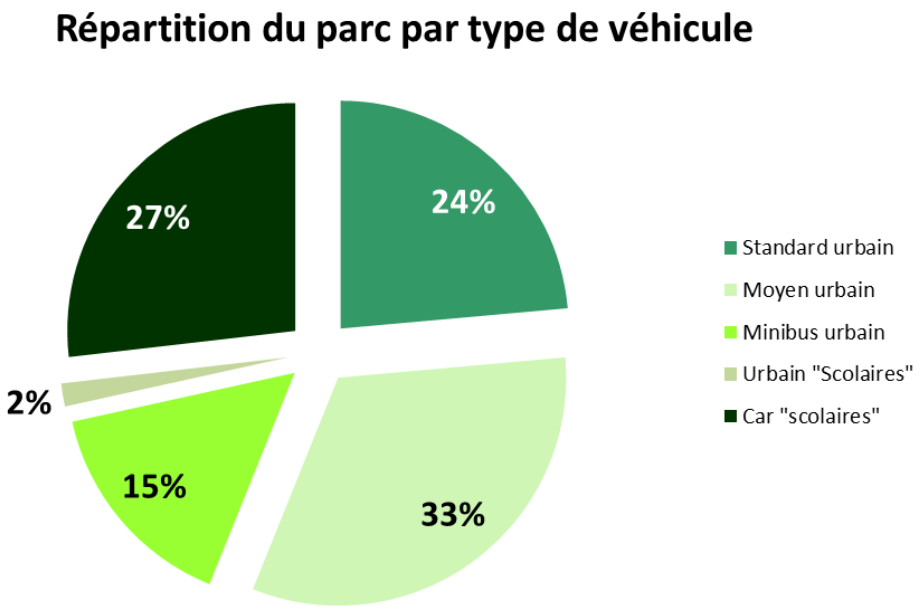
Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

Les véhicules

Synthèse du parc au 31/12/2019 (parc Autobus de l'Etang + Suma/Delta cars + Autocars Sabardu + Transev Vitrolles)

De même qu'en 2018, près de 2/3 des véhicules sont affectés à l'urbain, dont plus de la moitié sont des moyens bus. Les véhicules affectés aux scolaires représentent près d'un tiers avec principalement des autocars (29%).

	Quantité	Age (années)
Standard Urbain	29	4 ans et 5 mois
Moyen Urbain	40	6 ans et 9 mois
Minibus Urbain	19	5 ans et 7 mois
Urbain Scolaire	2	0 ans et 5 mois
Car Scolaire	33	6 ans et 2 mois
Total	123	5 ans et 9 mois



Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

4. LE PARC DE VEHICULES

Le réseau urbain comprend 4 principaux types de véhicules :



41 véhicules moyens GX127 et 137



15 standards urbains ZENIBUS





19 minibus



Des standards CITARO pour la ligne 11 ou des COX 337

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

Etat de parc détaillé au 31 décembre 2019 : Autobus de l'Etang

41 véhicules dont 15 standards, 20 moyens, 10 minibus

N° de Parc	Marque	Type	Catégorie	Nb pupitre	Nb de valideurs	Date MEC	Immatriculation	Nb caméras videosurveillances	Type activité	Âge moyen
72562	Iveco	Créalis	Standard	1	1	23/06/2016	ED-132-HA	4	Urbain / BHNS	3 ans 6 mois
72563	Iveco	Créalis	Standard	1	1	28/06/2016	ED-185-LQ	4	Urbain / BHNS	3 ans 6 mois
72564	Iveco	Créalis	Standard	1	1	26/07/2016	EE-953-EC	4	Urbain / BHNS	3 ans 5 mois
72565	Iveco	Créalis	Standard	1	1	28/07/2016	EE-804-GJ	4	Urbain / BHNS	3 ans 5 mois
72566	Iveco	Créalis	Standard	1	1	05/07/2016	ED-103-SP	4	Urbain / BHNS	3 ans 5 mois
72567	Iveco	Créalis	Standard	1	1	28/07/2016	EE-869-GJ	4	Urbain / BHNS	3 ans 5 mois
72568	Iveco	Créalis	Standard	1	1	05/07/2016	ED-670-SM	4	Urbain / BHNS	3 ans 5 mois
72569	Iveco	Créalis	Standard	1	1	26/07/2016	EE-055-ED	4	Urbain / BHNS	3 ans 5 mois
72570	Iveco	Créalis	Standard	1	1	26/07/2016	EE-242-ED	4	Urbain / BHNS	3 ans 5 mois
72571	Iveco	Créalis	Standard	1	1	13/07/2016	ED-190-YP	4	Urbain / BHNS	3 ans 5 mois
72572	Iveco	Créalis	Standard	1	1	28/07/2016	EE-934-GJ	4	Urbain / BHNS	3 ans 5 mois
72573	Iveco	Créalis	Standard	1	1	28/07/2016	EE-108-GK	4	Urbain / BHNS	3 ans 5 mois
72574	Iveco	Créalis	Standard	1	1	28/07/2016	EE-242-GK	4	Urbain / BHNS	3 ans 5 mois
72575	Iveco	Créalis	Standard	1	1	28/07/2016	EE-384-GK	4	Urbain / BHNS	3 ans 5 mois
72576	Iveco	Créalis	Standard	1	1	28/07/2016	EE-629-GK	4	Urbain / BHNS	3 ans 5 mois
1010	Heuliez	GX127	Moyen Urbain	1	1	12/11/2008	DH-599 GC	3	Urbain	11 ans 1 mois
1011	Heuliez	GX127	Moyen Urbain	1	1	12/11/2008	DH-610-GC	3	Urbain	11 ans 1 mois
1012	Heuliez	GX127	Moyen Urbain	1	1	12/11/2008	DH-129-BX	3	Urbain	11 ans 1 mois
1013	Heuliez	GX127	Moyen Urbain	1	1	12/11/2008	DH-627-GC	3	Urbain	11 ans 1 mois
1018	Heuliez	GX127	Moyen Urbain	1	1	25/03/2009	DE-432-KK	3	Urbain	10 ans 9 mois
1020	Heuliez	GX127	Moyen Urbain	1	1	25/03/2009	DE-325-KK	3	Urbain	10 ans 9 mois
1021	Heuliez	GX127	Moyen Urbain	1	1	25/03/2009	DE-618-TM	3	Urbain	10 ans 9 mois
1022	Heuliez	GX127	Moyen Urbain	1	1	25/03/2009	DE-602-TM	3	Urbain	10 ans 9 mois
1023	Heuliez	GX127	Moyen Urbain	1	1	25/03/2009	DE-586-TM	3	Urbain	10 ans 9 mois
1025	Heuliez	GX127	Moyen Urbain	1	1	25/03/2009	DF-572-DM	3	Urbain	10 ans 9 mois
1037	Heuliez	GX127	Moyen Urbain	1	1	01/07/2011	BR-797-KG	3	Urbain	8 ans 6 mois
1038	Heuliez	GX127	Moyen Urbain	1	1	02/07/2011	BR-910-KG	3	Urbain	8 ans 5 mois
1039	Heuliez	GX127	Moyen Urbain	1	1	03/07/2011	BR-991-KG	3	Urbain	8 ans 5 mois
1040	Heuliez	GX127	Moyen Urbain	1	1	04/07/2011	BR-064-KH	3	Urbain	8 ans 5 mois
1068	Heuliez	GX127	Moyen Urbain	1	1	30/10/2013	DA-959-AH	3	Urbain	6 ans 2 mois
70812	Heuliez	GX127	Moyen Urbain	1	1	23/05/2008	607-BMF-13	3	Urbain	11 ans 7 mois
71 098	Heuliez	GX127	Moyen Urbain	1	1	01/10/2008	786-BRK-13	3	Urbain	11 ans 2 mois
98 990	Heuliez	GX127	Moyen Urbain	1	1	21/08/2011	BV-086-GK	3	Urbain	8 ans 4 mois
98 991	Heuliez	GX127	Moyen Urbain	1	1	21/09/2011	BV-123-GK	3	Urbain	8 ans 3 mois
70855	Heuliez	GX127	Moyen Urbain	1	1	11/10/2011	BW-067-EA	3	Urbain	8 ans 2 mois
73167	Dietrich	City 24	Minibus Urbain	1	1	27/03/2017	EL-703-CB	-	CP	2 ans 9 mois
73168	Dietrich	City 25	Minibus Urbain	1	1	27/03/2017	EL-732-CB	-	CP	2 ans 9 mois
74366	Mercedes	City 29	Minibus Urbain	1	1	26/10/2018	FC-228-AM	-	CP	1 ans 2 mois
73166	Dietrich	City 23	Minibus Urbain	1	1	27/03/2017	EL-765-CB	-	CP	2 ans 9 mois
1044	Vehixel	City R	Minibus Urbain	1	1	29/11/2007	BY-493-YZ	-	Scolaire	12 ans 1 mois
1065	Mercedes	Sprinter	Minibus Urbain	1	1	27/08/2013	CY-425-BN	-	TAD	6 ans 4 mois
2010	Renault	Trafic	Minibus Urbain	1	1	12/12/2017	ES-733-QR	-	TAD	2 ans 0 mois
2011	Renault	Trafic	Minibus Urbain	1	1	12/12/2017	ES-666-QR	-	TAD	2 ans 0 mois
2012	Renault	Trafic	Minibus Urbain	1	1	12/12/2017	ES-149-QS	-	TAD	2 ans 0 mois
2013	Renault	Trafic	Minibus Urbain	1	1	12/12/2017	ES-046-QS	-	TAD	2 ans 0 mois

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

4. LE PARC DE VEHICULES

Etat de parc détaillé au 31 décembre 2019 : Autocars Sabardu

25 véhicules dont 3 standards, 5 moyens, 4 minibus, 13 autocars scolaires

N° de Parc	Marque	Type	Catégorie	Date MEC	Immatriculation	Type d'activité	Equipement billetique		Girouette exterieures		Age moyen
							Nb pupitres	Nb valideurs	Marque	Type	
27289	Mercedes	Intouro E	Car scolaire	09/01/2008	BT 288 ME	Réserve	1	1	HANOVER	LED	11 ans 11 mois
27282	Mercedes	Intouro E	Car scolaire	04/09/2007	BG 103 SB	Scolaire	1	1	HANOVER	LED	12 ans 3 mois
27308	Mercedes	Intouro E	Car scolaire	26/08/2009	AC 527 NV	Scolaire	1	1	HANOVER	LED	10 ans 4 mois
27309	Mercedes	Intouro E	Car scolaire	26/08/2009	AC 551 NV	Scolaire	1	1	HANOVER	LED	10 ans 4 mois
27310	Mercedes	Intouro E	Car scolaire	26/08/2009	AC 591 NV	Scolaire	1	1	HANOVER	LED	10 ans 4 mois
27315	Mercedes	Intouro	Car scolaire	15/09/2009	AC 628 WH	Scolaire	1	1	HANOVER	LED	10 ans 3 mois
27319	Bova	Futura FLD127	Car scolaire	12/11/2009	AF 633 DK	Scolaire	1	1	HANOVER	LED	10 ans 1 mois
27320	Bova	Futura FLD128	Car scolaire	16/11/2009	AF 536 GL	Scolaire	1	1	HANOVER	LED	10 ans 1 mois
27321	Mercedes	Intouro ME	Car scolaire	30/12/2009	AJ 842 CX	Scolaire	1	1	HANOVER	LED	10 ans 11 mois
27405	Mercedes	Mercedes	Car scolaire	18/09/2009	AC 455 YA	Scolaire	1	1	HANOVER	LED	10 ans 3 mois
27406	Mercedes	Mercedes	Car scolaire	18/09/2009	AC 874 LS	Scolaire	1	1	HANOVER	LED	10 ans 3 mois
27407	Irisbus	Crossway	Car scolaire	13/05/2008	DJ 869 GA	Scolaire	1	1	HANOVER	LED	11 ans 7 mois
27408	Irisbus	Crossway	Car scolaire	13/05/2008	DJ 480 EM	Scolaire	1	1	HANOVER	LED	11 ans 7 mois
27354	Mercedes	Citaro	Standard Urbain	15/10/2013	CZ 650 NK	Urbain	1	1	HANOVER	LED	6 ans 2 mois
27356	Mercedes	Citaro	Standard Urbain	15/10/2013	CZ 660 NK	Urbain	1	1	HANOVER	LED	6 ans 2 mois
27357	Mercedes	Citaro	Standard Urbain	15/10/2013	CZ 669 NK	Urbain	1	1	HANOVER	LED	6 ans 2 mois
27415	Heuliez	GX137	Moyen Urbain	19/11/2014	DL 711 WM	Moyen Urbain	1	1	HANOVER	LED	5 ans 1 mois
27416	Heuliez	GX127	Moyen Urbain	12/12/2013	DB 566 GS	Moyen Urbain	1	1	HANOVER	LED	6 ans 0 mois
27361	Heuliez	GX 127	Moyen Urbain	03/12/2013	DB 685 AF	Moyen Urbain	1	1	HANOVER	LED	6 ans 0 mois
27364	Heuliez	GX 127	Moyen Urbain	24/06/2015	DS 754 RH	Moyen Urbain	1	1	HANOVER	LED	4 ans 6 mois
27387	Heuliez	GX 127	Moyen Urbain	27/10/2016	EG 059 HM	Moyen Urbain	1	1	HANOVER	LED	3 ans 2 mois
27358	Renault	Trafic	TAD	28/10/2013	CZ 698 XX	Minibus Urbain	1		-	-	6 ans 2 mois
27359	Renault	Trafic	TAD	28/10/2013	CZ 676 XX	Minibus Urbain	1		-	-	6 ans 2 mois
27380	Renault	Trafic	TAD	24/11/2015	DX 402 NK	Minibus Urbain	1				4 ans 1 mois
27381	Mercedes	Sprinter Atlas	TAD	10/10/2016	EF 357 XN	Minibus Urbain	1		HANOVER	LED	3 ans 2 mois

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

4. LE PARC DE VEHICULES

Etat de parc détaillé au 31 décembre 2019 : Groupe SUMA/DELTA CARS

41 véhicules dont 12 standards, 18 moyens, 2 minibus, 2 scolaires.

N° de parc	Marque	Type	Catégorie	Date MEC	Immatriculation	Type activité	Equipement videosurveillance	Equipement billettique		Equipement SAE	Girouettes exterieures		Age moyen
								Nb pupitres	Nb valideurs		Marque	Type	
763	Mercedes	Citaro	Standard Urbain	02/02/2013	CX-976-NH	Urbain	Eolane	1	1	1	HANOVER	ERIC+ LED	6 ans 10 mois
762	Mercedes	Citaro	Standard Urbain	02/08/2013	EX-991-NH	Urbain	Eolane	1	1	1	HANOVER	ERIC+ LED	6 ans 4 mois
764	Mercedes	Citaro	Standard Urbain	02/08/2013	CX-984-NH	Urbain	Eolane	1	1	1	HANOVER	ERIC+ LED	6 ans 4 mois
1202	Mercedes	Citaro	Standard Urbain	01/12/2016	EH-631-BX	Urbain	Eolane	1	1		HANOVER	ERIC+ LED	3 ans 0 mois
1203	Mercedes	Citaro	Standard Urbain	01/12/2016	EH-642-BX	Urbain	Eolane	1	1		HANOVER	ERIC+ LED	3 ans 0 mois
1314	Mercedes	Citaro	Standard Urbain	21/12/2017	ES-014-XV	Urbain	Eolane	1	1		HANOVER	ERIC+LED	2 ans 0 mois
1315	Mercedes	Citaro	Standard Urbain	21/12/2017	ES-036-XV	Urbain	Eolane	1	1		HANOVER	ERIC+LED	2 ans 0 mois
1316	Mercedes	Citaro	Standard Urbain	21/12/2017	ES-057-XV	Urbain	Eolane	1	1		HANOVER	ERIC+LED	2 ans 0 mois
1317	Mercedes	Citaro	Standard Urbain	21/12/2017	ES-493-XT	Urbain	Eolane	1	1		HANOVER	ERIC+LED	2 ans 0 mois
1318	Mercedes	Citaro	Standard Urbain	21/12/2017	ES-906-XT	Urbain	Eolane	1	1		HANOVER	ERIC+LED	2 ans 0 mois
1204	Mercedes	Citaro	Standard Urbain	29/11/2016	EH-634-BX	Urbain	Eolane	1	1		HANOVER	ERIC+ LED	3 ans 0 mois
765	Mercedes	Citaro	Standard Urbain	02/08/2013	CX-981-NH	Réserve	Eolane	1	1	1	HANOVER	ERIC+ LED	6 ans 4 mois
540	Heuliez	GX 127	Moyen Urbain	01/05/2009	AA-264-MZ	Urbain	Eolane	1	1	1	HANOVER	ERIC+ LED	10 ans 7 mois
616	Heuliez	GX 127	Moyen Urbain	03/03/2011	BM-918-NR	Urbain	Eolane	1	1	1	HANOVER	ERIC+ LED	8 ans 9 mois
614	Heuliez	GX 127	Moyen Urbain	01/03/11	BL-064-AP	Urbain	Eolane	1	1	1	HANOVER	ERIC+ LED	8 ans 9 mois
728	Heuliez	GX 127	Moyen Urbain	12/11/2008	CT-297-BX	Réserve	Eolane	1	1	1	HANOVER	ERIC+ LED	11 ans 1 mois
729	Heuliez	GX 127	Moyen Urbain	12/11/2008	CT-345-BX	Urbain	Eolane	1	1	1	HANOVER	ERIC+ LED	11 ans 1 mois
803	Heuliez	GX 127	Moyen Urbain	28/10/2013	CZ-071-YB	Urbain	Eolane	1	1	1	HANOVER	ERIC+ LED	6 ans 2 mois
804	Heuliez	GX 127	Moyen Urbain	28/10/2013	CZ-172-YB	Urbain	Eolane	1	1	1	HANOVER	ERIC+ LED	6 ans 2 mois
805	Heuliez	GX 127	Moyen Urbain	28/10/2013	CZ-432-YB	Urbain	Eolane	1	1	1	HANOVER	ERIC+ LED	6 ans 2 mois
806	Heuliez	GX 127	Moyen Urbain	28/10/2013	CZ-742-YA	Urbain	Eolane	1	1	1	HANOVER	ERIC+ LED	6 ans 2 mois
807	Heuliez	GX 127	Moyen Urbain	28/10/2013	CZ-937-YA	Urbain	Eolane	1	1	1	HANOVER	ERIC+ LED	6 ans 2 mois
1200	Heuliez	GX 127	Moyen Urbain	24/11/2016	EG-087-YW	Urbain	Eolane	1	1	1	HANOVER	ERIC+ LED	3 ans 1 mois
1205	Mercedes	GX137	Moyen Urbain	29/11/2016	EH-649-BX	Urbain	Eolane	1	1		HANOVER	ERIC+ LED	3 ans 0 mois
1206	Mercedes	GX137	MoyenUrbain	01/12/2016	EH-608-EZ	Urbain	Eolane	1	1		HANOVER	ERIC+ LED	3 ans 0 mois
1201	Heuliez	GX 127	Moyen Urbain	24/11/2016	EG-290-YW	Urbain	Eolane	1	1	1	HANOVER	ERIC+ LED	3 ans 1 mois
1352	Heuliez	GX 127	Moyen Urbain	24/11/2018	EW-462-WS	Urbain	Eolane	1	1		HANOVER	ERIC+LED	1 ans 1 mois
1353	Heuliez	GX 127	Moyen Urbain	24/11/2018	EW-526-WS	Urbain	Eolane	1	1		HANOVER	ERIC+LED	1 ans 1 mois
1354	Heuliez	GX 127	Moyen Urbain	24/11/2018	EW-570-WS	Urbain	Eolane	1	1		HANOVER	ERIC+LED	1 ans 1 mois
1379	Heuliez	GX 137	Moyen Urbain	15/05/2018	EX-242-HE	Urbain	Eolane	1	1		HANOVER	ERIC+LED	1 ans 7 mois
75	Mercedes	Sprinter City	Minibus Urbain	03/01/2013	CP-784-LQ	Réserve	-	1	1	1	HANOVER	ERIC+ LED	6 ans 11 mois
76	Mercedes	Sprinter City	Minibus Urbain	16/05/2013	CT-720-VE	Urbain	-	1	1	1	HANOVER	ERIC+ LED	6 ans 7 mois
1564	Setra	S416	Scolaire	22/07/2019	FJ-897-AA	scolaire	-	1	1	1	HANOVER	ERIC+ LED	0 ans 5 mois
1565	Setra	S416	Scolaire	22/07/2019	FJ-905-AA	scolaire	-	1	1	1	HANOVER	ERIC+ LED	0 ans 5 mois

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

Etat de parc détaillé au 31 décembre 2019 : Transdev Vitrolles

17 autocars scolaires et 3 minibus TAD PMR

N° Parc	Marque	Type	Catégorie	Date MEC	Immatriculation	Type	Equipement videosurveillance	Equipement billettique		Equipement SAE	Girouettes exterieure		Âge moyen
								Nb pupitres	Nb valideurs		Marque	Type	
2301	Bova	Futura	Car scolaire	22/11/2009	AF-598-DK	Scolaire					HANOVER	LED	10 ans 1 mois
2297	Irisbus	Recreo	Car scolaire	19/11/2011	CN-793-JF	Scolaire					HANOVER	LED	8 ans 1 mois
20507	Irisbus	Recreo	Car scolaire	17/02/2010	AL-694-VX	Scolaire					HANOVER	LED	9 ans 10 mois
20510	Irisbus	Recreo	Car scolaire	22/03/2010	AN-344-WB	Scolaire					HANOVER	LED	9 ans 9 mois
2282	Irisbus	Recreo	Car scolaire	20/07/2010	AX-232-CM	Scolaire					HANOVER	LED	9 ans 5 mois
2283	Irisbus	Recreo	Car scolaire	20/07/2010	AX-323-CM	Scolaire					HANOVER	LED	9 ans 5 mois
2284	Irisbus	Recreo	Car scolaire	20/07/2010	AX-420-CM	Scolaire					HANOVER	Pastilles	9 ans 5 mois
22898	Irisbus	Crossway	Car scolaire	20/06/2014	DG-565-WJ	Scolaire					HANOVER	LED	5 ans 6 mois
22899	Irisbus	Crossway	Car scolaire	20/06/2014	DG-394-WJ	Scolaire					HANOVER	LED	5 ans 6 mois
22911	Iveco	CBCW3	Car scolaire	19/05/2014	DF-775-XC	Scolaire		1			HANOVER	LED	5 ans 7 mois
22196	Irisbus	Recreo	Car scolaire	03/12/2009	AG-984-NT	Scolaire					HANOVER	LED	10 ans 0 mois
20486	Irisbus	Crossway	Car scolaire	26/08/2010	AY-615-ZD	Scolaire					HANOVER	LED	9 ans 4 mois
23396	Irisbus	Crossway	Car scolaire	19/12/2014	DM-704-SP	Scolaire		1			HANOVER	LED	5 ans 0 mois
22225	Irisbus	Recreo	Car scolaire	11/12/2009	AH-347-CG	Scolaire					HANOVER	LED	10 ans 0 mois
22226	Irisbus	Recreo	Car scolaire	11/12/2009	AH-222-CH	Scolaire	2				HANOVER	LED	10 ans 0 mois
104215	Iveco	Crossway	Car scolaire	01/09/2019	FH-759-PL	Scolaire					HANOVER	LED	0 ans 3 mois
104216	Iveco	Crossway	Car scolaire	01/09/2019	FH-822-PL	Scolaire					HANOVER	LED	0 ans 3 mois
21917	Renault	Trafic	VL	12/12/2013	DB-901-LN	TPMR		1			HANOVER	LED	6 ans 0 mois
VPT000119	Renault	Trafic	VL	17/12/2013	DB-006-LP	TPMR		1			HANOVER	LED	6 ans 0 mois
VL01215	Renault	Master	VL	05/12/2011	BY-257-NV	TPMR		1			HANOVER	LED	8 ans 0 mois

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

5 La politique commerciale

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

5. LA POLITIQUE COMMERCIALE

Le plan marketing 2019 s'est décliné selon les axes suivants :



- **Consolider l'image d'un réseau innovant et moderne (PweeP, Solumob,…)**
- **Consolider l'offre de transport**
- **Intégrer la tarification métropolitaine** au sein de la gamme tarifaire Les Bus de l'Etang
- **Enrichir l'information voyageur** par la promotion des services connectés permettant aux clients un accès immédiat à l'information en temps réel et d'autre part par la modernisation de l'information à l'arrêt toujours dans le but de donner envie d'essayer le réseau « connecté »,
- **Renforcer l'accompagnement humain et la relation client**
- **Conquérir de nouveaux clients occasionnels, des abonnés mensuels et annuels plein tarif**
- **Accompagner le plan de lutte contre la fraude** par la mise en place d'actions de sensibilisation et de campagnes de communication efficaces
- **Suivre, analyser et prendre en compte les réclamations clients.**

Le budget marketing

Le budget marketing & qualité dépensé en 2019 sur le réseau Les Bus de l'Etang s'élève à 315 992, 86 € HT.

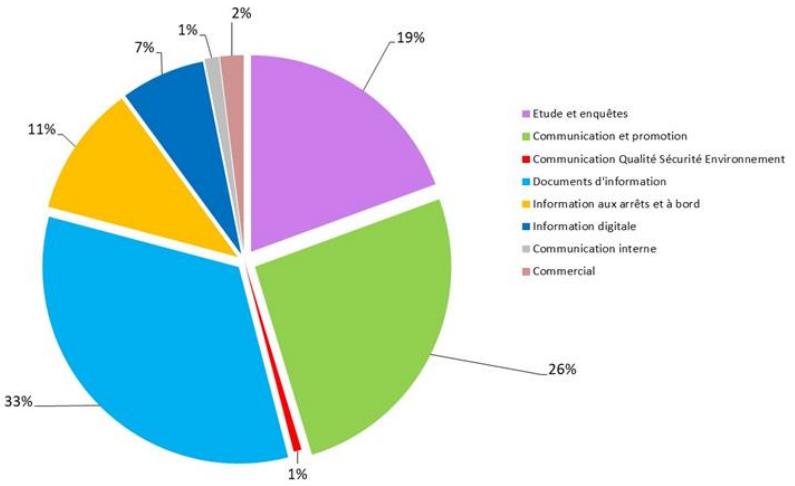
- Les **études et enquêtes ont absorbé 19% du budget** ;

- **L'information voyageur** (papier, aux arrêts et embarquée) a représenté **44% des dépenses et l'information voyageur digitale 7%.**

- Les **actions de fidélisation, de conquête, de promotion et de communication représentent 30% du budget.**

➔ **Détail des dépenses marketing 2019 en annexe 4**

Répartition du budget marketing 2019 par poste



Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

Etudes & enquêtes

Afin d'être au plus près des préoccupations des habitants et de mettre en place un réseau et des actions adaptées et conformément à nos engagements contractuels, nous avons déployé les études suivantes sur l'année 2019.

▶ ENQUETE FRAUDE : MESURER L'IMPACT DU PLAN D'ACTIONS

Du 24 au 31 janvier 2019 : une enquête fraude a été menée par la Métropole Aix-Marseille réseau Les Bus de l'Etang auprès de 3400 voyageurs.

▶ ENQUETES QUALITATIVES AVEC LES COMITES DE LIGNE EN MARS 2019

Deux comités de ligne ont été tenus pour récolter les suggestions d'amélioration du réseau en termes d'offre et d'information. Grâce aux tests de service et comités de lignes 7, 10, 11, 12. 21 personnes âgées de 16 à 70 ans ont été interrogées.

▶ ENQUETES TEST SERVICES UTILISATEURS ET NON UTILISATEURS EN AVRIL 2019

Dans le cadre de la quête d'amélioration de nos services et de la recherche de nouveaux clients, des tests service ont été réalisés avec des utilisateurs et non utilisateurs du réseau Les Bus de l'Etang afin de recueillir les impressions d'ensemble, les évolutions ressenties et l'appréciation globale du service. 10 personnes âgées de 18 à 64 ans ont participé.

▶ ENQUETES DE SATISFACTION

Deux enquêtes de satisfaction ont été réalisées :

- Du 1er au 29 octobre 2019, un échantillon représentatif de 1 300 clients a été interrogé par téléphone, selon une méthode semi-aléatoire. Les clients ont été interrogés à partir du fichier d'abonnés et certains ont été prérecrutés à bord des bus.
- Du 20 septembre au 4 octobre 2019, un échantillon représentatif de 300 clients sortant des Agences Mobilité de Vitrolles et de Marignane a été interrogé : 222 en sortie de l'agence de Vitrolles et 78 en sortie de l'agence de Marignane.

▶ ENQUETES INTERNES DE L'EQUIPE MARKETING:

Des mini-enquêtes terrain ont été réalisées par le service marketing à bord des bus ou en gare routière, sur des stands d'information, dans les centres commerciaux auprès des voyageurs, des points de vente, des non utilisateurs sur diverses thématiques.

▶ L'ANALYSE DES RECLAMATIONS : RESTER A L'ECOUTE DE NOS CLIENTS

Toute l'année : un suivi régulier des réclamations permet de rester à l'écoute de nos voyageurs et de proposer, le cas échéant, des pistes d'améliorations, tout au long de l'année. Les réclamations qui sont analysées lors de chaque réunion mensuelle avec la Métropole.

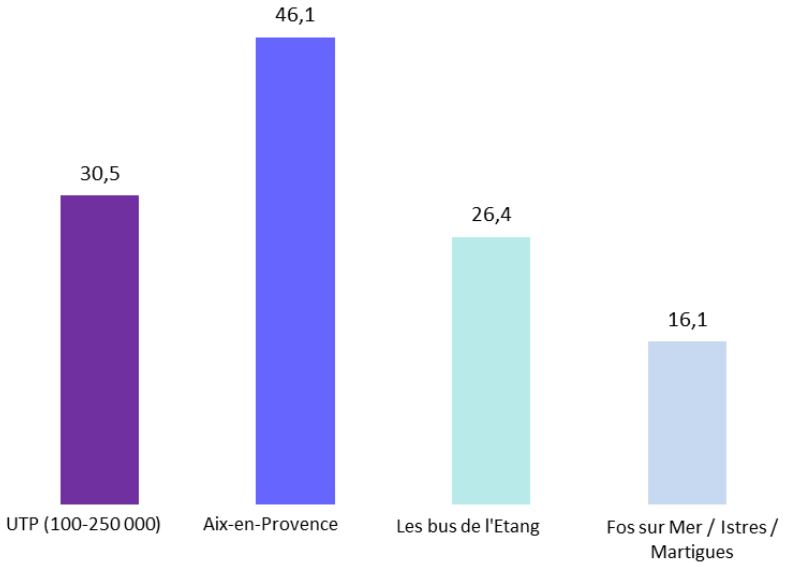
➔ **Comptes rendus des études et enquêtes en annexe**

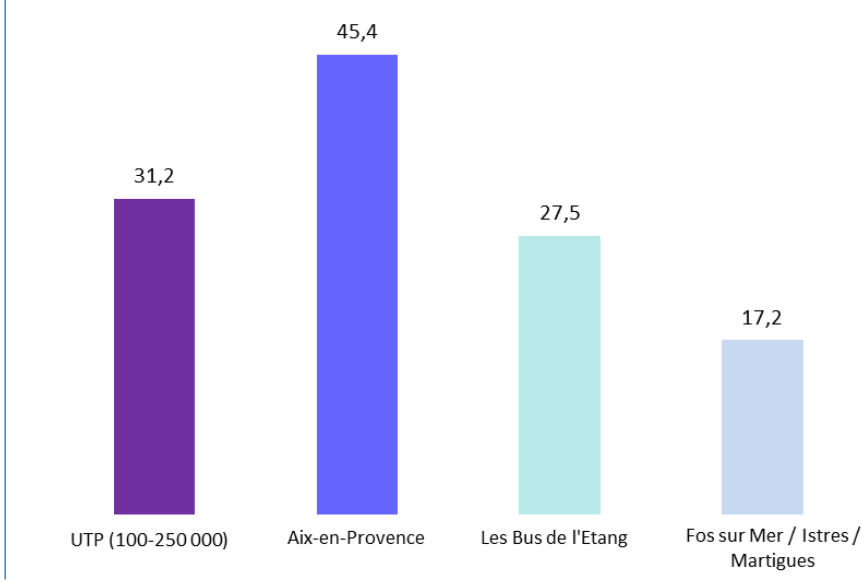
Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

Positionnement du réseau sur le marché des transports publics

Le niveau de l'offre de transport proposé par le réseau Les Bus de l'Etang semble comparable à celui des autres réseaux de même taille : le nombre de kilomètres annuels par habitant du PTU avoisine 27,5 km/an/hab pour une moyenne de 31,2 km/an/hab dans les agglomérations de 100 000 à 250 000 habitants.

Ce chiffre s'explique notamment par la nature périurbaine plus qu'urbaine du réseau Les Bus de l'Etang. En effet, l'étendue et la configuration du territoire de la Métropole Ouest de l'Etang de Berre oblige à effectuer un grand nombre de kilomètres de liaison hors agglomération.
L'UTP n'a pas publié en 2019 ses chiffres clés de 2018 : nous ne disposons donc que des chiffres référents de 2017.





Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

Consolider l'offre du réseau et préparer le réseau de demain

L'année 2019 a été une année de consolidation du réseau et une année de réflexion sur le développement de l'offre de transport du réseau Les Bus de l'Etang et en particulier sur :

- ⇨ le secteur Nord avec la ligne 11
- ⇨ le secteur de Marignane/ Gignac La Nerthe/ Saint Victoret :
  - Ligne 3A, circuits scolaires 63,67
  - Ligne 5
  - Ligne 6 : prolongée au Jai (en ligne 3) l'été
  - Ligne 7
  - TAD ICIBUS B : jusqu'à 20h00 le Jaï
- ⇨ Le secteur de Vitrolles avec CHRONOPRO (2 hubs) , Ligne 9 : petites vacances = l'été, Ligne 10 : nouvel itinéraire, Circuit scolaire 28
- ⇨ Le secteur des Pennes Mirabeau : ligne 2 en TAD l'été,

▶ FAIRE EVOLUER LE SERVICE CHRONOPRO:

- ⇨ Le 4 février 2019, un nouveau point de connexion à Griffon Clinique a été créé en plus de celui de Pierre Plantée, afin de desservir les zones d'activités des Estroublans et de l'Anjoly par le sud.



Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

▶DEVELOPPER LE PACK MOBILITE ZONES D'ACTIVITES, L'OFFRE DU DERNIER KILOMETRE

Satisfaite de la desserte CHRONOPRO, Vitropole Entreprendre a choisi comme partenaire le délégataire du réseau Les Bus de l'Etang dans sa réponse à l'appel projet SOLUMOB lancé par la Métropole Aix Marseille Provence en janvier 2018.
La Métropole souhaitait promouvoir les projets sur les mobilités innovantes dans les zones d'activités économiques du territoire métropolitain en partenariat avec la CCI Marseille Provence. Le dispositif visait à encourager leurs initiatives dans ce domaine en faveur de l'innovation au profit de leurs salariés.
C'est donc à travers une enquête mobilité délivrée sur les zones d'activités des Estroublans et de l'Anjoly à partir de mai 2019 que les Bus de l'Etang, Vitropole et la start up Mobilité Wever ont conjointement pu dégager des solutions communes de mobilité. Vitropole a nommé son projet Solumob «Vitromove ».
VITROMOVE en quelques chiffres :

- 500 diagnostics remplis
- Une trentaine de mailing,
- Une quinzaine de NewsLetter
- Une semaine de street marketing
- Plus de 50 entreprises démarchées par téléphone
- 15 000 Flyers imprimés et distribués
- Un film motion design diffusé au cinéma et sur les réseaux sociaux
- Boîtage sur les services connectés des Bus de l'Etang, dont focus Vitromove
- 4 kakémonos créés et utilisés lors de nos rencontres
- 1 bandeau Facebook et site internet
- 3 solutions dégagées : Le vélo, le covoiturage et les transports en commun


Vitropole lance sa grande révolution de mobilité

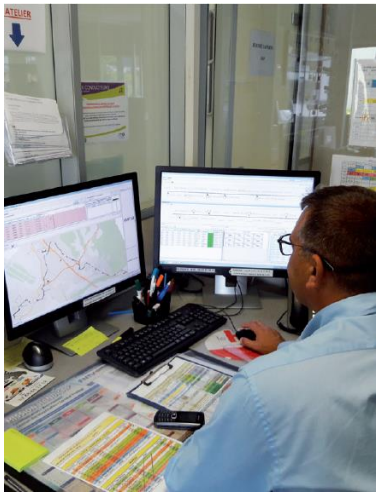
Avec 700 entreprises, 15 000 salariés, l'offre de transport et le développement de la mobilité restent des atouts importants en matière d'embauche de futurs salariés, de vie quotidienne et la venue de nouvelles entreprises pour l'association Vitropole. PHOTO SO R

▶PARTICIPER AUX GRANDS CHANTIERS DU PROJET MARKETING DE LA MOBILITE METROPOLITAINE DE LA METROPOLE AIX-MARSEILLE PROVENCE AFIN DE FAIRE EVOLUER LE RESEAU LES BUS DE L'ETANG AVEC LA STRATEGIE METROPOLITAINE.

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

▶ PREPARER LE RESEAU DE DEMAIN

⇨ Accompagner le déploiement SAEIV métropolitain sur l'ensemble des lignes régulières



Le service exploitation et le service Billettique ont travaillé ensemble pour la mise en place du Système d'Aide à l'Exploitation et d'Information Voyageur (SAEIV), un système d'aide à la régulation du trafic des véhicules. Le projet, à l'initiative de la Métropole Aix-Marseille- Provence tend à devenir de plus en plus concret et c'est courant 2020 que les régulateurs, contrôleurs, conducteurs et voyageurs pourront en bénéficier. En effet, le « SAEIV » est un système de géolocalisation qui sert aussi bien aux voyageurs qu'à chaque corps de métier des Autobus de l'Etang : Les régulateurs et les contrôleurs peuvent savoir en temps réel où sont les véhicules et donc réagir plus rapidement en cas de perturbations et incidents. Les conducteurs pourront connaître les retards et avances et donc gérer la ponctualité et/ou la régularité de leur parcours. Les voyageurs pourront, grâce à l'action des régulateurs, être informés des perturbations potentielles.
Le projet, qui a connu une accélération au printemps 2019 avec l'équipement des lignes régulières du réseau, permettra de récupérer de la donnée, des informations sur les temps de parcours réels, d'avoir une meilleure analyse du fonctionnement des lignes et ainsi pouvoir faire des propositions d'évolution à la Métropole.

⇨ Mise en place de Flowly

Le 16 décembre nous avons mis en place Flowly à bord de la ligne ZENIBUS, l'équipement de 14 capteurs dans 12 véhicules a permis d'analyser en temps réel :

- Montées et descentes aux arrêts
- Charge des lignes
- Origines et destinations
- Temps de parcours
- Correspondances et des temps d'attente des clients

Les données sont détectées par wifi à partir des smartphones et tablettes des voyageurs. Des capteurs ont été installés à bord des ZENIBUS afin de détecter les flux émis par les appareils qui doivent rester en wifi et donc de comptabiliser le nombre de voyageurs dans les véhicules. Les données restent anonymes.

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

▶MODIFIER LA GAMME TARIFAIRE

Objectif : **donner un accès illimité aux clients voyageant sur tous les réseaux de transport en commun du territoire métropolitain.**

La compétence transport est du ressort de la Métropole Aix-Marseille Provence depuis le 1er janvier 2016. En plus de définir une stratégie de communication globale et cohérente en vue de donner l'identité graphique du futur réseau métropolitain, une nouvelle tarification a fait son apparition depuis le 1er février 2018 avec le Pass intégral mensuel Aix-Marseille-Provence suivi par le pass scolaire Aix Marseille Provence et le Pass Permanent Aix-Marseille-Provence.

A la rentrée 2019, 2 autres titres ont fait leur apparition dans la gamme métropolitaine, ce qui nous a amené à mettre à jour nos dépliants tarifaires ainsi que l'information embarquée.

- Pass étudiant métropolitain



Pass senior métropolitain



Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

L'information voyageur

▶L'information papier et sa diffusion

Ciblée et accessible, l'information voyageur est au cœur des préoccupations de notre politique commerciale et marketing.

L'accent est toujours mis sur une information voyageur claire, simple et visible **respectant la charte Métropolitaine sur l'ensemble des documents d'information**.

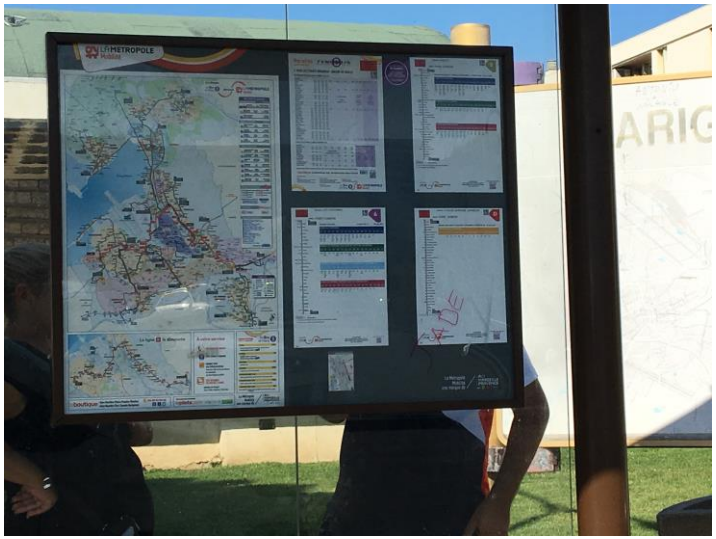
3 rééditions de fiches horaires ont été nécessaires à la suite des modifications du réseau entre janvier et novembre 2019 pour une meilleure diffusion de l'information auprès des voyageurs.

3 campagnes d'affichages ont aussi été réalisées :

1. en mars liée à la modification de la ligne 3
2. en août liée à la rentrée scolaire
3. en octobre liée aux modifications des lignes 1, 9, 10 et CS 78

Nous avons fortement promu notre application Les Bus de l'Etang sur Android et IPhone afin de réduire l'édition de supports papiers.

Enfin, les documents d'information ont été distribués dans **737 lieux en 2019**



Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

> Le plan du réseau



Le plan de réseau a été mis à jour à la rentrée scolaire 2019 à la suite des modifications de réseau, intégrant la charte métropolitaine.

Le plan du réseau dispose d'une information hiérarchisée, multimodale, avec un pliage simplifié, format poche avec valorisation des communes et des pôles d'échanges.

> Les fiches horaires



Les fiches horaires ont été modifiées afin d'intégrer la charte métropolitaine et nous y avons également ajouté les notions de temps de parcours, et en fonction des lignes un volet sur le prime transport ou sur l'incitation à la validation.

Chaque fiche horaire dispose toujours d'un plan de ligne avec mention des arrêts PMR, de l'environnement de proximité (quartier) et des correspondances avec les autres lignes du réseau et lignes des réseaux Lecar, lignes du réseau Pays d'Aix mobilité et SNCF.

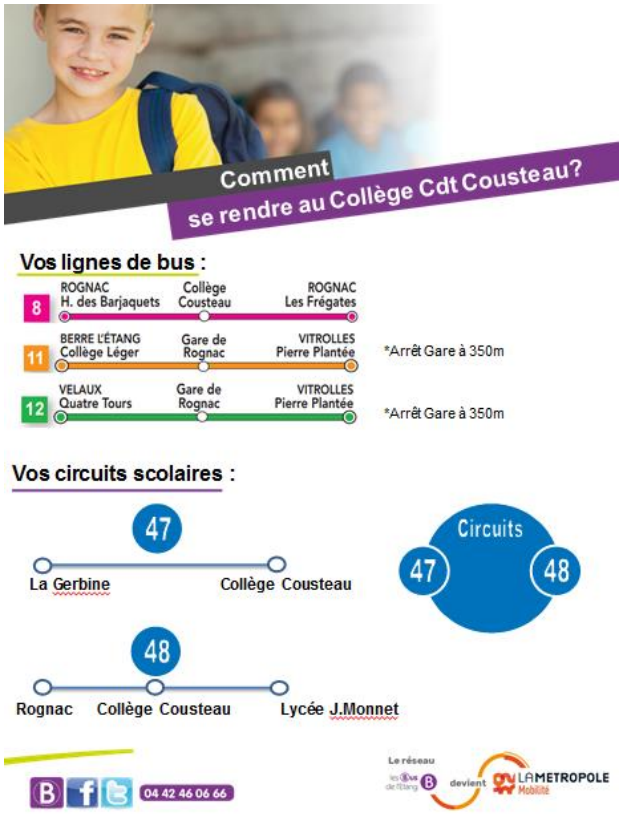
Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020



> Les guides scolaires

La mise à jour des guides scolaires au cours de l'année 2019 a inclus les modifications d'offre pour la rentrée de septembre.
La nouvelle charte graphique métropolitaine a bien sûr été intégrée.
Les 5 mini-guides scolaires rassemblent les circuits desservant les établissements scolaires situés sur les communes de :

1. Marignane, Saint-Victoret, Gignac la Nerthe
2. Vitrolles
3. Les Pennes Mirabeau
4. Berre L'Etang
5. Velaux/Rognac



> Les documents d'infos dédiés aux établissements scolaires

En complément des guides scolaires, pour la rentrée 2019, des fiches d'accès pour chaque établissement scolaire ont été réalisés en fonction de l'évolution de l'offre.
Ces fiches ont été intégrées dans les dossiers d'inscription des collèges et lycées pour la rentrée 2019 grâce au travail de partenariat mis en œuvre depuis 2013. Elles sont également rassemblées sous forme de book mis à disposition des voyageurs pour consultation dans les boutiques.

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

> Le Mémo TAD

Le Mémo TAD permet au voyageur de connaître les règles de fonctionnement du service de transport à la demande ICIBUS et ses conditions de réservation.
Chaque secteur y est présenté. Il a été revu pour la rentrée 2019 afin d'y intégrer la nouvelle charte métropolitaine.



> Le Memo TAD +

Le Mémo TAD + permet de renseigner les voyageurs sur service de Transport A la Demande d'adresse à adresse dédié aux personnes à mobilité réduite. Nous y présentons son mode de fonctionnement complet.



Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

5. LA POLITIQUE COMMERCIALE

▶Les boutiques

Depuis l'arrivée de la marque Métropolitaine, les agences mobilité sont devenues les « Boutiques ». Les façades des agences commerciales de Pierre Plantée à Vitrolles et de Parc Camoin à Marignane ont été mises aux couleurs de la Métropole Mobilité. En 2019, nous avons mis en place un réaménagement du flux de clientèle : création d'un guichet scolaire unique pour actes longs, mise en place d'une signalétique pour faciliter l'attente clientèle.

AGENCES MOBILITÉ devient laboutique







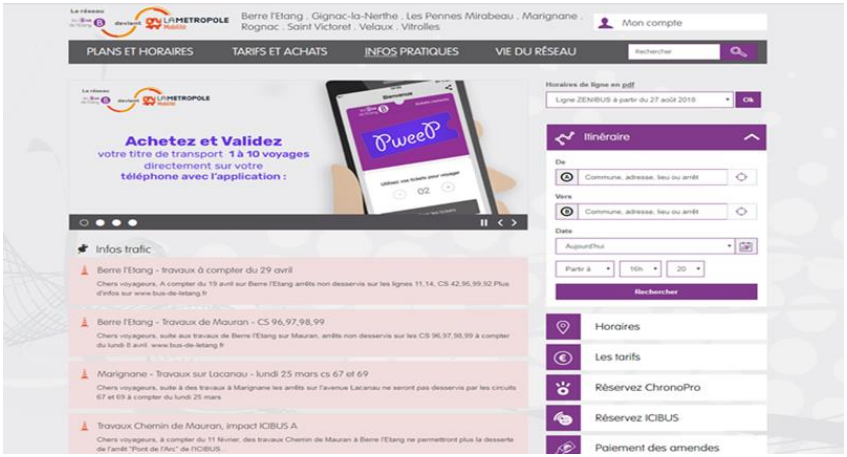
Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

▶Le réseau Les Bus de l'Etang innove en 2019

>Le site internet www.bus-de-letang.fr

Le site internet représente un vecteur incontournable d'information pour les voyageurs ou les non-clients, mais également un support relai efficace et accessible de nos campagnes de promotion.

La fréquentation du site internet des Bus de l'Etang est en constante augmentation pour l'année 2019. En moyenne, sur l'année il y a eu 31 213 visites par mois.



Pages les plus vues en 2019 :

1 - Horaires de ligne en PDF *(24% des visites)*

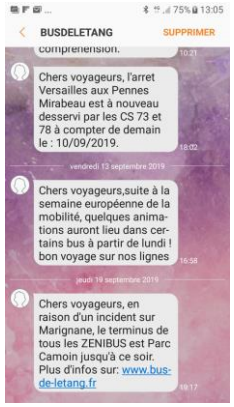
2 - Horaires *(7% des visites)*

3 - Réseau Pays d'Aix mobilité *(6% des visites)*

Soit 37 % des visites

77,7 % des visites en 2019 sont **sur mobile**, 19% sur ordinateur et 3,3 % sur tablette.

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020



> L'info SMS/Email

Des SMS ou des emails voyageurs ont été envoyés systématiquement lors des modifications du réseau (changements d'horaires, arrêts déplacés, itinéraires déviés, infos travaux) et lors de chaque animation commerciale. **A la fin 2019, le service comptait 5619 utilisateurs du service contre 4 469 en 2018 soit 1150 abonnés en plus. Au total 91 678 SMS et 14 864 emails ont été envoyés en 2019.**

> Les applis

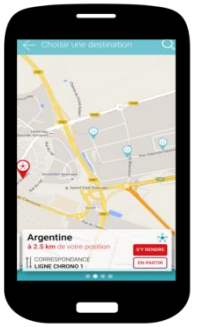
L'appli IPhone et Android

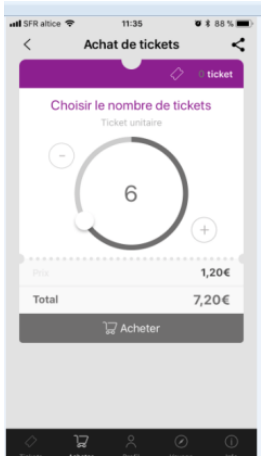
L'appli Iphone et Android du réseau Les Bus de l'Etang fonctionne depuis le 1er Février 2015.
Simple d'utilisation, elle permet de consulter les horaires des lignes, le plan de réseau, les actualités.
Le nombre de téléchargement comptabilisés en 2019 est de 6679 téléchargements (Android : **5340** IOS : **1439)**

Les Bus de l'Etang

⇨ L'application CHRONOPRO

Cette application lancée avec le service CHRONOPRO en août 2016 permet aux clients de réserver, eux-mêmes, en toute autonomie et simplicité leur voyage. Elle a été mise à jour en 2019 suite à l'arrivée du deuxième Hub à Griffon Clinique le 4 février 2019





⇨ L'application PweeP

Pour faciliter l'accès au réseau, pour limiter l'attente des passagers lors de l'achat de leur BU dans le bus et permettre de respecter la vitesse commerciale en particulier sur la ligne ZENIBUS, l**es voyageurs valident leur titre de transport PweeP à bord via un QR code collé sur le portillon du poste de conduite.**

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

>Les réseaux sociaux Facebook

Nous avons atteint une communauté stable autour de 10 000 fans, soit un nombre très important pour un réseau de transport. Notre objectif est de créer de l'engagement, l'interaction avec notre communauté, de donner de la visibilité aux Bus de l'Etang, via un mix de publications sur les services proposés par Les Bus de l'Etang, l'information en temps réel, et des actualités plus ludiques.

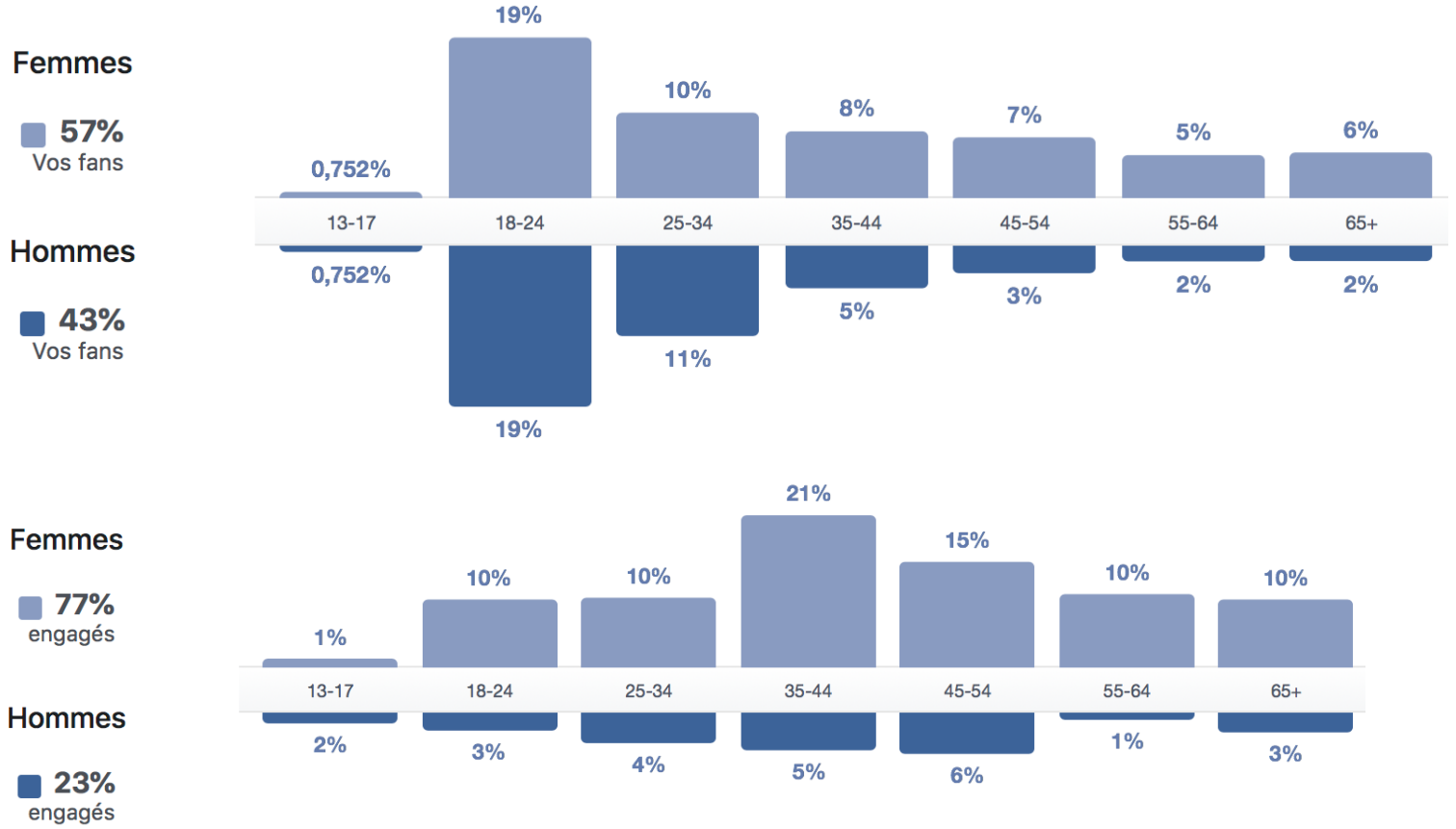
=> Une constance sur l'année 2019, avec **10 384 fans en fin d'année** 2019, contre 10 211 à la fin de l'année2018 !



Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

Qui sont nos fans ?

⇨ **De façon globale, une communauté plutôt féminine et jeune, une majorité de 18-24 ans**



⇨ **Les personnes les plus engagées sont majoritairement des femmes entre 35 et 44 ans**

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

5. LA POLITIQUE COMMERCIALE

Chaque semaine, nous avons une ligne éditoriale bien définie :

Mardi
Focus Services



Mercredi
Actualité locale



Vendredi
Info détente



…Et régulièrement des infos trafic / Flash info

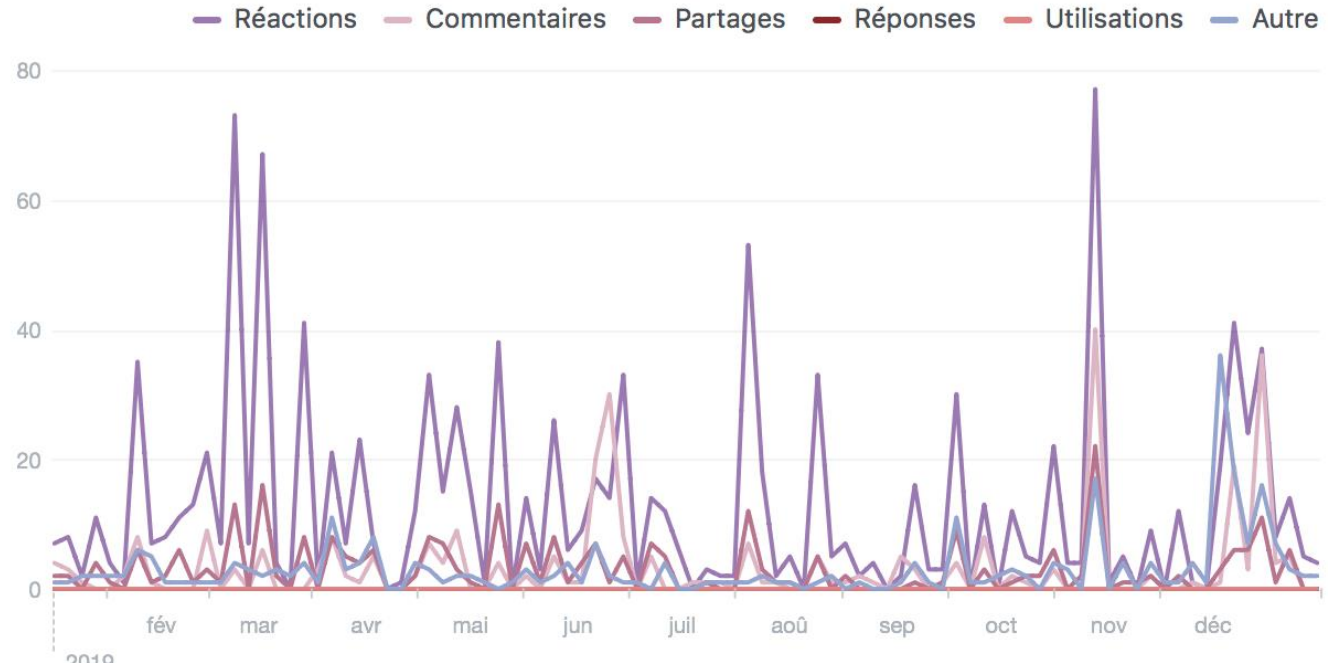
Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

Analyse des publications

Les posts de type jeu concours ou jeux fonctionnent bien et permettent à la communauté de s'investir et d'être récompensée. Cette mécanique est renouvelée de temps à autre.

Les posts sur les informations trafic et les changements d'horaires figurent à plusieurs reprises parmi les posts avec le meilleur score en organique, les fans de la page apprécient globalement d'être avertis via la page Facebook.

Les Quizz permettent de gagner en interaction avec la communauté.



Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

▶L'information voyageurs aux arrêts



En 2019, nous avons maintenu notre attention sur l'information voyageur aux arrêts.

Des gabarits standards de fond de cadre ont été améliorés afin de rendre plus visible chaque catégorie d'information : le plan, les horaires et l'information voyageur en situation perturbée et nous avons organisé les différents éléments afin de correspondre à la nouvelle charte métropolitaine.



La mise en page des fiches horaires aux poteaux a été également repensée afin de garantir une meilleure présentation et lisibilité de l'information. Nous avons aussi équipé tous les arrêts du fond aux couleurs de la métropole. Sur le fond de poteaux nous avons indiqué les bonnes pratiques pour prendre les transports en commun.



Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

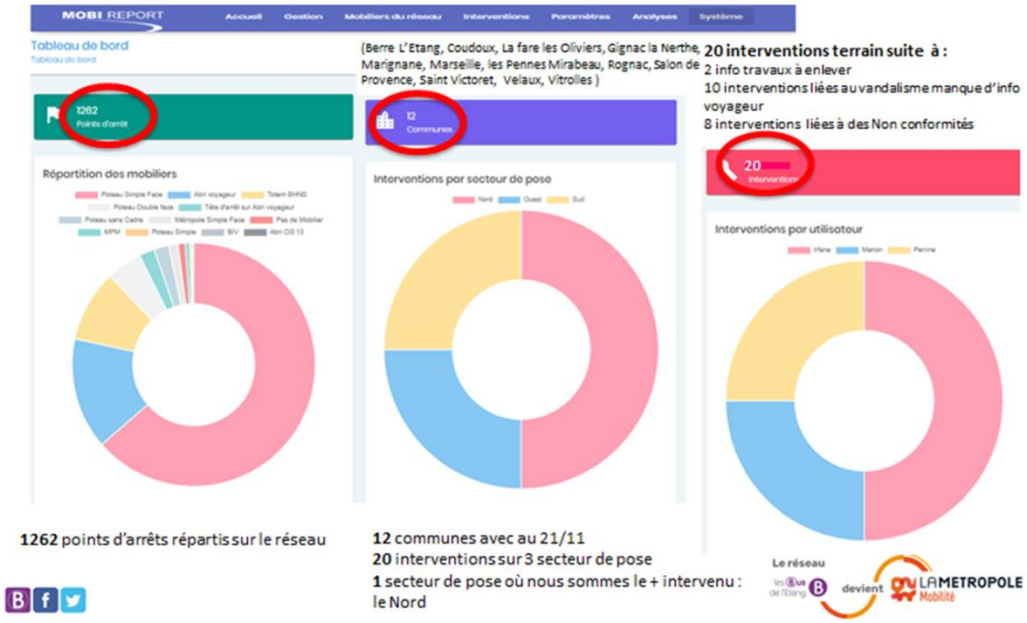
En août 2019, nous avons mis en place l'application Mobireport :

MOBIREPORT est une solution de gestion de l'information voyageur et des infrastructures d'un réseau de transport. Résolument orientée transport, **MOBIREPORT** gère toutes les informations issues du terrain en temps réel (points d'arrêts, lignes, mobiliers urbains, signalements, interventions...) consolidées sur une plateforme unique pour une gestion digitale optimisée par le réseau de transport.

En résumé :

MOBIREPORT c'est un outil :

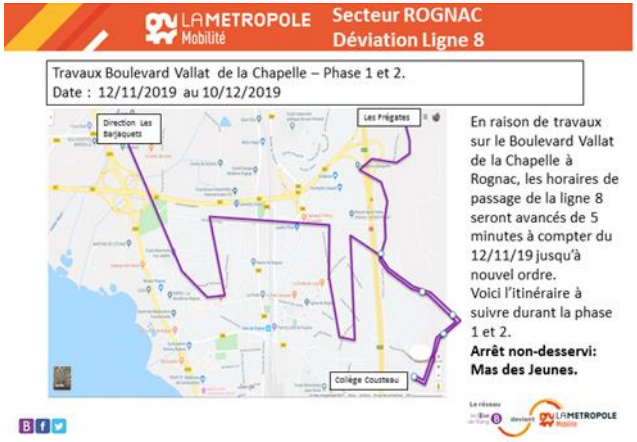
- **Qui recense (suite à l'intégration de notre base arrêts)**
- **Qui localise (précision des implantations du mobilier urbain)**
- **Qui nous permet de visualiser l'état de l'arrêt en question grâce à la rubrique photos**
- **Qui permet le suivi de l'état du poteau d'arrêt (info voyageurs (fiche poteau, tête de poteau, plans, info travaux en situation perturbée …)**



Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

▶L'information voyageurs en situation perturbée

Pour signaler les travaux et les déviations en situation perturbée prévisible, nous affichons aux arrêts l'information selon un code couleur particulier en fonction des perturbations. A cette information aux poteaux d'arrêt, est associé l'envoi de SMS aux abonnés, un message dans la rubrique info trafic du **site internet du réseau et sur le site Le Pilote.com,** sur la page Facebook du réseau et dans les girouettes à bord des bus des lignes concernées.



Dans le cadre de notre Plan d'Information Usager, décliné en fonction du Plan de Transport Adapté, nous nous engageons à communiquer l'information à la clientèle avant les perturbations et pendant toute la durée de celles-ci grâce aux dispositifs suivants :

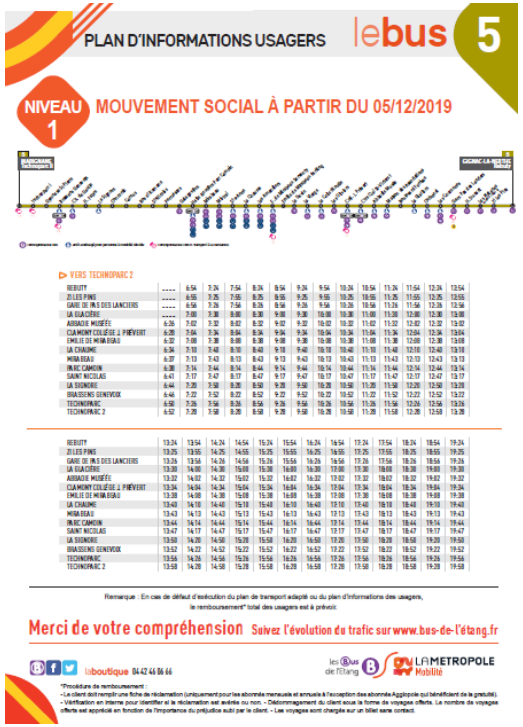
- Affichage dans les bus et aux principaux points d'arrêts (code couleur selon le type de perturbation).
- Boutiques : affichage dans les Boutiques pour les voyageurs
- Mail ou fax informatif envoyé aux mairies, établissements scolaires et des associations de parents d'élèves, aux CCAS, dépositaires, mairies, en interne et aux sous-traitant
- Envoi d'email ou SMS, pour les clients inscrits aux services.
- Publication et mise à jour en continu de l'information dans la rubrique « Info trafic » du site internet (disponible en web mobile et du site Internet lepilote.com).
- Communiqué de presse auprès des médias locaux tels que la PQR (ex : La Provence, La Marseillaise) et les radios (France Bleue Provence, Virgin Radio, Radio Maritima).

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

> **Grève du 5 décembre contre la réforme des retraites et Droit de retrait du 16 décembre**

Nous avons diffusé l'information quotidiennement sur le trafic du réseau à savoir via :

- Site internet et LePilote.com
- Les réseaux sociaux
- Sms
- Mail établissements scolaires et associations des parents d'élèves
- Mail aux mairies, CCAS, dépositaires, en interne, aux sous-traitants, à l'Aéroport Marseille Provence, à la gare St Charles de Marseille
- Mail et affichage en Boutiques de Vitrolles Pierre Plantée et Marignane Parc Camoin
- Affichage aux poteaux sur les arrêts principaux



Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

Communication interne

Les conducteurs et les hôtesses sont des relais d'information importants auprès de la clientèle, il était donc capital de développer des outils de communication dédiés pour les tenir informés en temps réel des évolutions des travaux.



> Les panneaux et l'écran d'information en salle conducteurs

Un nouvel écran installé en salle conducteur permet de diffuser de façon dynamique les informations aux conducteurs. Nous avons changé de solution en décembre 2019, nous pouvons passer ainsi des vidéos et un bandeau en continu pour les informations réseau.


AUTOBUS DE L'ETANG NEWS

LE JOURNAL INTERNE DES AUTOBUS DE L'ETANG
N°9 . JANVIER-FÉVRIER 2019

09

EDITO

A LA UNE

Le 1er Trimestre 2019 : mise en place du projet SIMPLE PACA

LES GRANDES ETAPES :

1- Conducteur Connecté : mars/avril

2- Dès le mois d'avril/mai, après l'arrivée du remplaçant de Richard NIRALON, sera lancé un chantier « 5s » dans l'atelier. Le but étant de réorganiser l'espace de travail après avoir débarrassé et rangé. Le rangement ainsi «standardisé» permettra à tous de travailler plus efficacement et dans de meilleures conditions.

3- Atelier connecté : prévision au second semestre 2019. Une nouvelle organisation sera également déployée en 2019, accompagnée d'un réaménagement des bureaux début avril.

ACTUS EXCEPTIONNELLES

CHIFFRES CLÉS

+17%

3,5M

AUTOBUS DE L'ETANG

> Les SMS Conducteurs/ hôtesses / contrôleurs :

L'ensemble des conducteurs, les hôtesses et aux contrôleurs inscrits au service, reçoivent directement sur leur téléphone les actualités importantes.

> Le journal interne et le journal des sous-traitants

Un journal interne avec sa déclinaison pour les transporteurs sous-traitants du réseau est diffusé à l'ensemble du personnel des entreprises. En 2019, nous avons diffusé 2 fois le journal en février 2019 et en septembre 2019.

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

Bilan des actions de conquête et de fidélisation

▶Les actions de fidélisation

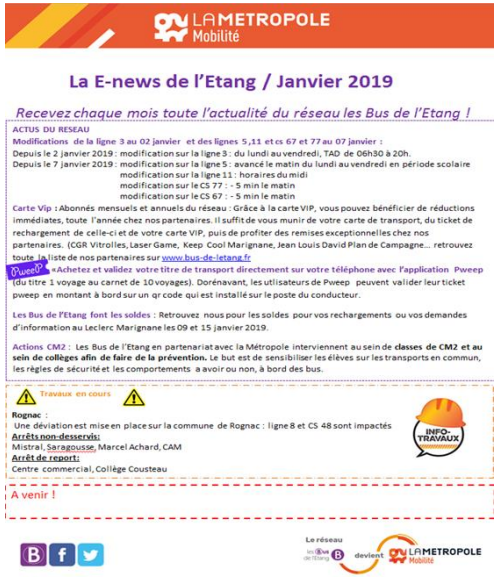
>Les opérations de convivialité : la fidélisation au quotidien

Comme chaque année, nous poursuivons les traditionnelles opérations de fidélisation et de convivialité dans le but de préserver un lien de proximité avec les clients et développer un capital sympathie. Des rendez-vous toujours très attendus !

- La newsletter des Bus de l'Etang

Depuis janvier 2019, nous avons envoyé chaque mois à plus de 1670 adresses mails tout en respectant les règles RGPD, l'E-news comportant différentes rubriques :

- l'actualité du réseau,
- les nouveautés, les services d'information,
- des « zoom sur » ,
- les modalités d'abonnement,
- les nouvelles rubriques et nouveautés du site web du réseau,
- une rubrique « le saviez-vous ? » pour être « incollable » sur le réseau, ses dessertes,
- les questions d'environnement…


LA METROPOLE Mobilité

La E-news de l'Etang / Janvier 2019

Recevez chaque mois toute l'actualité du réseau les Bus de l'Etang !

ACTUS DU RESEAU

Modifications de la ligne 3 au 02 janvier et des lignes 5,11 et cs 67 et 77 au 07 janvier :

Depuis le 2 janvier 2019 : modification sur la ligne 3 : du lundi au vendredi, TAD de 06h30 à 20h.

Depuis le 7 janvier 2019 : modification sur la ligne 5 : avancé le matin du lundi au vendredi en période scolaire
modification sur la ligne 11 : horaires du midi
modification sur le CS 77 : - 5 min le matin
modification sur le CS 67 : - 5 min le matin

Carte Vip : Abonnés mensuels et annuels du réseau : Grâce à la carte VIP, vous pouvez bénéficier de réductions immédiates, toute l'année chez nos partenaires. Il suffit de vous munir de votre carte de transport, du ticket de rechargement de celle-ci et de votre carte VIP, puis de profiter des remises exceptionnelles chez nos partenaires. (CGR Vitrolles, Laser Game, Keep Cool Marignane, Jean Louis David Plan de Campagne… retrouvez toute la liste de nos partenaires sur www.bus-de-letang.fr

Pweep : Achetez et validez votre titre de transport directement sur votre téléphone avec l'application Pweep (du titre 1 voyage au carnet de 10 voyages). Dorénavant, les utilisateurs de Pweep peuvent valider leur ticket pweep en montant à bord sur un qr code qui est installé sur le poste du conducteur.

Les Bus de l'Etang font les soldes : Retrouvez nous pour les soldes pour vos rechargements ou vos demandes d'information au Leclerc Marignane les 09 et 15 janvier 2019.

Actions CM2 : Les Bus de l'Etang en partenariat avec la Métropole interviennent au sein de classes de CM2 et au sein de collèges afin de faire de la prévention. Le but est de sensibiliser les élèves sur les transports en commun, les règles de sécurité et les comportements à avoir ou non, à bord des bus.

Travaux en cours

Rognac :
Une déviation est mise en place sur la commune de Rognac : ligne 8 et CS 48 sont impactés
Arrêts non-desservis:
Mistral, Saragousse, Marcel Achard, CAM
Arrêt de report:
Centre commercial, Collège Cousteau

INFO-TRAVAUX

A venir !

Le réseau les Bus de l'Etang devient LA METROPOLE Mobilité

- Le 1er mai

Le 1er mai, 200 brins de muguet ont été distribués dans nos Boutiques à nos clients.

- Noël et la nouvelle année

Les Boutiques ont également été décorées pour célébrer les fêtes de fin d'année 2019 et des papillotes ont été distribuées à tous les clients.

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

>Les jeux sponsorisés sur Facebook

- **Pour le printemps**



A l'occasion du Printemps, nous avons fait gagner de nombreux lots (un réveil, des places de Laser Game…) Au total 24 participants ont été comptabilités pour ce jeu.

- **Pour la fête des mères**

A l'occasion de la fête des mères, nous avons lancé un *memory bus*, 103 participants ont été comptabilisés et plusieurs d'entre eux ont gagné des bons d'achat chez nos partenaires VIP :

- Keep Cool
- Village des automates et Montopoto
- La source aux fleurs



Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

- **Pour Le grand jeu d'été**

A l'occasion de la fête de la musique, nous avons lancé un quizz musical avec comme récompense, des places pour un festival, ou encore un casque de musique.

<u>80 internautes ont participé au total</u>



- **Pour les fêtes de Noel**

<u>Au total 100 participants</u> ont été actifs sur ce jeu où chaque jour un fan pouvait gagner de nombreux lots (abonnement salle de sport, permis bateau, bon pour bouquet de fleurs…)



Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

5. LA POLITIQUE COMMERCIALE



> Les programmes de fidélisation avec la carte Avantages VIP pour les abonnés annuels et mensuels

Nous avons développé des partenariats avec les commerçants afin d'offrir des avantages « abonnés » à tous nos abonnés mensuels et annuels (tarifs réduits au cinéma, bowling, fleuristes…). La carte VIP permet aux abonnés de la présenter dans différents commerces et bénéficier de remises.

Plusieurs jeux Facebook permettent de faire gagner aux voyageurs des bons d'achat chez nos partenaires.
C'est par exemple le cas avec le jeu spécial fête des mères le 16 mai 2019, pour fêter l'arrivée du printemps le 21 mars 2019, le jeu spécial été le 28 juin 2019 ou encore le jeu spécial Noël le 6 décembre 2019.

Les partenaires VIP ont également participé aux lots récoltés pour le projet SOLUMOB.

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

▶La conquête de nouveaux clients grâce à des actions ciblées

> La clientèle LOISIRS et ACHATS



- **Avec les Rendez-vous Mobilité de l'Agence Mobile**
  - Lors des soldes d'hiver du mois de janvier 2019

Au mois de janvier 2019, l'équipe commerciale Les Bus de l'Etang a mis en place des opérations soldes : le réseau Les Bus de l'Etang a lancé des offres spéciales soldes pour tous ceux qui n'ont pas encore utilisé le réseau et qui souhaitent le tester **(-50% sur l'abonnement annuel plein tarif et -15% sur l'abonnement mensuel et plein tarif)**

Ces stands ont eu lieu :

- Dans la galerie commerciale de Leclerc Marignane le mercredi 9 janvier de 13h à 17h et le mardi 15 janvier de 9h30 à 15h
- Dans la galerie commerciale Grand Vitrolles le mardi 7 janvier et samedi 11 janvier

Plusieurs cartes de 10 voyages ont été vendues ainsi que quelques abonnements annuels à -50%. Ces stands ont également permis de renseigner nos clients pendant leurs achats.



Pour ces évènements, nous avons envoyé des SMS aux abonnés mais aussi créé des flyers afin de faire connaître aux visiteurs de la galerie la localisation de notre stand et aussi fait :

- Actualités sur le site internet Les Bus de l'Etang, Facebook/twitter, actualités sur Le pilote,
- Affichage en agences
- Envoi de SMS aux abonnés pour les informer de notre présence et de la promotion pour tout nouvel abonné
- Communiqué de presse
- Affichage dans les bus

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

- Lors de la Semaine Européenne de la mobilité du 19 au 22 septembre

Dans le cadre de la Semaine de la mobilité qui a eu lieu du 16 au 22 septembre, nous avons proposé toute la semaine des animations à bord des bus.



Lundi 16 septembre : Animation «Unexpected Mobile Gospel ! » : des chanteurs de Gospel déguisés en voyageurs

Mardi 17 septembre : Animation « Chocolat Party ! » : des équipes de chocolatiers avec des gros sacs /cabas remplis de petits chocolats logotés aux couleurs des bus de l'étang ont parcouru les lignes en offrant des chocolats aux voyageurs.

Jeudi 19 septembre : Animation DrinkMen et DrinkWomen : déambulation dans les bus de drink women et drinkmen. Habillés aux couleurs des Bus de l'Etang, Ils ont servi des boissons rafraîchissantes aux voyageurs.

Vendredi 20 septembre : Animation «Unexpected Mobile Gospel ! » : des chanteurs déguisés en voyageurs commencent à chanter dans le bus

Samedi 21 septembre : Animation « Maquille Moi ! » : des équipes de maquilleuses ont parcouru les lignes du réseau en proposant aux gens de les maquiller toute la journée.

Nous avons communiqué sur cette opération comme suit :

- Actualités sur le site internet Les Bus de l'Etang, Facebook et le pilote
- Mail interne
- Information diffusée auprès des conducteurs, des hôtesses
- E-direct
- Envoi de SMS aux abonnés pour les informer de notre présence, de l'animation
- Communiqué de presse

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

> Les NOUVEAUX ARRIVANTS

Conquérir de nouveaux clients, c'est aussi accueillir les nouveaux arrivants sur le territoire des 8 communes de la métropole Aix-Marseille Provence, les informer de l'offre de transport et leur donner l'opportunité de tester le réseau en leur offrant une carte de 10 voyages.

Nous avons reconduit notre opération « nouveaux arrivants » dont le but est permettre aux nouveaux habitants du territoire de tester gratuitement le réseau.
Menée en partenariat avec « Média post » et "Maileva", filières de « La Poste », cette opération se divise en trois parties :

1) L'envoi du carnet de découverte client,
2) En fonction du retour de l'enveloppe T, nous envoyons l'offre découverte 10 voyages,
3) Relance par courrier du potentiel client par la proposition d'une offre d'abonnement.

Cette année, **594 flyers ont été envoyés.**

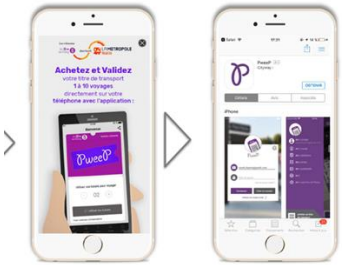


Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

> Les ACTIFS

- **Campagne Display**

Campagne Display Téléchargement PweeP : du 21 janvier au 10 février.



- Une communication ciblée de 3 semaines sur les mobiles à la performance avec une campagne au clic avec une optimisation pour les téléchargements de l'Appli PweeP,
- Zones ciblées : Communes desservies par le réseau des Bus de l'Etang,
- 4 000 clics en format interstitiel et bannière, applis info généralistes, économiques, finances, météo, sport et divertissement.

Campagne Display : du 1er septembre au 22 septembre 2019



=> Une communication ciblée de 4 semaines sur les mobiles à la performance avec une campagne au clic avec une optimisation pour les téléchargements de PweeP, CHRONOPRO et qui renvoie vers le diagnostic Vitromove

4700 clics sur le format bannière ont été comptabilisés.

En janvier 2019, nous avons participé au projet « Personal Mobility Trainers » organisé par la Métropole Marseille Provence.
Nous avons sollicité des référents au sein d'entreprises du territoire, en l'occurrence Prodim et Onet pour faciliter l'organisation de 10 à 15 rendez-vous entre un conseiller en mobilité des Bus de l'Etang et des salariés volontaires.



Ces séances de coaching ont été organisées au sein des entreprises avec l'aide de référents en entreprises qui sont le plus souvent les responsables hygiène et sécurité au travail ou les responsables du développement durable.
Les volontaires des entreprises, ont été invités pendant une semaine, à relever 3 défis mobilité.
Le volontaire teste les solutions qu'il a retenu (parmi transports collectifs, covoiturage, vélo, marche à pieds…) tout en maintenant le contact avec son coach.
Au terme de la semaine d'expérimentation, les volontaires sont à nouveau questionnés rapidement, afin de définir quels trajets ou quels modes ont changé à la suite de l'expérience, grâce aux défis qu'ils ont choisis mais aussi sur leur temps personnel.
A la fin de la démarche, 3 volontaires de la société Prodim sont allés au bout de la démarche en testant les transports en commun pour se rendre au travail

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

- **Street Marketing**

Nous avons flyé dans les zones industrielles des Estroublans et de l'Anjoly. Nous sommes ainsi allés à la rencontre de 267 entreprises tout au long de l'année 2019 au travers de 15 journées de Street Marketing dédiées à la rencontre des actifs.
Les dates :
La semaine du 17 au 21 juin, puis le 15 octobre, le 23 octobre, le 31 octobre, le 4 novembre, le 14 novembre, le 20 novembre et le 28 novembre.

Ces journées ont été l'occasion de distribuer des flyers offre d'essai du réseau, de donner des informations sur le réseau et enfin de prendre rendez-vous avec les dirigeants, les Responsables RH ou Responsables Qualité pour des stands Mobilité au sein de leurs entreprises. 18 rendez-vous ont été concrétisés.

Nous avons également flyer lors de marchés sur Vitrolles, en donnant aux passants des flyers d'offre d'essai du réseau.



- **Campagne Prime transport**

Nous avons fait la promotion de la prime transport grâce à la création et diffusion de :

- Cul de bus AR
- De flyers lors de nos stands
- De signalétiques embarquées
- Affichage en Boutiques

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

- **Diagnostic Vitromove**

De juin à octobre, nous nous sommes rendus dans les entreprises de la zone d'activités avec stand d'information pour présenter le diagnostic VITROMOVE avec Vitropole et Wever afin de récolter les questionnaires de mobilité dans le cadre de l'appel à projet Solumob

- **Participation au village de la Mobilité au Pôle Emploi de Vitrolles**

Le vendredi 20 septembre en vue de clôturer la semaine de la mobilité nous avons participé au village de la Mobilité qui a eu lieu au Pôle Emploi de Vitrolles.

Nous avons communiqué sur cette opération comme suit :

- Actualités sur le site internet Les Bus de l'Etang, Facebook et le pilote,
- Mail interne et information diffusée aux conducteurs et aux hôtesses,
- E-direct,
- Envoi de SMS aux abonnés pour les informer de notre présence, de l'animation et de l'offre d'essai,
- Mail aux dépositaires, CCAS et mairies.





Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

- **Les Stands d'information : 20 présences sur le terrain et notamment :**
  - Stand d'information en entreprise ONET Services Vitrolles le 8 janvier (présentation de service métropolitains vers/depuis le site Onet, offres 10 voyages, goodies…)
  - Stand d'information en entreprise : PRODIM Vitrolles le 8 janvier (présentation de service métropolitains vers/depuis le site Onet, offres 10 voyages, goodies…)



  - Stand conquête client à l'occasion des soldes d'hiver les 9 et 15 janvier au sein de la galerie marchande de Leclerc Marignane (présentation de l'offre de service, offre 10 voyages, goodies…)
  - Participation au salon des entreprise du Laser Game Plan de Campagne le 17 janvier (relationnel entreprise, recherche de nouveaux partenaires pour étoffer notre offre VIP, proposition d'offre CE…)



Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

- Participation à la journée entreprise en partenariat avec Pôle Emploi de Vitrolles le 21 mars en Galerie commerciale de Carrefour (présentation de l'offre de service, offre 10 voyages, goodies…)
- Participation au forum Bel Âge organisé par la mairie de Rognac le 2 Avril (mise en avons des services de Transport A la Demande ICIBUS et ICIBUS+, offres découverte, goodies)



- Stand d'information à l'occasion de la fête de la science organisée par la mairie de Berre l'Etang les 18 et 19 Octobre (mise en avant du service CHRONOPRO)



- Journée pro au Cinéma de Vitrolles le 7 novembre (présentation de l'offre de service, offre 10 voyages, goodies…)
- Participation au Vitrolles Business Place le 14 Novembre (relationnel entreprise, recherche de nouveaux partenaires pour étoffer notre offre VIP, proposition d'offre CE…)
- Programme de stand information et conquête client à l'occasion des fêtes de fin d'années les 3, 14, 17, et 21 Décembre (présentation de l'offre de service, offre 10 voyages, goodies…)

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020





> Les SCOLAIRES : Les actions CM2

Sensibiliser le jeune public à l'usage des transports en commun est essentiel dans le cadre de notre démarche environnementale mais aussi d'un point de vue sécurité routière et civisme :

En 2018-2019, les interventions ont été réalisées au sein de **24 classes de CM2 dans 16 écoles et pour total de 641 élèves**. Après chaque intervention, les élèves ont reçu le livret « *Maintenant je suis grand, je prends le bus tout seul* » ainsi qu'un sac porte bouteille isotherme floqué aux couleurs métropolitaines.

Ces interventions se sont conclues, en fin d'année scolaire par **une journée collective le 27 juin**, largement appréciée par les élèves et les enseignants accompagnateurs.



En raison des chaleurs extrêmes, cette journée collective s'est tenue au sein du Cinéma CGR (un partenaire VIP) de Vitrolles où nous avons pu y accueillir plus de 400 élèves de cm2.

En collaboration avec le service prévention de la Métropole Aix-Marseille Provence, chaque classe a travaillé sur **un projet collectif autour de la thématique *« Sécurité dans les transports en commun »*.** Les élèves ont ainsi rédigé des textes par groupes qui ont par la suite été lu par les membres du service prévention de la métropole devant un auditoire de plus de 400 personnes.

> Les parents testeurs : Inscription pour les pass scolaires métropolitains le 27 juin

En juin 2019, nous avons trouvé 10 parents testeurs en vue de leur faire profiter de l'inscription pour les Pass scolaires métropolitains en avant-première dès le 20 juin. En devenant parent-testeur, les personnes bénéficiaient d'un accompagnement personnalisé lors de l'inscription.



Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020



> Les SENIORS :

- **Le forum du Bel âge**

Le 2 avril 2019, nous avons participé au forum du bel âge de Rognac. Nous avons proposé une offre découverte 10 voyages pour faire tester le réseau aux nouveaux clients.

En amont, nous avons communiqué sur le site internet, LePilote, par SMS ainsi que sur nos réseaux sociaux.

- **La semaine Bleue**

A l'occasion de la Semaine Bleue du 8 au 12 octobre qui met en avant les personnes âgées et les retraités, nous avons mis en place deux stands d'information sur la journée où nous en avons profité pour communiquer sur notre offre d'essai avec la possibilité de tester le réseau les Bus de l'Etang avec des titres 10 voyages.

- le 9 octobre à l'espace Saint Exupéry de Marignane de 10h à 19h.
- le 12 octobre au gymnase Jean Roure de 9h à 12h aux Pennes Mirabeau.

A cette occasion un questionnaire qualitatif permettant de mieux cerner l'image qu'ont les seniors du réseau des Bus de l'Etang a été mis en place. L'information a été partagée sur Facebook, le site des Bus de l'Etang et LePilote, en interne, aux sous-traitants, aux Boutiques et via SMS.



Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

Bilan des actions de promotion de l'offre et des services

▶La promotion de l'offre de transport auprès des communes desservis par le réseau les Bus de l'Etang

Un boîtage sur les communes de Vitrolles, Berre, Marignane, et Gignac a été réalisé la semaine du 17 juin. En septembre, une deuxième vague a été réalisée du 23 au 27 septembre. Un flyer pour chaque commune a été créée en vue de conquérir de nouveaux clients et de faire connaitre l'offre de transport disponible sur leurs territoires.

- Berre = 3 700
- Marignane = 9 600
- Gignac = 4 200
- Vitrolles = 6 500

Soit un total de 24 000 flyers envoyés



Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

La promotion des nouveaux services

- **Avec des campagnes display**



> Campagne Display Téléchargement PweeP: du 21 janvier au 10 février

- Une communication ciblée de 3 semaines sur les mobiles à la performance avec une campagne au clic avec une optimisation pour les téléchargements de l'Appli PweeP.
- Zones ciblées : Vitrolles et Marignane.
- 4 700 clics en format interstitiel et bannière, applis info généralistes.

> Campagne Display Téléchargement : du 26 août au 22 septembre sur tous les services connectés

=> Une communication ciblée de 4 semaines sur les mobiles à la performance avec une campagne au clic avec une optimisation pour les téléchargements des services connectés. 4000 clics générés.



Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

- **Avec la Radio**

Vague radio du 26 au 30 août : Campagne incitative de réabonnement pour la période septembre– Aout 2019

- **Avec la Presse**

Nous avons fait paraitre sur l'édition de La Provence Vitrolles-Marignane :

- Un bandeau Junior et dernier de couverture le 25 août
- Un bandeau Junior le 31 août

- **Avec la diffusion de vidéo sur nos services au cinéma**

Nous avons diffusé un film Motion Design de 20 secondes sur les services connectés (application Bus de l'Etang et CHRONOPRO), au cinéma CGR de Vitrolles.

Le spot a été diffusé dans 12 salles et avant 1 008 séances.



Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

- **Avec les Relations Presse**



T... comme transports scolaires!

Les inscriptions pour les transports scolaires de l'année 2019/2020 débutent le 27 juin. Sont concernés les élèves jusqu'à la terminale. Infos*.

Carte... Une nouvelle carte de transport sera éditée et envoyée à domicile. Pour la recevoir avant la rentrée scolaire, il faut effectuer l'inscription avant le **18 août 2019**.

Étudiants... Ceux qui sont inscrits dans l'enseignement supérieur, y compris dans les classes post-bac de lycées, mais également les apprentis rémunérés et les jeunes en formation par alternance doivent se rendre à «La Boutique», rond-point Pierre Plantée à Vitrolles, **tél. 04 42 46 06 66**.

Inscriptions... Elles s'effectuent en ligne **à partir du 27 juin** sur **https://transports-scolaires.ampmetropole.fr** et sur **www.lepilote.com**. Les pièces justificatives obligatoires à fournir sont : une pièce d'identité et une photo de l'élève au format CNI, un livret de famille (pages des parents et des enfants) et un justificatif de domicile de moins de trois mois du représentant légal ayant fait l'inscription (pas de facture de téléphone portable). Pour les élèves de plus de 16 ans et un jour au 2 septembre 2019, le dossier doit être complété par un certificat de scolarité.

Lignes... Pour connaître les lignes de bus desservant un établissement scolaire, il suffit d'aller sur **www.lepilote.com** ou de téléphoner au **0 800 713 137** (appel gratuit).

Mail... Le contact courriel du Service transports scolaires de la métropole est **transports.scolaires@ampmetropole.fr**.

Numéro... Le contact téléphonique du Service transports scolaires de la métropole est le **0 800 710 588** (appel gratuit).

Permanences... Pour les Pennois, la mairie organise des permanences à compter du **27 juin**. Elles auront lieu à l'hôtel de ville les mardis de 13h30 à 17h30, les mercredis de 8h30 à 12h et les jeudis de 13h30 à 17h30. Les règlements s'effectuent uniquement par chèque.

Réductions... Les bénéficiaires de la CMU et les boursiers ont droit à une réduction de **50%** sur le pass. Les familles nombreuses bénéficient d'une réduction de **20%** par enfant à partir du troisième enfant à charge.

Tarifs... Il existe deux «pass scolaires métropole». Le premier coûte **60€** et permet un accès illimité à toutes les lignes scolaires, interurbaines et urbaines (sauf Marseille). Le second d'un montant de **150€** offre les mêmes possibilités plus un accès aux bus, métro et tramway de Marseille.

* Consultez aussi le site de la mairie **www.pennes-mirabeau.org**, rubrique «transports scolaires».



Zenibus, le bilan

Une étude a été menée à l'automne 2018 après deux ans d'exploitation du Zenibus. Voici les principaux résultats.

- 6500 voyages/jour en 2017, 7000 en 2018. En 2019, 9000 voyages quotidiens sont attendus et 14000 à l'horizon 2021.
- 3,5 millions de voyages ont été effectués entre le 29 août 2016 et fin septembre 2018.
- 70% des voyageurs empruntent le Zenibus pour motif scolaire, 20% pour le travail et 10% pour les loisirs (enquête de terrain auprès de clients).

2019 fera une nouvelle fois la part belle à la mobilité

La Métropole Mobilité, auparavant Bus de l'Étang, accroît son offre de transport cette année avec la mise en place de nouveaux services à la personne

La Métropole Mobilité démarre l'année 2019 comme elle avait terminé 2018 : sur les chapeaux de roues. En effet, la branche transport de l'institution régionale garde le cap de sa politique d'offre de mobilité à destination du public en lançant de nouveaux services à la personne en ce début d'année. Revue d'effectifs.



Les Bus de l'étang, estampillés désormais Métropole Mobilité, étoffent leurs offres de service en ce début d'année. /PHOTO DR

UN NOUVEAU POINT DE RELAIS CHRONOPRO

Après le succès du lancement de son service de navettes interentreprises en 2016, les anciens Bus de l'Étang vont créer, avec leur partenaire privilégié Vitrople dans ce projet novateur, un nouveau point de desserte dans Vitrolles au niveau de la zone Griffon-Anjoly. Une façon de désengorger le centre ville et le ralliement quasi systématique des employés des entreprises qui avaient l'obligation de repasser par la gare routière Pierre Plantée pour utiliser les navettes. Avec ce nouveau point d'ancrage dans la ville, la Métropole Mobilité étoffe ainsi son offre de transport et créer surtout une nouvelle porte de sortie, une réelle connexion avec Marseille. Au vu du succès de ces petites navettes mobiles, qui sillonnent déjà les Estroublans et l'Anjoly, l'institution pense aussi à adapter et développer son service dans d'autres zones. La commune de La Ciotat serait d'ailleurs intéressée pour accueillir ce service. Une façon aussi pour la Métropole de continuer à bousculer les consciences, faire changer les mentalités en matière de mobilité et d'usage notamment de la voiture unique, vecteur de saturation, en développant toujours plus son offre de transport en commun.

VITROPOLE ET MOBILITÉ PARTICIPATIVE

Avec 15 000 salariés et 27 entreprises dans la zone des Estroublans-Anjoly, la Métropole et Vitropole continuent leur travail de terrain main dans la main pour offrir toujours plus d'alternatives transport. Une nouvelle application dénommée Wever va être lancée en avril. Une solution de mobilité collaborative qui aura pour but d'analyser les besoins de chacun des utilisateurs de la zone en matière de mobilité afin de créer des communautés de voyage, selon différents modes de transports. Regrouper en quelque sorte les utilisateurs en rentabilisant les modes de transport.

CALCULER SON TEMPS DE TRAJET EN TEMPS RÉEL

Dans le but d'optimiser toujours plus le temps de trajet, le nerf de la guerre en matière de transport, d'ici septembre prochain, l'objectif des anciens Bus de l'Étang sera d'équiper l'ensemble du réseau routier d'écran d'information dans les véhicules. Un dispositif permettant de savoir, en temps réel, l'état du trafic. Un dispositif déjà en place dans les Zenibus.

GAGNER DU TEMPS ET DU POUVOIR D'ACHAT

Métropole Mobilité se met aussi à la page de l'actualité en ce début d'année. En effet, durant la période des soldes, afin de faire gagner du temps de trajet à chacun mais aussi limiter les frais d'essence des utilisateurs de voiture, le groupe développe son réseau de bus, afin que chacun puisse se rendre sur les zones commerciales s'adonner au shopping notamment sur Marignane.

Matthieu BIGOURDAN

Les Bus de l'Étang maintiennent leur cap vers plus de proximité

En pleine semaine européenne de la mobilité, le réseau routier continue de mettre le voyageur au cœur de ses préoccupations. Multiplication des offres découverte, nouvelles technologies, ajustement d'itinéraires ou bien encore renforcement du service client etc. Autant d'initiatives de rentrée sur lesquelles misent les Bus de l'Étang afin de promouvoir avant tout les transports en commun pour le plus grand nombre et inciter ainsi au changement de conscience environnemental.

La semaine de la mobilité a débuté hier et se tiendra jusqu'à dimanche à l'occasion d'inciter les citoyens et les collectivités dans de nombreux pays européens à opter pour des modes de déplacements plus respectueux de l'environnement.

Sur le pourtour de l'Étang de Berre, Les Bus de l'Étang poursuivent ont fait plus que de prendre le train en marche depuis maintenant plusieurs années.

Démocratiser les transports en commun et éveiller les consciences en termes d'impact écologique de la voiture sur la ville sont les valeurs prônées par le réseau routier lenconstruite dans cette période de rentrée.

Avec notamment une multitude d'initiatives lancées et une réflexion constante menée en lien avec les institutions et tous les acteurs locaux. Revue d'effectifs.

ÉLARGISSEMENT DU SERVICE DE TRANSPORT À LA DEMANDE

Avec un service mis en place depuis plusieurs années et qui connaît aujourd'hui un vrai succès grandissant, les Bus de l'Étang ont décidé de jouer la carte de la personnalisation en élargissant encore plus la zone de desserte de leur service de transport à la demande. Sept secteurs sont en effet disponibles pour inciter les voyageurs de Vitrolles, Marignane, Saint-Victoret, Gignac-la-Nerthe, Velaux, Berre-l'Étang, Rognac, les Pennes-Mirabeau et Plan de Campagnan à utiliser les navettes d'inter-entreprises. En cette rentrée, le Chronopro a aussi été élargi sur la zone d'activités Gavon des Pennes-Mirabeau.

De nouvelles règles d'utilisation ont aussi été mises en place afin de respecter un minimum d'équité. Sans information d'annulation au préalable 2 heures avant la course, le trajet du retour sera automatiquement annulé. Et les réservations par internet ne seront disponibles uniquement pour un seul aller-retour. Une façon de laisser place partir au plus grand nombre et d'éviter les réservations inutiles. Une façon surtout pour les Bus de l'Étang de continuer à jouer la carte de la disponibilité pour les zones d'activités tout en développant la mobilité pour tous.

Autre nouveauté du réseau, la ligne 7 évolue et se prolonge désormais dans la zone des Estroublans sur la commune de Saint-Victoret afin d'élargir encore plus la desserte territoriale vers les zones d'activités.

SERVICE CLIENT ET APPORT TECHNOLOGIQUE

Si le réseau se stabilise de plus en plus avec une croissance à 2 chiffres et plus de 2 000 000 millions de voyages enregistrés à la fin de l'été pour l'exercice 2018, le réseau continue de développer son service client grâce à une approche d'analyse des comportements et un apport des technologies dans le quotidien des voyageurs.

Le partenariat avec l'application Tisseo, qui permet notamment d'acheter, de réserver son ticket en ligne et non plus auprès du chauffeur, d'observer le trafic en temps réel etc., est reconduit. Une façon de faire entrer encore la connectivité dans le quotidien des voyageurs.

Avec l'association entrepreneuriale Vitropole, c'est donc tout naturellement que le projet Vitromouv, qui vient d'être à peine d'être lancé, continue déjà d'étendre sa toile avec la start-up Vieseo.

Questionner le plus grand nombre sur les habitudes de vie comme son mode de transports, son souhait de mobilité, le développement des modes doux, l'accroissement de la part vélo dans la ville et les zones d'activités, la création de communauté de voyageurs, le développement des zones de covoiturage etc.

En gros, repenser les transports en fonction des envies mais aussi des contraintes de chacun tout en favorisant et garantissant l'écoresponsabilité et le développement économique. L'étude se poursuivra avec plusieurs rendez-vous fixés dans les entreprises à l'occasion de cette semaine de la mobilité. L'occasion de rencontrer les salariés mais aussi d'échanger sur leur vision de la mobilité tout en prenant note de leurs souhaits. L'objectif est de créer de vraies solutions alternatives à proposer aux acteurs institutionnels du territoire et aux acteurs économiques envers leurs employés.

OPÉRATION SÉDUCTION

Dans le cadre de la 8e édition de cette semaine européenne de la mobilité, les Bus de l'Étang ont décidé de mettre en place plusieurs animations et promotions sur leur réseau routier afin d'éveiller les consciences.

Un nouveau pass étudiant métropolitain a été lancé ainsi qu'un pass senior avec des tarifs d'abonnement qui n'ont pas augmenté en septembre. Des animations avec groupe de gospel, tests et ateliers gratuits seront proposées aux voyageurs toute cette semaine mise à l'honneur de la mobilité ainsi compter la mise en place de plusieurs ateliers de maquillage pour les enfants ou de distribution de goodies et autres friandises seront lancés sur tout le réseau.

Une façon de rendre encore plus convivial les transports en commun et inciter le plus grand nombre à faire un geste concret pour la planète en montant à bord des bus de l'Étang.

Matthieu BIGOURDAN



Dans le cadre de la semaine européenne de la mobilité, les Bus de l'Étang multiplient les actions séduction et sensibilisation afin d'inciter à l'utilisation des transports en commun. /PHOTO DR

Cet été, c'est soleil et mer via les bus de la plage

Jusqu'au 24 août, la métropole Aix-Marseille renforce son réseau de transport en commun vers la côte pour que chacun profite des joies de la baignade



Durant tout l'été, la métropole Aix-Marseille, via son service Mobilité, propose un circuit de bus de plage. Une bonne occasion pour le plus grand nombre de profiter des joies de la baignade sur les plages de la Côte bleue en toute quiétude. /PHOTOS ES ET DR

Le soleil, la mer et le Bus de la Plage. Le slogan donne envie et grâce à la Métropole Aix-Marseille, le public non véhiculé, et/ou celui qui souhaite faire un geste pour la planète en utilisant les transports en commun, pourra se faire embarquer en direction de la plage du Carry le Rouet tous les jours y compris les dimanches et jours fériés.

Le dispositif est mis en place par la Métropole Mobilité jusqu'au 24 août. Le bus part de l'arrêt Berre-l'Étang-Le Dirignan et dessert les communes de Rognac, Vitrolles, Saint-Victoret, Marignane, Gignac-la-Nerthe, tous les jours de la semaine, de 9h30 à 20h20. L'aller-retour coûte 1,80€, mais le trajet est gratuit pour les enfants de moins de 6 ans.

A chacun son opportunité

Une ligne qui profite à tous, comme à Stéphanie qui attend les transports du côté du rond-point Pierre-l'amitié de Vitrolles. Tous les étés, elle part équipée de sa serviette et de sa crème solaire. *"Je le prends régulièrement l'été pour aller à la plage. J'y vais soit dès le matin ou en début d'après-midi, seule ou avec des amis. C'est très pratique lorsqu'on n'est pas véhiculé comme moi, c'est vraiment agréable de ne pas avoir à chercher une place de parking pour se garer. Et puis, ça nous permet de passer quand même une bonne journée à la plage entre copines pendant nos vacances et de retrouver aussi des amis"*, complètent les trois jeunes filles.

> "C'est très pratique lorsqu'on n'est pas véhiculé comme moi."
>
> STEPHANIE, VOYAGEUSE

> "C'est agréable d'aller à la plage et de travailler en même temps."
>
> MOURAD, CHAUFFEUR DE BUS

Une mixité sociale

Une belle opportunité aussi à saisir avant la fin d'un été chaud et meurtrier pour les plus fragiles. C'est la première fois en effet qu'il est assigné sur ce circuit, les chauffeurs de bus échangeant régulièrement de lignes. *"Le circuit est cool en lui même, il n'y a pas peu de déboires mais les gens viennent pour profiter, c'est agréable d'aller à la plage et de travailler en même temps"*, avoue Mourad. *"Cela change du travail de sécurité-prévention effectué avant du côté de l'aéroport Marseille-Provence. Aujourd'hui, je n'ai pas vu beaucoup de monde, en même temps, je pense que les touristes sont arrivés petit à petit et le bus va commencer à se remplir"*, rajoute le jeune homme. Il avoue que tous les âges se mélangent, il y voit *"des jeunes, beaucoup de groupe, mais aussi des familles et des personnes âgées. Un beau mélange finalement, ça satisfait tout le monde"*.

A l'arrêt, plage du Ronet, il suffit de descendre pour arriver et poser sa serviette sur le sable ou de poursuivre l'aventure jusqu'au site de la plage Fernandel, en allant jusqu'au Port de Carry.

Bref, une belle aventure estivale qui permet à chacun, de profiter des joies du littoral à moindre coût.

Elisa SZCZEPANIAK et M.B.

PRATIQUE

Avec deux allers et trois retours par jour, le Bus de la Plage dessert les communes de Berre-l'Étang, Rognac, Vitrolles, Saint-Victoret, Marignane et Gignac-la-Nerthe. Des trajets faciles d'accès en cars climatisés tout confort pour profiter des joies de la mer. Les tarifs restent iden-

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

Le réseau de distribution

Nous disposons en 2019 de **14 dépositaires** (presse, tabac, commerces de proximité) répartis sur l'ensemble des 8 communes desservies par le réseau Les Bus de l'Etang.
Ils ont réalisé **68 827 €TTC de recettes de trafic soit 4,56 % du global des recettes de trafic 2019.**
Les recettes dépositaires ont connu une baisse de 51% au court de l'année 2019.
Cette baisse s'explique par le déploiement des abonnements annuels scolaires métropolitains venant se substituer aux abonnements mensuels et annuels jeunes Bus de l'Etang qui représentaient jusqu'alors le plus clair du chiffre d'affaires de nos dépositaires.

Afin de stimuler les ventes des dépositaires et créer du trafic au sein de nos points bus pour inciter les clients à recharger des abonnements mensuels près de chez eux, nous avons lancé un « challenge Points Bus ».

Les clients devaient recharger leur abonnement chez nos Points Bus et non dans nos Agences Mobilité, afin de recevoir en échange de leur fidélité, un ticket à gratter leur permettant de gagner de nombreux lots mis en jeu.



Ce challenge a été réalisé entre Novembre 2018 et Janvier 2019 afin de se placer dans le contexte et la bonne humeur des fêtes de fin d'année.

Nous avons envoyé un SMS à tous nos abonnés, ainsi que réalisé une communication à bord de tous nos bus et de nos deux Boutiques mobilité afin d'encourager les clients à se rendre dans nos points bus.
L'information été également relayée sur notre site internet et Facebook.



Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

La Relation clients

Avec 435 réclamations en 2019 contre 407 en 2018, le nombre de réclamations a progressé de +6,9 %.

Si la tendance du premier semestre s'annonçait à la baisse avec un nombre de dossiers inférieurs de 15% au premier semestre 2018 ; l'année 2019 affiche cependant 28 dossiers de réclamations de plus que l'année précédente.

Cette légère progression s'observe sur le second semestre et plus particulièrement sur la période post-rentrée scolaire qui concentrent à elle seule 62 % des dossiers annuels avec 272 réclamations.

De manière générale, en 2019 la ponctualité de nos services a été le premier motif générateur de réclamations : retards, avances ou absences de desserte ; ce sont ainsi 199 réclamations (46%) qui nous ont été soumises par les utilisateurs du réseau.

Dans un second temps on observe que 77 réclamations, soit 18% du volume annuel, sont relatives à notre offre de service : remontées à la suite de la modification de lignes ou demandes d'évolution du réseau mais également des réclamations relatives à des demandes de réservations TAD ICIBUS n'ayant pu aboutir par manque de disponibilités au planning TAD ; ces dossiers sont essentiellement liés à des déplacements scolaires.

Réclamations : **435**
Fréquentation : **3 268 469** voyageurs soit **3.32% d'augmentation** par rapport à 2018

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

Analyse des tendances 2019 par rapport à 2018

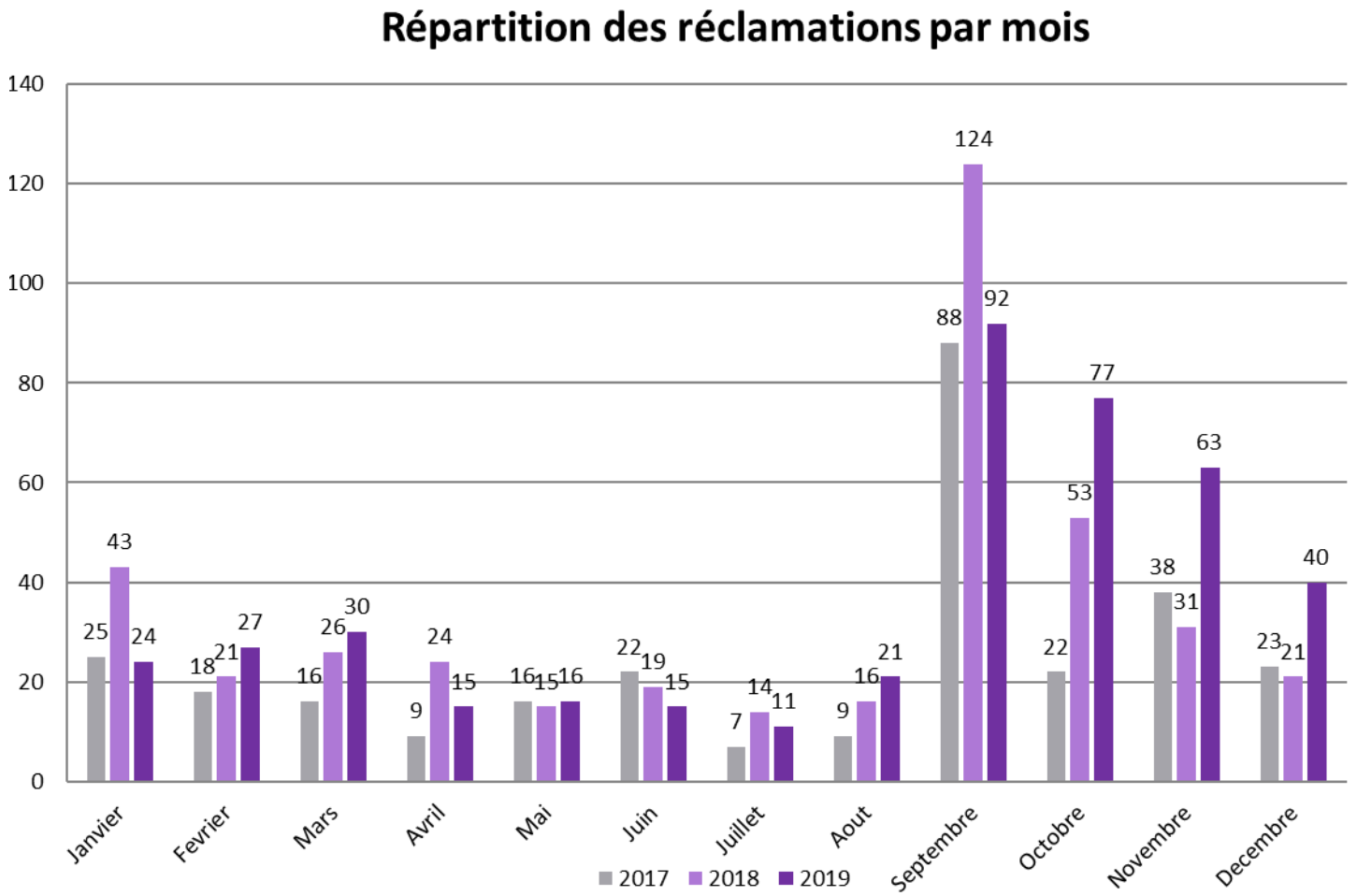
Les lignes qui enregistrent le plus de réclamations en 2019 sont : les lignes scolaires avec 106 réclamations (24%), en progression sur l'année (64 réclamations en 2018 pour une part de 15.72% des dossiers annuels) puis la ligne ZENIBUS avec 49 réclamations (11,26%) et la ligne 5 avec 29 réclamations (6,7%)

La ligne ZENIBUS, principale ligne du réseau qui rassemble 1 503 194 voyageurs (+4,56%), a fait l'objet de 49 réclamations en 2019, soit un taux infime de 0,003% de réclamations afférentes à notre ligne phare. Si les motifs de réclamations demeurent variés on observe tout de même une tendance des réclamations portant sur l'offre de service et mettant ainsi en évidence les surcharges observées à bord du ZENIBUS en période post-rentrée.

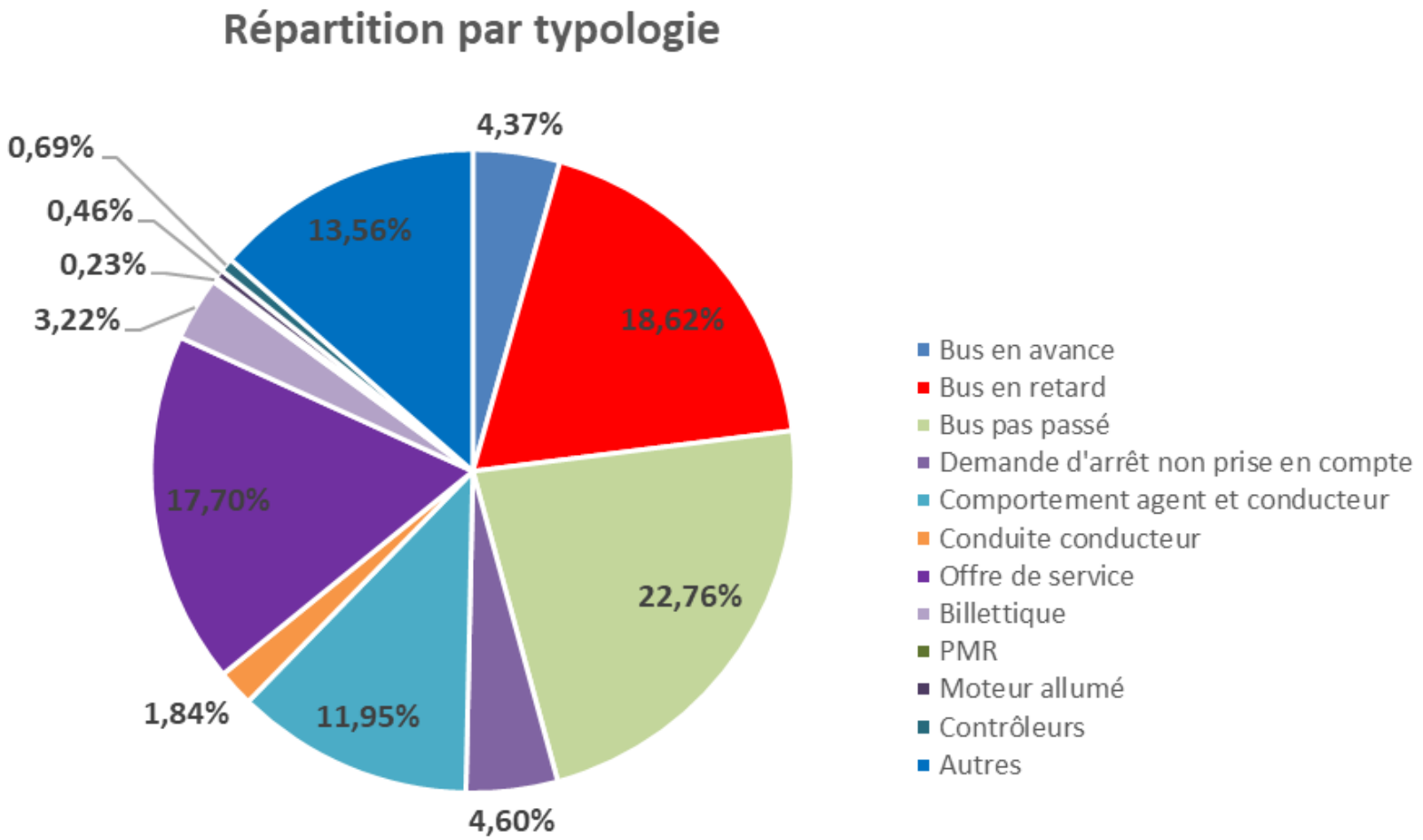
La part des réclamations portant sur les services ICIBUS est en recul notamment grâce à la mise en service d'un véhicule supplémentaire en coupé sur le secteur A (Berre l'Etang) et d'un véhicule à plus grande capacité sur le secteur B (Marignane, Gignac la Nerthe) ; nous permettant ainsi d'offrir davantage de disponibilités horaires pour nos clients.

Les problématiques d'ordres billettiques représentaient plus de 9% des motifs de réclamation en période de rentrée scolaire en 2018. L'apport de réponse technique à ces dysfonctionnements, notamment ceux relatif à l'horodatage des abonnements annuels scolaires métropolitains a permis de reléguer le volume de ces réclamations à seulement 1,47% sur la même période en 2019.

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

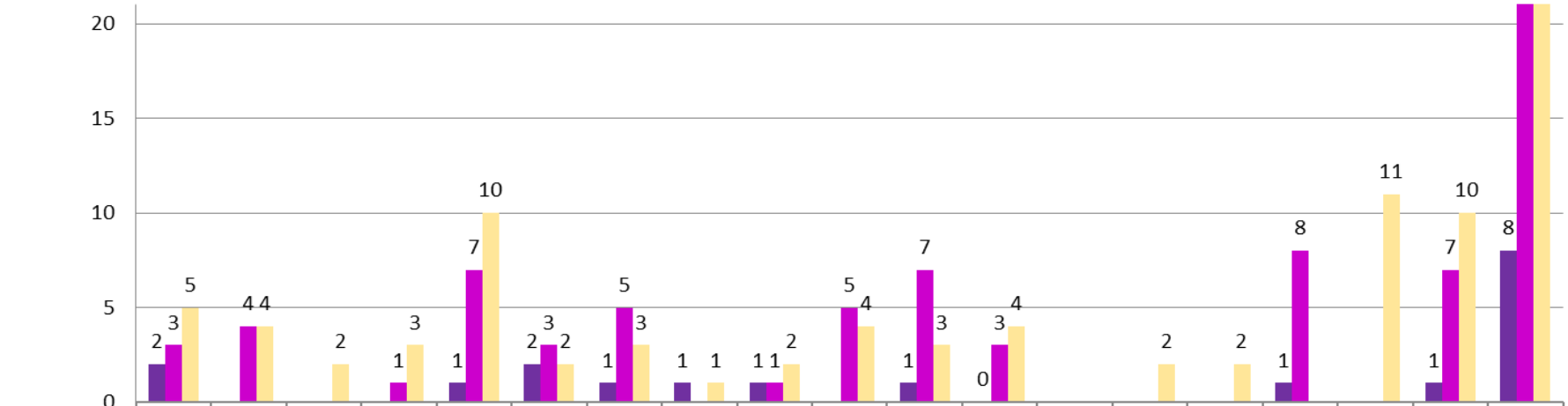


Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020



Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

Réclamations liées à la ponctualité par lignes 2019



	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	D	ZEN	CP1&2	TAD	Scolaires
AVANCE	2				1	2	1	1	1		1	0				1		1	8
RETARD	3	4		1	7	3	5		1	5	7	3				8		7	25
PAS PASSE	5	4	2	3	10	2	3	1	2	4	3	4		2	2		11	10	33

Le critère **ponctualité par ligne** englobe les motifs **: passage en avance du bus, en retard ou encore pas passé**.
Nous comptabilisons **199 réclamations pour ces motifs**.
Les réclamations pour motif de bus en retard ont triplées passant de **26 réclamations en 2018 à 79 en 2019**, soit une hausse de près de +203 %.
Les motifs de retard s'expliquent par :

- De nombreuses périodes de travaux successives la commune de Pennes Mirabeau impactant fortement les ligne 1 et 2 ainsi que les circuits scolaires 74,77 et 78 entrainant une hausse de de 257% des réclamations pour cause de retard de ces derniers.
- L'apparition en 2019 de 8 dossiers remontant des retards sur le Zenibus qui demeurent une ligne cadencée aux 10 min.
- Les difficultés de circulation en heure de pointe entre Vitrolles et Rognac impactant la ligne 11. Celles-ci sont passées de 1 en 2018 à 7 en 2019
- Les manifestations de gilets jaunes et des étudiants en novembre et décembre.

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

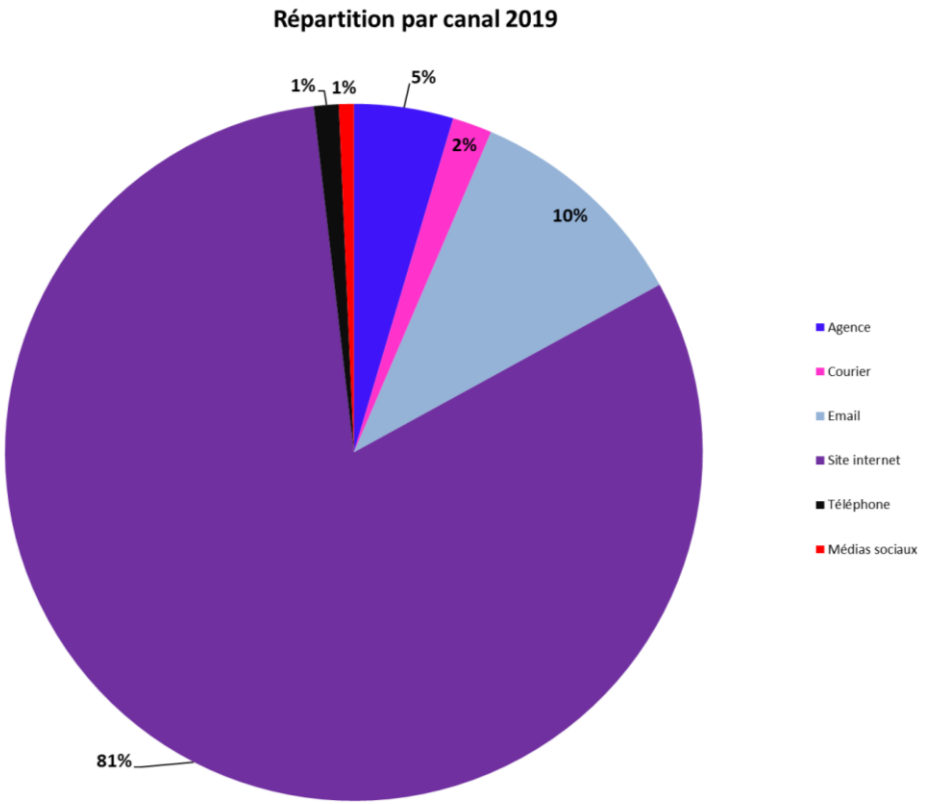
Analyse du moyen de communication de la réclamation et de son traitement

La digitalisation de nos canaux de communication se poursuit sur l'année 2019 au cours de laquelle nous avons réceptionné nos premières réclamations via les médias sociaux.

Notre site internet poursuit lui aussi son ascension recevant en 2019 81% des réclamations client contre 77% l'année précédente.

De leur côté les canaux plus traditionnels : boutiques, courrier et email demeurent relativement stables, regroupant seulement 17% des dossiers reçus, en baisse de 4 points.

L'ensemble des **réponses aux réclamations** s'effectue par téléphone afin de maintenir un lien direct avec les voyageurs : nous répondons en moyenne **en 6 jours aux réclamants.**

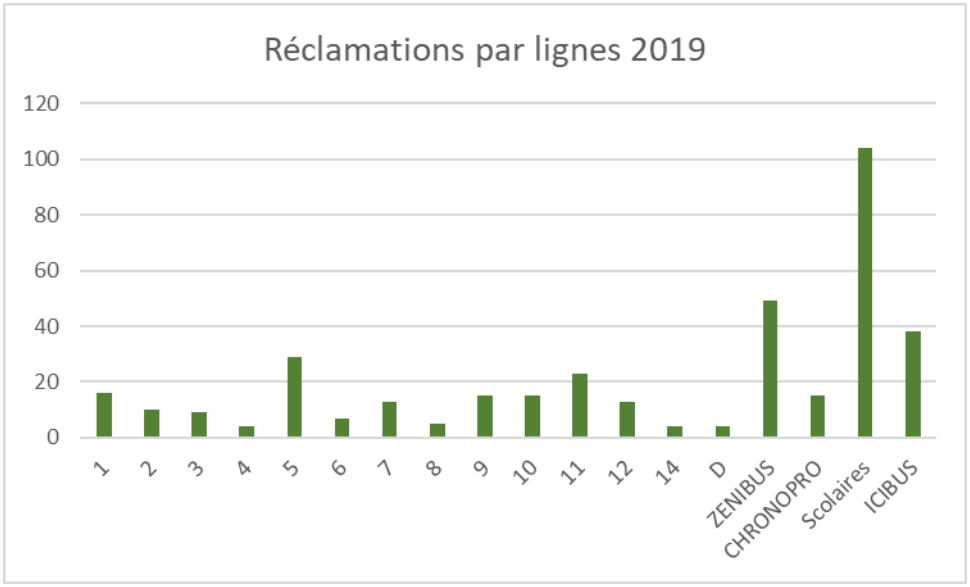


Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

☹ A la hausse

Les hausses les plus importantes des réclamations concernent :

- **La ligne ZEN** : Le nombre de réclamations représentant 13,5% du total des réclamations, a augmenté de + **172 %** avec 49 réclamations en 2019 contre 18 en 2018, ces chiffres restent malgré tout très faibles. Les principaux motifs concernent **des demandes d'arrêt non prises en compte liées aux surcharges rencontrées en période post rentrée mais également à l'apparition du motif de retard.**
- **Les circuits scolaires, dont les réclamations se sont accrues de 62,5% pour représenter près de 24% du volume global, ont également souffert de problématiques de surcharges générant des réclamations portant sur l'offre de service.**
- **La ligne 11, dont les 23 réclamations représentent 5,28% du volume annuel, en hausse de 77% avec 23 dossiers. 11 d'entre eux portent des motifs de ponctualité, les difficultés de circulation sur l'A7 en heures de pointe étant souvent mises en cause.**

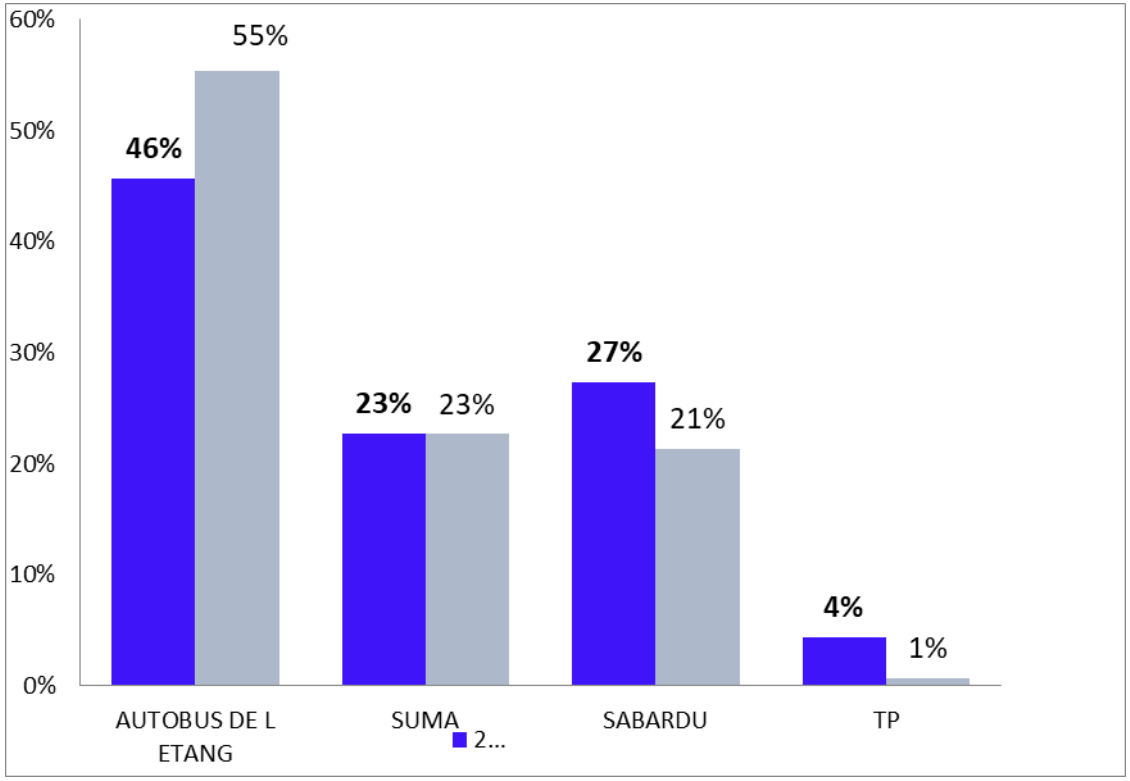


Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

En 2019, la part des réclamations concernant la société Autobus de l'Etang était de **46 % du total des réclamations, une donnée en recul de 16 % sur l'année précédente.**

La part des réclamations concernant les lignes exploitées par **SUMA** (3, 8, 9, 10, 11, 12, 14, lignes D et 14 lignes scolaires) **demeure stable à 23%.**

Les réclamations concernant les lignes exploitées par **SABARDU** (1, 2, 4, 9, 3 TAD et 9 lignes scolaires) représentaient 27**% des réclamations en 2019, un chiffre en hausse de 6 points.**



Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

Les propositions d'évolution du réseau et projets

2020 correspond à la dernière année de la DSP Les Bus de l'Etang mais également à l'année des élections municipales, dans ce contexte, les perspectives d'évolution du réseau sont les suivantes :

1) **Stabiliser et consolider l'offre de transport** tout en continuant de préparer le réseau de demain,

2) **Consolider l'image d'un réseau innovant avec le lancement de l'information en temps réel avec le déploiement du SAEIV INEO sur l'ensemble des lignes régulières,**

3) **Mieux faire connaitre le réseau en intégrant les outils métropolitains et en consolidant la charte métropolitaine sur l'information voyageurs,**

4) **Conquérir de nouveaux clients** par le recrutement d'actifs dans les zones d'activités avec l'argument de gain de temps et le recrutement de cibles loisirs avec des actions de proximité.

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

Le contrôle fraude

- **Chiffres clés**

Dans le cadre de la convention, **7 personnes sont affectées à la mission de contrôle ; 5 contrôleurs et 2 vérificateurs.**

En raison de l'étendue du réseau, des engagements forts en matière de lutte contre la fraude, des faits d'incivilités voire d'agression, la brigade est réellement composée de 11 personnes décomposée en 7 contrôleurs et 4 vérificateurs sur le réseau Les Bus de l'Etang.

2019	
Nombre de personnes contrôlées	180 729
Taux de contrôle	5,55%
Taux de fraude apparent	1,24%
Nombre d'amendes	2 240
Nombre d'amendes payées	725
Taux de recouvrement des amendes	31,9
Montant des amendes encaissées €	24 045€

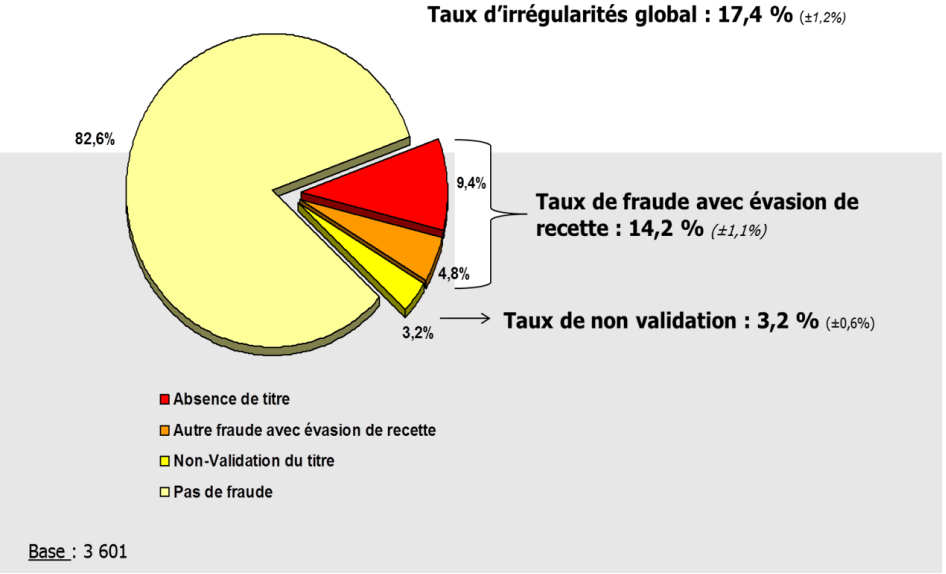


Concernant l'année 2019, en moyenne chaque mois plus de 15 000 **personnes** ont été contrôlées. **2240 procès-verbaux ont été dressés soit 175 PV de plus représentant +8% entre 2018 et 2019.** L'année 2019 a été une nouvelle fois marquée par une période de tolérance pour les titulaires d'un PASS ANNUEL SCOLAIRE METROPOLITAIN du 1er au 30 septembre 2019. En effet certains scolaires n'avaient pas en septembre reçu leur titre.

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

- **L'enquête fraude**

Pour l'année 2019, le taux de fraude de référence est celui de l'enquête fraude de janvier 2019. Le taux était de 17,4%, soit 6.8 points de plus qu'en 2017, date de la dernière enquête fraude.



L'enquête fraude 2019 devait être lancée la dernière semaine de décembre 2019. Elle n'a pas pu malheureusement avoir lieu. Nous avons donc établi notre plan d'action de lutte contre la fraude sur la base des éléments recueillis dans l'enquête fraude de janvier 2019.

En septembre 2019, du 1er au 30, une nouvelle période de tolérance à l'initiative de la Métropole Aix Marseille Provence a été mise en place sur le réseau. Ainsi le nombre de PV de septembre est de 56, alors que la moyenne mensuelle s'établie en moyenne à 210 PV.

Plusieurs types de fraude sont observés :

1. La fraude avec évasion de recettes

   - Les personnes qui voyagent sans titre,
   - Les personnes qui utilisent un titre qui ne leur appartient pas ou auquel elles n'ont pas droit,
   - Les personnes avec une carte à décompte (10 voyages) qu'elles ne valident pas.

2. La fraude sans évasion de recettes concerne les personnes abonnées qui ne valident pas.

La conséquence de ce phénomène est une baisse des recettes en particulier des BU : 66K€ en 2019 contre 71K€ en 2018. Nous avons eu une remontée très nette des situations irrégulières.

Le bénéfice du travail entrepris depuis 2016 qui avait permis de stabiliser le taux de fraude autour de 11%, a été de nouveau mis à mal en 2019.

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

Actions menées suite au plan d'action de lutte contre la fraude :



Action 1 : Mobiliser et impliquer les conducteurs

- Reformer à l'accueil voyageur,
- Impliquer les conducteurs dans la durée – utiliser les fiches de signalements de façon systématique,
- Poursuivre la synergie entre conducteurs et contrôleurs, des fiches de liaisons ont été créées entre conducteur et contrôleurs pour signalement fraudes et incivilités,
- Soutenir les actions des conducteurs par les actions « bureaux vides »,
- Développer le canal de distribution par smartphone.



Action 2 : Optimiser le contrôle :

- Redéployer le contrôle selon les résultats de l'enquête,
- Redéfinir les objectifs de contrôle,
- Accompagner les contrôleurs dans la lutte contre la fraude,
- Développer encore plus les contrôles combinés avec les forces de l'ordre,
- Valoriser le métier de contrôleur

En 2019 les contrôles combinés avec les forces de l'ordre ont été largement déployés entre le 31 janvier et le 24 décembre 2019 à raison d'un à deux contrôles par semaine soit plus d'une trentaine de contrôles réalisés qui ont permis de vérifier 439 bus, 6 212 voyageurs, et dresser 150 PV dont 25 ont été payés immédiatement.

Enfin nous avons déposé plainte et enclenché une procédure de délit d'habitude pour 9 contrevenants.

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

Action 3 : renforcer le recouvrement des amendes

- Modifier le tarif des amendes afin d'encourager le paiement immédiat,
- Véhicules habillés zone antifraude et campagne d'affichage sur la carrosserie et à l'intérieur des bus,
- Réduire le taux de fausse déclaration d'identité lors des opérations de contrôles,
- Enclencher de façon systématique les délits d'habitudes.

Action 4 : Communiquer

- Rendre la tarification et la distribution de certains titres, dont les titres sociaux plus accessibles,
- Impliquer par des campagnes radios, média sociaux, affichage des jugements dans le bus,
- Lancer une campagne de communication forte pour interpeller les fraudeurs : après avoir valorisé le voyageur doté d'un titre de transport, l'accent a été mis en 2019 sur l'acte même du frauder et ses conséquences



Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

6 Le social

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

Les chiffres clés

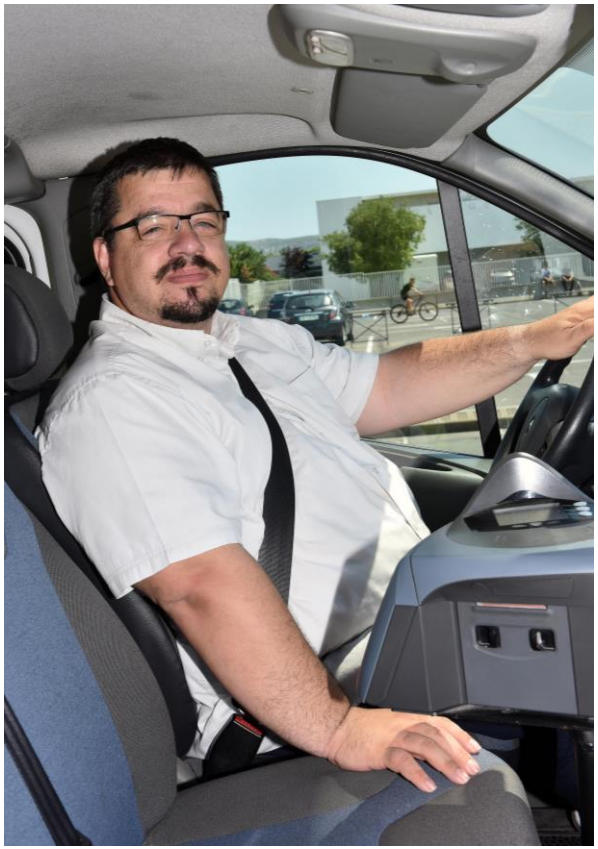
Effectif au 31/12/2019

AUTOBUS DE L'ETANG + SUMA + AUTOCARS SABARDU + TRANSDEV VITROLLES

Turn over	20,99%
Ancienneté moyenne	7,4075
Absentéisme	16%

Conducteurs	193
Controleurs	10
Administratifs	23
Atelier	10
Hôtesses	7
Total	243





Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

6. LE SOCIAL

Formations du personnel de la société délégataire

Type de formation	Nombre de personnes formées
Accompagnateur PMR	3 conducteurs
Chronotachygraphe	8 conducteurs
Conduite sécuritaire	16 conducteurs
Constat amiable	10 conducteurs, 1 maîtrisee, 1 employé
Système de freinage	3 ouvriers, 1 maîtrise
Tuteur et maître d'apprentissage	4 conducteurs
Dialogue social CSE	1 maîtrise
Excel	3 maîtrises
FCO	2 employés, 1 maîtrise, 25 conducteurs
Habilitation électrique	1 maîtrise, 1 employé
Initiation au contrôle et maintenance d'un système électrique des bus et cars	2 employés
Maestro : Processus Guides 2	1 cadre
PPM	2 maîtrise
Hastus	1 maîtrise
Réforme formation	1 maîtrise
Smile	18 conducteurs, 2 employés
Transport d'enfant	4 conducteurs
Wincarb	1 maîtrise

Nous maintenons les objectifs ambitieux en matière de formation de notre personnel, ainsi ci-dessous sont décrites les formations réalisées en 2019 :

- Constat amiable Formation de 10 conducteurs, 1 maîtrise et 1 employé, afin de remplir correctement un constat en cas d'accident de la circulation.
- Chrono tachygraphie Les conducteurs sont formés au chronotachygraphe, qui est un appareil électronique qui enregistre la vitesse, le temps de conduite et d'activités (comme la conduite, le temps de travail, le temps de repos).
- Conduite responsable et écoconduite L'objectif de cette formation est double :

1/ Responsabiliser les conducteurs sur l'influence de leurs comportements de conduite sur l'environnement mais aussi sur l'accidentologie, le confort des passager, l'usure du matériel et la consommation de gasoil.

2/ Donner aux conducteurs les techniques de conduite permettant d'adopter une conduite responsable, rationnelle, souple et préventive.

- Accompagnateur PMR Formation conducteur accompagnateur de personnes handicapées à mobilité réduite. Prendre en charge des personnes handicapées ou à Mobilité Réduite en transport spécialisé de personnes (TPMR).
- Conduite sécuritaire Analyser sa pratique de conduite, maîtriser les techniques permettant d'adopter une conduite sécuritaire (techniques de conduite sure et confortable), comprendre les effets de son comportement de conduite sur l'environnement, le confort et la sécurité des passagers, la position au poste de travail, l'usure du matériel.
- Système de freinage Identifier les différents systèmes de freinage équipant les véhicules utilitaires et industriels. Effectuer la maintenance des circuits de freinage pneumatique et hydraulique. Réaliser les contrôles de pression. Identifier le fonctionnement des ralentisseurs.
- Smile Concerne les conducteurs de cars scolaires ayant pour objectifs d'optimiser l'accueil client, maîtriser me prise de contact, créer un climat convivial, développer son empathie, gérer des interlocuteurs difficiles.
- Habilitation électrique Formations obligatoires pour certains métiers comme électricien à l'atelier, administrateur billettique, qui concernent la maîtrise des risques électriques.
- Recyclage habilitation du personnel électricien Cette formation qui concerne le personnel électricien devant réaliser ou diriger des travaux complexes, consignations en BT ou HTA, a pour objectif la mise à jour des connaissances pour exécuter ou diriger en sécurité des travaux d'ordre non électrique.
- Recyclage habilitation du personnel BS-BE-HE Cette formation qui concerne le personnel électricien ou non devant réaliser des interventions simples, a pour objectif la mise à jour des connaissances pour exécuter ou diriger en sécurité des travaux d'ordre non électrique
- Wincarb Formation au logiciel WINCARB, spécialisé dans la gestion de carburant.

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

La communication interne

L'implication du personnel et son information est essentielle au bon fonctionnement de l'entreprise. Des outils de communication interne variés permettent d'informer sur l'actualité du réseau, l'avancée de la démarche qualité ou encore d'optimiser le travail de chacun.

- Le journal interne « Autobus de l'Etang News » a été publié 2 fois dans l'année : en Janvier et en Septembre

- Des panneaux d'affichage et des panneaux d'information dynamique dans les salles conducteurs permettent de communiquer avec eux au quotidien (notes de services, déviations, qualité, billettique…),

- Le livret conducteur : tout nouveau conducteur reçoit à son arrivée, un livret d'accueil détaillant le fonctionnement de l'entreprise, le métier, la conduite à tenir, les démarches qualité et suit une période de formation théorique et pratique.

- La borne LSM permet aux conducteurs d'être connectés



AUTOBUS DE L'ETANG NEWS

LE JOURNAL INTERNE DES AUTOBUS DE L'ETANG
N°10 . SEPTEMBRE 2019 — 10

EDITO

L'année scolaire 2018/2019 a été une bonne année en terme de fréquentation et je remercie chacun d'entre vous pour le bon travail ainsi accompli.

Nous avons cependant depuis le début de l'année une évolution importante du taux de fraude sur laquel nous devons travailler pour retrouver les 90% de voyageurs qui valident. Pour atteindre cet objectif, nous remercierons à nouveau par une campagne de communication les voyageurs qui continuent à valider, mais nous prévoyons aussi des opérations de lutte contre la fraude avec de nouveaux visuels affichés dans les bus pour les informer des nouveaux tarifs des amendes.

Notre partenariat avec Vitropôle (l'association des entreprises des ZI les Estroublons et de l'Anjoly) continue et nous procédons aujourd'hui au diagnostic des besoins en déplacement pour répondre aux attentes des salariés des zones d'activités.

Les nouveautés de la rentrée vous sont présentées dans ce numéro. Elles concernent les modifications d'horaires des lignes 6 et 7, mais aussi la création de nouveaux arrêts pour le transport à la demande et un nouveau règlement pour les transports scolaires.

Je souhaite à tous une très bonne rentrée et je sais pouvoir compter sur votre implication afin d'avancer tous dans le même sens, celui du succès de notre, votre entreprise.

Carole FAUVIER
Directrice

CHIFFRES CLÉS

- Fréquentation du réseau de janvier à fin juin 2019 : 1 765 029 voyages soit +3,6% par rapport à 2018
- Nombre des PV dressés de janvier à fin juin 2019 : 1 523 soit +8% par rapport à 2018, pour 95 959 voyageurs contrôlés

AUTOBUS DE L'ETANG

A LA UNE

Les informations sur les changements de la rentrée 2019
(Tous les détails en page 2)

- **Ligne 2** : reprise de son fonctionnement normal
- **Ligne 6** : changement des horaires pour se caler aux heures de sorties du collège Camille Claudel
- **Lignes 3, 5 et 6** : changement du nom de l'arrêt «Collège Mirabeau»
- **Ligne 7** : modification des horaires pour permettre la traversée de la ZAC de l'Empallière
- **ICIBUS** : durcissement des règles pour les annulations et un nouvel arrêt à Rognac ; Un nouveau règlement pour les transports scolaires : un seul aller-retour en TAD par jour pour les scolaires.
- **CHRONOPRO** : un nouvel arrêt pour la desserte de la ZA de l'Agavon

LUTTE CONTRE LA FRAUDE

- Avec le lancement du pass scolaire à la rentrée dernière et la tolérance demandée par la Métropole, le taux de fraude a augmenté.
Pour pallier cette évolution, une campagne de lutte contre la fraude a été mise en place. A bord de chaque véhicule, les voyageurs peuvent désormais se rendre compte des risques encourus s'ils fraudent.

Le réseau Les Bus de l'Etang devient LA METROPOLE Mobilité / AIX MARSEILLE PROVENCE

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

7 La Démarche Qualité

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

2019 : Vers un approche processus

Parallèlement à la démarche FACE Qualité niveau 2 renouvellée en 2018, la région PACA a initié en 2019 une démarche nommée « SIMPLE ». Cette démarche par approche processus, répond à un double objectif :

- ✓ Augmenter l'efficacité des pratiques opérationnelles tout en garantissant le respect des exigences réglementaires et « clients »
- ✓ Harmoniser les pratiques des différents sites / entités de la région PACA

Dans le cadre de cette démarche, une cartographie des processus et des procédures opérationnelles a été rédigé suite à des ateliers groupes de travail. C'est sur cette base qu'un planning d'audit a été déployé afin de vérifier la conformité opérationnelle du site de Vitrolles. Audité à trois reprises, en Mars et Septembre et octobre 2019, Autobus de l'Etang a pu démontrer la bonne mise en place des procédures et l'efficacité des processus RH, Exploitation et Atelier.

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

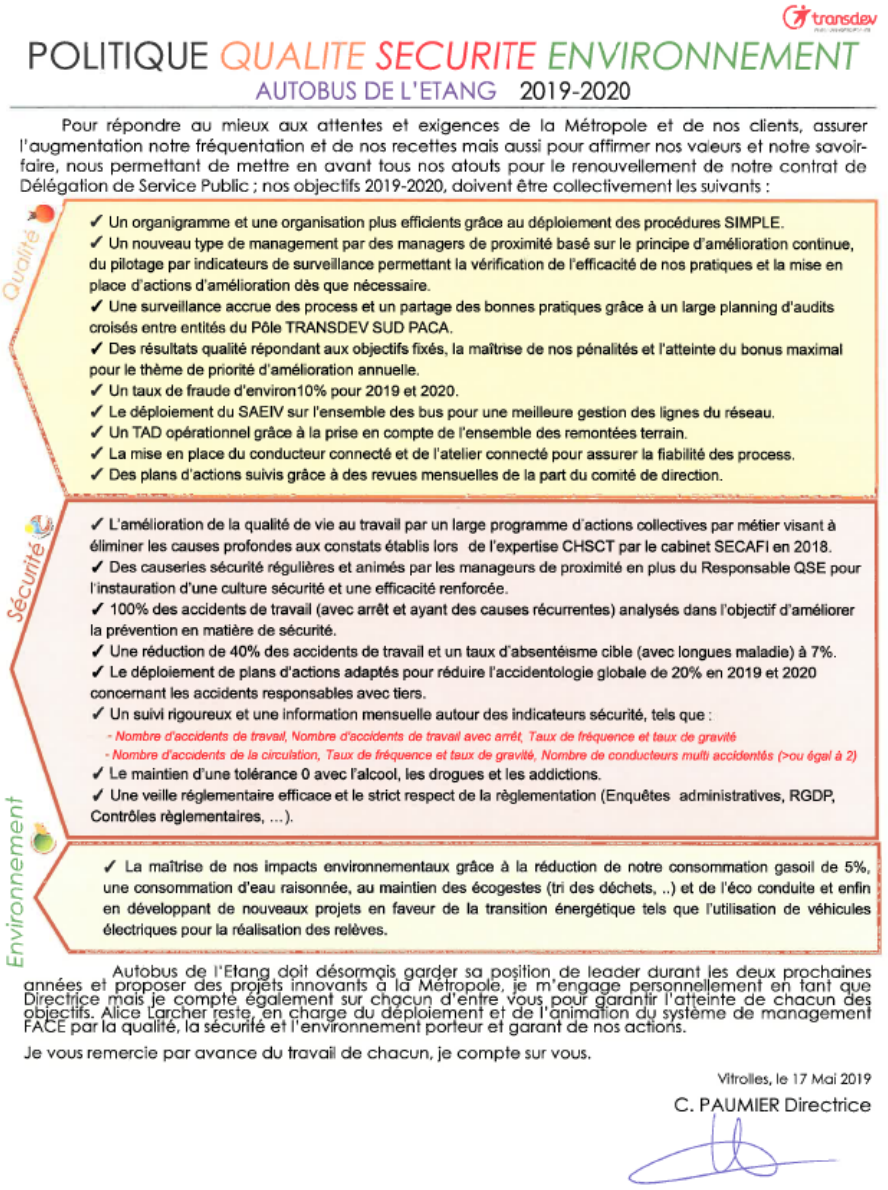
7. LA DEMARCHE QUALITE

C'est dans le but d'assurer l'ensemble de ses engagements jusqu'à la fin du contrat de Délégation de service public que la direction d'Autobus de l'Etang a pris la décision de réaliser une politique QSE biannuelle 2019/2020.

Afin d'assurer la bonne prise en compte de la politique et des objectifs QSE :

- ✓ Une lecture a été effectuée par la Directrice en Comité Social et Economique
- ✓ Un affichage a été réalisé pour information des équipes

Enfin, les objectifs de la politique QSE ont été largement relayés tout au long de l'année 2019 grâce aux actions de communication et de sensibilisation présentées en pages suivantes.



transdev

POLITIQUE QUALITE SECURITE ENVIRONNEMENT

AUTOBUS DE L'ETANG 2019-2020

Pour répondre au mieux aux attentes et exigences de la Métropole et de nos clients, assurer l'augmentation notre fréquentation et de nos recettes mais aussi pour affirmer nos valeurs et notre savoir-faire, nous permettant de mettre en avant tous nos atouts pour le renouvellement de notre contrat de Délégation de Service Public ; nos objectifs 2019-2020, doivent être collectivement les suivants :

Qualité

✓ Un organigramme et une organisation plus efficients grâce au déploiement des procédures SIMPLE.
✓ Un nouveau type de management par des managers de proximité basé sur le principe d'amélioration continue, du pilotage par indicateurs de surveillance permettant la vérification de l'efficacité de nos pratiques et la mise en place d'actions d'amélioration dès que nécessaire.
✓ Une surveillance accrue des process et un partage des bonnes pratiques grâce à un large planning d'audits croisés entre entités du Pôle TRANSDEV SUD PACA.
✓ Des résultats qualité répondant aux objectifs fixés, la maîtrise de nos pénalités et l'atteinte du bonus maximal pour le thème de priorité d'amélioration annuelle.
✓ Un taux de fraude d'environ10% pour 2019 et 2020.
✓ Le déploiement du SAEIV sur l'ensemble des bus pour une meilleure gestion des lignes du réseau.
✓ Un TAD opérationnel grâce à la prise en compte de l'ensemble des remontées terrain.
✓ La mise en place du conducteur connecté et de l'atelier connecté pour assurer la fiabilité des process.
✓ Des plans d'actions suivis grâce à des revues mensuelles de la part du comité de direction.

Sécurité

✓ L'amélioration de la qualité de vie au travail par un large programme d'actions collectives par métier visant à éliminer les causes profondes aux constats établis lors de l'expertise CHSCT par le cabinet SECAFI en 2018.
✓ Des causeries sécurité régulières et animés par les manageurs de proximité en plus du Responsable QSE pour l'instauration d'une culture sécurité et une efficacité renforcée.
✓ 100% des accidents de travail (avec arrêt et ayant des causes récurrentes) analysés dans l'objectif d'améliorer la prévention en matière de sécurité.
✓ Une réduction de 40% des accidents de travail et un taux d'absentéisme cible (avec longues maladie) à 7%.
✓ Le déploiement de plans d'actions adaptés pour réduire l'accidentologie globale de 20% en 2019 et 2020 concernant les accidents responsables avec tiers.
✓ Un suivi rigoureux et une information mensuelle autour des indicateurs sécurité, tels que :
- *Nombre d'accidents de travail, Nombre d'accidents de travail avec arrêt, Taux de fréquence et taux de gravité*
- *Nombre d'accidents de la circulation, Taux de fréquence et taux de gravité, Nombre de conducteurs multi accidentés (>ou égal à 2)*
✓ Le maintien d'une tolérance 0 avec l'alcool, les drogues et les addictions.
✓ Une veille réglementaire efficace et le strict respect de la règlementation (Enquêtes administratives, RGDP, Contrôles règlementaires, ...).

Environnement

✓ La maîtrise de nos impacts environnementaux grâce à la réduction de notre consommation gasoil de 5%, une consommation d'eau raisonnée, au maintien des écogestes (tri des déchets, ..) et de l'éco conduite et enfin en développant de nouveaux projets en faveur de la transition énergétique tels que l'utilisation de véhicules électriques pour la réalisation des relèves.

Autobus de l'Etang doit désormais garder sa position de leader durant les deux prochaines années et proposer des projets innovants à la Métropole, je m'engage personnellement en tant que Directrice mais je compte également sur chacun d'entre vous pour garantir l'atteinte de chacun des objectifs. Alice Larcher reste, en charge du déploiement et de l'animation du système de management FACE par la qualité, la sécurité et l'environnement porteur et garant de nos actions.

Je vous remercie par avance du travail de chacun, je compte sur vous.

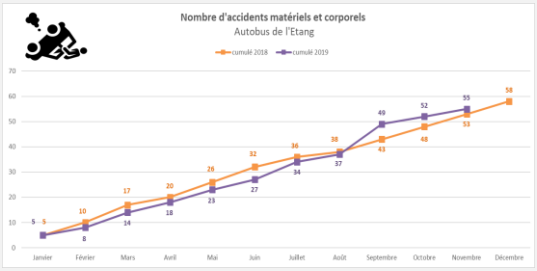
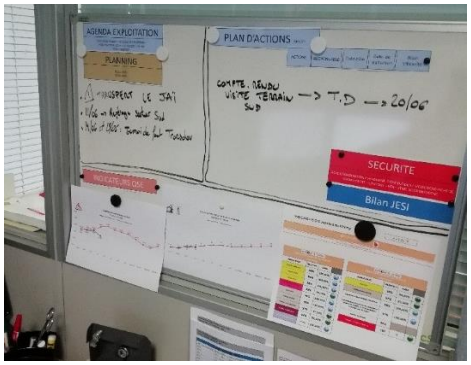
Vitrolles, le 17 Mai 2019

C. PAUMIER Directrice

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

Nos actions de sensibilisation et communication Qualité en 2019

La sensibilisation à la qualité de service a été réalisée grâce au supports suivants :

Type de support	Thème	Illustration
Réunions CSE	Une présentation des résultats mensuels d'indicateurs de performance qualité issus des contrôles clients mystères et contradictoires est assurée tous les 2 mois en CSE par la responsbale QSE afin d'informer les équipes et d'alerter en cas de défaillances observées. *Ci-contre un exemple de graphique présenté.*	
Tableau support de management visuel	Dans le cadre de la démarche SIMPLE, un rituel de management est assuré par le responsable d'exploitation. Des réunions hebdomadaires sont assurées autour d'un tableau *(cf photo ci-contre).* Sur ce dernier sont affichés, les indicateurs QSE et les actions concrètes pour l'amélioration du service.	

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

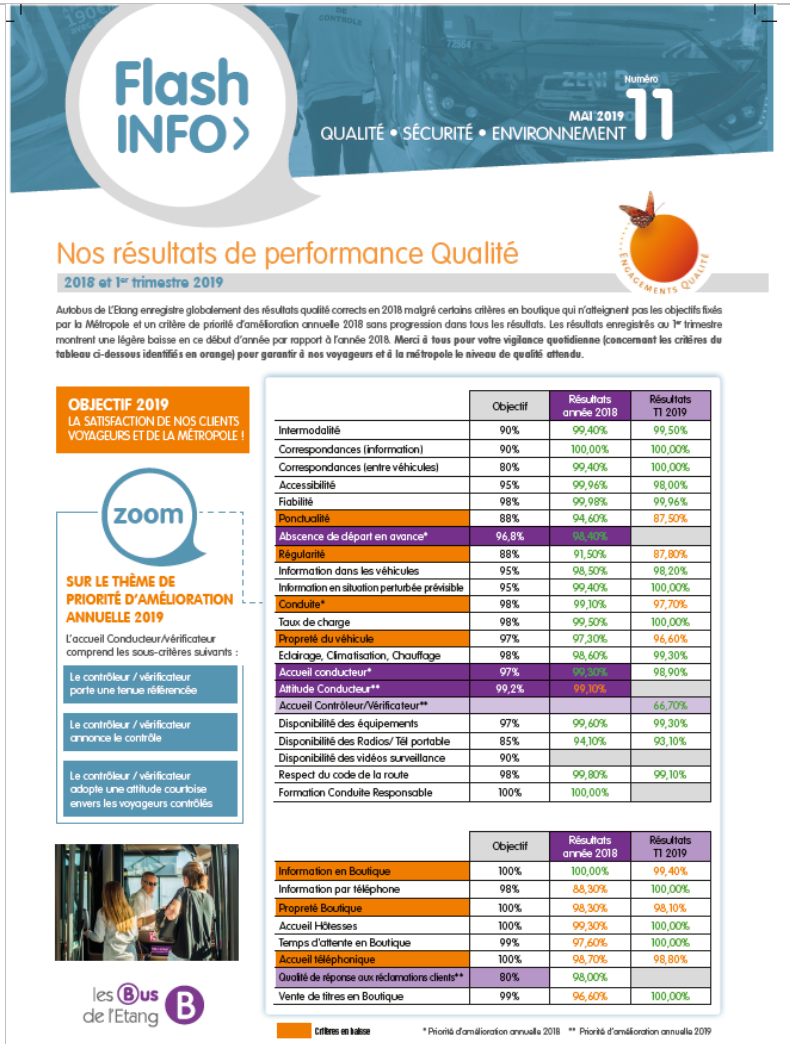
Fiche d'intégration	**Entretien systématique de tout nouvel embauché (interim et CDD) avec la responsable QSE pour présentation :** ✓ **Des exigences qualité contractuelles** ✓ **Des objectifs de la politique QSE** ✓ **Des modalités de contrôles (clients mystères, contradictoires, …** ✓ **Des pénalités**	
Formation au contrôle qualité contradictoire	Grâce au système mis en place depuis 2013, les conducteurs volontaires sont formés au contrôle qualité contradictoire par la responsable QSE. Plus qu'une mission, la tâche permet une pleine intégration des exigences qualité par le personnel de conduite et une meilleure qualité de service réalisée. Un nouveau conducteur a été formé en 2019, portant à 24 le nombre de conducteurs formés au contrôle qualité contradictoire.	

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

Panneau d'affichage	**Affichage des résultats mensuels des critères Qualité auprès :** ✓ **des conducteurs,** ✓ **du personnel d'atelier** ✓ **des hôtesses** ***Ci-contre un exemple de résultats affichés auprès des conducteurs.***	: INDICATEURS QUALITE - **DECEMBRE 2019** AUTOBUS DE L'ETANG

INDICATEURS	*OBJECTIFS*	*DECEMBRE*	
CORRESPONDANCES	80%	100,00%	
PONCTUALITE	88%	88,60%	
REGULARITE	88%	83,30%	
INFORMATION DANS LES VEHICULES	95%	97,70%	
CONDUITE	98%	100,00%	
TAUX DE CHARGE	98%	100,00%	
PROPRETE DU VEHICULE	97%	97,30%	
ACCUEIL CONDUCTEUR	97%	98,30%	
ACCUEIL CONTROLEURS*	(non défini)	100,00%	

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

Journal interne	Comme chaque année, l'édition d'un flash QSE permet d'informer le personnel sur les résultats obtenus en QSE et les objectifs a atteindre. *Ci-contre un extrait du Flash QSE de mai 2019.* Une édition spéciale « sous-traitant » est également assurée afin de garantir une qualité de service homogène sur le réseau.	

Flash INFO

Numéro 11 MAI 2019

QUALITÉ • SÉCURITÉ • ENVIRONNEMENT

Nos résultats de performance Qualité

2018 et 1er trimestre 2019

Autobus de l'Etang enregistre globalement des résultats qualité corrects en 2018 malgré certains critères en boutique qui n'atteignent pas les objectifs fixés par la Métropole et un critère de priorité d'amélioration annuelle 2018 sans progression dans tous les résultats. Les résultats enregistrés au 1er trimestre montrent une légère baisse en ce début d'année par rapport à l'année 2018. **Merci à tous pour votre vigilance quotidienne (concernant les critères du tableau ci-dessous identifiés en orange) pour garantir à nos voyageurs et à la métropole le niveau de qualité attendu.**

OBJECTIF 2019
LA SATISFACTION DE NOS CLIENTS VOYAGEURS ET DE LA MÉTROPOLE !

zoom

SUR LE THÈME DE PRIORITÉ D'AMÉLIORATION ANNUELLE 2019

L'accueil Conducteur/Vérificateur comprend les sous-critères suivants :

- Le contrôleur / vérificateur porte une tenue référencée
- Le contrôleur / vérificateur annonce le contrôle
- Le contrôleur / vérificateur adopte une attitude courtoise envers les voyageurs contrôlés

les Bus de l'Etang

	Objectif	Résultats année 2018	Résultats T1 2019
Intermodalité	90%	99,40%	99,50%
Correspondances (information)	90%	100,00%	100,00%
Correspondances (entre véhicules)	80%	99,40%	100,00%
Accessibilité	95%	99,96%	98,00%
Fiabilité	98%	99,98%	99,96%
Ponctualité	88%	94,60%	87,50%
Abscence de départ en avance*	96,8%	98,40%	
Régularité	88%	91,50%	87,80%
Information dans les véhicules	95%	98,50%	98,20%
Information en situation perturbée prévisible	95%	99,40%	100,00%
Conduite*	98%	99,10%	97,70%
Taux de charge	98%	99,50%	100,00%
Propreté du véhicule	97%	97,30%	96,60%
Eclairage, Climatisation, Chauffage	98%	98,60%	99,30%
Accueil conducteur*	97%	99,30%	98,90%
Attitude Conducteur**	99,2%	99,10%	
Accueil Contrôleur/Vérificateur**			66,70%
Disponibilité des équipements	97%	99,60%	99,30%
Disponibilité des Radios/ Tél portable	85%	94,10%	93,10%
Disponibilité des vidéos surveillance	90%		
Respect du code de la route	98%	99,80%	99,10%
Formation Conduite Responsable	100%	100,00%	

	Objectif	Résultats année 2018	Résultats T1 2019
Information en Boutique	100%	100,00%	99,40%
Information par téléphone	98%	88,30%	100,00%
Propreté Boutique	100%	98,30%	98,10%
Accueil Hôtesses	100%	99,30%	100,00%
Temps d'attente en Boutique	99%	97,60%	100,00%
Accueil téléphonique	100%	98,70%	98,80%
Qualité de réponse aux réclamations clients**	80%	98,00%	
Vente de titres en Boutique	99%	96,60%	100,00%

Critères en baisse

* Priorité d'amélioration annuelle 2018 ** Priorité d'amélioration annuelle 2019

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

Nos mesures de performance 2019

Comme présenté en synthèse annuelle qualité*, les résultats obtenus en 2019 témoignent d'un niveau de qualité de service pleinement satisfaisant.

Sur 31 indicateurs* du référentiel de qualité 2019, 11 enregistrent des résultats annuels inférieurs aux seuils requis et **si l'on ne retient uniquement les critères ayant des résultats annuels avec plus de 1% inférieur au seuil, seul les 4 critères suivants,** présentent une baisse par rapport à l'objectif pour l'année 2019 :

- « Propreté Boutique »,
- « Accueil téléphonique »,
- « Délais de réponse aux réclamations clients »
- « Qualité de réponse aux réclamations client (par enquête de satisfaction) ».

** Exclus « Information par annonces sonores et visuelles aux stations Zenibus » - « Netteté propreté des points d'arrêt », critères à la charge exclusive de la métropole.*

Pour l'année 2019 ; les critères liés à l'accueil contrôleur/vérificateur ainsi que la qualité de réponse aux réclamations clients ont été retenus pour thème de priorité d'amélioration.

Conformément aux exigences de la convention de DSP, la synthèse annuelle de la qualité a été remise et présentée en réunion annuelle qualité du 10 Mars 2020.

Cette synthèse a permis de démontrer le maintien de la qualité de service assuré depuis 2013 pour chacun des 7 critères. Elle rend également compte de la participation active des Autobus de l'étang dans l'évolution du référentiel ainsi que de son engagement au travers des propositions de thèmes de priorité d'amélioration annuelle pour l'amélioration continue du service. Enfin, on y retrouve une volonté d'amélioration en continue grâce aux plans d'actions mis en place dès que nécessaire.

➔ *Synthèse annuelle qualité en annexe 8



Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

Nos mesures, à l'écoute de la qualité perçue

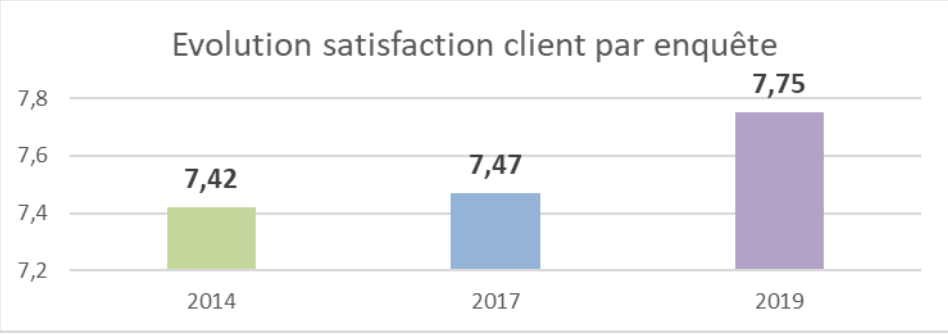
Conformément aux exigences de l'annexe 7 du contrat de DSP, Autobus de l'Etang a organisé la réalisation des enquêtes qualitatives tests de services et Comités de lignes* ainsi qu'une enquête de satisfaction ** « réseau » et « agence ».

Comme en 2017 et conformément à nos engagements contractuels, en Octobre 2019 nous avons réalisé une enquête de satisfaction :

- ✓ « Réseau » durant laquelle a été interrogé un échantillon représentatif de 1 300 clients a été interrogés par téléphone selon une méthode semi aléatoire.
- ✓ « Boutiques » en présentiel et auprès d'un échantillon représentatif de 300 clients sortants des Boutiques de Vitrolles (222 clients interrogés) et Marignane (78 clients interrogés).

Ainsi, nous avons pu comparer les résultats de l'enquête à ceux obtenus en 2017 et 2014.

Tout comme les mesures de performance, les résultats d'enquête démontrent **un haut niveau de qualité perçue**. Si on observe la note de satisfaction globale obtenue en début de questionnaire, les résultats 2014, 2017 et 2019 montrent alors une amélioration linéaire de la qualité perçue sur le réseau.



➔ ***Rapport des comités de Lignes 7 & 10 et 11 & 12 et de Tests de Service Utilisateurs et non utilisateurs en Annexe 5**

➔ **Questionnaire et rapport d'enquête satisfaction réseau et agences en Annexe 6**

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

Nos actions d'amélioration en 2019

Ci-dessous quelques exemples des actions engagées pour donner suite aux résultats de performance et aux retours clients (réclamations clients, enquête statisfcation, …) en 2019 :

- ✓ Amélioration du réseau (lignes 1, 5, 6, 9 et 11)
- ✓ Amélioration de l'information voyageurs concernant les lignes par boîtage, street marketing, plaque publicitaire de fond de bus, actions en entreprises, refonte complète de l'affichage bus en milieu d'année
- ✓ Evolution significative du critère « information en situations perturbées imprevisibles » malgrés de nombreuses perturbations en 2019 (grèves, gilets jaunes, …)
- ✓ Formations SMILE auprés de 18 conducteurs et 2 hôtesses
- ✓ Réorganisation des guichets en Boutiques lors de la rentrée scolaire pour fluidifier les ventes et l'accueil des voyageurs lors de l'élaboration des Pass scolaires métropolitain. Cette réorganisation a été couronnée de succés.
- ✓ Réorganisation des services Marketing, Etude & Méthode et Billetique
- ✓ Déménagement des services et regroupement dans un seul bâtiment pour favoriser les échanges
- ✓ Mise en place de l'application « Mobireport » permettant les signalements et le suivi de l'état des arrêts en temps réel

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

Nos autres actions d'amélioration marquantes de l'année 2019 en matière de sécurité

✓ Définition d'un plan d'actions de lutte contre l'accidentologie :

- Mise à jour de la cartographie des zones accidentogènes du réseau dans un objectif de prévention des accidents matériels et corporels.
- Organisation de « causeries » sécurité auprès de plus de 50 conducteurs et principalement sur le thème « Risques routiers »

- Amélioration du process d'intégration des nouveaux conducteurs par la nomination de nouveaux « tuteurs » pour formation aux véhicules, leurs équipements et aux lignes du réseau.
- Mise en place d'entretien post accident systématique entre le responsable d'exploitation et le conducteur pour tout accident « responsable » avec l'objectif d'analyser les facteurs évitables de l'accident.



✓ Maintien des réunions hebdomadaires entre les Services Exploitation et Atelier afin de pouvoir améliorer le suivi des réparations en cours et la planification des entretiens dans l'objectif d'améliorer la maintenance préventive des véhicules.

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

Nos démarches de sensibilisation : Journée sécurité

Comme chaque année, la journée sécurité 2019 s'est déroulée en gare routière de Vitrolles Pierre Plantée en octobre.

Objectif : Sensibiliser nos voyageurs aux risques de collision liés aux angles morts des véhicules en gare routière. Pour accompagner la distribution des flyers, cette année, une reconstruction visuelle des angles morts d'un véhicule permettait la prise de conscience des risques encourus par les piétons à l'extérieur du véhicule mais aussi directement depuis le poste de conduite.

Cette sensibilisation des voyageurs a été menée conjointement avec les agents de médiation de la Métropole, le service de sécurité routière de la police Municipale et les services Marketing et Exploitation de l'entreprise.







Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

Notre plan d'actions 2020 :

- ✓ Ajustement des temps de parcours (ligne 5, Zen)
- ✓ Mise à jour des zones accidentogènes du réseau dans un objectif de prévention des accidents matériels et corporels
- ✓ Création d'une interface JESI et Move permettant d'optimiser la prise en compte systématique des différentes pannes par l'atelier
- ✓ Ajout d'un valideur supplémentaire à l'arrière pour test sur un véhicule de la ligne Zen
- ✓ Mise en place d'un nouveau système téléphonique permettant une distribution automatique des appels en fonction des disponibilités des deux boutiques
- ✓ Réorganisation du service « Exploitation » et « Contrôle »
- ✓ Généralisation du SAEIV dans tous les véhicules
- ✓ Centralisation du suivi des actions correctives et préventives grâce au tableau unique de suivi disponible sur le serveur
- ✓ Mise en place de la démarche 5S en Atelier visant à améliorer les conditions et le temps de travail en assurant l'organisation, la propreté et la sécurité des zones de travail.
- ✓ Réorganisation du pôle régulation



Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

8 Le système de management environnemental (S.M.E)

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

Nos actions environnementales en 2019

- ✓ La rédaction et la diffusion de notre politique QSE 2019/2020 comme présenté en chapitre 7
- ✓ Le suivi et la clôture de notre démarche « Objectif Co2 ».
- ✓ L'analyse de ses impacts Environnementaux significatifs (AIES) et de son plan d'actions associés ainsi que sa veille règlementaire
- ✓ L'information du personnel (grâce à l'affichage dédié QSE, aux Flashs QSE ou aux LDE) concernant nos consommations en matière d'énergie, d'eau, de gasoil pour un meilleur suivi de notre impact écologique.
- ✓ Accisition de deux voitures électriques « ION » utilisées en véhicules de relèves
- ✓ Réduction de la consommation électrique de 6% par rapport à 2018



- ✓ **Mise en place de la démarche 5S en atelier** permettant l'implication de chacun dans l'organisation de l'atelier (tri des déchets, ordonnancement des rangements des produits notamment ceux nuisibles à l'environnement, …). L'objectif est de rendre ces pratiques systématiques et d'en faire des réflexes.
- ✓ Le réglage automatique des options des photocopieurs pour impression en recto/verso et noir & blanc

Extraits du Flash Info QSE « Rubrique Environnement » de mai 2019

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

Nos autres actions environnementales marquantes en 2019

- ✓ Le maintien des efforts de tri sélectif pour la valorisation des papiers/cartons, canettes/gobelets/bouteilles.
- ✓ Le suivi et l'affichage mensuel des consommations en gasoil, et annuel en électricité, en gaz et enfin en eau pour une meilleure maîtrise.
- ✓ Le suivi de la production des déchets au travers du suivi du Registre des déchets.
- ✓ Le suivi mensuel de la production de déchets Industriels banals dans l'objectif de diminuer le tonnage.
- ✓ Le maintien des process de nettoyage (interne ou du prestataire) incluant l'utilisation des produits Eco Labels.
- ✓ La maîtrise en faible niveau pollution des eaux de rejet* comme démontré lors de l'analyse annuelle (en bilan 24h) en sortie tunnel de lavage.
- ✓ L'information des voyageurs dans les véhicules concernant les valeurs nationales d'émissions Co2 par voyageurs, par Kilomètres
- ✓ Le prélèvement sur 24h et l'analyse des eaux de rejets de lavage
- ✓ Le maintien de validité de l'Arrêté d'autorisation de rejet validée par la SAUR et délivrée par la mairie de Vitrolles
- ✓ Le contrôle d'étanchéité des cuves gasoil et contrôle périodique ICPE par l'APAVE le 30 Septembre 2019

➔ **Résultats d'analyse d'eau de rejet* en bilan 24h en annexe 8**

➔ **Arrêté d'autorisation de rejet et Convention en annexe 8**

➔ **Registre des déchets en annexe 8**

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

Bilan des indicateurs de suivi par rapport aux objectifs 2019

Critères	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
1-Face Environnement	Politique environnementale Audits pour le respect de la réglementation Plan d'action Mise en place indicateurs	Label Niveau 1	Préparation du niveau 2	Label Niveau 2	Label Niveau 2	Renouvellement du Label Niveau 2	Label Niveau 2
2- Formation à la conduite responsable	13 conducteurs	13 conducteurs	13 conducteurs	13 conducteurs	13 conducteurs	*13 conducteurs*	13 conducteurs
3-Objectif CO2	Janvier : candidature Février : Diagnostic Mars : Signature de la charte	Déploiement	Déploiement	*Signature de la nouvelle charte sept 2016-Août 2019* *Objectif de réduction de 3% de nos émissions de Co2*	*Déploiement*	*Déploiement*	*Clôture de la démarche*
4-Réduction consommation gasoil	**3%**	**2%**		Nouvel objectif			
5-Réduction de la consommation d'électricité	**5%** Installation de sous compteurs						
6-Réduction de la consommation de gaz	**5%**						
7-Gestion rigoureuse de nos ressources en eau	Sensibilisation Eco-gestes Utilisation de produits de lavage bio Analyse annuelle des eaux de rejet	Sensibilisation Eco-gestes Utilisation de produits de lavage bio Analyse annuelle des eaux de rejet	Sensibilisation Eco-gestes Utilisation de produits de lavage bio Analyse annuelle des eaux de rejet	Sensibilisation Eco-gestes Utilisation de produits de lavage bio Analyse annuelle des eaux de rejet	Sensibilisation Eco-gestes Utilisation de produits de lavage bio Analyse annuelle des eaux de rejet	Sensibilisation Eco-gestes Utilisation de produits de lavage bio Analyse annuelle des eaux de rejet	Sensibilisation Eco-gestes Utilisation de produits de lavage bio Analyse annuelle des eaux de rejet
8-Réduction du tonnage des déchets banals	**5%**	**5%**	**1%**	**1%**	**1%**	**1%**	**1%**
9-Réduction de la consommation des consommables	Imprimantes recto/verso Une imprimante par niveau Tri et recyclage du papier						

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

2- **Formation à la Conduite Responsable :** Les formations éco-conduite de l'année 2019 ont été dispensées à 13 conducteurs conformément à l'objectif pour un total de **81 conducteurs formés depuis le 2013.** (A noter pour cette année : 15 conducteurs formés au total (soit 2 de plus) et 4 conducteurs pour les Autocar Sabardu).

Rappel de l'objectif de la formation :

Responsabiliser les conducteurs sur l'influence de leurs comportements de conduite sur l'environnement, l'accidentologie, le confort des passagers, l'usure du matériel et la consommation de carburant.

Donner aux conducteurs les techniques de conduite permettant d'adopter une conduite responsable : techniques de conduite rationnelle, souple et préventive.

3- **La démarche Objectif CO^2** menée de septembre 2013 au 31 Août 2016, nous a permis une réduction réelle **de 8.4%** de nos émissions de CO^2. Renouvelée en novembre 2016, Autobus de l'Etang espèrerait pouvoir réduire de nouveau de **3%** ses émissions de CO^2 à fin août 2019, malgré tous les efforts fournis, l'objectif n'a pu être atteint.

7-Gestion rigoureuse de nos ressources en eau : Sensibilisation, Eco gestes, Utilisation de produits de lavage bio, Analyse annuelle des eaux de rejets.

L'ensemble de ses actions ont pu être menées en 2019 comme décrites précédemment dans ce même chapitre.

8-Réduction du tonnage des déchets banals :

	2018	2019
Total production DIB. (en Tonne)	12.5	19.5
Différence (en Tonne)	7	
%	100	
		+70%

Un tonnage DIB nettement plus important qu'en 2018. Une augmentation non significative car cette derniere est la conséquence directe d'un tri aux archives qui n'avait pas été réalisé depuis de nombreuses années et qui a permis le réaménagement des bureaux .

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

Programme des actions environnementales 2020

- ✓ **Formation éco conduite pour l'ensemble des conducteurs (sous-traitants y compris)**
- ✓ **Information des voyageurs en septembre 2020 concernant les valeurs réelles d'émissions CO2** par voyageurs, par Kilomètres à partir des données du réseau 2019.
- ✓ **Mise à jour des AIES** (Aspect et Impact Environnemental Significatif)
- ✓ **Suivi des consommations** gasoil, électricité, eau et gaz
- ✓ **Contrôle de pollution des eaux de lavage** par bilan 24H
- ✓ Actions de communication internes pour limiter **les impressions papiers et les bons gestes de tri**

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

9 Les éléments financiers

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

9. ELEMENTS FINANCIERS

Les faits marquants

L'année 2019 a été marquée par **la signature des avenants 8 et 9** ayant pour objet de tirer les implications des modifications suivantes intervenues sur le réseau Les Bus de l'Etang :

- Réduction du service CHRONOPRO en période estival
- Circuit 74 Modification des horaires intermédiaires et la fin de service de celui-ci.
- Circuit 78 Rajout du passage par Versailles
- Circuit 76 / circuit 74 de 8h05 le relais Rajout du voyage de 08h10 le brusq, pour l'entrée de 9h00 Simone de Beauvoir avec le passage par Versailles.
- Le voyage de 12h05 LEP Caucalis rajout du passage par Versailles.
- Circuit 97 - 97B de 7h45 coopérative passage par Champigny- 12h35 collège F. léger passage par Champigny- 16h10 collège F. léger passage par Champigny- 16h35 G.S Zola passage par Champigny- 17h10 collège F. léger passage par Champigny
- Modification des horaires de la ligne 1 de 15h00 à 15h05 du Bd St Antoine
- Ajustement des horaires de la ligne 6 sur les horaires de sortie du Collège Petit Prince à Gignac La Nerthe
- Modification d'itinéraire de la ligne 7 qui passe par la ZAC Empallières
- Ligne 9 sortie de 15h du collège Simone de Beauvoir, décalage de 5 minutes de la course de 15h15 au départ des Pinchinades
- Ligne 11 sortie de 17h de Fernand Léger de 17h à 16h55

En application des dispositions prévues à l'article 1 de l'avenant 7 de la Convention de DSP, il a été prévu une revoyure des compensations scolaires. L'avenant 9 acte ainsi **la compensation financière des recettes de titres scolaires pour l'année scolaire 2018/2019 à hauteur de 968 950€TTC soit 880 863,64€HT.**

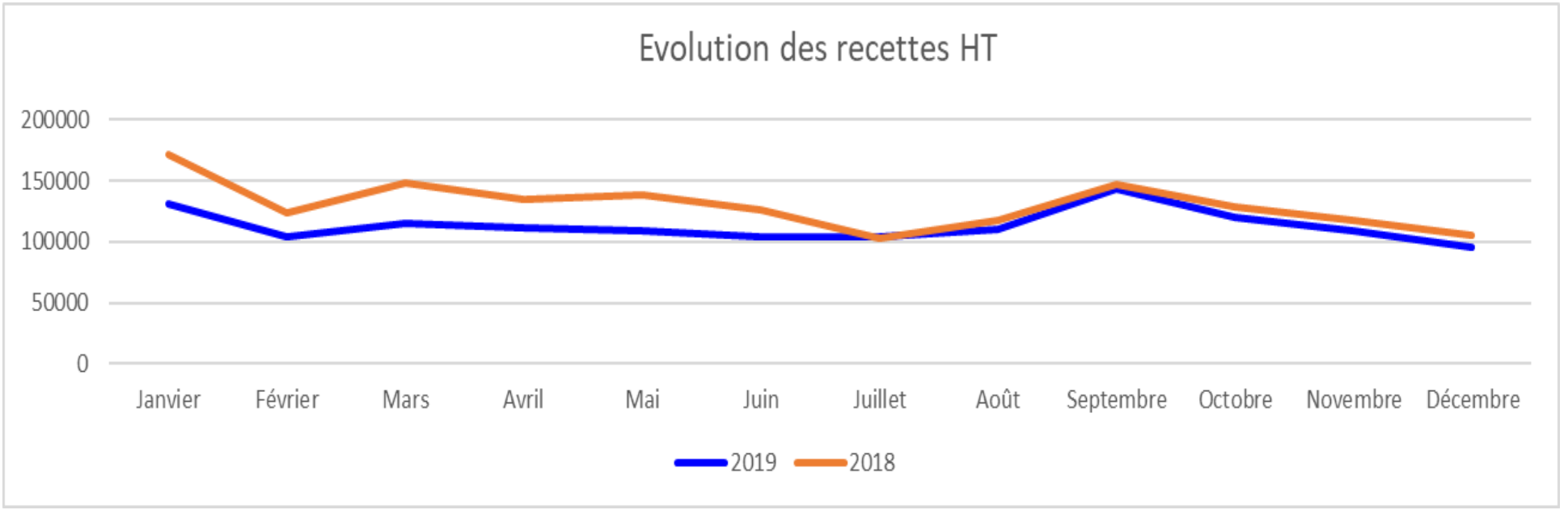
La compensation financière des recettes de titres scolaires pour l'année scolaire 2019/2020 n' a pas été établie : elle fera l'objet d'un avenant durant l'année 2020.

Les incidences financières relatives au coût de production du réseau et à l'engagement sur le niveau de recettes sont redéfinies en fonction des nouveaux éléments apportés.

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

9. ELEMENTS FINANCIERS

	TOTAL € HT	TOTAL € TTC
RECETTES DE TRAFIC - TTC	1 233 112	1 356 424
ABONNEMENTS ANNUELS 2016 RECETTES 2017	23 500	25 850
LISSAGE ABONNEMENTS ANNUELS 2018	- 41 478	- 45 626
TOTAL	**1 215 134**	**1 336 648**
COMPENSATIONS TARIFAIRES	880 863	968 949



Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

9. ELEMENTS FINANCIERS

Les chiffres clés

	Année 2019 (euros HT)
Coût du réseau (ajustement des kilomètres inclus)	20 411 723 €
Engagement de recettes (*)	2 174 406 €
Contribution financière de l'Autorité Organisatrice	18 237 317 €
(*) sans impact du pass metropolitain	

INDICES	TRIM 1	1,055
	TRIM 2	1,058
	TRIM 3	1,067
	TRIM 4	1,065

Détail de la contribution financière

	DF	RF	CF
TRIM 1	4 808 415	543 602	4 264 814
ACTUALISATION	**5 072 878**	**543 602**	**4 529 277**
TRIM 2	4 808 415	543 602	4 264 814
ACTUALISATION	**5 087 303**	**543 602**	**4 543 702**
TRIM 3	4 808 415	543 602	4 264 814
ACTUALISATION	**5 130 579**	**543 602**	**4 586 978**
TRIM 4	4 808 415	543 602	4 264 814
ACTUALISATION	**5 120 962**	**543 602**	**4 577 361**
TOTAL	19 233 661	2 174 406	17 059 255
TOTAL ACTUALISE	**20 411 723**	**2 174 406**	**18 237 317**

Autres éléments complémentaires impactant le CA de l'année et ainsi le résultat

Rétrocession du montant de la TICPE perçu par le délégataire en écart par rapport à la grille 3 de l'annexe 5

Année 2015	25 960,44 €
Année 2016	45 385,73 €
Année 2017	67 039,00 €
Année 2018	110 782,00 €
TOTAL	**249 167,17 €**

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

Présentation de la méthode et des éléments de calcul économiques

La société Autobus de l'Etang est une société dédiée au réseau Les Bus de L'Etang. En conséquence l'ensemble des coûts directs et indirects sont affectés à la société.

Les règles appliquées en matière d'amortissement sont conformes à celles présentées dans le cadre de l'offre de Délégation de Service Publique : les véhicules sont amortis linéairement ; le coût annuel de mise à disposition a été lissé sur la durée du contrat (moyenne sur 8 ans) afin d'éviter les écarts de coût d'une année sur l'autre.

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

Afin de transmettre un détail des charges conforme au tableau récapitulatif de la grille 3 de l'annexe 5, l'ensemble des charges et produits (y compris le poste sous-traitance) a été ventilé par nature.

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

Les Recettes

Recettes de trafic par titre

Les recettes de trafic ont atteint 1 356 423,70€ TTC en 2019 soit diminution de -13,1% due à l'arrivée des Pass scolaires Métropolitains le 1er septembre 2018, du Pass étudiant Métropolitain et du Pass sénior Métropolitain le 1er septembre 2019. Il n'y a pas non plus eu de ventes sur les Pass annuels agglopole, et scolaire avec l'arrivée du Pass métropolitain en 2018.

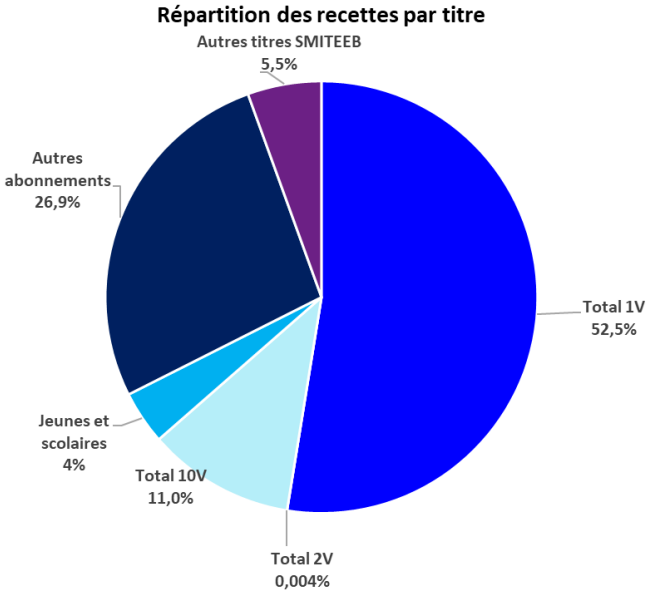
	2018	2019	EVOLUTION
BU	744 829,20	712 798,40	**-4,3%**
TOTAL 1 V	744 829,20	712 798,40	**-4,3%**
2V	199,80	54,00	**-73,0%**
TOTAL 2V	199,80	54,00	**-73,0%**
10V	163 827,00	136 143,00	**-16,9%**
10 V SENIORS	9 945,00	13 230,00	**33,0%**
TOTAL 10 V	173 772,00	149 373,00	**-14,0%**
PASS MENSUEL jeunes	229738	24 990,00	**-89,1%**
PASS ANNUEL jeunes	28 730,00	29 240,00	**1,8%**
PASS ANNUEL agglopole	4420	0	**-100,0%**
Scolaire	360	0	**-100,0%**
Total abonnements jeunes et scolaires	263248	54 230,00	**-79,4%**
PASS MENSUEL	233 010,00	252 126,00	**8,2%**
PASS MENSUEL senior	31 548,00	33 506,00	**6,2%**
PASS MENSUEL demandeur d'emploi	3 204,00	3 978,00	**24,2%**
PASS ANNUEL	27 810,00	50 490,00	**81,6%**
PASS MENSUEL CMUC	19 210,50	24 907,50	**29,7%**
Autres abonnements	314782,5	365 007,50	**16,0%**
Groupe	22 050,00	26 190,00	**18,8%**
Seniors Berre	13 590,00	17 925,30	**31,9%**
PASS MENSUEL RSA	7980	12 690,00	**59,0%**
TITRES PDE+AIRBUS	17586	16158	**-8,1%**
TITRES SNCF (BEB+ZOU)	993,33	0	**-100,0%**
Autres	1 232,50	1 997,50	**62,1%**
Autres titres SMITEEB	63431,83	74 960,80	**18,2%**
TOTAL	1 560 263,33	1 356 423,70	**-13,1%**

Les **abonnements Etudiants représentent 4%** des recettes.

Les **titres occasionnels 1 voyage et 10 voyages** représentent **53%, soit, une diminution de -4,3% des recettes sur les titres occasionnels.**

Les principaux titres qui représentent la plus grande part dans les recettes totales, sont le titre 1 voyage, le Pass mensuel et le Pass Mensuel CMUC.

Pour rappel, en 2018, la gamme tarifaire a changé à compter du 1er septembre : le profil scolaire sort de la gamme tarifaire des Bus de l'Etang.



Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

9. ELEMENTS FINANCIERS

Recettes par mois et par titre

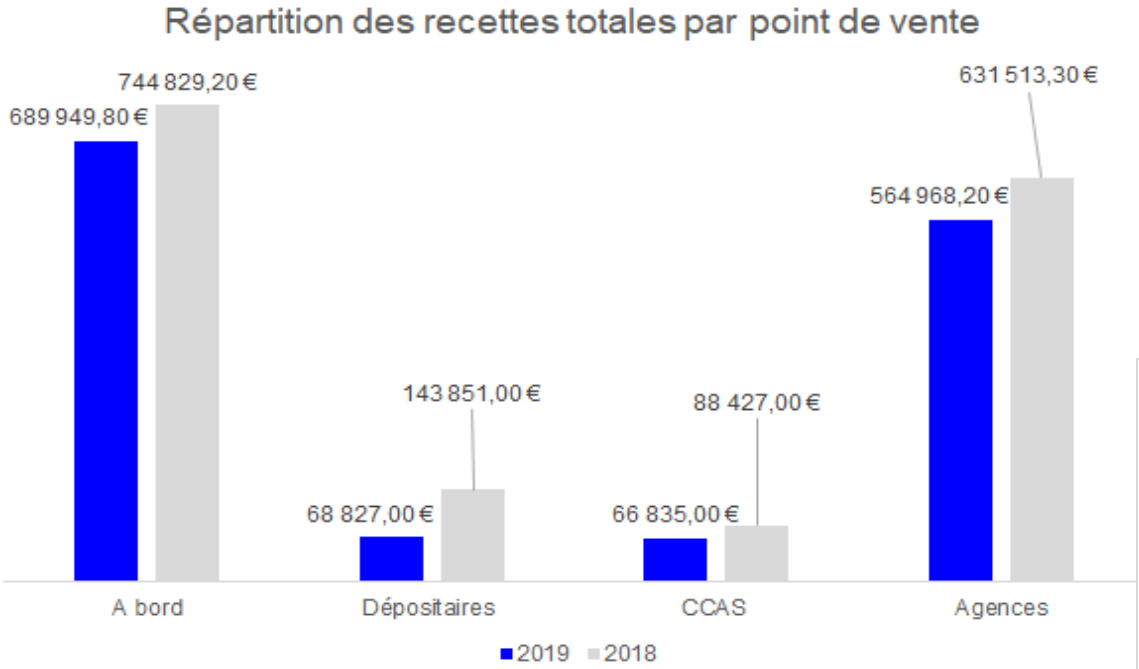
RECETTES DE TRAFIC TTC	Prix unitaire	janv-23	févr-23	mars-23	avr-23	mai-23	juin-23	juil-23	août-23	sept-23	oct-23	nov-23	déc-23	total
Pass annuel au 01/02/2015	**270,00**	5130,00	1350,00	540,00	2700,00	1890,00	540,00	2160,00	13230,00	14310,00	3240,00	1890,00	3510,00	**50 490,00**
Pass annuel PROMO	**135,00**	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	**0,00**
Pass annuel étudiant -26 ans au 01/09/2018	**170,00**	1530,00	680,00	680,00	1700,00	2040,00	1020,00	850,00	6120,00	9010,00	4080,00	850,00	680,00	**29 240,00**
Annuel PDE au 01/02/2015	**240,00**	3840,00	1680,00	240,00	240,00	480,00	240,00	720,00	0,00	480,00	0,00	480,00	720,00	**9 120,00**
Trimestriel AIRBUS HELICOPTERS au 01/02/2015	**60,00**	4080,00	0,00	840,00	0,00	180,00	60,00	0,00	60,00	180,00	420,00	60,00	780,00	**6 660,00**
Mensuel AIRBUS HELICOPTERS (par trimestre) au	**27,00**	0,00	27,00	135,00	0,00	27,00	0,00	54,00	0,00	81,00	54,00	0,00	0,00	**378,00**
1 voyage au 01/09/2017	**1,20**	61178,40	56841,60	64603,20	59754,00	59066,40	60344,40	59859,60	53972,40	65937,20	63738,00	56762,40	50740,80	**712 798,40**
Seniors Berre au 01/09/2017	**0,90**	1344,60	1297,80	1924,20	1742,40	1631,70	1442,70	1360,80	1130,40	1154,70	1805,40	1516,50	1574,10	**17 925,30**
Pass XL au 01/02/2015	**0,85**	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**
10 voyages (BSC+CSC)au 01/09/2017	**9,00**	12852,00	10710,00	13653,00	11214,00	11691,00	10584,00	8667,00	9504,00	14211,00	12321,00	11727,00	9009,00	**136 143,00**
10 voyages seniors au 01/09/2017	**9,00**	1440,00	1242,00	1242,00	1269,00	1080,00	1008,00	864,00	981,00	1098,00	1152,00	1017,00	837,00	**13 230,00**
Pass mensuel au 01/02/2015	**27,00**	27513,00	22113,00	21708,00	22518,00	19008,00	17091,00	18009,00	16497,00	25515,00	22005,00	21222,00	18927,00	**252 126,00**
Pass mensuel PROMO au 01/02/2015	**22,00**	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	**0,00**
Pass mensuel étudiant -26 ans au 01/09/2018	**17,00**	2380,00	1717,00	2023,00	2414,00	2856,00	2584,00	2703,00	1598,00	2142,00	1581,00	1683,00	1309,00	**24 990,00**
Pass mensuel jeunes PROMO (-26 ans + scolaire	**14,00**	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	**0,00**
Pass mensuel seniors (+65 ans) au 01/09/2017	**22,00**	3168,00	2332,00	2354,00	2596,00	2376,00	2244,00	2728,00	2508,00	3432,00	3564,00	3454,00	2750,00	**33 506,00**
Pass mensuel demandeur d'emploi au 01/02/20	**18,00**	468,00	216,00	306,00	360,00	378,00	252,00	324,00	270,00	360,00	252,00	468,00	324,00	**3 978,00**
Pass mensuel demandeur d'emploi PROMO	**13,50**	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**
Tickets combinés TER/BEB ZOU! mens SNCF	**13,25**	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**
Tickets combinés TER/BEB ZOU! Mens (Compe	**5,38**	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**
Tickets combinés TER/BEB ZOU ! Annuel SNCF	**11,04**	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**
Tickets combinés TER/BEB ZOU ! Annuel comp	**4,48**	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**
Pass mensuel RSA au 01/02/2015	**13,50**	837,00	742,50	756,00	1093,50	1242,00	1134,00	891,00	972,00	1107,00	1255,50	1323,00	1336,50	**12 690,00**
CMUC	**13,50**	1890,00	1782,00	1957,50	2349,00	1998,00	1971,00	2605,50	2160,00	2727,00	2470,50	2025,00	972,00	**24 907,50**
Enfant du personnel au 01/02/2015	**42,50**	85,00	382,50	170,00	127,50	0,00	42,50	85,00	467,50	340,00	212,50	42,50	42,50	**1 997,50**
Police trimestriel au 01/02/2015	**40,50**	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**
Groupes (50 voyages à 0,9€) au 01/09/2017	**45,00**	3285,00	1035,00	1530,00	1440,00	3240,00	3150,00	1845,00	315,00	1080,00	2385,00	4950,00	1935,00	**26 190,00**
Ticket 2 voyages BSC (concessionnaires) au 01/0	**1,80**	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	54,00	0,00	**54,00**
RECETTES DE TRAFIC		**131 021,00**	**104 148,40**	**114 661,90**	**111 517,40**	**109 184,10**	**103 707,60**	**103 725,90**	**109 785,30**	**143 164,90**	**120 535,90**	**109 524,40**	**95 446,90**	**1 356 423,70**

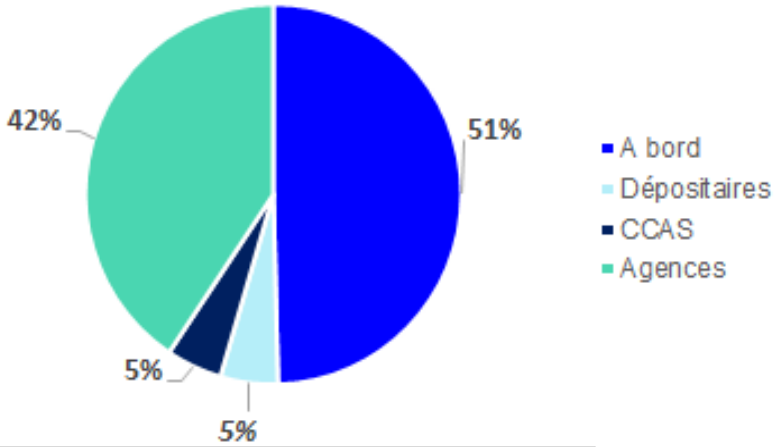
Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

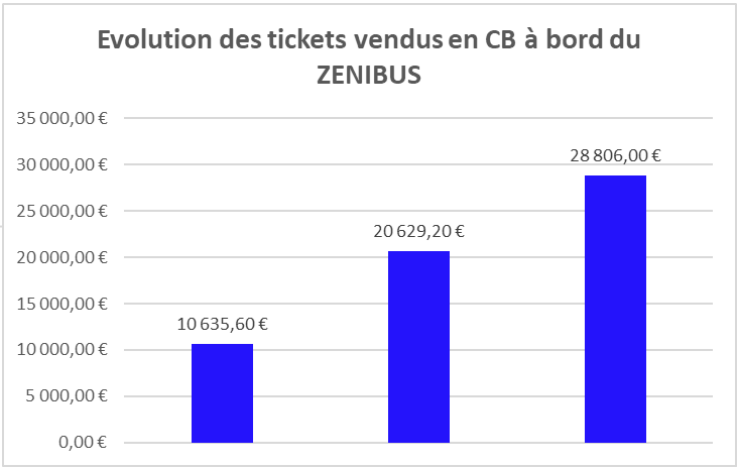
9. ELEMENTS FINANCIERS

Recettes par canal de vente

La vente à bord se positionne en première position avec 689 949€ de recettes soit **51% des recettes totales**, en diminution de -7% par rapport à la vente à bord en 2018.
La recettes CB sans contact représentent **28 806€ TTC soit 4,2% des ventes à bord et 7,4% des ventes à bord du ZENIBUS.**
Les recettes M-Ticket PweeP atteignent **7 140,60€TTC soit 1% des ventes à bord.**
Les Boutiques Mobilité de Vitrolles et de Marignane assurent l'essentiel des ventes et représentent 42% des recettes totales, alors que les recettes ont diminué de -10% par rapport à 2018.
Les ventes réalisées par **les dépositaires** et les **CCAS** chutent respectivement de **-52%** et **-24%** dues au fait qu'ils ne vendent plus tous les titres de transport.

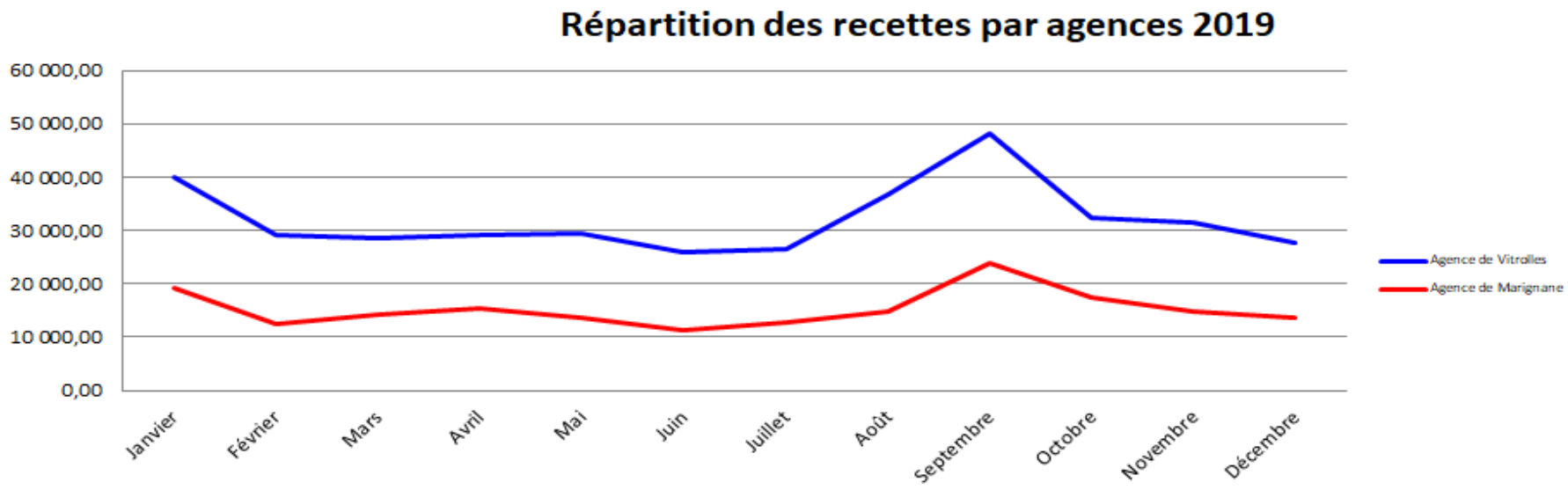






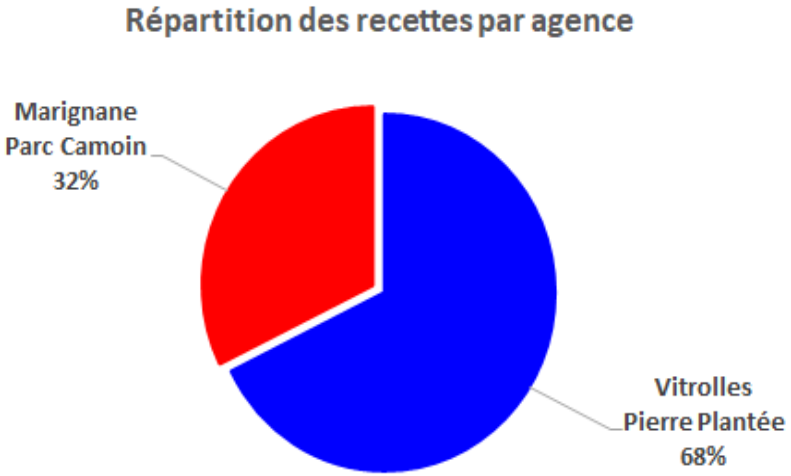
Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

Recettes par agences



Les recettes de l'Agence Mobilité de Vitrolles représentent 68% du total des recettes par agence, et celles de Marignane représentent 32%.

Cette grande différence s'explique par le fait qu'à Vitrolles, la gare routière permet une grande possibilité de correspondances avec Marseille, Aix-en-Provence, Salon…



Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

9. ELEMENTS FINANCIERS

Présentation des charges d'exploitation de l'année 2019

	Autobus de l'Etang avec sous-traitants	Autobus de l'Etang	Total sous traitants	Autobus de l'Etang avec sous-traitants
non indéxé = Valeur au 01/07/2012 en Euros	DSP base indexée	Compte d'exploitation 2019 indéxé	Compte d'exploitation 2019 indéxé	Total Compte d'exploitation 2018 indéxé
Personnel d'exploitation	8 858 300	4 874 545	4 365 242	9 239 786
Coût des Investissements	2 342 172	1 189 169	1 154 188	2 343 357
Rénovation des autobus	0	0	0	0
Assurances	170 907	63 654	84 220	147 874
Frais kilométriques	3 280 156	1 654 796	1 616 413	3 271 210
Budget Information / Marketing	325 688	312 334	0	312 334
Gestion de la billettique/SAE/Videosurveillance	243 429	65 555	0	65 555
Gestion du Point Accueil	248 206	390 901	0	390 901
Gestion des blocs sanitaires	30 451	4 362	0	4 362
Autres Frais Généraux	4 341 678	2 924 107	1 775 278	4 699 385
Sous Traitance	0		0	0
Sous total hors marge & aléas	**19 840 987**	**11 479 424**	**8 995 341**	**20 474 765**
Aléas	570 735			
TOTAL Euros	**20 411 722**	**11 479 424**	**8 995 341**	**20 474 765**

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

9. ELEMENTS FINANCIERS

Tableau récapitulatif des éléments financiers du réseau

	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019		Evolution sur la période	Moyenne UTP pour les agglomérations de même taille
Dépenses d'exploitation réseau urbain (K€ HT)	16 691	16 710	16 977	17 451	18 220	19 354	19 277		-0,40%	
Evolution annuelle en %										
Dépenses d'exploitation TAD (K€ HT)	862	724	724	917	1 148	1 176	1 198		1,87%	
Evolution annuelle en %										
Recettes réseau urbain (K€ HT)	1 646,88	1 582,53	1 734,09	1 813,64	1 925,63	2 093,97	2 077,85		-0,77%	
Evolution annuelle en %										
Recettes TAD (K€ HT)	15,06	12,05	12,51	14,73	21,90	13,94	18,12		30,00%	
Evolution annuelle en %										
Recettes / Dépenses réseau urbain (hors investissemen	12,09%	10,56%	11,26%	11,84%	12,24%	12,47%	12,27%		-1,60%	
Evolution annuelle en %										
Recettes / Dépenses TAD (hors investissement)	1,75%	1,65%	1,75%	1,62%	1,91%	1,19%	1,51%		27,61%	
Evolution annuelle en %										
Dépense moyenne /km réseau urbain (€ HT)	4,23	4,78	4,84	4,92	5,18	5,43	5,55		2,19%	
Evolution annuelle en %										
Dépense moyenne /km TAD (€ HT)	3,46	3,74	3,90	5,47	5,38	5,81	5,39		-7,18%	
Evolution annuelle en %										
Dépense moyenne /voyage réseau urbain (€ HT)	5,81	6,53	6,62	6,62	6,07	6,18	5,95		-3,63%	
Evolution annuelle en %										
Dépense moyenne /voyage TAD (€ HT)	36,38	36,35	36,96	42,86	31,83	42,91	41,24		-3,89%	
Evolution annuelle en %										
Recette moyenne /km réseau urbain (€ HT)	0,47	0,45	0,49	0,51	0,55	0,59	0,60		1,81%	
Evolution annuelle en %										
Recette moyenne /km TAD (€ HT)	0,06	0,06	0,07	0,09	0,10	0,07	0,08		18,45%	
Evolution annuelle en %										
Recette moyenne /Voyages réseau urbain (€ HT)	0,64	0,62	0,68	0,69	0,64	0,67	0,64		-3,99%	
Evolution annuelle en %										
Recette moyenne /Voyages TAD (€ HT)	0,64	0,60	0,64	0,69	0,61	0,51	0,62		22,65%	
Evolution annuelle en %										
Déficit moyen / voyage réseau urbain (€ HT)	-5,17	7,15	-5,94	-5,93	-5,43	-5,63	-5,31		-5,62%	
Evolution annuelle en %										
Déficit moyen / voyage TAD (€ HT)	-35,74	36,96	-36,32	-42,18	-31,22	-42,40	-40,62		-4,20%	
Evolution annuelle en %										
PKFMO convention / avenant	4,262	4,191	4,155	4,255	4,349	4,417	4,329		-1,99%	
PKFMO indexé	4,309	4,271	4,242	4,276	4,423	4,602	4,594		-0,18%	
Evolution annuelle en %	*1,10%*	*1,90%*	*2,10%*	*0,50%*	*1,70%*	*4,20%*	*6,12%*			

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

ANNEXE 1 : Eléments Généraux

Tableau récapitulatif des éléments physiques de l'évolution du réseau

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

ANNEXE 2 : L'offre de transport

Plan par ligne

Fiches horaires par ligne

Scolaires

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

ANNEXE 3 : Demande de transport

Ratios V/K et R/K

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

ANNEXE 4 : Budget marketing et qualité détaillé

Budget marketing et qualité détaillé

Enquêtes internes au service marketing

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

ANNEXE 5 : Le Social

Accord d'entreprise 2019

Accord NAO 2019

Décision unilatérale de l'employeur relative à l'adoption du vote électronique

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

ANNEXE 6 : QUALITE

Synthèse annuelle et qualité

Rapport des comités de lignes

Tests de service utilisateur et non utilisateur

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

ANNEXE 7 : Le système de management environnemental (S.M.E)

Résultats d'analyse d'eau de rejet station de lavage en bilan 24 h

Arrêté d'autorisation de rejet et convention

Registre de suivi des déchets

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020

ANNEXE 8 : Eléments financiers

Attestation d'assurance

Attestation de régularité fiscale

Attestation de versement de cotisations et de fournitures de déclaration des candidats attributaires d'un marché public

Tableau récapitulatif des éléments financier de l'évolution du réseau

Reçu au Contrôle de légalité le 11 décembre 2020