



<b>1. LES ELEMENTS GENERAUX</b>	<b>4</b>
FAITS MARQUANTS DE L'ANNEE 2021	4
PRINCIPAUX RESULTATS DE L'ANNEE 2021	5
<b>2. OFFRE DE TRANSPORT</b>	<b>6</b>
LE DETAIL DES KILOMETRES PAR LIGNE	11
LES AMENAGEMENTS DE SERVICES	13
DETAILS DES AMENAGEMENTS DES LIGNES REGULIERES EN 2021	14
LES TOURS SAUTES	15
LES DEVIATIONS	16
LA GAMME TARIFAIRE	17
<b>3. DEMANDE DE TRANSPORT</b>	<b>18</b>
DETAIL DE LA FREQUENTATION PAR LIGNE	21
DETAIL DE LA FREQUENTATION PAR TITRE	22
CORRESPONDANCES	25
<b>4. LE PARC DE VEHICULES</b>	<b>28</b>
LES VEHICULES	28
<b>5. LA POLITIQUE COMMERCIALE</b>	<b>34</b>

ACCOMPAGNER LES ADAPTATIONS D'OFFRE DE TRANSPORT	36
L'INFORMATION VOYAGEUR	37
BILAN DES ACTIONS DE FIDELISATION ET DE CONQUETE CLIENTS	45
LE RESEAU DE DISTRIBUTION	51
LES RELATIONS CLIENTS	52
LE CONTROLE DE LA FRAUDE	59
<b>6. LE SOCIAL</b>	<b>63</b>
FORMATIONS DU PERSONNEL	65
COMMUNICATION INTERNE	66
<b>7. LA DEMARCHE QUALITE</b>	<b>68</b>
PERFORMANCE 2021	68
<b>8. LE S.M.E</b>	<b>70</b>
NOS ACTIONS ENVIRONNEMENTALES EN 2021	70
<b>9. LES ELEMENTS FINANCIERS</b>	<b>72</b>

1

# Eléments généraux sur l'activité du réseau

## Faits marquants de l'année 2021

La Métropole a confié à la société Autobus de l'Etang la gestion déléguée de l'exploitation du réseau Les Bus de l'Etang pour une durée de 8 ans, depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2013 jusqu'au 31 décembre 2020.

Compte tenu de la crise sanitaire, le calendrier de la procédure relative au renouvellement du contrat a dû être décalé. Par conséquent un avenant prolongeant le contrat a été rendu nécessaire. L'avenant 10, article 5, de la convention, acte la prolongation du contrat jusqu'au lundi 5 juillet 2021 inclus.

Conformément à l'annexe 6 de la convention, le présent rapport annuel retrace l'activité de la Délégation de Service Public du réseau Les Bus de l'Etang exploité par la société Autobus de l'Etang avec le recours à la sous-traitance de la société Autocars Sabardu, de Transdev Vitrolles et des sociétés du groupe SUMA entre le 1<sup>er</sup> janvier 2021 et 5 juillet 2021 inclus

Le principal fait marquant de l'année 2021 est la continuité sur le territoire national de la pandémie liée à la maladie infectieuse du COVID-19 apparu en en 2020.

Le réseau Les Bus de l'Etang s'est adapté à toutes les phases de la crise sanitaire de 2021.

En dehors de la continuité de la pandémie de Covid 19, les autres faits marquants de l'année 2021 sont les suivants :

- L'adaptation de la ligne lebus+13, de la ligne 10 et du CHRONOPRO le 18 janvier 2021
- La suppression des services soirées de la ligne ZENIBUS dans le cadre de la crise sanitaire jusqu'au 5 juillet inclus
- La réduction de l'amplitude de la ligne lebus+13 dans le cadre de la crise sanitaire jusqu'au 5 juillet inclus
- La mise en place d'une politique commerciale de reconquête clients

# 1.LES ELEMENTS GENERAUX

## Principaux résultats de l'année 2021

OFFRE	FREQUENTATION	MOYENS	MARKETING	QUALITE	FRAUDE	FINANCIER
<p><b>Le réseau :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>1 ligne BHNS</li> <li>14 lignes régulières</li> <li>7 secteurs de TAD zonal</li> <li>1 service de TAD PMR</li> <li>1 Service CHRONOPRO</li> <li>31 circuits scolaires</li> </ul> <p><b>Un total de 2 051 880,67 kilomètres dont :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>127 508 km parcourus par le TAD et TAD PMR</li> <li>38 043 km par le service CHRONOPRO</li> <li>188 441 km par les services scolaires</li> </ul>	<p><b>1 435 920 voyages sur le réseau</b></p> <p><b>5 883 voyages</b> par des voyageurs dotés de titres PweeP</p> <p><b>547 563 voyages avec des titres Les Bus de l'Étang</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>130 véhicules</b></li> <li><b>207 conducteurs</b> comprenant les conducteurs sous-traitants : Transdev Vitrolles, SUMA et Autocars SABARDU</li> </ul>	<p><b>Budget marketing dépensé : 117 726,38 € HT</b></p>	<p><b>Seulement 6 critères</b> qualité en baisse par rapport à 2020 :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- « Régularité »</li> <li>- « Information par téléphone »</li> <li>- « Propreté Boutique »</li> <li>- « Propreté du véhicule »</li> <li>- « Temps d'attente en Boutique »</li> </ul>	<p><b>Taux de contrôle</b> 5,29%</p> <p><b>Nombre de contrôles combinés</b> 192</p> <p><b>Taux de verbalisation</b> 1,34%</p> <p><b>Nombre d'infractions transports</b> 1 571</p>	<p><b>Recettes TTC</b> 602 492 €</p> <p><i>Dont</i></p> <p><b>Recette trafic :</b> 514 237 €</p> <p><b>Abonnements annuels :</b> 45 626</p> <p><b>Lissage des abonnements annuels 2021 :</b> 42 628 €</p>
<p><b>Déviations :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>2 333,66 kilomètres en plus</li> </ul>	<p><b>42,25 %</b> des voyages sont réalisés sur la ligne ZENIBUS</p>	<p><b>Âge moyen du parc :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>6 ans et 8 mois</li> </ul>	<p><b>Déploiement d'un plan de reconquête clients</b></p>	<p><b>Nous avons assuré l'analyse semestrielle des réclamations</b></p>	<p><b>Personnes contrôlées</b> 74 366</p>	<p><b>Ratio Kilomètres / Recette</b> 0,25 €</p>
<p><b>Tours sautés :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>2 734,74 kilomètres non réalisées</li> </ul>	<p><b>Taux de correspondance</b> 18,14%</p>	<p><b>Effectif total :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>262 personnes</li> </ul>	<p><b>27 404 visites par mois en moyenne et 73 977 SMS envoyés ; 2008 utilisateurs réguliers de l'Appli PWEEP (+ 10%); 17 519 fans (+ 63%)</b></p>	<p><b>Maintien de la qualité de service assuré depuis 2013</b> pour chacun des 6 critères</p>	<p><b>Nombre d'infractions recouvertes</b> 820</p> <p><b>Nombre d'infractions « Port du masque » 2</b></p>	<p><b>Coût du réseau (ajustement des kilomètres inclus)</b> 11 454 893 €</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Ratio V/Km en Moyenne = 0,70</b></li> </ul>			<p><b>150 réclamations en 2021</b> soit une augmentation de 64% par rapport à 2020 sur la même période</p>	<p><b>Priorité d'amélioration :</b> Ponctualité et régularité</p>	<p><b>Taux de recouvrement</b> 52,20 %</p>	

➔ Tableaux récapitulatifs des éléments physiques en annexe 1

2

## L'offre de transport - Kilomètres

### Chiffres clés

#### Une diminution des kilomètres relative au contexte sanitaire

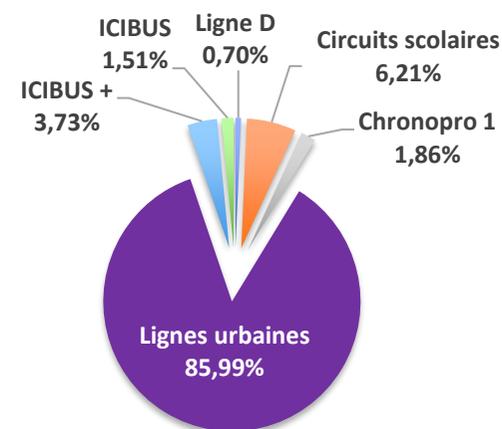
Pour la clôture de l'exercice du réseau Les Bus de l'Etang, **2 051 880,67 kilomètres commerciaux** ont été parcourus contre **1 767 868,42** en 2020 soit une augmentation, sur la période comparée, **de 48 %, malgré le contexte de crise sanitaire.**

	2021	2020	2020/2021	TOTAL
Ligne D	13 625,70	11 808,94	15,38%	0,66%
Lignes scolaires	188 441,24	88 356,72	113,27%	9,18%
Chronopro1	38 043,00	30 334,00	25,41%	1,85%
Lignes urbaines	1 684 262,73	1 544 494,25	9,05%	82,08%
ICIBUS	88 088,00	66 437,00	32,59%	4,29%
ICIBUS +	39 420,00	26 438,00	49,10%	1,92%
<b>TOTAL</b>	<b>2 051 880,67</b>	<b>1 767 868,92</b>	<b>16%</b>	<b>100%</b>

Au 1<sup>er</sup> janvier 2021, le réseau Les Bus de l'Etang est constitué de :

- La ligne **ZENIBUS** qui est notre Bus à Haut Niveau de Service
- **14 lignes régulières\*** qui représentent **85,99% des kilomètres effectués**
- 7 zones de transport à la demande **ICIBUS**
- **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 1<sup>er</sup> janvier, le 1<sup>er</sup> mai, le 25 décembre)
- **31 circuits scolaires**
- 1 service de Transport A la Demande PMR, **ICIBUS+**

\*Pour rappel la **ligne lebus+ 13** a été créée le 1<sup>er</sup> décembre 2020.



Répartition des kilomètres

## 2. OFFRE DE TRANSPORT

### Crise sanitaire COVID-19

En 2021, l'offre de service a rencontré une adaptation constante et varié en fonction des mesures gouvernementales liées à la crise sanitaire pour permettre aux voyageurs de continuer à utiliser les transports en commun.

A la suite du second déconfinement le 15 décembre, une deuxième session de couvre-feu est instituée. La situation épidémique du 15 décembre change une nouvelle fois les conditions d'exploitation du réseau.

La barre des 5 000 contaminations quotidiennes n'étant pas atteinte, l'horaire du couvre-feu est prolongé, s'étendant de 20 h à 6 h. Il concerne toute la France métropolitaine.

Un durcissement à 18 h est cependant prévu à partir du 12 janvier 2021 pour le département des Bouches-du-Rhône.

Les sorties et déplacements sans attestations dérogatoires sont donc interdits pendant le couvre-feu sous peine d'une amende de 135 €.

À compter du 20 mars 2021, l'heure de début du couvre-feu est repoussée à 19 h dans toute la France et en particulier dans les Bouches du Rhône.

L'heure de début du couvre-feu est repoussée à 21 h le 19 mai 2021 puis à 23 h le 9 juin 2021.

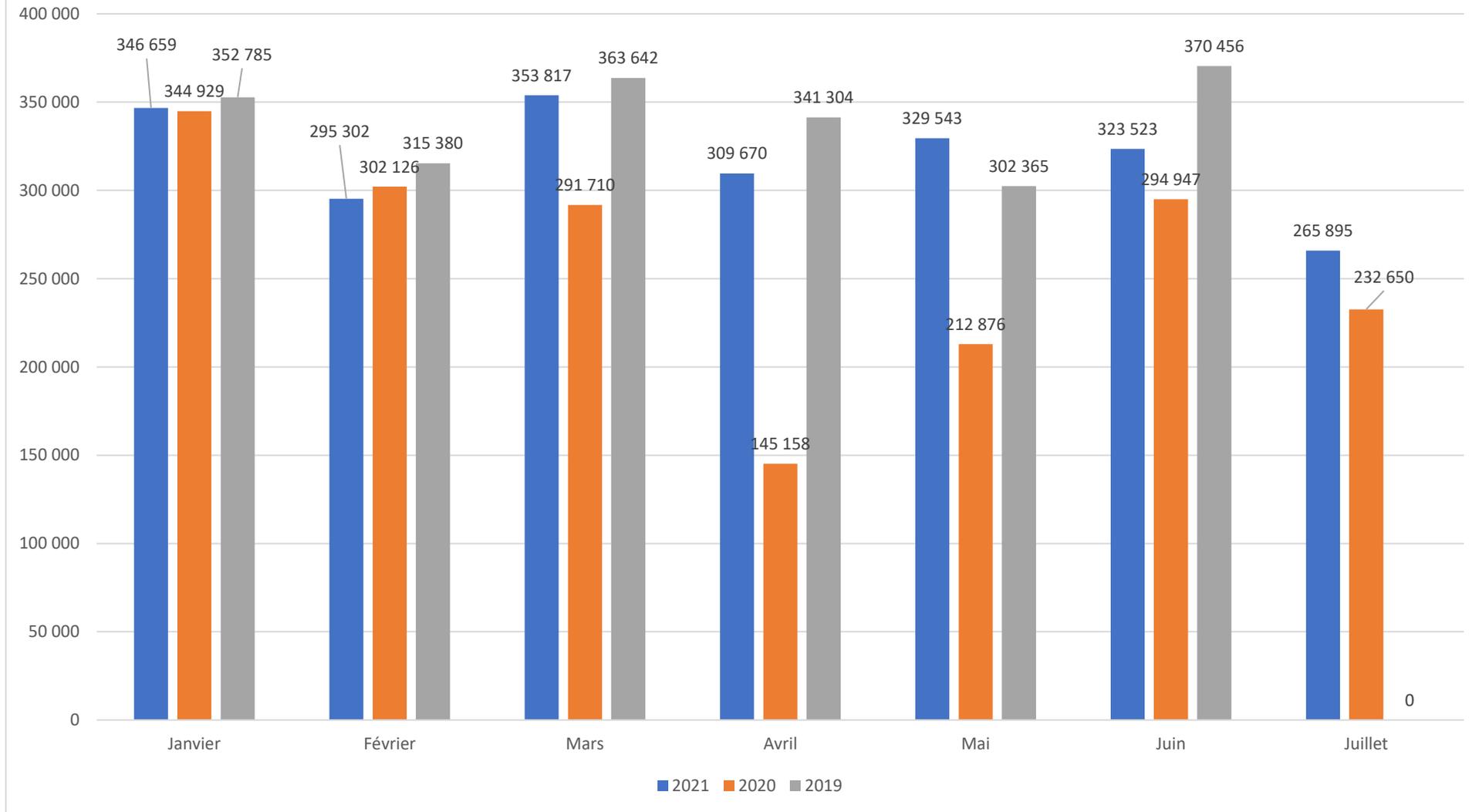
En 2021, l'offre de service pour les lignes ZENIBUS et Lebus+13 a fortement varié en fonction des mesures gouvernementales liées à la crise sanitaire et en particulier lors des périodes de confinements et de couvre-feux.

- **Période de fonctionnement**

Notre réseau fonctionne et s'adapte aux différentes périodes de l'année, notamment avec les vacances scolaires. 3 périodes sont à indiquer comme marqueur de notre production :

- Noël 2020/ 2021 : du samedi 19 décembre au Dimanche 3 janvier inclus
- Hiver 2021 : Du Samedi 20 février 2021 au Dimanche 7 mars 2021
- Été 2021 : du mardi 6 juillet au mercredi 1er septembre inclus

## Répartition de la production kilométrique



-> Les données présentées sont arrêtées au 5 juillet 2021, date de la fin du contrat



# 1. OFFRE DE TRANSPORT

Détail des kilomètres par ligne		
Lignes	2021	En %
Ligne 1	70 006,04	3,41%
Ligne 2	27 828,23	1,36%
Total Secteur Sud	97 834,27	4,77%
L ZENIBUS	426 718,63	20,80%
Ligne 4	42 892,94	2,09%
Total AXE	469 611,57	22,89%
Ligne 3	8 239,10	0,40%
Ligne 5	128 400,54	6,26%
Ligne 6	98 474,63	4,80%
Ligne 7	129 357,15	6,30%
Ligne 9	64 404,97	3,14%
Ligne 10	78 838,07	3,84%
Chronopro 1	38 043,00	1,85%
Total Centre Ouest	545 757,45	26,60%
Ligne 8	50 953,56	2,48%
Ligne 11	250 506,18	12,21%
Ligne 12	134 385,27	6,55%
Ligne 13	160 020,93	7,80%
Ligne 14	13 236,50	0,65%
Total Secteur Nord	609 102,44	29,69%
<b>Total des lignes régulières</b>	<b>1 722 305,73</b>	<b>83,94%</b>
<b>Total ligne D</b>	<b>13 625,70</b>	<b>0,66%</b>
ICIBUS	88 088,00	4,29%
ICIBUS +	39 420,00	1,92%
<b>Total scolaires</b>	<b>188 441,24</b>	<b>9,18%</b>
<b>Kilométrage total réseau</b>	<b>2 051 880,67</b>	<b>100%</b>

## Le détail des kilomètres par ligne

Le réseau est constitué de **4 principaux secteurs géographiques** :

- Un secteur Sud** qui couvre la commune des Pennes-Mirabeau avec 2 lignes régulières (ligne 1 et 2) et près de **4,77 %** des kilomètres du réseau.
- L'axe Ouest-Est** composé de la ligne ZENIBUS et des lignes 3 et 4, qui dessert les communes de Marignane, Saint-Victoret, Vitrolles et des Pennes-Mirabeau et qui représente à lui seul, près de **22,89%** de l'ensemble des kilomètres du réseau parcourus en 2021.
- Un secteur Ouest** qui rassemble les communes de Vitrolles, Marignane, Gignac-la-Nerthe et Saint-Victoret avec 7 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 **26,60%** des kilomètres du réseau.
- 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, 13 et 14 qui représentent près de **29,69 %** 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 12,72% des kilomètres totaux parcourus.

### Faits marquants :

La ligne lebus+13 a été créée le 1<sup>er</sup> décembre 2020, avec sa fréquence de 10 minutes aux heures de pointe, fait partie des lignes essentielles du réseau. Elle représente presque **7,80 %** des kilomètres du réseau en 2021.

## 2. OFFRE DE TRANSPORT

	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	ICIBUS	ICIBUS +	Total scolaires	Total réseau
janv-21	12004	4493	1584	7290	22092	17020	22227	8923	11030	13289	43453	23732	27247	2118	70788	287290	2271	6407	15919	6685	34213	352 785
janv-20	12615	5511	2203	9947	23200	17511	22062	9155	13216	21453	45023	24919	0	2302	75116	284233	1817	4247	14117	6837	34883	346 134
%	-4,8%	-18,5%	-28,1%	-26,7%	-4,8%	-2,8%	0,7%	-2,5%	-16,5%	-38,1%	-3,5%	-4,8%	-	-8,0%	-5,8%	1,1%	25,0%	50,9%	12,8%	-2,2%	-1,9%	1,9%
févr-21	11069	4486	1359	6821	20247	15466	20416	7907	10154	12650	39625	21254	24830	2118	68567	266969	1817	6018	14770	6207	25772	321 553
févr-20	12004	5287	1334	9414	21949	14945	20961	7353	10895	20395	37994	22671	0	2118	71405	258724	1817	4247	13547	6872	17441	302 648
%	-7,8%	-15,2%	1,9%	-27,5%	-7,8%	3,5%	-2,6%	7,5%	-6,8%	-38,0%	4,3%	-6,3%	-	0,0%	-4,0%	3,2%	0,0%	41,7%	9,0%	-9,7%	47,8%	6,2%
mars-21	12574	5160	1649	7648	23035	17633	23215	9072	11573	14260	45273	24302	27588	2436	77617	303034	1817	5075	15966	7014	30736	363 642
mars-20	11472	3813	109	9153	20995	15585	20167	7898	11288	19450	37608	20311	0	1588	68083	247519	1363	4499	9712	3507	0	266 600
%	9,6%	35,3%	1413,1%	-16,4%	9,7%	13,1%	15,1%	14,9%	2,5%	-26,7%	20,4%	19,6%	-	53,3%	14,0%	22,4%	33,3%	12,8%	64,4%	100,0%	#DIV/0!	36,4%
avr-21	11571	4486	1130	7263	21169	16184	21349	8295	10645	13187	39622	20560	26555	2224	71584	275822	2271	7060	13417	5451	37058	341 079
avr-20	5048	0	120	0	12704	12172	11340	5782	4465	8148	26972	8231	0	0	44458	139440	0	2048	3790	304	0	145 582
%	129,2%	#DIV/0!	841,5%	#DIV/0!	66,6%	33,0%	88,3%	43,5%	138,4%	61,8%	46,9%	149,8%	-	#DIV/0!	61,0%	97,8%	#DIV/0!	244,7%	254,0%	1693,1%	#DIV/0!	134,3%
mai-21	10173	4261	981	6237	18612	14226	18770	7287	9359	11602	36464	19448	27133	2012	63433	249999	3634	6369	13387	6447	22529	302 365
mai-20	8876	2332	291	4415	17062	11214	15980	5320	6072	14914	2753	13001	0	953	59399	162582	2271	3437	6921	960	0	176 171
%	14,6%	82,7%	237,1%	41,2%	9,1%	26,9%	17,5%	37,0%	54,1%	-22,2%	1224,8%	49,6%	-	111,1%	6,8%	53,8%	60,0%	85,3%	93,4%	571,6%	#DIV/0!	71,6%
juin-21	12615	4942	1536	7633	23246	17946	23379	9469	11645	13851	46070	25090	26669	2330	74729	301148	1817	7114	14629	7616	38132	370 456
juin-20	12113	5302	720	6493	22208	12147	21179	5782	8930	20597	34529	17712	0	2224	70298	240233	2271	5621	10117	4409	32417	295 068
%	4,1%	-6,8%	113,2%	17,5%	4,7%	47,7%	10,4%	63,8%	30,4%	-32,8%	33,4%	41,7%	-	4,8%	6,3%	25,4%	-20,0%	26,6%	44,6%	72,7%	17,6%	25,5%
juil-21																0						-
juil-20	10554	848	3218	9095	18801	10150	18091	6013	9287	17867	30059	17077	0	2929	57774	211763	2271	6235	8233	3549	3616	235 667
%	-100,0%	-100,0%	-100,0%	-100,0%	-100,0%	-100,0%	-100,0%	-100,0%	-100,0%	-100,0%	-100,0%	-100,0%	-	-100,0%	-100,0%	-100,0%	-100,0%	-100,0%	-100,0%	-100,0%	-100,0%	-100,0%
<b>TOTAL 2021</b>	<b>70 006</b>	<b>27 828</b>	<b>8 239</b>	<b>42 893</b>	<b>128 401</b>	<b>98 475</b>	<b>129 357</b>	<b>50 954</b>	<b>64 405</b>	<b>78 838</b>	<b>250 506</b>	<b>134 385</b>	<b>160 021</b>	<b>13 237</b>	<b>426 719</b>	<b>1 684 263</b>	<b>13 626</b>	<b>38 043</b>	<b>88 088</b>	<b>39 420</b>	<b>188 441</b>	<b>2 051 881</b>
<b>TOTAL 2020</b>	<b>72 682</b>	<b>23 093</b>	<b>7 995</b>	<b>48 518</b>	<b>136 919</b>	<b>93 725</b>	<b>129 779</b>	<b>47 303</b>	<b>64 153</b>	<b>122 823</b>	<b>214 938</b>	<b>123 921</b>	<b>-</b>	<b>12 113</b>	<b>446 532</b>	<b>1 544 494</b>	<b>11 809</b>	<b>30 334</b>	<b>66 437</b>	<b>26 438</b>	<b>88 357</b>	<b>1 767 869</b>
%	-3,7%	20,5%	3,1%	-11,6%	-6,2%	5,1%	-0,3%	7,7%	0,4%	-35,8%	16,5%	8,4%	-	9,3%	-4,4%	9,0%	15,4%	25,4%	32,6%	49,1%	113,3%	16,1%

### Les aménagements de services

#### Une offre qui évolue et qui s'adapte à la mobilité des habitants du territoire

Afin de répondre aux besoins des clients voyageurs et de s'adapter à la demande, l'offre de transport du réseau Les Bus de l'Etang de 2021 a connu certaines adaptations notamment le lancement en décembre 2020 de la ligne lebus+13, la mise en place de nouveaux couvre-feux et le 3<sup>ème</sup> confinement. Ci-dessous, le détail des aménagements effectués :

- **Pour les lignes régulières :**

- Les aménagements des horaires de la ligne 9 le samedi, durant les vacances scolaires et été
- L'ajustement de l'itinéraire et des horaires de la ligne 10 avec l'ajout de la desserte de l'arrêt Les Triballes et de la ligne lebus+13 avec l'ajout de la desserte des arrêts Couperigne, Les Triballes, Londres Athènes, Estroublans-Centre Vie, Bd de l'Europe, Victor Gelu
- La suppression des dessertes de soirée du ZENIBUS les vendredis et samedis soir, dernier départ à 20h dans les 2 sens du 12 janvier jusqu' au 5 juillet 2021.
- La réduction de l'amplitude de la ligne le Bus+13, dernier départ à 20h dans les 2 sens du 12 janvier jusqu'au 5 juillet 2021.
- La mise en place de 3 semaines d'offre de vacances scolaires de Pâques au lieu de 2 avec la mise en place du 3<sup>ème</sup> confinement du 3 avril au 1<sup>er</sup> mai (pour rappel les vacances scolaires de la zone B (du samedi 10 avril samedi 1<sup>er</sup> mai au lieu du samedi 10 avril au samedi 26 avril)

- **Pour le CHRONOPRO :**

- CHRONOPRO avec la suppression des arrêts Londres Athènes, Estroublans-Centre Vie, Victor Gelu

## 2. OFFRE DE TRANSPORT

### Détails des aménagements des lignes régulières en 2021

Lignes régulières	Modifications effectuées	Nombre de courses
Ligne 9	<b>22/02:</b> Mise en place d'un départ supplémentaire à 6h45 de Les Pallières le samedi et semaine vacances et été	<b>Du 01/01 au 21/02:</b> Semaine scolaire : 52 Samedi et semaine vacances et été : 39 <b>Du 22/02 au 31/03:</b> Semaine scolaire : 52 Samedi et semaine vacances et été : 40
Ligne 10	<b>18/01:</b> Ajout de l'arrêt Les Triballes	<b>Du 01/01 au 31/03:</b> Semaine scolaire : 42 Samedi et semaine vacances et été : 40
Lebus+ 13	<b>18/01:</b> Ajout des arrêts Couperigne, Les Triballes, Londres Athènes, Estroublans-Centre Vie, Bd de l'Europe, Victor Gelu	<b>Du 01/01 au 31/03:</b> Semaine (sauf fermetures annuelles Airbus) : 116 Samedi, dimanche et fêtes (et fermetures annuelles Airbus) : 105

### Détails des aménagements du CHRONOPRO en 2021

TAD	Modifications effectuées
CHRONOPRO	<b>18/01:</b> Suppression des arrêts Londres Athènes, Estroublans-Centre Vie, Victor Gelu



## 2. OFFRE DE TRANSPORT

### Les tours sautés

**2 734,74 Kilomètres n'ont pas pu être effectués en 2021 contre 2 294 kilomètres en 2020 sur la période du 1 janvier au 5 juillet, soit une forte augmentation de 19,18 % de tours sautés.** Cette augmentation s'explique principalement par un parc de véhicule vieillissant dont de nombreuses avaries ont perturbé le fonctionnement de notre réseau ainsi que la reprise d'activité post-déconfinement.

Mois	Tours sautés	Répartition		Responsabilité	
		Cause interne	Cause externe	Nombre de causes internes	Nombre de causes externes
Janvier	640,55	458,09	182,46	17	13
Février	173,53	55,38	118,15	5	11
Mars	719,65	407,16	312,49	26	22
Avril	453,25	145,67	307,58	11	12
Mai	237,14	196,22	40,92	13	6
Juin	481,54	352,04	129,5	25	11
Juillet	29,07	0	29,07	1	2
<b>Total</b>	<b>2734,73</b>	<b>1614,56</b>	<b>1120,17</b>	<b>98</b>	<b>77</b>

## 2. OFFRE DE TRANSPORT

### Les déviations

En 2021, en raison de nombreux travaux et déviations, **2 469,06 kilomètres ont été parcourus en plus** de l'offre initiale, et **135,40 kilomètres en moins**, soit une variation de **+ 2 333,66 kilomètres**.

Ville	Causes	Nombre de kilomètres impactés ( + / - )
Saint Victoret	Travaux	373,5
	Travaux	355,5
	Travaux	8
	Travaux	8
	Travaux	341,55
	Travaux	328,05
	Travaux	6
	Travaux	6
	Travaux	409,05
	Travaux	388,35
	Travaux	9,2
	Travaux	9,2
Vitrolles	fuite d'eau	1
	Travaux	8
	Travaux	6
	Travaux	10,2
	Travaux	7,2
	Travaux	18,4
	Travaux	13,8
	Travaux	23,1
	Travaux	16,4
MARIGNANE	Travaux	8
	Travaux	-28,6
	Travaux	-27,3
	Travaux	-28,6
	Travaux	-27,3
	Fermeture de voie pour réparation - Intervention des services techniques	3,36
	Commémoration du 18 juin	-4,5
Commémoration du 18 juin	-4,5	
GIGNAC LA NERTHE	Accident de la circulation	-3,8
	Accident de la circulation	-5,4
	Accident de la circulation	-5,4
	Travaux	41,4
	Travaux	41,4
	Incendie	2,2
	Incendie	2,2
<b>Total</b>		<b>2333,66</b>

## 2. OFFRE DE TRANSPORT

### La gamme tarifaire

En raison de la crise sanitaire liée au COVID-19 qui rend l'année 2020 unique, **la gamme tarifaire Les Bus de l'Étang n'a pas enregistré de modifications que ce soit au niveau des titres ou des tarifs.**

Cependant, depuis le 3 février 2020, un autre titre à fait son apparition dans la gamme métropolitaine : le Pass métropole Sûreté. Cela a donc eu pour conséquence la mise à jour de nos dépliants tarifaires et de l'information embarquée.



Gammes commerciales	Tarifs au 01/09/2019 (€ TTC)	Tarifs au 01/09/2020 (€ 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
<b>Pass Métropolitain</b>		
Pass intégral annuel	816€	Inchangé
Pass intégral mensuel	73 €	Inchangé
Pass scolaire annuel métropolitain	60 €	Inchangé
Pass étudiant annuel	364,80 €	Inchangé
Pass étudiant mensuel	30,40 €	Inchangé
Pass sénior annuel	364,80 €	Inchangé
Pass sénior mensuel	30,40 €	Inchangé
Pass métropole sûreté	Gratuit	-
<b>Titre PDE</b>		
Mensuel Airbus	27 €	Inchangé
Trimestriel Airbus	60 €	Inchangé
Annuel PDE	240 €	Inchangé
<b>Autres</b>		
Pass mensuel RSA	24 €	Inchangé
Pass mensuel CSS	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

17

# 3

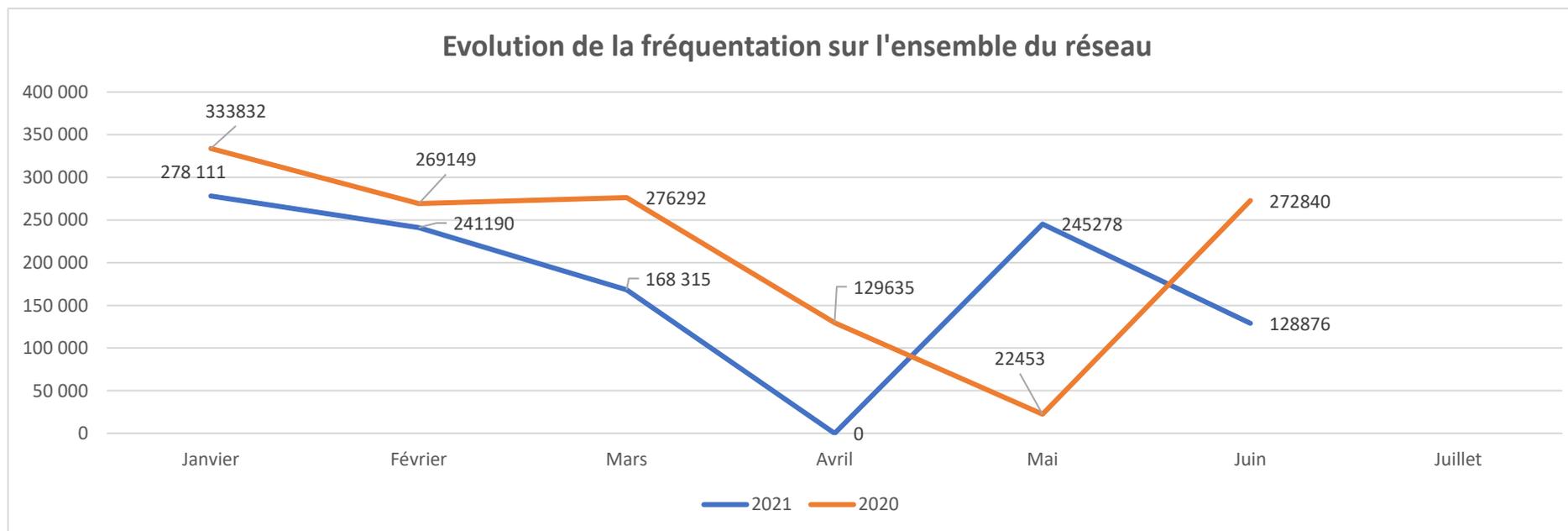
## Demande de transport - Fréquentation

### 3. DEMANDE DE TRANSPORT

#### Chiffres clés

Pour faciliter les comparaisons, nous avons décidé de comparer la fréquentation sur la même période, à savoir de Janvier à Juillet. **1 435 920 validations ont été enregistrées en 2021** contre 922 625 validations en 2020. Il y a donc eu **une augmentation de la fréquentation de + 55 % au sein du réseau Les Bus de l'Etang**, en adéquation avec la sortie de crise sanitaire Covid-19.

	Fréquentation 2021	Fréquentation 2020	Evolution 2021-2020
Lignes régulières	1 326 281	842 010	58%
Services Scolaires	79 784	61 175	30%
Icibus	11 545	7 282	59%
Icibus+	1 162	1 408	-17 %
ChronoPro	9 280	5 948	56 %
Ligne D	7 868	4 802	64%
<b>Total réseau</b>	<b>1 435 920</b>	<b>922 625</b>	<b>55%</b>



### 3. DEMANDE DE TRANSPORT

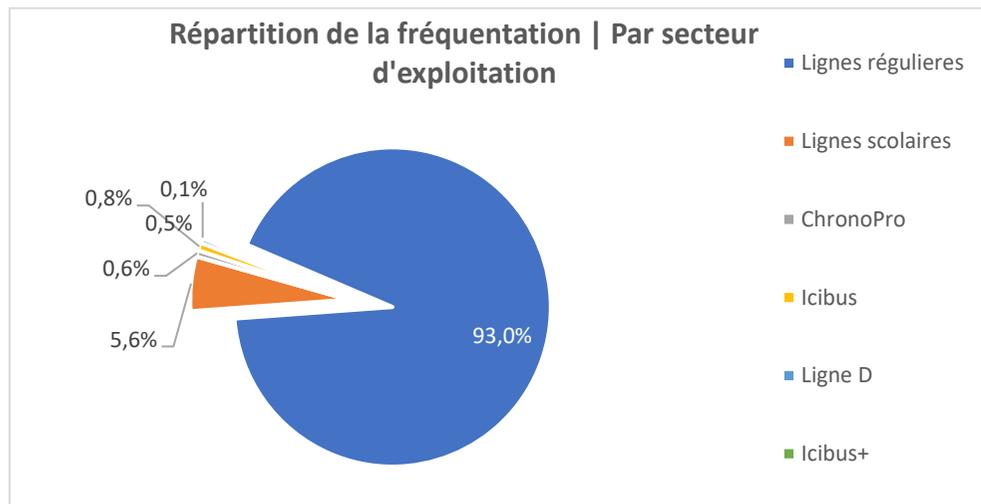
**93,01 % de la fréquentation globale est concentré au sein des lignes régulières du réseau Les Bus de l'Etang, soit une augmentation de 1% par rapport à 2020.** Ces dernières concentrent l'essentiel de la fréquentation du réseau.

L'évolution de la fréquentation globale de + 55% s'explique par la levée des mesures gouvernementales en matière de lutte contre la Covid-19. En effet, les mesures visant à limiter les déplacements ont eu un impact très important sur le niveau de la fréquentation. Le retour progressif de nos voyageurs explique cette hausse considérable.

Toutes les lignes, à l'exception de la ligne 3, ont connu une augmentation positive avec une moyenne de **61% de progression**. A noter que la ligne 2 a vu sa fréquentation se multiplier par 2, passant de 5 802 voyageurs à 12 624.

**Cependant, le service ICIBUS+** connaît toujours en 2021 une régression dans son niveau d'utilisation, qui s'explique par le profil même des voyageurs avec une « santé fragile », privilégiant le transport par ambulance ou restant confinés chez eux.

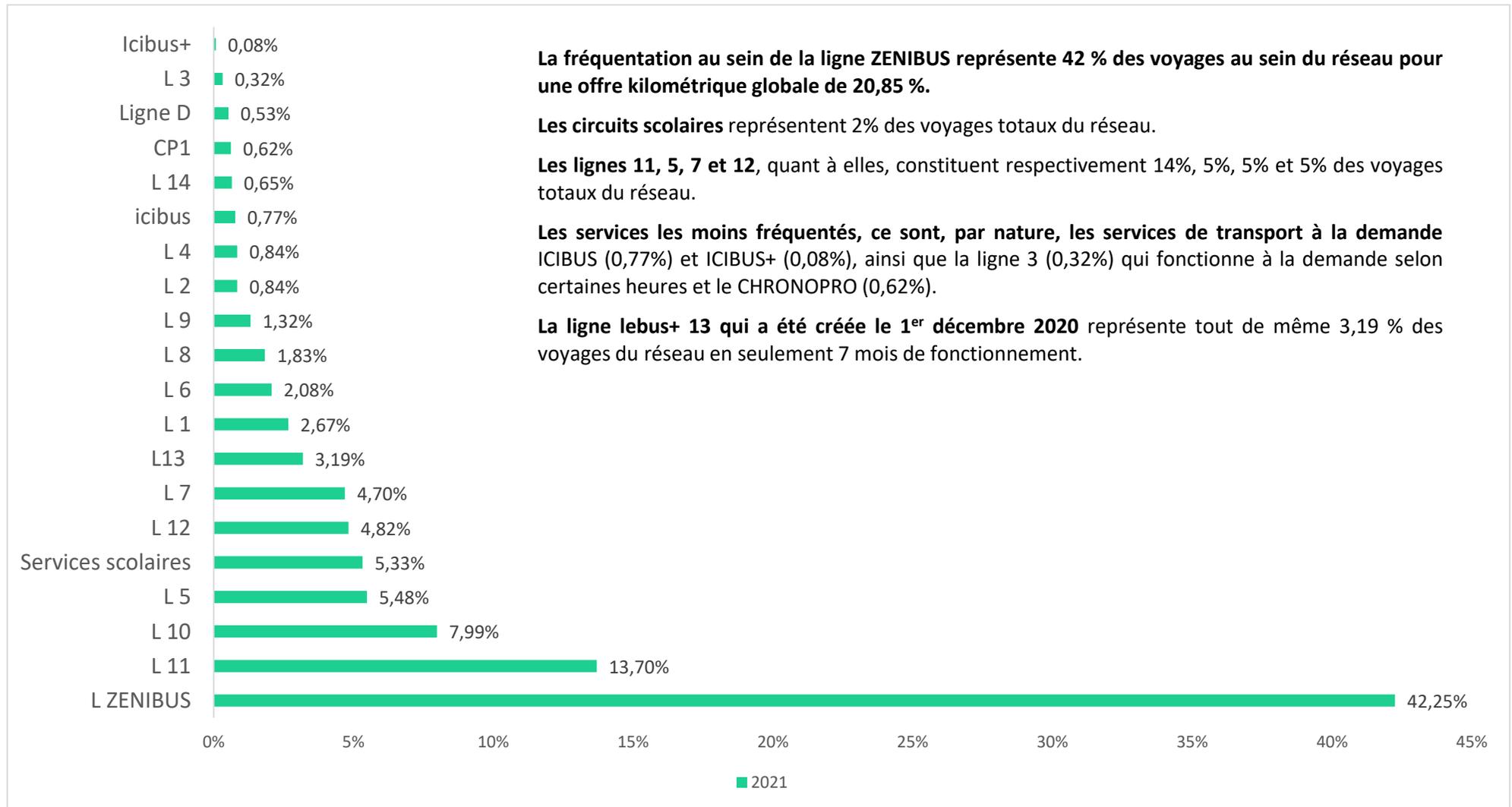
Enfin, les services scolaires ont vu leur fréquentation augmenter, comme les lignes régulières, avec une **progression de 30%**, toujours avec l'effet levier des levées des restrictions.



Lignes	2020	2021	%
L 1	23652	39961	69%
L 2	5802	12624	118%
<b>TOTAL Secteur Sud</b>	<b>29454</b>	<b>52585</b>	<b>79%</b>
L 4	30211	35091	16%
L ZENIBUS	426231	632704	48%
<b>TOTAL AXE</b>	<b>456442</b>	<b>667795</b>	<b>46%</b>
L 3	4975	4813	-3%
L 6	18579	31084	67%
<b>Total 3, 6</b>	<b>23554</b>	<b>35897</b>	<b>52%</b>
L 5	49244	82102	67%
L 7	51421	70307	37%
L 9	12952	19778	53%
L 10	31630	37570	19%
L13	0	45763	-
CP1	5948	9280	56%
<b>Total 5, 7, 9,10,CP1</b>	<b>151195</b>	<b>264800</b>	<b>75%</b>
<b>TOTAL Secteur Ouest</b>	<b>174749</b>	<b>300697</b>	<b>72%</b>
L 8	14180	27461	94%
L 11	126947	205151	62%
L 12	40344	72197	79%
<b>Total 11 et 12</b>	<b>167291</b>	<b>277348</b>	<b>66%</b>
L 14	5842	9675	66%
<b>Total Secteur Nord</b>	<b>187313</b>	<b>314484</b>	<b>68%</b>
<b>Total Lignes régulières</b>	<b>847958</b>	<b>1335561</b>	<b>58%</b>
<b>Ligne D</b>	<b>4802</b>	<b>7868</b>	<b>64%</b>
<b>Validations Icibus</b>	<b>7282</b>	<b>11545</b>	<b>59%</b>
<b>Validations Icibus+</b>	<b>1408</b>	<b>1162</b>	<b>-17%</b>
<b>Scolaires</b>	<b>61175</b>	<b>79784</b>	<b>30%</b>
<b>VALIDATIONS TOTAL RESEAU</b>	<b>922625</b>	<b>1435920</b>	<b>56%</b>

### 3. DEMANDE DE TRANSPORT

#### Détail de la fréquentation par ligne



# 3. DEMANDE DE TRANSPORT

## Détail de la fréquentation par titre

### Les voyageurs abonnés :

On observe que sur le réseau, les voyageurs possédant un abonnement constituent 73,15% de la fréquentation soit une hausse de 2 points par rapport à 2020.

Parmi ces abonnements, le principal utilisé est désormais le **Pass Scolaire Métropolitain** qui représente 53,8 % de la fréquentation totale soit une augmentation de 1,1 points par rapport à l'année précédente.

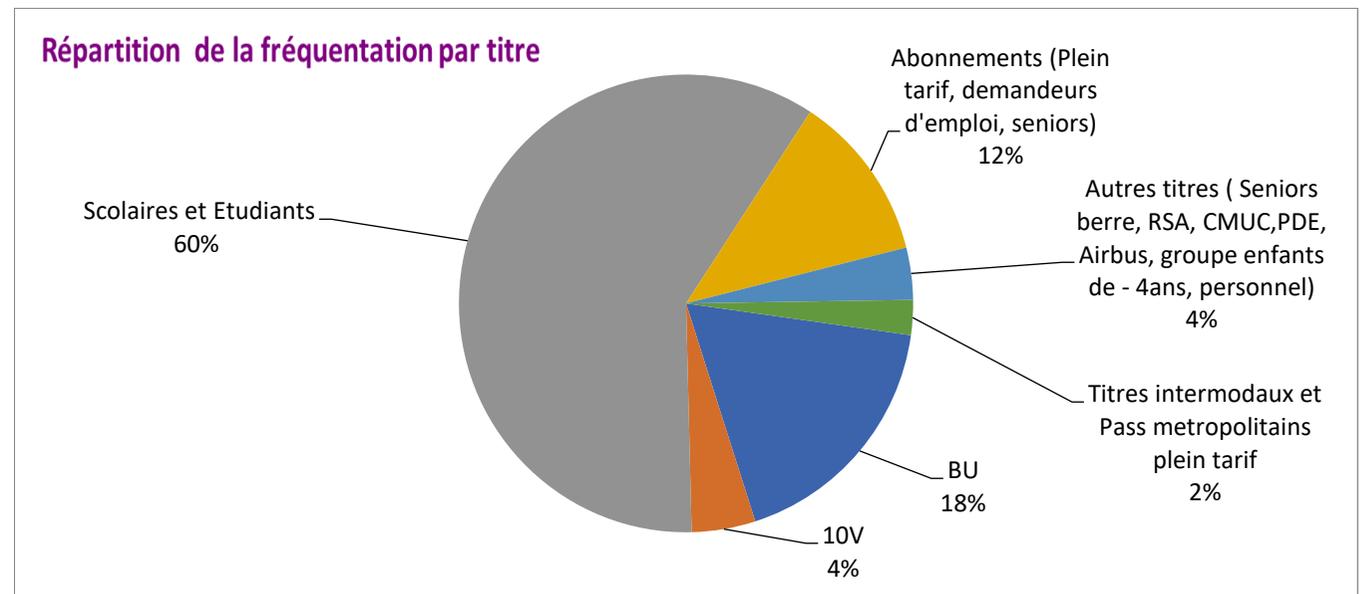
Les **Pass Etudiants mensuels et annuels** ne correspondent, en 2021 qu'à 1,68 % de la fréquentation globale. Cette faible part des Pass Etudiants s'explique par le report des abonnements sur les Pass Etudiants métropolitains, des titres qui ont été créés en 2019.

### Les voyageurs occasionnels :

Le titre 1 voyage représente 16,28 % de la fréquentation totale du réseau et 62,93 % des occasionnels.

**Part des abonnés**  
72%

**Part des occasionnels**  
28%

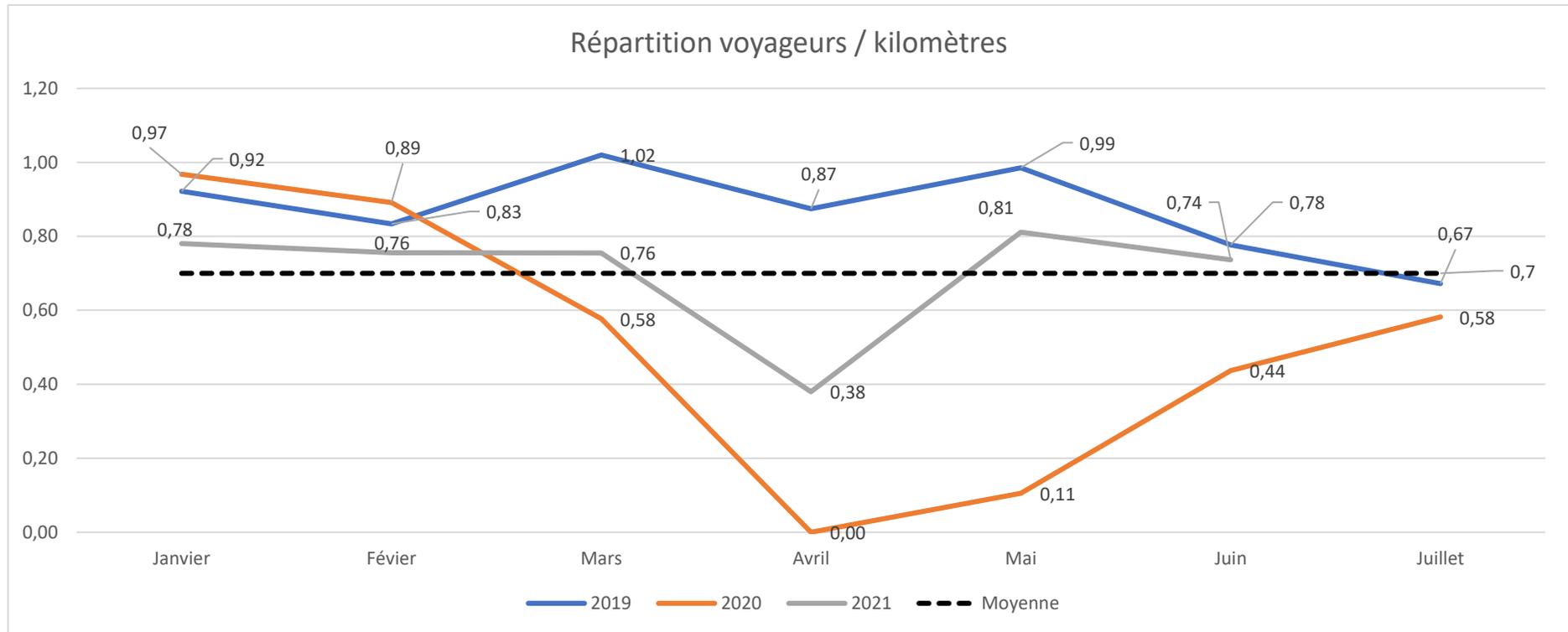


### 3. DEMANDE DE TRANSPORT

#### Des ratios V/K faibles mais relatifs au contexte sanitaire actuel

Pour obtenir une comparaison juste, nous observerons la période du 1 janvier au 5 juillet 2021

- Le ratio voyages/kilomètres est de 0,70 en 2021.
- En comparaison, en 2020 : 0,51 et 2019 : à 0,90



➔ Ratios en Annexe 3

### 3.DEMANDE DE TRANSPORT

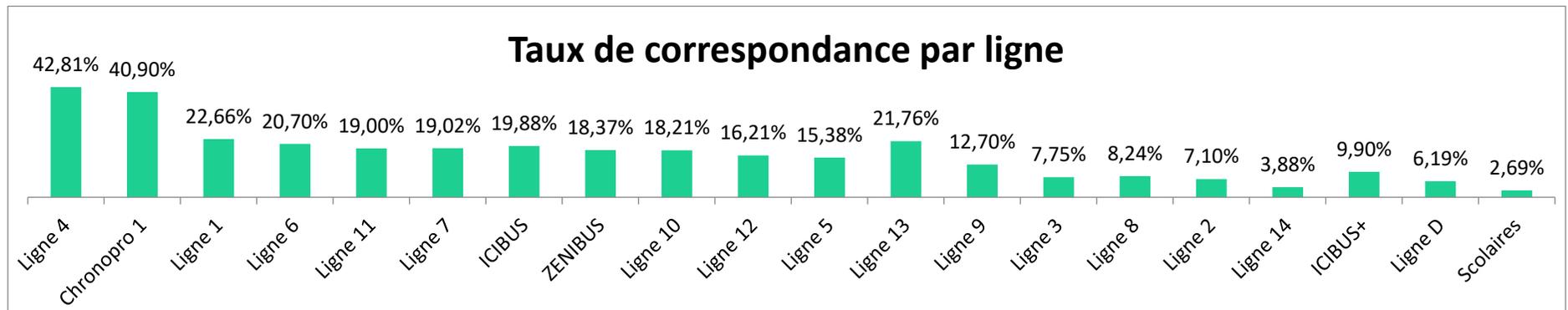
	JANVIER	FEVRIER	MARS	AVRIL	MAI	JUIN	TOTAL	%
BU	39602	36809	41350	28703	38545	49985	234994	16,4%
Correspondances BU	7937	7102	7654	5794	7560	10189	46236	3,2%
<b>TOTAL 1 V</b>	<b>47539</b>	<b>43911</b>	<b>49004</b>	<b>34497</b>	<b>46105</b>	<b>60174</b>	<b>281230</b>	<b>19,6%</b>
2V	7	4	4	0	2	8	25	0,0%
<b>TOTAL 2V</b>	<b>7</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>8</b>	<b>25</b>	<b>0,0%</b>
10V	11242	9877	11310	7558	9698	11206	60891	4,2%
10 V SENIORS	1141	987	1032	759	914	1119	5952	0,4%
10V CONQUÊTE	205	150	109	57	38	57	616	0,0%
10 V PROMO	0	0	0	0	0	0	0	0,0%
10 V NOUVEAUX ARRIVANTS	1	7	17	8	19	1	53	0,0%
<b>TOTAL 10 V</b>	<b>12589</b>	<b>11021</b>	<b>12468</b>	<b>8382</b>	<b>10669</b>	<b>12383</b>	<b>67512</b>	<b>4,7%</b>
PASS MENSUEL jeunes et Etudiant	1751	1918	2461	1630	2131	3015	12906	0,9%
PASS ANNUEL jeunes et Etudiant	2276	2170	2215	1051	1809	1837	11358	0,8%
PASS ANNUEL PROMO JEUNE	0	0	0	0	0	0	0	0,0%
PASS ANNUEL agglomération	0	0	0	0	1	0	1	0,0%
Scolaire	0	0	0	0	0	0	0	0,0%
<b>Total abonnements jeunes et scolaires</b>	<b>4027</b>	<b>4088</b>	<b>4676</b>	<b>2681</b>	<b>3941</b>	<b>4852</b>	<b>24265</b>	<b>1,7%</b>
PASS MENSUEL	21492	22405	25922	18502	21991	28094	138406	9,6%
PASS MENSUEL senior	2736	2618	3314	2739	3294	4024	18725	1,3%
PASS MENSUEL demandeur d'emploi	681	704	554	472	569	746	3726	0,3%
PASS MENSUEL Promo	0	2	429	98	1	0	530	0,0%
PASS ANNUEL	2167	2198	2336	1605	2309	2529	13144	0,9%
<b>Autres abonnements</b>	<b>27076</b>	<b>27927</b>	<b>32555</b>	<b>23416</b>	<b>28164</b>	<b>35393</b>	<b>174531</b>	<b>12,2%</b>
Attestation CCAS	0	0	0	0	0	0	0	0,0%
Groupe	344	292	428	84	752	1368	3268	0,2%
Seniors Berre	1499	1575	1830	1834	1784	2128	10650	0,7%
PASS MENSUEL CSS	3531	3749	4581	3910	4022	5962	25755	1,8%
PASS MENSUEL RSA	1542	1598	1920	1191	1649	1832	9732	0,7%
TITRES PDE+AIRBUS	519	509	582	291	237	432	2570	0,2%
Autres	963	969	770	421	669	797	4589	0,3%
<b>Autres titres SMITEEB</b>	<b>8398</b>	<b>8692</b>	<b>10111</b>	<b>7731</b>	<b>9113</b>	<b>12519</b>	<b>56564</b>	<b>3,9%</b>
TITRES CPA/AIX EN BUS (mensuel et annuel)	1148	803	1173	818	896	1021	5859	0,4%
TITRES CG13	414	371	553	340	448	674	2800	0,2%
Titres SPM (Pass XL)	80	109	155	116	139	125	724	0,1%
TITRES SNCF (BEB+ZOU)	60	50	74	92	231	332	839	0,1%
<b>Autres titres (intermodalité)</b>	<b>1702</b>	<b>1333</b>	<b>1955</b>	<b>1366</b>	<b>1714</b>	<b>2152</b>	<b>10222</b>	<b>0,7%</b>
Pass Intégral Mensuel	2877	2862	3566	3118	3726	5262	21411	1,5%
Pass Intégral Annuel	768	779	778	1002	1213	1744	6284	0,4%
Pass scolaire	167596	134951	156332	45502	138172	135276	777829	54,2%
Annuel Aix	0	0	0	0	0	0	0	0,0%
Mensuel Aix	0	0	0	0	0	0	0	0,0%
Pass Annuel Etudiant Métropolitain	2303	2410	2677	1564	2048	2602	13604	0,9%
Pass annuel Sénior Métropolitain	314	324	423	339	357	438	2195	0,2%
Pass force de l'ordre	33	31	56	37	54	37	248	0,0%
Pass découverte	0	0	0	0	0	0	0	0,0%
<b>Titres Métropolitains</b>	<b>173891</b>	<b>141357</b>	<b>163832</b>	<b>51562</b>	<b>145570</b>	<b>145359</b>	<b>821571</b>	<b>57,2%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>275229</b>	<b>238333</b>	<b>274605</b>	<b>129635</b>	<b>245278</b>	<b>272840</b>	<b>1435920</b>	<b>100%</b>

# 3. DEMANDE DE TRANSPORT

## Correspondances

En 2021, parmi les voyages effectués sur l'ensemble du réseau Les Bus de l'Etang, 18,14% sont des correspondances (17,77% en 2020) :

- Considéré comme le prolongement du ZENIBUS jusqu'à Plan de Campagne, c'est la ligne 4 qui représente le plus fort taux de correspondance avec 42,53%.
- Il y a ensuite le CHRONOPRO qui montre également un taux de correspondance très élevé de 40,98%. En effet, ce service qui dessert des zones d'activités est par essence en correspondance avec les lignes du réseau Les Bus de l'Etang, celles du réseau LeCar ou les lignes du Pays d'Aix.
- Les lignes 1 et 6 ont des taux de correspondance dépassant les 20% (respectivement 24,05%, 21,11%). Elles ont une forte connexion avec le ZENIBUS.
- Les taux de correspondance des lignes 11 et ZENIBUS atteignent respectivement 19,20%, 18,26% car elles sont connectées avec les autres lignes du réseau, desservent aussi les pôles d'échanges.
- Les correspondances sur les lignes 7 et 10, représentant respectivement 18,92%, 16,80%, sont les principales lignes de la commune de Vitrolles et desservent la plateforme de correspondance majeure ; la gare routière de Vitrolles Pierre Plantée.
- Les lignes 2, 8 et 14 ont des taux de correspondance faibles (respectivement 6,76%, 8,67% et 6,11%) en corrélation avec leur fonction de desserte locale.
- La ligne D a un des taux de correspondance les plus bas (5,17%) car l'offre présente le dimanche et les jours fériés sur le territoire est très réduite dont notamment les lignes LeCar/Cartreize qui circulent peu ces jours-là.
- Quant aux circuits scolaires, ils représentent le taux de correspondance le plus bas (2,73%) car ce sont des liaisons directes domiciles/établissements scolaires et ne nécessitent pas, par définition, de correspondance pour arriver à destination.

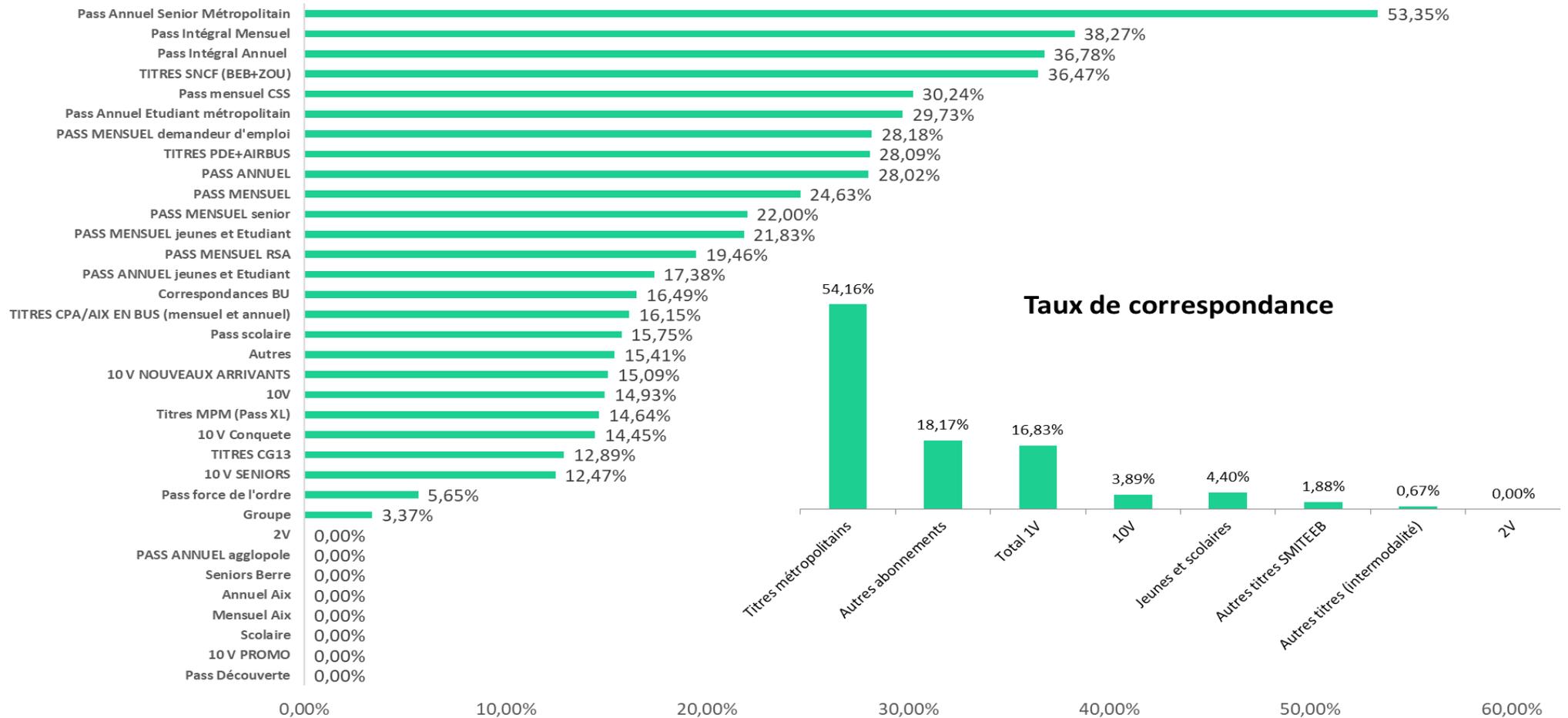


### 3. DEMANDE DE TRANSPORT

#### Un taux de correspondance relatif au titre

Les correspondances sont plus généralement utilisées par les voyageurs disposant d'un abonnement plutôt que de titres unitaires. Les abonnements plein tarif enregistrent 25,73% en 2021, contre 17,64% en 2020 de correspondances par titre. Quant aux titres métropolitains, leur nature même explique leur taux de correspondance élevé soit 39,53% contre 54,64% en 2020.

Taux de correspondance par titre



4

## Le parc de véhicules

## 4. LE PARC DE VEHICULES

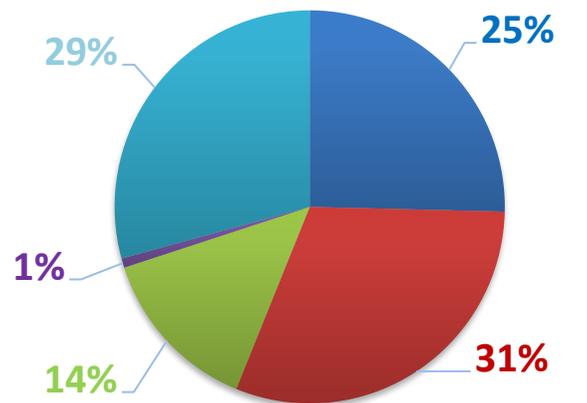
### Les véhicules

Synthèse du parc au 5/07/2021 (parc Autobus de l'Etang + Suma + Autocars Sabardu + Transdev Vitrolles)

En 2020, 71% des véhicules sur le réseau sont affectés à l'activité urbaine. Parmi ces véhicules urbains, 43% sont des moyens bus. Les autocars scolaires quant à eux représentent 29% du parc. En principe, les Créalis du BHNS sont dissociés des standards classiques.

	Quantité	Age (années)
Standard Urbain	33	6 ans et 3 mois
Moyen Urbain	40	8 ans et 1 mois
Minibus Urbain	18	5 ans et 4 mois
Urbain Scolaire	1	6 ans et 1 mois
Car Scolaire	38	7 ans et 3 mois
<b>Total</b>	<b>130</b>	<b>6 ans et 8 mois</b>

### Composition du parc de véhicules



■ Standard urbain ■ Moyen urbain ■ Minibus urbain  
 ■ Urbain "Scolaires" ■ Car "scolaires"



## 4. LE PARC DE VEHICULES

Le réseau urbain comprend **4 principaux types de véhicules** :



**Standards Citaro ou  
Crealis**



**Véhicules moyens urbains  
GX127 et 137**



**Véhicules standards  
urbains**



**Minibus urbains**

## 4. LE PARC DE VEHICULES

### Etat du parc détaillé au 5 juillet 2021 : AUTOBUS DE L'ETANG

Le parc d'AUTOBUS DE L'ETANG est constitué de 44 véhicules dont 18 véhicules standards urbains, 16 véhicules moyens urbains et 10 minibus urbains

N° de Parc	Marque des véhicules	Type de véhicules	Catégorie	Date MEC	Immatriculation	Type activité	Equipement videosurveillance	Nbre caméras	Equipement billettique		Age
									Nbre pupitres	Nbre valideurs	05/07/2021
72562	Iveco	Créalys	Standard	23/06/2016	ED-132-HA	Urbain/Bhns	Martec	4	1	1	5 ans 0 mois
72563	Iveco	Créalys	Standard	28/06/2016	ED-185-LQ	Urbain/Bhns	Martec	4	1	1	5 ans 0 mois
72564	Iveco	Créalys	Standard	26/07/2016	EE-953-EC	Urbain/Bhns	Martec	4	1	1	4 ans 11 mois
72565	Iveco	Créalys	Standard	28/07/2016	EE-804-GJ	Urbain/Bhns	Martec	4	1	1	4 ans 11 mois
72566	Iveco	Créalys	Standard	05/07/2016	ED-103-SP	Urbain/Bhns	Martec	4	1	1	4 ans 11 mois
72567	Iveco	Créalys	Standard	28/07/2016	EE-869-GJ	Urbain/Bhns	Martec	4	1	1	4 ans 11 mois
72568	Iveco	Créalys	Standard	05/07/2016	ED-670-SM	Urbain/Bhns	Martec	4	1	1	4 ans 11 mois
72569	Iveco	Créalys	Standard	26/07/2016	EE-055-ED	Urbain/Bhns	Martec	4	1	1	4 ans 11 mois
72570	Iveco	Créalys	Standard	26/07/2016	EE-242-ED	Urbain/Bhns	Martec	4	1	1	4 ans 11 mois
72571	Iveco	Créalys	Standard	13/07/2016	ED-190-YP	Urbain/Bhns	Martec	4	1	1	4 ans 11 mois
72572	Iveco	Créalys	Standard	28/07/2016	EE-934-GJ	Urbain/Bhns	Martec	4	1	1	4 ans 11 mois
72573	Iveco	Créalys	Standard	28/07/2016	EE-108-GK	Urbain/Bhns	Martec	4	1	1	4 ans 11 mois
72574	Iveco	Créalys	Standard	28/07/2016	EE-242-GK	Urbain/Bhns	Martec	4	1	1	4 ans 11 mois
72575	Iveco	Créalys	Standard	28/07/2016	EE-384-GK	Urbain/Bhns	Martec	4	1	1	4 ans 11 mois
72576	Iveco	Créalys	Standard	28/07/2016	EE-629-GK	Urbain/Bhns	Martec	4	1	1	4 ans 11 mois
98990	Heuliez	GX327	Standard	21/09/2011	BV-086-GK	Urbain ligne11	Eolane	4	1	1	9 ans 9 mois
98991	Heuliez	GX327	Standard	22/09/2011	BV-123-GK	Urbain ligne11	Eolane	4	1	1	9 ans 9 mois
70855	Heuliez	GX327	Standard	11/10/2011	BW-067-EA	Urbain ligne11	Eolane	4	1	1	9 ans 8 mois
1010	Heuliez	GX127	Moyen Urbain	12/11/2008	DH-599-GC	Urbain	Martec	3	1	1	12 ans 7 mois
1011	Heuliez	GX127	Moyen Urbain	12/11/2008	DH-610-GC	Urbain	Martec	3	1	1	12 ans 7 mois
1012	Heuliez	GX127	Moyen Urbain	12/11/2008	DH-129-BX	Urbain	Martec	3	1	1	12 ans 7 mois
1013	Heuliez	GX127	Moyen Urbain	12/11/2008	DH-627-GC	Urbain	Martec	3	1	1	12 ans 7 mois
1018	Heuliez	GX127	Moyen Urbain	25/03/2009	DE-432-KK	Urbain	Martec	3	1	1	12 ans 3 mois
1020	Heuliez	GX127	Moyen Urbain	25/03/2009	DE-325-KK	Urbain	Martec	3	1	1	12 ans 3 mois
1021	Heuliez	GX127	Moyen Urbain	25/03/2009	DE-618-TM	Urbain	Martec	3	1	1	12 ans 3 mois
1022	Heuliez	GX127	Moyen Urbain	25/03/2009	DE-602-TM	Urbain	Martec	3	1	1	12 ans 3 mois
1023	Heuliez	GX127	Moyen Urbain	25/03/2009	DE-586-TM	Urbain	Martec	3	1	1	12 ans 3 mois
1025	Heuliez	GX127	Moyen Urbain	25/03/2009	DF-572-DM	Urbain	Martec	3	1	1	12 ans 3 mois
1037	Heuliez	GX127	Moyen Urbain	01/07/2011	BR-797-KG	Urbain	Martec	3	1	1	10 ans 0 mois
1038	Heuliez	GX127	Moyen Urbain	02/07/2011	BR-910-KG	Urbain	Martec	3	1	1	10 ans 0 mois
1039	Heuliez	GX127	Moyen Urbain	03/07/2011	BR-991-KG	Urbain	Martec	3	1	1	10 ans 0 mois
1040	Heuliez	GX127	Moyen Urbain	04/07/2011	BR-064-KH	Réserve	Martec	3	1	1	10 ans 0 mois
70812	Heuliez	GX127	Moyen Urbain	23/05/2008	607-BMF-13	Réserve	Martec	3	1	1	13 ans 1 mois
70855	Heuliez	GX127	Moyen Urbain	11/10/2011	BW-067-EA	Scolaire	-	0	1	1	9 ans 8 mois
73166	Dietrich	City 23	Minibus Urbain	27/03/2017	EL-765-CB	Chronopro	-	0	1	1	4 ans 3 mois
73167	Dietrich	City 24	Minibus Urbain	27/03/2017	EL-703-CB	Chronopro	-	0	1	1	4 ans 3 mois
73168	Dietrich	City 25	Minibus Urbain	27/03/2017	EL-732-CB	Chronopro	-	0	1	1	4 ans 3 mois
1044	Vehixel	City R	Minibus Urbain	29/11/2007	BY-493-YZ	Réserve	-	0	1	1	13 ans 7 mois
1065	Mercedes	Sprinter	Minibus Urbain	27/08/2013	CY-425-BN	TAD	-	0	1	1	7 ans 10 mois
70768	Vehixel	Cytios	Minibus Urbain	08/02/2008	DK-277-DZ	TAD	-	0	1	1	13 ans 4 mois
VPT002010	Renault	Trafic	Minibus Urbain	12/12/2017	ES - 733 - QR	TAD	-	0	1	1	3 ans 6 mois
VPT002011	Renault	Trafic	Minibus Urbain	12/12/2017	ES - 666 - QR	TAD	-	0	1	1	3 ans 6 mois
VPT002012	Renault	Trafic	Minibus Urbain	12/12/2017	ES - 149 - QS	TAD	-	0	1	1	3 ans 6 mois
VPT002013	Renault	Trafic	Minibus Urbain	12/12/2017	ES - 046 - QS	TAD	-	0	1	1	3 ans 6 mois

## 4. LE PARC DE VEHICULES

### Etat du parc détaillé au 5 juillet 2021 : AUTOCARS SABARDU

Le parc d'Autocars Sabardu pour l'exploitation des lignes sous traitées est constitué de **25 véhicules** dont **13 autocars scolaires**, **3 standards urbains**, **5 moyens urbains** et **4 minibus urbains**

Exploitant	N° de Parc	Marque	Type	Catégorie	Date MEC	Immatriculation	Type d'activité	Vidéosurveillance	Equipement billettique		Age moyen
									Nb pupitres	Nb valideurs	
Sabardu	27289	Mercedes	Intouro E	Car scolaire	09/01/2008	BT 288 ME	Réserve	Non équipé	1	1	13 ans 5 mois
Sabardu	27282	Mercedes	Intouro E	Car scolaire	04/09/2007	BG 103 SB	Scolaire	Non équipé	1	1	13 ans 9 mois
Sabardu	27308	Mercedes	Intouro E	Car scolaire	26/08/2009	AC 527 NV	Scolaire	Non équipé	1	1	11 ans 10 mois
Sabardu	27309	Mercedes	Intouro E	Car scolaire	26/08/2009	AC 551 NV	Scolaire	Non équipé	1	1	11 ans 10 mois
Sabardu	27310	Mercedes	Intouro E	Car scolaire	26/08/2009	AC 591 NV	Scolaire	Non équipé	1	1	11 ans 10 mois
Sabardu	27315	Mercedes	Intouro	Car scolaire	15/09/2009	AC 628 WH	Scolaire	Non équipé	1	1	11 ans 9 mois
Sabardu	27319	Bova	Futura FLD127	Car scolaire	12/11/2009	AF 633 DK	Scolaire	Non équipé	1	1	11 ans 7 mois
Sabardu	27320	Bova	Futura FLD128	Car scolaire	16/11/2009	AF 536 GL	Scolaire	Non équipé	1	1	11 ans 7 mois
Sabardu	27428	Mercedes	Intouro ME	Car scolaire	05/09/2007	BT 374 GX	Scolaire	Non équipé	1	1	13 ans 9 mois
Sabardu	27405	Mercedes	Mercedes	Car scolaire	18/09/2009	AC 455 YA	Scolaire	Non équipé	1	1	11 ans 9 mois
Sabardu	27406	Mercedes	Mercedes	Car scolaire	18/09/2009	AC 874 LS	Scolaire	Non équipé	1	1	11 ans 9 mois
Sabardu	27407	Irisbus	Crossway	Car scolaire	13/05/2008	DJ 869 GA	Scolaire	Non équipé	1	1	13 ans 1 mois
Sabardu	27408	Irisbus	Crossway	Car scolaire	13/05/2008	DJ 480 EM	Scolaire	Non équipé	1	1	13 ans 1 mois
Sabardu	27354	Mercedes	Citaro	Standard Urbain	15/10/2013	CZ 650 NK	Urbain	Equipé	1	1	7 ans 8 mois
Sabardu	27356	Mercedes	Citaro	Standard Urbain	15/10/2013	CZ 660 NK	Urbain	Equipé	1	1	7 ans 8 mois
Sabardu	27357	Mercedes	Citaro	Standard Urbain	15/10/2013	CZ 669 NK	Urbain	Equipé	1	1	7 ans 8 mois
Sabardu	27415	Heuliez	GX137	Moyen Urbain	19/11/2014	DL 711 WM	Moyen Urbain	Equipé	1	1	6 ans 7 mois
Sabardu	27416	Heuliez	GX127	Moyen Urbain	12/12/2013	DB 566 GS	Moyen Urbain	Equipé	1	1	7 ans 6 mois
Sabardu	27361	Heuliez	GX 127	Moyen Urbain	03/12/2013	DB 685 AF	Moyen Urbain	Equipé	1	1	7 ans 7 mois
Sabardu	27364	Heuliez	GX 127	Moyen Urbain	24/06/2015	DS 754 RH	Moyen Urbain	Equipé	1	1	6 ans 0 mois
Sabardu	27387	Heuliez	GX 127	Moyen Urbain	27/10/2016	EG 059 HM	Moyen Urbain	Equipé	1	1	4 ans 8 mois
Sabardu	27424	Citroën	Jumper	TAD	20/01/2020	FP 139 GB	Minibus Urbain	Equipé	1	1	1 ans 5 mois
Sabardu	27425	Citroën	Jumper	TAD	20/01/2020	FM 555 ZF	Minibus Urbain	Equipé	1	1	1 ans 5 mois
Sabardu	27380	Renault	Trafic	TAD	24/11/2015	DX 402 NK	Minibus Urbain	Equipé	1	1	5 ans 7 mois
Sabardu	27381	Mercedes	Sprinter Atlas	TAD	10/10/2016	EF 357 XN	Minibus Urbain	Equipé	1	1	4 ans 8 mois

## 4. LE PARC DE VEHICULES

### Etat du parc détaillé au 5 juillet 2021 : Groupe SUMA

Le parc du groupe SUMA sur le réseau est constitué de **42 véhicules** dont **12 standards urbains**, **19 moyens urbains**, **1 minibus urbain**, **1 urbain scolaire** et **9 cars scolaires**

N° Parc	Marque des véhicules	Type de véhicule	Catégorie	Immatriculation	date 1er mise en circulation	Affectation	Vidéo surveillance	Pupitre	N° Billetique	Nb Valideurs	Age
762	Mercedes	Citaro	Standard Urbain	EX-991-NH	02/08/13	Urbain	Equipé	TP5700	762	1	7 ans 11 mois
763	Mercedes	Citaro	Standard Urbain	CX-976-NH	02/02/13	Urbain	Equipé	TP5700	763	1	8 ans 5 mois
764	Mercedes	Citaro	Standard Urbain	CX-984-NH	02/08/13	Urbain	Equipé	TP5700	764	1	7 ans 11 mois
765	Mercedes	Citaro	Standard Urbain	CX-981-NH	02/08/13	Urbain	Equipé	TP5700	765	1	7 ans 11 mois
1202	Mercedes	Citaro	Standard Urbain	EH-631-BX	29/11/16	Urbain	Equipé	TP5700	1202	1	4 ans 7 mois
1203	Mercedes	Citaro	Standard Urbain	EH-642-BX	29/11/16	Urbain	Equipé	TP5700	1203	1	4 ans 7 mois
1204	Mercedes	Citaro	Standard Urbain	EH-634-BX	29/11/16	Urbain	Equipé	TP5700	1204	1	4 ans 7 mois
1314	Mercedes	Citaro	Standard Urbain	ES-014XY	21/12/17	Urbain	Equipé	TP5700	1314	1	3 ans 6 mois
1315	Mercedes	Citaro	Standard Urbain	ES-036-XL	21/12/17	Urbain	Equipé	TP5700	1315	1	3 ans 6 mois
1316	Mercedes	Citaro	Standard Urbain	ES-057-XL	21/12/17	Urbain	Equipé	TP5700	1316	1	3 ans 6 mois
1317	Mercedes	Citaro	Standard Urbain	ES493XT	21/12/2017	Urbain	Equipé	TP5700	1317	1	3 ans 6 mois
1318	Mercedes	Citaro	Standard Urbain	ES-906-XT	21/12/17	Urbain	Equipé	TP5700	1318	1	3 ans 6 mois
614	Heuliez	GX127	Moyen Urbain	BL-064-AP	01/03/11	Urbain	Equipé	TP5700	614	1	10 ans 4 mois
616	Heuliez	GX127	Moyen Urbain	BM-918-NR	03/03/11	Urbain	Equipé	TP5700	616	1	10 ans 4 mois
728	Heuliez	GX127	Moyen Urbain	CT-297-BX	12/11/08	Urbain	Equipé	TP5700	728	1	12 ans 7 mois
729	Heuliez	GX131	Moyen Urbain	CT-345-BX	12/11/08	Urbain	Equipé	TP5700	729	1	12 ans 7 mois
803	Heuliez	GX127	Moyen Urbain	CZ-071-YB	28/10/13	Urbain	Equipé	TP5700	803	1	7 ans 8 mois
804	Heuliez	GX127	Moyen Urbain	CZ-172-YB	28/10/13	Urbain	Equipé	TP5700	804	1	7 ans 8 mois
805	Heuliez	GX127	Moyen Urbain	CZ-432-YB	28/10/13	Urbain	Equipé	TP5700	805	1	7 ans 8 mois
806	Heuliez	GX127	Moyen Urbain	CZ-742-YA	28/10/13	Urbain	Equipé	TP5700	806	1	7 ans 8 mois
807	Heuliez	GX127	Moyen Urbain	CZ937YA	28/10/2013	Urbain	Equipé	TP5700	807	1	7 ans 8 mois
1200	Heuliez	GX137	Moyen Urbain	EG087YW	24/11/2016	Urbain	Equipé	TP5700	1200	1	4 ans 7 mois
1201	Heuliez	GX137	Moyen Urbain	EG-290-YW	24/11/16	Urbain	Equipé	TP5700	1201	1	4 ans 7 mois
1205	Heuliez	GX137	Moyen Urbain	EH-649-BX	29/11/2016	Urbain	Equipé	TP5700	1205	1	4 ans 7 mois
1206	Heuliez	GX137	Moyen Urbain	EH-608-EZ	01/12/2016	Urbain	Equipé	TP5700	1206	1	4 ans 7 mois
1352	Heuliez	GX137	Moyen Urbain	EW-462-WS	24/11/18	Urbain	Equipé	TP5700	1352	1	2 ans 7 mois
1353	Heuliez	GX137	Moyen Urbain	EW-526-WS	24/11/18	Urbain	Equipé	TP5700	1353	1	2 ans 7 mois
1354	Heuliez	GX137	Moyen Urbain	EW-570-WS	24/11/18	Urbain	Equipé	TP5700	1354	1	2 ans 7 mois
1379	Otokar	GX137	Moyen Urbain	EX-242-HE	15/05/2018	Urbain	Equipé	TP5700	1379	1	3 ans 1 mois
1564	Setra	S416	Moyen Urbain	FJ897AA	22/07/2019	Urbain	Non équipé	TP5700	1564	0	1 ans 11 mois
1565	Setra	S416	Moyen Urbain	FJ-905-AA	22/07/2019	Urbain	Non équipé	TP5700	1565	0	1 ans 11 mois
76	Mercedes	Sprinter	Minibus urbain	CT-720-VE	16/05/13	Urbain	Non équipé	TP5700	76	1	8 ans 1 mois
95	Iveco	Daily Line	Urbain Scolaire	DR-223-VJ	27/05/2015	scolaire	Non équipé	TP5700	95	1	6 ans 1 mois
1597	Mercedes	intouro	Scolaire	FJ-462-QK	23/08/2019	Scolaire	Non équipé	TP5701	1597	0	1 ans 10 mois
1598	Mercedes	intouro	Scolaire	FJ-465-QK	23/08/2019	Scolaire	Non équipé	TP5702	1598	0	1 ans 10 mois
1599	Mercedes	intouro	Scolaire	FJ-469-QK	23/08/2019	Scolaire	Non équipé	TP5703	1599	0	1 ans 10 mois
1613	Mercedes	intouro	Scolaire	FJ-300-RN	27/08/2019	Scolaire	Non équipé	TP5704	1613	0	1 ans 10 mois
1614	Mercedes	intouro	Scolaire	FJ-304-RN	27/08/2019	Scolaire	Non équipé	TP5705	1614	0	1 ans 10 mois
1615	Mercedes	intouro	Scolaire	FJ-305-RN	27/08/2019	Scolaire	Non équipé	TP5706	1615	0	1 ans 10 mois
1616	Mercedes	intouro	Scolaire	FJ-309-RN	27/08/2019	Scolaire	Non équipé	TP5707	1616	0	1 ans 10 mois
1617	Mercedes	intouro	Scolaire	FJ-316-RN	27/08/2019	Scolaire	Non équipé	TP5708	1617	0	1 ans 10 mois
1618	Mercedes	intouro	Scolaire	FJ-322-RN	27/08/2019	Scolaire	Non équipé	TP5709	1618	0	1 ans 10 mois

## 4. LE PARC DE VEHICULES

### Etat de parc détaillé au 5 juillet 2021 : Transdev Vitrolles

Le parc de Transdev Vitrolles sur le réseau est constitué de **16 autocars scolaires** et **3 minibus TAD PMR**

N° Parc	Marque	Type	Catégorie	Date MEC	Immatriculation	Type	Equipement videosurveillance	Equipement billettique		Âge moyen
								Nb pupitres	Nb valideurs	
2301	Bova	Futura	Car scolaire	22/11/2009	AF-598-DK	Scolaire	équipé	1	1	11 ans 7 mois
2297	Irisbus	Recreo	Car scolaire	19/11/2011	CN-793-JF	Scolaire	équipé	1	1	9 ans 7 mois
20507	Irisbus	Recreo	Car scolaire	17/02/2010	AL-694-VX	Scolaire	équipé	1	1	11 ans 4 mois
20510	Irisbus	Recreo	Car scolaire	22/03/2010	AN-344-WB	Scolaire	équipé	1	1	11 ans 3 mois
12211	Irisbus	Crossway	Car scolaire	23/12/2013	DB-085-QL	Scolaire	équipé	1	1	7 ans 6 mois
12212	Irisbus	Crossway	Car scolaire	23/12/2013	DB-236-QL	Scolaire	équipé	1	1	7 ans 6 mois
12213	Irisbus	Crossway	Car scolaire	23/12/2013	DB-378-QL	Scolaire	équipé	1	1	7 ans 6 mois
12214	Irisbus	Crossway	Car scolaire	23/12/2013	DB-591-QL	Scolaire	équipé	1	1	7 ans 6 mois
22898	Irisbus	Crossway	Car scolaire	20/06/2014	DG-565-WJ	Scolaire	équipé	1	1	7 ans 0 mois
22899	Irisbus	Crossway	Car scolaire	20/06/2014	DG-394-WJ	Scolaire	équipé	1	1	7 ans 0 mois
22911	Iveco	CBCW3	Car scolaire	19/05/2014	DF-775-XC	Scolaire	équipé	1	1	7 ans 1 mois
20486	Irisbus	Crossway	Car scolaire	26/08/2010	AY-615-ZD	Scolaire	équipé	1	1	10 ans 10 mois
23396	Irisbus	Crossway	Car scolaire	19/12/2014	DM-704-SP	Scolaire	équipé	1	1	6 ans 6 mois
104215	Iveco	Crossway	Car scolaire	01/09/2019	FH-759-PL	Scolaire	équipé	1	1	1 ans 10 mois
23998	Iveco	Crossway	Car scolaire	25/08/2015	DV-740-ES	Scolaire	équipé	1	1	5 ans 10 mois
104216	Iveco	Crossway	Car scolaire	01/09/2019	FH-822-PL	Scolaire	équipé	1	1	1 ans 10 mois
106312	Citroën	Jumper	VL	28/08/2020	FM-988-DP	TPMR	non équipé	1	1	0 ans 10 mois
107000	Citroën	Jumper	VL	28/08/2020	FS-595-HN	TPMR	non équipé	1	1	0 ans 10 mois
VL01215	Renault	Master	VL	05/12/2011	BY-257-NV	TPMR	non équipé	1	1	9 ans 6 mois

# 5

## La politique commerciale

## 5. LA POLITIQUE COMMERCIALE

Dans le cadre de l'avenant 10 du contrat, le budget marketing et qualité sur la période de prolongation de de la délégation de services entre le 1er janvier 2021 et le 5 juillet 2021 inclus est fixé à 112 425€ €HT non indexé.

Le plan marketing 2021 s'est décliné sur cette période selon les axes suivants :

- **Accompagner les adaptations d'offre de transport** liée au récent lancement de la ligne le Bus+13
- **Mettre à jour l'information voyageur** sur les 6 derniers mois de la délégation
- **Reconquérir les clients dans le cadre de la Pandémie** par la mise en place de promotions et le déploiement du projet Solumob
- **Accompagner le plan de lutte contre la fraude** par la mise en place d'actions de sensibilisation et de campagnes de communication efficaces

### Le budget marketing

Le budget marketing & qualité dépensé entre le 1<sup>er</sup> janvier et le 5 juillet 2021 sur le réseau Les Bus de l'Etang s'élève à **117 726,38 € HT**.

- **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**.

<b>Information voyageur</b> 	<b>Actions de communication et de promotion</b> 
44% du budget	30% du budget

➔ **Détail des dépenses marketing 2021 en annexe 4**

## 5. LA POLITIQUE COMMERCIALE

### Accompagner les adaptations d'offre de transport

- **Etudes & enquêtes**

A 6 mois de l'échéance du contrat aucune enquête n'a été programmé dans le plan marketing et qualité 2021 durant la période du 1<sup>er</sup> au 5 juillet 2021. Seule a été prise en compte l'analyse des réclamations. De 1<sup>er</sup> janvier au 5 juillet 2021 : 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.

- **Adaptation de l'offre de transport**

En cette fin de délégation de service public, les adaptations d'offre liées au lancement de la ligne lebus+13 - desservant l'aéroport Marseille Provence et la gare SNCF de Vitrolles ainsi que Airbus Helicopters depuis le centre de Vitrolles - ont été effectués. Avec la ligne LeBus+13, des adaptations ont concerné à la nouvelle ligne 10 et le Chronopro pour de meilleures correspondances entre ces services de mobilité.

En fonction de la remontée de clients, une adaptation a été également faite au niveau des horaires de la ligne 9 permettant une meilleure desserte pour les actifs le samedi et durant les vacances scolaires.

- **Evolution du Déploiement de**



Déploiement démarré le 16 décembre 2018 à bord de la ligne ZENIBUS avec l'installation de 12 capteurs dans 12 véhicules, en février 2020, des capteurs ont été déplacés de certains véhicules de la ligne ZENIBUS sur quelques véhicules de la ligne 7.

De nouveau, le 18 janvier 2021 les capteurs Flowly ont été déployés sur l'ensemble des véhicules de la ligne lebus+13 pour permettre d'analyser en temps réel :

- Les montées et descentes aux arrêts
- La charge des lignes
- Les origines et destinations
- Le temps de parcours
- Les correspondances et les temps d'attente des clients

Cette analyse s'appuie sur des mesures réalisées de façon anonyme, en détectant les terminaux électroniques (smartphones, tablettes etc.) - sans identifier les personnes - via la collecte d'informations brutes émises automatiquement par ces derniers. Nous ne collectons aucune données sensibles (comme le nom ou le numéro de téléphone)

- **Continuer de promouvoir les modes doux : l'offre Velo+ de la Métropole**

### 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.**

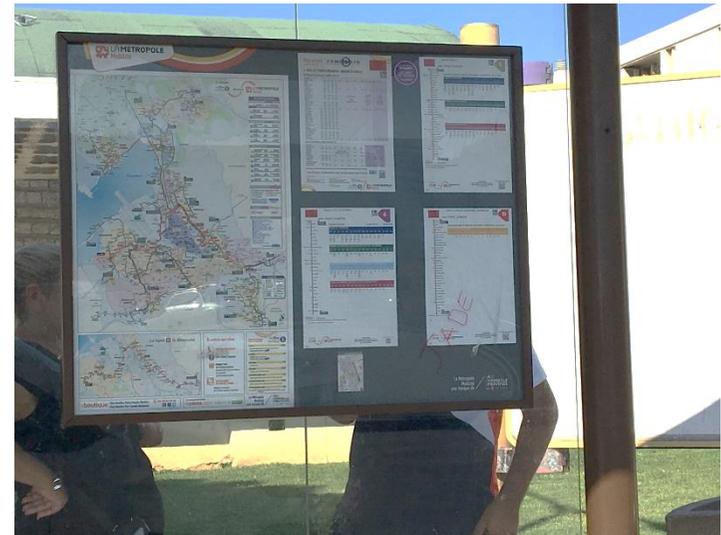
Des rééditions de fiches horaires et du plan de réseau ont été nécessaires à la suite des modifications des lignes lebus+13, la ligne 10, la ligne 9 pour une meilleure diffusion de l'information auprès des voyageurs

#### 2 Campagnes d'affichages ont aussi été réalisées :

1. En **janvier**, liée à la modification des lignes 9, 10 , lebus+13
2. En **août**, liée à la rentrée scolaire

Nous avons fortement promu notre application Appli Métropole afin de réduire l'édition de supports papiers.

Enfin, les documents d'information ont été distribués dans **731 lieux publics en 2021**



## 5. LA POLITIQUE COMMERCIALE

### • L'information en Boutiques

En 2020, nous avons mis en place un **réaménagement du flux de clientèle**, qui trouve tout son sens depuis la crise sanitaire :

- Création d'un **guichet scolaire unique** pour actes longs, mise en place d'une **signalétique** pour faciliter l'attente clientèle
- Des **stickers au sol** ont été posés en boutique et dans le hall de la gare routière pour permettre un meilleur cheminement piéton, et pour signifier l'obligation de port du masque.
- Mise à disposition de **gel hydroalcoolique** pour les voyageurs
- Le bureau des réservations téléphoniques des transports à la demande ICIBUS et ICIBUS+ a déménagé au dépôt pour permettre une meilleure distanciation sociale entre les agents

La crise sanitaire perdurant en 2021, ces mêmes aménagements ont été maintenus durant la période du 1<sup>er</sup> au 5 juillet 2021.



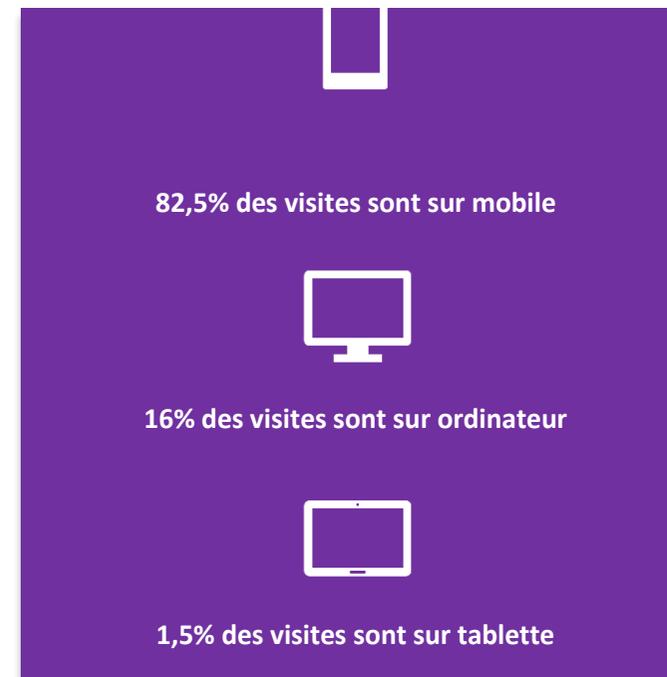
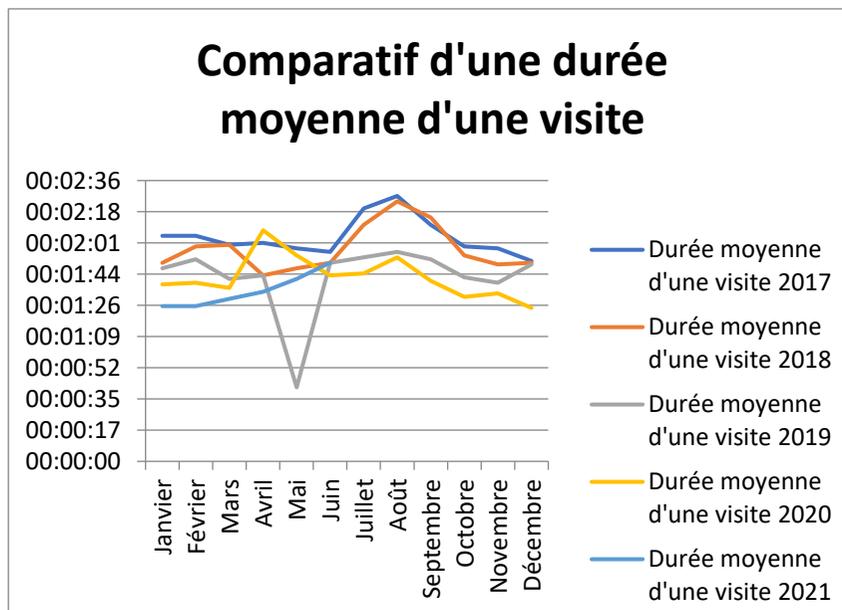
## 5. LA POLITIQUE COMMERCIALE

- **Le site internet [www.bus-de-letang.fr](http://www.bus-de-letang.fr)**

La fréquentation du site internet des Bus de l'Etang **se stabilise**. En moyenne, sur l'année **27 404 visites par mois en moyenne sont comptabilisées**.

Pages les plus vues en 2021 **soit 43,64% des visites** :

1. Horaires de ligne en PDF (30,15% des visites)
2. Autres réseaux (6,93% des visites)
3. Horaires (6,56% des visites)



### 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. **Entre le 1<sup>er</sup> janvier et le 5 juillet 2021, 73 977 SMS ont été envoyés.**

### Les applis



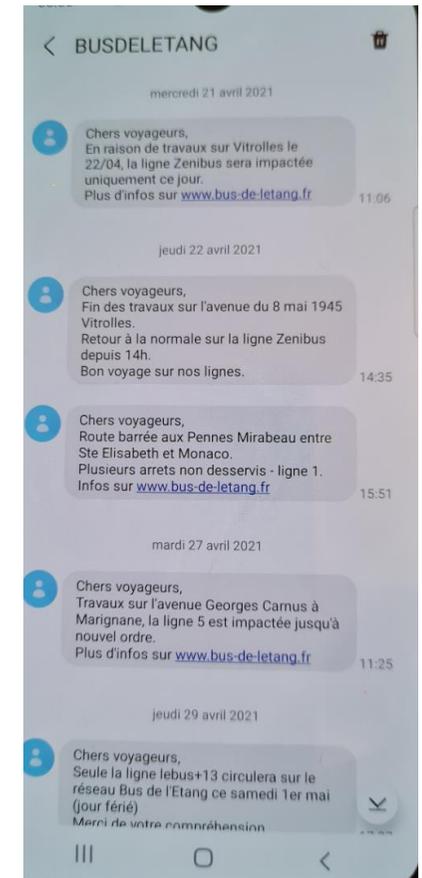
Les Bus de l'Etang

L'appli iPhone et Android du réseau Les Bus de l'Etang fonctionne depuis le 1<sup>er</sup> Février 2015.

Simple d'utilisation, elle permet de consulter les horaires des lignes, le plan de réseau, les actualités.

**Le nombre de téléchargements cumulés comptabilisés en 2021 est de 9 584 téléchargements\*** (Android : 7303 ; IOS : 2281).

(\* Le nombre de téléchargements de l'application uniquement des personnes ayant accepté de partager leurs données avec les utilisateurs, soit 25% des utilisateurs).



## 5. LA POLITIQUE COMMERCIALE

### L'application CHRONOPRO

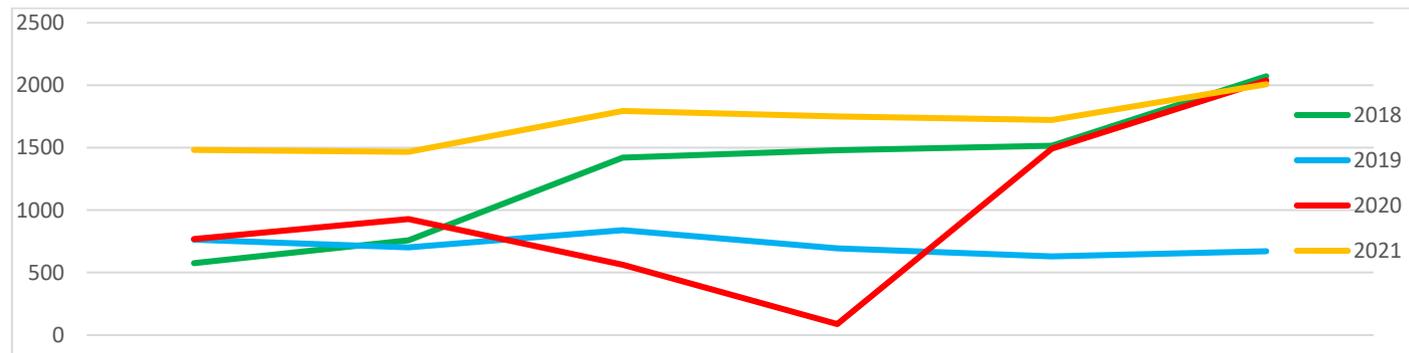
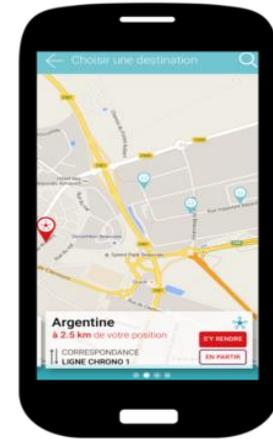
Cette application lancée avec le service CHRONOPRO en août 2016 permet aux clients de réserver, eux-mêmes, en toute autonomie et simplicité leur voyage. Elle a été mise à jour à la suite de l'arrivée du deuxième Hub à Griffon Clinique le 4 février 2019.

L'application CHRONOPRO n'a pas eu de modifications majeures entre le 1<sup>er</sup> janvier et 5 juillet 2021

### 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, les voyageurs valident leur titre de transport Pweep à bord via un QR code collé sur le portillon du poste de conduite. La communication sur Pweep s'est accrue en 2020, afin de faciliter le paiement et la validation de 1 à 10 voyages, sans contact dans un contexte de pandémie de Covid 19.

En 2020, l'application comptait 1831 utilisateurs réguliers, en 2021, ils sont 2008, soit près de 10% de plus.

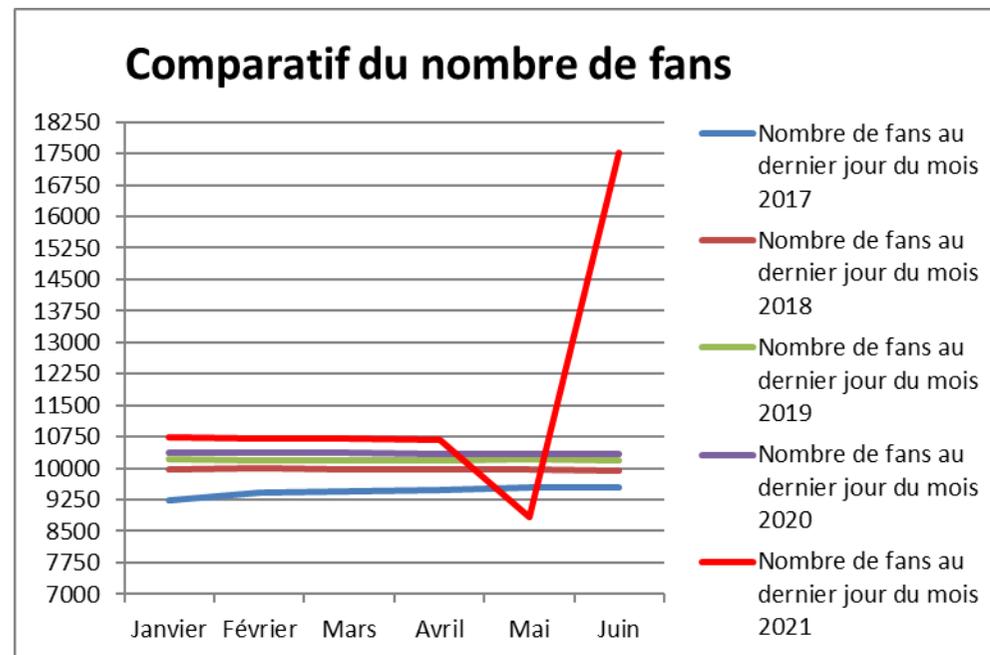


## 5. LA POLITIQUE COMMERCIALE

### Les réseaux sociaux Facebook

Nous avons atteint **une communauté stable de plus de 10 000 fans entre le 1er janvier et le 30 avril 2021**, soit un nombre très important pour un réseau de transport. Notre objectif est de créer de l'engagement, de 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.

Avec l'annonce de l'évolution du lancement du nouveau réseau de transport Salon Etang Côte Bleue, passant d'un périmètre de 8 à 32 communes, de nombreuses actions de marketing digitales en juin pour promouvoir l'appli Métropole Mobilité notamment, nous avons atteint un nombre records de fans de **17 519 fans en fin de DSP, soit une augmentation de près de 63% par rapport à 2020**.



## 5. LA POLITIQUE COMMERCIALE

### L'information voyageurs aux arrêts

En 2021, le réseau a continué à alimenter son application Mobireport.

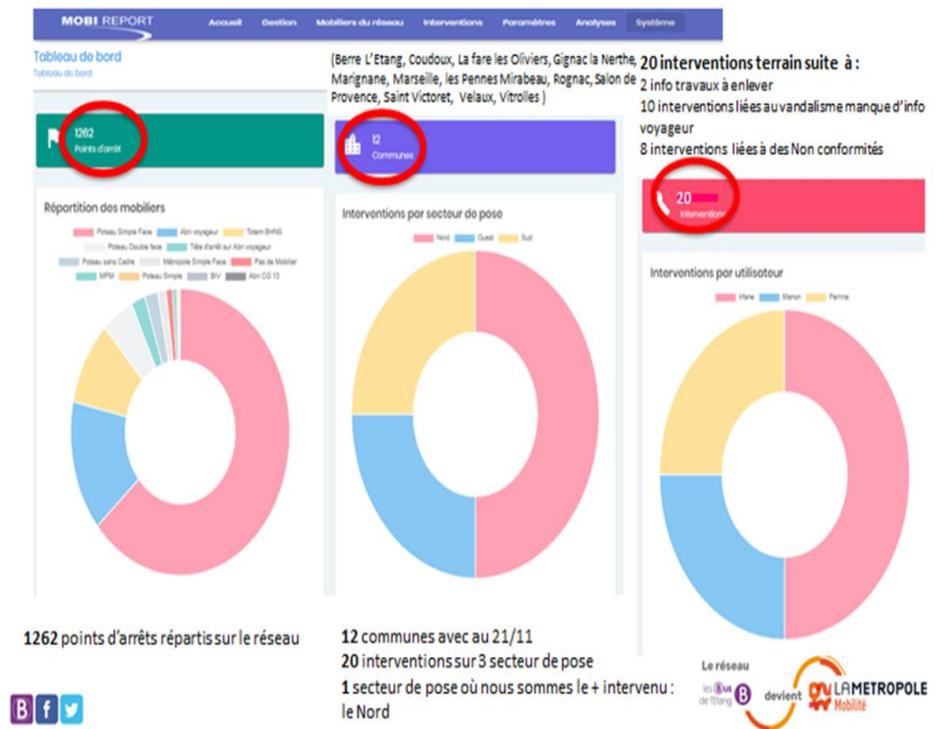
**Mobireport** est une solution de gestion de l'information voyageur et des infrastructures d'un réseau de transport. Résolument orientée transport, **Mobireport** gère toutes les informations issues du terrain en temps réel (points d'arrêts, lignes, mobiliers urbains, signalements, interventions...) consolidées sur une plateforme unique pour une gestion digitale optimisée par le réseau de transport.



**MOBIREPORT** est un outil qui :

- Recense (pour donner suite à l'intégration de notre base arrêts)
- Localise (précision des implantations du mobilier urbain)
- Permet de visualiser l'état de l'arrêt en question grâce à la rubrique photos
- Permet le suivi de l'état du poteau d'arrêt (info voyageurs, fiche poteau, tête de poteau, plans, info travaux en situation perturbée ...)

En 2021, les changements d'offres ont tous été intégrés à l'application, permettant au réseau d'effectuer un suivi de l'état de ses arrêts.



## 5. LA POLITIQUE COMMERCIALE

### 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 associée 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, dans les girouettes à bord des bus des lignes concernées et un message sonore est diffusé.

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).

**Nous informons également les usagers du retour à la normale des services.**

Date : 16/06/21

**LA METROPOLE**  
Mobilité

INFOS ARRÊTS

5  
6

Travaux à l'arrêt Mirabeau - Marignane  
A partir du 17/06/21 et jusqu'à nouvel ordre

Chers voyageurs,

Des travaux sont prévus à l'arrêt Mirabeau sur Marignane à partir du 17/06/21 et ce jusqu'à nouvel ordre. Les lignes 5 et 6 sont impactées.

**Arrêt non desservi:**

- Mirabeau

**Arrêts de report :**

- Parc Camoin
- Mistral

Merci de votre compréhension



Le réseau  
des bus de la Métropole  
Marseille Provence

## 5. LA POLITIQUE COMMERCIALE

### Bilan des actions de fidélisation et de conquête clients

#### Les actions de fidélisation

- **Mise en place d'une offre de parrainage**

Une offre de parrainage a été également proposée aux abonnés pour les mois de mars, avril et mai.

L'offre a ciblé les abonnés qui parrainent un voyageur non abonné. Tous deux ont pu bénéficier d'une réduction de 50% sur leur abonnement mensuel, qui passe alors à 13,50€ également.

**150 nouveaux abonnés mensuels ont été comptabilisés grâce à cette opération.**

- **La E-newsletter des Bus de l'Etang**

Nous avons envoyé chaque mois à plus de 4 780 adresses mails tout en respectant les règles RGPD.

- **Les jeux sponsorisés sur Facebook**

Grâce au partenariat avec le Cinéma CGR de Vitrolles, nous avons pu lancer un jeu facebook et ainsi offrir des places de Cinéma à nos clients voyageurs.

Un autre jeu concours sur Facebook a été lancé durant la fête de la musique : Les internautes qui ont liké, partagé et tagé un ami, ont été tirés au sort pour gagner des places pour le festival Jardin Sonore qui a eu lieu du 21 juillet au 24 juillet

- **Les opérations de convivialité : la fidélisation au quotidien**

- **La fête de la musique**

Pour la fête de la musique, un duo de guitaristes de Jazz Manouche a circulé sur le réseau, et plus particulièrement sur la ligne ZENIBUS pour animer cette journée.



Chers abonnés,

Profitez de l'arrivée du printemps pour économiser et faire bénéficier à vos proches de l'offre de parrainage du réseau Les Réseaux des Bus de l'Etang !

**POUR VOUS ET VOTRE FILLEUL, VOTRE ABONNEMENT MENSUEL À SEULEMENT 13,50 € AU LIEU DE 27 €, SOIT 50% DE REMISE !**

Pour bénéficier de cette offre promotionnelle, inscrivez-vous vite ici :

[Je profite de cette offre](#)

**BON VOYAGE SUR NOS LIGNES !**

Toute l'équipe des Bus de l'Etang

Cette réduction aux 200 premiers inscrits n'est pas cumulable, ne s'applique pas renouvelés les abonnements depuis plus d'un an

les Bus de l'Etang  LA METROPOLE  Mobilité

# 5. LA POLITIQUE COMMERCIALE

## La conquête de nouveaux clients grâce à des actions ciblées

### 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 du réseau Les Bus de l'Etang, 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 de 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

Entre Le 1<sup>er</sup> janvier et le 5 juillet 2021, **316 flyers ont été envoyés.**



## 5. LA POLITIQUE COMMERCIALE

### o Les actifs

- Mise en place d'une promotion exceptionnelle pour les non abonnés durant la période des soldes d'hiver

Durant toute la période des soldes d'hiver, une offre pour les voyageurs qui n'ont jamais été abonnés ou n'ayant pas été abonné depuis plus d'un an aux Bus de l'Etang, ont pu bénéficier d'une promotion exceptionnelle sur l'abonnement mensuel. L'abonnement passait à 20€ au lieu de 27, et avec la prime transport, les voyageurs n'avaient que 10€ à déboursier.

Combiné aux actions de la brigade de contrôleurs, cette action vise à diminuer le taux de fraude, et à faire découvrir aux clients les avantages à tester les transports en commun.

L'opération est proposée sous forme de landing page : la personne qui consulte la page s'inscrit pour participer ; les 250 premiers inscrits ont pu bénéficier d'un abonnement mensuel à 20€ au lieu de 27€

Le message : en plus avec la prime transport, mon employeur prend en charge 50% de mon abonnement : je paye 10€ au lieu de 27 !

La communication autour de cette opération promotionnelle a largement été relayée via :

- La page Facebook Les Bus de l'Etang
- Le site internet <https://www.bus-de-letang.fr/>
- lepilote.com
- Une campagne de 25000 sms : Critère : H/F 25-60 ans
- La création bannières web
- L'envoi d'un sms
- Un emailing Chronopro
- Une campagne digitale à la performance

**50 nouveaux abonnés mensuels ont été comptabilisés grâce à cette opération.**



### PROMOTIONS ! PROMOTIONS ! PROMOTIONS !

COMMENCEZ BIEN L'ANNÉE, TESTEZ ET DÉCOUVREZ TOUS LES AVANTAGES DES TRANSPORTS EN COMMUN !

LE RÉSEAU LES BUS DE L'ETANG VOUS PROPOSE L'ABONNEMENT MENSUEL À SEULEMENT 20 € AU LIEU DE 27 €.

REMPLEZ LE FORMULAIRE CI-DESSOUS EN COMPLÉTANT L'ENSEMBLE DES INFORMATIONS POUR BÉNÉFICIER DE LA REMISE EXCEPTIONNELLE SUR L'ABONNEMENT MENSUEL. (OFFRE DE SEULEMENT AUX 250 PREMIERS INSCRITS N'AVANT JAMAIS ÉTÉ ABONNÉS, OU N'AVANT PAS RENOUVÉLÉS LEUR ABONNEMENT DEPUIS PLUS D'UN AN AU RÉSEAU DES BUS DE L'ETANG.)

NOM	PRENOM
ADRESSE POSTALE	
N°B	TELEPHONE
VILLE	DATE DE NAISSANCE

J'ACCEPTÉ DE RECEVOIR DES INFORMATIONS PAR SMS / MAIL.

ET EN PLUS AVEC LA PRIME TRANSPORT, MON EMPLOYEUR PREND EN CHARGE 50% DE MON ABONNEMENT SOIT 10 € SEULEMENT !

NEBZI D'AVANT BÉNÉFICIER LE SIGNALISE. MAINTIENIR VOTRE CONTACTS TRÈS BIEN ET POUR VOUS DONNER LES NOUVELLES DE REMISE DE VOTRE ABONNEMENT À PROCHAIN ANNEE.  
Les Bus de l'Etang sont un service de transport public à but non lucratif. Le service, assuré à bord par des agents bénévoles, gère les contacts avec les ZENOBLES, ou nos "agés" pour leur offrir un service de transport en gare de Marseille - Pierre Plazade.

les Bus de l'Etang LA METROPOLE Mobilité

## 5. LA POLITIQUE COMMERCIALE

### Diagnostic Vitromove

### PROLONGER LA PROMOTION DU 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 »**.

#### Au cours du premier semestre 2021, dans le cadre du projet VITROMOVE :

- Pour promouvoir l'offre de Transport en commun un mailing avec offre d'essai réseau Métropolitain (Pass Découvertes 7 jours) a été déployé au mois de janvier sur la base de données de Vitropole
- Des préconisations sur les stationnements des trottinettes et de vélos dans la zone d'activités des Estroublans et l'Anjoly ont été faites auprès de la Métropole. Dans le cadre de la campagne de communication de la Métropole sur le Vélo + en juin, nous avons fait la promotion sur l'utilisation du vélo sur les zones d'activités de l'Anjoly et des Estroublans



Lieux de stationnement de trottinettes et capacité d'accueil



Lieux de stationnement de vélos et capacité d'accueil

## 5. LA POLITIQUE COMMERCIALE

### La promotion des modifications d'offre de la ligne lebus+13

Afin de promouvoir les adaptations d'offre de la ligne lebus+13 et de la ligne 10 mises avec la mise en avant de l'intermodalité avec le train, nous avons déployé le dispositif suivant :

- Affichage en boutiques et dans les véhicules
- Actualité sur le site internet
- Actualité sur le site lepilote
- Relai de l'actualité en interne
- Affichage en interne
- Note aux conducteurs, hôtesses et contrôleurs
- Mailing service communication revues municipales
- Boitage auprès de 30 000 boites aux lettres sur Marignane et Vitrolles les lundi 26, mardi 27, mercredi 28 et jeudi 29 avril 2021
- Spot radio
- Affichage digital dans le centre commercial Grand Vitrolles la 1<sup>ère</sup> semaine d'avril
- Affichage 4x3 – 27 faces sur : Vitrolles - Marignane - Berre - Rognac - Les Pennes Mirabeau
- Communiqué de presse auprès de de la Presse régionale



## 5. LA POLITIQUE COMMERCIALE

### La promotion du service le vélo+

- En février 2022, des journées portes ouvertes ont eu lieu à Marignane à proximité de la Boutique afin de faire tester les vélos sur piste cyclable en toute sécurité
- Du 16 au 22 juin, La campagne Métropolitaine pour le service le vélo+ a été relayée par le réseau Les Bus de l'Étang via :
  - o La distribution de flyers en boîte aux lettres
  - o Le Street marketing aux abords de l'abris Vélo de la gare routière de Vitrolles Pierre Plantée et sur les marchés



### Le réseau de distribution

**Nous disposons en 2021 de 15 dépositaires** (presse, tabac, commerces de proximité) répartis sur l'ensemble des 8 communes desservies par le réseau Les Bus de l'Étang.

Avec le lancement de la ligne LeBus+13 en décembre 2020, il nous est apparu primordial de permettre la vente des titres de transport du réseau des Bus de l'Étang au sein des guichets de la gare de l'Aéroport Marseille Provence.

Aussi, la gare routière de l'Aéroport Marseille Provence est le dernier dépositaire que nous avons ouvert avant la fin du contrat.

**Les recettes des dépositaires entre le 1<sup>er</sup> janvier et 5 juillet 2021 s'élèvent 14 305€ TTC de recettes**, en recul de près de 38% par rapport à l'année précédente du fait de leur fermeture liée à la crise sanitaire.

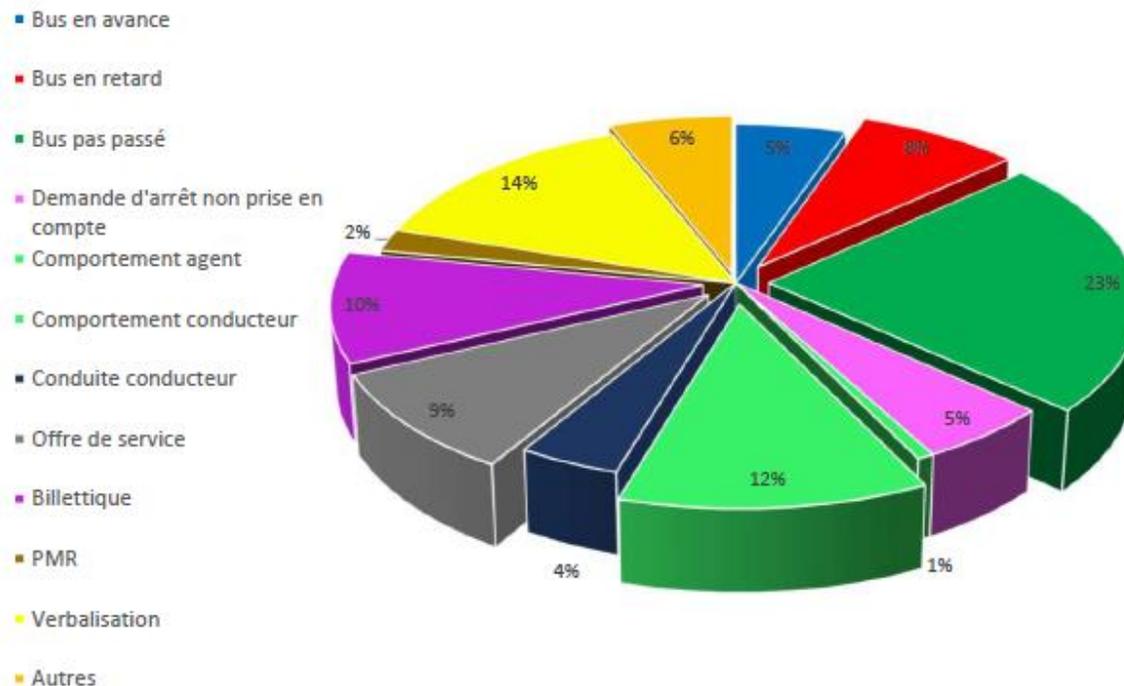


## 5. LA POLITIQUE COMMERCIALE

### Les relations clients

En raison de la fin du contrat les Bus de l'Etang, nous avons porté notre analyse sur le 1<sup>er</sup> semestre pour l'année 2021 et 2020. Avec **150 réclamations au 1<sup>er</sup> semestre 2021 contre 91 en 2020**. Le chiffre de 2020 est très faible à cause de la période de confinement du 17 mars au 10 mai 2020.

#### Répartition par typologie 1er semestre 2021



Cette année encore, la principale cause de réclamation est la ponctualité qui représente 37% des mécontentements.

La verbalisation et le comportement conducteur représentent ensuite respectivement 14% et 13% des réclamations.

Puis ce sont les thématiques « Offre de service », « Billettique » et « Autres » qui se placent en 4<sup>ème</sup>, 5<sup>ème</sup> et 6<sup>ème</sup> position de ce classement.

## 5. LA POLITIQUE COMMERCIALE

THEMATIQUE	2018		2019		2020		2021	
	nombre	pourcentage	nombre	pourcentage	nombre	pourcentage	nombre	pourcentage
	Ponctualité	48	32%	61	47%	28	31%	55
Verbalisation	5	3%	1	1%	6	7%	21	14%
Comportement conducteur/agent	15	10%	12	9%	15	16%	19	13%
Billettique	18	12%	4	3%	10	11%	15	10%
Offre de service	23	15%	20	15%	16	18%	14	9%
Autres	25	17%	24	18%	9	10%	9	6%

### Analyse des tendances 2021 par rapport à 2020

Globalement sur ce premier semestre 2021, on peut constater une nette amélioration de 2 critères.

- La thématique « **Offre de service** » enregistre une baisse de 9 points cette année et démontre une amélioration de la satisfaction des clients concernant l'offre proposée.
- On constate une décroissance des réclamations liées aux **nuisances sonores** depuis 2017 avec une baisse de plus de 3 points sur ce critère.

THEMATIQUE	2017		2018		2019		2020		2021	
	nombre	pourcentage								
Offre de service	16	12%	23	15%	20	15%	16	18%	14	9%

THEMATIQUE	2017		2018		2019		2020		2021	
	nombre	pourcentage								
Nuisances sonores	4	3%	2	1%	1	1%	1	1%	0	0%

## 5. LA POLITIQUE COMMERCIALE

55 réclamations concernant la Ponctualité contre 28 au 1er semestre 2020 soit une augmentation de 6 points ;  
 La ponctualité regroupe 3 typologies de réclamations : les bus en avance, les bus en retard et les bus pas passés.  
 On constate que la majorité des réclamations « Ponctualité » concernent les Bus pas passés.  
 Les 55 réclamations de 2021 et les 28 de 2020 concernant la ponctualité sont réparties comme suit :

TYPOLOGIE	2020			2021		
	nombre	pourcentage		nombre	pourcentage	
		Selon le nombre total de réclamations	Selon le nombre total de réclamations "Ponctualité"		Selon le nombre total de réclamations	Selon le nombre total de réclamations "Ponctualité"
Bus en avance	6	7%	21%	8	5%	15%
Bus en retard	12	13%	43%	12	8%	22%
Bus pas passé	10	11%	36%	35	23%	64%
Nombre total de réclamations "Ponctualité"	28			55		
Nombre total de réclamations	91			150		
<i>Répartition en pourcentage</i>	<i>31%</i>			<i>37%</i>		

## 5. LA POLITIQUE COMMERCIALE

- **Analyse des tendances 2021 par rapport à 2020**

	Bus en avance	Bus en retard	Bus pas passé	Total
Ligne 1		1	2	3
Ligne 2	1			1
Ligne 3			1	1
Ligne 4				0
Ligne 5	1			1
Ligne 6				0
Ligne 7			2	2
Ligne 8				0
Ligne 9		1		1
Ligne 10			2	2
Ligne 11	3	1		4
Ligne 12	1			1
Ligne 13	1	3	8	12
Ligne Zen	1	1	1	3
Lignes Scolaires		5	10	15
TAD			6	6
ChronoPro			3	3
<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>12</b>	<b>35</b>	<b>55</b>

- La ligne lebus+13 est la ligne régulière qui a le plus de réclamations sur des problématiques de ponctualité
- 15 réclamations concernent l'absence ou le retard des bus scolaires.
- Les réclamations pour le bus à la demande et le ChronoPro concernent la non prise en charge des clients. Le reste des réclamations enregistrées ne présente que des problèmes ponctuels

## 5.LA POLITIQUE COMMERCIALE

### ● Analyse des tendances 2021 par rapport à 2020

**14 % des réclamations concernent la verbalisation**, soit 2 fois plus qu'en 2020 (7%). Auparavant, ce chiffre ne dépassait pas les 3 % atteint en 2018 alors que depuis 2017 les réclamations étaient en baisse sur ce thème. Les 21 réclamations constatées entre Janvier et Juin 2021 concernent des constatations de PV. Cette augmentation des réclamations sur la verbalisation est expliquée par la politique de lutte contre la fraude déployée. Cette politique a permis d'augmenter le nombre de contrôles et ainsi de PV dressés tout au long de l'année

**Avec 19 réclamations au 1er trimestre 2021, la thématique « Comportement agents/conducteurs » est la 3ème cause de réclamations clients.** Parmi ces 19 réclamations :

- 5 réclamations concernent des conducteurs refusant de prendre des passagers,
- 7 réclamations concernent un manque de courtoisie de la part d'un conducteur ou d'un agent de contrôle,
- 4 réclamations sont des retours de clients ayant subi des insultes de la part d'un conducteur,

2 réclamations sont des plaintes pour conducteur au téléphone

**Après un résultat de 3% en 2019, la thématique billettique enregistre 10 et 15 réclamations en 2020 et 2021, soit respectivement 11% et 10% des réclamations clients.** Au 1er trimestre 2021 :

- 6 réclamations pour cartes de transport qui ne passent pas sur les valideurs,
- 4 réclamations pour des problèmes de connexion et/ou de validation avec l'application Pweep,
- 3 réclamations pour erreur lors du paiement de titre directement dans le véhicule,
- 1 réclamation concerne un problème de validation de titre lors d'une correspondance,
- 1 plainte concernant l'arrêt de la possibilité de recharger une carte 10 voyages dans un Tabac.

Bien que l'on constate une baisse de 9 points du résultat pour la thématique Offre en service qui concerne seulement 9% des réclamations au 1<sup>er</sup> semestre 2021 contre 18% en 2020, cette thématique fait partie du Top 6 des thématiques depuis 2018.

Parmi les causes de réclamations :

- La demande d'ajout de bus dans la zone des Pallun à Marignane,
- La demande d'ajout d'horaires sur la Ligne 2 le matin en période scolaire,
- Plaintes concernant la difficulté d'accéder au bus avec des poussettes,
- Plaintes concernant les BIV aux arrêts ZENIBUS ne fonctionnant pas,
- Demande de plus de créneaux disponibles pour réserver le bus à la demande ICIBUS

## 5. LA POLITIQUE COMMERCIALE

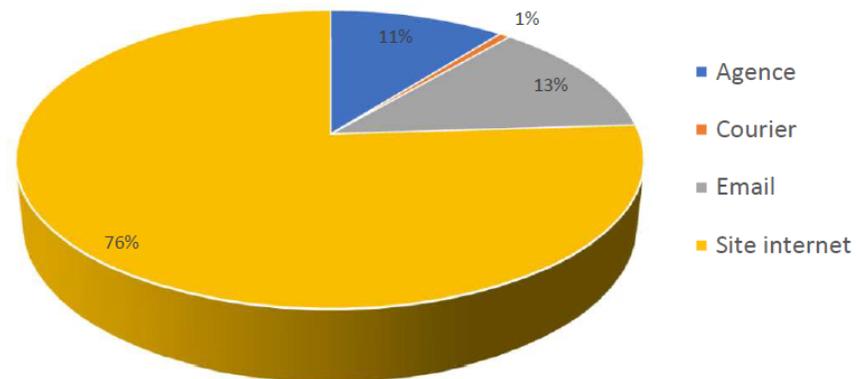
- **Analyse du moyen de communication de la réclamation et de son traitement**

Depuis 2017, le site internet est le premier canal de réclamations.

Légère augmentation des réclamations prises en agence et reçues par Email depuis 2020.

CANAL	2017		2018		2019		2020		2021	
	nombre	pourcentage	nombre	pourcentage	nombre	pourcentage	nombre	pourcentage	nombre	pourcentage
Agence	33	24%	8	5%	4	3%	8	9%	16	11%
Courier	2	1%	2	1%	3	2%	2	2%	1	1%
Email	5	4%	21	14%	10	8%	5	5%	19	13%
Site internet	73	54%	116	77%	112	85%	75	82%	114	76%
Dépôt	23	17%	3	2%	0	0%	0	0%	0	0%
Médias sociaux		0%		0%	2	2%	1	1%	0	0%
<b>total</b>	<b>136</b>	<b>100%</b>	<b>150</b>	<b>100%</b>	<b>131</b>	<b>100%</b>	<b>91</b>	<b>100%</b>	<b>150</b>	<b>100%</b>

Répartition par canal 1er semestre 2021

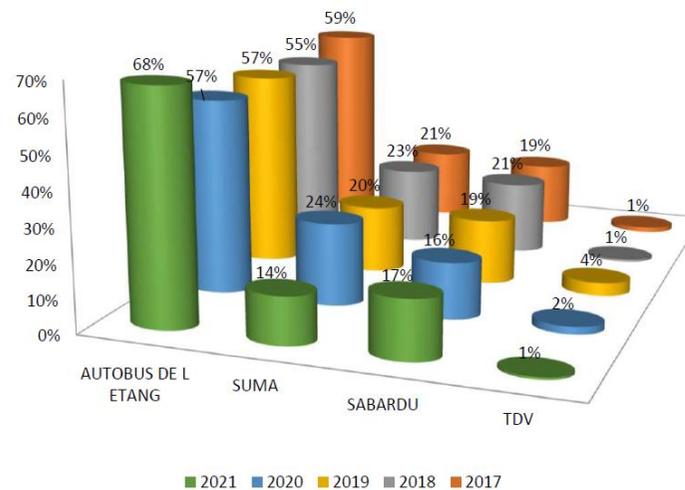


## 5. LA POLITIQUE COMMERCIALE

Depuis 2017, on observe une stabilité dans la répartition des réclamations par transporteur.

AUTOBUS DE L'ETANG compte 102 réclamations alors que SUMA et SABARDU enregistre respectivement 21 et 26 réclamations pour un total de 150. On constate pour ce 1er trimestre une nette amélioration pour SUMA et à contrario, une proportion plus importante de réclamations pour AUTOBUS DE L'ETANG

TRANSPORTEUR	2017		2018		2019		2020		2021	
	nombre	pourcentage	nombre	pourcentage	nombre	pourcentage	nombre	pourcentage	nombre	pourcentage
AUTOBUS DE L'ETANG	80	59%	83	55%	75	57%	52	57%	102	68%
SUMA	28	21%	34	23%	26	20%	22	24%	21	14%
SABARDU	26	19%	32	21%	25	19%	15	16%	26	17%
TDV	2	1%	1	1%	5	4%	2	2%	1	1%
<b>total</b>	<b>136</b>	<b>100%</b>	<b>150</b>	<b>100%</b>	<b>131</b>	<b>100%</b>	<b>91</b>	<b>100%</b>	<b>150</b>	<b>100%</b>



## 5. LA POLITIQUE COMMERCIALE

### Le contrôle de la fraude

#### Chiffres clés

Pour ce qui est de l'effectif en charge du contrôle de la fraude est de **11 agents dont 8 assermentés sont affectés à la mission de contrôle : 4 contrôleurs et 7 vérificateurs**. C'est donc une **augmentation de 71% par rapport à l'année précédente** car la brigade était alors composée de 5 contrôleurs et de 4 vérificateurs.

L'effectif en constante augmentation au fil des années s'explique par **l'étendue du réseau, les engagements forts en matière de lutte contre la fraude et l'engagement de l'entreprise de réduire le nombre d'incivilités voire d'agressions**

2021	
Nombre de contrôles combinés	192
Nombre de personnes contrôlées	74 366
Taux de contrôle	5,29 %
Taux de verbalisation	1,34%
Nombre d'infractions transport	1 571
Nombre d'infractions transport recouvertes	820
Nombre d'infractions « Port du masque »	2



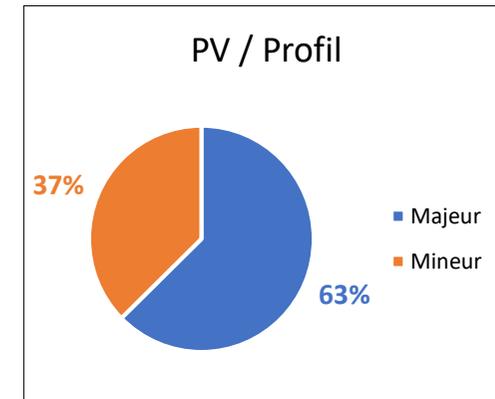
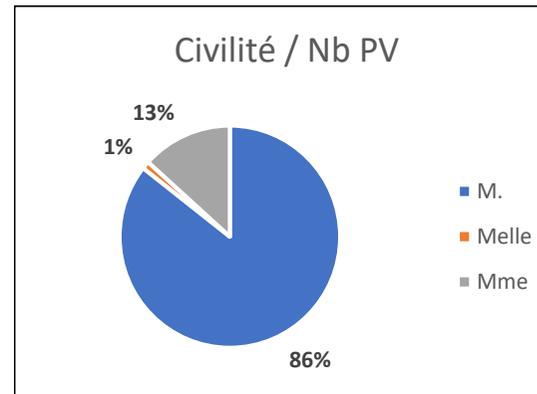
Taux de recouvrement	52,20 %
----------------------	---------

## 5. LA POLITIQUE COMMERCIALE

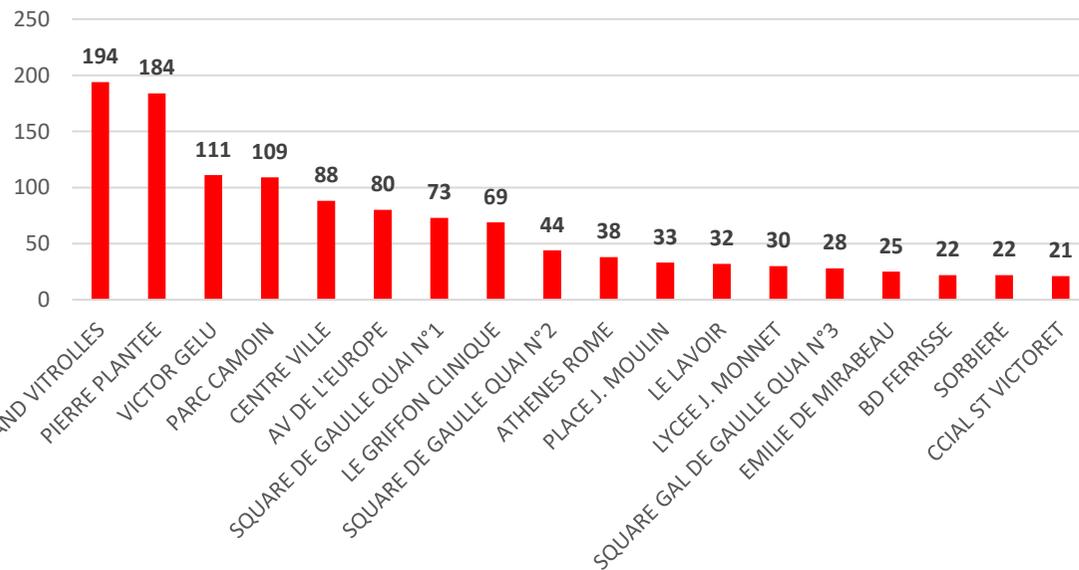
### Profils des fraudeurs

Grâce aux résultats de l'enquête fraude de 2021, nous pouvons identifier le profil des fraudeurs :

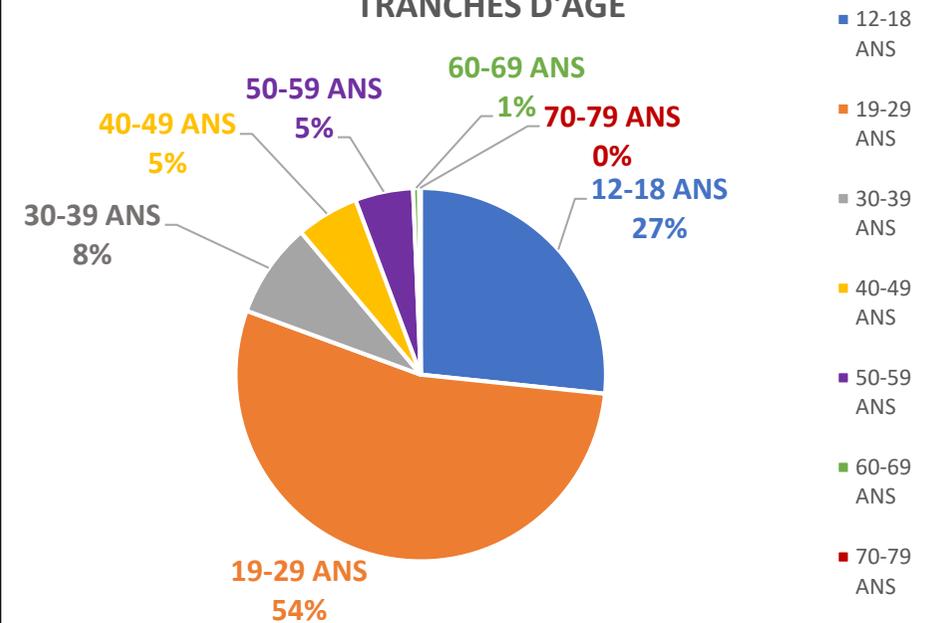
- 63% des fraudeurs sont des **personnes majeures**
- 86% sont des **hommes**
- 54% ont entre **19 et 29 ans**
- La majorité des fraudeurs ont pour commune de résidence **Vitrolles**



### Répartition par arrêt / Top 20



### TRANCHES D'ÂGE



## 5. LA POLITIQUE COMMERCIALE

### Les actions Sureté et de lutte contre la fraude pour la fin du contrat Les Bus de l'Etang

#### Coordination contrôle attestation de déplacement

Dans la continuité des opérations de contrôles combinés avec les forces de l'ordre, durant les périodes de confinement, les contrôleurs ont assisté les policiers et les gendarmes dans leurs opérations de contrôle des attestations de déplacement. Au pic de l'activité, pas moins de 5 opérations de contrôle, par jour avaient lieu sur le réseau des Bus de l'Etang.

#### Contrôle en civil

Dans le but d'améliorer et de moderniser nos pratiques en matière de lutte contre la fraude, les agents de la brigade de contrôle des AUTOBUS DE L'ETANG ont réalisé le 12 janvier 2021, leur première journée de contrôle en civil.

Les agents ont loué le rapport plus « humain » du contrôle.

Les voyageurs voient moins le côté répressif et sont moins enclins à protester quand ils sont pris « la main dans le sac » ce qui a pour effet d'améliorer le recueil d'identité et de booster les paiements sur place.

Côté voyageur, cette méthode de contrôle n'est pas seulement appréciée par les clients en règle, mais aussi les clients verbalisés car elle améliore la relation contrôleur/fraudeur.

#### Relance ANTAI

Début mars, nous avons signé une convention avec l'Agence Nationale de Traitement Automatisé des Infractions (ANTAI) et lui confie la relance des infractions impayées. Il s'agit de courriers de relance dissuasifs, envoyés aux meilleurs tarifs postaux et générant un gain de temps non négligeable entre l'impression, la mise sous pli et la gestion des NPAI = un partenariat efficace et gagnant pour notre entreprise.



Agence Nationale de Traitement Automatisé des Infractions  
Service Recouvrement du Transport Public - DERNIER AVIS AVANT POURSUITES

REÇU LE 02 MARS 2021

Numéro d'infraction : 0000057250  
Numéro de dossier : TDEVB0E0000572500201  
Le 23 février 2021 à VITROLLES

264 TIVV000000020000  
488000 03 3  
1/ 2 1

Madame, Monsieur,

M. THIBAULT AUBOEUFF  
37 RUE D'ATHENES  
13127 VITROLLES

NOUS CONSTATONS QU'À CE JOUR VOUS N'AVEZ PAS RÉGLÉ LE PROCÈS-VERBAL CI-DESSOUS

DESCRIPTION DE L'INFRACTION	CONTREVENANT ET AGENT VERBALISATEUR
TITRE HORS PERIODE VALIDITE Transporteur : AUTOBUS DE L'ETANG Ligne : 1 AMM : CH. DES PETITS CADENAUX Date : 2 janvier 2021 10:00 Montant initial de l'infraction : 45 € Frais de dossier : 50 € Total à payer : 95 €	Contrevenant : AUBOEUFF THIBAULT Agent verbalisateur : 129

Informations importantes

Nous vous rappelons qu'à défaut de paiement sous 8 jours, votre dossier sera transmis à l'officier du ministère public pour recouvrement d'une amende forfaitaire majorée d'un montant entre 180 euros et 375 euros selon la classe du Procès Verbal.

Vous devez payer l'amende en utilisant l'un des moyens de paiement ci-dessous.

Textes applicables

Le Code de procédure pénale, article 529-3 à 529-5 (loi n°85.140 du 30 décembre 1985)  
Le Code des transports, notamment ses articles L.2241-1, L.2241-6, et L.2242-4. La loi n°2016-339 du 22 mars 2016 portant sur la sécurité dans les transports publics, et le décret n°2016-0411 du 3 mai 2016 relatif à la sécurité et aux règles de conduite dans les transports ferroviaires ou guidés.

6

## Le social

### Chiffres clés

Effectif au 05/07/2021

AUTOBUS DE L'ETANG + SUMA + AUTOCARS SABARDU + TRANSDEV VITROLLES

Conducteurs	207
Contrôleurs	15
Administratifs	20
Atelier	11
Hôtesse	9
<b>Total</b>	<b>262</b>



Turn-over  
20,22 %



Ancienneté moyenne  
11 ans et 3 mois



Absentéisme  
18,76 %



**Derrière les masques,  
des femmes et  
des hommes mobilisés  
pour vous servir  
en toute sécurité.**

les Bus de l'Etang  LA METROPOLE Mobilité

La Métropole Mobilité une marque de  AIX-MARSEILLE PROVENCE

### Formations du personnel

- Lors de la fin de notre DSP pour les Bus de l'Etang, la formation a été maintenue pour notre personnel. Ainsi, voici ci-dessous la description des formations réalisées en 2021 :
- **Conduite sécuritaire** : Analyser sa pratique de conduite, maîtriser les techniques permettant d'adopter une conduite sécuritaire (techniques de conduite sûre 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
- **Cycle 1 vérificateur** : Formation pour obtenir l'agrément au relevé d'identité
- **Dépistage drogues** : Formation au dépistage alcool et drogues
- **Formation des conducteurs de véhicules de protection** : Connaître, appliquer et respecter les réglementations applicables au transport exceptionnel et à l'accompagnement de ce transport
- **Formation FDS** : Formations à l'outil de gestion FDS
- **Formation sur le harcèlement moral** : Prévenir le harcèlement sexuel et moral en entreprise. Repérer les situations à risque et mettre en œuvre un processus de prévention adapté
- **SST** : Formation sauveteur secouriste au travail
- **Chronotachygraphe** : Les conducteurs de cars sont formés au chronotachygraphe, qui est un appareil électronique qui enregistre la vitesse, le temps de conduite
- **WINCARB** : Formation au logiciel WINCARB, spécialisé dans la gestion de carburant

Type de formation	Nombre de personnes formées
Conduite sécuritaire	14
CSE	1
Cycle 1 vérif	4
Dépistage	5
FCO	31
FCP	1
FDS 1	1
FDS 2	1
FDS 3	1
Harcèlement moral	3
SST	13
WINCARB	1
Conduite responsable	0
Sécurité transport scolaire	0
Formation RSE	0
Prévention des risques routiers PL	0
Chronotachygraphe	0

# 6. LE SOCIAL

## Communication interne

L'implication du personnel et son information est essentielle au bon fonctionnement de l'entreprise. Des outils de communication interne variés ont donc été mis en place pour informer les salariés sur les actualités du réseau et sur les avancées de la démarche qualité. Ainsi l'information a été déclinée avec :

- Un journal interne « Autobus de l'Etang News » avec sa déclinaison pour les transporteurs sous-traitants du réseau est diffusé à l'ensemble du personnel des entreprises. En 2021, nous avons diffusé 2 fois le journal en février 2021 et en mars 2021
- Des panneaux d'affichage et des panneaux d'information dynamique dans les salles conducteurs qui permettent de communiquer au quotidien (notes de service, déviations, qualité, billetterie...)
- Le livret conducteur : les nouveaux conducteurs reçoivent à leur arrivée, un livret d'accueil détaillant le fonctionnement de l'entreprise, le métier, la conduite à tenir, les démarches qualité. Le conducteur suit également une période de formation théorique et pratique sur les lignes du réseau.
- Les SMS conducteurs/hôtesse/contrôleurs : L'ensemble des conducteurs, hôtesses et contrôleurs inscrits au service, reçoivent directement sur leur téléphone les actualités importantes au même titre que les voyageurs. Bien souvent les SMS sont doublés d'un mailing et d'une note en interne pour s'assurer que l'information parvient bien à tous les salariés.
- La borne LSM permet aux conducteurs d'être connecté



7

# La Démarche Qualité

## 7. LA DEMARCHE QUALITE

### Performance 2021

Comme présentés en synthèse annuelle qualité\*, les résultats obtenus au 1<sup>er</sup> semestre 2021 témoignent d'un niveau de qualité de service satisfaisant.

Sur 33 indicateurs\* du référentiel de qualité 2021, 10 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 6 critères suivants**, présentent une baisse par rapport à l'objectif pour l'année 2021 :

- « Régularité »
- « Information par téléphone »
- « Propreté Boutique »
- « Propreté du véhicule »
- « Temps d'attente en Boutique »

Ces résultats ont été pris en compte dans notre process d'amélioration continue et ont fait l'objet de plans d'actions.

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 pour l'amélioration continue du service rendu au client voyageur.

→ Synthèse annuelle qualité en annexe 8

8

## Le système de management environnemental (S.M.E)

### Nos actions environnementales en 2021

- ✓ 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.
- ✓ **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.
- ✓ Réglage automatique des options des photocopieurs pour impression en recto/verso et noir & blanc
- ✓ Tri et collecte des déchets dangereux
- ✓ Maintien des efforts de tri sélectif pour la valorisation des papiers/cartons, canettes/gobelets/bouteilles.
- ✓ Maintien des process de nettoyage (interne ou du prestataire) incluant l’utilisation des produits Eco Labels.
- ✓ Information des voyageurs dans les véhicules concernant les valeurs nationales d’émissions Co2 par voyageurs, par Kilomètres
- ✓ Maintien de validité de l’Arrêté d’autorisation de rejet des eaux validée par la SAUR et délivrée par la mairie de Vitrolles

→ Arrêté d’autorisation de rejet et Convention en annexe 8

# 9

## Les éléments financiers

## 9. LES ELEMENTS FINANCIERS

### Chiffres Clés

	Année 2021 (euros HT)
Coût du réseau (ajustement des kilomètres inclus) = Df indexée	11 454 893 €
Engagement de recettes (*)	1 199 650 €
Contribution financière de l'Autorité Organisatrice	10 255 243 €

(\*) sans impact du pass métropolitain

### Recettes

	TOTAL € HT	TOTAL € TTC
RECETTES DE TRAFIC - TTC	467 489	514 237
ABONNEMENTS ANNUELS 2020 RECETTES 2021	41 478	45 626
LISSAGE ABONNEMENTS ANNUELS 2021	38 753	42 628
<b>TOTAL</b>	<b>547 720</b>	<b>602 492</b>

COMPENSATIONS TARIFAIRES	452 617	497 878
--------------------------	---------	---------

### Estimation de la contribution financière forfaitaire en 2021 ( en euros)

**INDICES**

TRIM 1	1,072
TRIM 2	1,083
TRIM 3	
TRIM 4	

1,078

L'année 2021 a été marquée par la fin du contrat de DSP au 05/07/2021 à la suite de consultation lancée par la Métropole Aix Marseille.

Le protocole de fin de DSP a été finalisé sur le 1er semestre 2023.

	DF	RF	CF
TRIM 1	5 315 496	599 825	4 715 670
<b>ACTUALISATION</b>	<b>5 698 211</b>	<b>599 825</b>	<b>5 098 386</b>
TRIM 2	5 315 496	599 825	4 715 670
<b>ACTUALISATION</b>	<b>5 756 682</b>	<b>599 825</b>	<b>5 156 857</b>
TOTAL	10 630 991	1 199 650	9 431 341
<b>TOTAL ACTUALISE</b>	<b>11 454 893</b>	<b>1 199 650</b>	<b>10 255 243</b>

**CF 2021 hors compensation****10 255 243****Autres éléments impactant le chiffre d'affaires**

Impact crise sanitaire	-	80 944,17 €
Réfaction - Maintenance BIV	-	30 659,50 €
Solde taxe sur les salaires		293,98 €
Solde contribution économique et territoriale	-	42 454,45 €
Compensations tarifaires		452 616,58 €
<b>TOTAL</b>		<b>298 852,44 €</b>

## Présentation des charges d'exploitation de l'année 2021

	Autobus de l'Etang avec sous-traitants	Autobus de l'Etang	Total sous traitants	Autobus de l'Etang avec sous-traitants
<i>non indexé = Valeur au 01/07/2012 en Euros</i>	DSP base indexée	Compte d'exploitation 2021 indexé	Compte d'exploitation 2021 indexé	Total Compte d'exploitation 2021 indexé
Personnel d'exploitation	5 014 958	2 742 911	2 288 941	5 031 852
Coût des Investissements	1 218 191	630 279	556 010	1 186 289
Rénovation des autobus	0	0	0	0
Assurances	98 376	36 568	44 901	81 469
Frais kilométriques	2 122 492	869 793	968 754	1 838 547
Budget Information / Marketing	121 138	117 726	0	117 726
Gestion de la billettique/SAE/Videosurveillance	139 850	42 428	0	42 428
Gestion du Point Accueil	128 633	256 066	0	256 066
Gestion des blocs sanitaires	15 781	0	0	0
Autres Frais Généraux	2 272 603	1 755 849	860 469	2 616 318
Sous Traitance	0	0		0
<b>Sous total hors marge &amp; aléas</b>	<b>11 132 023</b>	<b>6 451 620</b>	<b>4 719 075</b>	<b>11 170 695</b>
Aléas	322 869		0	
<b>TOTAL Euros</b>	<b>11 454 892</b>	<b>6 451 620</b>	<b>4 719 075</b>	<b>11 170 695</b>

## Tableau récapitulatif des éléments financiers de l'évolution du réseau

	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	Evolution sur la période
Dépenses d'exploitation réseau urbain (K€ HT)	16 691	16 710	16 977	17 451	18 220	19 354	19 277	18 787	9 957	-47,00%
Evolution annuelle en %										
Dépenses d'exploitation TAD (K€ HT)	862	724	724	917	1 148	1 176	1 198	1 198	1 214	1,29%
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	1 798,66	1 005,13	-44,12%
Evolution annuelle en %										
Recettes TAD (K€ HT)	15,06	12,05	12,51	14,73	21,90	13,94	18,12	15,63	10,52	-32,70%
Evolution annuelle en %										
Recettes / Dépenses réseau urbain (hors investissement)	12,09%	10,56%	11,26%	11,84%	12,24%	12,47%	12,27%	10,84%	11,46%	5,72%
Evolution annuelle en %										
Recettes / Dépenses TAD (hors investissement)	1,75%	#REF!	1,75%	1,62%	1,91%	#REF!	1,51%	1,30%	0,87%	-33,56%
Evolution annuelle en %										
Dépense moyenne /km réseau urbain (€ HT)	4,23	#REF!	4,84	4,92	5,18	#REF!	5,55	5,27	5,19	-1,52%
Evolution annuelle en %										
Dépense moyenne /km TAD (€ HT)	3,46	#REF!	3,90	5,47	5,38	5,81	5,39	6,90	9,52	38,01%
Evolution annuelle en %										
Dépense moyenne /voyage réseau urbain (€ HT)	5,81	#REF!	6,62	6,62	6,07	#REF!	5,95	8,39	6,96	-17,02%
Evolution annuelle en %										
Dépense moyenne /voyage TAD (€ HT)	36,38	#REF!	36,96	42,86	31,83	#REF!	41,24	62,26	95,50	53,39%
Evolution annuelle en %										
Recette moyenne /km réseau urbain (€ HT)	0,47	#REF!	0,49	0,51	0,55	#REF!	0,60	0,50	0,52	3,84%
Evolution annuelle en %										
Recette moyenne /km TAD (€ HT)	0,06	#REF!	0,07	0,09	0,10	#REF!	0,08	0,09	0,08	-8,31%
Evolution annuelle en %										
Recette moyenne /Voyages réseau urbain (€ HT)	0,64	#REF!	0,68	0,69	0,64	#REF!	0,64	0,80	0,70	-12,50%
Evolution annuelle en %										
Recette moyenne /Voyages TAD (€ HT)	0,64	#REF!	0,64	0,69	0,61	#REF!	0,62	0,81	0,83	1,91%
Evolution annuelle en %										
Déficit moyen / voyage réseau urbain (€ HT)	-5,17	#REF!	-5,94	-5,93	-5,43	-5,63	-5,31	-7,58	-6,26	-17,50%
Evolution annuelle en %										
Déficit moyen / voyage TAD (€ HT)	-35,74	#REF!	-36,32	-42,18	-31,22	-42,40	-40,62	-61,45	-94,67	54,07%
Evolution annuelle en %										
PKFMO convention / avenant	4,262	4,191	4,155	4,255	4,349	4,417	4,329	4,394	4,394	
PKFMO indexé	4,309	4,271	4,242	4,276	4,423	4,602	4,594	4,675	4,735	1,29%
Evolution annuelle en %	1,10%	1,90%	2,10%	0,50%	1,70%	4,20%	6,12%	6,38%	7,75%	

10

# Annexes

## ANNEXE 1 : Politique commerciale

- Budget marketing et qualité détaillé

Devis	Devis	Coût réel HT	Coût réel HT
-------	-------	--------------	--------------



## ANNEXE 2 : LA DEMARCHE QUALITE

- Synthèse annuelle et qualité
- Analyse semestrielle des réclamations

Famille	seuils	Indicateurs	Type de lignes concernées	Service de Référence	Situation inacceptable
Offre de service	90%	Intermodalité	Toutes les services intermodaux du réseau	<p>-Le calcul d'itinéraire intermodal est disponible depuis le site internet du réseau</p> <p>-Les horaires des différents modes de transports intermodaux sont accessibles depuis le site internet du réseau.</p>	<p>Le calcul d'itinéraire ou les horaires des différents modes de transports intermodaux sont indisponibles au-delà de 2 jours ouvrés.</p>
				<p>-Concernant les lignes interurbaines, le voyageur dispose au minimum de l'information lisible et à jour suivante (hors problèmes de dégradations des points d'arrêts) :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Horaires ou fréquence</li> <li>-N°de ligne</li> <li>-Destination - Sens</li> </ul> <p>à tous les points d'arrêt des gares routières.</p>	<p>L'information aux arrêts est erronée, manquante ou illisible au-delà de 2 jours ouvrés</p>
				<p>-L'information intermodale pertinente (CAR/ TRAIN/ CO VOITURAGE) est disponible auprès des hôtesses des Boutiques.</p>	<p>L'information est erronée ou non communiquée (en raison du non respect des heures d'ouverture ou d'un service non assurée)</p>

90%	Correspondances	Toutes les lignes régulières	<p>L'adhésif "plan de quai" permettant l'identification des points de correspondances (hors problèmes de dégradations des points d'arrêts) : (BUS et CAR) est lisible et à jour aux <b>cinq</b> pôles d'échanges du réseau (hors problèmes de dégradations des points d'arrêts) :</p> <p>Le principales informations du MEMO BUS affichées en extérieur de la gare routière de Pierre Plantée sont lisibles et à jour.</p>	Il manque l'information ou l'information est erronée ou illisible au-delà de 2 jours ouvrés (hors samedi, dimanche et jours fériés)
			<p>Le voyageur peut effectuer sa correspondance avec un autre bus du réseau Les bus de l'Etang sur 10 points de correspondances déterminés (et évolutifs) entre deux lignes définis dans un sens et un horaire (hors accidents, travaux et problèmes structurels nécessitant des moyens supplémentaires).</p>	La correspondance n'a pu être effectuée en raison d'un départ en avance (>H-2 min)
90%	Temps de parcours	Toutes les lignes régulières	<p>Le temps de parcours commercial mesuré (temps entre l'heure de départ terminus et son heure d'arrivée terminus) est identique au temps de parcours théorique ou inférieur à 59s ou encore supérieur ou égal à 5 min et 59 secondes maximum (hors accidents, travaux et problèmes structurels nécessitant des moyens supplémentaires).</p>	Le temps de parcours mesuré est inférieur de plus de 1 minute au temps de parcours théorique ou supérieur au égal à 10 minutes (hors travaux ou situation perturbées)

Offre de service	90%	<b>Vitesse commerciale</b>	Toutes les lignes régulières	La vitesse commerciale calculée est identique à la vitesse commerciale théorique ou inférieure ou égale de 10 % maximum (Hors travaux et problèmes structurels nécessitant des moyens supplémentaires).	
	95%	<b>Accessibilité</b>	Toutes les lignes régulières	Alignement au trottoir-approche véhicule	Les logos sont absents ou erronés au-delà de 2 jours ouvrés La rampe ou un bouton de demande d'arrêt ne fonctionne pas durant 3 jours après signalement. Le conducteurs refuse de sortir la rampe sur arrêt PMR
ZENIBUS					
Toutes les lignes régulières			Présence et lisibilité des logos PMR aux arrêts accessibles (hors problèmes de dégradations aux points d'arrêts)		
	95%	<b>Information par annonces sonores et visuels aux bornes d'information voyageurs en stations ZENIBUS</b>	Toutes les lignes régulières	Fonctionnement des rampes PMR des véhicules Boutons d'ouverture de porte PMR <b>Fonctionnement des annonces sonores des arrêts dans les véhicules</b>	L'information sonore est absente, erronée ou inaudible durant 3 jours après signalement.
ZENIBUS			Information par annonces sonores.		

			Information par annonces visuelles	L'information sonore est absente, erronée ou illisible durant 3 jours après signalement.
	98%	<b>Fiabilité</b>	Toutes les lignes régulières	Le voyageur n'est pas immobilisé en ligne suite à une panne véhicule
	99%		ZENIBUS	
	88%	<b>Ponctualité</b>	Toutes les lignes régulières	L'autobus passe entre H-59 secondes et H+5 minutes et 59 secondes (hors accidents, travaux et problèmes structurels nécessitant des moyens supplémentaires). Mesures faites en ligne.
88%	<b>Régularité</b>		ZENIBUS	Selon l'intervalle concerné de 10 minutes (du lundi au vendredi) ou de 15 minutes (le samedi), l'attente du véhicule par le voyageur est inférieure ou égal à 12 ou à 17 minutes

Information voyageurs	98%	<b>Information aux points d'arrêts</b>	Toutes les lignes régulières	Le voyageur dispose au minimum de l'information lisible et à jour suivante : (hors problèmes de dégradations des points d'arrêts et selon l'emplacement disponible sur le cadre support d'information): Nom de l'arrêt Indice de la ligne passante Schéma de ligne Horaires Direction Adresse et n° de téléphone des Boutiques Adresse des points de vente les plus proches Tarifs des titres de transports via le flash Code	Il manque une des informations ou l'information est erronée ou illisible au-delà de 2 jours ouvrés (hors samedi, dimanche et jours fériés)
			ZENIBUS		

95%	Information dans les véhicules	Toutes les lignes régulières	<p><b>Le voyageur dispose au minimum d'un véhicule ayant la découpe extérieure du réseau et de l'information lisible et à jour suivante et relative à la ligne :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Girouette frontale - Direction</li> <li>Girouette frontale- Indice de ligne</li> <li>Girouette latérale- Direction</li> <li>Girouette latérale- Indice de ligne</li> <li>Girouette arrière -Indice de ligne</li> <li>Girouette intérieure avec schéma de la ligne effectuée</li> <li>Fiches horaires de la ligne effectuée</li> <li>Prochain arrêt et direction par annonce visuelle sur bandeau SAI</li> </ul>	<p>Le voyageur ne peut identifier le véhicule (aucune découpe ou aucune girouette extérieure ne fonctionne ou toutes les informations sont illisibles ou erronées)</p> <p>Les girouettes extérieures et la girouette intérieure ne correspondent pas</p>
		ZENIBUS	<p>Le voyageur dispose au minimum, à l'intérieur du véhicule, de l'information lisible et à jour suivante :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Information titres</li> <li>Information PV</li> <li>Information diverses (logo interdit chiens, montée par l'arrière interdite, défense de fumer, bruits,etc...)</li> <li>Informations commerciales temporaires à jour (Affichette papier ou écran TFT pour le Zenibus)</li> </ul>	
100%	Information en Boutique	Toutes les services du réseau	Le voyageur a la possibilité d'obtenir des informations pertinentes sur le réseau "Les Bus de l'Etang" auprès des hôtesses.	L'information est erronée ou non communiquée (en raison du non respect des heures d'ouverture ou d'un service non assurée)

			<p>Le voyageur dispose de l'information lisible et à jour suivante en Boutiques :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>à l'extérieur</li> <li>Nom de l'entreprise et logo</li> <li>Horaires et jours d'ouverture</li> <li>Adresse site internet</li> </ul> <p>à l'intérieur :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Plan de réseau</li> <li>Fiches horaires</li> <li>Memo Bus</li> </ul> <p>Le voyageur est correctement guidé vers les guichets grâce à des plaques d'information lisibles, en bon état et à jour.</p>	<p>L'information extérieure est manquante au-delà de 2 jours ouvrés</p> <p>Les documents d'information (plan, fiches horaires et Mémo Bus) ne sont pas disponibles auprès des hôtesses</p>
98%	Information par téléphone	Toutes les services du réseau	Le voyageur a la possibilité d'avoir des informations sur le réseau auprès de l'hôtesse.	Le client est induit en erreur par une information erronée.
90%	Information par site internet	Toutes les services du réseau	<p>Le voyageur dispose au minimum en se connectant (hors problème informatique non imputable à l'entreprise exploitante) de :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>l'accès au site</li> <li>des informations commerciales temporaires à jour</li> <li>du calcul d'itinéraire pour lignes du réseau à jour</li> <li>du plan de réseau à jour</li> <li>des horaires de toutes les lignes à jour</li> <li>des tarifs à jour</li> <li>de la possibilité de laisser un message (e-mail)</li> </ul>	Le site ne fonctionne pas ou l'information est erronée ou absente au-delà de deux jours ouvrés.

Information en situation perturbée	95%	<b>Information en situation perturbée prévisible (connue 48h avant)</b>	<p>Toutes les lignes régulières et toutes perturbations prévisibles (connues au minimum 48h avant) quelqu'en soit la durée.</p>	<p>Le voyageur dispose de l'information en situation perturbée prévisible au minimum 24 heures avant la perturbation, pendant la durée de la perturbation et au maximum 6 jours ouvrés après la fin de la perturbation.</p> <p>Cette dernière concerne la nature des perturbations prévues et les éventuelles dispositions de modification de service prévues* doit être présente et lisible :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- dans les véhicules (Bandeau saeiv ou écran TFT pour le Zenibus ou affichette quand la perturbation &gt;2 mois).</li> <li>- aux points d'arrêts (par affichette ou par annonces visuelles BIV pour les stations du Zenibus),</li> <li>- aux Boutiques (par affichette),</li> <li>- en gare routière (SAEIV ),</li> <li>- sur le site internet,</li> <li>- par SMS (abonnés).</li> </ul> <p>*<u>Attention</u> si information par SAEIV : l'information pourra être réduite et porter au minimum sur la nature de la perturbation.</p>	<p>L'information en situation perturbée est absente ou erronée plus d'une demi-journée L'information n'est pas retirée 8 jours ouvrés après la fin de la perturbation.</p>
	90%	<b>Information en situation perturbée imprévisible (connue moins de 48h avant)</b>	<p>Toutes les lignes régulières et toutes perturbations imprévisibles (connues moins de 48h avant)</p>	<p>Le voyageur dispose de l'information en situation perturbée imprévisible au minimum pendant la durée de la perturbation et au maximum 6 jours après la fin de la perturbation</p> <p>Cette dernière concerne la nature des perturbations prévues et les éventuelles dispositions de modification de service prévues* doit être présente et lisible :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-dans véhicule (bandeau SAEIV ou écran TFT pour le Zenibus)</li> <li>-aux Boutiques (auprès des hôtesses)</li> <li>-en gare routière (SAEIV)</li> <li>-sur le site internet (en 2016 pour le lien SAEIV)</li> </ul> <p>*<u>Attention</u> si information par SAEIV : l'information pourra être réduite et porter au minimum sur la nature de la perturbation.</p>	

Confort / Propreté	98%	<b>Conduite</b>	Toutes les lignes régulières ZENIBUS	Le conducteur adopte une conduite confortable et adapte son allure au profil et à l'environnement de la ligne.	Le conducteur provoque la chute d'un client (hors freinage et manœuvre d'urgence)
	98%	<b>Taux de charge</b>	Toutes les lignes régulières ZENIBUS	Le voyageur peut monter dans le véhicule	Le voyageur ne peut monter dans le véhicule ni dans le suivant
	100%	<b>Propreté Boutique</b>	Boutique	Le voyageur dispose d'une Boutique propre et en bon état concernant les points suivants : Sol Murs Equipements (présentoir et cadres) Surfaces vitrées Odeurs Guichets	La boutique reste sale au-delà d'un jour ouvré.
	95%	<b>Propreté des points d'arrêts</b>	Toutes les lignes régulières ZENIBUS	Le voyageur dispose de points d'arrêt propres, permettant l'utilisation des équipements et la lecture des informations qui s'y trouvent.  Les notions de propreté concernant au minimum : - la tête - le panneau support d'information - les Vitres (abris bus)	Le point d'arrêt reste sale au-delà de 2 jours ouvrés.

97%	<b>Propreté du véhicule</b>	Toutes les lignes régulières	Le voyageur emprunte des véhicules propres et en bon état la propreté est évaluée sur les aspects suivants : Netteté extérieure Entrée et poste de conduite sol sellerie vitres (hors gravages) barre et boutons de demande d'arrêts et sur l'état du matériel sur les aspects suivants: carrosserie sièges (hors gravages et brûlures) barres En cas de problème important de propreté (hygiène: urines, excréments, vomissures, odeurs), le bus est remplacé au plus tard dans l'heure.	Le voyageur s'est blessé ou ses vêtements ont été endommagés du fait du mauvais état d'entretien du matériel Un véhicule souillé (problème important de propreté) reste en circulation au-delà de 2 heures. Le véhicule reste sale au-delà de 2 jours ouvrés Le véhicule sort sale du dépôt (Une non conformité observée sur un des items suivants : Netteté Extérieure, Sol, Entrée /Poste de conduite ou problème important de propreté (urines, excréments, vomissures, odeurs)
		ZENIBUS		
98%	<b>Eclairage, climatisation, chauffage</b>	Toutes les lignes régulières	Le véhicule dispose d'éclairage et de climatisation ou de chauffage en état de marche.	Le véhicule dispose d'un élément en panne au-delà de 2 jours ouvrés.
		ZENIBUS		

Accueil / Ecoute client	97%	Accueil conducteur	<p>Toutes les lignes régulières</p> <p>ZENIBUS</p>	<p><u>Le conducteur porte la tenue référencée de l'entreprise propre et non débraillée</u></p> <p><u>Le conducteur respecte les attitudes et consignes suivantes :</u>            Une attitude courtoise envers les voyageurs            Une attitude courtoise envers les autres (piétons, automobilistes, cyclistes, ect...)            Le conducteur n'utilise pas de téléphone ou d'oreillette pendant le trajet.            Le conducteur ne fume pas à l'intérieur du véhicule.</p> <p><u>Le voyageur a la possibilité d'acheter un titre et d'avoir des informations sur la ligne auprès du conducteur.</u></p>	<p>Le conducteur est manifestement incorrect avec les voyageurs.            Le conducteur n'a pas de titre de transport à vendre.            Le conducteur ne connaît pas la ligne.            Le conducteur téléphone (avec oreillette) ou fume en conduisant.</p>
	100%	Accueil hôtesses	<p>Toutes les lignes du réseau et intermodalité</p>	<p>Le client a la possibilité d'accéder au service aux heures d'ouverture de la Boutique.            L'hôtesses porte une tenue référencée, est identifiée par badge.            L'hotesse est disponible et adopte une attitude courtoise et aimable.</p>	<p>La Boutique ouvre 5 minutes en retard et ferme 5 minutes en avance.            L'hotesse est incorrecte avec le client.</p>
	99%	Temps d'attente en Boutique	<p>Toutes les lignes du réseau et intermodalité</p>	<p>Le client est "servi" au bout de 5 minutes d'attente maximum (hors rentrée scolaire).</p>	<p>Le client attend plus de 10 minutes et n'est pas servi</p>

Disponibilité des Equipements	100%	<b>Accueil téléphonique</b>	Toutes les lignes régulières	<p>Le client a la possibilité d'accéder au service téléphonique des Boutiques, aux heures d'ouverture, en moins de 3 tentatives avec un temps d'attente inférieur ou égal à 3 minutes après déclenchement du message d'accueil.</p> <p>L'hôtesse adopte une attitude courtoise et aimable.</p>	Le client n'a pas la possibilité d'accéder ou le client attend plus de 10 minutes après déclenchement du message d'accueil . L'hôtesse est incorrecte envers les clients ou d'autres personnes.
	90%	<b>Délais de réponse aux réclamations Clients</b>	Toutes les lignes régulières	L'entreprise prend en compte les réclamations clients et s'engage à leur apporter une réponse dans un délai de 10 jours ouvrés maximum après réception..	Le voyageur n'obtient pas de réponse à sa réclamation.
	80%	<b>Qualité de réponse aux réclamations Clients</b>	Toutes les lignes régulières	Le voyageur est satisfait de la qualité de la réponse fournie	Le voyageur n'est "Pas du tout satisfait" de la réponse fournie
	99%	<b>Information téléphonique sur la vente de titre en Boutique</b>	Tous les titres de la gamme	Le voyageur obtient des renseignements sur les titres correspondant à son profil et ses besoins ou sur le titre directement demandé.	Le client obtient des informations inadaptées à son profil ou à son besoin
	97%	<b>Disponibilité des Valideurs, boutons de demandes d'arrêt et des commandes d'ouvertures de portes</b>	Toutes les lignes régulières	<p>Le véhicule dispose au minimum de tous les équipements suivants en état de fonctionnement :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Valideur-pupitre</li> <li>-Boutons de demande d'arrêt</li> <li>-Commande d'ouverture de portes</li> </ul>	Aucun équipement d'un même type ne fonctionne Le voyageur est verbalisé alors qu'il n'a pu valider son titre de transport auprès du valideur ou du conducteur(pupitre)

Sécurité des services	85%	Radio/ Téléphone	ZENIBUS Toutes les lignes régulières ZENIBUS	Le véhicule dispose d'une radio en état de marche, d'une phonie (pour le Zenibus) ou le conducteur dispose d'un téléphone portable en fonctionnement, si le véhicule est non équipé de radio/ phonie.	La radio est défectueuse au-delà de 2 jours ouvrés
	90%	Disponibilité du système de Vidéo surveillance	Toutes les lignes régulières ZENIBUS	Le véhicule dispose d'un système de vidéo surveillance* en état de fonctionnement. Cet état concerne l'enregistreur et les caméras. *hors système de vidéo surveillance fournis par l'Autorité Organisatrice.	Le système de vidéo-surveillance est défectueux au-delà de 2 jours ouvrés.
	98%	Prévention des accidents	Toutes les lignes régulières ZENIBUS	Le conducteur respecte le code de la route	Le conducteur effectue un délit de fuite pendant son service.  Le conducteur se voit dresser un PV durant son service concernant les délits suivants : -Excès de vitesse > 50 km/h -Délit de fuite -Alcoolémie

<p>Respect de l'Environnement</p>	<p>100%</p>	<p><b>Formation Conduite Responsable</b></p>	<p>Toutes les lignes</p>	<p>Le plan de formation annuel à la Conduite Responsable est réalisé comme prévu.</p>	<p>Aucune formation Conduite Responsable réalisée au cours du premier semestre.</p>
-----------------------------------	-------------	--	--------------------------	---	---

### Tableau de bord Trimestriel Qualité Trimestriel 2021

Lignes 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, Zenibus, D et Chrono Pro.

Boutiques 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 2021																							
Famille	Critère	Seuil (résultats obtenus pondérés non redressés pour l'année 2011)	2ème Trimestre 2021					1er Trimestre 2021					Année 2020	Année 2019	Année 2018	Année 2017	Année 2016	Année 2015	Année 2014	Année 2013			
			Résultats 2ème Trimestre 2021	Ecart / seuil	Ecart / T - T-1	Nombre de mesures conformes	Nombre de mesures Non conformes	Nombre de mesures réalisées	Résultats 1er Trimestre 2021	Ecart / seuil	Nombre de mesures conformes	Nombre de mesures Non conformes									Nombre de mesures réalisées		
Offre de services	Intermodalité	90,0%	98,00%	8,00%	2,60%	258	6	264	95,40%	5,40%	240	13	253	97,6%	98,8%	99,4%	99,0%	100,0%	99,1%	98,9%	97,0%		
	Correspondances -information <small>*Résultats recalculés après suspension du contrôle Memo Bus en Gare SNCV</small>	90,0%	97,60%	7,60%	-2,40%	54	3	57	100,00%	10,00%	61	0	61	99,1%	100,0%	100,0%	99,4%	99,5%	100,0%	96,6%	95,5%		
	Correspondances	80,0%	100,00%	20,00%	8,30%	30	0	30	91,70%	11,70%	22	2	24	100,0%	97,1%	97,4%	99,2%	98,3%	99,1%	96,5%	97,1%		
	Temps de parcours	90,0%																		70,65%	67,68%	65,09%	
	Vitesse commerciale	90,0%																			52,17%	53,06%	48,11%
	Accessibilité	95,0%	99,40%	4,40%	0,90%	167	4	171	98,50%	3,50%	177	4	181	99,1%	97,89%	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%	22,50%	-72,50%	-32,80%	8	49	57	55,30%	-39,70%	26	28	54	24,6%	53,2%	94,6%	88,5%						
	Fiabilité	98,0%	99,91%	1,91%	-0,03%				99,94%	1,94%				99,93%	99,95%	100,0%	99,97%	99,95%	99,96%	99,96%	99,92%		
	Ponctualité *	88,0%	91,30%	3,30%	-3,30%	84	8	92	94,60%	6,60%	86	5	91	92,9%	89,3%	94,6%	93,4%	94,7%	92,1%	92,1%	91,9%		
	Régularité *	88,0%	93,30%	5,30%	15,00%	42	3	45	78,30%	-9,70%	35	10	45	87,2%	92,1%	91,5%	97,1%	94,3%					
Informations voyageurs	Information aux points d'arrêts	98,0%	98,20%	0,20%	-0,60%	126	18	144	98,80%	0,80%	134	11	145	96,1%	97,7%	99,5%	99,4%	99,6%	99,2%	99,5%	99,7%		
	Information dans les véhicules	95,0%	96,70%	1,70%	-1,00%	115	45	160	97,70%	2,70%	133	39	172	94,3%	98,4%	98,5%	99,7%	98,6%	97,2%	97,6%	98,3%		
	Information en Boutique	100,0%	99,50%	-0,50%	-0,50%	29	1	30	100,00%	0,00%	28	0	28	99,7%	99,6%	99,6%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%		
	Information par téléphone	98,0%	97,00%	-1,00%	0,30%	32	1	33	96,70%	-1,30%	29	1	30	98,9%	97,5%	88,3%	93,4%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%		
	Information par site internet	90,0%	99,47%	9,47%	-0,05%	188	1	189	99,52%	9,52%	209	1	210	99,8%	98,9%	99,8%	99,8%	98,4%	99,2%	97,50%	100,0%		
Information en situations perturbées	Information en situation perturbée prévisible (connue 48h avant)	95,0%	100,00%	5,00%	0,00%	27	0	27	100,00%	5,00%	29	0	29	100,0%	100,0%	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%	100,0%	80,0%	100,0%	100,0%	98,0%	100,0%	66,7%		

Confort / Propreté	Conduite	98,0%	100,0%	2,00%	0,00%	109	0	109	100,00%	2,00%	108	0	108	99,0%	98,8%	99,1%	99,3%	99,4%	100,0%	99,9%	99,9%
	Taux de charge	98,0%	99,30%	1,30%	0,50%	141	1	142	98,80%	0,80%	160	2	162	99,2%	99,5%	99,5%	99,5%	99,6%	99,8%	100,0%	99,9%
	Propreté Boutique	100,0%	97,30%	-2,70%	0,10%	26	4	30	97,20%	-2,80%	27	4	31	98,5%	97,5%	98,3%	99,4%	99,8%	100,0%	100,0%	99,7%
	Propreté des points d'arrêts	95,0%	88,80%	-6,20%	-1,60%	110	39	149	90,40%	-4,60%	165	33	198	86,9%	90,3%	94,2%	96,5%	93,4%	97,4%	98,1%	96,1%
	Propreté du véhicule	97,0%	97,10%	0,10%	1,10%	88	78	166	96,00%	-1,00%	135	41	176	96,6%	96,7%	97,3%	96,9%	97,0%	98,8%	99,3%	98,5%
	Eclairage, climatisation, chauffage	98,0%	99,20%	1,20%	0,60%	130	1	131	98,60%	0,60%	138	2	140	99,0%	99,5%	98,6%	99,8%	99,5%	99,9%	99,6%	99,7%
Accueil/ Ecoute client	Accueil conducteur	97,0%	99,70%	2,70%	1,00%	106	3	109	98,70%	1,70%	103	11	114	98,9%	98,7%	99,3%	99,6%	99,8%	98,8%	98,8%	99,0%
	Accueil hôtesse	100,0%	99,10%	-0,90%	-0,90%	29	1	30	100,00%	0,00%	28	0	28	99,3%	99,4%	99,3%	99,5%	99,8%	100,0%	100,0%	100,0%
	Accueil contrôleurs / vérificateurs	66,7%	100,00%	33,30%	0,00%	8	0	9	100,00%	0,00%	18	0	18								
	Temps d'attente en Boutique	99,0%	96,70%	-2,30%	0,30%	29	1	30	96,40%	-2,60%	27	1	28	96,1%	99,2%	97,6%	98,3%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
	Accueil téléphonique	100,0%	100,00%	0,00%	1,60%	59	0	59	98,40%	-1,60%	60	2	62	98,9%	98,0%	98,7%	99,3%	98,8%	100,0%	100,0%	99,4%
	Délais de réponse aux réclamations Clients	90,0%	94,55%	4,55%	-3,37%	52	3	55	97,92%	7,92%	47	1	48	91,2%	79,2%	96,6%	95,2%	96,1%	88,5%	95,1%	90,6%
	Qualité de réponse aux réclamations Clients*	80,0%	94,29%	14,29%	1,98%	33	2	35	92,31%	12,31%	24	2	26	98,4%	98,0%	98,0%	100,0%	98,2%	95,9%	97,8%	100,0%
	Information téléphonique sur la vente de titre en Boutique	99,0%	100,00%	1,00%	3,10%	27	0	27	96,90%	-2,10%	31	1	32	96,5%	96,6%	96,6%	100,0%	98,4%	100,0%	100,0%	100,0%
Fiabilité du véhicule et disponibilité des équipements	Disponibilité des Valideurs, boutons de demandes d'arrêt et des commandes d'ouvertures de portes	97,0%	96,70%	-0,30%	-1,10%	130	12	142	97,80%	0,80%	136	7	143	99,0%	99,1%	99,6%	99,9%	99,7%	98,3%	98,6%	99,5%
	Radio/ Téléphone	85,0%	100,00%	15,00%	2,90%	33	0	33	97,10%	12,10%	33	1	34	91,7%	83,3%	94,1%	96,4%	92,9%	93,8%	92,1%	93,9%
	Disponibilité des Vidéo surveillance	90,0%																			60,0%
Sécurité des services	Prévention des accidents	98,0%	99,10%	1,10%	1,90%	107	1	108	97,20%	-0,80%	106	3	109	98,3%	98,4%	99,8%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	99,7%
Respect de l'environnement	Formation Conduite Responsable	100%	100,00%	0,00%	100,00%	8	0	6	0,00%	-100,00%	0	6	6	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	0,0%	100,0%

Nombre de Réclamations Totales	78	72
Nombre de Réclamations Lignes régulières	51	46
Nombre de Réclamations TAD	10	5
Nombre de Réclamations Scolaires	7	11
Nombre de Réclamations Chrono Pro	4	2
Nombre d'incidents / tours sautés		
Nombre de Situations perturbées Prévisibles	3	2
Nombre de Situations perturbées imprévisibles	4	4
Nombre de Remontées clients	0	0
Autres événements		

Cf tableau de suivi mensuel des incidents / dysfonctionnements

### Tableau de bord 1er semestre 2021

Lignes 1, 2, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13 (au 1er décembre), 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 2020																
Famille	Critère	Seuil (résultats obtenus pondérés non redressés pour l'année 2011)	S1 2021	S1 2021				Ecart S1 2021 / Année 2020	Année 2020	Année 2019	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%	96,8%	6,8%	498	19	517	-0,8%	97,6%	98,8%	99,4%	99,0%	100,0%	99,1%	98,9%	97,0%
	Correspondances -information <small>*Résultats recalculés après suppression du contrôle Mémio Bus en Gare SNCF</small>	90,0%	98,7%	8,7%	115	3	118	-0,4%	99,1%	100,0%	100,0%	99,4%	99,5%	100,0%	96,6%	95,5%
	Correspondances	80,0%	96,3%	16,3%	52	2	54	-3,7%	100,0%	97,1%	97,4%	99,2%	98,3%	99,1%	96,5%	97,1%
	Temps de parcours	90,0%						0,0%						70,65%	67,68%	65,09%
	Vitesse commerciale	90,0%						0,0%						52,17%	53,06%	48,11%
	Accessibilité	95,0%	98,9%	3,9%	344	8	352	-0,2%	99,1%	97,89%	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%	39,2%	-55,8%	34	77	111	14,6%	24,6%	53,2%	94,6%	88,5%				
	Fiabilité toutes lignes régulières	98,0%	99,92%	1,9%				-0,01%	99,93%	99,95%	100,0%	99,97%	99,95%	99,96%	99,96%	99,92%
	Régularité*	88,0%	85,7%	-2,3%	77	13	90	-1,5%	87,2%	92,1%	91,5%	97,1%	94,3%			



# Synthèse annuelle

## Qualité



# Sommaire

<b>1 RESULTAT DE PERFORMANCE S1 2021 DU BAROMETRE DE QUALITE .....</b>	<b>5</b>
1.1 OFFRE DE SERVICE .....	5
1.2 INFORMATION VOYAGEURS .....	9
1.3 INFORMATION EN SITUATION PERTURBEE .....	13
1.4 CONFORT/PROPRETE .....	15
1.5 ACCUEIL / ECOUTE CLIENT .....	20
1.6 FIABILITE DU VEHICULE ET DISPONIBILITE DES EQUIPEMENTS .....	24
1.7 SECURITE DES SERVICES .....	26
1.8 RESPECT DE L'ENVIRONNEMENT.....	27
<b>2 BILAN DES THEMES DE PRIORITE D'AMELIORATION ANNUELLE 2021.....</b>	<b>29</b>
2.1 LES RESULTATS .....	29
2.2 CALCUL DU BONUS DU THEME DE PRIORITE D'AMELIORATION ANNUELLE .....	32
<b>3 ANNEXES.....</b>	<b>36</b>
3.1 REFERENTIEL QUALITE DU 24 – 09 – 2019 (AVENANT 9) .....	36
3.2 BAROMETRE QUALITE : RESULTATS DE PERFORMANCE MENSUELS 2021 .....	37
3.3 BAROMETRE QUALITE : RESULTATS DE PERFORMANCE TRIMESTRIELS ET SEMESTRIELS 2021.....	38
3.4 BAROMETRE QUALITE SCAT : RESULTATS DE PERFORMANCE SEMESTRIEL 2021.....	39

# Introduction



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 mesure des contrôles depuis le 19/05/2018 pour consultation instantanée partout (délégataire, sous-traitant et Métropole).

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 2020 et depuis le début du contrat, plus de **25** conducteurs, soit 30% de l'effectif global, 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 des **thèmes de priorité d'amélioration** annuel 2021.



*NB : Cette synthèse reprend uniquement les résultats du 1<sup>er</sup> semestre 2021, soit ceux obtenus par les mesures effectuées entre le 1<sup>er</sup> janvier et le 30 juin 2021, en raison de la fin du contrat de DSP au 05/07/2021.*

*Pour cette synthèse, nous avons fait le choix d'une analyse des résultats par comparaison avec ceux de l'année 2020, compte tenu du faible nombre de mesures réalisées au 1<sup>er</sup> semestre 2020 en lien avec la pandémie COVID-19*

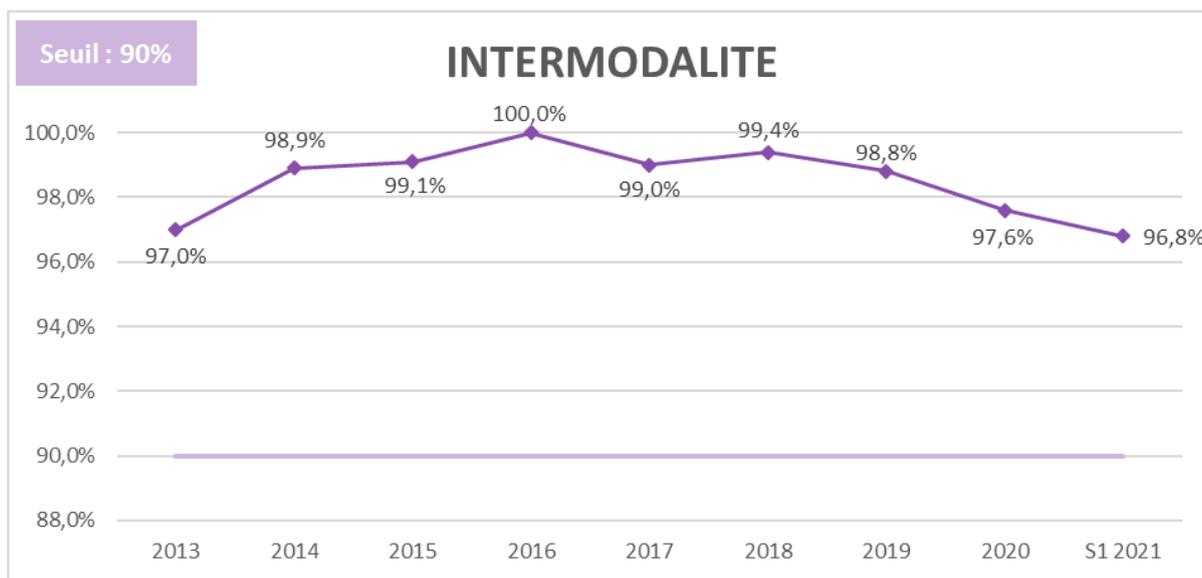
# 1. Résultat de performance S1 2021 du baromètre de qualité

## 1.1 Offre de service

**Tableau de bord 1er semestre 2021**  
Lignes 1, 2, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13 (au 1er décembre), 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

Famille	Critère	Seuil (résultats obtenus pondérés non redressés pour l'année 2011)	S1 2021	S1 2021			Ecart S1 2021 / Année 2020	Année 2020	Année 2019	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%	96,8%	6,8%	498	19	517	-0,8%	97,6%	98,8%	99,4%	99,0%	100,0%	99,1%	98,9%	97,0%
	Correspondances -information <small>*Résultats redressés après suppression du questionnaire Admirec des années 2013 et 2014</small>	90,0%	98,7%	8,7%	115	3	118	-0,4%	99,1%	100,0%	100,0%	99,4%	99,5%	100,0%	96,6%	95,5%
	Correspondances	80,0%	96,3%	16,3%	52	2	54	-3,7%	100,0%	97,1%	97,4%	99,2%	98,3%	99,1%	96,5%	97,1%
	Temps de parcours	90,0%						0,0%						70,65%	67,68%	65,09%
	Vitesse commerciale	90,0%						0,0%						52,17%	53,06%	48,11%
	Accessibilité	95,0%	98,9%	3,9%	344	8	352	-0,2%	99,1%	97,89%	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%	39,2%	-55,8%	34	77	111	14,6%	24,6%	53,2%	94,6%	88,5%				
	Fiabilité toutes lignes régulières	98,0%	99,92%	1,9%				-0,01%	99,93%	99,95%	100,0%	99,97%	99,95%	99,96%	99,96%	99,92%

### 1.1.1 Critère « Intermodalité »



Avec un résultat de **96.8%** de conformité pour le 1<sup>er</sup> semestre 2021, le critère « Intermodalité » est en très légère baisse de 0,8% par rapport à l'année 2020 et reste bien supérieur au seuil de 90%.

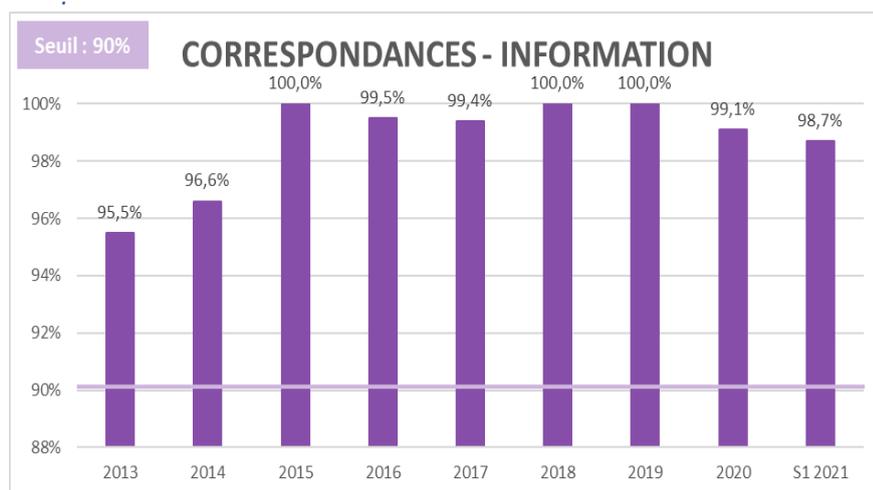
Au premier semestre 2021, les NC enregistrées pour le critère « Intermodalité » concernent :

- ✓ L'absence d'informations (horaires, indice et schéma de ligne) des lignes interurbaines à Pierre Plantée : pour la ligne 210 au Quai n°2, pour la ligne 88 au Quai n°7 et pour la ligne 38 au Quai n°4 liés à un manque de place aux arrêts,
- ✓ L'impossibilité d'effectuer une recherche d'itinéraire intermodal via le site internet à cause d'un bug ponctuel du site LePilote.

Les plans de quai ont été réaffichés à Pierre Plantée et Parc Camoin.

### 1.1.2 Critère « Correspondances »

#### Critère « Correspondances - Information »

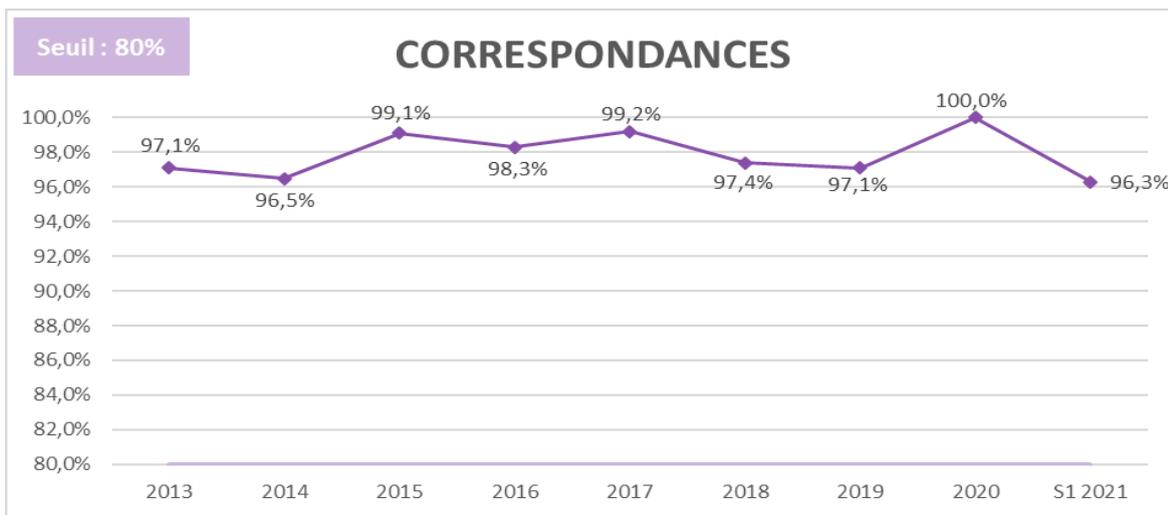


✓ Avec un résultat de 98,7% au 1<sup>er</sup> semestre 2021, le critère « Correspondances – Information » reste largement supérieur au seuil de 90%. On observe trois non-conformités cette année pour plan de quai erroné à Pierre Plantée Quai n°3, illisible à Parc Camoin Quai n°1 et absent à Pierre Plantée Quai n°8.

#### Critère « Correspondances\* » :

Le critère « Correspondances » obtient un résultat de 96,3% et enregistre deux non-conformités entre janvier et juin 2021.

- ✓ 1 correspondance entre la ligne 6 et la ligne 7 impossible en janvier car la bus de la ligne 6 n'est pas passée,
- ✓ 1 correspondance entre la ligne 4 et la ligne Zen impossible en raison d'un retard trop important du véhicule de la ligne 4 en janvier.



\*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.

### 1.1.3 Critère « Temps de parcours » et Critère « Vitesse Commerciale »

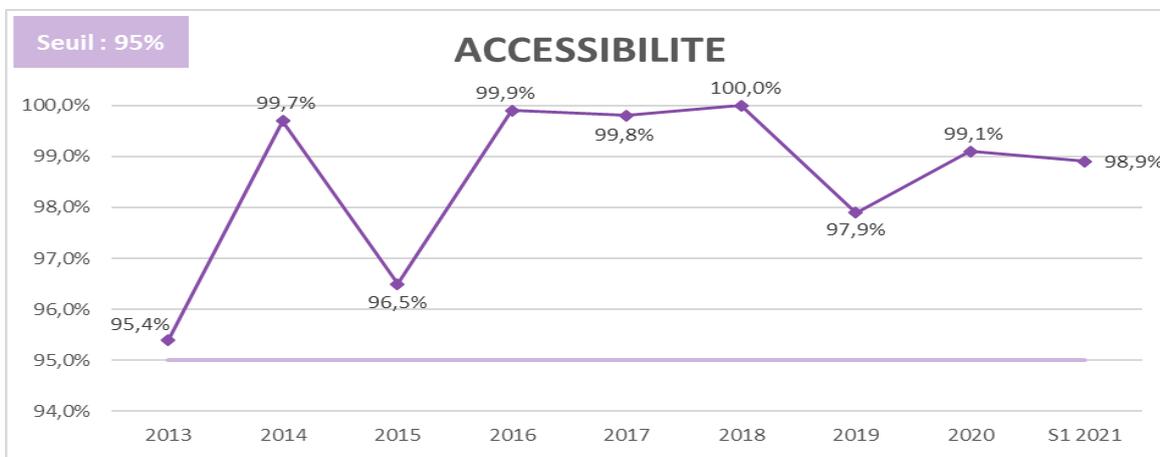
Pour ces deux critères, les résultats sont neutralisés depuis 2013 et les contrôles suspendus depuis de Janvier 2016 dans l'attente d'un SAEIV permettant l'obtention de résultats fiables sur l'ensemble du réseau.

Des propositions concernant la méthodologie de calcul des résultats ont été faites auprès de la métropole dans l'objectif de produire ces résultats via l'extraction des données SAEIV.



### 1.1.4 Critère « Accessibilité »

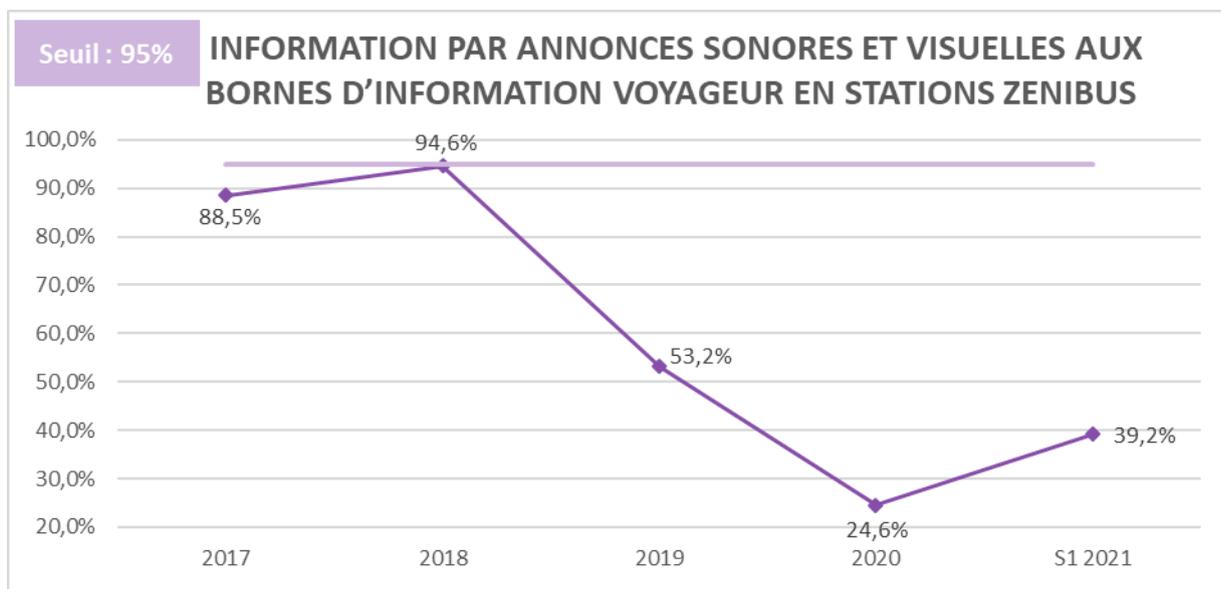
On observe une stabilité du critère avec seulement un écart de -0,2% observée au S1 2021 par rapport à l'année précédente et un résultat de 98,9% très largement au-dessus du seuil exigé de 95%.



On enregistre 8 non-conformités ce semestre pour absence du logo PMR à différents arrêts.

### 1.1.5 Critère « Information par annonces sonores et visuelles aux bornes d'information voyageur en stations Zenibus »

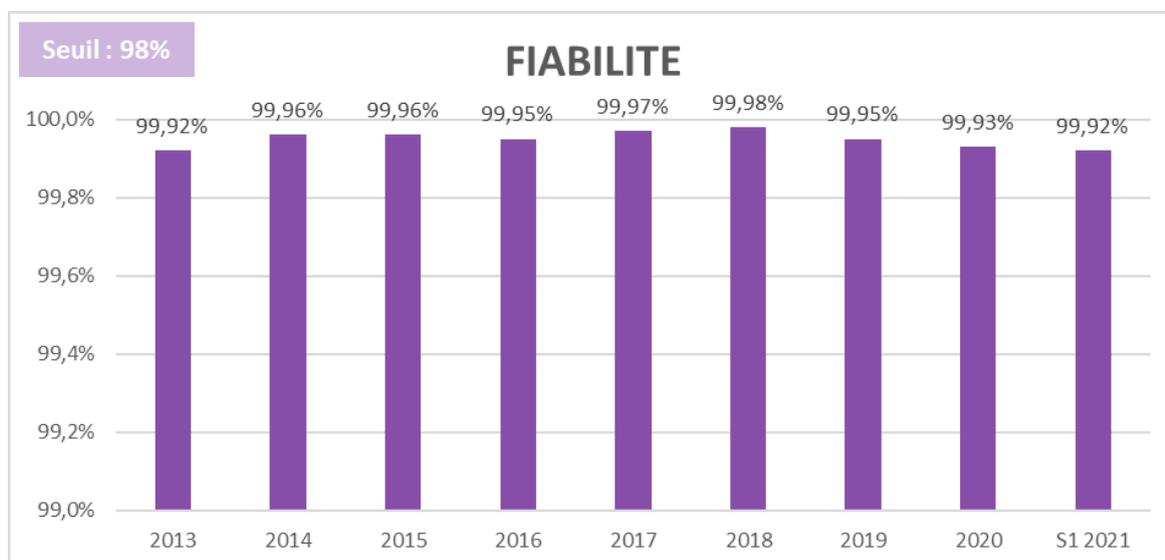
Un résultat de conformité de 39,2% au 1<sup>er</sup> semestre 2021, et comme en 2020, très en dessous de l'exigence, en raison d'un dysfonctionnement global du système.



Accompagné par le prestataire « Lumiplan », Autobus de l'Etang désormais en charge des BIV, met tout en œuvre depuis janvier 2021, en collaboration étroite avec l'ensemble des parties prenantes (Métropole et Cityway) pour la remise en état du système.

### 1.1.6 Critère « Fiabilité »

Un critère de fiabilité satisfaisant avec un taux égal à **99,92%** soit un résultat stable par rapport à 2019.



Le détail du calcul de fiabilité est présenté dans le tableau ci-dessous :

	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	S1 2021
Total de pannes	159	88	96	122	71	56	116	117	125
<b>Nombre de courses totales</b>	<b>189 450</b>	<b>243 665</b>	<b>240 192</b>	<b>239 360</b>	<b>246 261</b>	<b>234 923</b>	<b>221 370</b>	<b>179 739</b>	<b>159 183</b>
Nombre de courses conformes	189 291	243 577	240 096	239 238	246 190	234 867	221 254	179 622	159 058
<b>Taux de Fiabilité</b>	<b>99,92%</b>	<b>99,96%</b>	<b>99,96%</b>	<b>99,95%</b>	<b>99,97%</b>	<b>99,98%</b>	<b>99,95%</b>	<b>99,93%</b>	<b>99,92%</b>

Les Autobus de l'Étang, poursuit ses actions de 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 surconsommation associée,
- ✓ 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.

### 1.1.7 Critère « Ponctualité » Critère « Régularité

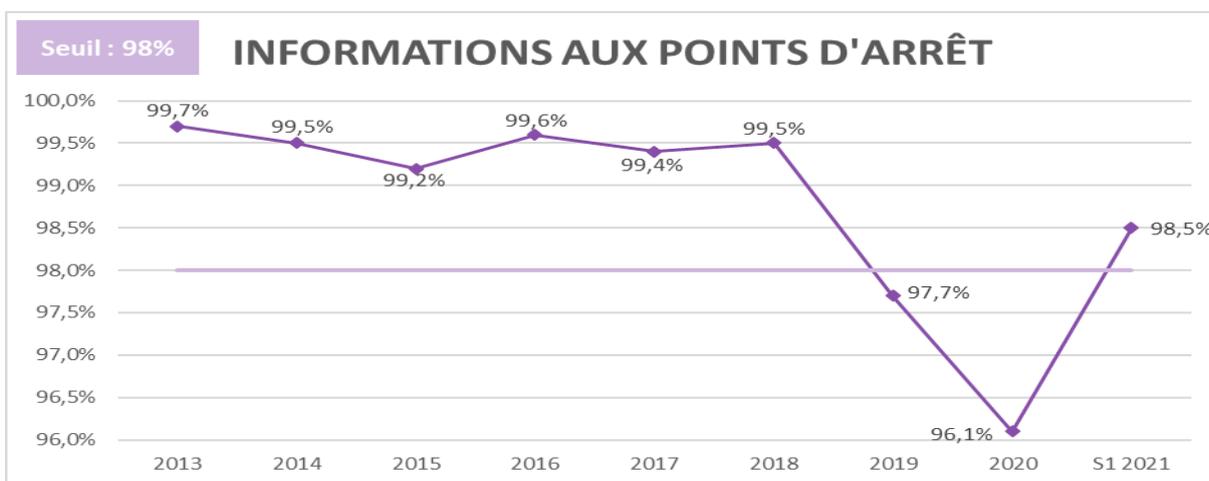
Ces critères, en tant que « Thème de priorité d'amélioration annuelle 2021 » seront analysés en deuxième partie de cette synthèse

## 1.2 Information voyageur

Famille	Critère	Seuil (résultats obtenus, pondérés non redressés pour l'année 2011)	S1 2021	S1 2021			Ecart S1 2021 / Année 2020	Année 2020	Année 2019	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 redressés
Informations voyageurs	Information aux points d'arrêts	98,0%	98,5%	0,5%	260	29	289	2,4%	96,1%	97,7%	99,5%	99,4%	99,6%	99,2%	99,5%	99,7%
	Information dans les véhicules	95,0%	97,3%	2,3%	248	84	332	3,0%	94,3%	98,4%	98,5%	99,7%	98,6%	97,2%	97,6%	98,3%
	Information en Boutique	100,0%	99,7%	-0,3%	57	1	58	0,0%	99,7%	99,6%	99,6%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
	Information par téléphone	98,0%	96,8%	-1,2%	61	2	63	-2,1%	98,9%	97,5%	88,3%	93,4%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
	Information par site internet	90,0%	99,5%	9,5%	396	2	398	-0,3%	99,8%	98,9%	99,8%	99,8%	98,4%	99,2%	97,50%	100,0%

### 1.2.1 Critère « Information aux points d'arrêts »

Avec un résultat de conformité de 98,5%, le critère « Information aux points d'arrêts observe une augmentation de 2,4% en comparaison avec 2021 et remonte au-dessus du seuil fixé à 98% pour cette fin de contrat.



On observe au total 29 non-conformités sur 2083 mesures effectives entre janvier et juin 2021 sur chaque item qui compose le critère comme suit :

- 3 non-conformités sur l'item « adresse des points de vente les plus proches »,
- 4 non-conformités pour schéma de lignes absents, erronés ou illisibles,
- 3 non-conformités sur l'item « Tarifs des titres de transports via flashcode »,
- 3 non-conformités concernant les horaires de lignes empruntées,
- 5 non-conformités concernant les directions de lignes empruntées,
- 2 non-conformités sur l'item « numéro de téléphone du point d'accueil ».
- 4 non-conformités sur l'item « nom de l'arrêt »,
- 5 non-conformités concernant les indices de ligne passante,

Hors problématique de dégradations ne permettant pas l’affichage, chaque non-conformité est traitée dès réception par le service Marketing.

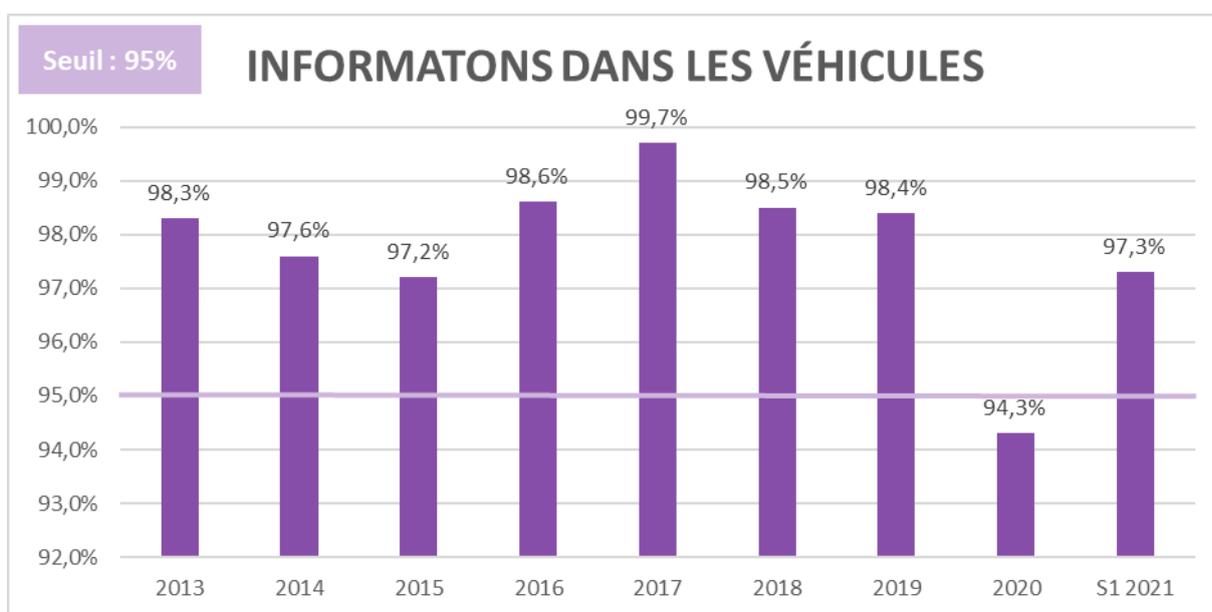
De manière générale, il semble évident que la performance de ce critère soit en lien direct avec la maintenance des points d’arrêts.

En effet, si l’on analyse les résultats depuis le départ de l’agent signalétique de la Métropole en 2019, l’entretien et l’affichage nécessite une simultanéité des actions.

Une collaboration active entre Autobus de l’Etang et la métropole mise en place fin 2020 a permis une nette amélioration des résultats au 1<sup>er</sup> semestre 2021.

### 1.2.2 Critère « Information dans les véhicules »

Le critère « Information dans les véhicules » enregistre un résultat de conformité de 97,3%, pour un seuil égal à 95% et très nette amélioration en comparaison avec les résultats obtenus en 2020.



On compte 84 non-conformités sur 4454 mesures pour chacun des items de ce critère au 1<sup>er</sup> semestre 2021 réparties par items dans le tableau suivant :

Item	NC 2020	NC S1 2021
14 - Livrée extérieure	0	0
17 - Girouette frontale (direction de la ligne)	8	7
16 - Girouette frontale (n° de la ligne)	3	5
18 - Girouette latérale (direction de la ligne)	5	7
19 - Girouette latérale (indice de ligne)	4	5
20 - Girouette arrière (indice de ligne)	1	7
23 - Girouette intérieure - Schéma de ligne	48	22
32 - Fiche horaire de la ligne emprunté disponible sur présentoir	10	6
33 - SAI (information clientèle) de la ligne - prochain arrêt et direction	81	8
25 - Information titres	0	0

26 - Tarif amende forfaitaire	1	0
28 - Logo interdit aux chiens	11	6
29 - Logo Montée par l'arrière interdite	0	0
27 - Logo Défense de fumer	1	0
30 - Logo Défense de faire du bruit	1	3
31 - Affichettes temporaires informations commerciales	0	0
511 - Annonces sonores	41	8

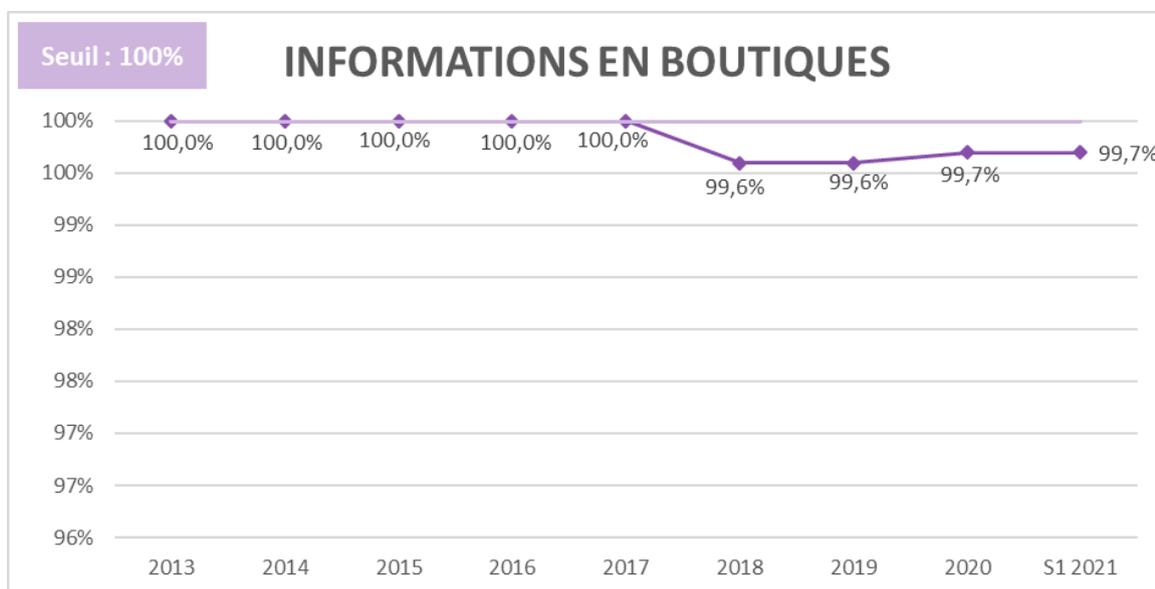
On note une légère dégradation de qualité concernant la girouette intérieure et à l'inverse une nette amélioration concernant la disponibilité des fiches horaires. Le reste des items présentent une stabilité dans les résultats en comparaison avec ceux observés sur 2019.

Chaque non-conformité est traitée dès réception par les Responsables d'Exploitation (délégataire et sous-traitants) qui assure un entretien systématique avec le conducteur en cas d'erreur ou négligence au sujet des girouettes extérieures, intérieures, et des fiches horaires sur présents.

Des actions sont également menées pour remise en état des équipements ou de l'affichage à bord par les services maintenance et marketing et ce dans les meilleurs délais.

Des actions de rappel ont également été menées via les messages conducteurs proposés par l'outil SAEIV pour alerter les conducteurs au sujet de l'exactitude de la girouette intérieure et de la présence des fiches horaires.

### 1.2.3 Critère « Information en boutiques »

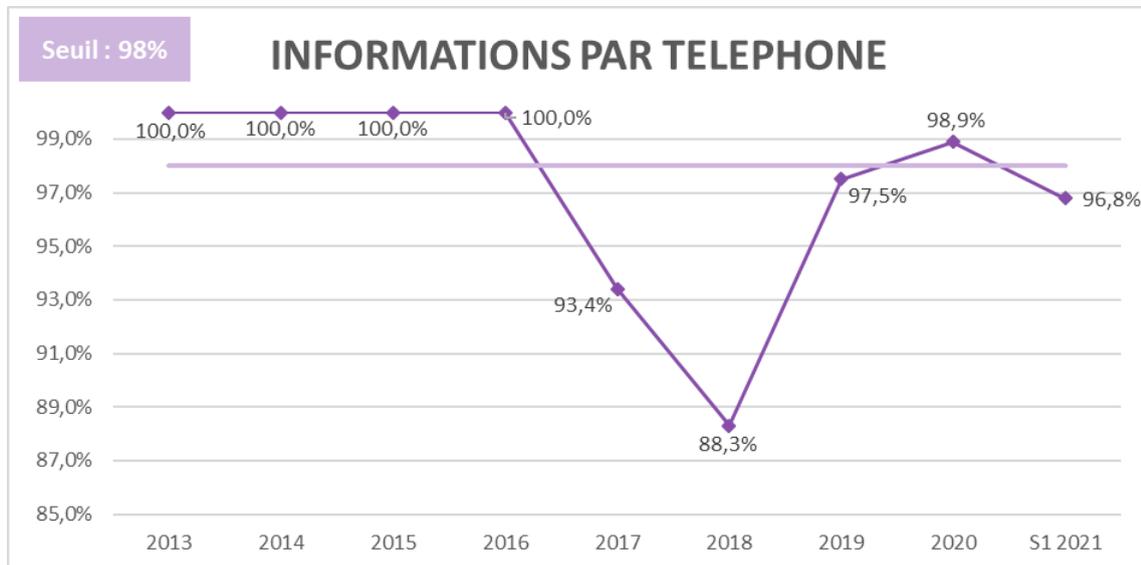


Un résultat de 99,7% en ce premier semestre 2021 légèrement sous le seuil fixé à 100%.

Une seule non-conformité enregistrée sur 406 mesures pour mauvais renseignement de la part d'une hôtesse.

## 1.2.4 Critère « Information par téléphone »

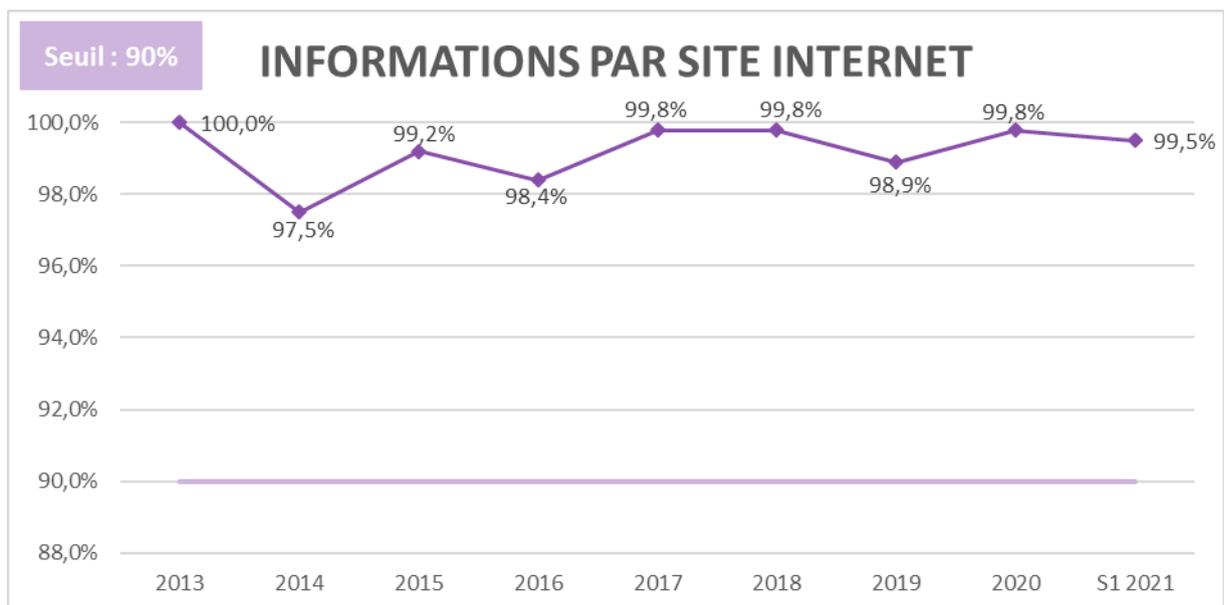
On observe pour le S1 2021 un résultat de 96,8%, inférieur au seuil fixé à 98% et en baisse de 2,1% par rapport à 2020.



Ce résultat est lié à 2 non-conformités enregistrées sur 63 mesures.

## 1.2.5 Critère « Information par site internet »

Avec un résultat de performance de 99,5%, le critère « Information par site internet » est toujours bien supérieur au seuil de 90% et répond globalement aux exigences attendues.



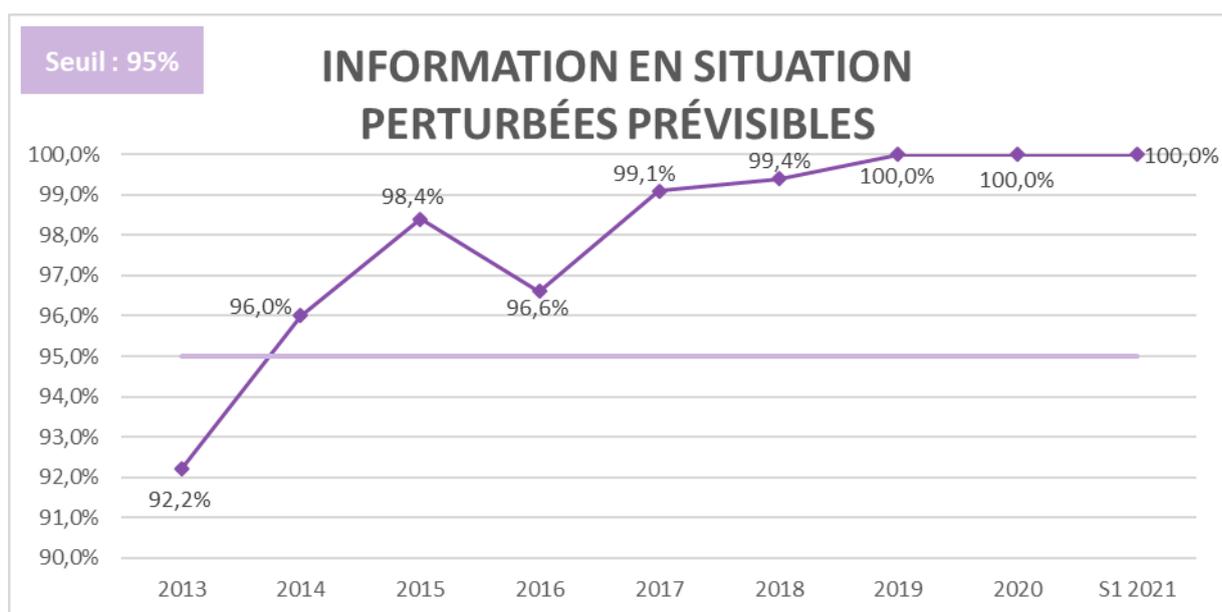
On enregistre 2 non-conformités en ce premier trimestre 2021 pour recherche d'itinéraire impossible via Le Pilote en janvier et en juin. Une alerte auprès de Cityway est assurée systématiquement suite à non-conformité.

## 1.3 Information en situation perturbée

Famille	Critère	Seuil (résultats obtenus pondérés non retravaillés pour l'année 2011)	S1 2021	S1 2021				Ecart S1 2021 / Année 2020	Année 2020	Année 2019	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 situation perturbée	Information en situation perturbée prévisible (connue 48h avant)	95,0%	100,0%	5,0%	56	0	56	0,0%	100,0%	100,0%	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%	100,0%	100,0%	80,0%	100,0%	100,0%	98,0%	100,0%	66,7%

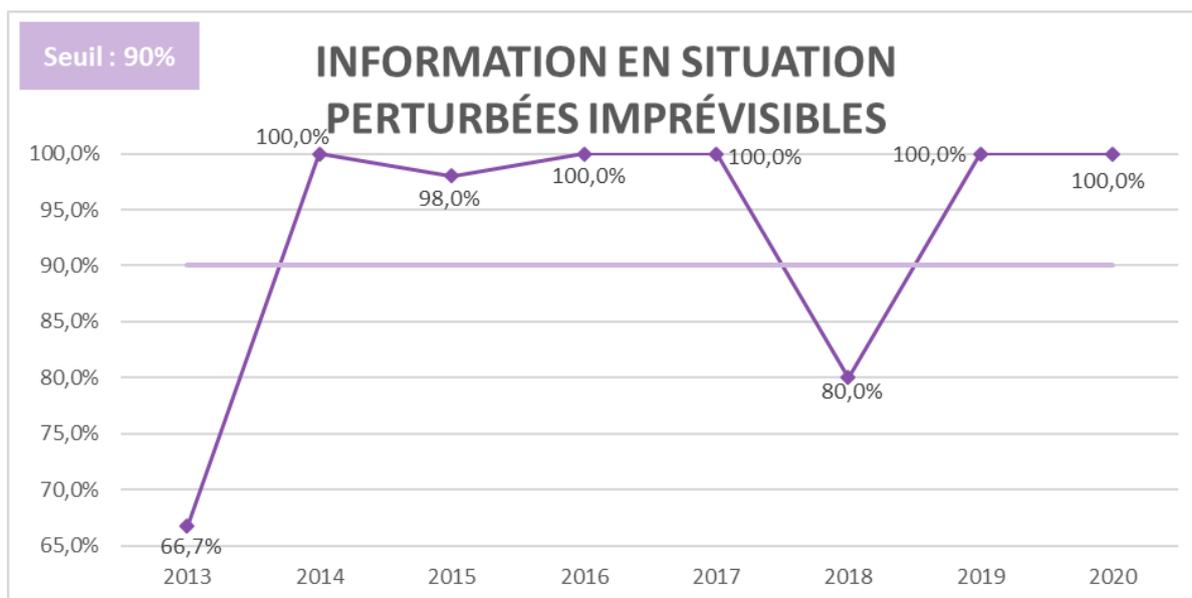
### 1.3.1 Critère « Information en situation perturbée prévisible »

Avec un excellent taux de performance de 100%, le résultat du critère « Information en situation perturbée prévisible » reste stable depuis 2019 et au-dessus du seuil de 95%.



### 1.3.2 Critère « Information en situation perturbée imprévisible »

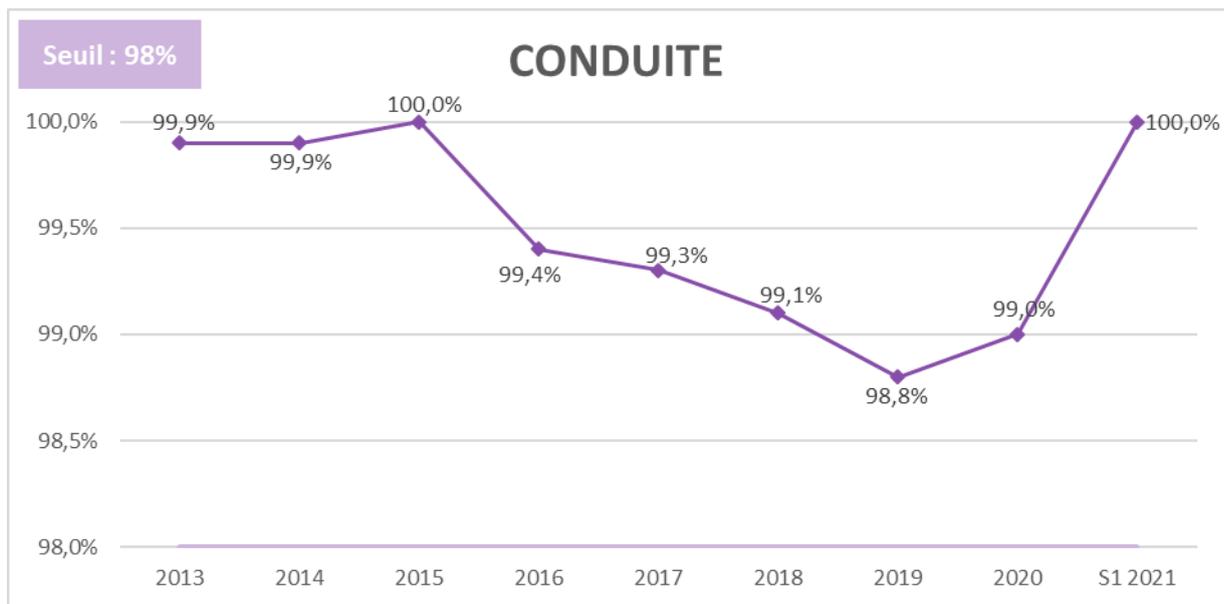
Aucun résultat pour le S1 2021 pour le critère « Information en situation perturbées imprévisibles » qui n'a pu être mesuré entre janvier et juin 2021.



## 1.4 Confort/Propreté

Famille	Critère	Seuil (résultats obtenus pondérés non redressés pour l'année 2011)	SI 2021	SI 2021				Ecart SI 2021 / Année 2020	Année 2020	Année 2019	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%	100,0%	2,0%	217	0	217	1,0%	99,0%	98,8%	99,1%	99,3%	99,4%	100,0%	99,9%	99,9%
	Taux de charge	98,0%	99,0%	1,0%	301	3	304	-0,2%	99,2%	99,5%	99,5%	99,5%	99,6%	99,8%	100,0%	99,9%
	Propreté Boutique	100,0%	97,3%	-2,7%	53	8	61	-1,2%	98,5%	97,5%	98,3%	99,4%	99,8%	100,0%	100,0%	99,7%
	Propreté des points d'arrêts	95,0%	89,6%	-5,4%	275	72	347	2,7%	86,9%	90,3%	94,2%	96,5%	93,4%	97,4%	98,1%	96,1%
	Propreté du véhicule	97,0%	94,7%	-2,3%	223	119	342	-1,9%	96,6%	96,7%	97,3%	96,9%	97,0%	98,8%	99,3%	98,5%
	Eclairage, climatisation, chauffage	98,0%	98,9%	0,9%	268	3	271	-0,1%	99,0%	99,5%	98,6%	99,8%	99,5%	99,9%	99,6%	99,7%

### 1.4.1 Critère « Conduite »



Avec un résultat de 100% au S1 2021, le critère « Conduite » enregistre une augmentation de 1% en comparaison avec le résultat de 99,0% observé pour l'année 2020.

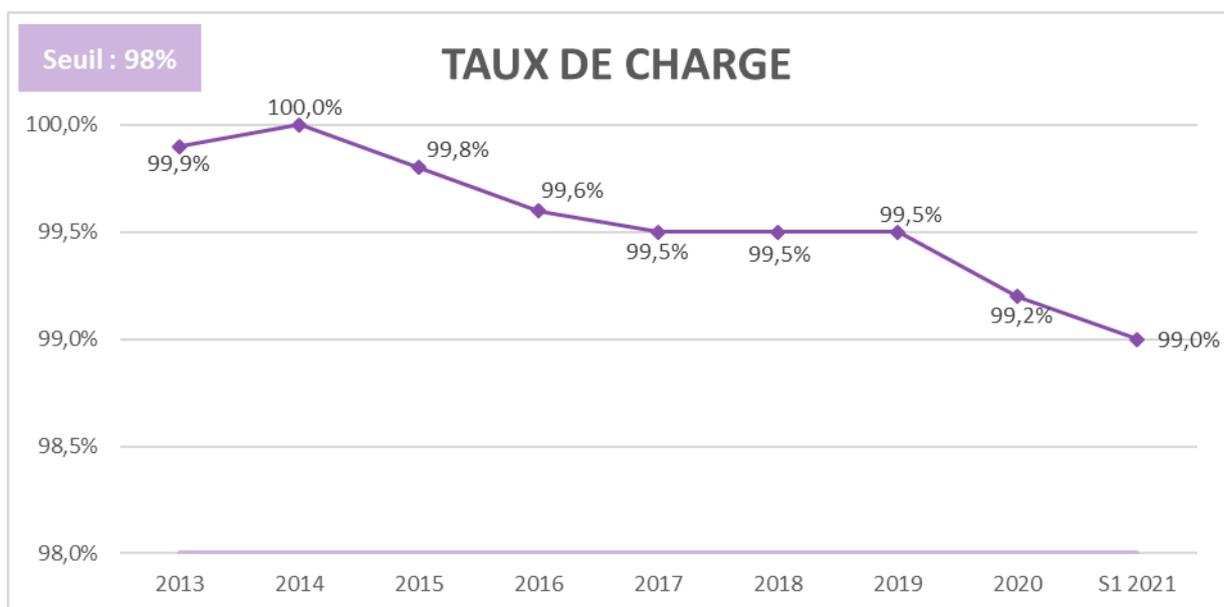
On constate ainsi aucune non-conformité sur la conduite au 1<sup>er</sup> semestre 2021.

### 1.4.2 « Taux de charge »

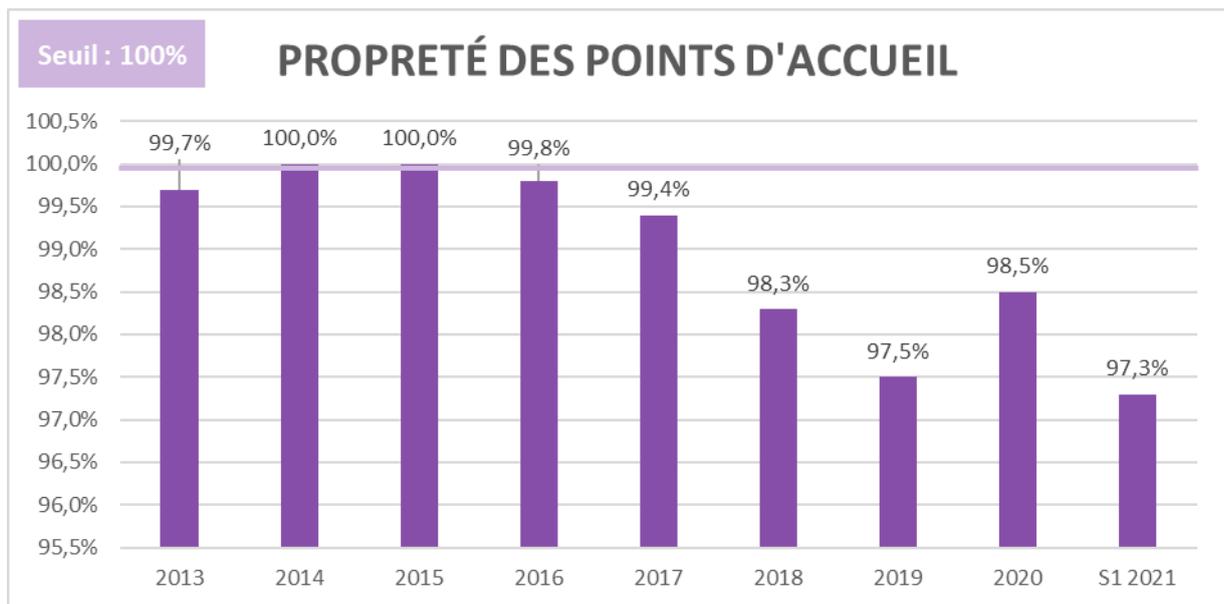
Le critère « Taux de charge » enregistre pour cette fin de contrat un résultat conformité de 99,0%.

Bien qu'en légère baisse par rapport à 2020 (-0,8%), le résultat reste supérieur au seuil fixé de 98%.

On enregistre 3 non-conformités pour surcharge dans le Zenibus en Janvier (2 NC) et en Mai (1 NC).



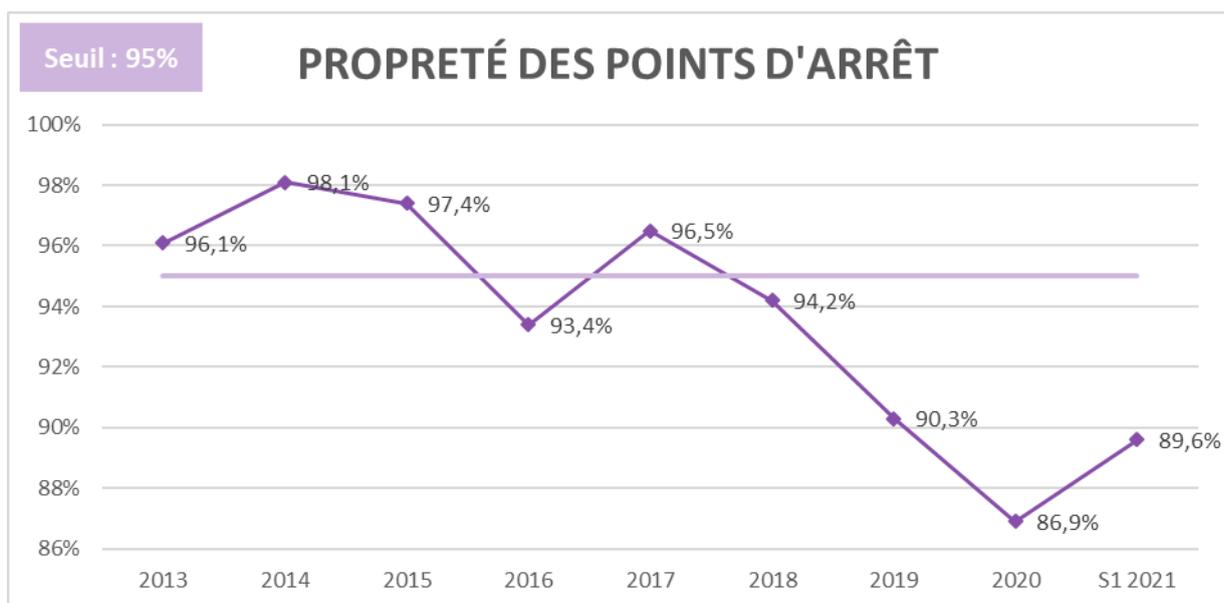
### 1.4.3 Critère « Propreté en boutique »



Un résultat de 97,3% observé pour ce 1<sup>er</sup> semestre 2021, en raison de 8 non-conformités constatées entre janvier et juin pour propreté des vitres extérieures en boutique de Parc Camoin.

Sur ce dernier point, Autobus de l'Etang a effectué un rappel au prestataire et un suivi étroit de ce dernier. Enfin, il a également été contractualisé le déclenchement des prestations de complémentaires dès que nécessaire.

### 1.4.4 Critère « Propreté des points d'arrêt »

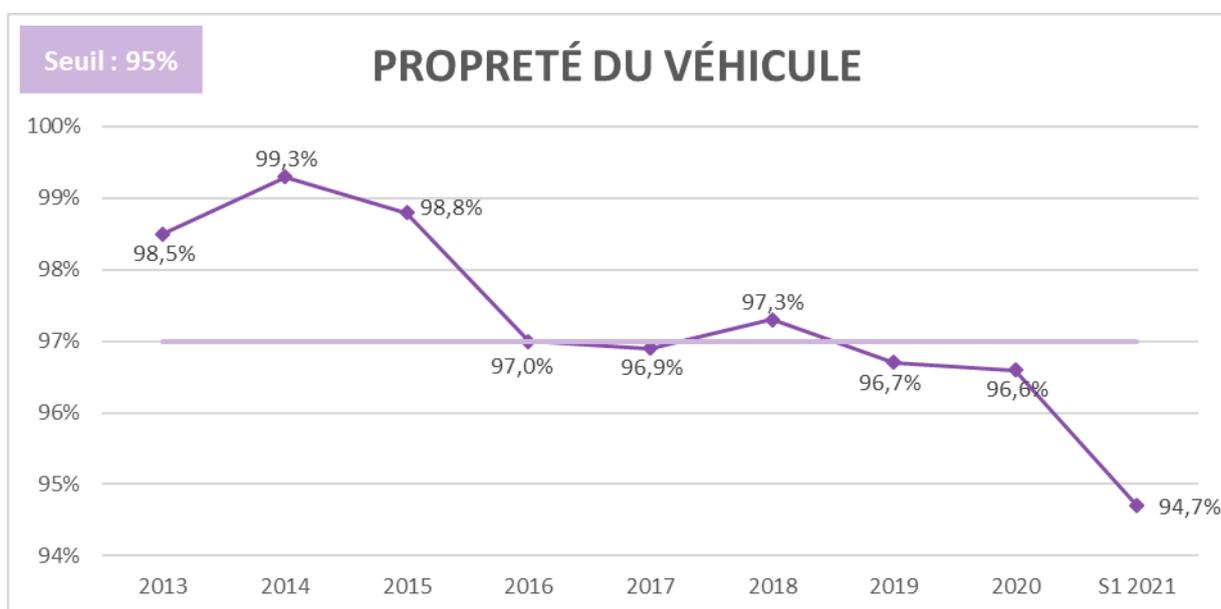


Avec un résultat de 89,6% au S1 2021, le critère « Propreté des points d'arrêts » enregistre une augmentation de 2,7 points par rapport à l'année 2020 mais se situe toujours en dessous du seuil fixé à 95%.

	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	S1 2020		Ecart S1 2020/S1 2021
<b>Propreté des points d'arrêt</b>	96,1%	98,1%	97,4%	93,4%	96,5%	94,2%	90,3%	89,6%	72	-0,7%
Tête de l'arrêt	99,6%	99,9%	99,9%	99,4%	99,6%	99,3%	95,5%	92,8%	20	-2,7%
Panneau support d'information	98,7%	98,4%	97,3%	90,1%	97,5%	93,8%	86,0%	90,3%	26	4,3%
Vitres (abris bus uniquement)	90,0%	95,8%	94,9%	90,6%	92,3%	83,7%	89,3%	85,7%	26	-3,6%

Comme évoqué à propos du critère « information aux points d'arrêts », des réunions de travail entre Autobus de l'Etang et la Métropole et un envoi mensuel d'un fichier récapitulatif des NC concernant ce critère à la Métropole ont permis d'assurer un suivi des réparations au plus juste visant à garantir la performance de l'information aux points d'arrêts.

### 1.4.5 Critère « Propreté du véhicule »



Un résultat de 94,7% sur le critère « Propreté du véhicule » enregistré au S1 2021, en baisse par rapport à 2020 et inférieur au seuil de 97%.

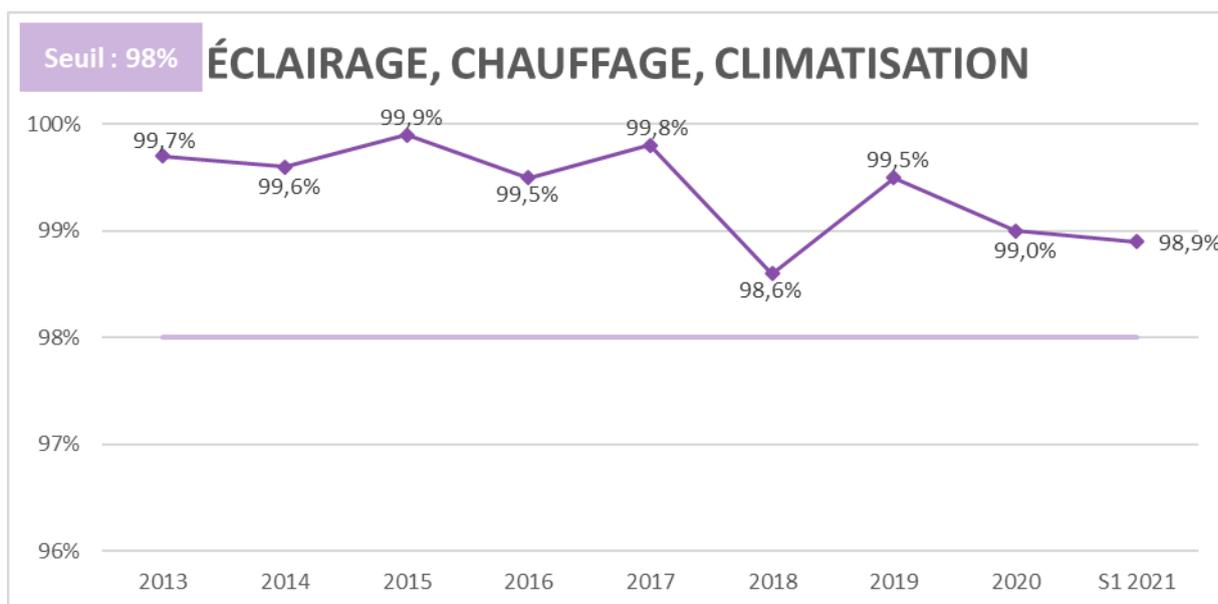
	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	S1 2020		Ecart S1 2020/S1 2021
<b>Propreté du véhicule</b>	98,5%	99,3%	98,8%	97,0%	96,9%	97,3%	96,7%	94,7%	119	-2,0%
Etat extérieur véhicule (propreté carrosserie et vitres extérieures)	95,7%	98,3%	97,0%	95,5%	94,0%	93,8%	94,7%	83,3%	35	-11,4%
Entrée et poste de conduite	100,0%	100,0%	99,8%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	0	0,0%
Sol	94,4%	97,7%	94,4%	86,7%	88,0%	94,0%	95,9%	95,2%	12	-0,7%
Sellerie	97,8%	98,2%	98,8%	96,0%	95,4%	94,2%	91,8%	95,4%	13	3,6%
Vitres intérieures (hors gravage)	99,0%	99,9%	98,8%	95,3%	94,1%	95,2%	99,1%	98,6%	4	-0,5%
Barres et boutons de demande d'arrêt	99,9%	99,9%	100,0%	98,7%	99,1%	99,6%	99,5%	95,7%	12	-3,8%
Cadres supports d'information	99,9%	100,0%	100,0%	-	-	-	-	-	-	-
Etat de la carrosserie	100,0%	99,6%	98,8%	96,8%	98,8%	98,2%	94,4%	89,9%	27	-4,5%
Etat des sièges (hors gravages et brûlures)	99,1%	99,2%	98,4%	99,1%	97,9%	98,8%	95,4%	94,4%	16	-1,0%
Etat des barres	100,0%	99,9%	99,8%	99,3%	99,8%	99,5%	99,5%	100,0%	0	0,5%
Problème important de propreté (hygiène : urines, excréments, vomissements, odeurs)	99,8%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	0	0,0%

On note une amélioration du critère « sellerie » mais également une baisse des performances sur les items « état extérieur véhicule », « état des barres » et « état de la carrosserie ».

A noter que la maintenance curative accrue sur les véhicules GX à fortement impacté la performance de l'item « Etat de la carrosserie » pour l'ensemble des véhicules Autobus de l'Etang.

#### 1.4.6 Critère « Eclairage, climatisation, chauffage »

Avec un résultat de 98,9% pour le 1<sup>er</sup> semestre 2021, le critère « Éclairage, climatisation, chauffage » reste stable en comparaison avec le résultat obtenu pour l'année 2020.



Les 3 non-conformités observées concernent la climatisation HS ou absente en juin (1 NC) et l'absence de chauffage dans un véhicule de la ligne D en février (2 NC).

## 1.5 Accueil / Ecoute client

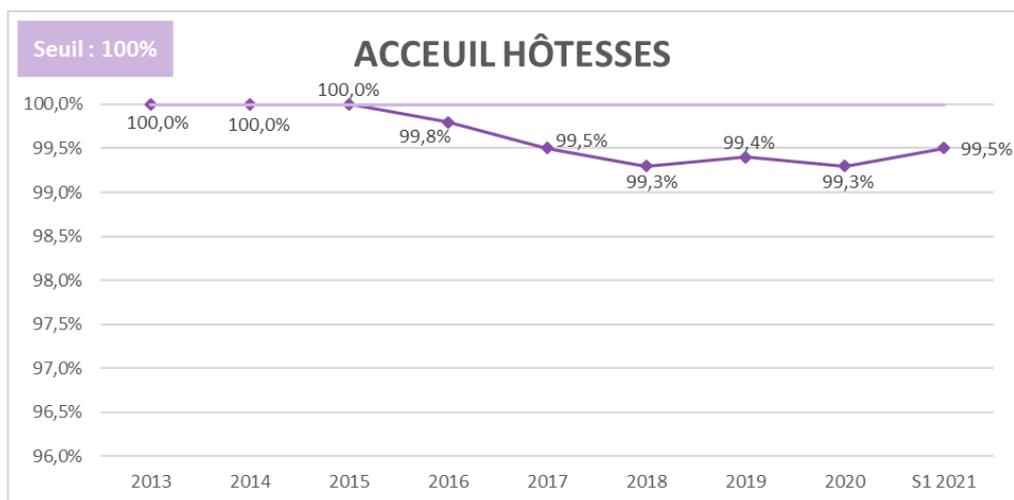
Famille	Critère	Seuil (résultats obtenus pondérés non retravaillés pour l'année 2011)	S1 2021	S1 2021			Ecart S1 2021 / Année 2020	Année 2020	Année 2019	Année 2018	Année 2017	Année 2016	Année 2015	Année 2014	Année 2013
				Ecart / seuil	Nombre de mesures conformes	Nombre de mesures Non conformes									
Accueil / Ecoute client	Accueil hôteesse	100,0%	99,5%	-0,5%	57	1	58	99,5%	99,4%	99,3%	99,5%	99,8%	100,0%	100,0%	100,0%
	Accueil contrôleurs / vérificateurs	66,7%	100,0%	100,0%	17	0	17	0,7%	99,3%	96,7%					
	Temps d'attente en Boutique	99,0%	96,6%	-2,4%	56	2	58	0,5%	96,1%	99,2%	97,6%	98,3%	100,0%	100,0%	100,0%
	Accueil téléphonique	100,0%	99,2%	-0,8%	119	2	121	0,3%	98,9%	98,0%	98,7%	99,3%	98,8%	100,0%	99,4%
	Délais de réponse aux réclamations Clients	90,0%	96,1%	6,1%	99	4	103	5,0%	91,2%	79,2%	96,6%	95,2%	96,1%	88,5%	90,6%
	Qualité de réponse aux réclamations Clients	80,0%	93,4%	13,4%	57	4	61	-5,0%	98,4%	44,2%	98,0%	100,0%	98,2%	95,9%	97,8%
	Information téléphonique sur la vente de titre en Boutique	99,0%	98,3%	-0,7%	58	1	59	1,8%	96,5%	96,6%	96,6%	100,0%	98,4%	100,0%	100,0%

### 1.5.1 Critères « Accueil conducteur »

Ce critère, en tant que « Thème de priorité d'amélioration annuelle 2021 » sera analysé en deuxième partie de cette synthèse.

### 1.5.2 Critère « Accueil Hôtesse »

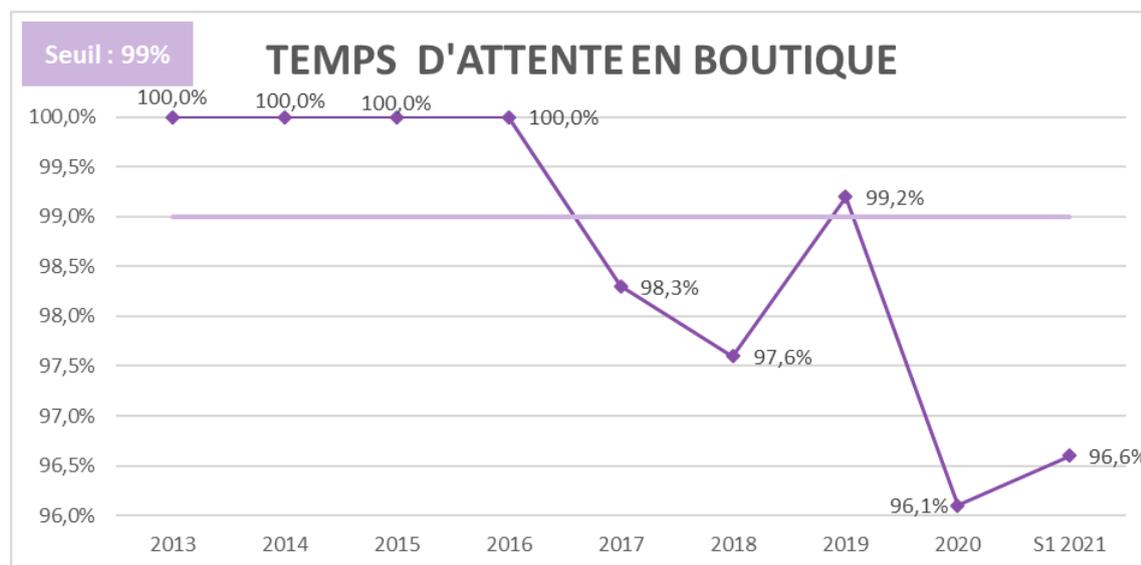
Un très bon résultat de 99,5% au 1<sup>er</sup> semestre 2021 bien que sous le seuil de conformité fixé à 100% pour le critère « Accueil hôtesses ».



On enregistre 1 seule non-conformité sur l'item « Tenue vestimentaire et badge » en raison d'un oubli de badge de la part d'une hôtesse. Un rappel a été fait à cette hôtesse par le Chargé de missions commerciales afin de garantir les exigences contractuelles.

### 1.5.3 Critère « Temps d'attente en boutique »

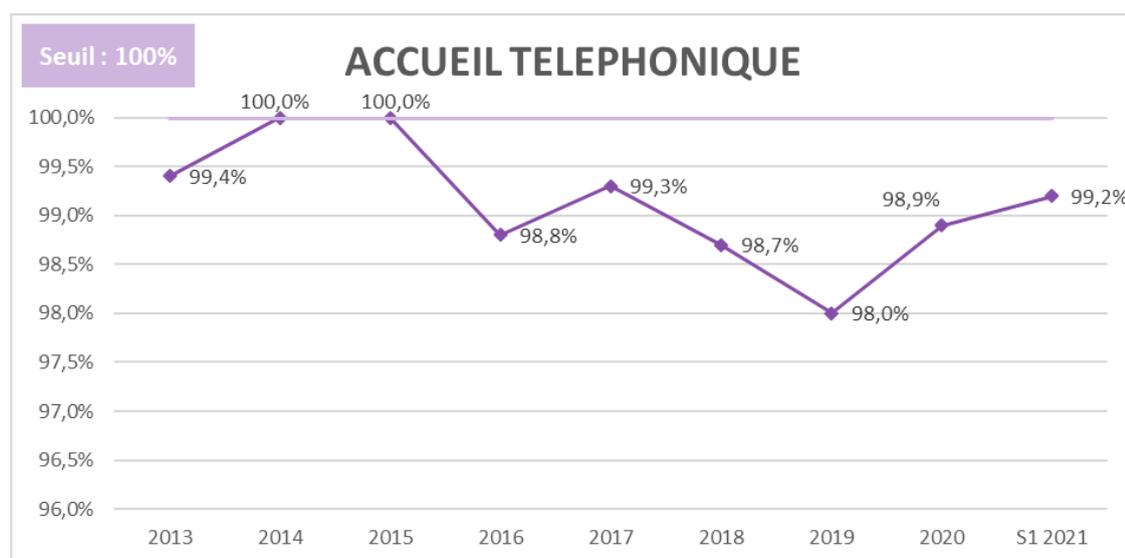
On observe un résultat de conformité de 96,6% mesuré entre janvier et juin 2021, sous le seuil fixé de 99%.



Seulement 2 non-conformités enregistrées en mars et en juin 2021 sur le critère « Temps d'attente en Boutiques » en raison d'une à deux personnes devant le client mystère en Boutique et qui impactent avec importance les résultats.

### 1.5.4 Critère « Accueil téléphonique »

Avec un résultat de 99,2% au S1 2021, le critère « Accueil téléphonique » est stable (+0,3%) et serapproche ainsi du seuil de 100%.



2 NC ont été enregistrées sur un total de 121 mesures effectuée entre janvier et juin 2021 :

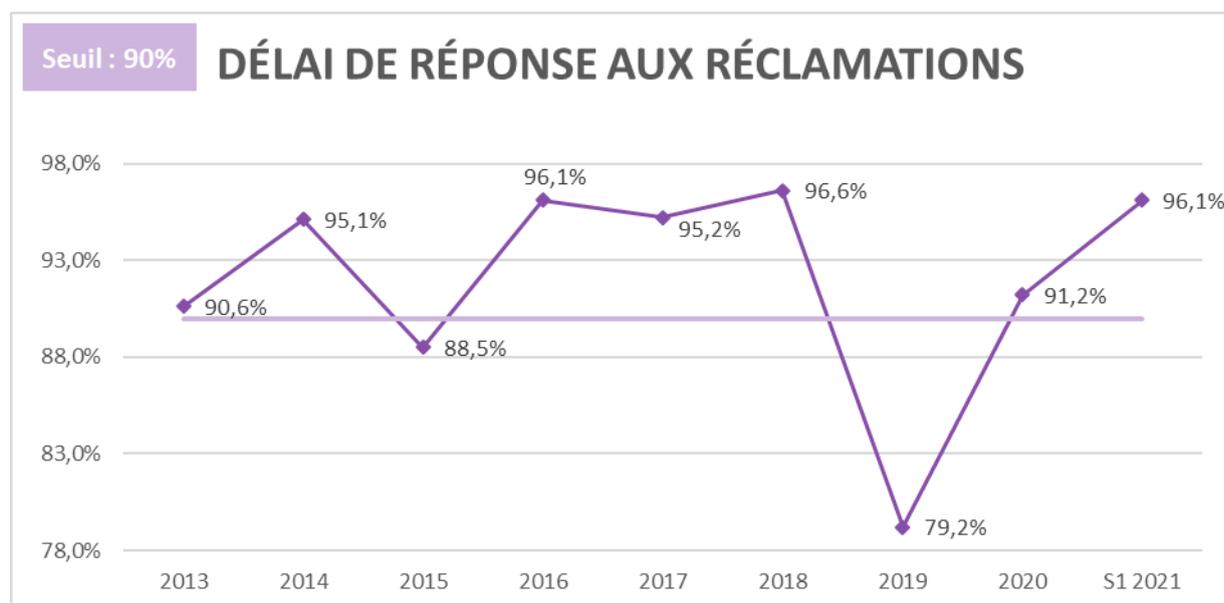
- 1 NC pour service inaccessible en janvier lié à un pic de fréquentation téléphonique,
- 1 NC pour manque de courtoisie de la part de l'hôte d'accueil en mars.

Un rappel a été fait à la personne concernée concernant la courtoisie.

### 1.5.5 Critère « Délai de réponse aux réclamations clients »

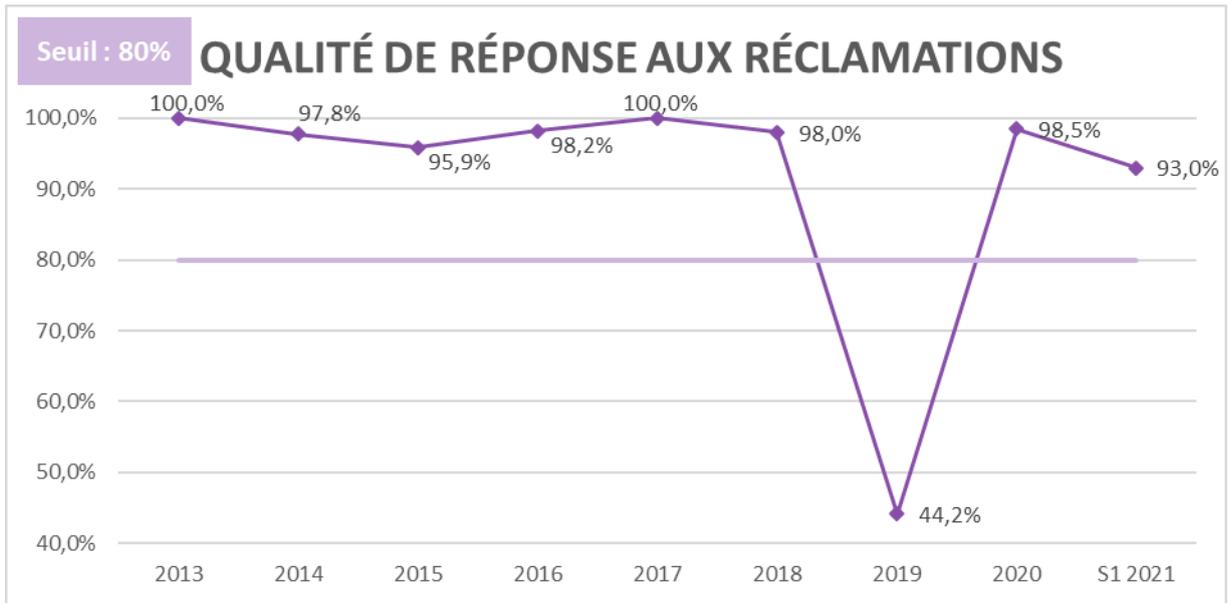
Avec un résultat de conformité de 96,1% ce semestre, le critère « Délais de réponses aux réclamations clients » enregistre une augmentation de 17% depuis 2019.

Il est désormais évident que le déploiement de la procédure de relance fin 2019 s'est avérée efficace. Une attention particulière est désormais portée sur les délais de réponses de la part des différents correspondants métiers.



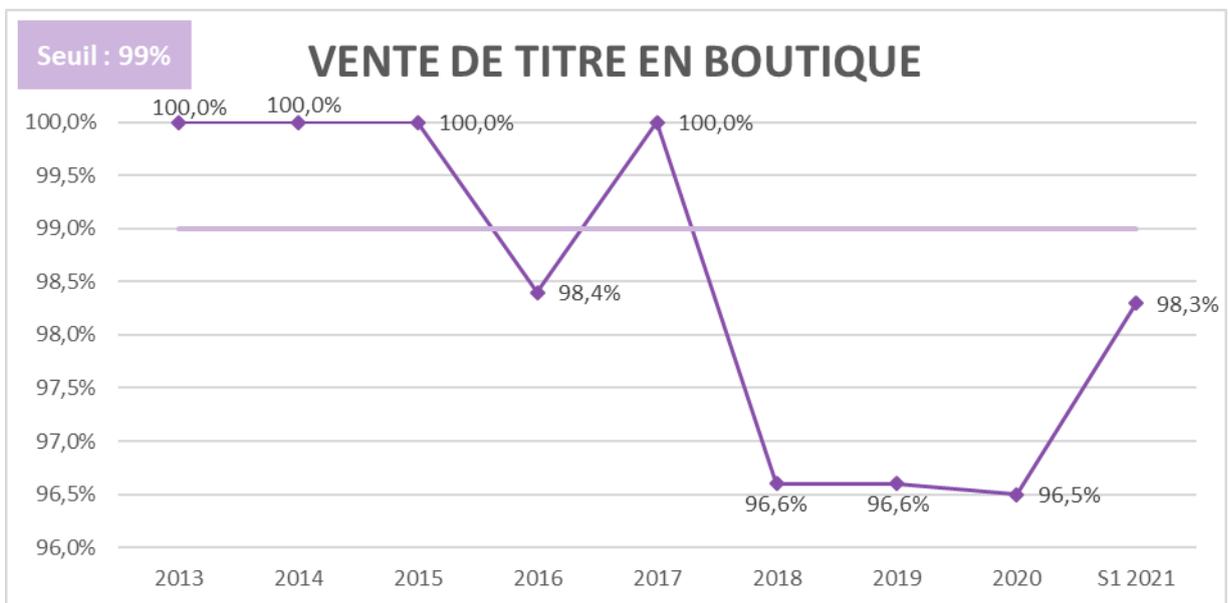
### 1.5.6 Critère « Qualité de réponse aux réclamations clients »

Un résultat de 93,0% au 1<sup>er</sup> semestre 2021 pour ce critère qui n'enregistre que 4 non-conformités sur 61 mesures.



### 1.5.7 Critère « Vente de titres en Boutique (information téléphonique) »

Avec un résultat de 98,3% au S1 2021, le critère « Information téléphonique sur la vente de titre en Boutiques » se situe sous le seuil de 99,0% en raison d'une non-conformité constaté en mars pour une hôtesse renvoyant le CM vers le CCAS de sa commune pour obtenir les informations recherchées.

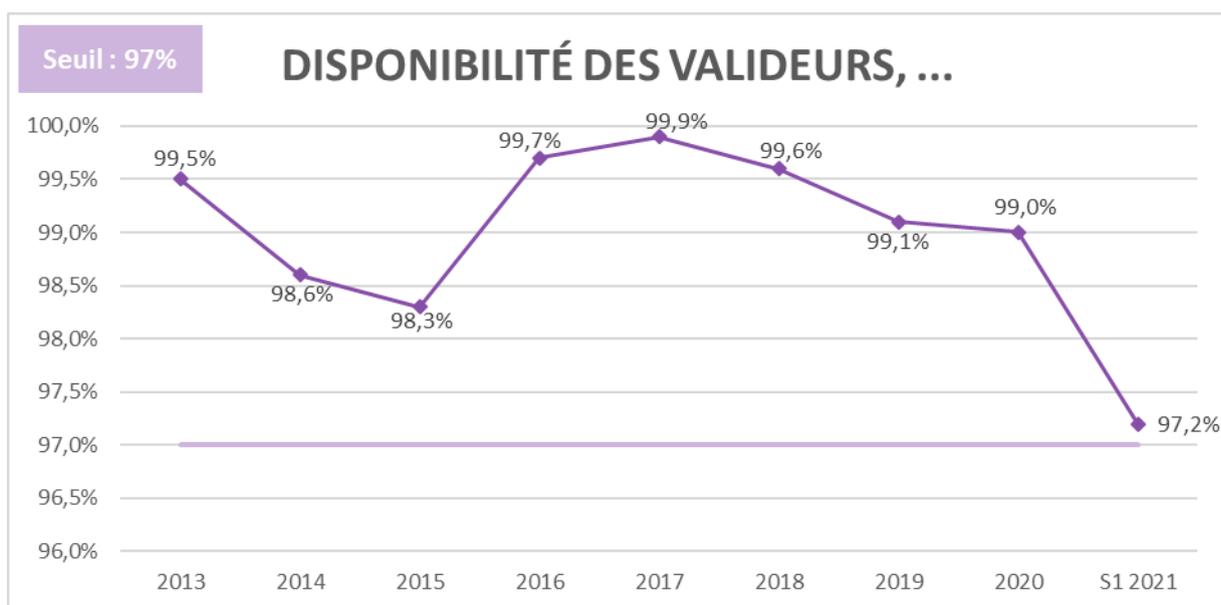


## 1.6 Fiabilité du véhicule et Disponibilité des équipements

Famille	Critère	Seuil (résultats obtenus pondérés non redressés pour l'année 2011)	S1 2021				Ecart S1 2021 / Année 2020	Année 2020	Année 2019	Année 2018	Année 2017	Année 2016	Année 2015	Année 2014	Année 2013	
			S1 2021	Ecart / seuil	Nombre de mesures conformes	Nombre de mesures Non conformes										Nombre de mesures écartées
Fiabilité du véhicule et disponibilités équipements	Disponibilité des Valideurs, boutons de demandes d'arrêt et des commandes d'ouvertures de portes	97,0%	97,2%	0,20%	266	19	285	-1,8%	99,0%	99,1%	99,6%	99,9%	99,7%	98,3%	98,6%	99,5%
	Radio/ Téléphone	85,0%	98,5%	13,51%	66	1	67	6,8%	91,7%	83,3%	94,1%	96,4%	92,9%	93,8%	92,1%	93,9%
	Disponibilité des Vidéo surveillance	90,0%														

### 1.6.1 Critère « Disponibilité des valideurs, boutons de demandes d'arrêt et commandes d'ouvertures de portes »

On enregistre pour ce critère un résultat de 97,2% au 1<sup>er</sup> semestre 2021, un résultat supérieur au seuil fixé de 97,0%.



19 non-conformités constatées au cours des 6 premiers mois de l'année : 15 NC « Valideurs HS » et 4 NC « Boutons de demande d'ouvertures de portes ».

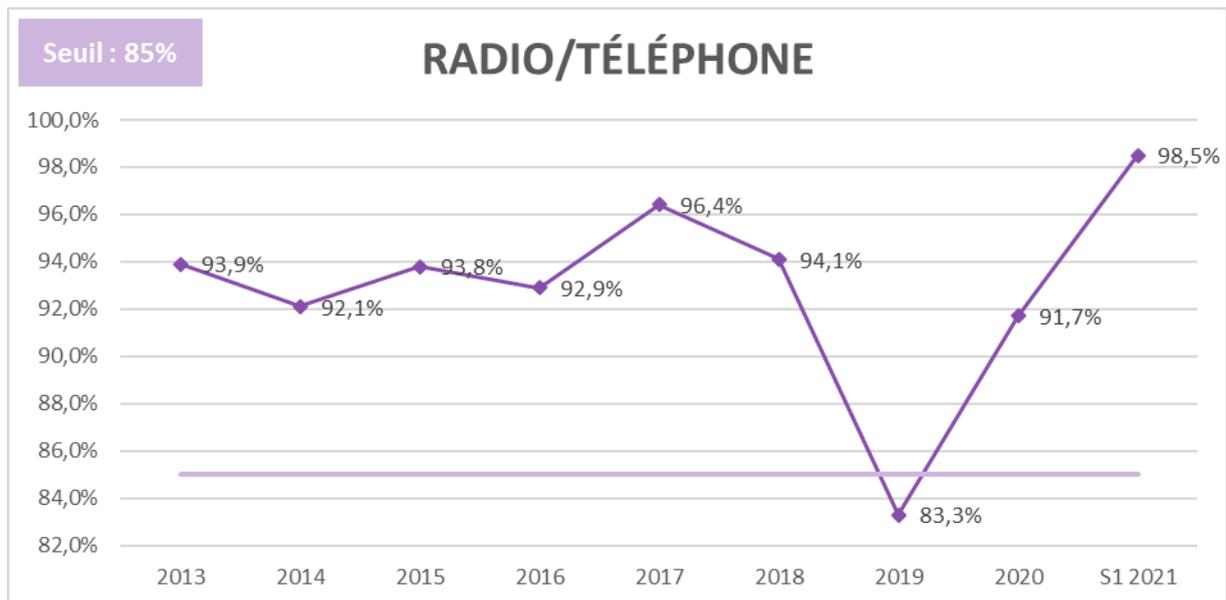
Si certaines non-conformités ont pu être traitées rapidement, d'autres ont perduré dans le temps en raison d'un manquement d'équipements en stock, comme signalé à la Métropole, ne permettant pas le remplacement des valideurs défectueux ou manquants.

## 1.6.2 Critère « Radio/Téléphone »

Un résultat de 98,5% ce semestre, supérieur au seuil fixé de 85% et en nette augmentation par rapport à l'année 2020 (+6,8%).

Concernant cette évolution, on retient :

- Un meilleur fonctionnement du système de phonie SAEIV par rapport à 2020 malgré quelques dysfonctionnements encore au 1<sup>er</sup> semestre 2021,
- Une installation de ce nouvel équipement en remplacement du système radio sur les véhicules de type GX.



1 seule non-conformité observée pour radios/ phonie HS sur un total de 67 mesures effectuées entre janvier et juin 2021.

## 1.6.3 Critère « Disponibilité des vidéos surveillances »

Cette année encore, aucun contrôle sur les vidéos surveillances (enregistreurs et caméras par extraction de données) n'a été effectué.

Afin de s'assurer du bon fonctionnement du dispositif, des contrôles internes sont réalisés mensuellement et des opérations de maintenance sont planifiées semestriellement avec le prestataire.

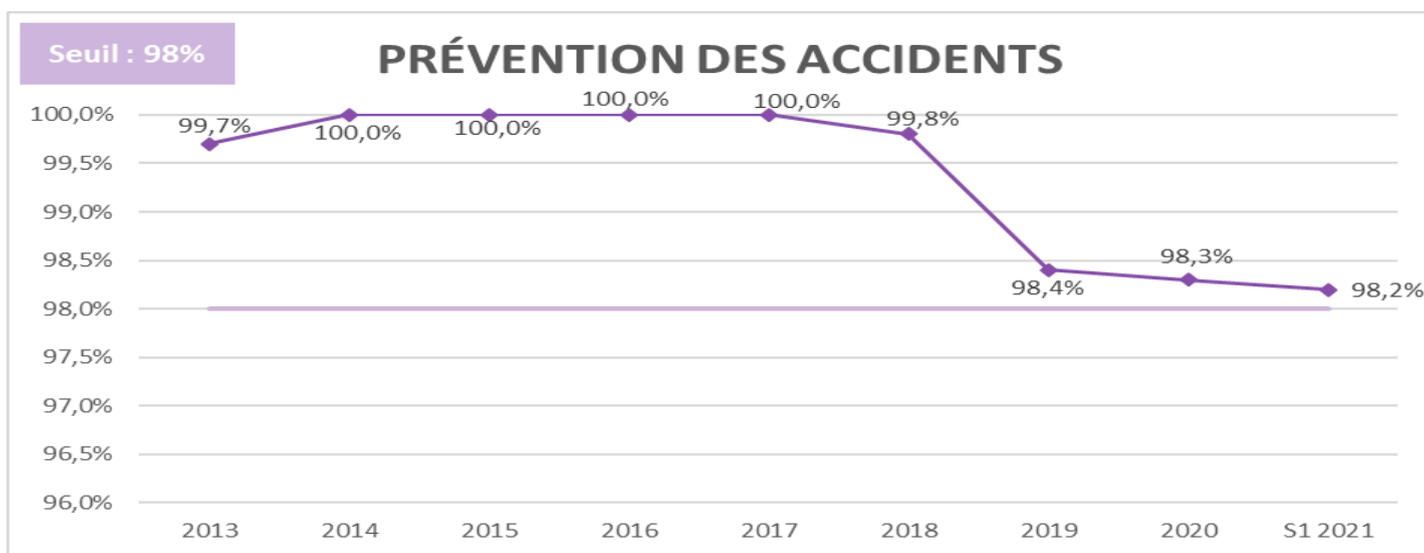
## 1.7 Sécurité des services

Familie	Critère	Seuil (résultats obtenus pondérés non redressés pour l'année 2011)	S1 2021	S1 2021				Ecart S1 2021 / Année 2020	Année 2020	Année 2019	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%	98,2%	0,20%	213	4	217	-0,1%	98,3%	98,4%	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 semestriel de 98,2% se plaçant au-dessus du seuil fixé de 98% avec 4 non-conformités enregistrées pour non-respect du code de la route dont 3 non-conformités pour excès de vitesse au premier trimestre sur la ligne Zen (x2) et la ligne 6 et 1 non-conformité en raison d'une conductrice de la ligne 8 conduisant avec une enceinte dans la main et passant à un passage à niveau alors que le feu clignotait.

Tous les conducteurs concernés par ces non-conformités ont été reçus en entretiens pour sanctions y compris chez les sous-traitants.



De manière globale, la sécurité et la prévention des accidents fait partie intégrante du process d'intégration du conducteur.

Un livret sécurité est systématiquement remis et commenté par la Responsable QSE pour chaque nouveau conducteur afin d'inculquer les bonnes pratiques.

Des causeries sont ensuite régulièrement assurés auprès des conducteurs en postes pour maintenir l'attention sur les problématiques sécurité.

Au 1<sup>er</sup> semestre 2021, les conducteurs ont été conviés en grand nombre à descauseries sur le thème



## 1.7.2 Critère « Prévention des accidents – Equipements de sécurité »

Comme chaque année ce critère a été exclu du contrôle. Autobus de l'Étang souhaite néanmoins depuis 2016 agir en matière de prévention des accidents auprès de nos voyageurs grâce à une journée d'animation en gare routière de Pierre Plantée.

## 1.8 Respect de l'environnement

Famille	Critère	Seuil (résultats obtenus pondérés non redressés pour l'année 2011)	S1 2021	S1 2021				Ecart S1 2021 / Année 2020	Année 2020	Année 2019	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									
Respect de l'environnement	Formation Conduite Responsable	100%	100,0%	0,00%	8	0	8	0,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	0,0%	100,0%

Ce semestre, les formations éco-conduite ont été dispensées à 8 conducteurs Autobus de l'Étang.

Rappel des objectifs 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.

Ci-dessous, les résultats observés suite aux actions engagées pour le déploiement de la démarche environnementale :

- Une maintenance performante et rigoureuse de nos véhicules,
- Un suivi mensuel de la consommation de carburant par type de véhicules et des consommations énergétiques,
- 115 conducteurs formés à l'éco-conduite depuis 2013.

## Conclusion

Sur 33 indicateurs\* du référentiel de qualité 2021, 10 enregistrent des résultats annuels inférieurs aux seuils requis.

\* Exclut « Netteté propreté des points d'arrêt », critères à la charge exclusive de la métropole.

Parmi ces 12 critères, on observe les écarts suivants :

	Seuil	Résultat S1 2021	Ecart	
Information par annonces sonores et visuelles aux bornes d'information voyageurs en stations ZENIBUS	95,0%	39,2%	-55,8%	+
Régularité	88,0%	85,7%	-2,3%	+
Information en boutique	100,0%	99,7%	-0,3%	
Information par téléphone	98,0%	96,8%	-1,2%	+
Propreté Boutique	100,0%	97,3%	-2,7%	+
Propreté des points d'arrêts	95,0%	89,6%	-5,4%	
Propreté du véhicule	97,0%	94,7%	-2,3%	+
Accueil hôtesse	100,0%	99,5%	-0,5%	
Temps d'attente en Boutique	99,0%	96,6%	-2,4%	+
Accueil téléphonique	100,0%	99,2%	-0,8%	
Information téléphonique sur la vente de titre en Boutique	99,0%	98,3%	-0,7%	

✦ En ne retenant que les critères inférieurs de plus de 1% au seuil, seuls les 6 critères présentent une baisse par rapport au seuil :

- « Information par annonces sonores et visuelles aux bornes d'information voyageurs en stations Zenibus »
- « Régularité »
- « Information par téléphone »
- « Propreté Boutique »
- « Propreté du véhicule »
- « Temps d'attente en Boutique »

Ces résultats ont été pris en compte dans notre process d'amélioration continue et ont fait l'objet de plans d'actions comme proposé dans notre réponse à l'appel d'offre pour la nouvelle DSP.

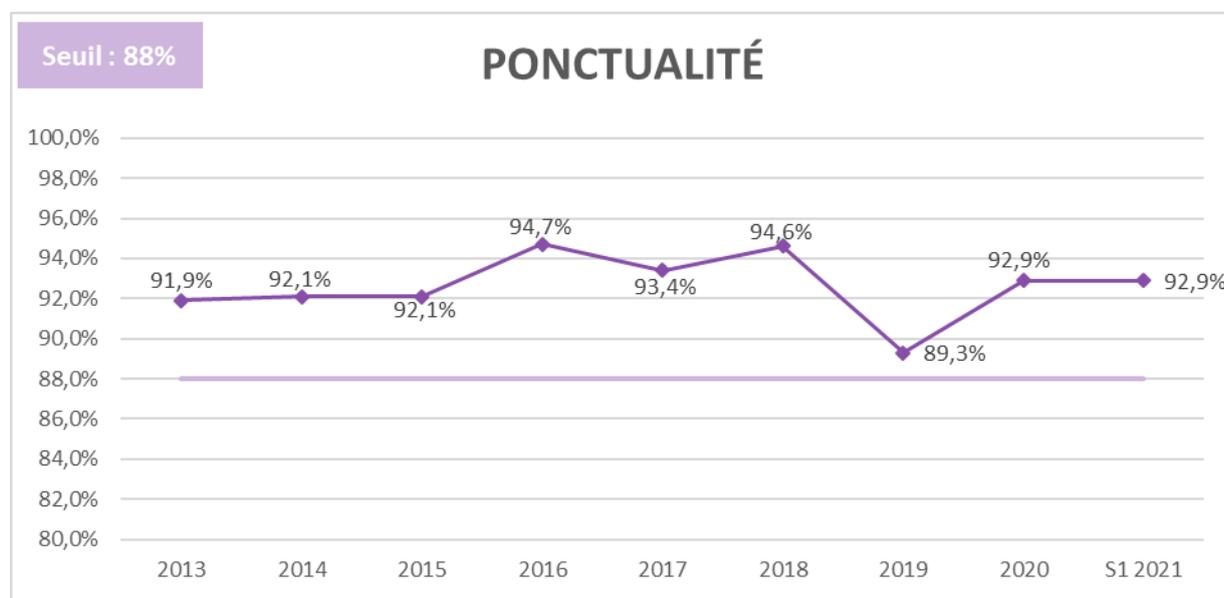
## 2. Bilan des thèmes de priorité d'amélioration Annuelle 2021

Au regard des résultats qualité et des réclamations 2020, Autobus de l'Etang et la Métropole ont choisi la ponctualité, la régularité et l'accueil conducteur comme thèmes de priorité d'amélioration annuelle.

### 2.1 Les résultats

#### 2.1.1 Critère « Ponctualité »

Un résultat de conformité de **92,9%** au 1<sup>er</sup> semestre 2021, supérieur au seuil fixé à 88% et stable par rapport au résultat de l'année 2020.



On enregistre 13 non-conformités sur le critère « Ponctualité » entre janvier et juin 2021, réparties par ligne comme suit :

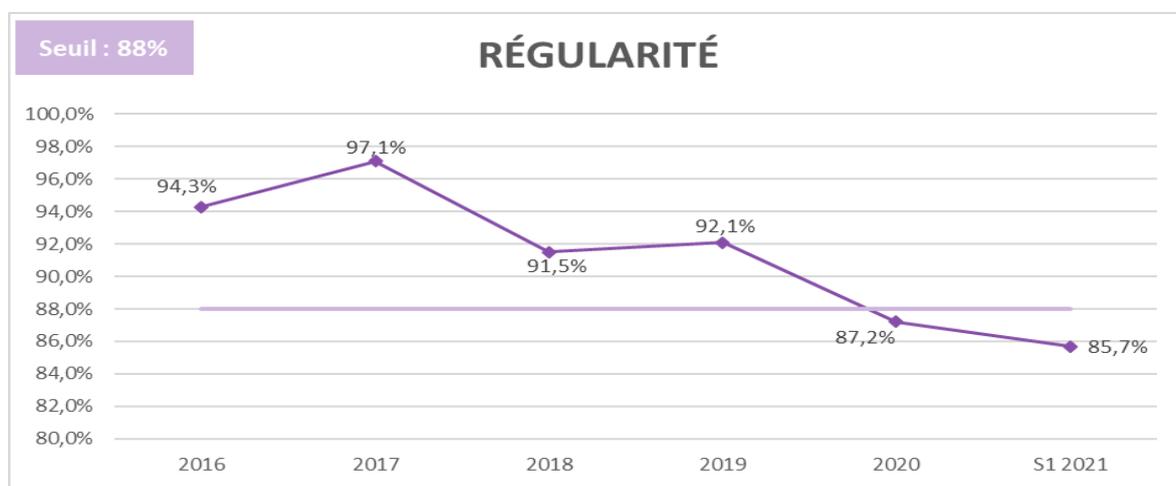
	NC 2019	Dont Avance	NC 2020	Dont Avance	NC S1 2021	Dont Avance
Ligne 1	4	1	3	1		
Ligne 2	3				2	2
Ligne 3			1		1	1
Ligne 4	1	1	1		4	3
Ligne 5	8	4	1	1	1	1
Ligne 6	3		2	1	1	1
Ligne 7	2	1	1	1	1	
Ligne 8	3					
Ligne 9	3	1	2	2	1	
Ligne 10	3	1	1			
Ligne 11	4	2	3	1		
Ligne 12	3				1	
Ligne 13			1	1		
Ligne 14			1	1		
Ligne ZEN						
Ligne D	2				1	1
Chrono Pro			1			
<b>Total</b>	<b>39</b>	<b>11</b>	<b>18</b>	<b>9</b>	<b>13</b>	<b>9</b>

La proportion de non-conformités pour avance a augmenté cette année encore et représente 70% des non-conformités totales contre 50% comptabilisés en 2020 et 28% en 2019.

L'état de la circulation, plus fluide, en temps de crise sanitaire en raison du télétravail, des confinements et couvre-feu s'est avéré une véritable contrainte dans le respect des horaires de départ aux arrêts où la régulation n'est pas toujours possible.

## 2.1.2 Critère « Régularité »

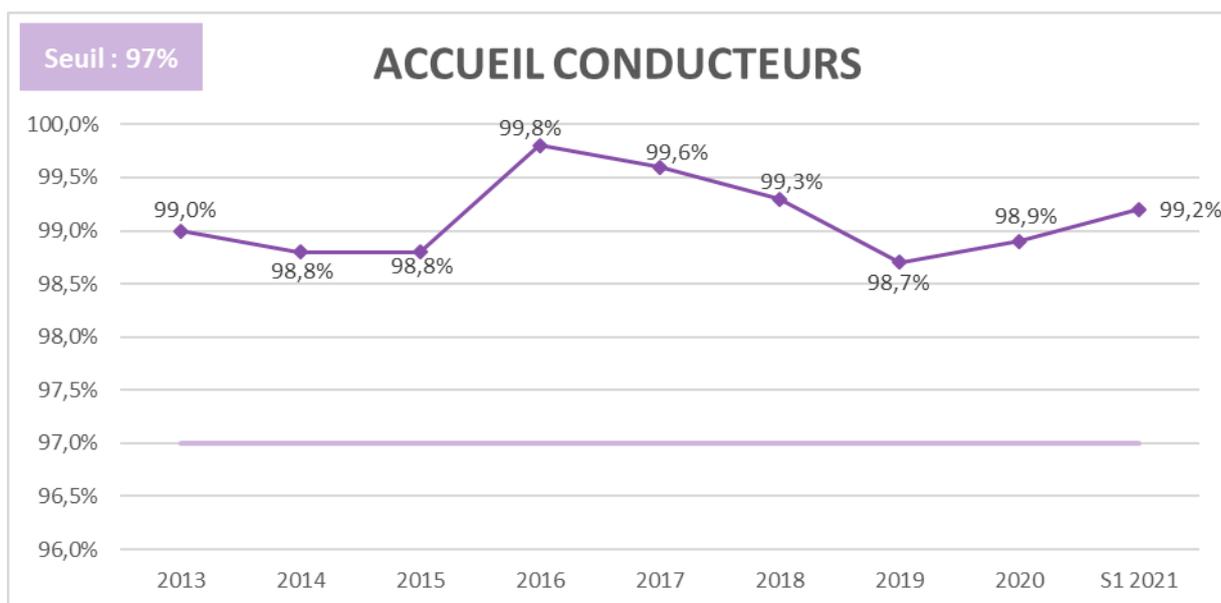
Avec un résultat de 85,7%, le critère « Régularité » observe une baisse de 1,5% et se place en dessous du seuil de 88% en raison de 13 non-conformités enregistrées tout au long de ce premier semestre 2021 sur le Zenibus.



Une organisation en exploitation peu adaptée à une surveillance accrue de la régulation combinée à une défaillance du système SAEIV encore observée en 2021 ont conduit à des résultats moins performant en 2021.

### 2.1.3 Critère « Accueil Conducteur »

Un résultat de performance de 99,2% au S1 2021 pour ce critère qui reste supérieur au seuil fixé de 97%.



14 NC sur 223 mesures enregistrées entre janvier et juin 2021 dont :

- 1 NC pour tenue vestimentaire non-conforme,
- 3 NC pour attitude / courtoisie envers un client
- 1 NC pour attitude / courtoisie envers un autre,
- 9 NC pour téléphone au volant.

Tout comme l'information voyageur ou la conduite, il est important de souligner que :

- Toutes les non-conformités au sujet de l'accueil déclenchent un entretien entre le conducteur et son exploitation pour rappel des consignes y compris chez les sous-traitants.
- Les résultats qualité sont affichés mensuellement en salle conducteurs et au sein du journal QSE de manière semestrielle pour sensibilisation aux points sensibles observés.

Concernant la problématique du téléphone au volant, 58% des conducteurs ADE ont été reçus encauserie sur le sujet entre janvier et mars 2021.

## 2.2 Calcul du bonus du thème de priorité d'amélioration annuelle

Suite à la réunion qualité avec la Métropole, il a été décidé que les 50 000 euros de Bonus maximum seraient répartis de la manière suivante :

THEME DE PRIORITE d'AMELIORATION ANNUEL 2021				
Seuil actuel	Critère	% DU BONUS	% DU BONUS	BONUS 2021= 50 000 €
88%	Ponctualité	100,0%	30,0%	15 000,0 €
88%	Régularité		30,0%	15 000,0 €
97%	Accueil Conducteur		30,0%	15 000,0 €
66,7%	Accueil Contrôleur		10,0%	5 000,0 €

- ✓ **30%** concernant la « Ponctualité » soit **15 000 €**
- ✓ **30%** concernant la « Régularité » soit **15 000 €**
- ✓ **30%** concernant l'«Accueil Conducteur» soit **15 000 €**
- ✓ **10%** concernant l'«Accueil Contrôleur» soit **5 000 €**

Comme défini en annexe 7 de la DSP, les modalités de calcul pour les 4 critères du thème de priorité d'amélioration annuelle sont les suivantes :

### 2.2.1 Critère « Ponctualité »

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.

*NB : Compte tenu des résultats obtenus seulement sur 2 trimestres en 2021, Il a été convenu conjointement entre les deux parties de considérer en complément les deux derniers trimestres 2020 pour assurer le calcul du bonus comme décrit en annexe 7.*

Trimestre	T3 2020	T4 2020	T1 2021	T2 2021	Moyenne des 4 Trimestres	*Niveau de progression
Résultats	<b>89,9%</b>	<b>93,40</b>	<b>94.6 %</b>	<b>91.30%</b>	<b>92.3%</b>	<b>2.40%</b>



$$*{(89.9\% + 93.4\% + 94.6\% + 91.3\%)} = 369.20 / 4 =$$

L'échelle correspondante ci-dessous s'applique pour un montant maximum de **15 000€** (30% de 50 000 euros) :

🚦 Echelle B : pour un seuil se situant entre 85% et 89%, le barème est le suivant :

Niveau de progression du résultat annuel de performance du critère	Entre 0 et 0,42%	Entre 0,43 et 0,85 %	Entre 0,86 et 1.28 %	Entre 1.29 et 1.71%	Entre 1.72 et 2.14%	Entre 2.15 et 2.57%	Plus de 2.58 %
% d'application du montant du Bonus	15%	30%	45%	60%	75%	90%	100%

Le niveau de progression étant de 2.4%, le bonus à appliquer est alors de **90%** de 15 000 euros soit

13 500 €.

## 2.2.2 Critère « Régularité »

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.

*NB : Compte tenu des résultats obtenus seulement sur 2 trimestres en 2021, Il a été convenu conjointement entre les deux parties de considérer en complément les deux derniers trimestres 2020 pour assurer le calcul du bonus comme décrit en annexe 7.*

Trimestre	T3 2020	T4 2020	T1 2021	T2 2021	Moyenne des 4 Trimestres	*Niveau de progression
Résultats	<b>85.7%</b>	<b>87.2%</b>	<b>78.3%</b>	<b>93.3%</b>	<b>86.13%</b>	<b>0.43%</b>



$$\frac{*{(85.7\% + 87.2\% + 78.3\% + 93.3\%)}}{4} = 86.13\%$$

L'échelle correspondante ci-dessous s'applique pour un montant maximum de **15 000€** (30% de 50 000 euros) :

🚦 Echelle B : pour un seuil se situant entre 85% et 89%, le barème est le suivant :

Niveau de progression du résultat annuel de performance du critère	Entre 0 et 0,42%	Entre 0,43 et 0,85 %	Entre 0,86 et 1.28 %	Entre 1.29 et 1.71%	Entre 1.72 et 2.14%	Entre 2.15 et 2.57%	Plus de 2.58 %
% d'application du montant du Bonus	15%	30%	45%	60%	75%	90%	100%

Le niveau de progression étant de 0.43%, le bonus à appliquer aurait été alors de **30%** de 15 000 euros soit **4 500€** cependant, la moyenne des résultats de performance n'atteignant pas le seuil de 88%, le bonus est alors de 0 euro.

### 2.2.3 Critère « Accueil Conducteur »

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.

*NB : Compte tenu des résultats obtenus seulement sur 2 trimestres en 2021, Il a été convenu conjointement entre les deux parties de considérer en complément les deux derniers trimestres 2020 pour assurer le calcul du bonus comme décrit en annexe 7.*

Trimestre	T3 2020	T4 2020	T1 2021	T2 2021	Moyenne des 4 Trimestres	*Niveau de progression
Résultats	98.10%	99.60%	98.70 %	99.70%	99.03%	0.92%



$$\frac{*{(98.10\% + 99.60\% + 98.70\% + 99.7\%)}}{4} = 396.10$$

L'échelle correspondante ci-dessous s'applique pour un montant maximum de **15 000€** (30% de 50 000 euros) :

Echelle D : pour un seuil se situant entre 95% et 100%, le barème est le suivant :

Niveau de progression du résultat annuel de performance du critère	Entre 0 et 0,15%	Entre 0,16 et 0,30%	Entre 0,31 et 0,45%	Entre 0,46 et 0,60%	Entre 0,61 et 0,75%	Entre 0,76 et 0,90%	Plus de 0,91 %
% d'application du montant du Bonus	15%	30%	45%	60%	75%	90%	100%

Le niveau de progression étant de 0.92%, le bonus à appliquer est alors de **100%** de 15 000 euros soit **15 000 €**.

## 2.2.4 Critère « Accueil Contrôleur »

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.

*Compte tenu des résultats obtenus seulement sur 2 trimestres en 2021 et absents en 2020, Il a été convenu conjointement entre les deux parties de considérer les mois de 2021 plutôt que les trimestres pour assurer le calcul du bonus comme décrit en annexe 7.*

Trimestre	Janvier 2021	Février 2021	Mars 2021	Avril 2021	Mai 2021	Juin 2021	Moyenne des 6 mois	*Niveau de progression
Résultats	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	/	100%	0



$$\frac{*{(100\% + 100\% + 100\% + 100\% + 100\%)}}{5} = 100\%$$

Le niveau de progression étant de 0%, il n'y a pas de bonus à appliquer.

Le bonus total 2021 correspond à la somme des bonus calculés pour chacun des critères et items selon le calcul suivant :

Critère 1 - « Ponctualité » : **13 500 €**

Critère 2 - « Régularité » : **0 €**

Critère 3 - « Accueil Conducteur » : **15 000 €**

Critère 4 - « Accueil Contrôleur » : **0 €**

Soit un bonus 2021 total de **28 500 €**

## **3. Annexes**

- 3.1 Référentiel qualité du 24 – 09 – 2019 (avenant 9)**
- 3.2 Baromètre qualité : Résultats de performance mensuels 2021**
- 3.3 Baromètre qualité : Résultats de performance trimestriels et semestriels 2021**
- 3.4 Baromètre qualité SCAT : Résultats de performance semestriel 2021**

Famille	seuils	Indicateurs	Type de lignes concernées	Service de Référence	Situation inacceptable
Offre de service	90%	Intermodalité	Toutes les services intermodaux du réseau	-Le calcul d'itinéraire intermodal est disponible depuis le site internet du réseau -Les horaires des différents modes de transports intermodaux sont accessibles depuis le site internet du réseau.	Le calcul d'itinéraire ou les horaires des différents modes de transports intermodaux sont indisponibles au-delà de 2 jours ouvrés.
				-Concernant les lignes interurbaines, le voyageur dispose au minimum de l'information lisible et à jour suivante (hors problèmes de dégradations des points d'arrêts) : -Horaires ou fréquence -N° de ligne -Destination - Sens à tous les points d'arrêt des gares routières.	L'information aux arrêts est erronée, manquante ou illisible au-delà de 2 jours ouvrés
				-L'information intermodale pertinente (CAR/ TRAIN/ CO VOITURAGE) est disponible auprès des hôtesses des Boutiques.	L'information est erronée ou non communiquée (en raison du non respect des heures d'ouverture ou d'un service non assurée)
	90%	Correspondances	Toutes les lignes régulières	L'adhésif "plan de quai" permettant l'identification des points de correspondances (hors problèmes de dégradations des points d'arrêts) : (BUS et CAR) est lisible et à jour aux cinq pôles d'échanges du réseau (hors problèmes de dégradations des points d'arrêts) :  Le principales informations du MEMO BUS affichées en extérieur de la gare routière de Pierre Plantée sont lisibles et à jour.	Il manque l'information ou l'information est erronée ou illisible au-delà de 2 jours ouvrés (hors samedi, dimanche et jours fériés)
				Le voyageur peut effectuer sa correspondance avec un autre bus du réseau Les bus de l'Etang sur 10 points de correspondances déterminés (et évolutifs) entre deux lignes définis dans un sens et un horaire (hors accidents, travaux et problèmes structurels nécessitant des moyens supplémentaires).	La correspondance n'a pu être effectuée en raison d'un départ en avance (>H-2 min)
90%	Temps de parcours	Toutes les lignes régulières	Le temps de parcours commercial mesuré (temps entre l'heure de départ terminus et son heure d'arrivée terminus) est identique au temps de parcours théorique ou inférieur à 59s ou encore supérieur ou égal à 5 min et 59 secondes maximum (hors accidents, travaux et problèmes structurels nécessitant des moyens supplémentaires).	Le temps de parcours mesuré est inférieur de plus de 1 minute au temps de parcours théorique ou supérieur au égal à 10 minutes (hors travaux ou situation perturbées)	
90%	Vitesse commerciale	Toutes les lignes régulières	La vitesse commerciale calculée est identique à la vitesse commerciale théorique ou inférieure ou égale de 10 % maximum (Hors travaux et problèmes structurels nécessitant des moyens supplémentaires).		
Offre de service	95%	Accessibilité	Toutes les lignes régulières ZENIBUS	Alignement au trottoir-approche véhicule	Les logos sont absents ou erronés au-delà de 2 jours ouvrés La rampe ou un bouton de demande d'arrêt ne fonctionne pas durant 3 jours après signalement. Le conducteurs refuse de sortir la rampe sur arrêt PMR
			Toutes les lignes régulières ZENIBUS	Présence et lisibilité des logos PMR aux arrêts accessibles (hors problèmes de dégradations aux points d'arrêts)	
			Toutes les lignes régulières ZENIBUS	Fonctionnement des rampes PMR des véhicules Boutons d'ouverture de porte PMR <b>Fonctionnement des annonces sonores des arrêts dans les véhicules</b>	
	95%	Information par annonces sonores et visuels aux bornes d'information voyageurs en stations ZENIBUS	ZENIBUS	Information par annonces sonores.	L'information sonore est absente, erronée ou inaudible durant 3 jours après signalement.
			ZENIBUS	Information par annonces visuelles	L'information sonore est absente, erronée ou illisible durant 3 jours après signalement.
	98%	Fiabilité	Toutes les lignes régulières	Le voyageur n'est pas immobilisé en ligne suite à une panne véhicule	Le client est abandonné sans solution de rechange (dans les 30 minutes) pour finir son déplacement
99%		ZENIBUS			
88%	Ponctualité	Toutes les lignes régulières	L'autobus passe entre H-59 secondes et H+5 minutes et 59 secondes (hors accidents, travaux et problèmes structurels nécessitant des moyens supplémentaires). Mesures faites en ligne.	L'autobus passe en avance (H-2 minutes) ou le voyageur attend plus de 20 minutes sauf en situation exceptionnelle (accidents, grèves, travaux, intempéries)	
88%	Régularité	ZENIBUS	Selon l'intervalle concerné de 10 minutes (du lundi au vendredi) ou de 15 minutes (le samedi), l'attente du véhicule par le voyageur est inférieure ou égal à 12 ou à 17 minutes	L'attente est supérieure à 22 ou à 27 minutes	

Information voyageurs	98%	Information aux points d'arrêts	Toutes les lignes régulières  ZENIBUS	Le voyageur dispose au minimum de l'information lisible et à jour suivante : (hors problèmes de dégradations des points d'arrêts et selon l'emplacement disponible sur le cadre support d'information): Nom de l'arrêt Indice de la ligne passante Schéma de ligne Horaires Direction Adresse et n° de téléphone des Boutiques Adresse des points de vente les plus proches Tarifs des titres de transports via le flash Code	Il manque une des informations ou l'information est erronée ou illisible au-delà de 2 jours ouvrés (hors samedi, dimanche et jours fériés)
	95%	Information dans les véhicules	Toutes les lignes régulières  ZENIBUS	<b>Le voyageur dispose au minimum d'un véhicule ayant la découpe extérieure du réseau et de l'information lisible et à jour suivante et relative à la ligne :</b> Girouette frontale - Direction Girouette frontale- Indice de ligne Girouette latérale- Direction Girouette latérale- Indice de ligne Girouette arrière -Indice de ligne Girouette intérieure avec schéma de la ligne effectuée Fiches horaires de la ligne effectuée Prochain arrêt et direction par annonce visuelle sur bandeau SAI  Le voyageur dispose au minimum, à l'intérieur du véhicule, de l'information lisible et à jour suivante : Information titres Information PV Information diverses (logo interdit chiens, montée par l'arrière interdite, défense de fumer, bruits, etc...) Informations commerciales temporaires à jour (Affichette papier ou écran TFT pour le Zenibus)	Le voyageur ne peut identifier le véhicule (aucune découpe ou aucune girouette extérieure ne fonctionne ou toutes les informations sont illisibles ou erronées)  Les girouettes extérieures et la girouette intérieure ne correspondent pas
	100%	Information en Boutique	Toutes les services du réseau	Le voyageur a la possibilité d'obtenir des informations pertinentes sur le réseau "Les Bus de l'Etang" auprès des hôtesses.	L'information est erronée ou non communiquée (en raison du non respect des heures d'ouverture ou d'un service non assurée)
				Le voyageur dispose de l'information lisible et à jour suivante en Boutiques : à l'extérieur Nom de l'entreprise et logo Horaires et jours d'ouverture Adresse site internet à l'intérieur : Plan de réseau Fiches horaires Memo Bus  Le voyageur est correctement guidé vers les guichets grâce à des plaques d'information lisibles, en bon état et à jour.	L'information extérieure est manquante au-delà de 2 jours ouvrés Les documents d'information (plan, fiches horaires et Mémorandum Bus) ne sont pas disponibles auprès des hôtesses
	98%	Information par téléphone	Toutes les services du réseau	Le voyageur a la possibilité d'avoir des informations sur le réseau auprès de l'hôtesse.	Le client est induit en erreur par une information erronée.
	90%	Information par site internet	Toutes les services du réseau	Le voyageur dispose au minimum en se connectant (hors problème informatique non imputable à l'entreprise exploitante) de : l'accès au site des informations commerciales temporaires à jour du calcul d'itinéraire pour lignes du réseau à jour du plan de réseau à jour des horaires de toutes les lignes à jour des tarifs à jour de la possibilité de laisser un message (e-mail)	Le site ne fonctionne pas ou l'information est erronée ou absente au-delà de deux jours ouvrés.

Information en situation perturbée	95%	Information en situation perturbée prévisible (connue 48h avant)	Toutes les lignes régulières et toutes perturbations prévisibles (connues au minimum 48h avant) quel'en soit la durée.	Le voyageur dispose de l'information en situation perturbée prévisible au minimum 24 heures avant la perturbation, pendant la durée de la perturbation et au maximum 6 jours ouvrés après la fin de la perturbation. Cette dernière concerne la nature des perturbations prévues et les éventuelles dispositions de modification de service prévues* doit être présente et lisible : - dans les véhicules (Bandeau saeiv ou écran TFT pour le Zenibus ou affichette quand la perturbation >2 mois). - aux points d'arrêts (par affichette ou par annonces visuelles BIV pour les stations du Zenibus), - aux Boutiques (par affichette), - en gare routière (SAEIV ), - sur le site internet, - par SMS (abonnés). *Attention si information par SAEIV : l'information pourra être réduite et porter au minimum sur la nature de la perturbation.	L'information en situation perturbée est absente ou erronée plus d'une demi-journée L'information n'est pas retirée 8 jours ouvrés après la fin de la perturbation.
	90%	Information en situation perturbée imprévisible (connue moins de 48h avant)	Toutes les lignes régulières et toutes perturbations imprévisibles (connues moins de 48 avant)	Le voyageur dispose de l'information en situation perturbée imprévisible au minimum pendant la durée de la perturbation et au maximum 6 jours après la fin de la perturbation Cette dernière concerne la nature des perturbations prévues et les éventuelles dispositions de modification de service prévues* doit être présente et lisible : -dans véhicule (bandeau SAEIV ou écran TFT pour le Zenibus) -aux Boutiques (auprès des hôtesses) -en gare routière (SAEIV) -sur le site internet (en 2016 pour le lien SAEIV) *Attention si information par SAEIV : l'information pourra être réduite et porter au minimum sur la nature de la perturbation.	
Confort / Propreté	98%	Conduite	Toutes les lignes régulières ZENIBUS	Le conducteur adopte une conduite confortable et adapte son allure au profil et à l'environnement de la ligne.	Le conducteur provoque la chute d'un client (hors freinage et manœuvre d'urgence)
	98%	Taux de charge	Toutes les lignes régulières ZENIBUS	Le voyageur peut monter dans le véhicule	Le voyageur ne peut monter dans le véhicule ni dans le suivant
	100%	Propreté Boutique	Boutique	Le voyageur dispose d'une Boutique propre et en bon état concernant les points suivants : Sol Murs Equipements (présentoir et cadres) Surfaces vitrées Odeurs Guichets	La boutique reste sale au-delà d'un jour ouvré.
	95%	Propreté des points d'arrêts	Toutes les lignes régulières ZENIBUS	Le voyageur dispose de points d'arrêt propres, permettant l'utilisation des équipements et la lecture des information qui s'y trouvent.  Les notions de propreté concernant au minimum : - la tête - le panneau support d'information - les Vitres (abris bus)	Le point d'arrêt reste sale au-delà de 2 jours ouvrés.
	97%	Propreté du véhicule	Toutes les lignes régulières ZENIBUS	Le voyageur emprunte des véhicules propres et en bon état la propreté est évaluée sur les aspects suivants : Netteté extérieure Entrée et poste de conduite sol sellerie vitres (hors gravages) barre et boutons de demande d'arrêts et sur l'état du matériel sur les aspects suivants: carrosserie sièges (hors gravages et brûlures) barres En cas de problème important de propreté (hygiène: urines, excréments, vomissements, odeurs), le bus est remplacé au plus tard dans l'heure.	Le voyageur s'est blessé ou ses vêtements ont été endommagés du fait du mauvais état d'entretien du matériel Un véhicule souillé (problème important de propreté) reste en circulation au-delà de 2 heures. Le véhicule reste sale au-delà de 2 jours ouvrés Le véhicule sort sale du dépôt (Une non conformité observée sur un des items suivants : Netteté Extérieure, Sol, Entrée /Poste de conduite ou problème important de propreté (urines, excréments, vomissements, odeurs)
	98%	Eclairage, climatisation, chauffage	Toutes les lignes régulières ZENIBUS	Le véhicule dispose d'éclairage et de climatisation ou de chauffage en état de marche.	Le véhicule dispose d'un élément en panne au-delà de 2 jours ouvrés.

Accueil / Ecoute client	97%	Accueil conducteur	Toutes les lignes régulières  ZENIBUS	<p><u>Le conducteur porte la tenue référencée de l'entreprise propre et non débraillée</u></p> <p><u>Le conducteur respecte les attitudes et consignes suivantes :</u>            Une attitude courtoise envers les voyageurs            Une attitude courtoise envers les autres (piétons, automobilistes, cyclistes, ect...)            Le conducteur n'utilise pas de téléphone ou d'oreillette pendant le trajet.            Le conducteur ne fume pas à l'intérieur du véhicule.</p> <p><u>Le voyageur a la possibilité d'acheter un titre et d'avoir des informations sur la ligne auprès du conducteur.</u></p>	<p>Le conducteur est manifestement incorrect avec les voyageurs.            Le conducteur n'a pas de titre de transport à vendre.            Le conducteur ne connaît pas la ligne.            Le conducteur téléphone (avec oreillette) ou fume en conduisant.</p>
	100%	Accueil hôteesse	Toutes les lignes du réseau et intermodalité	<p>Le client a la possibilité d'accéder au service aux heures d'ouverture de la Boutique.            L'hôteesse porte une tenue référencée, est identifiée par badge.            L'hôteesse est disponible et adopte une attitude courtoise et aimable.</p>	<p>La Boutique ouvre 5 minutes en retard et ferme 5 minutes en avance.            L'hôteesse est incorrecte avec le client.</p>
	99%	Temps d'attente en Boutique	Toutes les lignes du réseau et intermodalité	<p>Le client est "servi" au bout de 5 minutes d'attente maximum (hors rentrée scolaire).</p>	<p>Le client attend plus de 10 minutes et n'est pas servi</p>
	100%	Accueil téléphonique	Toutes les lignes régulières	<p>Le client a la possibilité d'accéder au service téléphonique des Boutiques, aux heures d'ouverture, en moins de 3 tentatives avec un temps d'attente inférieur ou égal à 3 minutes après déclenchement du message d'accueil.            L'hôteesse adopte une attitude courtoise et aimable.</p>	<p>Le client n'a pas la possibilité d'accéder ou le client attend plus de 10 minutes après déclenchement du message d'accueil .            L'hôteesse est incorrecte envers les clients ou d'autres personnes.</p>
	90%	Délais de réponse aux réclamations Clients	Toutes les lignes régulières	<p>L'entreprise prend en compte les réclamations clients et s'engage à leur apporter une réponse dans un délai de 10 jours ouvrés maximum après réception..</p>	<p>Le voyageur n'obtient pas de réponse à sa réclamation.</p>
	80%	Qualité de réponse aux réclamations Clients	Toutes les lignes régulières	<p>Le voyageur est satisfait de la qualité de la réponse fournie</p>	<p>Le voyageur n'est "Pas de tout satisfait" de la réponse fournie</p>
	99%	Information téléphonique sur la vente de titre en Boutique	Tous les titres de la gamme	<p>Le voyageur obtient des renseignements sur les titres correspondant à son profil et ses besoins ou sur le titre directement demandé.</p>	<p>Le client obtient des informations inadaptées à son profil ou à son besoin</p>
Disponibilité des Equipements	97%	Disponibilité des Valideurs, boutons de demandes d'arrêt et des commandes d'ouvertures de portes	Toutes les lignes régulières  ZENIBUS	<p>Le véhicule dispose au minimum de tous les équipements suivants en état de fonctionnement :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Valideur-pupitre</li> <li>-Boutons de demande d'arrêt</li> <li>-Commande d'ouverture de portes</li> </ul>	<p>Aucun équipement d'un même type ne fonctionne            Le voyageur est verbalisé alors qu'il n'a pu valider son titre de transport auprès du valideur ou du conducteur(pupitre)</p>
	85%	Radio/ Téléphone	Toutes les lignes régulières  ZENIBUS	<p>Le véhicule dispose d'une radio en état de marche, d'une phonie (pour le Zenibus) ou le conducteur dispose d'un téléphone portable en fonctionnement, si le véhicule est non équipé de radio/ phonie.</p>	<p>La radio est défectueuse au-delà de 2 jours ouvrés</p>
	90%	Disponibilité du système de Vidéo surveillance	Toutes les lignes régulières  ZENIBUS	<p>Le véhicule dispose d'un système de vidéo surveillance* en état de fonctionnement.            Cet état concerne l'enregistreur et les caméras.            *hors système de vidéo surveillance fournis par l'Autorité Organisatrice.</p>	<p>Le système de vidéo-surveillance est défectueux au-delà de 2 jours ouvrés.</p>

Sécurité des services	98%	Prévention des accidents	Toutes les lignes régulières		
			ZENIBUS	Le conducteur respecte le code de la route	<p>Le conducteur effectue un délit de fuite pendant son service.</p> <p>Le conducteur se voit dresser un PV durant son service concernant les délits suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Excès de vitesse &gt; 50 km/h</li> <li>-Délit de fuite</li> <li>-Alcoolémie</li> </ul>
Respect de l'Environnement	100%	Formation Conduite Responsable	Toutes les lignes	Le plan de formation annuel à la Conduite Responsable est réalisé comme prévu.	Aucune formation Conduite Responsable réalisée au cours du premier semestre.



**Tableau de bord Trimestriel Qualité Trimestriel 2021**

Lignes 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, Zenibus, D et Chrono Pro.

Boutiques 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 2021																						
Famille	Critère	Seul résultat obtenu, précédé ou suivi par un commentaire (pour année 2011)	2ème Trimestre 2021						1er Trimestre 2021						Année 2020	Année 2019	Année 2018	Année 2017	Année 2016	Année 2015	Année 2014	Année 2013
			Résultats 2ème Trimestre 2021	Ecart / seuil	Ecart / T-1	Nombre de mesures conformes	Nombre de mesures Non conformes	Nombre de mesures réalisées	Résultats 1er Trimestre 2021	Ecart / seuil	Nombre de mesures conformes	Nombre de mesures Non conformes	Nombre de mesures réalisées									
Offre de service	Intermodalité	90,0%	98,00%	8,00%	2,60%	258	6	264	95,40%	5,40%	240	13	253	97,6%	98,8%	99,4%	99,0%	100,0%	99,1%	98,9%	97,0%	
	Correspondances -information <small>*Résultats relatifs aux correspondances de centre Miroir Bus en Site SNCV</small>	90,0%	97,60%	7,60%	-2,40%	54	3	57	100,00%	10,00%	61	0	61	99,1%	100,0%	100,0%	99,4%	99,5%	100,0%	96,6%	95,5%	
	Correspondances	80,0%	100,00%	20,00%	8,30%	30	0	30	91,70%	11,70%	22	2	24	100,0%	97,1%	97,4%	99,2%	98,3%	99,1%	96,5%	97,1%	
	Temps de parcours	90,0%																		70,65%	67,68%	65,09%
	Vitesse commerciale	90,0%																		52,17%	53,06%	48,11%
	Accessibilité	95,0%	99,40%	4,40%	0,90%	167	4	171	98,50%	3,50%	177	4	181	99,1%	97,89%	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%	22,50%	-72,50%	-32,80%	8	49	57	55,30%	-39,70%	26	28	54	24,6%	53,2%	94,6%	88,5%					
	Fiabilité	98,0%	99,91%	1,91%	-0,03%				99,94%	1,94%				99,93%	99,95%	100,0%	99,97%	99,95%	99,96%	99,96%	99,92%	
	Ponctualité *	88,0%	91,30%	3,30%	-3,30%	84	8	92	94,60%	6,60%	86	5	91	92,9%	89,3%	94,6%	93,4%	94,7%	92,1%	92,1%	91,9%	
	Régularité *	88,0%	93,30%	5,30%	15,00%	42	3	45	78,30%	-9,70%	35	10	45	87,2%	92,1%	91,5%	97,1%	94,3%				
Informations voyageurs	Information aux points d'arrêts	98,0%	98,20%	0,20%	-0,60%	126	18	144	98,80%	0,80%	134	11	145	96,1%	97,7%	99,5%	99,4%	99,6%	99,2%	99,5%	99,7%	
	Information dans les véhicules	95,0%	96,70%	1,70%	-1,00%	115	45	160	97,70%	2,70%	133	39	172	94,3%	98,4%	98,5%	99,7%	98,6%	97,2%	97,6%	98,3%	
	Information en Boutique	100,0%	99,50%	-0,50%	-0,50%	29	1	30	100,00%	0,00%	28	0	28	99,7%	99,6%	99,6%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	
	Information par téléphone	98,0%	97,00%	-1,00%	0,30%	32	1	33	96,70%	-1,30%	29	1	30	98,9%	97,5%	88,3%	93,4%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	
	Information par site internet	90,0%	99,47%	9,47%	-0,05%	188	1	189	99,52%	9,52%	209	1	210	99,8%	98,9%	99,8%	99,8%	98,4%	99,2%	97,50%	100,0%	
Information en situations perturbées	Information en situation perturbée prévisible (connue 48h avant)	95,0%	100,00%	5,00%	0,00%	27	0	27	100,00%	5,00%	29	0	29	100,0%	100,0%	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%	100,0%	80,0%	100,0%	100,0%	98,0%	100,0%	66,7%	
Contact / Propreté	Conduite	98,0%	100,00%	2,00%	0,00%	109	0	109	100,00%	2,00%	108	0	108	99,0%	98,8%	99,1%	99,3%	99,4%	100,0%	99,9%	99,9%	
	Taux de charge	98,0%	99,30%	1,30%	0,50%	141	1	142	98,80%	0,80%	160	2	162	99,2%	99,5%	99,5%	99,5%	99,6%	99,8%	100,0%	99,9%	
	Propreté Boutique	100,0%	97,30%	-2,70%	0,10%	26	4	30	97,20%	-2,80%	27	4	31	98,5%	97,5%	98,3%	99,4%	99,8%	100,0%	100,0%	99,7%	
	Propreté des points d'arrêts	95,0%	88,80%	-6,20%	-1,60%	110	39	149	90,40%	-4,60%	165	33	198	86,9%	90,3%	94,2%	96,5%	93,4%	97,4%	98,1%	96,1%	
	Propreté du véhicule	97,0%	97,10%	0,10%	1,10%	88	78	166	96,00%	-1,00%	135	41	176	96,6%	96,7%	97,3%	96,9%	97,0%	98,8%	99,3%	98,5%	
	Eclairage, climatisation, chauffage	98,0%	99,20%	1,20%	0,60%	130	1	131	98,60%	0,60%	138	2	140	99,0%	99,5%	98,6%	99,8%	99,5%	99,9%	99,6%	99,7%	
Accueil / Escorte client	Accueil conducteur	97,0%	99,70%	2,70%	1,00%	106	3	109	98,70%	1,70%	103	11	114	98,9%	98,7%	99,3%	99,6%	99,8%	98,8%	98,8%	99,0%	
	Accueil hôteesse	100,0%	99,10%	-0,90%	-0,90%	29	1	30	100,00%	0,00%	28	0	28	99,3%	99,4%	99,3%	99,5%	99,8%	100,0%	100,0%	100,0%	
	Accueil contrôleurs / vérificateurs	66,7%	100,00%	33,30%	0,00%	8	0	9	100,00%	0,00%	18	0	18									
	Temps d'attente en Boutique	99,0%	96,70%	-2,30%	0,30%	29	1	30	96,40%	-2,60%	27	1	28	96,1%	99,2%	97,6%	98,3%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	
	Accueil téléphonique	100,0%	100,00%	0,00%	1,60%	59	0	59	98,40%	-1,60%	60	2	62	98,9%	98,0%	98,7%	99,3%	98,8%	100,0%	100,0%	99,4%	
	Délais de réponse aux réclamations Clients	90,0%	94,55%	4,55%	-3,37%	52	3	55	97,92%	7,92%	47	1	48	91,2%	79,2%	96,6%	95,2%	96,1%	88,5%	95,1%	90,6%	
	Qualité de réponse aux réclamations Clients*	80,0%	94,29%	14,29%	1,98%	33	2	35	92,31%	12,31%	24	2	26	98,4%	98,0%	98,0%	100,0%	98,2%	95,9%	97,8%	100,0%	
Information téléphonique sur la vente de titre en Boutique	99,0%	100,00%	1,00%	3,10%	27	0	27	96,90%	-2,10%	31	1	32	96,5%	96,6%	96,6%	100,0%	98,4%	100,0%	100,0%	100,0%		
Fiabilité du véhicule et disponibilité des équipements	Disponibilité des Valdeurs, boutons de demandes d'arrêt et des commandes d'ouvertures de portes	97,0%	96,70%	-0,30%	-1,10%	130	12	142	97,80%	0,80%	136	7	143	99,0%	99,1%	99,6%	99,9%	99,7%	98,3%	98,6%	99,5%	
	Radio/ Téléphone	85,0%	100,00%	15,00%	2,90%	33	0	33	97,10%	12,10%	33	1	34	91,7%	83,3%	94,1%	96,4%	92,9%	93,8%	92,1%	93,9%	
	Disponibilité des Vidéo surveillance	90,0%																			60,0%	
Sécurité des services	Prévention des accidents	98,0%	99,10%	1,10%	1,90%	107	1	108	97,20%	-0,80%	106	3	109	98,3%	98,4%	99,8%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	
Respect de l'environnement	Formation Conduite Responsable	100%	100,00%	0,00%	100,00%	8	0	6	0,00%	-100,00%	0	6	6	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	0,0%	100,0%	

Nombre de Réclamations Totales	76	72
Nombre de Réclamations Lignes régulières	51	46
Nombre de Réclamations TAD	10	5
Nombre de Réclamations Scolaires	7	11
Nombre de Réclamations Chrono Pro	4	2
Nombre d'incidents / tours sautés		
Nombre de Situations perturbées Prévisibles	3	2
Nombre de Situations perturbées Imprévisibles	4	4
Nombre de Remontés clients	0	0
Autres événements		

CI tableau de suivi mensuel des incidents / dysfonctionnements

**Tableau de bord 1er semestre 2021**

Lignes 1, 2, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13 (au 1er décembre), 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 2020																	
Famille	Crite	Ses résultats obtenus précédents non notés pour l'année 2011	S1 2021	S1 2021				Ecart S1 2021 / Année 2020	Année 2020	Année 2019	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%	96,8%	6,8%	498	19	517	-0,8%	97,6%	98,8%	99,4%	99,0%	100,0%	99,1%	98,9%	97,0%	
	Correspondances - information <small>(résultats obtenus après suppression de contrôle Météo Bus en Gare SNCF)</small>	90,0%	98,7%	8,7%	115	3	118	-0,4%	99,1%	100,0%	100,0%	99,4%	99,5%	100,0%	96,6%	95,5%	
	Correspondances	80,0%	96,3%	16,3%	52	2	54	-3,7%	100,0%	97,1%	97,4%	99,2%	98,3%	99,1%	96,5%	97,1%	
	Temps de parcours	90,0%						0,0%						70,65%	67,68%	65,09%	
	Vitesse commerciale	90,0%						0,0%						52,17%	53,06%	48,11%	
	Accessibilité	95,0%	98,9%	3,9%	344	8	352	-0,2%	99,1%	97,89%	100,0%	99,8%	99,9%	96,5%	99,7%	95,4%	
	Information par annonces sonores et visuelles aux bords d'information voyageurs en stations ZENIBUS	95,0%	39,2%	-55,8%	34	77	111	14,6%	24,6%	53,2%	94,6%	88,5%					
	Fiabilité toutes lignes régulières	98,0%	99,92%	1,9%				-0,01%	99,93%	99,95%	100,0%	99,97%	99,95%	99,96%	99,96%	99,92%	
Regularité*	88,0%	85,7%	-2,3%	77	13	90	-1,5%	87,2%	92,1%	91,5%	97,1%	94,3%					
Informations voyageurs	Information aux points d'arrêts	98,0%	98,5%	0,5%	260	29	289	2,4%	96,1%	97,7%	99,5%	99,4%	99,6%	99,2%	99,5%	99,7%	
	Information dans les véhicules	95,0%	97,3%	2,3%	248	84	332	3,0%	94,3%	96,4%	98,5%	99,7%	98,6%	97,2%	97,6%	98,3%	
	Information en Boutique	100,0%	99,7%	-0,3%	57	1	58	0,0%	99,7%	99,6%	99,6%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	
	Information par téléphone	98,0%	96,8%	-1,2%	61	2	63	-2,1%	98,9%	97,5%	88,3%	93,4%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	
	Information par site internet	90,0%	99,5%	9,5%	396	2	398	-0,3%	99,8%	98,9%	99,8%	99,8%	98,4%	99,2%	97,50%	100,0%	
Information en situation perturbée	Information en situation perturbée prévisible (connue 48h avant)	95,0%	100,0%	5,0%	56	0	56	0,0%	100,0%	100,0%	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%	100,0%	100,0%	80,0%	100,0%	100,0%	98,0%	100,0%	66,7%	
Confort / Propreté	Conduite	98,0%	100,0%	2,0%	217	0	217	1,0%	99,0%	98,8%	99,1%	99,3%	99,4%	100,0%	99,9%	99,9%	
	Taux de charge	98,0%	99,0%	1,0%	301	3	304	-0,2%	99,2%	99,5%	99,5%	99,5%	99,6%	99,8%	100,0%	99,9%	
	Propreté Boutique	100,0%	97,3%	-2,7%	53	8	61	-1,2%	98,5%	97,5%	98,3%	99,4%	99,8%	100,0%	100,0%	99,7%	
	Propreté des points d'arrêts	95,0%	89,6%	-5,4%	275	72	347	2,7%	86,9%	90,3%	94,2%	96,5%	93,4%	97,4%	98,1%	96,1%	
	Propreté du véhicule	97,0%	94,7%	-2,3%	223	119	342	-1,9%	96,6%	96,7%	97,3%	96,9%	97,0%	98,8%	99,3%	98,5%	
	Eclairage, climatisation, chauffage	98,0%	98,9%	0,9%	268	3	271	-0,1%	99,0%	99,5%	98,6%	99,8%	99,5%	99,9%	99,6%	99,7%	
Accueil / Ecoute client	Accueil conducteur	97,0%	99,2%	2,2%	209	14	223	0,3%	98,9%	98,7%	99,3%	99,6%	99,8%	98,8%	98,8%	99,0%	
	Accueil hôte	100,0%	99,5%	-0,5%	57	1	58	99,5%		99,4%	99,3%	99,5%	99,8%	100,0%	100,0%	100,0%	
	Accueil contrôleurs / vérificateurs	66,7%	100,0%	100,0%	17	0	17	0,7%	99,3%	96,7%							
	Temps d'attente en Boutique	99,0%	96,6%	-2,4%	56	2	58	0,5%	96,1%	99,2%	97,6%	98,3%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	
	Accueil téléphonique	100,0%	99,2%	-0,8%	119	2	121	0,3%	98,9%	98,0%	98,7%	99,3%	98,8%	100,0%	100,0%	99,4%	
	Délais de réponse aux réclamations Clients	90,0%	96,1%	6,1%	99	4	103	5,0%	91,2%	79,2%	96,6%	95,2%	96,1%	88,5%	95,1%	90,6%	
	Qualité de réponse aux réclamations Clients	80,0%	93,4%	13,4%	57	4	61	-5,0%	98,4%	44,2%	98,0%	100,0%	98,2%	95,9%	97,8%	100,0%	
	Information téléphonique sur la vente de titre en Boutique	99,0%	98,3%	-0,7%	58	1	59	1,8%	96,5%	96,6%	96,6%	100,0%	98,4%	100,0%	100,0%	100,0%	
Fiabilité du véhicule et disponibilité des équipements	Disponibilité des Valdeurs, boutons de demandes d'arrêt et des commandes d'ouvertures de portes	97,0%	97,2%	0,20%	266	19	285	-1,8%	99,0%	99,1%	99,6%	99,9%	99,7%	98,3%	98,6%	99,5%	
	Radio/ Téléphone	85,0%	98,5%	13,51%	66	1	67	6,8%	91,7%	83,3%	94,1%	96,4%	92,9%	93,8%	92,1%	93,9%	
	Disponibilité des Vidéo surveillance	90,0%														60,0%	
Sécurité des services	Prévention des accidents	98,0%	98,2%	0,20%	213	4	217	-0,1%	98,3%	96,4%	99,8%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	99,7%	
Respect de l'environnement	Formation Conduite Responsable	100%	100,0%	0,00%	8	0	8	0,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	0,0%	100,0%	
Nombre de Réclamations Totales				150													
Nombre de Réclamations Lignes régulières				97													
Nombre de Réclamations TAD				15													
Nombre de Réclamations Scolaires				18													
Nombre de Réclamations Chrono Pro				6													
Nombre d'incidents / tours sautés								Cf tableau de suivi mensuel des incidents / dysfonctionnements									
Nombre de Situations perturbées Prévisibles				5													
Nombre de Situations perturbées Imprévisibles				8													
Nombre de Remontées clients				0													
Autres événements				0													

**OFFRE DE SERVICE**

Base mesures externes et mesures contradictoires  
Redressement par le poids des lignes / le poids des arrêts / le nombre de

INTERMODALITE	
<b>Seuil : 90%</b>	Poids
<b>INTERMODALITE</b>	
507 Calcul d'itinéraire par internet	4
508 Horaires de transport intermodaux sur internet	5
601 Horaires de lignes interurbaines	5
602 N° des lignes interurbaines	5
603 Destination des lignes interurbaines	5
113 Demande d'information intermodale au point accueil	4
% non redressé	

Baromètre Réseau																					
Janvier 2021	Février 2021	Mars 2021	Avril 2021	Mai 2021	Juin 2021	Juillet 2021	Août 2021	Septembre 2021	Octobre 2021	Novembre 2021	Décembre 2021	Semestre 1 2021				1T2021	2T2021	3T2021	4T2021	2020	S1 2021
												C	NC	SO	Ens						
% données brutes méthode PONDEREE	Nbr	Nbr	Nbr	Nbr	% données brutes méthode PONDEREE																
100,0%	93,8%	92,0%	94,6%	100,0%	100,0%	97,9%	-	-	-	-	-	500	19	285	804	95,4%	98,0%			97,6%	96,8%
100,0%	91,7%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	90,0%	-	-	-	-	-	55	2	0	57	96,7%	96,3%			100,0%	96,5%
100,0%	91,7%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	-	-	-	-	-	55	1	1	57	96,7%	100,0%			98,8%	98,2%
100,0%	93,3%	85,0%	91,7%	100,0%	100,0%	100,0%	-	-	-	-	-	98	4	99	201	93,3%	98,2%			95,7%	96,1%
100,0%	93,3%	85,0%	85,7%	100,0%	100,0%	96,0%	-	-	-	-	-	118	8	90	216	91,9%	95,3%			96,1%	93,7%
100,0%	93,3%	85,0%	92,3%	100,0%	100,0%	100,0%	-	-	-	-	-	117	4	94	215	95,0%	98,4%			95,9%	96,7%
100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	-	-	-	-	-	57	0	1	58	100,0%	100,0%			100,0%	100,0%

Base mesures externes et mesures contradictoires  
Redressement par le poids des lignes / le poids des arrêts / le nombre de

CORRESPONDANCES	
<b>Seuil : 90%</b>	Poids
<b>CORRESPONDANCES</b>	
507 Plan de quai	3
508 Mémo bus	5
<b>Seuil : 80%</b>	Poids
<b>CORRESPONDANCES</b>	
57 Correspondances	5
% non redressé	

Baromètre Réseau																					
Janvier 2021	Février 2021	Mars 2021	Avril 2021	Mai 2021	Juin 2021	Juillet 2021	Août 2021	Septembre 2021	Octobre 2021	Novembre 2021	Décembre 2021	Semestre 1 2021				1T2021	2T2021	3T2021	4T2021	2020	S1 2021
												C	NC	SO	Ens						
% données brutes méthode PONDEREE	Nbr	Nbr	Nbr	Nbr	% données brutes méthode PONDEREE																
100,0%	100,0%	100,0%	96,2%	100,0%	100,0%	100,0%	-	-	-	-	-	128	3	254	385	100,0%	97,6%			99,6%	98,7%
100,0%	100,0%	100,0%	76,9%	100,0%	100,0%	100,0%	-	-	-	-	-	85	3	142	230	100,0%	93,6%			99,0%	96,6%
-	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	-	-	-	-	-	69	0	159	228	100,0%	100,0%			100,0%	100,0%
% données brutes méthode PONDEREE	Nbr	Nbr	Nbr	Nbr	% données brutes méthode PONDEREE																
60,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	-	-	-	-	-	52	2	189	243	91,7%	100,0%			100,0%	96,3%
60,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	-	-	-	-	-	52	2	189	243	91,7%	100,0%			100,0%	96,3%

Base mesures externes et mesures contradictoires  
Redressement par le poids des lignes / le poids des arrêts / le nombre de

ACCESSIBILITE	
<b>Seuil : 99%</b>	Poids
<b>ACCESSIBILITE</b>	
15 Approche véhicule	5
11 Logo PMR	1
701 Rampes PMR	4
702 Bouton d'ouverture de porte PMR	3
% non redressé	

Baromètre Réseau																					
Janvier 2021	Février 2021	Mars 2021	Avril 2021	Mai 2021	Juin 2021	Juillet 2021	Août 2021	Septembre 2021	Octobre 2021	Novembre 2021	Décembre 2021	Semestre 1 2021				1T2021	2T2021	3T2021	4T2021	2020	S1 2021
												C	NC	SO	Ens						
% données brutes méthode PONDEREE	Nbr	Nbr	Nbr	Nbr	% données brutes méthode PONDEREE																
98,8%	98,3%	97,8%	100,0%	98,7%	99,6%	-	-	-	-	-	-	481	8	86	575	98,5%	99,4%			99,1%	98,9%
100,0%	98,0%	97,3%	100,0%	100,0%	100,0%	-	-	-	-	-	-	282	2	1	285	100,0%	100,0%			99,7%	99,3%
92,6%	100,0%	100,0%	100,0%	91,9%	97,7%	-	-	-	-	-	-	199	6	85	290	91,9%	96,2%			95,8%	97,1%

Base mesures externes et mesures contradictoires  
Redressement par le poids des lignes / le poids des arrêts / le nombre de

PONCTUALITE	
<b>Seuil : 88%</b>	Poids
<b>PONCTUALITE</b>	
13 Ponctualité	1
% non redressé	

Baromètre Réseau																					
Janvier 2021	Février 2021	Mars 2021	Avril 2021	Mai 2021	Juin 2021	Juillet 2021	Août 2021	Septembre 2021	Octobre 2021	Novembre 2021	Décembre 2021	Semestre 1 2021				1T2021	2T2021	3T2021	4T2021	2020	S1 2021
												C	NC	SO	Ens						
% données brutes méthode PONDEREE	Nbr	Nbr	Nbr	Nbr	% données brutes méthode PONDEREE																
86,1%	100,0%	100,0%	91,3%	91,4%	91,2%	-	-	-	-	-	-	171	13	101	285	94,6%	91,3%			92,9%	92,9%

Base mesures externes et mesures contradictoires  
Redressement par le poids des lignes / le poids des arrêts / le nombre de

BORNES D'INFORMATION VOYAGEURS EN STATIONS	
<b>Seuil : 95%</b>	Poids
<b>BORNES D'INFORMATION VOYAGEURS EN STATIONS</b>	
509 Fonctionnement des annonces visuelles aux stations	4
510 Fonctionnement des annonces sonores aux stations	4
% non redressé	

Baromètre Réseau																					
Janvier 2021	Février 2021	Mars 2021	Avril 2021	Mai 2021	Juin 2021	Juillet 2021	Août 2021	Septembre 2021	Octobre 2021	Novembre 2021	Décembre 2021	Semestre 1 2021				1T2021	2T2021	3T2021	4T2021	2020	S1 2021
												C	NC	SO	Ens						
% données brutes méthode PONDEREE	Nbr	Nbr	Nbr	Nbr	% données brutes méthode PONDEREE																
0,0%	51,2%	71,0%	0,0%	0,0%	42,9%	-	-	-	-	-	-	34	77	247	358	55,3%	22,5%			24,6%	39,2%
0,0%	35,7%	70,6%	0,0%	0,0%	19,0%	-	-	-	-	-	-	21	66	201	288	41,5%	8,7%			16,7%	24,1%
0,0%	66,7%	71,4%	0,0%	0,0%	66,7%	-	-	-	-	-	-	13	11	46	70	69,2%	36,4%			32,5%	54,2%

Base mesures externes et mesures contradictoires  
Redressement par le poids des lignes / le poids des arrêts / le nombre de

REGULARITE	
<b>Seuil : 88%</b>	Poids
<b>REGULARITE</b>	
130 Régularité	1

Baromètre Réseau																					
Janvier 2021	Février 2021	Mars 2021	Avril 2021	Mai 2021	Juin 2021	Juillet 2021	Août 2021	Septembre 2021	Octobre 2021	Novembre 2021	Décembre 2021	Semestre 1 2021				1T2021	2T2021	3T2021	4T2021	2020	S1 2021
												C	NC	SO	Ens						
% données brutes méthode PONDEREE	Nbr	Nbr	Nbr	Nbr	% données brutes méthode PONDEREE																
76,5%	83,3%	72,7%	100,0%	94,4%	88,9%	-	-	-	-	-	-	78	13	194	285	78,3%	93,3%			87,2%	85,7%

## INFORMATION VOYAGEURS

Base mesures externes et mesures contradictoires  
Redressement par le poids des lignes / le poids des arrêts / le nombre de

### INFORMATION AUX POINTS D'ARRET

<b>Seuil : 98%</b>	<b>Poids</b>
<b>INFORMATION AUX POINTS D'ARRET</b>	<b>Poids</b>
4 Nom de l'arrêt	5
5 Indice de la ligne passante	5
6 Schéma de ligne	2
7 Horaires de la ligne empruntée	3
8 Direction de la ligne empruntée	5
9 Numéro de téléphone du Point Accueil	2
10 Adresse des points de vente les plus proches	2
60 Tarifs des titres de transports via flash code	2

Baromètre Réseau																					
Janvier 2021	Février 2021	Mars 2021	Avril 2021	Mai 2021	Juin 2021	Juillet 2021	Août 2021	Septembre 2021	Octobre 2021	Novembre 2021	Décembre 2021	Semestre 1 2021				1T2021	2T2021	3T2021	4T2021	2020	S1 2021
												C	NC	SO	Ens						
% données brutes méthode PONDEREE	Nbr	Nbr	Nbr	Nbr	% données brutes méthode PONDEREE																
97,0%	100,0%	98,9%	99,4%	98,9%	97,4%	-	-	-	-	-	-	2054	29	221	2304	98,8%	98,2%			96,1%	98,5%
100,0%	100,0%	98,1%	100,0%	98,0%	97,8%	-	-	-	-	-	-	271	4	13	288	99,3%	97,8%			97,2%	98,5%
97,4%	100,0%	98,1%	96,7%	100,0%	97,8%	-	-	-	-	-	-	267	5	16	288	98,5%	97,8%			95,3%	98,2%
94,4%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	99,0%	-	-	-	-	-	-	264	4	20	288	98,5%	98,5%			95,8%	98,5%
97,1%	100,0%	100,0%	100,0%	98,7%	98,5%	-	-	-	-	-	-	263	3	22	288	99,2%	98,5%			93,5%	98,9%
94,4%	100,0%	98,1%	100,0%	98,8%	98,5%	-	-	-	-	-	-	264	5	19	288	97,7%	98,5%			95,8%	98,1%
100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	99,0%	-	-	-	-	-	-	263	2	23	288	100,0%	98,5%			98,1%	99,2%
94,7%	100,0%	100,0%	100,0%	98,8%	98,2%	-	-	-	-	-	-	200	3	85	288	98,9%	98,2%			97,9%	98,5%
97,1%	100,0%	100,0%	100,0%	98,1%	98,5%	-	-	-	-	-	-	262	3	23	288	99,2%	98,5%			96,9%	98,9%

Base mesures externes et mesures contradictoires  
Redressement par le poids des lignes / le poids des arrêts / le nombre de

### INFORMATION DANS LES VEHICULES

<b>Seuil : 95%</b>	<b>Poids</b>
<b>INFORMATION DANS LES VEHICULES</b>	<b>Poids</b>
14 Livrée extérieure	3
17 Girouette frontale (direction de la ligne)	5
16 Girouette frontale (N° de la ligne)	5
18 Girouette latérale (direction de la ligne)	5
19 Girouette latérale (Indice de ligne)	5
20 Girouette arrière (Indice de ligne)	2
23 Girouette intérieure - Schéma de ligne	4
32 Fiche horaire ligne empruntée disponible sur présentoir	3
33 SAI (information clientèle) de la ligne - prochain arrêt et direction	3
25 Information titres	3
26 Tarif amende forfaitaire	3
28 Logo Interdit aux chiens	2
29 Logo Montée par l'arrière interdite	2
27 Logo Défense de fumer	2
30 Logo Défense de faire du bruit	2
31 Affichettes temporaires informations commerciales	2
511 Annonces sonores	3

Baromètre Réseau																					
Janvier 2021	Février 2021	Mars 2021	Avril 2021	Mai 2021	Juin 2021	Juillet 2021	Août 2021	Septembre 2021	Octobre 2021	Novembre 2021	Décembre 2021	Semestre 1 2021				1T2021	2T2021	3T2021	4T2021	2020	S1 2021
												C	NC	SO	Ens						
% données brutes méthode PONDEREE	Nbr	Nbr	Nbr	Nbr	% données brutes méthode PONDEREE																
97,6%	98,2%	97,3%	99,9%	97,6%	95,9%	-	-	-	-	-	-	4370	84	284	4738	97,7%	96,7%			94,3%	97,3%
100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	-	-	-	-	-	-	285	0	0	285	100,0%	100,0%			100,0%	100,0%
98,2%	98,0%	97,2%	100,0%	96,3%	97,9%	-	-	-	-	-	-	276	7	2	285	97,2%	97,9%			98,0%	97,5%
96,4%	98,0%	97,9%	100,0%	98,1%	98,6%	-	-	-	-	-	-	279	5	1	285	97,9%	98,6%			99,2%	98,2%
98,2%	98,0%	97,9%	100,0%	94,4%	97,2%	-	-	-	-	-	-	275	7	3	285	97,9%	97,2%			98,7%	97,5%
96,4%	98,0%	97,9%	100,0%	98,1%	98,6%	-	-	-	-	-	-	279	5	1	285	97,9%	98,6%			99,0%	98,2%
96,2%	97,9%	97,1%	100,0%	98,1%	97,9%	-	-	-	-	-	-	270	7	8	285	97,1%	97,9%			99,7%	97,5%
92,9%	91,3%	91,3%	100,0%	90,4%	92,8%	-	-	-	-	-	-	255	22	8	285	91,3%	92,8%			86,7%	92,1%
94,0%	100,0%	96,9%	100,0%	98,1%	98,5%	-	-	-	-	-	-	256	6	23	285	96,9%	98,5%			97,0%	97,7%
97,3%	100,0%	96,9%	100,0%	100,0%	94,0%	-	-	-	-	-	-	173	8	104	285	96,9%	94,0%			65,5%	95,6%
100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	-	-	-	-	-	-	284	0	1	285	100,0%	100,0%			100,0%	100,0%
100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	-	-	-	-	-	-	285	0	0	285	100,0%	100,0%			99,7%	100,0%
100,0%	100,0%	99,3%	96,9%	94,1%	96,4%	-	-	-	-	-	-	270	6	9	285	99,3%	96,4%			97,1%	97,8%
100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	-	-	-	-	-	-	285	0	0	285	100,0%	100,0%			100,0%	100,0%
100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	-	-	-	-	-	-	284	0	1	285	100,0%	100,0%			99,7%	100,0%
100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	98,1%	97,9%	-	-	-	-	-	-	280	3	2	285	100,0%	97,9%			99,7%	98,9%
100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	-	-	-	-	-	-	279	0	6	285	100,0%	100,0%			100,0%	100,0%
94,7%	94,7%			100,0%	72,2%	-	-	-	-	-	-	55	8	115	178	94,7%	76,0%			64,7%	87,3%

Base mesures externes et mesures contradictoires  
Redressement par le poids des lignes / le poids des arrêts / le nombre de

### INFORMATION AU POINT ACCUEIL

<b>Seuil : 100%</b>	<b>Poids</b>
<b>INFORMATION AU POINT ACCUEIL</b>	<b>Poids</b>
113 Demande d'information auprès des hôtesses	4
101 Nom de l'entreprise et logo	3
102 Horaires et jours d'ouverture	3
103 Adresse du site Internet	3
104 Plan de réseau	4
105 Fiches horaires de toutes les lignes	5
106/107 Plaques d'information	3

Baromètre Réseau																					
Janvier 2021	Février 2021	Mars 2021	Avril 2021	Mai 2021	Juin 2021	Juillet 2021	Août 2021	Septembre 2021	Octobre 2021	Novembre 2021	Décembre 2021	Semestre 1 2021				1T2021	2T2021	3T2021	4T2021	2020	S1 2021
												C	NC	SO	Ens						
% données brutes méthode PONDEREE	Nbr	Nbr	Nbr	Nbr	% données brutes méthode PONDEREE																
100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	98,4%	-	-	-	-	-	-	405	1	0	406	100,0%	99,5%			99,7%	99,7%
100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	90,0%	-	-	-	-	-	-	57	1	0	58	100,0%	96,7%			100,0%	98,3%
100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	-	-	-	-	-	-	58	0	0	58	100,0%	100,0%			100,0%	100,0%
100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	-	-	-	-	-	-	58	0	0	58	100,0%	100,0%			100,0%	100,0%
100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	-	-	-	-	-	-	58	0	0	58	100,0%	100,0%			100,0%	100,0%
100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	-	-	-	-	-	-	58	0	0	58	100,0%	100,0%			100,0%	100,0%
100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	-	-	-	-	-	-	58	0	0	58	100,0%	100,0%			98,7%	100,0%
100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	-	-	-	-	-	-	58	0	0	58	100,0%	100,0%			100,0%	100,0%

Base mesures externes et mesures contradictoires  
Redressement par le poids des lignes / le poids des arrêts / le nombre de

### INFORMATION PAR TELEPHONE

<b>Seuil : 98%</b>	<b>Poids</b>
--------------------	--------------

Baromètre Réseau																					
Janvier 2021	Février 2021	Mars 2021	Avril 2021	Mai 2021	Juin 2021	Juillet 2021	Août 2021	Septembre 2021	Octobre 2021	Novembre 2021	Décembre 2021	Semestre 1 2021				1T2021	2T2021	3T2021	4T2021	2020	S1 2021
												C	NC	SO	Ens						
% données brutes méthode PONDEREE	Nbr	Nbr	Nbr	Nbr	% données brutes méthode PONDEREE																

## INFORMATION EN SITUATION PERTURBEE

*Base mesures externes et mesures contradictoires  
Redressement par le poids des lignes / le poids des arrêts / le nombre de clients*

### INFORMATION EN SITUATION PERTURBEE PREVISIBLE

<b>Seuil : 95%</b>	<b>Poids</b>
<b>INFORMATION EN SITUATION PERTURBEE PREVISIBLE</b>	
58	Information situation perturbée prévue au min 24h avant la perturbation, pendant la durée de la perturbation et au max 6 jours après la fin de la perturbation (SAI ou affichette) - BUS
12	Information en situation perturbée prévue (connue au minimum 48h avant) - ARRET
114	Information situation perturbée prévisible (connue 48h avant) affichée au mini 24h avant, pendant la durée de la perturbation et au max 6 jours après la fin de la perturbation - POINT ACCUEIL
901	Information situation perturbée prévisible (connue 48h avant) affichée au mini 24h avant, pendant la durée de la perturbation et au max 6 jours après la fin de la perturbation - GARE ROUTIERE
902	Information situation perturbée prévisible (connue 48h avant) affichée au mini 24h avant, pendant la durée de la perturbation et au max 6 jours après la fin de la perturbation - SITE INTERNET
903	Information situation perturbée prévisible par SMS

Baromètre Réseau																						
	Janvier 2021	Février 2021	Mars 2021	Avril 2021	Mai 2021	Juin 2021	Juillet 2021	Aout 2021	Septembre 2021	Octobre 2021	Novembre 2021	Décembre 2021	Semestre 1 2021				1T2021	2T2021	3T2021	4T2021	2020	S1 2021
													C	NC	SO	Ens						
	% données brutes méthode PONDEREE	Nbr	Nbr	Nbr	Nbr	% données brutes méthode PONDEREE																
	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	-	-	-	-	-	-	57	0	428	485	100,0%	100,0%			100,0%	100,0%
58	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0	0	252	252	-	-			100,0%	100,0%
12	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0	0	176	176	-	-			100,0%	-
114																					100,0%	
901																						
902	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	-	-	-	-	-	-	57	0	0	57	100,0%	100,0%			100,0%	100,0%
903																						

*Base mesures externes et mesures contradictoires  
Redressement par le poids des lignes / le poids des arrêts / le nombre de clients*

### INFORMATION EN SITUATION PERTURBEE IMPREVISIBLE

<b>Seuil : 90%</b>	<b>Poids</b>
<b>INFORMATION EN SITUATION PERTURBEE IMPREVISIBLE</b>	
59	Information situation perturbée imprévisible au minimum pendant la durée de la perturbation et au max 6 jours après la fin de la perturbation (SAI) - BUS
115	Information en situation perturbée imprévisible affichée au minimum pendant toute la perturbation et au max 6 jours ouvrés après la fin de la perturbation - POINT ACCUEIL
904	Information situation perturbée imprévisible affichée au minimum pendant toute la perturbation et au max 6 jours après la fin de la perturbation - GARE ROUTIERE
905	Information situation perturbée imprévisible affichée au minimum pendant toute la perturbation et au max 6 jours après la fin de la perturbation - Site Internet

Baromètre Réseau																						
	Janvier 2021	Février 2021	Mars 2021	Avril 2021	Mai 2021	Juin 2021	Juillet 2021	Aout 2021	Septembre 2021	Octobre 2021	Novembre 2021	Décembre 2021	Semestre 1 2021				1T2021	2T2021	3T2021	4T2021	2020	S1 2021
													C	NC	SO	Ens						
	% données brutes méthode PONDEREE	Nbr	Nbr	Nbr	Nbr	% données brutes méthode PONDEREE																
	-	-	-	-	-	-							0	0	252	252	-	-			100,0%	-
59	-	-	-	-	-	-							0	0	252	252	-	-			100,0%	-
115																					100,0%	
904																						
905																						

Base mesures externes et mesures contradictoires  
Redressement par le poids des lignes / le poids des arrêts / le nombre de clients

**PROPRETE DU VEHICULE**

**Seuil : 97%**

	Poids
<b>PROPRETE DU VEHICULE</b>	
21 Etat extérieur véhicule (propreté carrosserie et vitres extérieures)	5
34 Entrée et poste de conduite	4
50 Sol	3
51 Sellerie	5
53 Vitres intérieures (hors gravage)	3
54 Barres et boutons de demande d'arrêt	3
56 Cadres supports d'information	3
22 Etat de la carrosserie	5
52 Etat des sièges (hors gravages et brûlures)	5
55 Etat des barres	3
709 Problème important de propreté (hygiène : urines, excréments, vomissures, odeurs)	5

Baromètre Réseau																					
Janvier 2021	Février 2021	Mars 2021	Avril 2021	Mai 2021	Juin 2021	Juillet 2021	Aout 2021	Septembre 2021	Octobre 2021	Novembre 2021	Décembre 2021	Semestre 1 2021				1T2021	2T2021	3T2021	4T2021	2020	S1 2021
												C	NC	SO	Ens						
% données brutes méthode PONDEREE	Nbr	Nbr	Nbr	Nbr	% données brutes méthode PONDEREE																
94,6%	97,4%	96,2%	97,1%	93,0%	95,4%	-	-	-	-	-	-	2367	119	146	2632	96,0%	87,1%			96,6%	94,7%
81,6%	91,7%	86,5%	63,6%	78,3%	91,3%	-	-	-	-	-	-	175	35	75	285	86,5%	80,7%			90,0%	83,3%
100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	-	-	-	-	-	-	285	0	0	285	100,0%	100,0%			100,0%	100,0%
97,8%	97,5%	97,5%	75,0%	94,3%	98,1%	-	-	-	-	-	-	237	12	36	285	97,5%	92,9%			94,9%	95,2%
94,5%	97,9%	97,1%	90,6%	88,9%	100,0%	-	-	-	-	-	-	268	13	4	285	97,1%	93,6%			97,7%	95,4%
100,0%	100,0%	98,6%	93,9%	100,0%	100,0%	-	-	-	-	-	-	280	4	1	285	98,6%	98,6%			99,5%	98,6%
98,2%	100,0%	98,6%	87,9%	92,3%	96,3%	-	-	-	-	-	-	268	12	5	285	98,6%	92,8%			99,2%	95,7%
87,5%	94,9%	91,3%	93,8%	92,5%	81,8%	-	-	-	-	-	-	240	27	18	285	91,3%	88,6%			91,8%	89,9%
94,6%	96,0%	95,8%	97,0%	90,7%	92,7%	-	-	-	-	-	-	269	16	0	285	95,8%	93,0%			96,6%	94,4%
100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	-	-	-	-	-	-	278	0	7	285	100,0%	100,0%			99,7%	100,0%
100,0%	100,0%			100,0%	100,0%	-	-	-	-	-	-	67	0	0	67	100,0%	100,0%			100,0%	100,0%

Base mesures externes et mesures contradictoires  
Redressement par le poids des lignes / le poids des arrêts / le nombre de clients

**ECLAIRAGE, CLIMATISATION, CHAUFFAGE**

**Seuil : 98%**

	Poids
<b>ECLAIRAGE, CLIMATISATION, CHAUFFAGE</b>	
49 Eclairage / Température	3

Baromètre Réseau																					
Janvier 2021	Février 2021	Mars 2021	Avril 2021	Mai 2021	Juin 2021	Juillet 2021	Aout 2021	Septembre 2021	Octobre 2021	Novembre 2021	Décembre 2021	Semestre 1 2021				1T2021	2T2021	3T2021	4T2021	2020	S1 2021
												C	NC	SO	Ens						
% données brutes méthode PONDEREE	Nbr	Nbr	Nbr	Nbr	% données brutes méthode PONDEREE																
100,0%	96,0%	100,0%	100,0%	100,0%	97,9%	-	-	-	-	-	-	268	3	14	285	98,6%	99,2%			99,0%	98,9%



## DISPONIBILITE DES EQUIPEMENTS

Base mesures externes et mesures contradictoires  
Redressement par le poids des lignes / le poids des arrêts / le nombre de clients pour le point accueil

### Baromètre Réseau

#### DISPONIBILITE DES VALIDEURS, BOUTONS DE DEMANDE D'ARRET ET DES COMMANDES D'OUVERTURE DE PORTES

**Seuil : 97%**

Poids

	Poids	Janvier 2021	Février 2021	Mars 2021	Avril 2021	Mai 2021	Juin 2021	Juillet 2021	Aout 2021	Septembre 2021	Octobre 2021	Novembre 2021	Décembre 2021	Semestre 1 2021				1T2021	2T2021	3T2021	4T2021	2020	
		% données brutes méthode PONDEREE	Nbr	Nbr	Nbr	Nbr	% données brutes méthode PONDEREE																
		99,2%	95,6%	100,0%	97,0%	97,5%	<b>96,7%</b>	-	-	-	-	-	-	836	19	0	855	<b>97,8%</b>	<b>96,7%</b>				99,0%
42 Valideur-pupitre	5	98,2%	90,4%	100,0%	97,0%	96,7%	<b>92,7%</b>	-	-	-	-	-	-	270	15	0	285	<b>95,1%</b>	<b>94,4%</b>				97,9%
43 Boutons de demandes d'arrêt	3	100,0%	100,0%	100,0%	93,9%	96,3%	<b>100,0%</b>	-	-	-	-	-	-	281	4	0	285	<b>100,0%</b>	<b>97,2%</b>				99,8%
44 Commandes ouverture des portes	3	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	<b>100,0%</b>	-	-	-	-	-	-	285	0	0	285	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>				100,0%

## SECURITE DES SERVICES

Base mesures externes et mesures contradictoires  
Redressement par le poids des lignes / le poids des arrêts / le nombre de clients pour le point accueil

### Baromètre Réseau

#### PREVENTION DES ACCIDENTS

**Seuil : 98%**

Poids

	Poids	Janvier 2021	Février 2021	Mars 2021	Avril 2021	Mai 2021	Juin 2021	Juillet 2021	Aout 2021	Septembre 2021	Octobre 2021	Novembre 2021	Décembre 2021	Semestre 1 2021				1T2021	2T2021	3T2021	4T2021	2020	S1 2021	
		% données brutes méthode PONDEREE	Nbr	Nbr	Nbr	Nbr	% données brutes méthode PONDEREE																	
48 Respect du code de la route	5	100,0%	96,9%	94,6%	100,0%	97,3%	<b>100,0%</b>	-	-	-	-	-	-	213	4	1	218	<b>97,2%</b>	<b>99,1%</b>				98,3%	<b>98,2%</b>

## **ANNEXE 3 : 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



ABO

**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](mailto: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 réglementaire 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'Épuration (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

Veillez 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



P.J : Arrêté municipal d'autorisation



**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 assujéti à une redevance complémentaire dite coefficient de pollution, dont les modalités de calcul sont détaillées dans le règlement d'assainissement communal.

*Arrêté d'autorisation de déversement*

### 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'Établissement **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'Établissement **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'Établissement **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'Établissement devra en informer le Maire.

Toute modification apportée par l'Établissement, 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'Établissement,
- 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



*Arrêté d'autorisation de déversement*



**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

## 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 Délégué.....	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 Délégué.....	17
17.3 Pénalités financières.....	18

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

## 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 Déléguataire.

## EXPOSE :

Par contrat en date du 1<sup>er</sup> 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 Déléguataire 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.

## ARTICLE 2 - DEFINITIONS ET PRESCRIPTIONS<sup>1</sup>

### 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.

#### <sup>1</sup> 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.

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'Établissement 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 Délégué 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 Délégué 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 recellement 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

D'après les consommations en eau de l'Établissement, le débit journalier est de 13,84m<sup>3</sup>/j en 2014.

### 3.4.2 Ressources alternative :

Non concerné.

L'Établissement s'engage à prévenir la Collectivité et le Délégué 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'Établissement 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.

## 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 déboureur / séparateur à hydrocarbures.

Ce dispositif sera régulièrement entretenu 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 Délégué.

Tout dysfonctionnement sera signalé sans délai au Délégué.

#### ➤ 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 inconfortables pour 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 muni d'une vanne guillotine, devant rester toujours accessible au Délégué et aux services de contrôle.

### 6.2.1 Paramètres

PARAMETRES	CONCENTRATION MAXIMALE (mg/l)	CONCENTRATION REDHIBITOIRE (mg/l)
Demande biochimique en oxygène 5 jours (DBO <sub>5</sub> )	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 <sup>3</sup> /j

### 6.2.3 Valeurs limites pour les toxiques<sup>2</sup>

PARAMETRES	CONCENTRATIONS MAXIMALES
Potentiel redox	+ 100mv par rapport à l'électrode hydrogène normal
Sulfures libres (S)	1 mg/l
Nitrites NO <sub>2</sub>	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

<sup>2</sup> Liste non exhaustive pouvant évoluer en fonction de la réglementation ou de la nature du rejet.

### 6.3 Prescriptions particulières

L'Établissement 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'Établissement 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 Délégué 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'Établissement à celui de la station d'épuration et de l'évolution de la réglementation.

(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 Délégué un planning de surveillance de ses rejets sur l'année.

**Les résultats de l'analyse annuelle devront être transmis au plus tard, avant le 1<sup>er</sup> novembre de chaque année.**

En cas d'impossibilité de respecter le planning convenu, l'Établissement devra en informer le Délégué 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 Délégué.**

## 7.2 Contrôles par la Collectivité

La Collectivité et le Délégué 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 Délégué.

## 7.3 Obligation d'information du Délégué

Il appartient à l'Établissement de fournir au Délégué 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 Délégué 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 Délégué 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 Délégué.

Conformément au règlement sanitaire départemental, toutes interconnexions entre les réseaux d'alimentation public et privé (forage, captage,...) sont interdites.

## 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 Délégué 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 avvertir dans les plus brefs délais la Collectivité et son Délégué ;
- 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 Délégué 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.

## 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'Etablissement est responsable des conséquences dommageables subies par la Collectivité ou le Délégué 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 Délégué, 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 réductrices 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'Etablissement, celui-ci devra supporter les surcoûts d'évacuation et de traitement correspondants.

Il en est de même si les rejets de l'Etablissement 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 Délégué, sous réserve du strict respect par l'Etablissement des obligations résultant de la présente Convention, prennent toutes les dispositions pour :

- Accepter les rejets de l'Etablissement 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'Etablissement 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 Délégué pourront être amenés de manière temporaire à devoir limiter les flux de pollution entrant dans les réseaux. Ils devront alors en informer au préalable l'Etablissement et étudier avec celui-ci les modalités de mise en œuvre compatibles avec les contraintes de production de l'Etablissement.

Une réduction notable d'activité imposée à l'Etablissement, 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 Délégué dans la mesure où, le préjudice subi par l'Etablissement 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 Délégué s'engagent à indemniser l'Etablissement 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.

#### **14.1 Variations dans les caractéristiques des rejets du fait de l'Établissement**

Si l'Établissement 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 Déléguataire 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 Déléguataire doivent être informés de ce transfert trois mois au moins avant la date dudit transfert. La signature de la convention avec le nouveau Déléguataire 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.

## 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 :

$$V = V_p \times C_p$$

Le coefficient de pollution pourra être modifié au 1<sup>er</sup> 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<sub>b</sub> = Coefficient de biodégradabilité  
C<sub>r</sub> = Coefficient de répartition pondérée

$$Cr = (1 - fv) + \left[ \frac{EI}{ED} \times K1 \right] + \left[ \frac{EI}{ED} \times K2 \right] + \left[ \frac{EI}{ED} \times K3 \right] + \left[ \frac{EI}{ED} \times K4 \right]$$

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 Déléguataire

La rémunération du Déléguataire 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  $F_0$  dépendant de la catégorie d'usagers, facturé d'avance,
- Un prix  $P_0$  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 Déléguataire.

L'ensemble des tarifs de base (F, P) sont calculés à partir des formules suivantes :

$$F_n = F_0 \times k1 \quad P_n = P_0 \times k1$$

$$k1 = 0,15 + a1 \left( \frac{I1}{I10} \right) + a2 \left( \frac{I2}{I20} \right) + a3 \left( \frac{I3}{I30} \right) + \dots$$

Où  $I_i$  sont les indices de références de  $I_{i0}$  leurs valeurs initiales et où  $a_i$  sont des coefficients tels que  $0,15 + a1 + a2 + a3 + \dots = 1$ . 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).

$$k1 = 0,15 + 0,30 \left( \frac{ICHTE}{ICHTE_0} \right) + 0,080 \left( \frac{TP10-a}{TP10-a_0} \right) + 0,120 \left( \frac{FMOD351106}{FMOD351106_0} \right) + 0,350 \left( \frac{Fsd2}{Fsd2_0} \right)$$

La valeur des indices est celle connue au 1<sup>er</sup> août de chaque année. Ainsi, la valeur initiale des paramètres ci-dessus est :

Indice	Valeur	Descriptif de l'indice	Identifiant
I1	$\alpha_1 = 0,30$	Coût horaire du travail dans les services liés à l'eau et l'assainissement	ICHTE
I2	$\alpha_2 = 0,08$	Coût liés aux canalisations, aux égouts, assainissement et adduction d'eau avec fournitures de tuyaux	TP10-a
I3	$\alpha_3 = 0,12$	Tarif de l'électricité basse tension	FMOD 351106
I4	$\alpha_4 = 0,35$	Frais et services divers	Fsd2

### 17.2.1 Détermination de la surtaxe

Le Délégué perçoit, pour le compte de la Collectivité, une surtaxe au titre des eaux résiduaires égale à :

$$ST = V_p \times S$$

- $V_p$  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<sup>3</sup> 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
$0,1 \text{ mg/l} \leq TX \leq 100 \text{ mg/l}$	5%
$100 \text{ mg/l} \leq TX \leq 1000 \text{ mg/l}$	10%
$1000 \text{ mg/l} \leq TX \leq 10000 \text{ mg/l}$	20%
$TX \geq 10\,000 \text{ mg/L}$	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
$5,5 \leq \text{pH} \leq 9,5$	5%
$4 \leq \text{pH} \leq 11$	10%
$2 \leq \text{pH} \leq 13$	20%

- Température :

Taux de dépassement	Taux de majoration
$25,1^\circ\text{C} \leq T^\circ\text{C} \leq 35^\circ\text{C}$	5%
$35^\circ\text{C} \leq T^\circ\text{C} \leq 50^\circ\text{C}$	10%
$T^\circ\text{C} \geq 50^\circ\text{C}$	20%

Les normes de concentrations, pH et température, sont référencées aux tableaux de l'Article 6.

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 :

$$V_r = V_{\text{pluie}} \times S_{\text{aire}}$$

$V_{\text{pluie}}$  : volume de pluie tombé par an, en millimètres (mm), soit des litres par mètres carrés (L/m<sup>2</sup>)

$S_{\text{aire}}$  : surface de l'aire de lavage, en mètre carré (m<sup>2</sup>)

$V_r$  : volume d'eau de pluie rejeté au réseau d'assainissement, en mètre cube (m<sup>3</sup>)

- 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<sup>3</sup> 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 Délégué.

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 recommandée 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.

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 1<sup>er</sup> août 2022. Elle prend effet à la date de signature par l'ensemble des signataires. Six mois avant l'expiration de ce délai, le Délégué 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 CONTINUITÉ DU SERVICE**

La présente convention, conclue avec la Collectivité et le Délégué, s'applique pendant toute la durée fixée à l'article 20, quel que soit le mode d'organisation du service d'assainissement.

À la date de signature de la présente convention, le Délégué 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.

## 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 : <i>François Corb</i> Directeur	Nom et titre : <i>M. Le Maire</i> <i>Loïc GARTON</i>	Nom et titre : <i>Michel MILET</i> Chef d'Agence
Fait à : <i>Vitrolles</i>	Fait à : <i>Vitrolles</i>	Fait à : <i>Salon de Provence</i>
Le : <i>13.04.2017</i>	Le : <i>13.04.2017</i>	Le : <i>05.04.2017</i>
Visa : <i>37, Rue d'Athènes</i> <i>13747 VITROLLES cédex</i> <i>Tél. 04 92 10 02 02</i> <i>04 92 79 06 88</i> Apposer de la main des organismes signataires CS Salon 538 729 534 00031 SIRET 538 729 534 00031 APE : 4931 Z	Visa : 	Visa : <i>J. SAUR</i> 140, Impasse De Dion Bouton Parc d'Activité de la Crau 13300 SALON DE PROVENCE Tél 04 13.43.50.20 - Fax 04 90 42.48.34

# Annexes

---

Convention Spéciale de Déversement des eaux usées industrielles au réseau d'assainissement

- **AUTOBUS DE L'ETANG** -

1

## 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

## Annexe n° 1 : Arrêté Municipal d'Autorisation de déversement

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE



**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 Fenênes-Mirabeau,
- VU le Règlement du Service de l'Assainissement de la Commune de VITROLLES,

### ARRETE

#### ARTICLE 1 : OBJET DE L'AUTORISATION

L'Établissement 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 assujéti à une redevance complémentaire dite coefficient de pollution, dont les modalités de calcul sont détaillées dans le règlement d'assainissement communal.

*Arrêté d'autorisation de déversement*

### C. EAUX PLUVIALES

L'Etablissement 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**

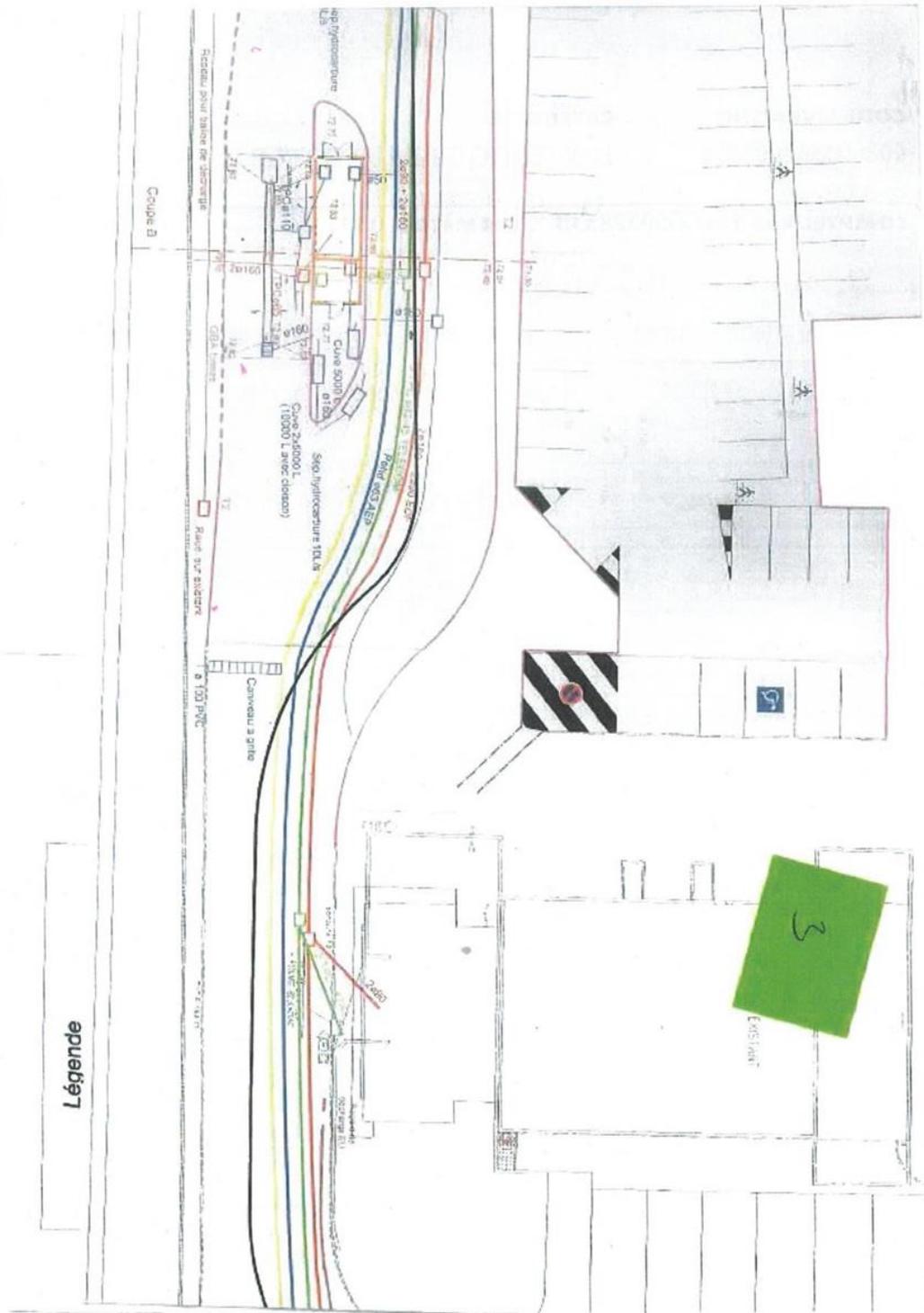
- Sous-préfecture d'Arles
- DDTM Police de l'Eau
- Agence de l'Eau

Le Maire,  
Loïc GACHON  
Vice-Président de la Communauté du Pays d'Arx



*Arrêté d'autorisation de déversement*

## Annexe n° 2 : Plan des réseaux humides



**Annexe n° 3 : Identification des compteurs servant de base à la facturation**

<b>CODE LIVRAISON</b>	<b>CATÉGORIE</b>
008601511003700	DOMESTIQUE-EAU FILTREE

---

<b>COMPTEUR N°</b> D07TD052853B	<b>DIAMÈTRE</b> 030	TR.01.04
---------------------------------	---------------------	----------

# Annexe n° 4 : Justificatif entretien

## FAP

France Assainissement Pétrolier

ASSAINISSEMENT  
DÉGAZAGE  
TRAITEMENT DES DÉCHETS  
« Les Sybillies » - 13730 SAINT-VICTOIRET  
Tél. : 04 42 89 56 00 - Fax : 04 42 76 13 34  
e-mail : bplustop@orange.fr

N° 12625

Le 11/03/2014

BON DE COMMANDE       FACTURE       BON D'INTERVENTION

ADRESSE DE FACTURATION :	Téléphone domicile : _____ Téléphone bureau : _____
ADRESSE DU CHANTIER :	<p><b>AUTOBUS DE L'ETANG</b> CS 10249 37, Rue d'Athènes 13747 VIROLLES-ÉCOLEX Tél. 04 42 70 02 02 Fax. 04 42 79 06 88 RCS Aix 528 729 5342013 B FR SIRET 538 729 534 80031 APE : 4931 Z</p>

OBSERVATIONS	NATURES DES RISQUES	MESURES PRÉVENTIVES
- Pompage + nettoyage séparateur + Arc de levage côté garage	Incendie <input type="checkbox"/> Emission de gaz <input checked="" type="checkbox"/> Chute de hauteur <input checked="" type="checkbox"/>	Extincteurs adaptés EPI/procédure Analyse d'atmosphère Port du harnais
- Pompage + nettoyage decalage d'eau + séparateur côté ruisseau + Arc	Risque électrique <input type="checkbox"/> Chute de plein pied <input checked="" type="checkbox"/>	Mise hors tension électrique consignée Chantier propre
- Pompage + nettoyage séparateur côté station	Bruit <input checked="" type="checkbox"/> Travail à chaud <input type="checkbox"/>	Protection antibruit Permis de feu
- Pompage + nettoyage séparateur côté Barbich	Manutention manuelle <input checked="" type="checkbox"/> Haute pression <input checked="" type="checkbox"/>	Sensibilisation geste et posture Sensibilisation à l'utilisation du matériel HP
- Pompage + nettoyage séparateur côté parking - Pompage + nettoyage puits de l'égout - coupe réseau EV.	Légionellose <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	Mosque/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 + Fl

MONTANT DE LA FACTURE TTC : \_\_\_\_\_

Dont TVA  7,00%       19,60%  
Règlement  Chèque       Espèces

Du client A. Gaudy      SIGNATURE : \_\_\_\_\_  
De l'agent \_\_\_\_\_

545 AU CAPITAL DE 50 000 € - RCS AIX 500 222 740 - SIRET 500 222 740 00028 - CODE NAF 3709Z - 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 Type d'aération	Filière élimination C+N+P(voie mixte) 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 <sub>5</sub>	25 mg/l de O2		
	MeS	25 mg/l de MES		
	Azote	10 mg/l de NGI		
	Phosphore	1 mg/l de Pt		
Répartition de s coûts variables par paramètre (Carbone # DBO <sub>5</sub> )	pour la DBO <sub>5</sub>	0,499		
	pour les Mes	0,213		
	pour l'Azote	0,055		
	pour le phosphore:	0,232		
Frais variables d'exploitation:	f <sub>v</sub> =	50,0%		
Coefficient de répartition pondéré	pour la DBO <sub>5</sub> : 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 <sub>5</sub> : K <sub>1</sub>	300 mg/l	80 mg/l	0,27
	pour les MeS: K <sub>2</sub>	350 mg/l	13 mg/l	0,04
	pour l'Azote: K <sub>3</sub>	60 mg/l	10 mg/l	0,16
	pour le Phosphore: K <sub>4</sub>	10 mg/l	0 mg/l	0,01
Coefficient de répartition pondéré				
		Cr =	0,576	
<b>Coefficient de biodégradabilité</b>				
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		

## 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

## Annexe n° 7 : Résultats d'analyses du bilan 24h du 31 janvier au 01 février 2017



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-000984-01		Version du : 10/02/2017		Page 1/4
Dossier N° : 17T000380		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) : DB05 : échantillons congelés  
(179) : AOX : échantillons congelés

Eurofins Hydrologie Sud SAS  
21, chemin de Saintes  
F-30210 Vauze

tél. +33 4 66 73 15 70  
fax +33 4 67 67 36 83  
www.eurofins.fr

SAS au capital de 4 782 990 €  
RCS Nîmes 415 113 808  
TVA FR 70 415 113 808  
APE 7100B

Accréditation  
1-0163  
Site de Vauze  
Donnée disponible sur  
www.cofrac.fr



10

<b>Limite</b>	Autre matière		
<b>Température de l'air de l'encaibre</b>	8.8°C	<b>Localisation exacte</b>	EAU DE REJET
<b>Préleveur</b>	Préleveur Externe IRH Ingénieur Conseil	<b>Nom installation</b>	VITROLLES
<b>Date de prélèvement</b>	21/01/2017 10:00	<b>Nom point de prélèvement</b>	EAU DE REJET
<b>Date de réception</b>	01/02/2017 10:30	<b>Coulin</b>	VITROLLES
<b>Débit d'analyse</b>	01/02/2017	<b>Descr. point de prélèvement</b>	MOAAA
<b>Code point de prélèvement</b>	IG007762-001		

**PARAMETRES DE PRELEVEMENT**

	Résultat	Unité	Limite qualité	Référence qualité
<b>IKP24 : Prélèvement 24h eaux résiduaires</b> Prélèvements effectués à un laboratoire externe ACOFEM (SUD-PALUDS ESTERES) Equipement automatique avec assainissement en temps (ordre d'un échantillon automatique à fréquence fixe) Ou Equipement automatique avec assainissement en dose (pour d'activation représentatif des jours) de 100ml et des ajouts de 100ml de l'acide chlorhydrique dans les canaux de mesure - au moyen de diaphragme et de canaux jaugés - diamètre à profil triangulaire (NF ISO 4353 ou NF X 40-312) - au moyen de diaphragme en miroir plat (NF X 10-217) - canaux jaugés Parotip et Soret (NF ISO 9929 ou NF X 10-318) - au moyen de diaphragme et de canaux jaugés par détermination de la profondeur des canaux rectangulaires (NF X 10-314) La prestation comprend La mesure du pH sur 24 heures Le transport du pH et de la température et contrôle sur 24 heures Contrôle d'un échantillon moyen 24 heures - FD T 90-232-2				

**METAUx**

	Résultat	Unité	Limite qualité	Référence qualité
<b>IK01Y : Manganèse (Mn)</b> Analyse soustraites à Eurofins Hydrologie Est (Marsville) NF EN ISO/IEC 17025:2005 COFRAC 1-0903 ICP-AES - NF EN ISO 11883	0.30	mg/l		
<b>IK02N : Fer (Fe)</b> Analyse soustraites à Eurofins Hydrologie Est (Marsville) NF EN ISO/IEC 17025:2005 COFRAC 1-0903 ICP-AES - NF EN ISO 11883	0.51	mg/l		
<b>IK03V : Zinc (Zn)</b> Analyse soustraites à Eurofins Hydrologie Est (Marsville) NF EN ISO/IEC 17025:2005 COFRAC 1-0903 ICP-AES - NF EN ISO 11883	0.34	mg/l		

**PARAMETRES INDESIRABLES**

	Résultat	Unité	Limite qualité	Référence qualité
<b>IK57B : Indice Hydrocarbures (C10-C40)</b> Analyse soustraites à Eurofins Hydrologie Est (Marsville) NF EN ISO/IEC 17025:2005 COFRAC 1-0903 ICP-MS (Extraction Liquide / LAMM) - NF EN ISO 9572-2	1.6	mg/l		
<b>IK08C : Organo Halogénés Aérobiolables (AOX)</b> Analyse soustraites à Eurofins Hydrologie Est (Marsville) NF EN ISO/IEC 17025:2005 COFRAC 1-0903 Coulométrie (Ampérométrie, Constante) - NF EN ISO 15642	10	µg/l		

**PHYSICO-CHEMIE**

	Résultat	Unité	Limite qualité	Référence qualité
<b>IG590 : Mesure du pH</b> Prestation réalisée par nos soins NF EN ISO/IEC 17025:2005 COFRAC 1-0903 Potentiométrie - NF EN ISO 10529	-			
<b>pH</b>	8.2	Unités pH		
<b>Température de mesure du pH</b>	20.6	°C		
<b>IG00B : Phosphore (P)</b> Prestation réalisée par nos soins NF EN ISO/IEC 17025:2005 COFRAC 1-0903 Spectrophotométrie UV/VIS - NF EN ISO 6878	<0.1	mg P/l		
<b>IG463 : Demande Biochimique en Oxygène (DBO5)</b> Prestation réalisée par nos soins NF EN ISO/IEC 17025:2005 COFRAC 1-0903 Electrode - NF EN 1499-1	60.0	mg/l		
<b>IG473 : Azote Kjeldahl (NTK)</b> Prestation réalisée par nos soins NF EN ISO/IEC 17025:2005 COFRAC 1-0903 Titrimétrie (Minéralisation, Catalyseur) - NF EN 25662	9.80	mg N/l		
<b>IG673 : Matières en suspension (MES)</b> Prestation réalisée par nos soins NF EN ISO/IEC 17025:2005 COFRAC 1-0903 Filtration (Méthode Millipore AP 4004703) - NF EN 072	12.0	mg/l		

 Eurofins Hydrologie Sud SAS  
 75, chemin de Sommières  
 F-30310 Verzeze

 Tel +33 4 66 73 15 70  
 Fax +33 1 57 67 56 83  
 www.eurofins.fr/ev

 SAS au capital de 4 702 900 €  
 RCS Nîmes 415 195 305  
 TVA FR 70 415 110 006  
 APE 7120B

 Accreditation  
 1-0903  
 Site de Verzeze  
 Portée disponible sur  
 www.cofrac.fr


PHYSICO-CHIMIE				
	Résultat	Unité	Limite qualité	Référence qualité
<b>IG59E : Azote global (NO<sub>2</sub>+NO<sub>3</sub>+NTK)</b> Prélèvement réalisé par nos soins Calcul - Calcul	10.4	mg N/l		
<b>IG55A : Demande chimique en oxygène (ST-DCO)</b> Prélèvement réalisé par nos soins NF EN ISO/IEC 17025:2005 COFRAC 1-0903 Méthode à petit volume en tube fermé - ISO 15705	470	mg O <sub>2</sub> /l		
ANIONS				
	Résultat	Unité	Limite qualité	Référence qualité
<b>IG06Y : Azote Nitreux / Nitrites (NO<sub>2</sub>)</b> Prélèvement réalisé par nos soins NF EN ISO/IEC 17025:2005 COFRAC 1-3903 Spectrophotométrie (UV/VIS) - NF ISO 15629-1				
Nitrites	0.127	mg NO <sub>2</sub> /l		
Acide nitreux	0.009	mg N-NH <sub>2</sub> /l		
<b>IG06W : Azote Nitrique / Nitrates (NO<sub>3</sub>)</b> Prélèvement réalisé par nos soins NF EN ISO/IEC 17025:2005 COFRAC 1-3903 Spectrophotométrie (UV/VIS) - NF ISO 15629-1				
Nitrates	2.49	mg NO <sub>3</sub> /l		
Nitrates (en N)	0.36	mg N-NO <sub>3</sub> /l		
<b>IG06U : Sulfates (SO<sub>4</sub>)</b> Prélèvement réalisé par nos soins NF EN ISO/IEC 17025:2005 COFRAC 1-0903 Spectrophotométrie (UV/VIS) - NF ISO 15629-1	90.5	mg/l		
CATIONS				
	Résultat	Unité	Limite qualité	Référence qualité
<b>IG07A : Azote ammoniacal</b> Prélèvement réalisé par nos soins NF EN ISO/IEC 17025:2005 COFRAC 1-0903 Spectrophotométrie (UV/VIS) - NF ISO 15629-1				
Azote ammoniacal	<0.300	mg N/l		
Ammoniac	<0.500	mg NH <sub>4</sub> /l		
COMPOSES ORGA. VOLATILS				
	Résultat	Unité	Limite qualité	Référence qualité
<b>IX24R : Tétrachlorure de carbone</b> Analyse effectuée à Eurofins Hydrologie Est (Marseille) NF EN ISO/IEC 17025:2005 COFRAC 1-0905 MS - GC/MS - NF EN ISO 18331	<0.5	ppb		
ESSAIS ORGANOLEPTIQUES				
	Résultat	Unité	Limite qualité	Référence qualité
<b>IG580 : Couleur apparente</b> Prélèvement réalisé par nos soins NF EN ISO/IEC 17025:2005 COFRAC 1-0902 Spectrophotométrie (UV/VIS) - NF EN ISO 7987	22	mg Pt/l		
OPERATIONS PRELIMINAIRES				
	Résultat	Unité	Limite qualité	Référence qualité
<b>IX488 : Mineralisation</b> Analyse effectuée à Eurofins Hydrologie Est (Marseille) NF EN ISO/IEC 17025:2005 COFRAC 1-0903 Minéralisation sur plusieurs chauffures - NF EN ISO 15587-1 ou NF EN ISO 15587-2				

 Olivier Duclos  
 Coordinateur Projets Clients

 Eurofins Hydrologie Sud SAS  
 17, Avenue de Scammiers  
 F-33010 Valgèze

 Tél : +33 6 66 73 15 70  
 Fax : +33 1 57 47 36 63  
 www.eurofins.fr/en/

 SAS au capital de 8 762 000 €  
 RCS Nîmes 415 110 800  
 TVA FR 79 415 110 800  
 APE 7100Z

 Accreditation  
 I-0903  
 Site de Vergèze  
 Contrôle effectué sur  
 www.cofrac.fr


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 "A". Pour déclarer, ou non, la conformité à la spécification et aux limites ou références de qualité, 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. Les résultats non conformes aux termes ou références de qualité sont signalés par un recto noir pour les résultats issus d'une sous-balance. 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 dérivée de l'accréditation 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  
75, chemin de Sennémères  
F 30010 Vergèze

Tel +33 4 66 73 15 70  
Fax +33 1 37 67 56 83  
[www.eurofins.fr/fr](http://www.eurofins.fr/fr)

SAS au capital de 4 782 910 €  
RCS Nîmes 415 110 000  
TVA FR 70 415 110 000  
AFC 17208

Accréditation  
1-0503  
Site de Vergèze  
Portée dérivée sur  
[www.cofrac.fr](http://www.cofrac.fr)



## Annexe n° 8 : Règlement du Service Assainissement Collectif



### REGLEMENT DU SERVICE ASSAINISSEMENT COLLECTIF

---

1/83

14

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
Mercuré (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

21/83

16

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 entraîner 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.

22/63

17

### 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 révoquée 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 réglementation 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 réglementation 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...).

---

23/63

### 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 (échancier 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.

---

24/63

## **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.

---

25/83

### 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 agréé 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 entraînées par le rejet de ses eaux.

26/83

21

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 :

$$Cp = Cr \times Cb$$

- Cp : correspond au coefficient de pollution
- Cr : correspond au coefficient de répartition pondéré
- Cb : correspond au coefficient de biodégradabilité

27/63

22

$$Cr = (1 - fv) + [(DBO5ind/DBOdom) \times 0,264] + [(MESind/MESdom) \times 0,0937] + [(NTKind/NTKdom) \times 0,0335] + [(Ptind/Ptdom) \times 0,102]$$

$$Cb = ((DCOind/DBO5ind)/(DCOdom/DBO5dom))$$

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,
- MESind, DCOind, DBO5ind, NTKind, Ptind : concentrations moyennes des rejets d'eaux usées non domestiques de l'établissement
- MESdom= 350mg/l, DBO5dom= 300mg/l, NTKdom= 60mg/l, Ptdom= 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<sub>5</sub> = 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

28/63

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<sup>(1)</sup> :

Taux de dépassement (TX) des concentrations maximales	Taux de majoration
$0,1 \text{ mg/l} \leq \text{TX} \leq 100 \text{ mg/l}$	5%
$100 \text{ mg/l} \leq \text{TX} \leq 1000 \text{ mg/l}$	10%
$1000 \text{ mg/l} \leq \text{TX} \leq 10000 \text{ mg/l}$	20%
$\text{TX} \geq 10\,000 \text{ mg/L}$	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<sup>(2)</sup> :

Taux de dépassement	Taux de majoration
$5,5 \leq \text{pH} \leq 9,5$	5%
$4 \leq \text{pH} \leq 11$	10%
$2 \leq \text{pH} \leq 13$	20%

29/83

### 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 :

$$V_r = V_{\text{pluie}} \times S_{\text{aire}}$$

$V_{\text{pluie}}$  : volume de pluie tombé par an, en millimètres (mm), soit des litres par mètres carrés (L/m<sup>2</sup>)

$S_{\text{aire}}$  : surface de l'aire de lavage, en mètre carré (m<sup>2</sup>)

$V_r$  : volume d'eau de pluie rejeté au réseau d'assainissement, en mètre cube (m<sup>3</sup>)

- 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<sup>3</sup> d'eaux usées.