GRAND LAC
COMMUNAUTÉ D'AGGLOMÉRATION

CONSEIL COMMUNAUTAIRE
Séance du 15 juillet 2025 à 18h00

Au siège de Grand Lac, Communauté d'agglomération
1500 boulevard Lepic 73 100 AIX-LES-BAINS

Présents :

1	AIX-LES-BAINS	T	BERETTI Renaud	Pouvoir de Nicolas VAIRYO
2	AIX-LES-BAINS	T	BRAUER Michelle	Pouvoir de Esther POTIN
3	AIX-LES-BAINS	T	CAMUS Gilles	
4	AIX-LES-BAINS	T	CARDE Daniel	
5	AIX-LES-BAINS	T	DUBOUCHET-REVOL Karine	Départ après la délibération n°3
6	AIX-LES-BAINS	T	FRAYSSE Claudie	
7	AIX-LES-BAINS	T	FRUGIER Michel	
8	AIX-LES-BAINS	T	GIMENEZ André	
9	AIX-LES-BAINS	T	GUIGUE Thibaut	
10	AIX-LES-BAINS	T	MOIROUD Christophe	
11	AIX-LES-BAINS	T	MONTORO-SADOUX Marie-Pierre	
12	AIX-LES-BAINS	T	MOREAUX-JOUANNET Isabelle	Pouvoir de Christelle ANCIAUX
13	AIX-LES-BAINS	T	MOUGNIOTTE Alain	
14	AIX-LES-BAINS	T	OBISSIER Philippe	
15	AIX-LES-BAINS	T	PETIT GUILLAUME Sophie	
16	AIX-LES-BAINS	T	VIAL Jean-Marc	
17	BOURDEAU	T	DRIVET Jean-Marc	
18	BRISON SAINT INNOCENT	T	CROZE Jean-Claude	
19	BRISON SAINT INNOCENT	T	MASSONNAT Marthe	
20	CHANAZ	T	HUSSON Yves	
21	CHINDRIEUX	T	BARBIER Marie-Claire	
22	DRUMETTAZ-CLARAFOND	T	BEAUX-SPEYSER Danièle	
23	DRUMETTAZ-CLARAFOND	T	JACQUIER Nicolas	
24	ENTRELACS	T	BRAISSAND Jean-François	
25	ENTRELACS	T	COCHET Claire	
26	ENTRELACS	T	GERBELOT Gaëlle	
27	ENTRELACS	T	GUIGUE Jean-Marc	
28	ENTRELACS	T	GRANGE Yves	
29	GRESY-SUR-AIX	T	PIGNIER Colette	Pouvoir de Chrystel TROQUIER
30	GRESY-SUR-AIX	T	POURCHASSE Patrick	
31	LA BIOLLE	T	NOVELLI Julie	
32	LE BOURGET DU LAC	T	LE GUELLEC CARROZ Gwénaëlle	
33	LE BOURGET DU LAC	T	MERCAT Nicolas	
34	LE BOURGET DU LAC	T	RAMEL Sandrine	
35	LE BOURGET DU LAC	T	SIMONIAN Edouard	
36	LE MONTCEL	T	HUYNH Antoine	
37	MERY	T	FONTAINE Nathalie	
38	MOTZ	T	CLERC Daniel	
39	MOUXY	T	PERSON Armelle	Pouvoir de José BONICI
40	PUGNY CHATENOD	T	CROUZEVIALLE Bruno	
41	RUFFIEUX	T	ROGNARD Olivier	
42	SAINT OFFENGE	T	GELLOZ Bernard	
43	SAINT OURS	T	ALLARD Louis	
44	SAINT PIERRE DE CURTILLE	T	DILLENSCHNEIDER Gérard	
45	SERRIERES-EN-CHAUTAGNE	T	TOUGNE-PICAZO Brigitte	
46	TRESSERVE	T	LOISEAU Jean-Claude	
47	TREVIGNIN	T	CHAPUIS Nicolas	
48	VIONS	T	ARRAGAIN Manuel	Départ après la délibération n°14
49	VIVIERS-DU-LAC	T	AGUETTAZ Robert	
50	VIVIERS-DU-LAC	T	SCAPOLAN Martine	
51	VOGLANS	T	BERNON Martine	
52	VOGLANS	T	MERCIER Yves	

25 communes présentes

L'assemblée s'est réunie sur convocation du 8 juillet 2025, transmise dans les conditions prévues par les articles L. 2121-10 et L. 2122-8 du code général des collectivités territoriales, à laquelle était joint un dossier de travail comprenant l'ordre du jour, la note de synthèse et 17 projets de délibérations.

La convocation, l'ordre du jour et le dossier de travail ont également été transmis aux conseillers communautaires suppléants et aux conseillers municipaux des communes membres de Grand Lac, conformément à l'article L. 5211-40-2 du code général des collectivités territoriales.

Le quorum est atteint en début de séance : la séance est ouverte avec 52 présents et 5 procurations

Julie NOVELLI est désignée secrétaire de séance.

La présente délibération peut faire l'objet d'un recours gracieux auprès de Grand Lac ou d'un recours contentieux devant le tribunal administratif de Grenoble (2 Place de Verdun, BP1135, 38022 Grenoble Cedex), dans le délai de deux mois à compter de sa publication (acte règlementaire) ou de sa notification (acte individuel). Le tribunal administratif de Grenoble peut être saisi par la voie de l'application "Télérecours citoyens" sur le site www.telerecours.fr.

GRAND LAC
COMMUNAUTÉ D'AGGLOMÉRATION

DÉLIBÉRATION

N° : 2 Année : 2025
Exécutoire le : 17 JUIL. 2025
Publiée / Notifiée le : 17 JUIL. 2025
Visée le : 16 JUIL. 2025

ADMINISTRATION GENERALE

Présentation des rapports annuels 2024 sur le prix et la qualité des services publics

---

Monsieur le Président rappelle qu'en application des dispositions du code général des collectivités territoriales, plus particulièrement des articles L. 2224-5, L. 2224-17-1 et L. 2224-1, chaque collectivité et EPCI doit présenter à l'assemblée délibérante un rapport annuel sur le prix et la qualité du service public de l'eau potable, de l'assainissement et du service public de prévention et de gestion des déchets ménagers et assimilés.

Monsieur le Président présente les rapports annuels sur le prix et la qualité des services Assainissement, Eau potable, et Valorisation des déchets, mais également les rapports annuels du service des Ports, du service Equipements sportifs et de loisirs, ainsi que celui de la DSP Transports urbains.

Ces rapports ont été présentés et approuvés par la Commission Consultative des Services Publics Locaux du 23 juin 2025. Ils sont annexés à la présente délibération.

Monsieur le Président demande au Conseil communautaire de bien vouloir prendre acte de la présentation des rapports annuels d'activité 2024 sur le prix et la qualité des services publics précités.

Le Conseil de Communauté, après en avoir délibéré :

- APPROUVE le présent rapport,
- PREND ACTE de la présentation des rapports annuels 2024 sur le prix et la qualité des services publics suivants : Assainissement, Eau potable, Valorisation des déchets, Ports, DSP Transports urbains, Equipements sportifs et de loisirs.

Aix-les-Bains, le 15 juillet 2025

Le Président,
Renaud BERETTI

GRAND LAC ★ COMMUNAUTÉ D'AGGLOMÉRATION ★

La secrétaire de séance,
Julie NOVELLI

- Délégués en exercice : 68
- Présents : 52
- Présents et représentés : 57
- Votants : 57
- Pour : 57
- Contre : 0
- Abstentions : 0
- Blancs : 0

Accusé de réception préfecture

Objet de l'acte :

Délibération 2 : Présentation des rapports annuels 2024 sur le prix et la qualité des services publics

Date de transmission de l'acte :	16/07/2025
Date de réception de l'accusé de réception :	16/07/2025
Numéro de l'acte :	d5539 (voir l'acte associé)
Identifiant unique de l'acte :	073-200068674-20250715-d5539-DE
Date de décision :	15/07/2025
Acte transmis par :	ESTELLE COSTA DE BEAUREGARD ID
Nature de l'acte :	Délibération
Matière de l'acte :	7. Finances locales 7.1. Decisions budgetaires

GRAND LAC
COMMUNAUTÉ D'AGGLOMÉRATION

SERVICE DES EAUX

Rapport Annuel d'activités 2024

SOMMAIRE

PREAMBULE : un rapport pour qui ? Pour quoi ? 4

EDITO : Temps forts 4

Le pôle Eau 8

Le territoire 8

Eau Potable 9

Les missions 9
Service à la population 9
Protection de l'environnement 10

Le patrimoine 11
Les traitements 12
Les volumes 13
Le rendement des réseaux d'eau potable 14
Rendement des réseaux de distribution d'eau potable Grand Lac – 2024 15
Le plan d'actions en bref ! 16

Qualité de l'eau et Protection de la ressource 16
Bilan du contrôle sanitaire ARS 17
Bilan de l'autosurveillance 17
Bilan sécheresse / pluviométrie 19

Les activités et actions 21
Renouvellement Branchements 21
Réseau : extension, renouvellement et taux de renouvellement 21
Gestion des fuites 22
Contrôles des poteaux incendie 23

Assainissement 24

Les missions 24
Service à la population 24
Protection de l'environnement et de la ressource en eau 24

Le patrimoine 25
Les activités et actions 25
Eaux Pluviales 26
EUND (Eaux Usées Non Domestiques) 26
Que sont les eaux usées non domestiques ? 27
Bilan des visites 27
Les pollutions 28

Assainissement Non Collectif 29
Qu'est-ce que l'ANC ? 29
Le SPANC 29
Les missions du service 30
Les chiffres clés 2024 31

Les stations d'épuration 32
Principe du système de traitement des eaux usées : 32
Les stations d'épuration du territoire de Grand Lac : 33
Volumes d'eaux usées rejetées au milieu naturel 33
Bilan des volumes 34
Traitement de la pollution 34
Production et destination des boues 36
Energie 36

Bilan hydraulique 37

Les services Support 38

Travaux 38
Urbanisme – Préconisations contrôles 40
Les branchements 40
Les activités 41
➔ Contrôles de branchements 41
➔ Instructions de dossiers 41

Service Relations Usagers / Facturation 43

Les abonnés du service **Relève des compteurs** **43**
Les compteurs **Réclamations** 43
Mécanisme de soutien aux abonnés en difficulté de paiement 43

Les Indicateurs financiers 44

Modalités de tarification 44
Eau potable 44
Assainissement 44
Tarif ANC 45

Dépenses réelles d'exploitation : 46
Eau potable 46
Assainissement 46

Montants financiers en investissements 46
Eau potable 46
Assainissement 46

Recettes 47
Eau Potable 47
Assainissement 47

Etat de la dette 47
Amortissements 48

Projets à l'étude 49

Le service des Eaux à votre écoute 50

Contact 50

Astreinte du service des Eaux _____ 50
ANNEXES _____ 50
Annexe 1 : liste et carte des ressources par commune _____ 51
Annexe 3 : Renouvellement du réseau d'eau potable par commune _____ 53
Annexe 4 : Synthèse des indicateurs réglementaires assainissement collectif _____ 55
Annexe 5 : Synthèse des indicateurs réglementaires assainissement non collectif_____ 56

PREAMBULE : un rapport pour qui ? Pour quoi ?

Le rapport sur le prix et la qualité du service public (RPQS) est un document produit tous les ans permettant de rendre compte aux usagers du prix et de la qualité du service rendu pour l'année écoulée.

C'est un élément clé dans la mise en œuvre locale de la transparence et de la gouvernance des services d'eau et d'assainissement.

Ce document répond aux exigences de l'article L.2224-5 du Code Général des collectivités Territoriales et au décret du 2 mai 2007 mais se veut également être un outil de communication librement consultable par tous.

EDITO : Temps forts

EAU POTABLE

Fin des contrats d'exploitation SAUR et VEOLIA

Depuis le 1er janvier 2024, les exploitants du service Eau Potable assurent l'exploitation directe des ouvrages et des réseaux sur l'ensemble du territoire de Grand Lac, à l'exception de la commune de Vions, encore en contrat avec Veolia jusqu'en 2031. L'usine de production de Mémard a également été transférée en régie. Par ailleurs, un magasin de pièces de robinetterie a été créé pour optimiser les interventions.

Pour constituer l'équipe d'exploitation, 6 agents ont quitté le service, tandis que 8 nouveaux ont été recrutés. Le service poursuit ses efforts pour atteindre un effectif complet.

Nappe de Chautagne :

Un Comité de Pilotage Inter-collectivités a été mis en place pour définir les besoins en eau à court, moyen et long terme, en collaboration avec Grand Annecy, la CC Rumilly Terre de Savoie, la CC Bugey Sud, Grand Chambéry et Grand Lac. L'étude réalisée a révélé que les capacités du forage actuel ne permettent pas de répondre pleinement aux besoins des différents partenaires. Une nouvelle étude de sécurisation est désormais nécessaire.

Mise en service des réservoirs de Corsuet

5 200 000 € HT

Les deux nouveaux réservoirs de Corsuet, ainsi qu'une nouvelle station de pompage, ont été mis en service. La capacité de stockage en tête du Barreau Est est désormais passée de 2 000 à 6 000 m3. Ces ouvrages structurants sécurisent l'approvisionnement en eau des communes d'Aix-les-Bains, Brison-Saint-Innocent, Tresserve, Voglans, ainsi que des communes du Pied du Revard, notamment en période estivale. Cette augmentation de capacité permet également d'envisager la réhabilitation prochaine de l'usine de Mémard.

Démarrage de Etude de réhabilitation de l'Usine de Mémard :

Une étude de réhabilitation de l'usine de Mémard a débuté, comprenant :

- Un diagnostic technique complet de l'usine,
- Une étude de faisabilité pour traiter les cyanobactéries et la moule Quagga,
- La définition d'un programme de travaux pour améliorer les installations.

ASSAINISSEMENT COLLECTIF

Contrat de prestation de service :

Après une procédure de mise en concurrence qui aura duré plus de 6 mois, le groupement d'entreprises Veolia / SARP a été retenu pour assurer l'exploitation des ouvrages de collecte et de transport des eaux usées et des eaux pluviales (y compris postes de refoulement et chambres de dessablage) sur l'ensemble du territoire de Grand Lac depuis le 1er janvier 2024 et pour une durée de 2 ans reconductible 3 fois 2 années.

Exploitation des stations d'épuration :

Depuis le 1er janvier 2024, le service assainissement de Grand Lac assure l'exploitation en régie de 8 nouvelles stations d'épuration sur le territoire permettant au service d'assurer l'entretien de la totalité des 19 stations d'épuration du territoire. Le bassin de stockage restitution d'Entrelacs Albens a également été reprise en exploitation en régie, portant à 2 le nombre de ces ouvrages exploités par le service.

Entrelacs Saint Girod : Extension du réseau d'eaux usées

Réception des travaux de desserte du chef-lieu de Saint Girod par le réseau d'assainissement collectif avec suppression de la station d'épuration existante et raccordement des effluents sur le réseau de transport crée en 2020 entre les communes d'Entrelacs-Albens et Grésy- sur-Aix.

Ce projet permet notamment :

- la préservation de la qualité des eaux du lac stoppant les rejets d'eaux usées traitées de la station d'épuration dans le cours d'eau qui rejoint le Deysse,
- la desserte d'habitation dont les installations d'assainissement non collectif sont obsolètes,
- la desserte de 2 OAP,

Montant total de l'opération : 720 000 € HT

Aix les Bains – Station d'épuration Centre : REUT (réutilisation des eaux usées traitées)

Installation d'une unité permettant de traiter de manière plus poussées les eaux usées en sorties de traitement de la station d'épuration afin de la réutiliser en substitution à l'eau potable et aux eaux souterraines. Cette installation située sur le site de la station d'épuration Centre à Aix les Bains sera mise en service au printemps 2025. Elle permettra de substituer environ 55 000 m3 d'eau potable et d'eau de nappe pour l'utilisation comme eau industrielle dans la station d'épuration, le curage des réseaux et le lavage des camions de collecte des ordures ménagères.

Montant total de l'opération : 667 000 € HT financé à 50 % par l'Agence de l'eau Rhône méditerranée Corse

Entrelacs Albens : Système d'assainissement

En 2020, un projet visant à renvoyer les eaux usées de la commune d'Entrelacs Albens sur la station d'épuration Centre située sur la commune d'Aix les Bains a été engagé afin de réduire les surverses par temps de pluie du système d'assainissement. Grâce à ce projet, ce sont environ 60 000 m3 d'eaux usées en moins qui étaient rejetés chaque année sans traitement dans la Deysse et dans le lac du Bourget soit 86% de pollution en moins.

En 2024, la dernière tranche de travaux s'est achevée sur la commune de Grésy-sur-Aix, avec le redimensionnement d'environ 350 m de réseau d'eaux usées le long des berges de la Deysse.
Le coût total définitif de l'opération sur 4 ans s'est élevé à environ 3 750 000 € HT financé à 50 % par l'Agence de l'eau Rhône méditerranée Corse.

RELATIONS USAGERS

Intégration des abonnés

Communes concernées : Aix-les-Bains, Brison-Saint-Innocent, Tresserve

Date effective : 01/01/2024

🎯 **Objectif** : Reprise en régie, harmonisation de la gestion et amélioration de la qualité de service à l'échelle du territoire

🔐 **Bénéfices** : Unification des processus, simplification pour les usagers, gain en efficacité administrative

---

Création de la Régie d'encaissement

💳 **Pourquoi ?** Pour assurer une gestion directe, fluide et sécurisée des paiements

🔐 **Bénéfices** : Meilleure traçabilité des paiements, réduction des délais de traitement, autonomie accrue pour le service

---

Déploiement de la e-facture & du paiement en ligne

💡 Modernisation des services numériques

📄 Facture dématérialisée

💳 Paiement en ligne sécurisé

Géolocalisation des compteurs

📍 Mise en place d'un système de cartographie SIG

🔐 **Bénéfices** : Visualisation précise des équipements, interventions techniques facilitées

📊 **Perspectives** : Maintenance prédictive, optimisation des tournées de relève, intégration aux outils de gestion patrimoniale

Le pôle Eau

Le territoire

28 communes

379 km² de superficie

82 803 habitants

Organisation

76 agents, 4 services :

- *1 directeur du service des Eaux*
- *Service **Eau Potable** : **27** agents*
- *Service **Assainissement** : **25** agents*
- *Service **Travaux : 8** agents*
- *Service **Relation usagers** : **16** agents*

***Des compétences couvrant tout le petit cycle de l'eau :** du prélèvement à la ressource jusqu'au retour au milieu naturel.*

Missions principales

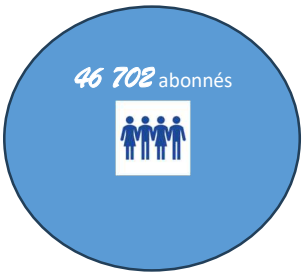
- ***Transporter l'eau potable** jusqu'au robinet du consommateur (prélèvement au milieu naturel, stockage, potabilisation et distribution) ;*
- ***Collecter et traiter les eaux usées et les eaux pluviales** avant leur retour au milieu naturel.*

Pour mener à bien ces activités, les 2 maîtrises d'ouvrage s'appuient sur 2 cellules « support » :

- *Cellule **Préconisations** : 6 agents*
- *Cellule **Développement** : **3** agents*

Eau Potable

Les missions



Service à la population

- Distribution de l'eau potable aux abonnés, 24h/24, 365j/an :

  🎯 Objectif : Garantir **la sécurité sanitaire** et la **qualité de service** à tous les abonnés
  🔧 Vigilance permanente : astreinte, supervision des réseaux, intervention rapide

- Entretien de **centaines de kilomètres** de canalisations :

  🎯 Objectif : Réduire les pertes en eau et allonger la durée de vie des infrastructures
  👷 Interventions régulières : réparations de fuites, nettoyage, rinçage, renouvellement des conduites vieillissantes

- Pilotage des ouvrages :

  📍 Stations de pompage, réservoirs, surpresseurs...
  📊 Supervision centralisée (télégestion)
  🔁 Réglages en temps réel : pression, volumes, qualité
  🌿 Optimisation énergétique et environnementale

- Encadrement de l'urbanisation :

  📐 Études de faisabilité des extensions de réseau
  🤝 Partenariat avec les services d'urbanisme
  🚰 Raccordement des nouveaux logements dans le respect des normes techniques

- Relation avec les usagers :

  📞 Accueil, assistance, information
  💻 Services modernisés
  🤝 Transparence et proximité

- Contrôles périodiques des poteaux incendie pour le compte des communes :

  🎯 Objectif : Assurer la conformité réglementaire et la sécurité incendie du territoire
  🗓️ Vérifications périodiques : débit / pression, accessibilité, bon état de fonctionnement

Protection de l'environnement

- **Anticipation des besoins futurs**

Études prospectives pour adapter les capacités de production aux évolutions démographiques et climatiques et maintenir l'équilibre ressources/besoins sur l'ensemble du territoire.

- **Amélioration des rendements des réseaux**

Objectif : limiter les pertes en eau, préserver la ressource et optimiser les coûts d'exploitation.

- **Perturbateurs endocriniens & micropolluants**

Positionnement sur la problématique, surveillance des démarches innovantes pour une eau plus sûre.

- **Plan d'actions sur les économies d'eau**

Sensibilisation, accompagnement des usagers, suivi des consommations, détection des fuites : une démarche responsable et durable.

Le patrimoine

53 ressources :

46 captages d'eau gravitaire,

6 puits dans différentes nappes

1 prise d'eau dans le lac

99 réservoirs

(de 10 à 5500 m^3)

43 stations de pompage

(de 30 à 700 m de HMT)

1 unité de potabilisation

55 stations de traitement

filtre à chaussette, filtre à sable, javellisation, chlore Gazeux, UV

885 km de réseau

(de 40 à 600 mm de diamètre)

2207 poteaux incendie

21 piézomètres

73 bassins

et 169 fontaines

Les traitements

Entre le prélèvement à la ressource et l'arrivée de l'eau au robinet, l'eau subit des traitements afin de garantir sa qualité et sa conformité aux exigences réglementaires.

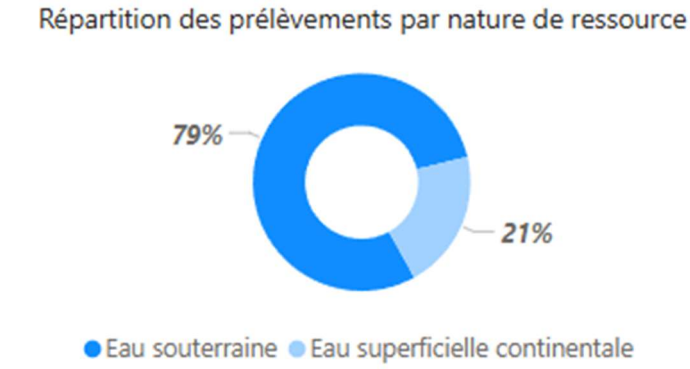
Sur la majeure partie du territoire, différents procédés de traitements sont utilisés, adaptés à la qualité de la ressource, et à la longueur du réseau :

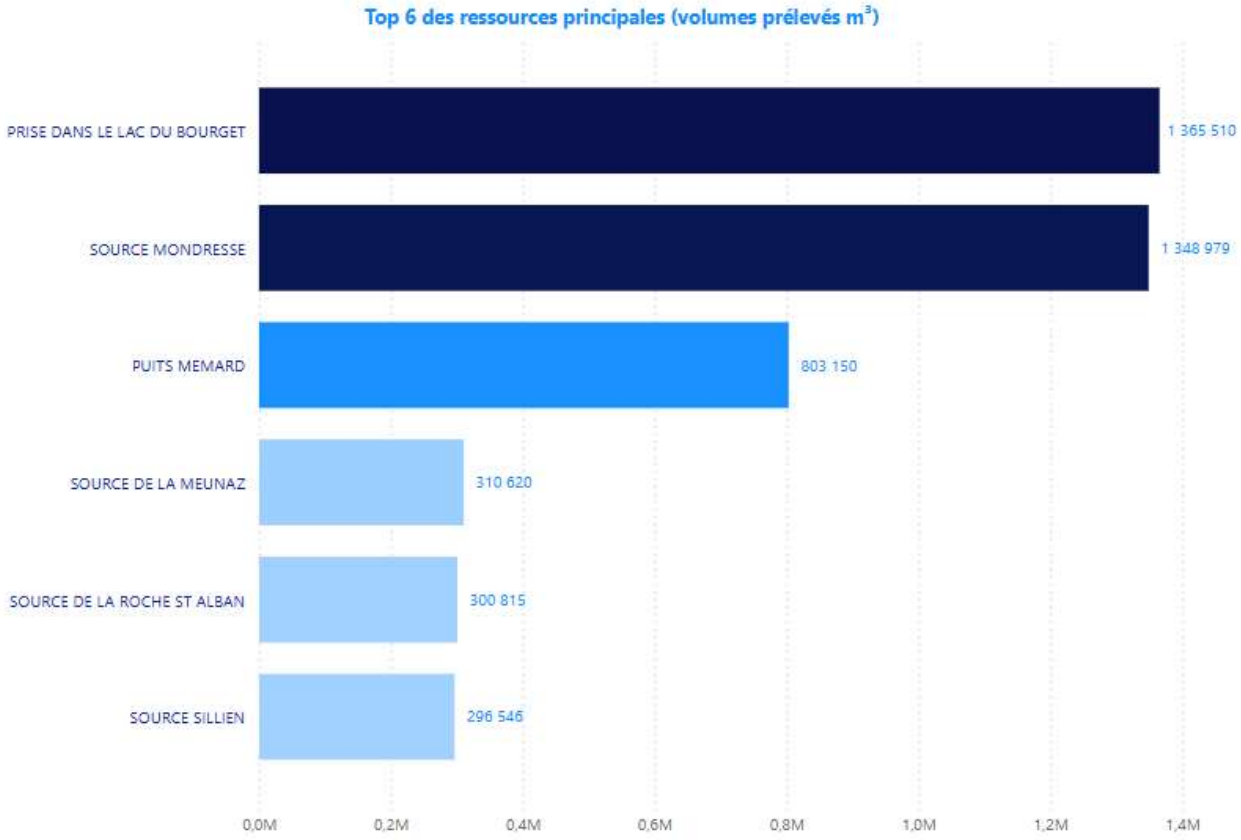
- des procédés de filtration : filtres à chaussettes ou filtre à sable, permettant d'éliminer les particules en suspension et obtenir une eau claire,

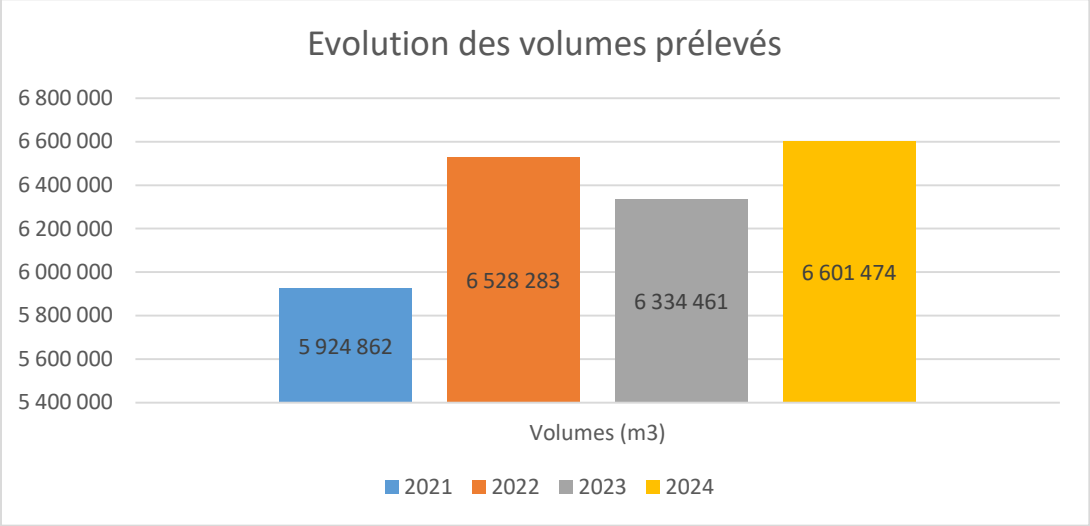
- des procédés de désinfection comme le chlore gazeux, la javellisation, ou encore les lampes UV, permettant de neutraliser les virus et bactéries pathogènes.

Les volumes

Volumes prélevés (année calendaire)







Achats d'eau (m³ - année calendaire)

	UDI	Commune	Collectivité	2021	2022	2023	2024
Certains secteurs du territoire sont alimentés soit en secours, soit en appoint, par des achats d'eau à des collectivités limitrophes	Albens	Albens	Rumilly Terre de Savoie	202 666	230 056	231 234	231 956
	Bourget	Le Bourget-du-Lac	Grand Chambéry	18 150	71 305	96 071	34 636
	Lac Ouest	La Chapelle-du-Mont-du-Chat	CC Yenne	23 305	24 813	24 866	32 014
	Saint Germain	Saint Germain	Rumilly Terre de Savoie			663	2 771
	Saint Girod	Saint-Girod	Grand Annecy	16 083	19 102	18 051	14 554
	Voglans	Voglans	Grand Chambéry	78 899	167 190	84 280	83 443
	Total			**339 103**	**512 465**	**455 165**	**399 374**

Ventes d'eau (m³ année calendaire)

	UDI	Commune	Collectivité	2021	2022	2023	2024
Certains secteurs du territoire alimentent soit en secours, soit en appoint, des collectivités limitrophes par des ventes d'eau	Chautagne Ouest	Chanaz	CC Yenne	1 559	1 436	1 370	1 219
	Meunaz	Le Revard	Grand Chambéry	4 238	23 709	6 928	3 921
	Cessens	Cessens	Rumilly Terre de Savoie	7 359	7 974	6 244	15 169
	Sierroz	Saint Offenge	Grand Annecy		1 439	119	38
	Total			**13 156**	**34 558**	**14 661**	**20 347**

Le rendement des réseaux d'eau potable

Le rendement est un indicateur réglementaire clé de la performance des réseaux d'eau potable. Son calcul prend en compte plusieurs éléments : les relevés des compteurs des abonnés, les volumes techniques transmis par les exploitants, ainsi que d'autres volumes non comptabilisés relatifs à la consommation de certains usages.

Rendement des réseaux de distribution d'eau potable Grand Lac – 2024

Rendement réseau % =

volume total consommé

volume total distribué

Rendement du réseau

Rendement objectif

Répartition des volumes

Volume perdu %

7 672 963
Volume total distribué

—

5 421 900
Volume total consommé

=

2 251 063
Volume perdu

4 659 255
Volume produit

2 598 738
Volume importé

414 970
Volume acheté

4 377 583
Volume des abonnés

4 175
Volume de service

9 309
Volume sans comptage

1 013 121
Volume exporté

17 712
Volume vendu

Volume perdu =
volume total distribué - volume total consommé

Représente les fuites sur le réseau + les pertes dites 'commerciales' (volumes consommés non identifiés, défaut de compteurs...)

Le plan d'actions en bref !

Contexte réglementaire (extrait du document de l'Agence de l'Eau RMC « Contenu d'un plan d'actions de réduction de pertes en eau au titre de l'article L.2224-7-1 du code général des collectivités territoriales ») :

« Un quart de l'eau prélevée pour l'eau potable est perdue à cause des fuites dans les réseaux d'eau et n'arrive pas jusqu'à l'usager. Ces fuites constituent une perte économique, nuisent à la qualité du service rendu et ont des conséquences néfastes pour l'environnement. La loi Grenelle 2 impose de nouvelles obligations aux collectivités organisatrices des services d'eau potable et crée des incitations fiscales :

- *disposer d'un **descriptif détaillé** des ouvrages d'eau potable ;*
- *établir un **plan d'actions** en cas de rendement du réseau de distribution d'eau potable inférieur aux seuils fixés par décret. »*

Les objectifs du plan d'actions sont la préservation de la ressource et la performance des réseaux. Sur le territoire de Grand Lac, les actions sont menées sur diverses thématiques comme la connaissance du patrimoine, le fonctionnement du réseau, la réalisation de diagnostics, le plan pluriannuel d'actions. Ce dernier est revu toutes les années.

De plus, à l'issue du calcul des rendements, des fiches « plan d'actions » sont établies pour chaque Unité de Distribution. Elles permettent de dresser un bilan de l'année écoulée, et de planifier les actions qui seront à mener lors de l'année N+1 pour l'amélioration des rendements.

Qualité de l'eau et Protection de la ressource

En France, le ministère en charge de la Santé a élaboré une réglementation sanitaire stricte concernant les eaux destinées à la consommation humaine, à partir d'une directive européenne. Elle figure au Code de la santé publique et est issue des arrêtés du 11 janvier 2007 et du 21 janvier 2010.

Afin de garantir la sécurité sanitaire, l'eau distribuée fait l'objet d'une surveillance permanente, depuis le captage dans le milieu naturel jusqu'au robinet du consommateur. Cette surveillance est assurée par le contrôle sanitaire mis en œuvre par les Agences régionales de santé, et par le service de l'Eau Potable (exploitation, autosurveillance).

Le contrôle sanitaire est un programme de prélèvements et d'analyses d'eau en différents points des installations de production et de distribution d'eau, sur des paramètres microbiologiques, physico-chimiques ou radiologiques afin de s'assurer que les eaux sont conformes aux exigences de qualité réglementaires et ne présentent pas de risque pour la santé des consommateurs.

Les prélèvements et analyses sont réalisés par des laboratoires agréés pour le contrôle sanitaire des eaux au titre du code de la santé publique et retenus par les Agences régionales de santé après mise en concurrence.
Les résultats des analyses peuvent être consultés sur le site suivant : https://solidarites-sante.gouv.fr/sante-et-environnement/eaux/eau.

Focus sur les exigences de qualité :

Les résultats d'analyses de plusieurs paramètres doivent répondre à des exigences de qualité, fondées sur les évaluations menées par l'Organisation mondiale de la santé (OMS) pour établir des « valeurs guides » en fonction des connaissances scientifiques et médicales disponibles. **« Une valeur guide est une estimation de la concentration d'une substance dans l'eau de boisson, qui ne présente aucun risque pour la santé d'une personne qui consommerait cette eau pendant toute sa vie »**. *Source solidarites-sangte.gouv.fr*

Parmi les nombreux paramètres contrôlés, certains sont soumis à :

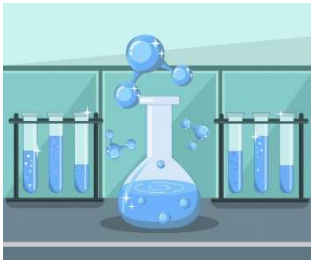
- ✓ des limites de qualité impératives, qui concernent des substances pouvant avoir une répercussion sur la santé,
- ✓ des références de qualité, qui sont des indicateurs reflétant le bon fonctionnement des installations de production d'eau potable.

On parle de non-conformité réglementaire lorsqu'un paramètre dépasse sa valeur **limite** autorisée.

Bilan du contrôle sanitaire ARS

		2023		2024			
Mode de gestion	Famille de Paramètres	Nb de prélèvements	Nb prélèvements non conformes	Taux de conformité	Nb de prélèvements	Nb prélèvements non conformes	Taux de conformité
REGIE/PS	Microbiologiques	433	6	98.6 %	457	13	97.15 %
	Physico-chimiques	433	3	99.3 %	461	2	99.6 %
DSP (VEOLIA)	Microbiologiques	7	1	85.7 %	6	0	100 %
	Physico-chimiques	7	0	100 %	6	0	100 %
Total	Microbiologiques	440	7	98.40 %	463	13	97.2 %
	Physico-chimiques	440	3	99.3 %	467	2	99.6 %

Bilan de l'autosurveillance



Eaux Brutes

La fréquence des prélèvements sur eaux brutes du programme sanitaire est de 1 tous les 5 ans. Le service Eau Potable a choisi de renforcer ce programme, et le complète toutes les années afin d'avoir 1 analyse complète par an sur chaque ressource. ***Tous les résultats sont conformes***.

Réseau de distribution

Les agents techniques du service Eau potable effectuent régulièrement des contrôles du taux de chlore sur différents réservoirs et points des réseaux de distribution, afin de garantir une eau conforme. Enfin, des prélèvements peuvent être effectués ponctuellement pour des problématiques diverses (recherche plomb, pollution chimique ou bactériologiques…)

Autosurveillance	2020	2021	2022	**2023**	**2024**
Nb prélèvements (eaux brutes)	25	32	29	40	32
Nb prélèvements (réseau distribution)	356	463	NC	NC	
Nb prélèvements ATP métrie		26			
Nb prélèvements problématiques diverses		18	29	13	

Protection de la ressource

Afin de prévenir les risques de pollutions diffuses ou ponctuelles, la loi sur l'eau du 3 janvier 1992 (article L-1321-2 du code de la santé public) a rendu obligatoire un dispositif de PPC (périmètre de protection des captages).

Cet outil permet de délimiter réglementairement des espaces autour d'un captage utilisé pour l'alimentation en eau potable, après avis d'un hydrogéologue agréé. Les périmètres sont rendus officiels par DUP (déclaration d'utilité publique).

On distingue 3 périmètres de protection autour du captage :

- ✓ Immédiat : les contraintes sont fortes : aucune activité permise, zone acquise et surveillée par la collectivité,
- ✓ Rapproché : activités restreintes, réglementées et encadrées par la collectivité,
- ✓ Eloigné : facultatif, créé si certaines activités sont susceptibles d'être à l'origine de pollution.

Les principales étapes de la procédure de création des périmètres de protection :

- délibération de la collectivité,
- étude géologique préalable,
- avis de l'hydrogéologue agréé,
- enquête publique et administrative,
- avis du Conseil départemental de l'environnement et des risques sanitaires et technologiques (Coderst),
- arrêté préfectoral de Déclaration d'utilité publique (DUP).

Bilan des DUP sur le territoire de Grand Lac :

Etat DUP	Nombre	% Réalisation
Terminée	47	82
En cours / Non engagée	10	18
Total	**57**	

Bilan sécheresse / pluviométrie

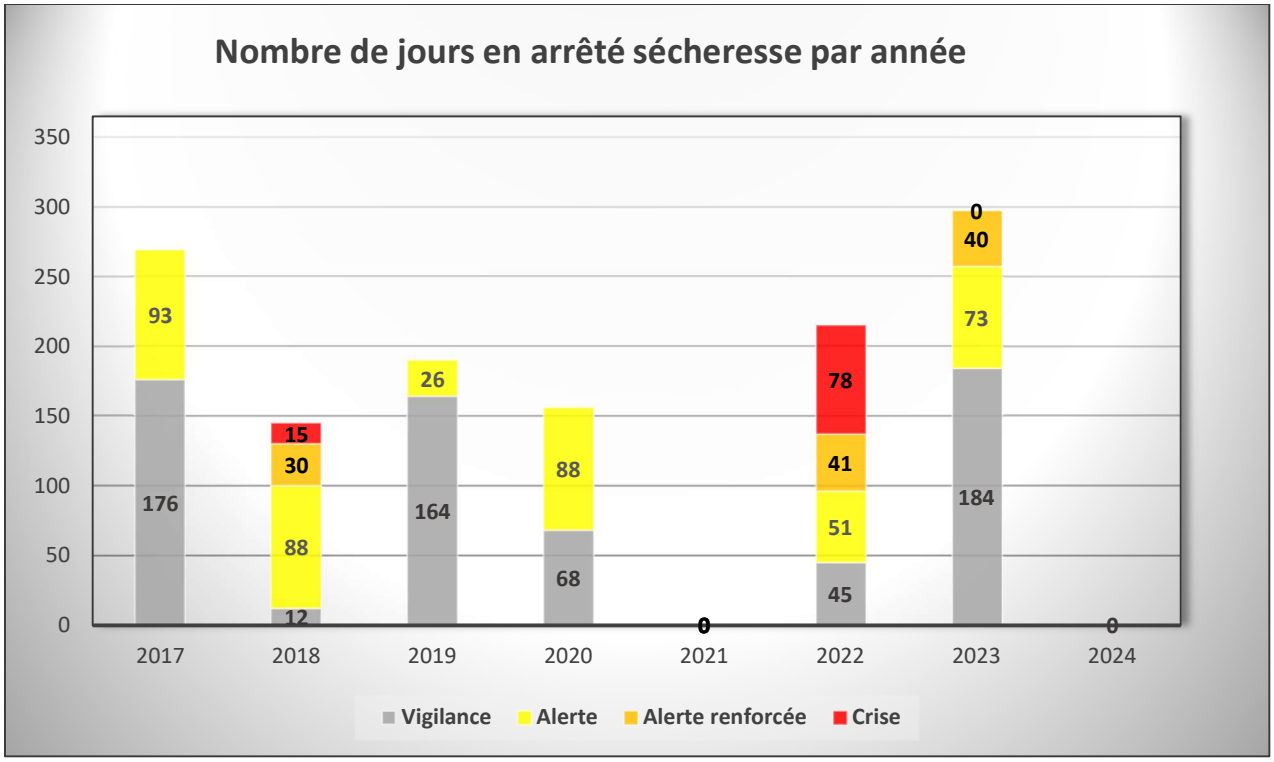
La Direction Départementale des Territoires gère et organise les actions de suivi et de gestion de crise sécheresse, avec pour objectif de garantir en tout temps une ressource en eau suffisante pour les usages, et de maintenir un débit minimal dans les cours d'eau afin d'y préserver la vie aquatique.

Le cadre réglementaire de la gestion de la sécheresse est fixé au sein de l'arrêté-cadre préfectoral n°2016-1094 en date du 18 juillet 2016, et précise :

- Les bassins de gestion avec la liste des communes correspondantes ;
- Le réseau de suivi des débits de cours d'eau et de niveau de nappe ;
- Le rôle et le fonctionnement du **comité départemental de la ressource en eau et du suivi des étiages ;**
- Les seuils de référence de débits et de niveaux de nappes, qui permettent définir les situations de sécheresse (vigilance, alerte, alerte renforcée, crise), ainsi que les mesures de restrictions associées.

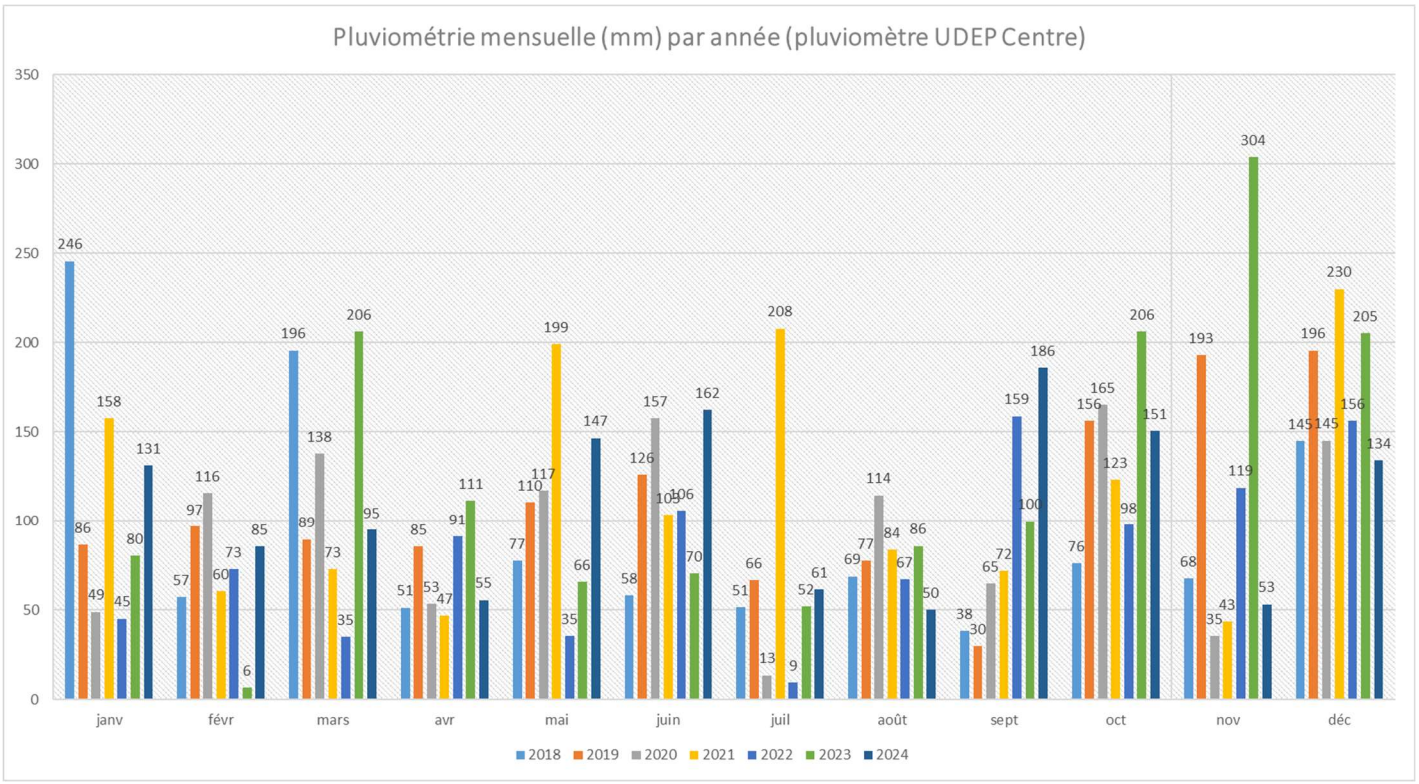
Toutes ces informations sont détaillées sur le site https://www.savoie.gouv.fr/Politiques-publiques/Environnement-risques-naturels-et-technologiques/Environnement/Eau-foret-biodiversite/Gestion-de-la-secheresse. Le site du ministère de la transition écologique peut aussi être consulté : http://propluvia.developpement-durable.gouv.fr/propluvia/faces/index.jsp.

Ci-dessous un tableau avec le nombre de jours en arrêté sécheresse sur le bassin « **Lac du Bourget** ».



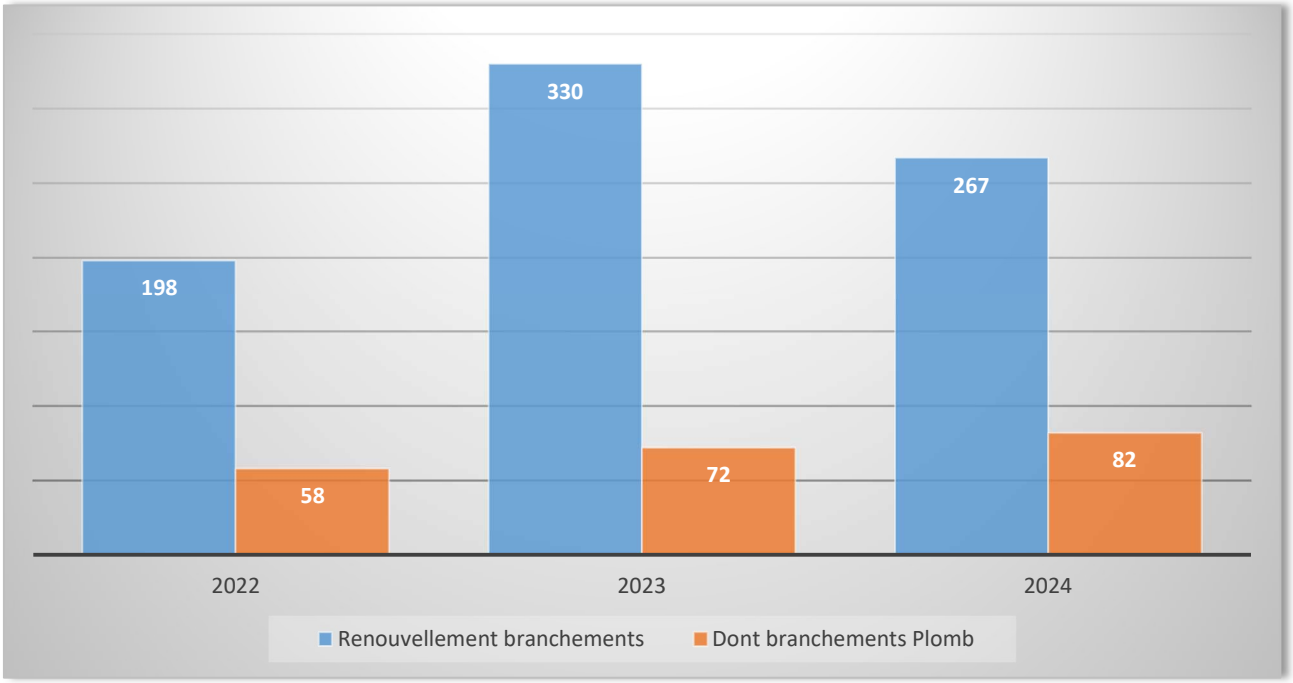
Vigilance : Information et incitation des particuliers et des professionnels à faire des économies d'eau
Alerte : Réduction des prélèvements à des fins agricoles inférieure à 50% (ou interdiction jusqu'à 3 jours par semaine), mesures d'interdiction de manœuvre de vanne, d'activité nautique, interdiction à certaines heures d'arroser les jardins, espaces verts, golfs, de laver sa voiture, ...
Alerte renforcée : Réduction des prélèvements à des fins agricoles supérieure ou égale à 50% (ou interdiction supérieure ou égale à 3,5 jours par semaine), limitation plus forte des prélèvements pour l'arrosage des jardins, espaces verts, golfs, lavage des voitures, ..., jusqu'à l'interdiction de certains prélèvements
Crise : Arrêt des prélèvements non prioritaires y compris des prélèvements à des fins agricoles. Seuls les prélèvements permettant d'assurer l'exercice des usages prioritaires sont autorisés (santé, sécurité civile, eau potable, salubrité)

	Niveau de gestion					
Année	Vigilance	Alerte	Alerte renforcée	Crise	Total nb jours en arrêté sécheresse	% nb jours en arrêté sécheresse dans l'année
2017	176	93			269	73.7
2018	12	88	30	15	145	39.7
2019	164	26			190	52.1
2020	68	88			156	42.7
2021	0	0	0	0	0	/
2022	45	51	41	78	215	58.9
2023	184	73	40	0	297	81.4
2024	0	0	0	0	0	/

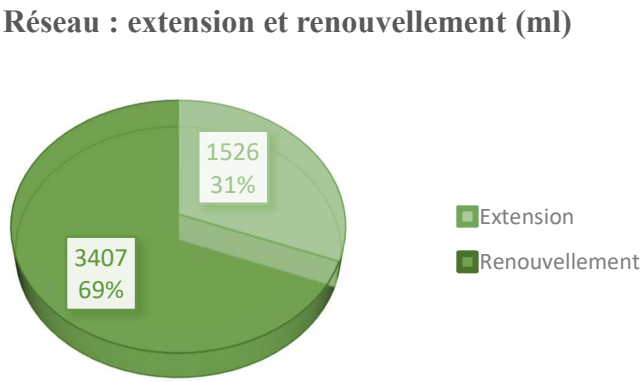


Les activités et actions

Renouvellement Branchements

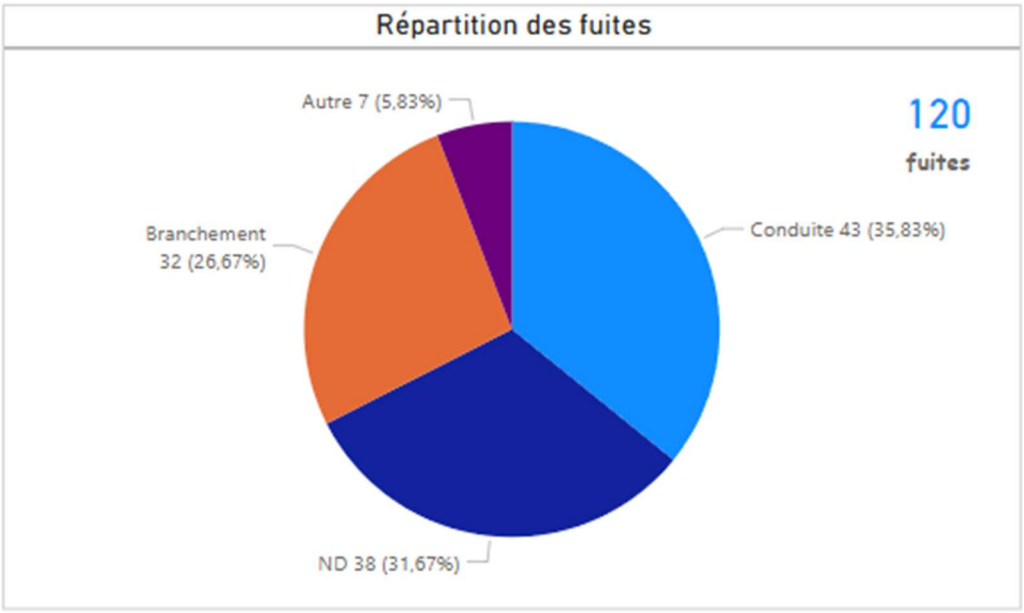


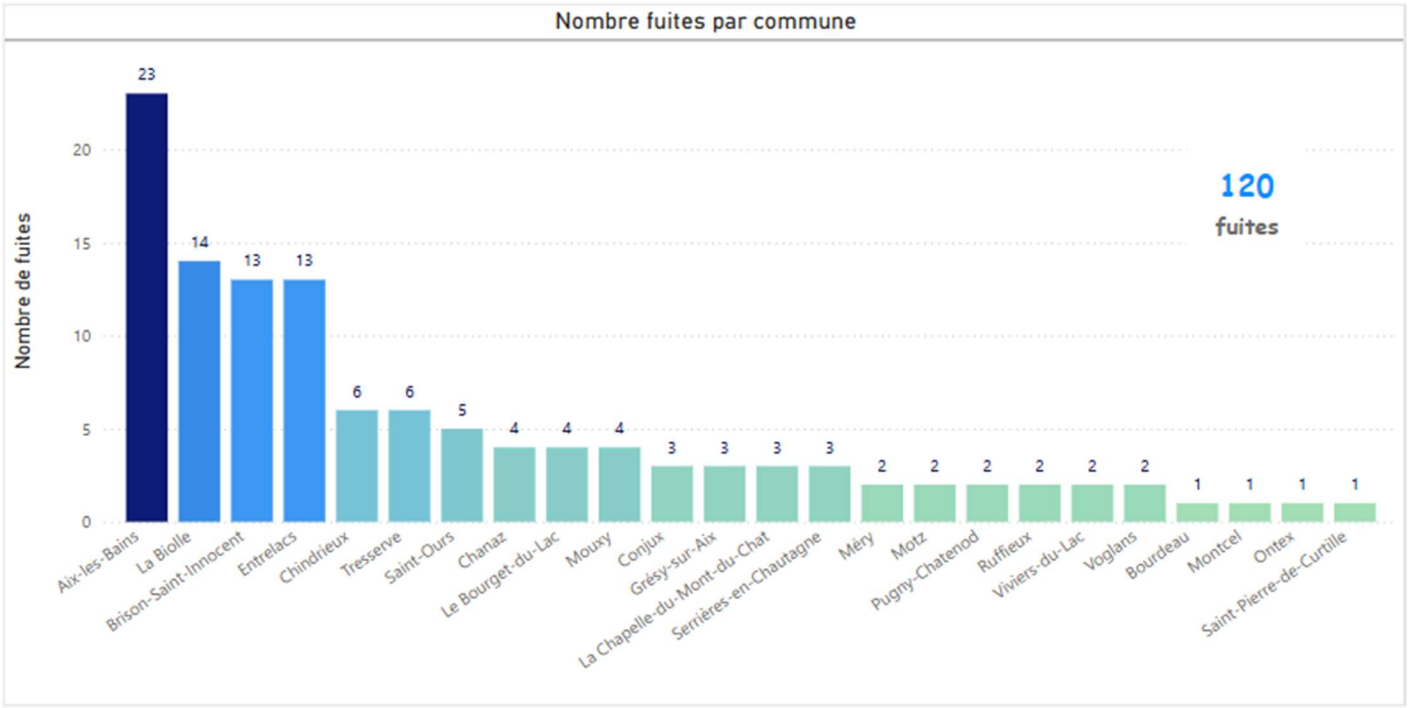
Réseau : extension, renouvellement et taux de renouvellement



	2021	2022	2023	2024
Linéaire renouvelé (ml)	4 928	4 540	4 325	3 407
Taux de renouvellement sur les 5 dernières années	0.35 %	0.45 %	0.55 %	0.50 %

Gestion des fuites





Contrôles des poteaux incendie

En 2023, 136 tests de poteau incendie ont été réalisés sur tout le territoire par 1 agent.

	2022	2023
Nb tests poteaux incendie	316	136

En 2024, seuls quelques tests de poteaux incendie ont été réalisés.
Cette diminution s'explique par la fin des contrats de prestation de service et la phase de transition liée à la reprise en régie de l'ensemble des ouvrages.
Les campagnes de contrôle reprendront courant 2025, dans le cadre de l'organisation désormais internalisée.

Assainissement

Les missions

Service à la population

- **Collecte et transport des eaux usées**

Acheminement sécurisé des effluents domestiques vers les stations d'épuration.

- **Entretien des réseaux et ouvrages**

Inspection, curage, maintenance et renouvellement pour garantir un fonctionnement optimal et éviter tout débordement.

- **Soutien à l'assainissement non collectif (ANC)**

Accompagnement **technique et financier** des particuliers pour l'entretien et la réhabilitation des installations autonomes.

- **Préconisations d'urbanisme & contrôle**

Appui aux projets d'aménagement, validation des raccordements et contrôle des dispositifs d'assainissement.

- **Gestion des eaux pluviales**

Collecte, canalisation et **réduction du risque d'inondation** par ruissellement dans les zones urbanisées.

Protection de l'environnement et de la ressource en eau

- **Pilotage des ouvrages de traitement**

Exploitation des stations d'épuration avec pour objectif la dépollution efficace des eaux usées.

- **Encadrement des rejets d'effluents non domestiques**

Surveillance et réglementation des déversements industriels ou spécifiques pour protéger les milieux naturels.

- **Lutte contre les rejets sauvages**

Détection, suppression et prévention des raccordements illicites ou déversements directs au milieu naturel.

- **Gestion durable des eaux pluviales**

Actions de réduction de la pollution liée au ruissellement urbain : désimperméabilisation, bassins de rétention, solutions alternatives.

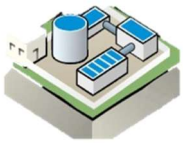
Le patrimoine

43 790 abonnés
desservis par l'assainissement collectif

710 206 ml de réseau de collecte EU :
> 678 691 ml en séparatif,
> 16 143 ml en unitaire,
> 15 225 ml eau traitée.

78 postes de refoulement

2 bassins de stockage et de restitution des eaux usées



18 stations de traitement des Eaux Usées

560 144 ml de réseau de collecte EP
> 403 693 ml de réseau gravitaire,
> 117 494 ml de fossé,
>31 784 ml de cunette,
> 7 173 ml de drain.
.

59 déversoirs d'orage

25 bassins de retention
des eaux pluviales

2 309 ouvrages ANC

Les activités et actions

Le réseau est exploité en prestations de services sur les 28 communes.

Entretien

Différentes interventions d'entretien ont été effectuées sur les ouvrages d'assainissement :

> Inspection vidéo : EU **3 183 ml**,
> Curage réseau et poste de refoulement : **28 305 ml**, **885 heures**, **216 T de déchets**
> Hydrocurage de poste de refoulement : **93 interventions**

Travaux

> Extension de réseaux : EU **1 774 ml**,
> Renouvellement de réseaux : EU **21 ml**,

Eaux Pluviales

La compétence eau pluviale est une compétence intercommunale récente : 2016 pour les communes de l'ex CALB, 2017 pour les territoires de l'Albanais et de la Chautagne. Il s'agit d'une compétence particulière car partagée entre différents gestionnaires : Grand Lac, communes (eaux pluviales de voiries et bâtiments et ouvrages communaux), Conseil Général (eaux pluviales de voiries), etc. et avec une interaction forte avec les services en charge de l'entretien des cours d'eau à ciel ouvert ou canalisés.

Le patrimoine est géré par le service (1 agent à ce jour), qui assure le suivi des entretiens préventifs des ouvrages, le diagnostic suite à des problèmes d'inondation par ruissellement rencontrés par les propriétaires et le pilotage des solutions techniques mises en œuvre pour solutionner les problèmes ou réparer les ouvrages.

L'exploitation des ouvrages est intégralement organisée en prestation de services, car elle nécessite des équipements spécialisés.

<u>Les enjeux de la gestion des eaux pluviales</u> :

Par temps de pluie, les systèmes de gestion des eaux pluviales sont confrontés à des difficultés de collecte, de transport, de stockage des eaux pluviales, selon l'importance des pluies (intensité, durée), entrainant des débordements, des inondations, souvent amplifiés par l'artificialisation des sols qui augmente le volume d'eau ruisselé.

Les enjeux sont multiples :

- sécurité publique : prévention du risque inondation (par ruissellement ou par débordement des réseaux de collecte),
- protection de l'environnement : limitation des apports de pollution dans le milieu naturel par ruissellement sur les surfaces imperméabilisées (voirie, etc.),
- fonctionnement des stations de traitements des eaux usées (dégradé par temps de pluie sur les secteurs avec réseaux unitaires),
- intégration dans les projets d'aménagement du territoire.

Entretien

> Inspection vidéo : **1 516 ml**
> Curage (réseaux + chambres) : **5 603 ml, 871 heures, 251 T de déchets**

Travaux

Plusieurs chantiers ont été réalisés :

> Extension de réseaux : **352 ml**
> Renouvellement de réseaux : **74 ml**

EUND (Eaux Usées Non Domestiques)

Que sont les eaux usées non domestiques ?

Ce sont des eaux provenant d'une activité spécifique (établissement à vocation industrielle, commerciale ou artisanale mais également services techniques, intercommunaux, départementaux, etc.) générant une pollution autre que celle produite par un particulier domestique. Cette pollution peut être caractérisée par une charge organique élevée ou une concentration même faible en micropolluants.
Le rejet de ces effluents aux réseaux d'eaux usées ou d'eaux pluviales est soumis à certaines conditions, notamment des ouvrages de prétraitement suffisamment dimensionnés et une surveillance adaptée, tant par l'exploitant du site que par le service des eaux.

La mise en place d'un contrôle de ces rejets spécifiques par le service des eaux permet notamment :

- ✓ **d'informer** les acteurs du territoire de **l'impact de leurs pratiques** sur le réseau d'assainissement et sur la qualité du milieu récepteur de leurs eaux pluviales (via les rejets directs) ;
- ✓ **d'accompagner** les acteurs du territoire dans le **changement de leurs pratiques et dans la mise en œuvre de travaux** pour lutter contre les pollutions toxiques dispersées ;
- ✓ **de pérenniser les moyens mis en place** pour ancrer durablement la stratégie de réduction à la source des pollutions toxiques dans la gestion des collectivités,
- ✓ **de mettre en place une facturation proportionnelle** à la charge polluante et aux volumes rejetés au réseaux d'eaux usées (conventionnement).

Le service des eaux s'est engagé en 2019 dans la 4ème opération collective regroupant les acteurs de bassin versant du Lac du Bourget (Agence de l'Eau Rhône-Méditerranée-Corse, Cisalb, Grand Chambéry et Grand Lac).

Ce programme permet un accompagnement financier par l'Agence de l'Eau des collectivités (financement des agents en charge de ces missions) et des entreprises ou collectivités engageant des travaux de mise en conformité de leurs installations (pilotage de ces projets par le service des eaux).

En 2024 :

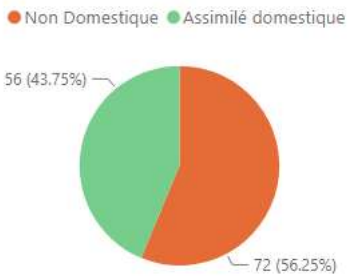
- ✓ **1 arrêté d'autorisation de déversement ont été signés avec des industriels,**
- ✓ **53 permis de construire ont été traités.**

Bilan des visites

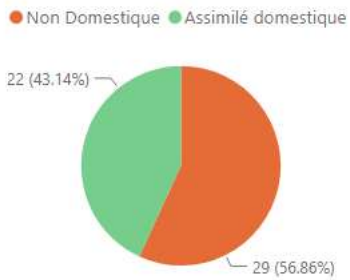
Industriels visités (non domestiques et assimilés domestiques) en 2024

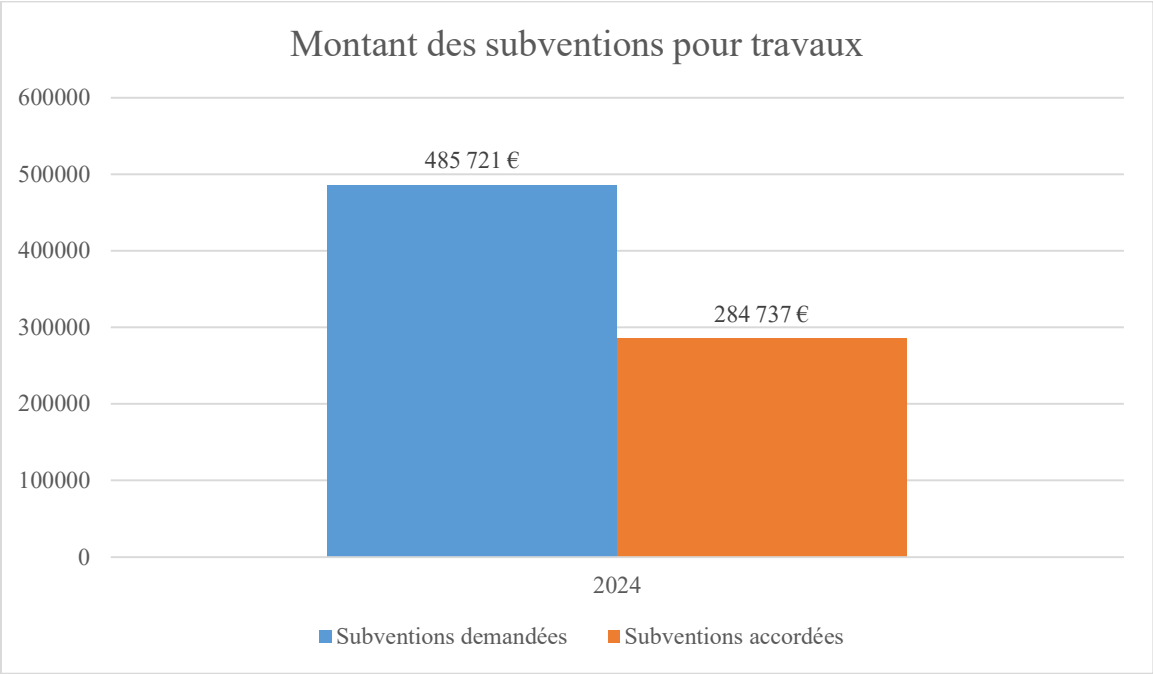
128	51	179	71,51 %	8
industriels conformes	industriels non conformes	diagnostics	Taux de conformité	Nb indus devenu conformes

Nb industriels conformes



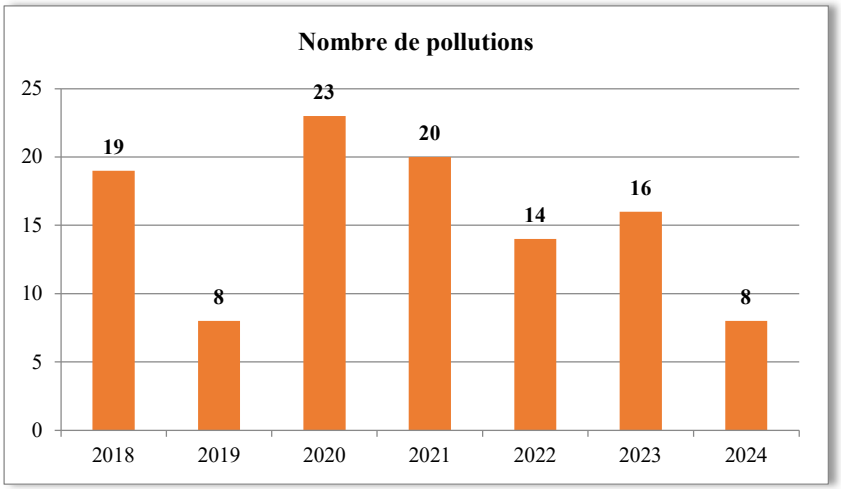
Nb industriels non conformes





Les pollutions

Enfin, le service des eaux assure la recherche de l'origine des pollutions chroniques ou accidentelles et leur élimination à la source.



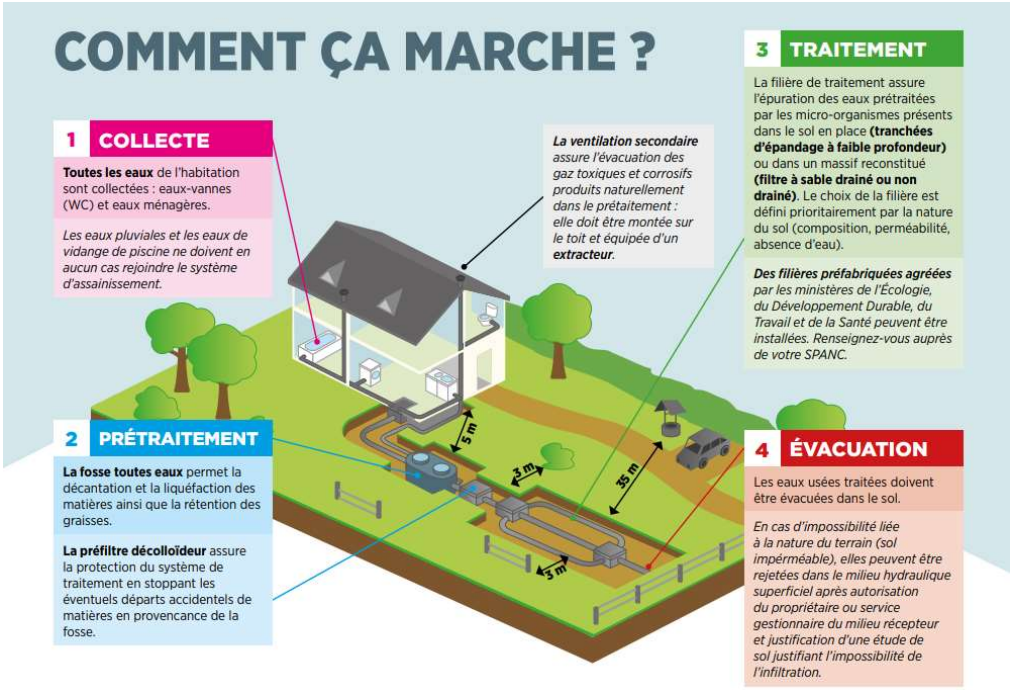
Assainissement Non Collectif

Qu'est-ce que l'ANC ?

L'assainissement non collectif ou ANC, désigne les installations individuelles de traitement des eaux domestiques. Les habitations non desservies par un réseau public de collecte des eaux usées doivent être équipées d'une installation autonome dite « d'assainissement non collectif » pour traiter leurs eaux usées.

L'installation d'ANC assure donc la collecte, le prétraitement, l'épuration, l'infiltration ou le rejet des eaux usées domestiques.

L'objectif est de limiter l'impact sur l'environnement et de participer ainsi à la protection de la ressource en eau, mais aussi de prévenir tout risque sanitaire.



Le SPANC

Le SPANC est un service public local chargé de :

- ✓ Conseiller et accompagner les particuliers dans la mise en place de leur installation d'assainissement non collectif ;
- ✓ Contrôler les installations d'assainissement non collectif.

☞ *Comme pour l'assainissement collectif, ce service public fait l'objet d'une redevance qui en assure ainsi l'équilibre financier.*

Origine du SPANC :

- ✓ La loi sur l'eau du 3 janvier 1992 est à l'origine de la création du Service Public d'Assainissement Non Collectif (SPANC).
- ✓ Les SPANC doivent contrôler l'ensemble des installations d'Assainissement Non Collectif (fosse septique toutes eaux, micro-station ou autres). Cette obligation est dû à la loi sur l'eau du 30 décembre 2006 et codifiée à l'article L 2224-8 du code général des collectivités territoriales. Ces textes indiquent que les Spanc devront répertorier et contrôler l'ensemble des installations au plus tard le 31 décembre 2012. Par la suite le SPANC devra contrôler les installations avec une périodicité de 10 ans maximum.

Les missions du service

✓ ***Les contrôles*** :

- Pour les installations neuves ou à réhabiliter :

- Examen préalable de la conception basé sur l'étude de filière réalisée par un bureau d'étude (contrôle de conception) ;
- Vérification de l'exécution des travaux lors de visites sur site effectuées avant remblaiement (contrôle de réalisation).

- Pour les installations existantes :

- Contrôle de fonctionnement et d'entretien réalisé tous les 6 ans ;
- Contrôle de fonctionnement et d'entretien réalisé dans le cadre d'une vente immobilière.

✓ ***Autres missions du SPANC et/ou de la collectivité*** :

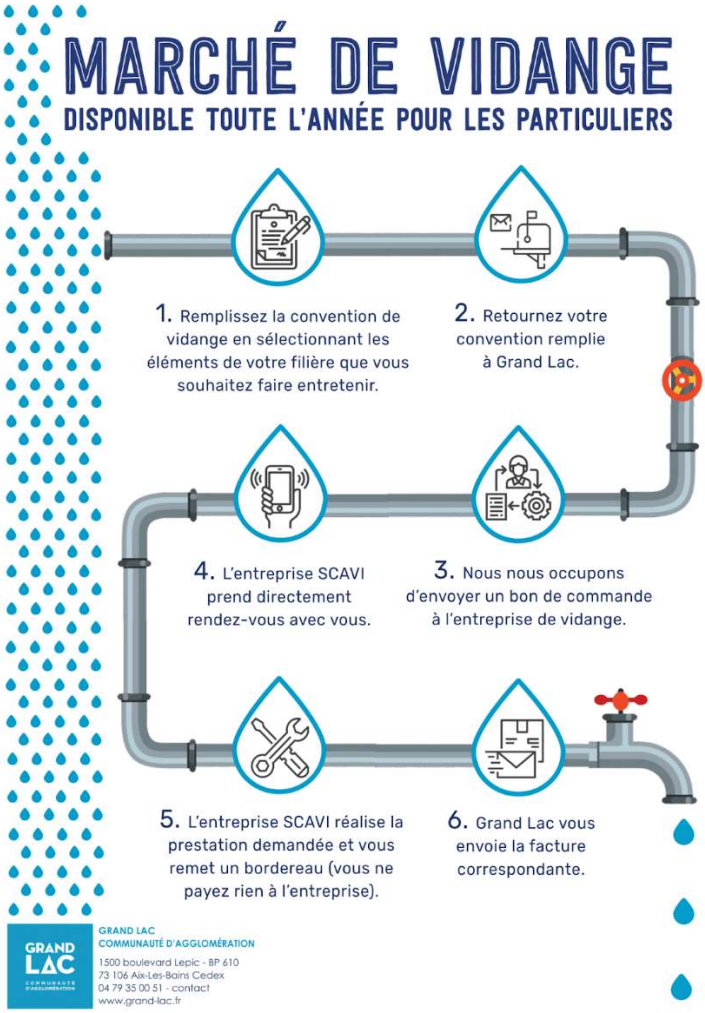
- Assurer, à la demande du propriétaire et à ses frais, l'entretien des installations → Mise en place d'un marché de vidange avec un prestataire.
- Assurer le traitement des matières de vidange issues des installations → Traitement dans les stations d'épurations de Grand Lac des matières de vidange du territoire.
- Assurer, à la demande du propriétaire et à ses frais, les travaux de réalisation et de réhabilitation des installations → Mise en place d'une aide financière pour la réhabilitation des ANC non conforme de plus de dix ans. Les travaux sont réalisés sous maîtrise d'ouvrage privée.

Le marché de vidange

Depuis 2020, Grand Lac a mis en place un marché de vidange et d'entretien des installations d'assainissement non collectif, à destination des usagers du SPANC. Ce marché a été renouvelé fin 2023.

Ce marché permet aux usagers de vidanger leurs fosses, nettoyer leurs préfiltres, ou même curer leurs canalisations à des tarifs environ 30% inférieurs aux prix habituellement pratiqués par les vidangeurs. *L'entreprise SCAVI est le prestataire qui a été retenu pour l'ensemble du territoire de GL.*

Pour les usagers souhaitant bénéficier des prestations proposées dans ce marché, l'inscription est obligatoire, via une convention.



Les chiffres clés 2024

📊 Bilan du marché de vidange

101 usagers ont utilisé ce service

\+ de *245* m³ de matières de vidange traitées

près de *33 000* € de prestations facturées

📝 Prestations les plus demandées **:**

- vidanges de fosses : *90*
- nettoyages de préfiltres : *32*

📍 Installations

2 309 ***installations***

📈 Les activités

371 interventions

33 nouvelles installations

45 installations en étude

Les stations d'épuration

Principe du système de traitement des eaux usées :

Quel est le rôle d'une station d'épuration ?

C'est une installation destinée à épurer les eaux usées c'est-à-dire à séparer l'eau des substances indésirables pour le milieu récepteur.

Une station d'épuration est installée à l'extrémité d'un réseau de collecte et regroupe une succession de dispositifs conçus pour extraire les différents polluants contenus dans les eaux. Ils sont dimensionnés en fonction du volume de pollution à traiter. Cette pollution retenue dans la station d'épuration est transformée sous forme de boues et traitée par différentes filières (incinération, compostage, épandage).

(1) Collecte :
Les eaux usées (appelées aussi effluents) sont collectées dans le réseau d'assainissement, puis transportées jusqu'à la station d'épuration (STEP).

(2) Traitement :
Arrivés à la station, les effluents vont subir plusieurs étapes, permettant d'éliminer les différentes formes de pollution (de la plus visible – dite grossière, à la plus fine).

(3) Rejet :
En sortie de station, - les eaux dépolluées sont rejetées au milieu naturel où elles poursuivent leur processus naturel de traitement.

(4) Sous- produits :
Le traitement de la pollution a généré des déchets et des boues qu'il faut traiter (incinération, compost, épandage…).

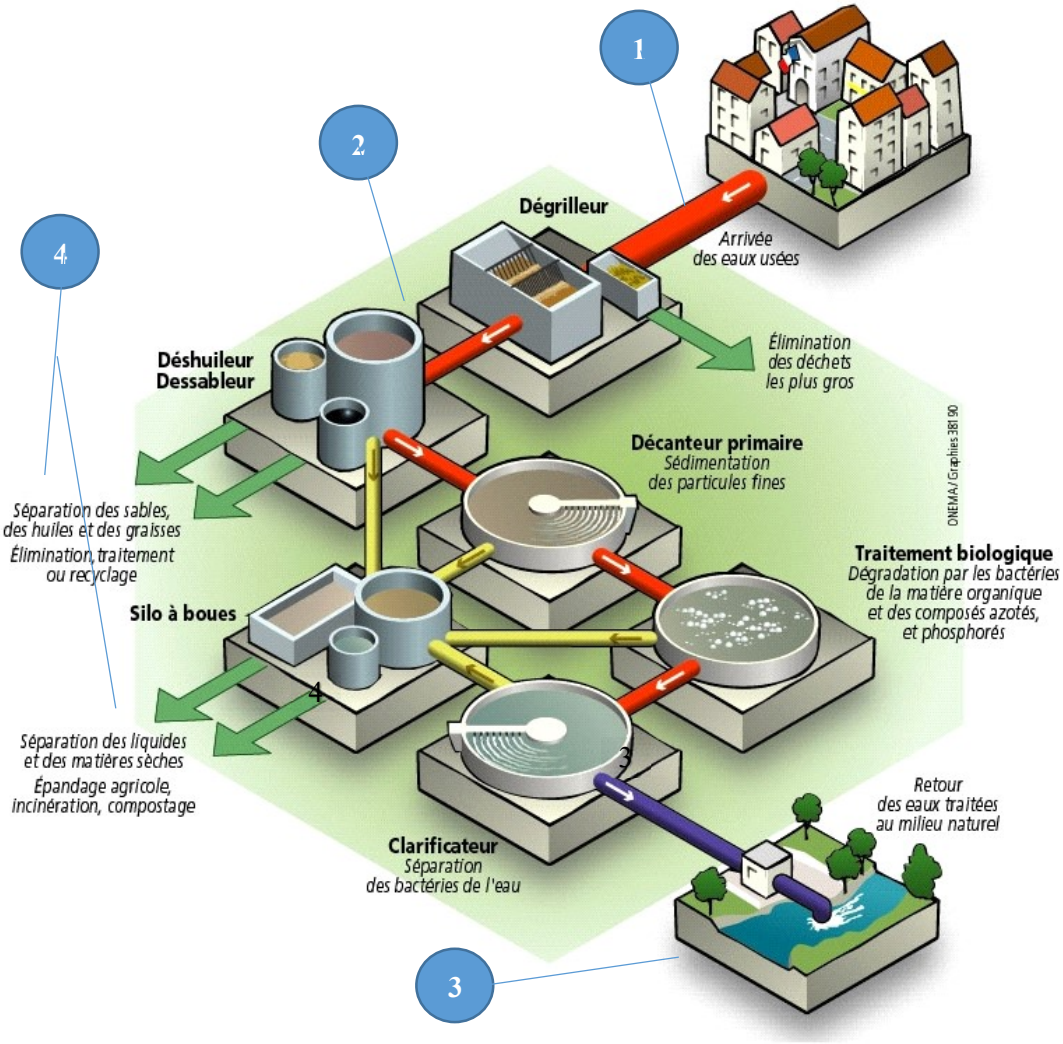
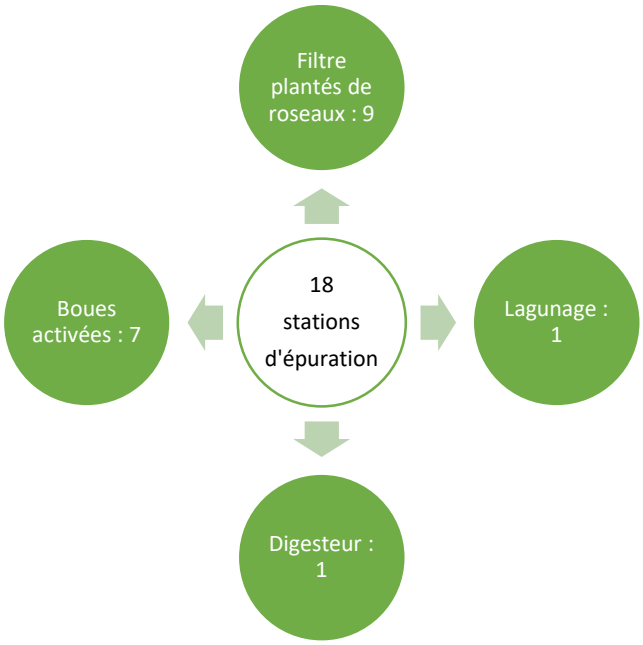


Image source « Service eaufrance »

Les stations d'épuration du territoire de Grand Lac :

Il existe plusieurs types de station d'épuration (boues activées, biofiltres, lagunages…), mais le principe reste le même : les STEP mettent en œuvre des procédés artificiels imitant le processus naturel d'autoépuration des cours d'eau.



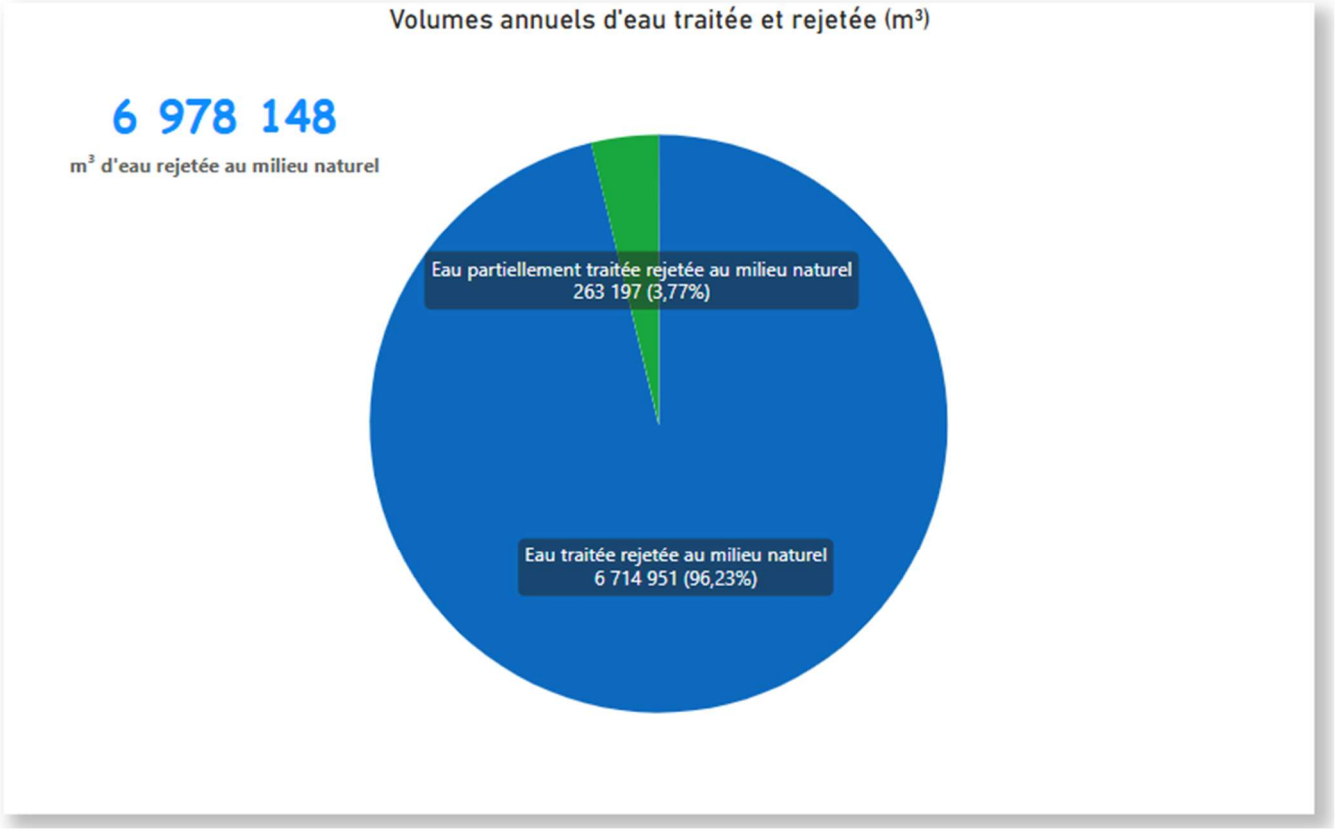
Les 2 principales STEP du territoire sont :

* La station d'épuration Centre située à AIX LES BAINS, 90 000 Equivalent-Habitants, exploitées en régie,
* La station d'épuration Sud située au BOURGET DU LAC, 10 000 Equivalent-Habitants, exploitées en régie

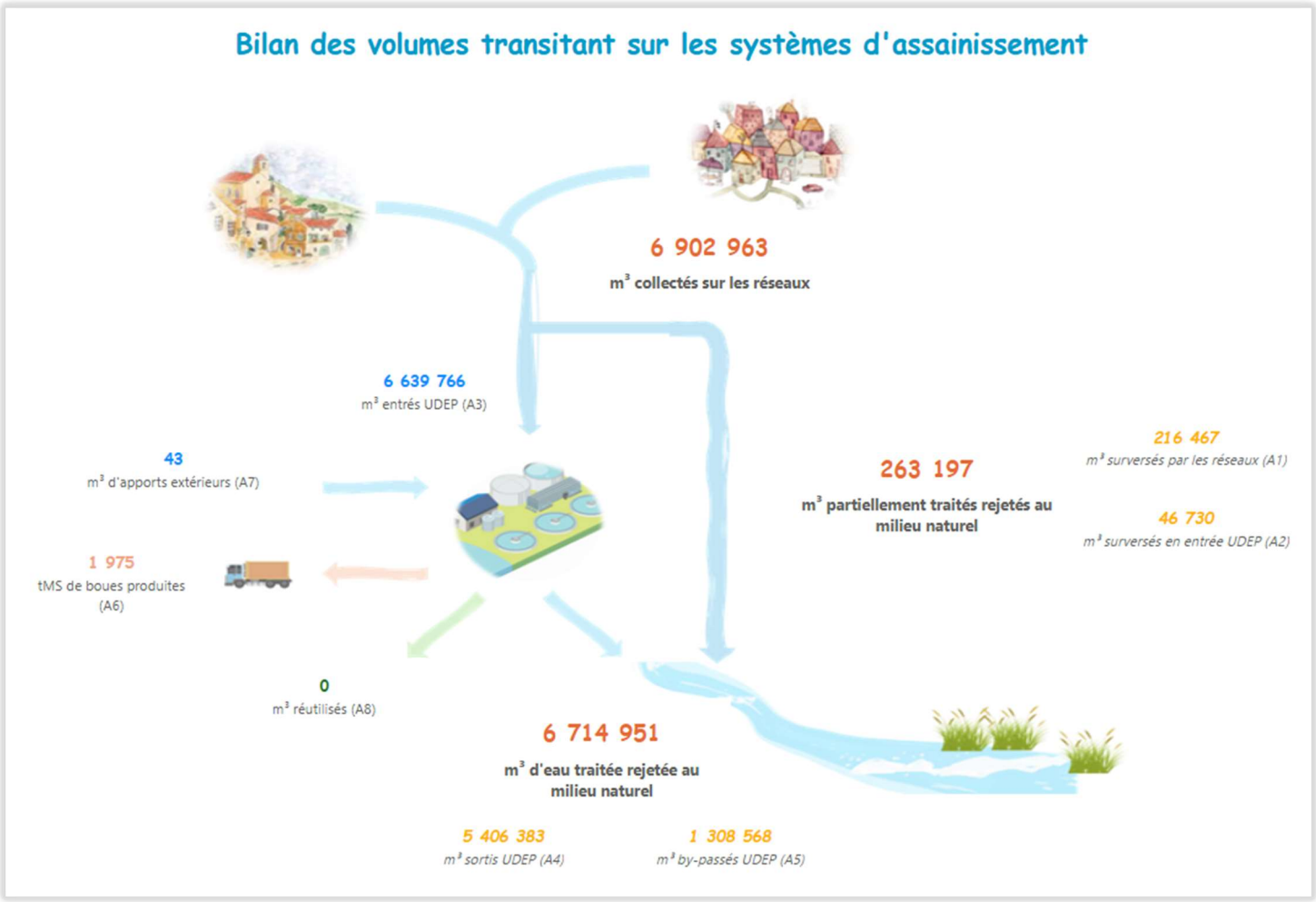
Note :
La station d'épuration de Saint-Girod à Entrelacs (filtres coco) a été démantelée et remplacée par un poste de refoulement, permettant la collecte et le transfert des eaux usées vers la STEP Centre (Aix-Les-Bains).

Volumes d'eaux usées rejetées au milieu naturel

Année 2024



Bilan des volumes



Traitement de la pollution

🌎 **Objectif :** Les stations d'épuration ont pour objectif principal de traiter les eaux usées en éliminant la pollution carbonée (matière organique) et d'autres polluants afin de protéger les milieux aquatiques. **Quelle pollution est traitée et éliminée ?**

✅ Pollution carbonée traitée et éliminée

🔍 **Principaux paramètres / définition**	**Impact de leur présence en forte quantité dans le milieu naturel**
DCO : La Demande Chimique en Oxygène mesure la somme des matières organiques biodégradables et de certaines particules oxydables présentes dans les eaux usées.	Une DCO élevée indique une forte charge organique ou la présence de substances oxydables : ➢ Asphyxie des milieux aquatiques par diminution de l'oxygène dissous. ➢ Prolifération d'algues et de bactéries, provoquant une eutrophisation. ➢ Perturbation de la faune aquatique (poissons, invertébrés).
DBO_5 : La Demande Biologique en Oxygène correspond aux matières organiques biodégradables présentes dans les eaux usées.	Une DBO5 élevée réduit la teneur en oxygène dissous dans l'eau : ➢ Appauvrissement en oxygène : mort des espèces sensibles (poissons, crustacés). ➢ Favorise la décomposition anaérobie et la production de composés malodorants (H_2S, méthane).

MES : Les Matières En Suspension sont des particules présentes dans les eaux usées et visibles à l'œil nu.	➢ Colmatage des fonds des cours d'eau et perturbation des habitats. ➢ Réduction de la pénétration de la lumière, impactant la photosynthèse des plantes aquatiques. ➢ Sédimentation excessive : enfouissement d'œufs de poissons et de macro-invertébrés.
NTK : L'azote total Kjeldahl est une appellation qui désigne la somme de l'azote ammoniacal et de l'azote organique.	➢ Eutrophisation : croissance excessive d'algues et plantes aquatiques. ➢ Transformation de l'ammonium en nitrates (nitrification) : consommation d'oxygène. ➢ Toxicité de l'ammoniac (NH_3) : peut être létale pour la faune aquatique, en particulier les poissons.

⚠️ Polluants non ou faiblement éliminés

♻️ **Polluants réfractaires** : Composés organiques persistants (microplastiques, certains médicaments).

🏭 **Effluents industriels** : Matières difficilement biodégradables (huiles, solvants).

⚡ **Métaux lourds** et certains composés organiques résistants (ex : pesticides).

📉 **DCO résiduelle** : Toujours présente en faible quantité après traitement, selon la station.

🌱 Rendements d'épuration de la STEP Centre (moyennes) :

- MES (Matières en Suspension) : **94 %**
- DCO (Demande Chimique en Oxygène) : **90 %**
- DBO5 (Demande Biochimique en Oxygène) : **93 %**
- NTK (Azote Kjeldahl Total) : **62 %**

Conclusion

La gestion efficace de ces paramètres en station d'épuration est cruciale pour limiter leur impact environnemental.

Une épuration incomplète peut entraîner une **dégradation de la qualité de l'eau**, affectant directement la biodiversité et les usages humains (pêche, loisirs, eau potable).

Les résultats montrent une forte réduction de la pollution carbonée.

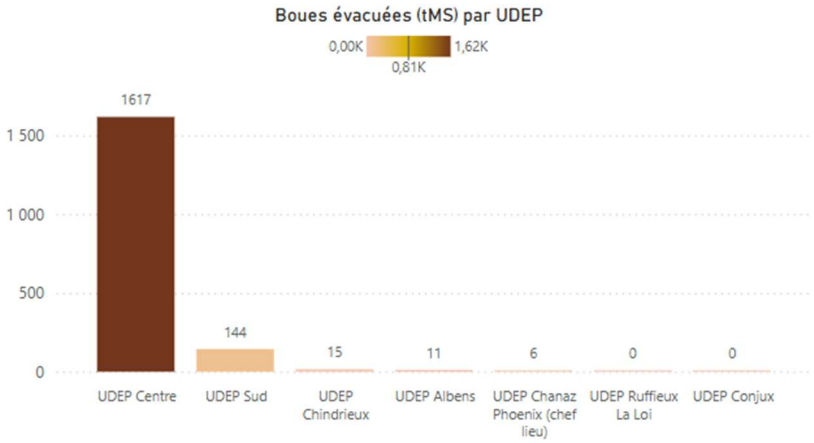
Axes d'amélioration :

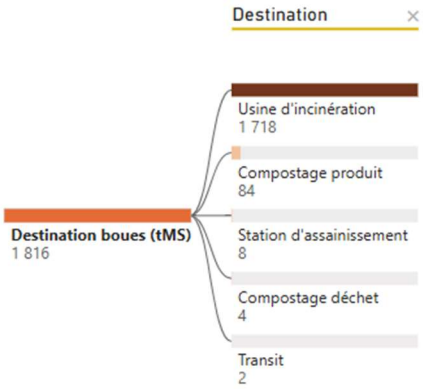
- ✓ gestion des polluants réfractaires,
- ✓ optimisation du traitement tertiaire.

Production et destination des boues

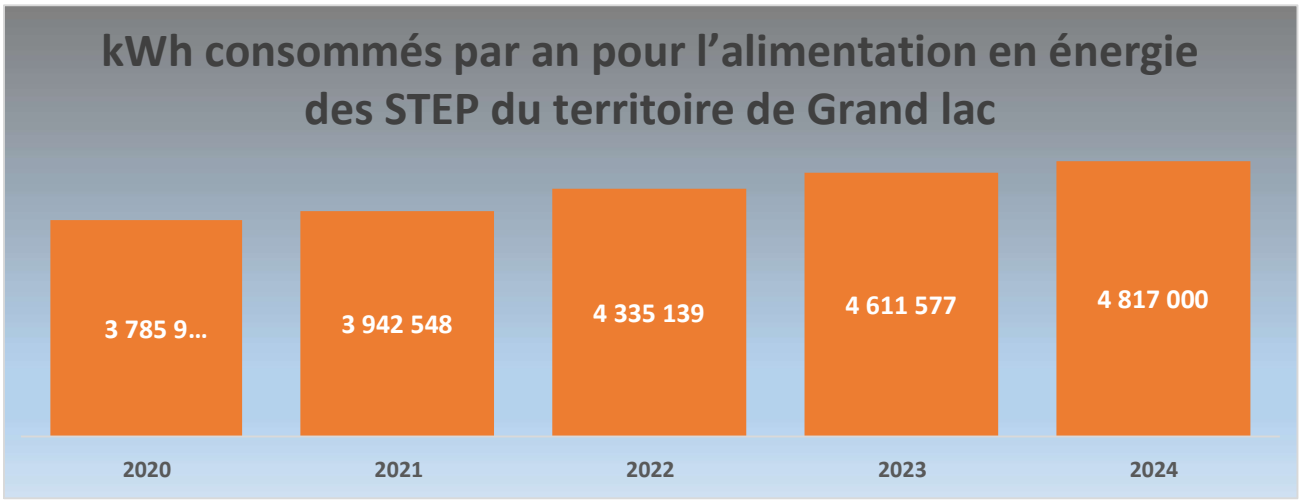
Année 2024

1 975	1 794
Boues produites (tMS)	Boues évacuées (tMS)





Energie



Bilan hydraulique

46 702
abonnés

94 m^3
consommés par abonné

6 601 474 m^3
prélevés au milieu naturel

79 % eau souterraine gravitaire (nappe / source)
21 % eau superficielle (lac)

4 377 583 m^3
consommés par les abonnés

6 714 951 m^3
d'eau traitée rejetée
au milieu naturel

263 197 m^3
d'eau partiellement traitée
rejetée au milieu naturel

6 902 963 m^3
d'eau collectée par les réseaux
d'assainissement

Les services Support

Travaux

Eau Potable : Mise en service des réservoirs de Corsuet

Raccordement du réservoir bas

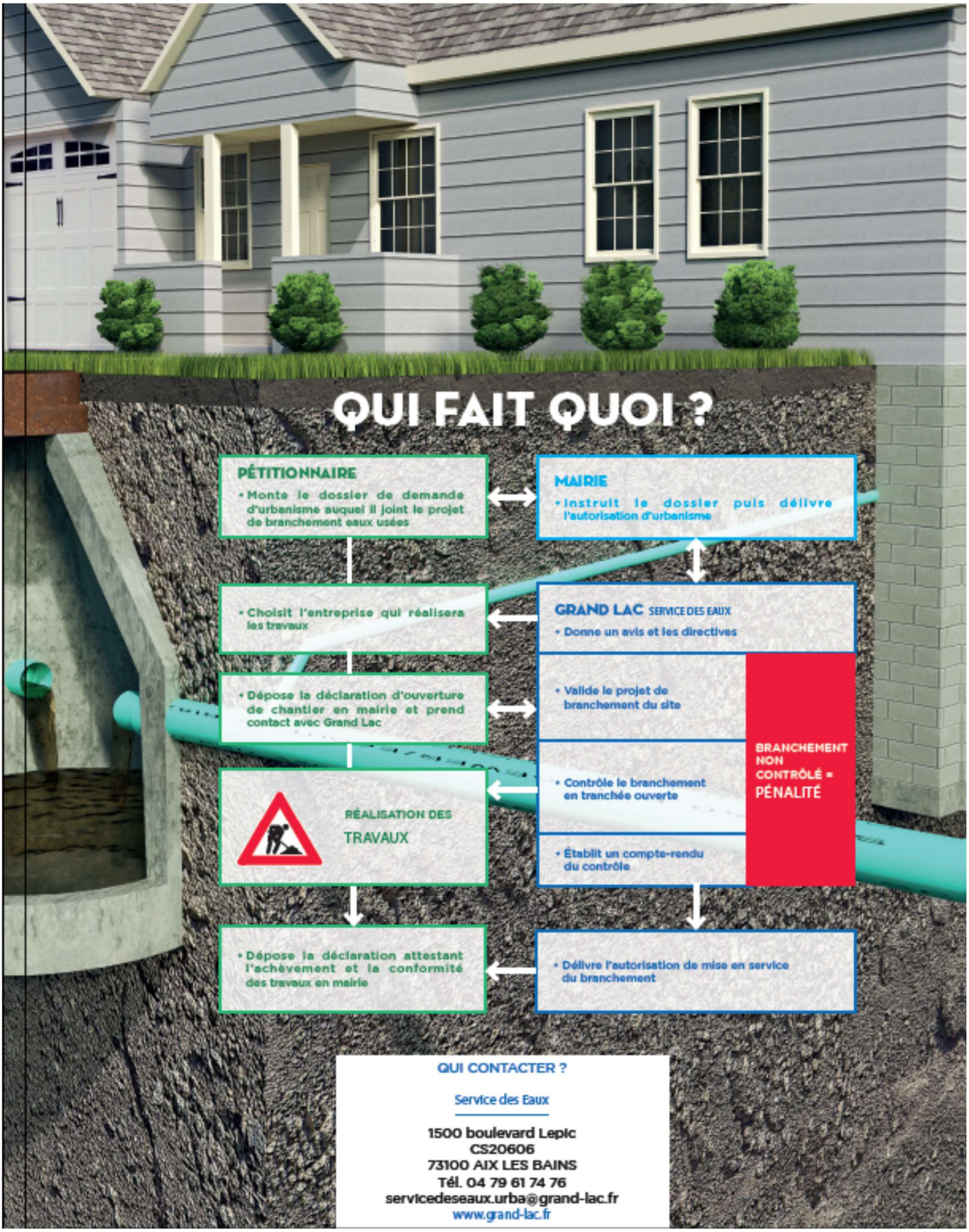
Eau potable : réhabilitation du réseau - Aix-Les-Bains Boulevard Garibaldi

Assainissement : réhabilitation du réseau - Aix-Les-Bains Boulevard Pierpont-Morgan (1ère tranche des travaux)

Eaux Pluviales : extension du réseau – Entrelacs Longeret

Urbanisme – Préconisations contrôles

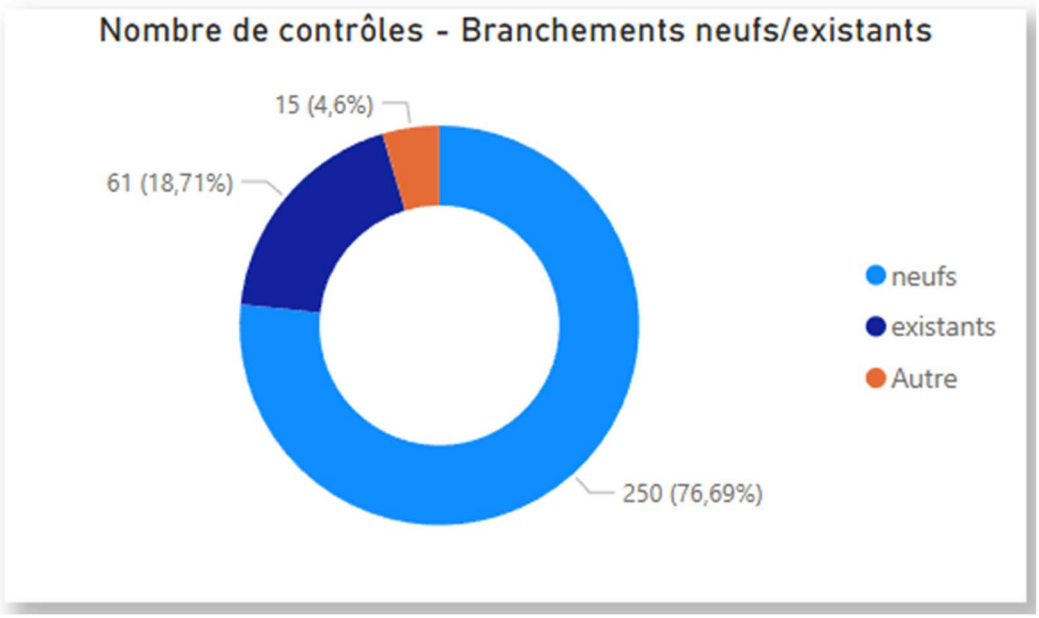
Les branchements



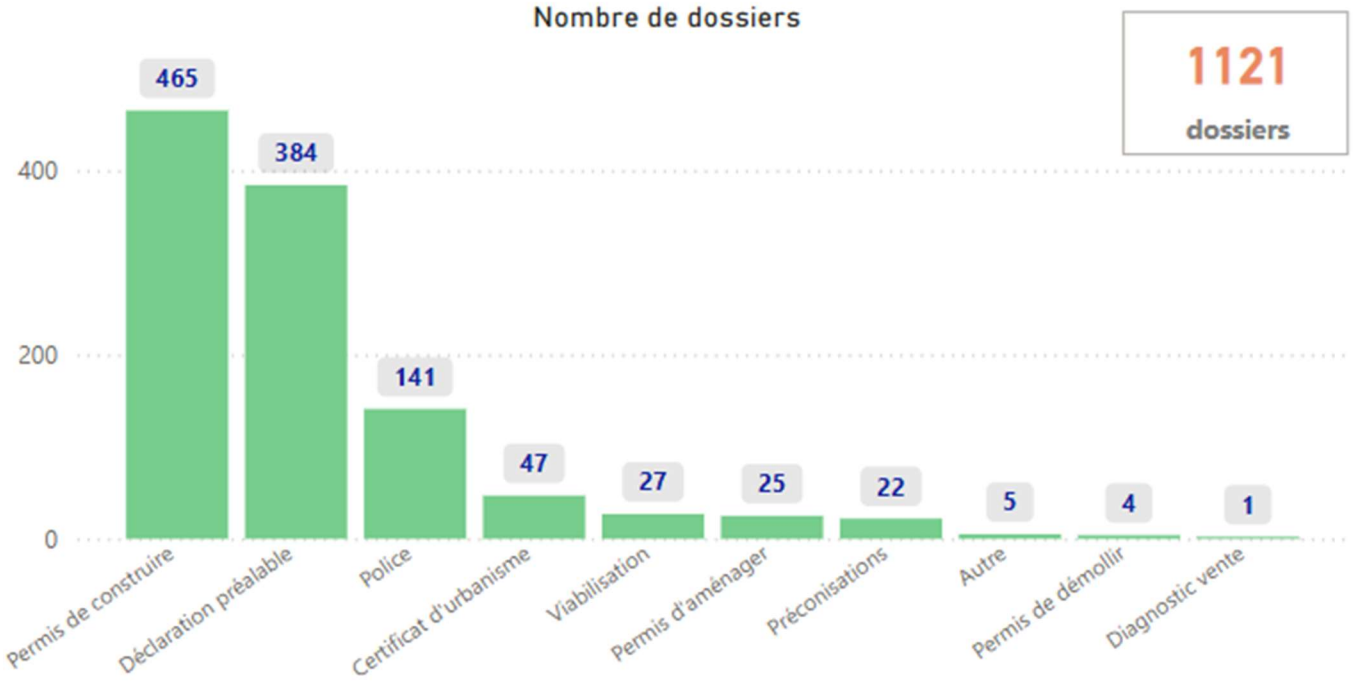
Les activités

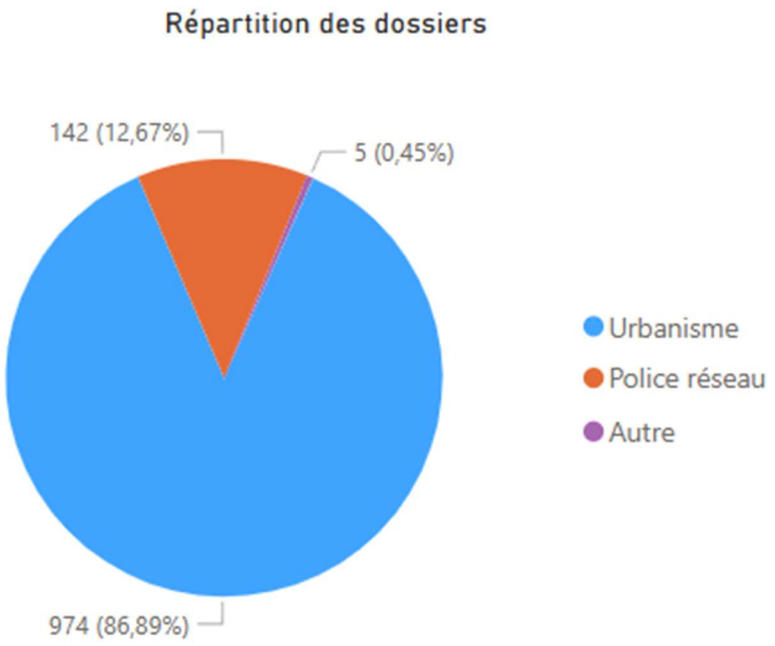
➔ *Contrôles de branchements*

326	290	14	88.96 %
contrôles	Nb ctl conformes	Nb ctl non conformes	Taux_Conformité



➔ *Instructions de dossiers*




Répartition des dossiers
142 (12,67%)
5 (0,45%)
974 (86,89%)
Urbanisme
Police réseau
Autre

Service Relations Usagers / Facturation

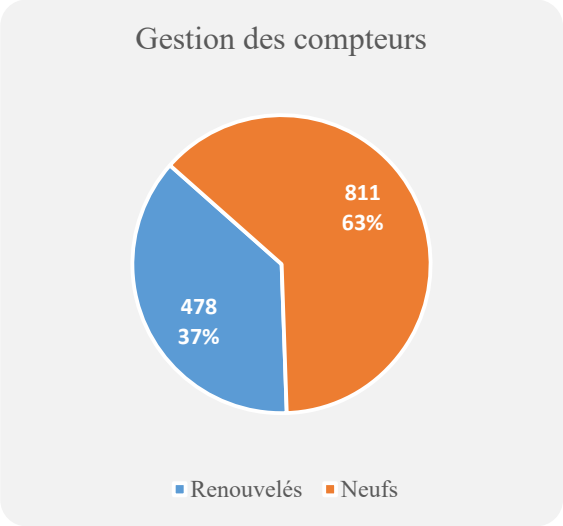
Les abonnés du service

46 941 abonnés

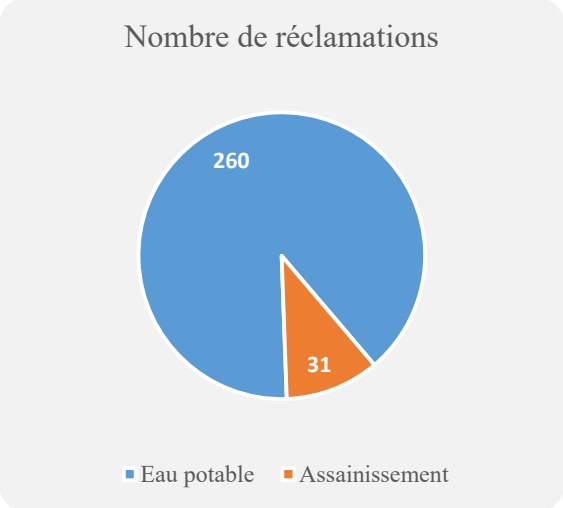
Relève des compteurs

8 agents relèvent les compteurs d'eau des abonnés pour la facturation de leur consommation.

Les compteurs



Réclamations



Mécanisme de soutien aux abonnés en difficulté de paiement

Factures émises	Dette cumulée	Aide accordée	% d'aide	Facilité de paiement
49	45 461 €	7 329 €	47.4 %	Paiement en plusieurs fois

Les Indicateurs financiers

Modalités de tarification

Eau potable

La tarification comprend une part fixe annuelle (abonnement) et une partie variable (proportionnelle aux volumes consommés).

Suite à la prise de compétence eau potable les grilles tarifaires sont différentes pour chaque commune. Une démarche de convergence tarifaire sur 10 ans est retenue, avec une tarification harmonisée en 2027.

Le poids de la part fixe a été retenu à 30% d'une facture type 120 m^3.

La délibération fixant les tarifs de l'eau potable a été prise le 18/12/2024, applicable au 1er janvier 2025.

Assainissement

La facture d'assainissement collectif comporte une part proportionnelle à la consommation d'eau potable de l'abonné et une part indépendante de la consommation, dite part fixe (abonnement, etc.).

Le poids de la part fixe a été retenu à 30% d'une facture type 120 m^3.

En application de la démarche de convergence tarifaire et de l'actualisation de l'inflation, les redevances Assainissement Collectif applicables à compter du 1er janvier 2025 sont proposées ci-dessous.

Pour les abonnés alimentés par une source privée sans comptage il est proposé d'appliquer l'assiette de consommation suivante pour la facturation de l'assainissement collectif : 65 m^3/personne/an. Cette valeur est celle retenue par l'Agence de l'eau (Article 7 de l'arrêté du 21 décembre 2007).

TVA : 10%	Abonnement Part Grand Lac €HT/an	Abonnement Part Grand Lac €HT/an	Consommation Part Grand Lac €HT/m^3	Consommation Part Grand Lac €HT/m^3
	2024	**2025**	**2024**	**2025**
Communes ex-CALB	62.53	75.76	1.4097	1.6022
CHANAZ	70.89	81.33	1.4059	1.5997
CHINDRIEUX	76.92	85.35	1.5075	1.6674
CONJUX	70.82	81.28	1.4322	1.6172
MOTZ	57.12	72.15	1.1653	1.4393
RUFFIEUX	63.91	76.68	1.3947	1.5922
SAINT-PIERRE-DE-CURTILLE	57.12	72.15	1.3833	1.5846
SERRIÈRES-EN-CHAUTAGNE	57.12	72.15	1.3270	1.5471
VIONS	62.43	75.69	1.4645	1.6387
Communes ex-CCCA	62.47	75.72	1.4021	1.5971

Tarif ANC

La redevance d'assainissement non collectif comprend une part destinée à couvrir les compétences obligatoires du service (contrôle de la conception, de l'implantation, de la bonne exécution et du bon fonctionnement des installations) et, le cas échéant, une part destinée à couvrir les compétences qu'il peut exercer – s'il le souhaite – à la demande des propriétaires (entretien, réalisation ou réhabilitation des installations, traitement des matières de vidange) :

- ✓ la part représentative des compétences obligatoires est calculée en fonction de critères définis par décision de l'assemblée délibérante de la collectivité ; la tarification peut soit tenir compte notamment de la situation, de la nature et de l'importance des installations, soit être forfaitaire ou dépendre des volumes d'eau potable consommés,

- ✓ la part représentative des prestations facultatives n'est due qu'en cas de recours au service par l'usager ; la tarification doit impérativement tenir compte de la nature des prestations assurées.

L'actualisation par l'inflation proposée pour les tarifs 2025 est de 2% / an.

La délibération fixant les tarifs de l'assainissement non collectif est la suivante :

Délibération du 18/12/2024 effective à compter du 01/01/2025 fixant les tarifs de l'assainissement non collectif.

Détail des tarifs **€ HT par installation**	**2020**	**2021**	**2022**	**2023**	**2024**	**2025**
Contrôles de Conception / Réalisation	360 €	365 €	370.48 €	389.00 €	411.17 €	419.39
Contrôle de bon fonctionnement	25.4 €	25.8 €	26.19 €	27.50 €	29.07 €	29.65
Contrôle dans le cadre d'une vente	360 €	360 €	360 €	360 €	360 €	360

Dépenses réelles d'exploitation :

Eau potable

Dépenses	Eau Potable
2021	5 197 512 €
2022	5 270 000 €
2023	6 424 937 €
2024	7 051 843 €

Assainissement

Dépenses	Assainissement
2021	5 664 000 €
2022	6 173 000 €
2023	6 772 000 €
2024	7 381 000 €

Montants financiers en investissements

Eau potable

	2022	2023	2024
Montants financiers HT des travaux engagés pendant le dernier exercice budgétaire en €	4 672 652	8 515 854	6 744 778
Montants des subventions en €	136 048	704 458	258 876
Montants des contributions du budget général en €	0	0	0

Assainissement

Année	RENOUVELLEMENT STEP	EXTENSION STEP	RENOUVELLEMENT RESEAUX	EXTENSION RESEAUX	TOTAL € HT
2022	905 000 €	35 000 €	1 110 000 €	1 290 000 €	3 340 000 €
2023	980 000 €	185 000 €	1 540 000 €	1 090 000 €	3 795 000 €
2024	852 000 €	634 000 €	1 236 000 €	765 000 €	3 487 000 €

Recettes

Eau Potable

Type de recette	Exercice 2022 en €	Exercice 2023 en €	Exercice 2024 en €
Recettes vente d'eau aux usagers	7 576 917	8 774 266	10 166 431
Autres ventes d'eau	18 015	87 364	30 621
Redevance agence de l'eau	478 555	576 064	954 647
Autres prestations	86 837	74 940	240 021
Total des recettes	**8 160 324 €**	**9 512 634 €**	**11 391 720 €**

Assainissement

Type de recette	Exercice 2022 en €	Exercice 2023 en €	Exercice 2024 en €
Redevance eaux usées	5 580 000 €	6 330 000 €	7 999 000 €
Redevance assainissement non collectif	81 000 €	76 000 €	79 000 €
PFAC (taxe urbanisme)	1 427 000 €	1 266 000 €	1 923 000 €
Autres recettes	719 000 €	685 000 €	1 493 000 €
Redevance Modernisation	245 000 €	290 000 €	475 000 €
Subventions Agence de l'Eau	503 000 €	68 000 €	53 000 €
Primes Epuration de l'Agence de l'Eau	150 000 €	280 000 €	298 000 €
Contribution au titre des eaux unitaires	385 000 €	385 000 €	385 000 €
TOTAL DES RECETTES	**9 090 000 €**	**9 380 000 €**	**12 705 000 €**

Etat de la dette

Année	Service	VP.182 - Encours total de la dette en €	Montant remboursé durant l'exercice en € en capital	Montant remboursé durant l'exercice en € en intérêt	VP.183 - Epargne brute annuelle	P256.2 Capacité de désendettement en années
2022	Assainissement	3 078 807.88 €	248 373.76 €	106 647.86 €	5 202 664.31 €	0.59
2022	Eau Potable	8 536 049.41 €	693 451.41 €	147 624.09 €	4 359 522.82 €	1.96
2023	Assainissement	2 837 347.00 €	241 460.00 €	114 253.00 €	4 776 407 €	0.59
2023	Eau Potable	11 708 352.00 €	827 697.00 €	254 347.00 €	4 830 703 €	2.42
2024	Assainissement	2 599 094 €	234 828 €	104 971 €	4 172 665 €	0,62
2024	Eau Potable	14 474 583 €	926 302 €	294 742 €	4 579 626 €	3,2

Amortissements

Année	Eau Potable	Assainissement
2022	1 471 466 €	2 105 000 €
2023	1 403 895 €	2 134 000 €
2024	1 485 584 €	2 265 000 €

Projets à l'étude

En vue d'améliorer la qualité du service à l'usager et les performances environnementales du service :

Projets à l'étude	Année prévisionnelle de réalisation des travaux	Montants prévisionnels études + travaux en € HT
Etude projet nouvelle station d'épuration Sud en remplacement des stations Centre et sud existantes arrivant à saturation	2028-2031	85 000 000 € HT
Etude application nouvelle réglementation DERU 2 sur future step sud	2035-2038	50 000 000 € HT
Etude de réhabilitation / reconstruction des stations d'épuration sur le secteur « Chautagne »	2029-2034	20 000 000 € HT

Présentation des opérations à venir :

Programmes pluriannuels de travaux adoptés	Année prévisionnelle de réalisation des travaux	Montants prévisionnels études + travaux en € HT
AIX LES BAINS – Avenue Charles de Gaulle – Réhabilitation collecteur visitable et renouvellement branchements – Fin travaux	2025	600 000 € HT
AIX LES BAINS – Boulevard Pierpont Morgan (SNCF-Gamont) – Réhabilitation collecteur visitable et renouvellement branchements + Réhabilitation chambre de dessablage – Fin travaux	2025	650 000 € HT
AIX LES BAINS – ROUTE DE PUGNY – Réhabilitation par chemisage du collecteur et renouvellement des branchements	2025	400 000 € HT
AIX LES BAINS – Avenue Grand Port Rond-Point hôpital à PN SNCF – Réhabilitation collecteur visitable et renouvellement branchements	2026	450 000 € HT
AIX LES BAINS – Avenue Grand Port Rond-Point hôpital à Place du Rondeau – Réhabilitation collecteur visitable et renouvellement branchements	2026	450 000 € HT
AIX LES BAINS – Rues Temple, Boyd Dent du Chat et Murger – Réhabilitation collecteur visitable et renouvellement branchements	2027	890 000 € HT
AIX LES BAINS – Place Clémenceau – Réhabilitation collecteur visitable et renouvellement branchements	2028	850 000 € HT
ENTRELACS – Redimensionnement poste de refoulement du Longeret	2026	160 000 € HT
LE MONTCEL – La chapelle – Etudes et travaux de desserte du secteur	2026-2027	565 000 € HT
ENTRELACS MOGNARD – Le sauvage – Suppression station d'épuration et raccordement effluents sur réseau de transfert Albens-Grésy	2025-2026	280 000 € HT
AIX LES BAINS – ANRU Marlioz – Dévoiement collecteurs eaux usées	2025-2026	340 000 € HT
AIX LES BAINS – ANRU Marlioz – Dévoiement collecteurs eaux pluviales	2025-2026	425 000 € HT
GRESY SUR AIX – Route de Legent – Modification système de collecte et de transport des eaux pluviales	2025	135 000 € HT

Le service des Eaux à votre écoute

Contact

Tous les usagers du service des eaux du territoire de Grand Lac peuvent effectuer leurs démarches au siège de :

GRAND LAC
1500 Boulevard Lepic
73100 Aix-les-Bains
et être renseignés :

du lundi au vendredi
de 8h30 à 12h00 et de 13h30 à 17h00.

Le service peut également être contacté :

- par téléphone au 04 79 61 74 74

-par email servicedeseaux@grand-lac.fr

Astreinte du service des Eaux

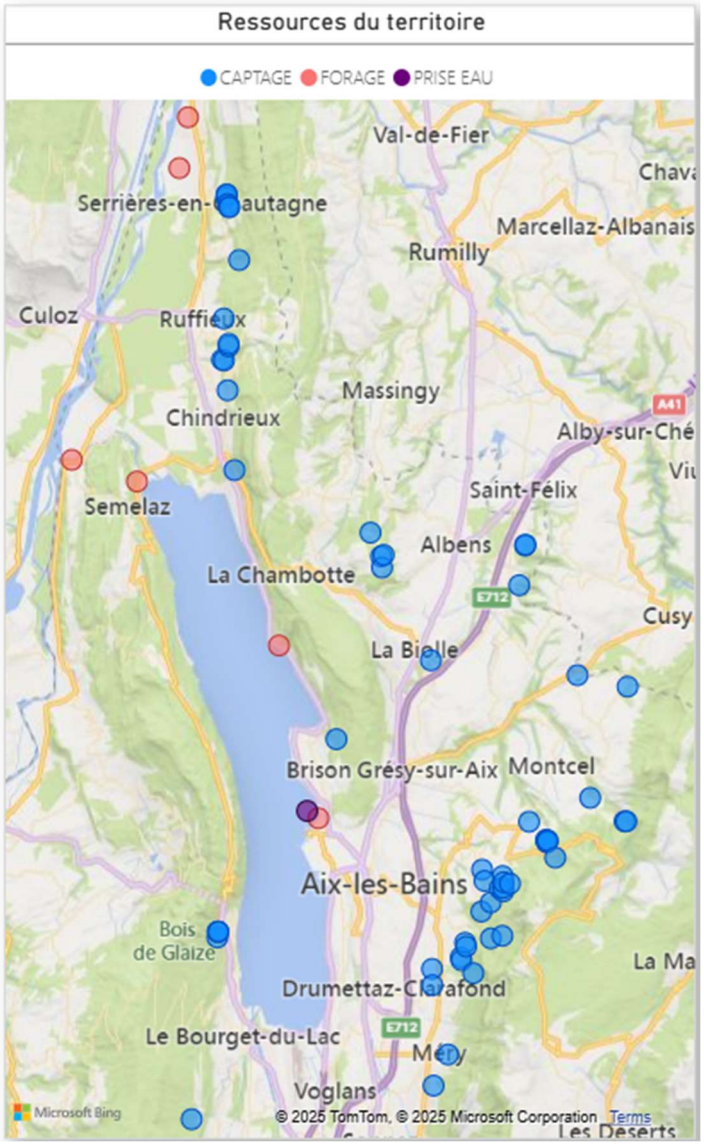
04 79 61 74 74

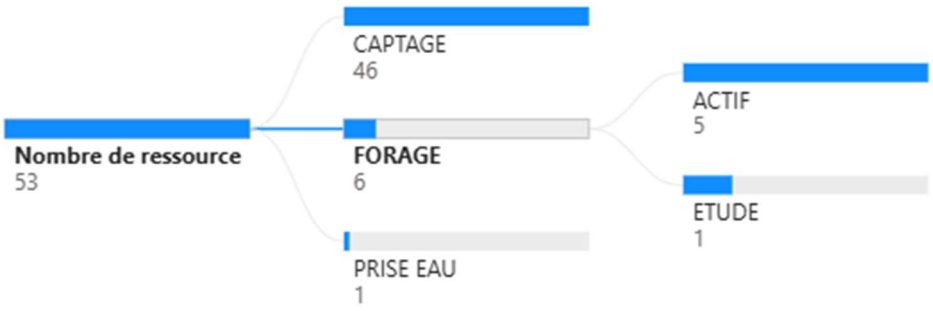
ANNEXES

Annexe 1 : liste et carte des ressources par commune

L'ensemble des ressources se décompose en sources gravitaires (captages), en nappe d'accompagnement de cours d'eau (forage) ou à partir du Lac du Bourget (prise d'eau) :

COMMUNE D'IMPLANTATION	TYPE	NOM DE LA RESSOURCE
AIX LES BAINS	*Prise d'eau*	*BAIE DE MEMARD*
	Forage	*PUITS MEMARD*
BOURDEAU	*Captage*	*LA CARRIERE*
	Captage	*LE GERLE*
BRISON SAINT INNOCENT	*Forage*	*FORAGE BRISON LES OLIVIERS*
	Captage	*LE BACHET*
CHANAZ	*Forage*	*PUITS DU GRAVIER*
CHINDRIEUX	*Captage*	*CHEVIGNEUX AMONT*
	Captage	*CHEVIGNEUX AVAL*
	Captage	*EXPILLY*
	Captage	*RIGOLET NORD*
CONJUX	*Forage*	*PUITS DE PORTOUT*
CUSY	*Captage*	*LA MONDERESSE*
DRUMETTAZ CLARAFOND	*Captage*	*CHAMPERET*
	Captage	*PELON*
	Captage	*FRESENEX*
	Captage	*LA DRIERE*
	Captage	*LA GONDREE*
	Captage	*SILLIEN*
ENTRELACS	*Captage*	*COLOMBIER*
	Captage	*LA COMBE*
	Captage	*LE MARECHET*
	Captage	*LES BOIS*
	Captage	*LES LANGUAIS*
LA BIOLLE	*Captage*	*BALLAZ*
	Captage	*TARENCY*
LE BOURGET DU LAC	*Captage*	*LA ROCHE ST ALBAN*
LE MONTCEL	*Captage*	*COUTENS*
	Captage	*LA MEUNAZ*
MERY	*Captage*	*CROZE*
	Captage	*TORON*
MOTZ	*Forage*	*PUITS DES ILES*
MOUXY	*Captage*	*LES DEUX REINES*
	Captage	*ST VICTOR*
PUGNY CHATENOD	*Captage*	*GODDIAT*
	Captage	*LA GOUANE*
	Captage	*LES BERTHETS*
	Captage	*LES BIOLETTES*
	Captage	*LES BOLLONS*
	Captage	*PALATIN*
	Captage	*PRE BERARD*
RUFFIEUX	*Captage*	*LACHAT AVAL*
	Captage	*MONTAGNET NORD et SUD*
SAINT OFFENGE	*Captage*	*GOUILLE AUX MOINES*
	Captage	*LA PEYSSE*
SERRIERES EN CHAUTAGNE	*Captage*	*CHEVIGNAY*
	Captage	*CLARAFOND 3*
	Captage	*CLARAFOND SUD (pour Motz)*
	Captage	*VENAISE*
	Captage	*VOVRAY*
	Forage	*SERRIERES*
TREVIGNIN	*Captage*	*BERMOND*
	Captage	*LES FONTANETTES*


Ressources du territoire
CAPTAGE
FORAGE
PRISE EAU
Val-de-Fier
Serrières-en-Chautagne
Marcellaz-Albanais
Rumilly
Culoz
Ruffieux
Massingy
Chindrieux
Alby-sur-Ché
Saint-Félix
Semelaz
Albens
La Chambotte
Cusy
La Biolle
Brison Grésy-sur-Aix
Montcel
Aix-les-Bains
Bois de Glaize
Drumettaz-Clarafond
Le Bourget-du-Lac
Voglans
Les Déserts
A41
E712
Microsoft Bing
© 2025 TomTom, © 2025 Microsoft Corporation Terms


Nombre de ressource
53
CAPTAGE
46
FORAGE
6
PRISE EAU
1
ACTIF
5
ETUDE
1

Annexe 2 : Synthèse des indicateurs réglementaires eau potable

Les indicateurs réglementaires du service de l'eau potable couvrent tout le périmètre du service, depuis la protection des points de prélèvement jusqu'à la qualité de l'eau distribuée, en passant par la performance du service à l'usager. Ils permettent d'avoir une vision de l'ensemble du service, du captage à la distribution, de sa performance et de sa durabilité à la fois sous l'angle économique, environnemental et social.

Thème	Type d' indicateurs	Code indicateur	Description indicateur	2024
Abonnés	Descriptif	D101	Estimation du nombre d'habitants desservis	82 803
Abonnés	Performance	VP.056	Nombre d'abonnés	46 702
Abonnés	Performance	VP.229	Ratio habitants par abonnés (hab/ab)	1.77
Abonnés	Performance	P151.1	Taux d'occurrence des interruptions de service non programmées	0
Abonnés	Performance	P152.1	Taux de respect du délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés	100 %
Abonnés	Descriptif	D151.0	Délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés, défini par le service	2 jours
Abonnés	Performance	P155.1	Taux de réclamations (nb/1 000 ab)	5.57
Tarifs	Descriptif	D102.0	Prix TTC du service au m³ pour 120 m³ *	EC
Gestion financière	Performance	P109	Montant des actions de solidarité (des abandons de créance ou des versements à un fonds de solidarité)	0
Gestion financière	Performance	P153.2	Durée d'extinction de la dette de la collectivité	3.2 an
Gestion financière	Performance	P154	Taux d'impayés sur les factures d'eau de l'année précédente	EC
Qualité	Performance	P.101	Taux de conformité des prélèvements sur les eaux distribuées réalisés au titre du contrôle sanitaire par rapport aux limites de qualité pour ce qui concerne la microbiologie	97.2 %
Qualité	Performance	P.102.1	Taux de conformité des prélèvements sur les eaux distribuées réalisés au titre du contrôle sanitaire par rapport aux limites de qualité pour ce qui concerne les paramètres physico-chimiques	99.6 %
Qualité	Performance	P108.3	Indice d'avancement de la protection de la ressource en eau	EC
Réseau	Performance	P104.3	Rendement du réseau de distribution	EC
Réseau	Performance	P105.3	Indice linéaire des volumes non comptés (m^3/j/km)	EC
Réseau	Performance	P106.3	Indice linéaire de pertes en réseau (m^3/j/km)	EC
Réseau	Performance	P107.2	Taux moyen de renouvellement des réseaux d'eau potable	0.50%
Réseau	Performance	P103.2B	Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux d'eau potable (de 0 à 120)	116
Réseau	Performance	VP.228	Densité linéaire d'abonnés (ab/km)	52.77

* *Tarif : prix TTC sur la commune d'Aix-Les-Bains*

Annexe 3 : Renouvellement du réseau d'eau potable par commune

Linéaire renouvelé (ml) par Commune	2021	2022	2023	2024

Aix-Les-Bains	715	800	1 225	927
Bourdeau	270	360	0	
Chanaz	75	275	0	
Chindrieux		330	1 150	
Conjux	140	80	0	
Drumettaz-Clarafond	98		500	
Entrelacs	100	440	0	638
Grésy		75	30	
La Biolle		95	0	337
La Chapelle-du-Mont-du-Chat		380	70	240
Le Bourget-du-Lac	1 020	220	80	
Méry				1 205
Montcel	2 240	355	0	
Mouxy		350	350	
Pugny Châtenod			160	
Saint Offenge		240	0	
Saint Ours	270	80	0	
Viviers-du-Lac		460	760	60
Total	**4 928**	**4 540**	**4 325**	**3 407**

Annexe 4 : Synthèse des indicateurs réglementaires assainissement collectif

Les indicateurs du service de l'assainissement collectif couvrent tout le périmètre du service, depuis le niveau de la desserte jusqu'à la performance de l'ensemble du système de traitement des eaux usées, en passant par la qualité du service à l'usager.

Thème	Type d' indicateurs	Code indicateur	Description indicateur	2024
Abonnés	Descriptif	D201.0	Estimation du nombre d'habitants desservis par un réseau de collecte des eaux usées, unitaire ou séparatif	**82 803**
Abonnés	Descriptif	VP.056	Nombre d'abonnés	**43 790**
Abonnés	Descriptif	VP.228	Densité linéaire d'abonnés (ab/km)	**61.65**
Abonnés	Descriptif	VP.229	Ration habitants/abonnés (hab/ab)	**1.89**
Abonnés	Performance	P201.1	Taux de desserte par des réseaux de collecte des eaux usées	**100 %**
Abonnés	Performance	P251.1	Débordement d'effluents dans les locaux des usagers (nb/1 000 hab)	**EC**
Abonnés	Performance	P258.1	Taux de réclamations (nb/1 000 ab)	**0.71**
Boues	Descriptif	D203.0	Quantité de boues issues des ouvrages d'épuration (tMS)	**1 794**
Boues	Performance	P206.3	Taux de boues issues des ouvrages d'épuration évacuées selon des filières conformes à la réglementation	**100 %**
Collecte	Performance	P203.3	Conformité de la collecte des effluents aux prescriptions définies en application du décret 94-469 du 3 juin 1994 modifié par le décret du 2 mai 2006	*
Collecte	Performance	P255.3	Indice de connaissance des rejets au milieu naturel par les réseaux de collecte des eaux usées (de 0 à 120)	**EC**
Epuration	Performance	P204.3	Conformité des équipements d'épuration aux prescriptions définies en application du décret 94-469 du 3 juin 1994 modifié par le décret du 2 mai 2006	*
Epuration	Performance	P205.3	Conformité de la performance des ouvrages d'épuration aux prescriptions nationales issues de la directive ERU	*
Epuration	Performance	P254.3	Conformité des performances des équipements d'épuration au regard des prescriptions de l'acte individuel pris en application de la police de l'eau	*
Gestion financière	Performance	P207	Montant des abandons de créance ou des versements à un fonds de solidarité	**0 €**
Gestion financière	Performance	P256.2	Durée d'extinction de la dette de la collectivité	**0.62 an**
Gestion financière	Performance	P257.0	Taux d'impayés sur les factures d'eau de l'année précédente	**EC**
Réseau	Descriptif	D202.0	Nombre d'autorisations de déversement d'effluents d'établissements industriels au réseau de collecte des eaux usées	**65**
Réseau	Performance	P202.2B	Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux de collecte des eaux usées	**EC**
Réseau	Performance	P252.2	Nombre de points du réseau de collecte nécessitant des interventions fréquentes de curage par 100 km de réseau (nb/100 km)	**EC**
Réseau	Performance	P253.2	Taux moyen de renouvellement des réseaux de collecte des eaux usées	**0.26**
Tarifs	Descriptif	D204.0	Prix TTC du service au m3 pour 120 m3	**EC**

* *En attente du calcul de l'Agence de l'Eau*

Annexe 5 : Synthèse des indicateurs réglementaires assainissement non collectif

Thème	Type Indicateur	Code	Indicateurs	2022	2023	2024
Service	Descriptif	D301.0	Evaluation du nombre d'habitants desservis par le service public d'assainissement non collectif	**5 662**	**5 484**	**5 543**
Service	Descriptif	D302.0	Indice de mise en œuvre de l'assainissement non collectif (de 0 à 140)	**110**	**110**	**110**
Conformité	Performance	P301.3	Taux de conformité des dispositifs d'assainissement non collectif	**91.6%**	**91.5%**	**91.38**

Rapport annuel 2024

Valorisation des Déchets

Grand Lac – Communauté d'agglomération
1500 boulevard Lepic
CS 20606
73100 AIX-LES-BAINS
www.grand-lac.fr

SOMMAIRE

INTRODUCTION 3
UN TERRITOIRE AUTOUR DE L'ECONOMIE CIRCULAIRE 4
LE SCHEMA DIRECTEUR DE GESTION DES BIODECHETS 8
GESTION DE PROXIMITE DES BIODECHETS 11
SENSIBILISATION DES PUBLICS 15
PACK ECO-MANIFS 17
AUTRES ACTIONS DE PREVENTION 18
LE DEVELOPPEMENT DES CONTENEURS SEMI-ENTERRES 19
COLLECTE DES ORDURES MENAGERES RESIDUELLES, DES RECYCLABLES ET DU VERRE 20
LES COLLECTES ADDITIONNELLES 22
5 DECHETTERIES ET 1 RECYCLERIE (CHANTIERS VALORISTES) 23
PERFORMANCES 2024 27
LES DIFFERENTS MODES DE TRAITEMENT 30
ADMINISTRATIF 32
RELATION USAGERS 33

SERVICE VALORISATION DES DECHETS

Responsable : Lauréliane CHENAL

INTRODUCTION

LE TERRITOIRE

	Grand Lac
Département	Savoie
Nom du Président	Renaud BERETTI
Adresse postale	1500 boulevard Lepic CS 2606 73106 AIX-LES-BAINS
Population (INSEE)	78 417 habitants
Superficie	299,9 km²
Nombre de communes	28 communes

LE SERVICE DECHETS

Le service de Valorisation des déchets est historiquement une des premières compétences de Grand Lac.

Ses fonctions principales sont la collecte des déchets ménagers et assimilés (des professionnels), recyclables et résiduels, la gestion des déchetteries, la prévention et la sensibilisation.

La compétence traitement des déchets a été confiée au syndicat mixte Savoie Déchets depuis le 1er janvier 2010 et intègre l'incinération des ordures ménagères, le tri des déchets issus de la collecte sélective et le compostage des déchets alimentaires.

L'ECONOMIE CIRCULAIRE

Pilotage : Edith BAUD

UN TERRITOIRE AUTOUR DE L'ECONOMIE CIRCULAIRE

• REFERENTIEL ECONOMIE CIRCULAIRE

Le référentiel économie circulaire est un des deux axes du programme Territoire Engagé Transition Écologique et qui permet aux collectivités d'accéder à une méthode transversale et adaptée à leurs territoires et d'évaluer la politique d'économie circulaire de sa collectivité.

Le référentiel économie circulaire est un outil conçu autour de 5 axes, pour passer de la dimension politique à la dimension technique, puis aux moyens et pour suivre votre plan d'actions économie circulaire dans le temps.
5 axes :

- 1 axe politique (axe 1),
- 2 axes techniques (axes 2 et 3),
- 2 axes sur les moyens et la mobilisation (axes 4 et 5).

Grand Lac a été labellisé Territoire Engagé -Economie circulaire 1ère étoile en 2022.

• DYNAMIQUE TERRITORIALE

Une dynamique territoriale s'est constituée en 2015 autour du projet Territoire Zéro Déchet Zéro Gaspillage Pays de Savoie autour de 4 territoires en regroupant 4 collectivités – Grand Annecy, Grand Chambéry, Grand Lac et Rumilly Terre de Savoie.

Cette dynamique s'est perpétrée au-delà de l'action collective qui a pris fin en 2018 ; les services « valorisation des déchets » et depuis 2020, les services économiques se réunissent afin de proposer des actions et soutenir les projets en faveur de l'économie circulaire sur le territoire.

En 2024, les axes de travail ont été la participation au salon SoluCir 2024 et l'organisation de module d'économie circulaire ; celui-ci a été proposé à 20 agents de Grand Lac en novembre.

• SOLUCIR

L'association SoluCir a vu le jour en octobre 2020 afin de créer un réseau d'acteurs économiques de l'économie circulaire, et accélérer la Transition vers l'Économie de Demain.

Sa mission est d'instaurer et de développer l'économie circulaire comme modèle prépondérant de l'économie sur le territoire.

SoluCir est issu de la dynamique Territoire Zéro Gaspillage Zéro Déchet porté par 4 territoires : Grand Lac, Grand Chambéry, Grand Annecy et Rumilly Terre de Savoie.

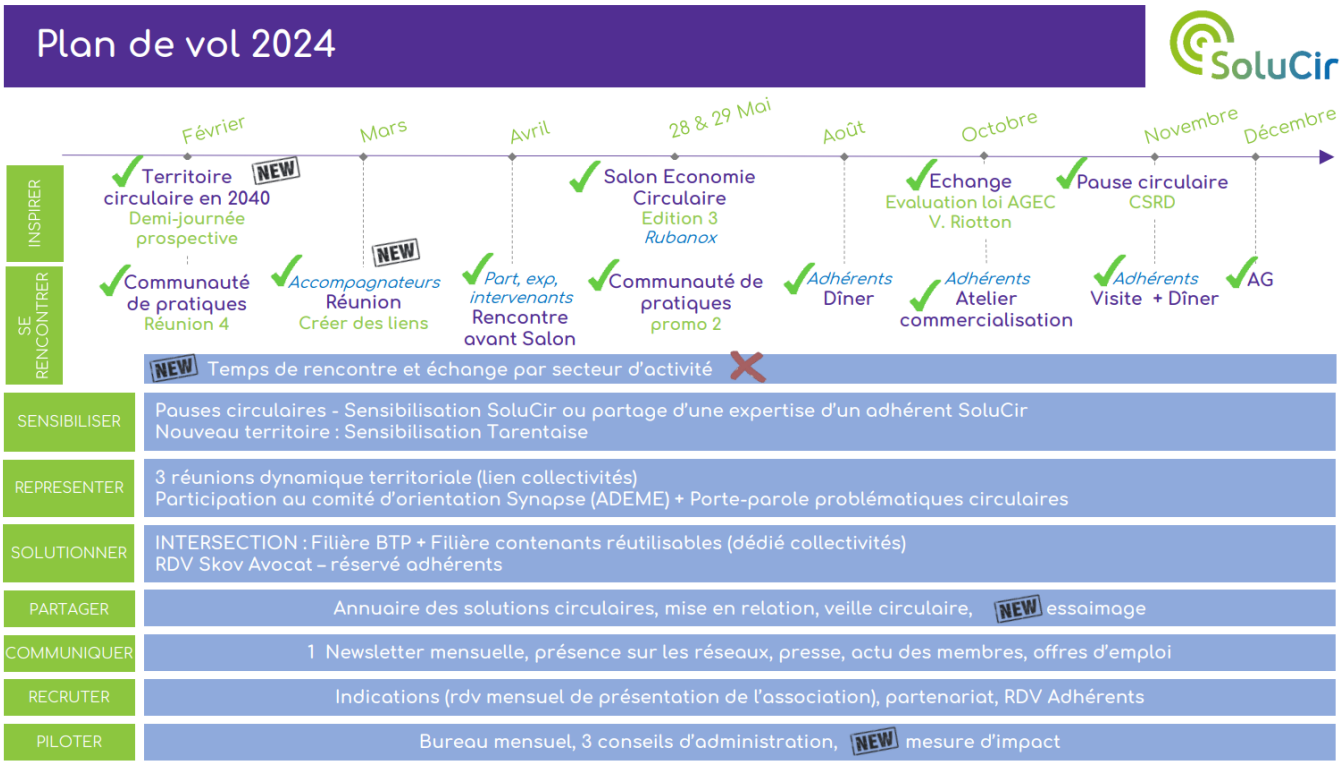
C'est un collectif de plusieurs centaines d'acteurs, qui (re)crée le lien entre les entreprises, les collectivités, la recherche, les élus… pour trouver ensemble des réponses aux besoins du territoire. En 2024, SoluCir compte 247 adhérents.

Solucir organise de nombreux événements tout au long de l'année, dont l'événement phare est le salon qui a lieu tous les 2 ans. Il s'est déroulé les 28 et 29 mai 2024 à la Halle de Rubanox à Chambéry.

Grand Lac a tenu un stand avec les agglomérations de Grand Chambéry, Grand Annecy et Rumilly Terre de Savoie.

- 110 exposants (dont 70 viennent de Savoie et Haute-Savoie)
- 1400 visiteurs professionnels
- 50 partenaires
- 60 intervenants
- 20 ateliers
- 5 conférences
- 20 retombées presse

Ci-dessous le détail des actions menées en 2024 :



- Matériauthèque

ENFIN! RÉEMPLOI

Le secteur du bâtiment et travaux publics est un important consommateur de ressources et d'énergie. Il est également générateur de très lourdes quantités de déchets – 81 % de l'ensemble des déchets produits en France et 75 % dans la région AuRA (chiffres 2018) - qui présentent un fort potentiel de valorisation à développer.

Enfin Réemploi propose la première filière de réemploi des matériaux en Savoie.

Les missions s'inscrivent dans 2 thématiques :

Environnemental	Social
Développer et promouvoir des solutions pour le réemploi des matériaux BTP sur le territoire Savoie Mont-Blanc en vue de réduire les déchets et préserver des ressources.	Accompagner des personnes rencontrant des difficultés sociales et professionnelles dans la réalisation d'un projet professionnel et si possible vers une solution pérenne d'emploi

La matériauthèque, est l'élément central de l'association ; c'est un lieu de réception, stockage, reconditionnement et revente des matériaux du bâtiment, à destination des entreprises et des particuliers.
Un centre de coordination de la filière réemploi des matériaux et de la promotion du réemploi œuvre pour le déploiement et la promotion de la filière sur la Savoie et la Haute-Savoie.

Les 3 collectivités Grand Lac, Grand Chambéry et de Cœur de Chartreuse accompagnent l'association.

Après 2,5 ans de préparation puis de réalisation du projet de réemploi des matériaux du bâtiment sous portage administratif de l'association Les Chantiers Valoristes, l'association ENFIN ! REEMPLOI a vu le jour en 2022 et Grand Lac a intégré son conseil d'administration.

En 2024, Grand Lac a signé une convention d'occupation temporaire avec Enfin Réemploi pour leur mettre à disposition 200m² d'espace de stockage au site des Mottets afin de permettre à la matériauthèque d'accepter plus de matériaux issus du réemploi qui ne peuvent être stockés sur leur site principal à la Cassine, faute d'espace de stockage suffisant.

- Jeu Change

Deux ventes de jeux et jouets d'occasion ont été organisées en partenariat avec Jeu Change.

La première a eu lieu en juin durant 15 jours sur deux lieux mis à disposition par les mairies de Bourdeau et de la Biolle, qui était à destination des professionnels de la petite enfance : 10 crèches et 3 écoles se sont équipées notamment, et plus de 500 kg de jeux et jouets d'occasion ont été vendus.

La seconde a eu lieu sur un week-end de novembre à la Biolle, à destination du grand public. 450 articles ont été vendus pour un prix moyen de 5 €, et 106 clients accueillis.

Ces actions sont des opportunités très intéressantes pour démocratiser la seconde main et encourager aux comportements plus responsables en matière d'économie circulaire.

LA GESTION DES BIODECHETS

Pilotage : Véronique MICHEL

LE SCHEMA DIRECTEUR DE GESTION DES BIODECHETS

LES NOTIONS CLEFS DU SERVICE

- Objectifs

Le schéma directeur de gestion des biodéchets, approuvé en 2021 par l'ADEME et la Région AURA, est mis en œuvre de 2022 à 2025. Le 1er janvier 2024 marque l'entrée en vigueur de l'obligation de tri à la source des biodéchets (loi du 10 février 2020 relative à l'économie circulaire), il s'agit alors pour la collectivité de pouvoir proposer à chacun une solution de tri des déchets alimentaires, afin que ceux-ci ne soient plus incinérés.

- Moyens

Grand Lac a fait le choix de privilégier les solutions de compostage en zones rurales et pavillonnaires, et de déployer des bornes à compost sur les zones urbaines et les immeubles. Les foyers en appartement bénéficieront ainsi d'une collecte de leurs déchets alimentaires, qui seront valorisés sur la plateforme de compostage de Savoie Déchets.

15 communes en « tout - compost »

1 461 composteurs distribués entre 2005 et 2024
(70 % de maisons compostant)

12 communes équipées pour la collecte

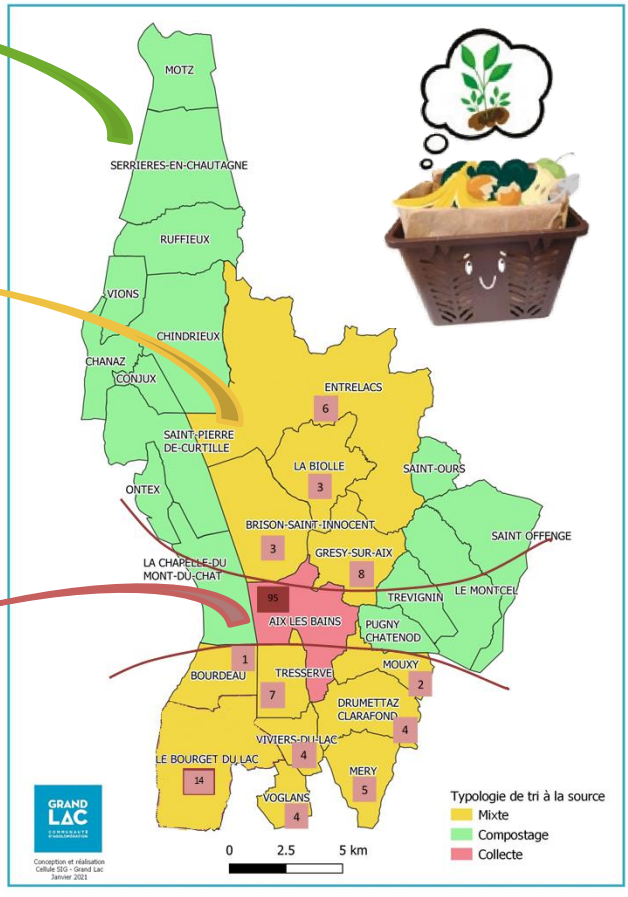
62 points de collecte
1 885 kits de tri distribués
54 % d'appartements équipés
25 kg/hab/an collectés

+ 5 660 composteurs distribués
(80 % de maisons compostant)

Aix-les-Bains – déploiement 2024-2025

41 points de collecte
1 996 kits de tri distribués
53 % d'appartements équipés

+ 2 195 composteurs distribués
(70 % de maisons compostant)



LES CHIFFRES / FAITS MARQUANTS DE L'ANNEE 2024

- **13 communes** bénéficient de la collecte séparée des déchets alimentaires,
- **103 bornes à compost** sont à la disposition des habitants pour déposer leur biodéchets,
- **80 % des foyers du territoire ont accès à une solution de tri des biodéchets !**

Campagnes de communication en porte-à-porte :

Deux importantes campagnes de communication ont été réalisées sur la commune d'Aix-les-Bains, dans le cadre du déploiement du schéma directeur de gestion des biodéchets, au printemps et à l'automne 2024.

- Mai 2024 : quartier Lafin,
- Novembre 2024 : quartiers Chantemerle et Marlioz.

Les ménages en appartement se sont vu proposer un kit de tri avec des sacs kraft jetables et un bioseau ajouré, permettant de conserver les déchets alimentaires (aération pour réduire l'humidité) et de les jeter proprement dans la borne dédiée.

Les ménages en maison se sont vu proposer un composteur individuel remis lors de campagnes de distribution organisées dans les communes concernées dans la continuité des campagnes.

- **2 463 logements sollicités**,
- Un prestataire expérimenté pour recruter, former les agents et réaliser les campagnes de porte-à-porte,
- Des équipes dynamiques et motivées,
- Un très bon accueil des habitants,
- Des documents de communication créés pour communiquer sur le tri et la collecte des déchets alimentaires.

LES CHIFFRES CLES

- Taux de contact moyen sur l'ensemble des quartiers concernés : 57 %,
- Nombre de kits de biodéchets distribués : 2 896,
- Nombre de composteurs distribués : 844.

Collecte des biodéchets

Depuis 2016, Grand Lac a expérimenté puis développé une collecte des déchets organique de cuisine et de table dans des établissements de restauration autour du lac du Bourget, depuis la commune de Bourdeau jusqu'à celles d'Aix-les-Bains et Brison-Saint-Innocent. Depuis 2021, 10 restaurants sur le secteur de la Chautagne bénéficient également de cette collecte en saison estivale.

Cette collecte pilote avait été complétée en 2017 par la collecte de 4 établissements scolaires (secteur de l'Albanais), et en 2021 et 2022 par celle de 4 collèges sur les communes d'Aix-les-Bains et de Grésy-sur-Aix. Ces établissements ont bénéficié d'un accompagnement lors de la mise en place de la collecte, ainsi que de campagnes de sensibilisation spécifiques du personnel, des enseignants et des élèves.

La collecte est réalisée par l'entreprise TRI-VALLEES, par le biais d'un véhicule spécifique, adapté et étanche, à la fréquence de 2 fois par semaine et 3 fois en été.
Les biodéchets sont acheminés sur la plateforme de compostage de Savoie Déchets située à Chambéry.

La plateforme de compostage

Les déchets alimentaires collectés sont dirigés depuis 2022 vers la plateforme de compostage du syndicat de traitement Savoie déchets (Chambéry). Une visite du site était proposée. Le choix du compostage comme système de traitement semblait également mieux répondre aux nécessités du territoire, avec des consignes plus simples pour les usagers concernant le tri de leurs déchets alimentaires, mais également un potentiel de retour à la terre de la matière organique dans les exploitations agricoles locales.

LES CHIFFRES CLES DE L'ANNEE 2024

- **252 tonnes de biodéchets** ont été collectées dans les restaurants, les écoles et auprès des ménages :
  - ✓ 94 tonnes collectées auprès de 40 restaurateurs,
  - ✓ 44 tonnes dans 8 écoles et collèges du territoire,
  - ✓ 114 tonnes de déchets alimentaires ménagers dans 103 bornes implantées sur 13 communes.

En 2024, s'est poursuivie la mise en œuvre du schéma directeur de gestion des biodéchets commencée en 2022, qui concerne l'ensemble du territoire et ce jusqu'à 2025. Après les expérimentations menées chez quelques professionnels, c'est au tour des ménages, habitant en centre-ville ou en immeuble et n'ayant pas la possibilité de composter à domicile, de bénéficier d'une collecte de leurs déchets alimentaires. Ce projet répond pleinement aux obligations réglementaires fixées par la loi du 17 août 2015 sur la transition énergétique pour la croissance verte et la loi du 10 février 2020 relative à l'économie circulaire.

GESTION DE PROXIMITE DES BIODECHETS

LES FAITS MARQUANTS/CHIFFRES DE L'ANNEE 2024

La gestion de proximité des biodéchets regroupe l'ensemble des actions engagées autour de la gestion in-situ des déchets alimentaires et des végétaux.

- Promotion du broyage et de la valorisation des végétaux à domicile :

Au vu des importants apports de végétaux en déchetteries et pour lutter contre le brûlage à l'aire libre, Grand Lac a engagé une démarche d'accompagnement et de promotion du broyage afin de sensibiliser les habitants à des pratiques alternatives de valorisation des végétaux à domicile.

Mutualisation de broyeurs à branches dans les communes :

En 2024, Grand Lac a fait l'acquisition d'un nouveau broyeur **SAELEN Premium P** qui est venu compléter la flotte de 9 broyeurs à branches de marque **Bugnot BVN45**. Ces 10 broyeurs ont vocation à traiter des volumes importants de branches issus de l'élagage d'arbres ou de la restauration de haies/arbustes.

- Rendement : 5m³/heure pour les Bugnot / 13 m³/heure pour le Saelen
- Diamètre maximal autorisé des branchages : **8 cm**

7 broyeurs ont été déployés dans les communes participantes, 3 autres ont été utilisés en broyeurs de secours. Au sein d'un groupement, le broyeur est mutualisé tous les 15 jours de mi-septembre à début juin, selon un calendrier établi au préalable. Les broyeurs sont également utilisés par les services techniques des communes.
En 2024, 26 des 28 communes du territoire ont adhéré au dispositif via une convention avec Grand Lac.

Les groupements de communes pour la saison de broyage 2023/2024 sont les suivants :

Groupe CHAUTAGNE NORD :	Motz - Serrières-en-Chautagne – Ruffieux - Chindrieux
Groupe CHAUTAGNE SUD :	Vions – Chanaz – Conjux - Saint-Pierre-de-Curtille
Groupe NORD :	Entrelacs – La Biolle - Grésy-sur-Aix
Groupe CENTRE :	Aix-les-Bains - Tresserve - Brison-Saint-Innocent
Groupe EST :	Trévignin – Saint-Ours - Le Montcel – Saint-Offenge
Groupe SUD EST :	Pugny-Chatenod - Mouxy - Drumettaz-Clarafond – Méry
Groupe SUD :	Viviers – Voglans - Le Bourget-du-Lac – Bourdeau

Saison	2015/2016	2016/2017	2017/2018	2018/2019	2019/2020	2020/2021	2021/2022	2022/2023	2023/2024
Nombre de communes	5	9	13	15	22	24	25	25	**26**
Nombres d'emprunts	48	102	125	150	185	212	191	212	**312**
Nombre d'heures de broyage	152	532	445	588	680	806	747	620	1036
Estimation en m3 du volume de branches broyées	760	2660	2225	2940	3395	4090	3645	3098	**5180**
Nombre de tonnes de végétaux évitées en déchetterie	38	133	111	147	170	205	182	155	**259**
Nombre total de bennes de déchets végétaux évitées en déchetterie	22	76	64	84	97	117	104	89	**148**
coût collecte + traitement des végétaux en déchetterie (€ TTC/tonne)	53	53	53	53	53	53	76	93	**93**
Estimation du coût évité en déchetterie (€)	2014	7049	5896	7791	8997	10839	13851	14403	**24087**

L'entretien et la révision des broyeurs sont confiés à un prestataire via un marché public attribué en 2021.

Aide à la location de broyeur de végétaux pour les particuliers :

Une aide à la location de broyeur est apportée aux particuliers : 38 € pour une demi-journée de location et 60 € pour une journée entière ou un week-end. Chaque habitant de Grand Lac peut bénéficier de cette subvention une fois par an. Cette aide permet notamment de proposer un service aux habitants des communes non engagées dans le dispositif de mutualisation d'un broyeur et de permettre l'utilisation d'un broyeur plus petit adapté à des petites quantités de végétaux et/ou de faibles diamètres de branches.
En 2024, 4 foyers ont bénéficié d'une aide à la location d'un broyeur. Cela représente une somme de 240 € d'aide au total.

Opération de collecte et de broyage des sapins de Noël :

En 2024, **13 communes ont organisé une collecte des sapins de Noël.** Des points de collecte ont été installés temporairement après les fêtes de fin d'année pour récupérer les sapins, qui ont ensuite été broyés par les communes concernées à l'aide du broyeur habituellement prêté aux habitants.

Au total, 1 059 sapins ont été broyés (14h30 de temps d'utilisation des broyeurs au total).

Plusieurs objectifs :
- éviter les dépôts de sapins à côté des conteneurs après les fêtes,
- sensibiliser les habitants au tri et à la valorisation des déchets végétaux à domicile,
- communiquer sur le broyage des végétaux et l'utilité du broyat.

9 communes ont mis à disposition des habitants du broyat pour une valorisation au jardin.

- Promotion du compostage domestique :

Le compostage peut concerner la gestion des biodéchets chez l'habitant (déchets alimentaires et végétaux) et les établissements publiques et entreprises dont les déchets sont assimilables à des déchets ménagers (uniquement les déchets de préparation en cuisine).

L'enjeu du compostage est de détourner in-situ le maximum de matières fermentescibles des ordures ménagères et certains végétaux déposés en déchetterie (herbe, feuilles mortes, petits débris végétaux, fleurs fanées, fruits et légumes abîmés, …).

Compostage individuel :

En 2024, **844 composteurs ont été mis à disposition des particuliers** soit un total de **9317 composteurs depuis 2005,** date de mise en place du dispositif. Plus de 59 % des foyers du territoire en maison individuel compostent à l'aide d'un composteur mis à disposition par Grand Lac.

Si l'on considère que la part fermentescible des ordures ménagères est bien compostée par les personnes ayant pris un composteur, le tonnage détourné annuellement est de 80 kg/foyer/an x 9 316 composteurs = 745 tonnes.

D'autres usagers compostent également en tas, ou dans un bac de « fabrication maison » ou acheté en jardinerie.

Comme chaque année, les messagers du tri ont contacté les foyers détenteurs de composteurs Grand Lac pour faire le point sur leurs pratiques et suivre l'évolution de leur compost.

En 2024, ce sont les composteurs remis en 2022 qui ont été concernés. 373 foyers ont donc été contactés par téléphone. 209 foyers ont bénéficié d'un diagnostic à domicile soit plus de 56 %. Ces diagnostics sont toujours très bien accueillis par les habitants. Cet accompagnement s'avère utile car il permet souvent de réajuster des mauvaises pratiques qui pourraient à long terme démobiliser les habitants dans le geste de tri des biodéchets.

- **Campagnes de distribution dans les communes :**

Dans le cadre du déploiement du schéma directeur de gestion des biodéchets des campagnes de distribution de composteurs ont été organisées dans certaines communes en collaboration avec les élus des communes concernées. Un stand d'informations était organisé pour répondre aux questions des habitants à la fois sur le compostage et la valorisation des végétaux à domicile.

Ce sont les communes de Ruffieux et St Pierre de Curtille.

- Ruffieux : 78 composteurs distribués le 28 septembre 2024,
- St Pierre de Curtille : 46 composteurs distribués le 23 novembre 2024.

Compostage partagé en pied d'immeubles :

Grand Lac propose également des composteurs pour l'habitat collectif. On parle alors d'aire de compostage partagé, composée généralement de 3 bacs à compost (un bac d'apport des biodéchets, un bac de broyat de bois, un bac pour la maturation du compost).
En 2024, nous comptabilisons **38 aires existantes** sur le territoire. Un suivi a été réalisé comme chaque année pour assurer la pérennité des aires et du geste de tri des biodéchets par les habitants.
Le logiciel **« LOGIPROX »** est utilisé pour le suivi des sites et proposé également aux référents de sites.

Compostage autonome en établissement :

Ces aires de compostage, très semblables aux aires partagées en habitat collectif, sont mises à disposition des établissements publics (écoles, hôpital de jour, bâtiments de l'administration, …) et certains professionnels (restaurants, crèches...) **pour leurs déchets de préparation de cuisine et restes non carnés.**
Certaines aires ne sont plus en fonctionnement en 2023 faute de personnes impliquées dans la démarche.
A ce jour, il existe **29 aires de compostage autonome en établissement sur le territoire**. Un suivi est effectué annuellement pour en assurer la pérennité et le bon fonctionnement.
2 sites de compostage ont été installés en 2024 : le camping municipal du Bourget-du-Lac et le camping municipal du Sierroz à Aix-les-Bains.
2 sites ont été désinstallés en 2024 car ils étaient à l'abandon.

- ## Accompagnement des collèges à la mise en place du tri des biodéchets :

Durant l'année 2024, **le collège Prévert d'Entrelacs a été accompagné pour mettre en place le tri des biodéchets au self** (environ 400 élèves concernés)

- Mise en place de la collecte des biodéchets,
- Accompagnement sur le tri et la communication auprès des élèves,
- Sensibilisation du personnel sur le gaspillage alimentaire,
- Interventions pédagogiques auprès des 6ème sur le temps scolaire.

Désormais, tous les collèges publics du territoire de Grand Lac, ainsi qu'un établissement privé bénéficient de la collecte des biodéchets de leur self.

Au printemps 2024, une visite de la plateforme de compostage de Savoie Déchets située à Chambéry a été proposée aux agents des collèges. 12 agents de 3 collèges ont répondu présents et ont ainsi pu découvrir le devenir des biodéchets collectés dans leur établissement.

POLE SENSIBILISATION ET PREVENTION

Pilotage : Murielle CHAURAND

SENSIBILISATION DES PUBLICS

LES FAITS MARQUANTS/CHIFFRES DE L'ANNEE 2024

- Animations pédagogiques dans les écoles :

Les quatre messagers du tri et de la prévention réalisent des animations pédagogiques en milieu scolaire du CP au collège. Les objectifs majeurs de ces animations sont :

- Sensibiliser les jeunes très largement aux questions d'environnement, bons vecteurs de communication auprès des parents et acteurs d'aujourd'hui.
- Eduquer les citoyens de demain à une bonne gestion de leurs déchets et à une consommation durable.

Des programmes pédagogiques conformes aux programmes scolaires sont proposés sur différentes thématiques : tri et recyclage des emballages recyclables, tri et valorisation des biodéchets, compostage, consommation responsable, gaspillage alimentaire, gestes de réduction des déchets au quotidien.

Ecoles primaires concernées en 2024 : Mouxy, Grésy-sur-Aix, Liberté, La Biolle, Le Montcel et Albens.
Collèges : Perret, Marlioz, Garibaldi et Lamartine sur Aix-les-Bains, Le Revard à Grésy-sur-Aix et Prévert à Entre-lac.

Nombre d'élèves sensibilisés sur l'année scolaires 2023/2024 : 653 en écoles primaires et 741 au collège (classes de 6ème) soit **un total de 1 394 élèves.**

272 élèves ont bénéficié des ateliers de la Cité du Gout et 686 ont réalisé la visite du centre de tri et de l'UVETD.

- Animations structures d'accueil enfance/jeunesse :

Des animations pédagogiques ont également été réalisées dans la structure « ma chance moi aussi » auprès de 10 jeunes.

- Communication de proximité :

Une communication dite de proximité est réalisée régulièrement en lien avec les projets du service (développement conteneurs semi-enterrés, développement du tri de proximité, déploiement du schéma directeur de gestion des biodéchets, etc.) ou à la suite de retours qualité de la collecte, des évolutions apportées aux modalités de collecte ou encore sur les nouveaux points de collecte (nouvel immeuble ou lotissement).

Ce sont les messagers du tri et de la prévention qui réalisent cette communication au contact des usagers. Elle est réalisée soit en porte-à-porte, soit par affichage ou en diffusant des documents de communication tels que courrier, flyer, autres.

En porte à porte, 3 nouveaux points ont été fait avec rappel des consignes de tri et distribution de stop pub. Un 4ème sera fait à la fin des travaux de construction pour un total de 150 logements touchés.

En lien avec les retours du service collecte à la suite des problèmes de dépôts d'encombrants aux pieds des conteneurs semi enterrés, et avec les syndics de copropriété, 3 immeubles ont été vus pour faire un rappel des consignes de tri des déchets en compléments d'affiches sur les conteneurs.

Suite à l'arrivée de la collecte des bio déchets, une communication de proximité ciblée auprès des usagers porte-à-porte, affichage, distribution de kits de bio déchets sur les communes de Grésy-sur-Aix, Viviers-du-lac, Voglans, Drumettaz-Clarafond et Mouxy pour un total de 180 logements touchés.

Les habitants des maisons ayant un terrain ont aussi été informés qu'ils pouvaient avoir un composteur mis à disposition par Grand lac. 3 000 maisons concernées.

Afin de mettre en place un test de contenants lavables réutilisable pour les commerçants proposant de la vente à emporter, une enquête a été réalisée dans un premier temps dans l'hyper centre d'Aix-les-Bains. L'enquête sera à étoffer par la suite sur un secteur plus large. 34 commerçants vus, + 10 pizzerias qui ont fait l'objet d'une communication spécifique.

Avec l'implantation de nouvelles colonnes aériennes et l'ajout du tri, une communication auprès des pros a été faite dans le secteur de square du temple de Diane. Le rappel sur la collecte des cartons a été fait. 27 pros ont été vus.

Dans le cadre de la journée d'intégration des nouveaux agents, un mot croisé présentant le service a été proposé aux groupes de nouveaux.
Une communication sur le tri et sur l'emprunt de kits de vaisselle a été faite individuellement par la suite aux nouveaux arrivants. 56 agents concernés.
Suite à l'implantation des CSE sur le territoire et les suppressions de bacs, un courrier a été transmis aux habitants pour les informer du changement. En tout, ce sont plus de 2 000 courriers qui ont été boités.

Des animations, des stands d'information et des formations au tri peuvent aussi être organisées selon les besoins et à la demande de structures spécifiques, partenaires et de communes :

- **Animation OVELIA résidence Senior** : 12 personnes ont participé au mot croisé et au jeu du tri.

- **Atelier à la bibliothèque de Drumettaz**. A la demande de la mairie de Drumettaz-Clarafond, l'atelier « à vos vrac » a été proposé, « décomposition de la poubelle OM » + « la juste quantité » + exposition des objets zéro déchets. 7 personnes ont participé.

- **Atelier prévention - Riviera des Alpes OTI**. A la demande de L'OTI pour relayer des infos auprès des usagers, l'atelier « à vos vracs » a été fait aux permanents du HUB Grésy-sur-Aix OTI. 14 personnes ont participé.

- **Atelier prévention - projet clim'action.** Dans le cadre du projet clim'action, l'atelier « à vos vracs » a été proposé à des habitants sur la base du volontariat. 4 personnes ont participé.

- **Stand marché Serrières-en-Chautagne.** Dans le cadre d'un projet sur la mise en place d'une aire de compostage, un stand d'informations sur l'éventuelle mise en place d'une aire + infos sur le tri des déchets et leur devenir. 10 personnes ont reçu des informations ce jour.

- **Stands mairie de quartier Sierroz.** Dans le cadre du déploiement de la collecte des biodéchets à Aix-les-Bains secteur Nord, un stand de distribution de kits + animations pour les enfants. Jeu du compostage + la ville de WAPITI sur 3 dates. 38 personnes touchées, 34 kits distribués.

- **Stand mairie de quartier Sierroz fête de quartier.** Dans le cadre du déploiement de la collecte des biodéchets à Aix-les-Bains secteur Nord, un stand de distribution de kits + animations jeu de la roue des déchets. 83 personnes touchées et 13 kits remis.

- **Stand Marlioz – marlio'zen.** Dans le cadre du déploiement de la collecte des biodéchets sur Aix-les-Bains secteur Marlioz, un stand de d'informations sur les biodéchets + animations pour les enfants. Jeu du compostage + la roue de la fortune, gaspillage alimentaire. 120 personnes touchées.

Le pôle prévention et sensibilisation offre une palette de plus en plus large d'animations en sensibilisant un public allant des enfants jusqu'au retraités.

PACK ECO-MANIFS

- ## Mise à disposition temporaire de conteneurs pour les évènements :

Ce dispositif est destiné aux manifestations sportives et culturelles organisées à Aix-les-Bains et les communes environnantes. Le service Valorisation des Déchets de Grand Lac met à disposition des organisateurs des équipements de pré-collecte et/ou de collecte. Ces équipements viennent compléter ceux existants ou pallier l'absence de conteneurs de collecte à proximité du lieu de la manifestation.

Les organisateurs sont accompagnés dans la mise en place du tri des déchets (générés par eux directement ou par le public), mais aussi dans la réduction de la production des déchets issus de leurs évènements.

Chiffres clés de l'année 2024 :

- 11 événements ont bénéficié de ce dispositif en 2024 : 4 événements ont fait l'objet d'une Redevance Spéciale concernant la collecte des ordures ménagères résiduelles.
- Certains organisateurs ont souhaité emprunter les porte-sacs « totems » pour inviter le public à trier ses déchets, d'autres ont souhaité emprunter les porte-sacs pliables TRINOMAD.
- Le développement des CSE sur le territoire entraine une diminution progressive de ce type de demandes d'une année à l'autre : le volume des CSE correspond aux besoins de nombreux événements.

- ## Mise à disposition temporaire de porte-sacs TRINOMAD :

Ce dispositif (mis en service en 2019) est destiné aux manifestations sportives et culturelles à but non-lucratif, organisées sur le territoire de Grand Lac. Il est mis à disposition gratuitement pour les sites bénéficiant d'une collecte en conteneurs semi-enterrés. Ces équipements (porte-sacs double flux, légers et pliables) permettent aux emprunteurs d'organiser la pré-collecte et le tri des déchets. La réservation des TRINOMAD se fait auprès du service Valorisation des Déchets de Grand Lac. Leur retrait et leur restitution peuvent se faire à Grand Lac ou dans les antennes d'Entrelacs et de Ruffieux.

Chiffres clé de l'année 2024 :

- 46 mises à disposition au total, dont 6 à Entrelacs et 2 à Ruffieux,
- Cette augmentation du nombre de mises à disposition est en autre liée au déploiement des CSE.

• Mise à disposition de la vaisselle lavable :

- 57 événements ont emprunté les verres lavables soit 37 684 verres mis à disposition du public,
- 19 événements ont emprunté les barquettes lavables soit 6 523 barquettes mises à disposition,
- 41 événements ont emprunté les pichets lavables soit 2 437 pichets mis à disposition.

Cette prestation est gratuite. Les organisateurs doivent cependant mettre en place une consigne et informer le public que les verres, barquettes, et pichets sont consignés. Chaque unité non retournée est facturée d'un euro.

28 % des emprunteurs ont fait l'objet d'une facturation par Grand Lac en raison de verres, barquettes, et pichets non restitués ou cassés.

• Mise à disposition d'équipements de pré-collecte dans les salles polyvalentes :

Il s'agit d'un dispositif dont la mise en œuvre a débuté en 2019. Il vise à doter les salles polyvalentes, collectées en CSE, en équipements de pré-collecte pour favoriser le tri par les utilisateurs : porte-sacs jaunes à pédale, corbeilles pour le tri des emballages en verre, et porte-sacs double flux.

A ces équipements, viennent s'ajouter des autocollants et affiches qui indiquent aux utilisateurs de ces salles polyvalentes les consignes de tri et les modalités de dépôt des déchets triés. La mise en œuvre de ce dispositif est basée sur le volontariat des communes potentiellement concernées : préalablement à la mise en place des équipements (fournis gracieusement par Grand Lac), un diagnostic est réalisé dans la salle afin de définir les besoins en matériel et supports de communication.

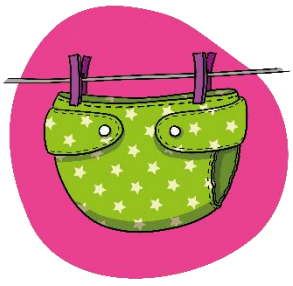
• Accompagnement des opérations de ramassage des déchets trouvés dans la nature :

Grand Lac ne propose pas de mise à disposition temporaire de conteneurs pour ce type d'événement. En revanche, des mémo-tri spécifiques, des sacs jaunes, et des clés CSE sont proposés aux organisateurs pour que les petits déchets ramassés puissent être triés et collectés sur les points existants. Les éventuels déchets encombrants et/ou toxiques sont déposés par les organisateurs dans les déchetteries publiques.

- 3 demandes traitées en 2024.

AUTRES ACTIONS DE PREVENTION

Promotion des couches lavables :



- Grand Lac organise des réunions d'information auprès des parents et futurs parents dans le but de les inciter à l'utilisation des couches lavables. A l'issue d'une réunion d'information, les familles peuvent emprunter gratuitement et pendant trois semaines un kit afin d'essayer les couches lavables en conditions réelles ;

- En 2024, **14 familles ont participé à l'une des 5 réunions organisées** (1 dans les locaux de Grand Lac à Aix-les-Bains, 1 dans le cabinet d'une sage-femme partenaire à Aix-les-Bains, 1 au relai France Service d'Entrelacs, et 2 en visioconférence) ;

- **5 emprunts de kits de couches lavables ont été effectués durant l'année 2024 ;**

- Fin 2022, un marché public de prestation de service a été conclu avec la Blanchisserie Aix'Eco qui fait appel à des travailleurs en situation de handicap. Le lavage des couches répond donc aux normes d'hygiène des blanchisseries industrielles. Ce marché a pris fin en décembre 2024 pour s'orienter vers un autre dispositif de prêt de couches lavables via un prestataire de location.

LE DEVELOPPEMENT DES CONTENEURS SEMI-ENTERRES

LES CHIFFRES CLEFS DU SERVICE

• Les objectifs

La mise en place de conteneurs semi-enterrés (CSE) sur l'ensemble du territoire se poursuit afin de répondre à différents objectifs :

- Améliorer les performances de tri en proposant aux usagers les trois flux de déchets sur chaque point de collecte : ordures ménagères, tri des recyclable, verre,
- Absorber les quantités de déchets liées à l'augmentation de la population,
- Maitriser les coûts de collecte en optimisant les tournées,
- Améliorer l'intégration paysagère des équipements de pré-collecte des déchets.

• Les réalisations

En 2024, 49 points ont été réalisés soit 206 CSE installés. Les communes concernées : Le Bourget-du-lac, Saint-Offenge, Aix-les-Bains, Saint-Ours, Entrelacs, ….

Les chantiers ont pu se dérouler tout au long de l'année.

Le rythme de déploiement des conteneurs semi-enterrés reste conforme à la prospective établie en 2017 et mise à jour en 2020. Une quinzaine de sites plus complexes restent à finaliser durant le premier semestre 2025.

En 2024 la réalisation de ces sites a nécessité un budget de 1,89 millions d'euros réparti entre l'achat de la fourniture et les prestations de travaux d'implantation.

• L'informatique embarquée

Dans le développement informatique et la professionnalisation des métiers de collecte, l'installation de tablettes avec le logiciel UNICO permet d'améliorer le suivi et les remontées des tournées par géolocalisation.

Ces outils favoriseront le pilotage des organisations des tournées et leur optimisation.

COLLECTE DES ORDURES MENAGERES RESIDUELLES, DES RECYCLABLES ET DU VERRE

LES CHIFFRES CLEFS DU SERVICE

• Le matériel de pré-collecte

Dans la continuité de l'année précédente, la réduction des bacs roulants se poursuit au profit de la mise en place de points d'apport volontaire en conteneurs semi-enterrés.

601 sites de conteneurs semi-enterrés, aériens ou enterrés sont répartis sur l'ensemble du territoire, comprenant :
- 1 130 conteneurs d'ordures ménagères,
- 888 conteneurs de tri sélectif,
- 558 conteneurs de verre.

Ce développement a permis de réduire les collectes en bacs avec la suppression d'un véhicule sur le premier semestre 2024. Une réorganisation en janvier 2025 permettra de passer de 5 bennes à ordures ménagères à 4.

A la fin 2024, le service réalisait :
- 35 tournées hebdomadaires d'ordures ménagères (17 en grue et 18 en benne),
- 20 tournées hebdomadaires de tri sélectif (13 en grue et 7 en benne),
- 5 tournées hebdomadaires de collecte du verre (en grue).

• Les véhicules

Le service compte désormais 7 bennes à ordures ménagères dont 2 véhicules de secours, ainsi que 11 camions Grue dont 3 de secours.

Le service a réceptionné 5 camions : 3 camions Grue et 2 camions Bennes pour renouveler le parc et adapter celui-ci en fonction des nouveaux besoins.

• Les équipes

Ce sont 30 agents qui interviennent au quotidien sur les opérations de collecte des déchets ménagers, encadrés par 2 chefs d'équipe.

Chaque agent de la collecte a participé entre le mois d'octobre et le mois de décembre à une formation sur la prévention des TMS. Cette Formation a été spécifiquement adapté à la pratique des métiers de collecte pour perfectionner et faciliter les gestes et les postures du quotidien.

- La maintenance et la propreté des équipements de pré-collecte

Une équipe de 6 agents est dédiée en permanence à la propreté ainsi qu'à la maintenance des équipements de pré-collecte des déchets. Pour cela, ils disposent de 5 véhicules utilitaires équipés de manière différente selon le type d'interventions (nettoyage, transport, réparations).

Cette année, le lavage des bacs à ordure ménagère a été organisé en régie par les agents du service.

En complément, un prestataire réalise le lavage et la désinfection de l'ensemble des conteneurs au moyen de camions laveurs spécifiques. Ces 2 campagnes sont effectuées avant l'été pour garantir un début de saison estivale dans les meilleures conditions.

LES COLLECTES ADDITIONNELLES

LES NOTIONS CLEFS DU SERVICE

- Objectifs

En dehors des collectes classiques des déchets ménagers recyclables et résiduels, d'autres collectes ont été mises en place par Grand Lac, afin de détourner certains flux de déchets et ainsi mieux les valoriser.

- Moyens

Collecte des encombrants

Une collecte historique d'encombrants est maintenue sur les 17 communes de l'ex-Calb. Ce service d'enlèvement concerne les déchets ne pouvant être transportés dans une voiture (électroménager, literie…). Néanmoins les usagers sont invités prioritairement à utiliser le réseau des déchetteries, cette collecte spécifique n'ayant vocation qu'à répondre à l'impossibilité ponctuelle de l'usager de se rendre en déchetterie.

Collecte des textiles

En 2023 et à la demande de Grand Lac, l'entreprise TRI-VALLEES renouvelait son parc de bornes textiles sur l'ex-Calb et la Chautagne, avec un nouveau visuel pour plus de visibilité et de clarté sur les consignes de tri. Ainsi, 30 bornes ont été changées, et 6 ont été ajoutées sur les communes de Aix-les-Bains et Tresserve.
Sur le canton d'Albens, 4 autres conteneurs sont mis à disposition et collectés par l'entreprise TRI-VALLEES, et par LA FIBRE SAVOYARDE. D'autres associations récupèrent également les textiles sur le territoire, les différents points de collecte sont répertoriés sur https://refashion.fr/citoyen/fr/point-dapport.

Le territoire de Grand Lac dispose ainsi de 48 points destinés à la collecte sélective des Textiles – Linge de Maison – Chaussures (TLC). En 2024, le succès de la collecte textile se confirme : le geste de tri est bien ancré chez les usagers, si bien que les bornes débordent ! Mais la situation n'est pas simple à gérer pour les associations dans un contexte de crise internationale : effondrement des débouchés internationaux, chute des prix de revente des textiles usagés, saturation des centres de tri…

Collecte des cartons

Une collecte spécifique des cartons a été mise en place en 2002 sur le centre-ville d'Aix-les-Bains, pour pallier au manque de place pour stocker les emballages des commerçants. Cette collecte permet non seulement de valoriser les cartons directement mais aussi de préserver la propreté du centre-ville. Elle est effectuée par l'entreprise TRIALP 4 fois par semaine, en soirée. En période estivale, elle est assurée par le biais d'une calèche hippomobile sur l'hyper centre, afin d'éviter les nuisances en terrasse des bars et restaurants.

LES CHIFFRES CLES DE L'ANNEE 2024

- 235 tonnes de textiles ont été déposées dans les bornes dédiées.
On constate cette année une hausse importante des tonnages collectés avec +22 % par rapport à 2023. La fréquence de collecte, qui a été renforcée en 2023, ne suffit pas toujours à éviter les débordements au changement de saison.

- **140 tonnes de cartons** issues des professionnels ont été collectées et valorisées.
Ce chiffre est en baisse de -14 % par rapport aux tonnages de 2023, diminution à mettre en lien avec le passage en prestation privée d'un certain nombre de professionnels, identifiés comme gros producteurs de déchets.

5 DECHETTERIES ET 1 RECYCLERIE (CHANTIERS VALORISTES)

LES CHIFFRES CLEFS

- Fréquentation

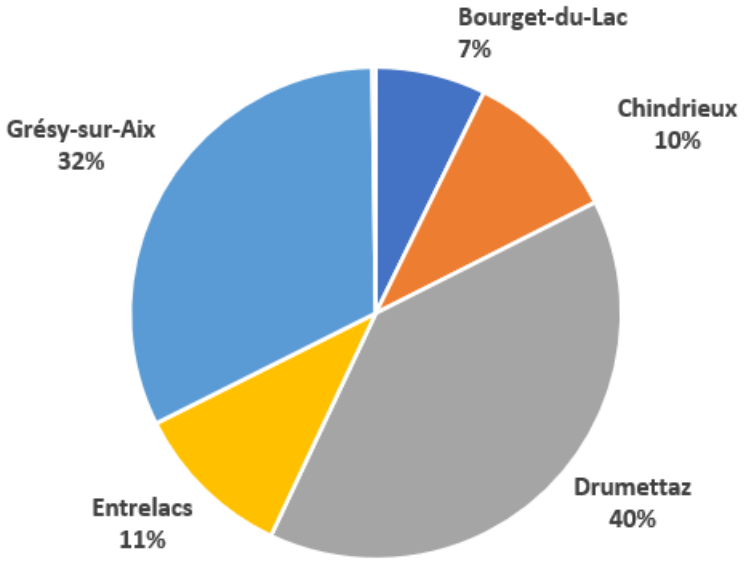
Ces données sont rendues possibles grâce au contrôle d'accès par lecture de plaques d'immatriculation, système efficace et fiable depuis la reprise par un nouvel opérateur début 2023.
Le nombre d'entrées est de 335 000 entrées sur les 5 déchetteries.

Déchetteries	2022	2023	2024
Entrelacs	19 900	27 456	30 971
Bourget	20 700	17 783	23 053
Drumettaz	151 000	151 158	150 008
Grésy	94 100	102 687	104 154
Chindrieux	23 000	24 366	26 977
TOTAL	297 700	323 450	335 163

Le territoire possède un réseau de déchetterie bien développé et utilisé par les usagers. Les déchetteries de Drumettaz-Clarafond et Grésy-sur-Aix sont les plus fréquentées.

- Tonnages : 19 597 t

Répartition des tonnages par déchetterie



La fréquentation des déchetteries est directement corrélée aux tonnages réceptionnés sur les sites.

Au vu de la quantité importante de végétaux apportés en déchetterie en 2024 du fait d'une année pluvieuse, la proportion de déchets apportés sur la déchetterie de Drumettaz est d'autant plus importante par le dépôt des végétaux facilité par la plateforme de dépose au sol des végétaux.

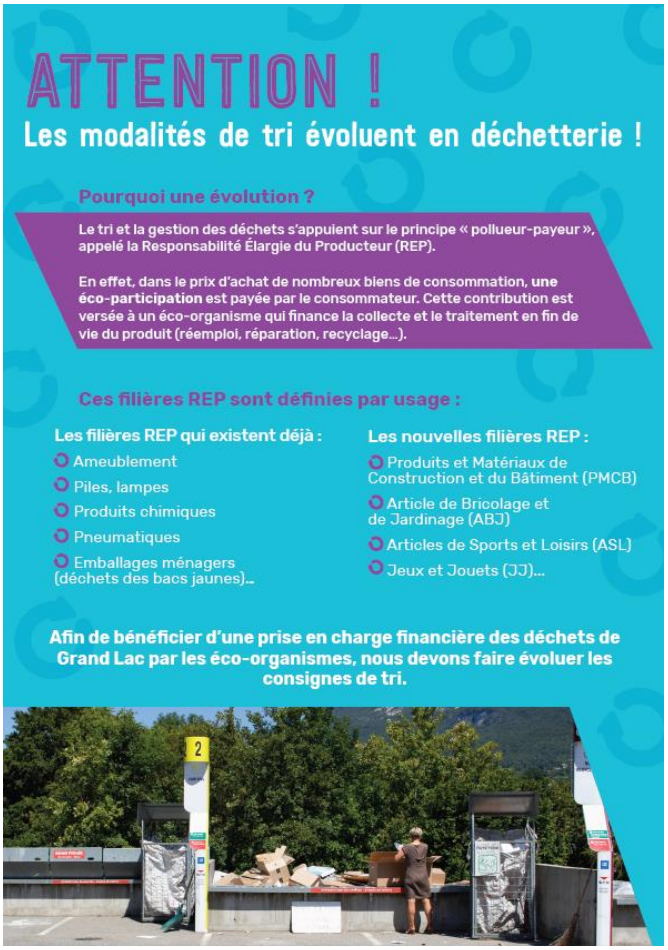
Evolution des filières en déchetterie

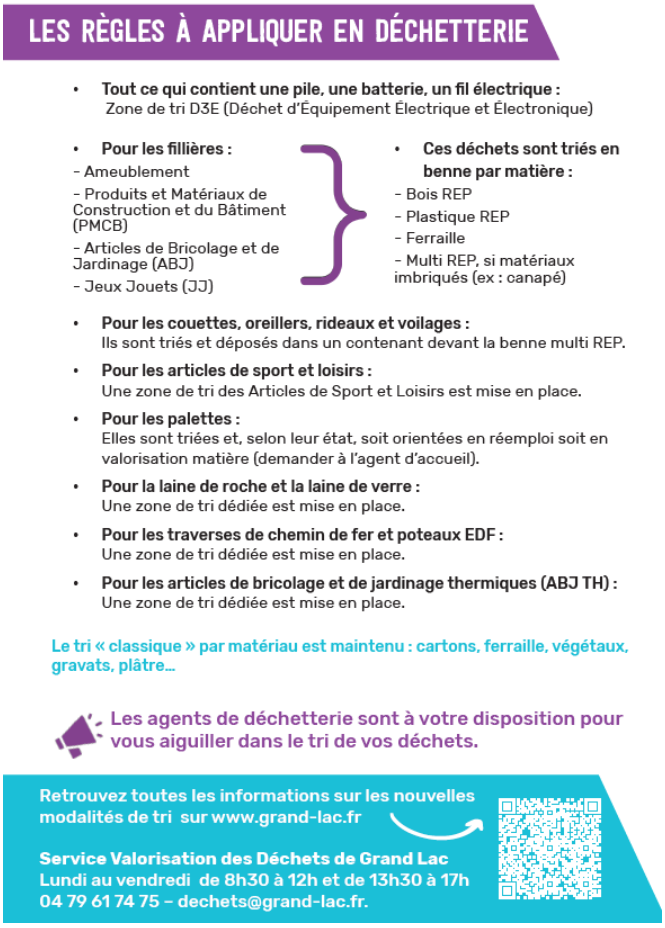
De nouvelles filières en Responsabilité Elargie des Producteurs (REP) ont été mises en place en février 2024 sur les déchetteries de Grand Lac et ont modifiées considérablement les consignes de tri.

Ces filières REP, résultantes de la loi AGEC (Anti Gaspillage pour une Economie Circulaire) de 2020 permettent de financer par les metteurs sur le marché la collecte et le traitement des produits en fin de vie.
En 2023, les filières Articles de sports et loisirs (ASL), et Articles de bricolage et de jardinage thermique (ABJ therm) avaient été mises en place avec un tri spécifique en haut de quai. La filière des ABJ et JJ (Jeux Jouets) étaient uniquement activées en soutien financier.

Avec la mise en place opérationnelle de la filière (PMCB Produits et Matériaux de Construction et du Bâtiment) en février 2024, les filières de tri en déchetterie ont été réorganisées. Les filières ameublement, ABJ, JJ et PMCB ont été regroupées pour proposer des bennes par matériaux sur ces quatre filières REP.
Ainsi les bennes bois REP, plastiques REP et Multi REP pour répondre aux exigences des éco-organismes. Le reste du flux bois est réorienté sur la benne palette-cagette ou bois créosoté.

La signalétique a été reprise, des formations aux agents ont été menées, et une campagne de communication a été menée pendant plusieurs mois pour accompagner les usagers. Un agent a été recruté pendant un mois et demi pour accompagner les agents dans les nouvelles consignes et communiquer sur les quais auprès des habitants.
Voici ci-dessous les flyers distribués lors de cette campagne :





Répartition des tonnages par filière et par année

Pour présenter les tonnages, il est choisi de les différencier selon qu'ils font partie ou non d'une filière en Responsabilité Elargie des Producteurs, ce qui permet de suivre l'effort de la collectivité pour contractualiser avec les éco-organismes et ainsi maitriser les coûts.

- Filières REP

	Mobilier	Multi REP	Bois REP	Plastique REP	Gravats	Plâtre	Pneu	D3E	ASL	ABJ therm	ch. Vitrés	amiante	laines	huile min	d.dangereux	TOTAL 1
2022	1732				3659	414	113	676			63	24		30	76	**6787**
2023	1648				3224	454	105	643	13	4	60	28		29	69	**6277**
2024	126	704	2343	134	3572	392	137	651	45	13	50	17	19	31	74	**8308**

- Hors filières REP

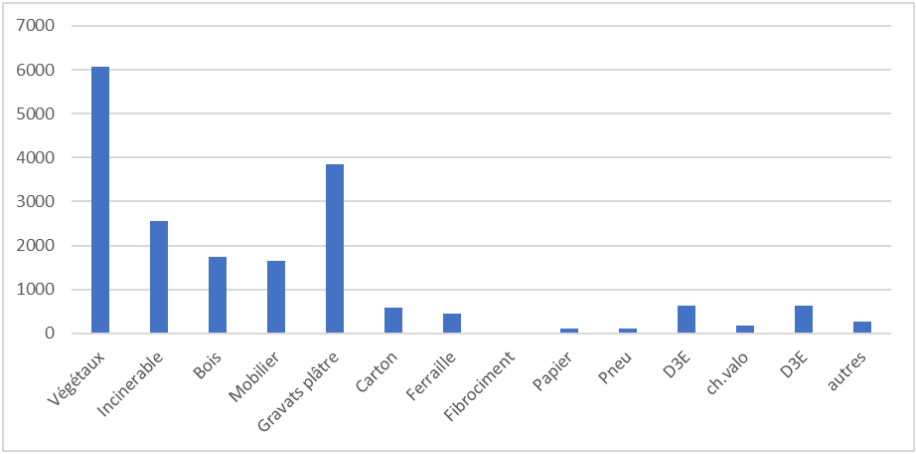
	végétaux	Incinérable	bois	carton	papier	ferraille	d dangereux	briques platrières	bois creosoté	TOTAL 2	%REP/ TOTAL hors veg	réemploi	autres	TOTAL
2022	5695	2555	1587	614	145	426	110	233	105	**11469**	**53%**	61	66	**18383**
2023	6078	2546	1647	585	116	445	100	166	98	**11781**	**52%**	68	101	**18227**
2024	7116	2189	361	584	119	401	109	215	20	**11114**	**67%**	75	100	**19597**

- Evolution

Cette présentation permet de mettre en évidence l'évolution des tonnages pris en charge par les filières REP. L'année 2024 marque une évolution importante puisque que l'on passe de 52 % à 67 % du tonnage total (hors végétaux) pris en charge par les éco-organismes.

A noter que l'année 2024 a été une année pluvieuse et donc marquée par des apports en végétaux très importants : + 17 % par rapport à 2023, + 25 % par rapport à 2022.

Les végétaux représentent 36 %, les gravats/plâtre 21 % des apports globaux. Cela est cohérent avec les flux majoritairement emmenés en déchetterie sur le territoire national.



Répartition des apports en déchetterie par type de valorisation

	ENFOUISSEMENT	INCINERATION	RECYCLAGE	TRAITEMENT SPECIFIQUE	REEMPLOI
2023	8,6%	10,9%	79,3%	0,5%	0,6%
2024	8,5%	7,0%	83,4%	0,6%	0,6%

On note une évolution positive du recyclage, conséquence de la mise en place des nouvelles filières REP, avec la bennes plastique REP notamment.

Le recyclage concerne 30 % des non recyclable, 60 % des gravats, 78 % du bois et toutes les autres filières.
L'enfouissement concerne 10 % des non recyclable, 40 % des gravats et 100 % de l'amiante.
La valorisation énergétique concerne 60 % des non recyclable et 22 % du bois.
Les traitements spécifiques concernent les déchets dangereux.

- Filière Réemploi Entrelacs

Un caisson a été mis en place afin d'apporter la filière réemploi, mais également le polystyrène, les roues jantées sur la déchetterie d'Entrelacs.

- Articles de sport et loisirs

En partenariat avec Ecologic, une collecte de fin de saison estivale a été organisée en octobre et novembre afin de collecter le matériel de sport et loisirs des clubs, professionnels mais aussi grand public. L'objectif de cette opération était d'inciter à trier en vue d'orienter vers le réemploi ou de la filière de recyclage adapté le matériel plus utilisé. Deux bennes ont été disposées à Aix-les-Bains devant le Club Nautique et au Bourget-du-Lac sur le parking de Charpignat ; 1400 kg ont ainsi été collectés pour être triés et recyclés.

PERFORMANCES 2024

LES CHIFFRES CLEFS DU SERVICE

- Le tonnage global des déchets ménagers et assimilés

Le service Valorisation des déchets de Grand Lac assure la collecte de l'ensemble des déchets ménagers produits par les usagers. Cela comprend donc les ordures ménagères résiduelles, les emballages recyclables et le verre, chaque flux collecté séparément.
Un partenariat a également été noué avec des entreprises de l'économie sociale et solidaire pour la collecte des textiles, des cartons et de la part fermentescible des déchets.

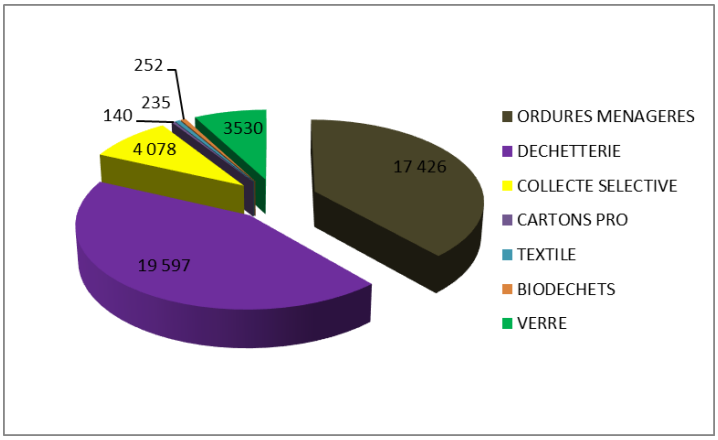
Le tableau ci-dessous reprend les tonnages collectés et le ratio de production à l'habitant (population DGF correspondant à la prise en compte de la population touristique) :

DONNEES CLEFS DU SERVICE						
	2021	2022	2023	2024	Evolution 2024/2023	Evolution 2024/2021
Population totale DGF	**82 514**	**83 525**	**84 648**	**85 626**	**1,2%**	**3,8%**
Production globale de déchets	**47 713**	**45 513**	**44 205**	**45 259**	**2,4%**	**-5,1%**
soit en kg/hab/an	578,24	544,90	522,22	528,56	**1,2%**	**-8,6%**
Soit en tonnes						
ORDURES MENAGERES	19 620	19 238	17 911	17 426	-2,7%	-11,2%
DECHETTERIE	20 402	18 384	18 227	19 597	7,5%	-3,9%
COLLECTE SELECTIVE	3 795	3 744	3 980	4 078	2,5%	7,5%
CARTONS PRO	175	174	164	140	-15%	-20%
TEXTILE	167	183	192	235	22%	41%
BIODECHETS	101	145	197	252	28%	150%
VERRE	3453	3645	3535	3530	-0,1%	2,2%
Soit en kg/hab/an						
ORDURES MENAGERES	238	230	212	204	-3,8%	-14,4%
DECHETTERIE	247	220	215	229	6,3%	-7,4%
COLLECTE SELECTIVE	46,0	44,8	47,0	47,6	1,3%	3,6%
CARTONS PRO	2,1	2,1	1,9	1,6	-16%	-22,9%
TEXTILE	2,0	2,2	2,3	2,7	21%	35,6%
BIODECHETS	1,2	1,7	2,3	2,9	26%	140%
VERRE	41,8	43,6	41,8	41,2	-1,3%	-1,5%

- les cartons des professionnels ne sont pas cumulés avec la collecte sélective
- le tonnage collecte sélective est le tonnage collecté (et non pas le tonnage trié)

La production globale de déchets est en légère augmentation par rapport à 2023 (+2.4 %).
Ramenée à l'habitant, c'est une hausse de 1.2 % pour une quantité de déchets produite de 528 kg/habitant.
La quantité d'ordures ménagères baisse (-2.7 %), le tri sélectif continue à augmenter (+2.5 %), et le verre collecté reste stable.
A noter que le tonnage apporté en déchetterie est conséquent, et que la météo a un impact sur la production de végétaux, augmentant de fait le tonnage par habitant.

Le comparatif entre l'année 2021 et 2024, soit sur 4 ans, montre que malgré une augmentation de population (+3.8 %), la production globale est en baisse (- 5.1 %). La quantité produite par habitant est en diminution notable (-8.6 %) en 4 ans.
Très forte augmentation sur la collecte des biodéchets avec les nouvelles collectes déployées et qui sont réellement plébiscitées par les usagers.



Le graphique ci-contre montre la production globale de déchets, en tonnes, sur le territoire.
Le tonnage le plus élevé est l'apport en déchetterie, 19 597 tonnes soit 43 % de la totalité des déchets produits sur le territoire.

La collecte sélective et le verre représentent chacun respectivement 9 et 8 % du tonnage total.

Les cartons des professionnels, les textiles et les biodéchets, représentent au total 1.4 % des flux. Mais ceux-ci peuvent être valorisés s'ils sont triés et déposés dans la bonne filière.

VALORISATION MATIERE

- La collecte sélective

Les tonnages collectés sélectivement sont triés sur le centre de tri Savoie déchets. Il s'agit du bac jaune, mais également des cartons de déchetteries ou des cartons professionnels, et du papier trié en déchetteries.

Les matières ainsi triées sont envoyées sur des filières spécialisées afin de produire de la matière première recyclée.

Les tonnages valorisés sont les suivants :

MATERIAUX	Tonnes
Papier cartonnettes	2 166
Cartons	593
Plastique	512
Briques alimentaires	53
Acier	113
Aluminium	17
TOTAL	**3 454**

Les papiers-journaux-cartons-cartonnettes sont aujourd'hui bien triés et représentent le flux majoritaire (80 % du tri).

Le flux plastique est stable depuis plusieurs années et représente 15 % du tri.

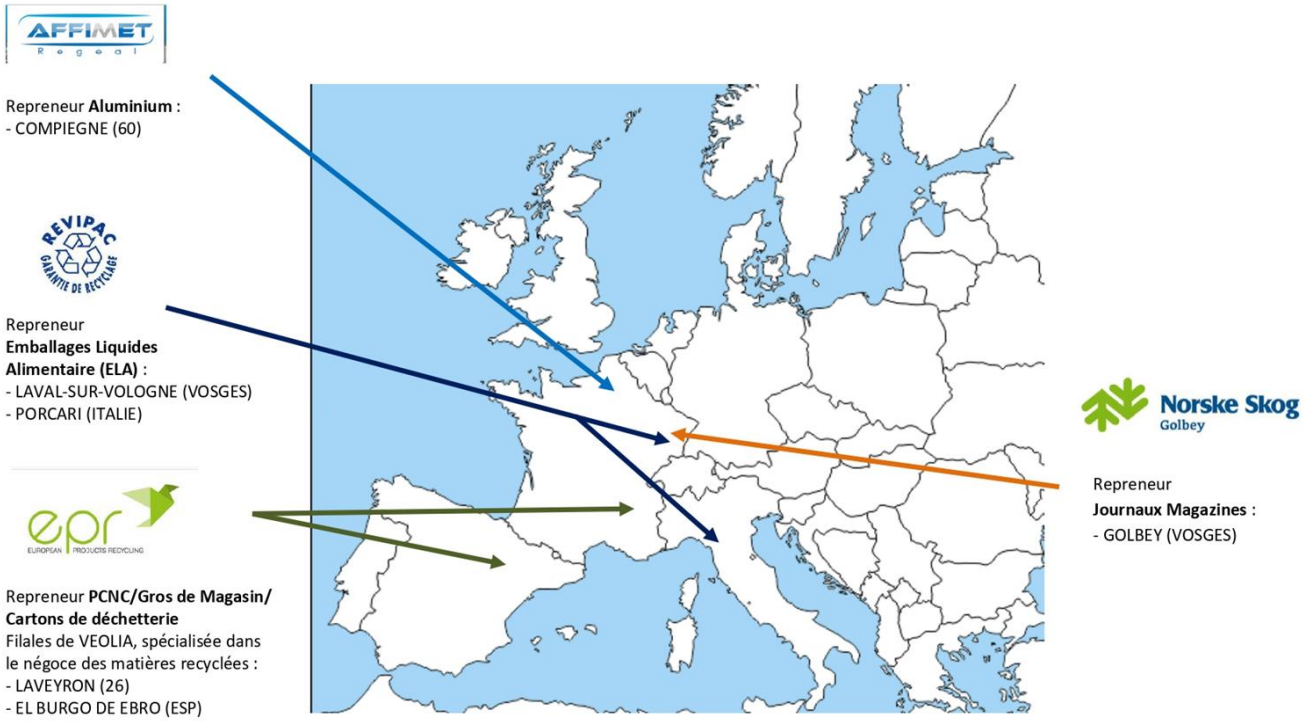
Les erreurs de tri sur l'ensemble de Savoie-déchets représentent 25 % du tonnage collecté sélectivement. Ce chiffre est en hausse de 5 % par rapport à l'an dernier, notamment lié au centre de tri vieillissant, et dont les technologies ne permettent pas de trier rapidement toutes les matières. Le nouveau centre de tri, avec les dernières technologies, est en cours de construction.

- Destination des matières à recycler

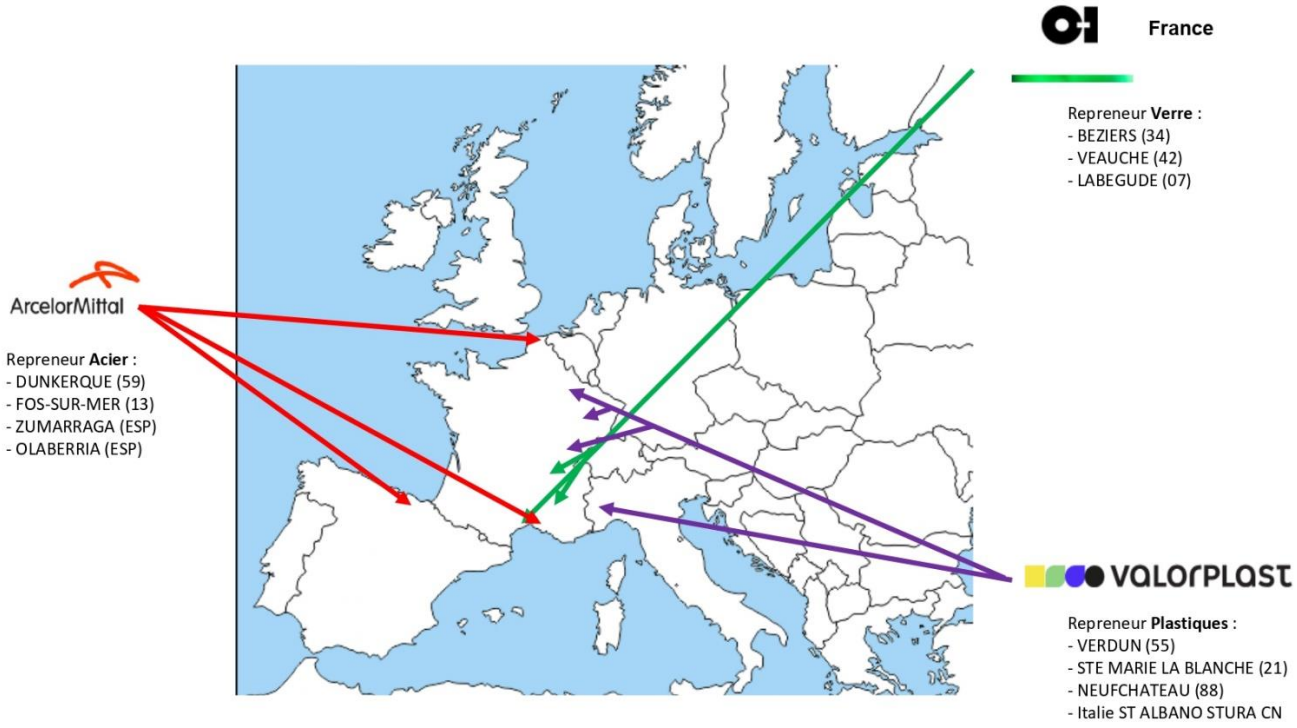
Les matières triées en centre de tri sont reprises par des entreprises spécialisées dans le recyclage des matériaux.
L'ensemble des tonnes ainsi reprises sont traitées sur le territoire Français, en Europe et pays composant l'OCDE.
Aucune tonne n'est exportée dans des pays tiers, ou en voie de développement.
Les repreneurs fournissent chaque année les attestations le justifiant.

Les 2 cartes page suivante représentent les différents pays ou les matières triées sont recyclées.

Pays concernés pour le traitement des tétrapacks (= emballages liquides alimentaires), papiers cartons (= PCNC, gros de magasins, cartons déchetteries) et les journaux magazines :



Pays concernés pour le traitement du verre, des aciers, et plastiques :



LES DIFFERENTS MODES DE TRAITEMENT

INCINERATION

- Savoie Déchets

Grand Lac a délégué sa compétence traitement au syndicat Savoie Déchets. C'est ainsi que le traitement des déchets ménagers de Grand Lac est confié à Savoie Déchets depuis le 1er janvier 2010.
Savoie Déchets dispose d'une Unité d'Incinération avec Valorisation Energétique située à Chambéry. Sa capacité de traitement est de 120 000 tonnes pour les ordures ménagères et de 40 000 tonnes pour les boues de station d'épuration.
En 2024, Grand Lac a fait incinérer 16 968 tonnes d'ordures ménagères à Savoie Déchets.

NB : plus d'information sur le site du syndicat Savoie Déchet, http://www.savoie-dechets.com

- Syndicat Mixte du Lac d'Annecy (SILA)

Afin d'optimiser les trajets effectués par les camions de collecte, une partie des déchets ménagers du territoire de l'Albanais est incinérée sur l'usine dénommée Sinergie, située à Chavanod.
Cette usine a une capacité de traitement de 110 000 tonnes pour les ordures ménagères et de 30 000 tonnes pour les boues de station d'épuration.
Sur l'année 2024, le tonnage apporté par Grand Lac au SILA est de 458 tonnes.

NB : plus d'information sur le site du SILA, http://www.sila.fr

TRI DE LA COLLECTE SELECTIVE

- Savoie Déchets

Grand Lac ayant adhéré à Savoie Déchets, les déchets qui ont été collectés sélectivement sont apportés sur le centre de tri de Savoie Déchets, situé à Chambéry.
Le centre de tri est dimensionné pour recevoir et trier 20 000 tonnes de déchets ménagers et assimilés à l'année.

En 2024, Grand Lac a apporté sur le centre de tri l'ensemble des tonnes issues de la collecte sélective (4 078 tonnes), les cartons issus des professionnels (140 tonnes) et des cartons issus des déchetteries (515 tonnes).

- Onyx

En 2024, certains papiers de déchetteries et cartons ont été envoyés en tri de proximité à Véolia (119 et 68 tonnes).

LES DIFFERENTES INSTALLATIONS DE TRAITEMENT

UVE Savoie Déchets

Sinergie SILA

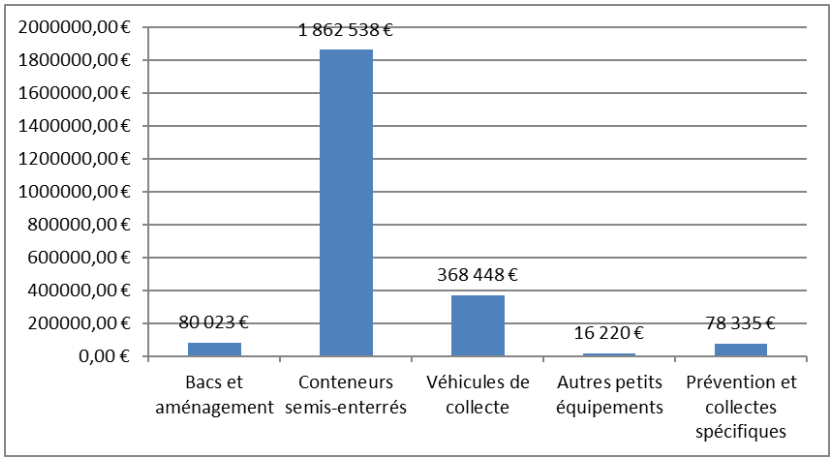
Centre de tri Savoie-Déchets

FINANCES DU SERVICE VALORISATION

Responsable : Lauréliane CHENAL

LES CHIFFRES CLEFS DU SERVICE

- Investissement



Les investissements sont majoritairement consacrés au développement des points de collecte semi-enterrés, qui permettent sur un même lieu de déposer les ordures ménagères, le tri, et le verre : 1 862 000 €.

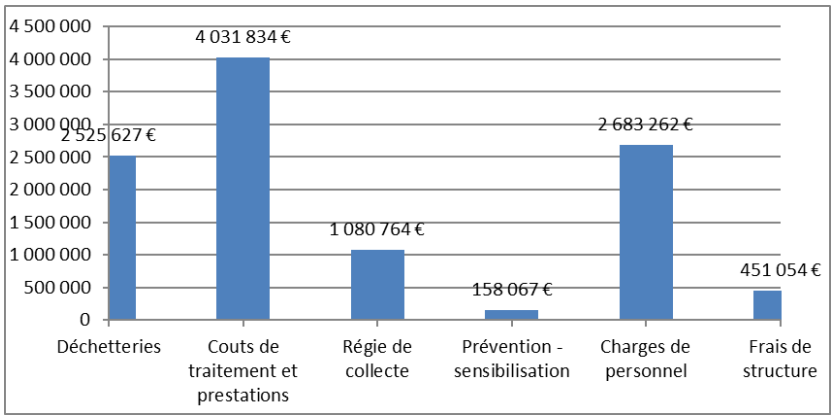
Acquisition des abris-bacs pour le tri des biodéchets, des bio-seaux et sacs krafts et des composteurs : 80 000 €.

Acquisition d'un camion grue pour la collecte : 368 000 €.

Autres équipements : achat d'un conteneur pour le réemploi en déchetterie (7000 €).

Le budget global en investissement est de 2 405 564 € pour l'année 2024. 19 % d'augmentation par rapport à 2023, lié à l'acquisition d'un camion grue.

- Fonctionnement



Le traitement des déchets ménagers est le poste de dépense le plus important, avec 37 % du budget de fonctionnement. Cela comprend le cout d'incinération (2 535 000 €) et de tri des emballages (1 050 322 €).

La régie de collecte, hors personnel, ne représente que 10 % du budget.

Le service Valorisation des déchets comprend 55 agents, ces charges représentent un quart du budget.

Le budget global de fonctionnement est de 10 930 608 € pour l'année 2024, soit une augmentation de 2.5 % par rapport à l'an dernier.

- Recettes

RECETTES	2024
Vente Matières déchetteries + REP	333 102
Ventes Matières liées au tri	487 438
Prévention -sensibilisation	2 218
TEOM / Redevance pro	11 484 273
Contributions CITEO	1 424 421
TOTAL	**13 731 452**

Les recettes du service sont majoritairement liées à la Taxe d'Enlèvement des Ordures Ménagères, imposée sur le foncier bâti, et sur la redevance spéciale qui concerne les professionnels.

La vente des matières issues du tri de la collecte sélective et des déchetteries ainsi que les contributions des éco-organismes pour les déchetteries a généré 820 000 € de recettes.

Les contributions CITEO sont des soutiens pour la collecte et le tri des emballages recyclables, et pour le développement des conteneurs semi-enterrés (dont solde 2023 de 400 000 €).

ASSISTANTE DE DIRECTION / RELATION USAGERS

Pilotage : Marie-Anne GENTIL, Fabienne PACCOT

ADMINISTRATIF

LES CHIFFRES CLEFS DU SERVICE

L'assistante de direction du service Valorisation des Déchets est chargée d'apporter une aide permanente aux cadres du service en termes d'organisation, de gestion comptable, de communication, de rédaction de courriers, de comptes rendus et de suivi des dossiers. Elle assure également l'accueil téléphonique et physique des usagers en remplacement de la personne en charge de la relation usagers.

- Comptabilité :
  - Bons de commande : 336
  - Engagements : 90
  - Validation Factures service DECH : 890
  - Titres de recette : 113

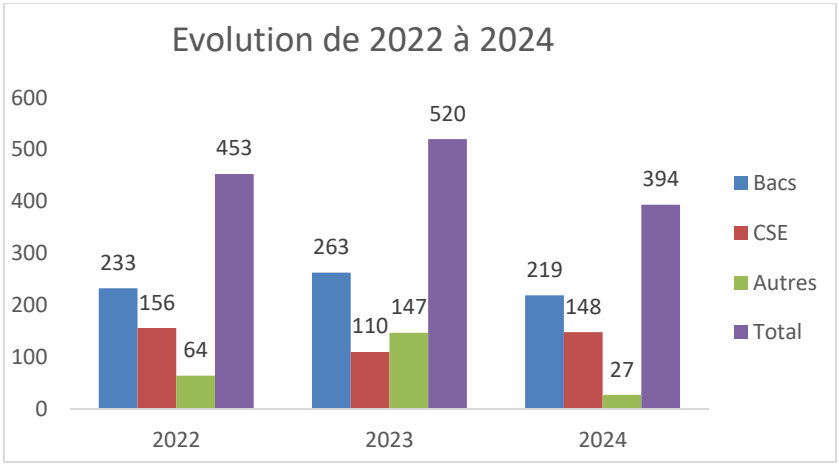
- Commissions Valorisation des Déchets : 4, soit 1 par trimestre

- Déclarations annuelles et trimestrielles :
  - SINDRA (Observatoire des déchets en Auvergne-Rhône-Alpes) :
    - Enquête Collecte 2024
  - CITEO :
    - Déclaration des tonnages Emballages et Papiers
    - Déclaration du soutien Connaissance des coûts
    - Déclaration Majoration à la Performance
    - Contrat d'objectifs
    - Sensibilisation
    - Descriptif de collecte

RELATION USAGERS

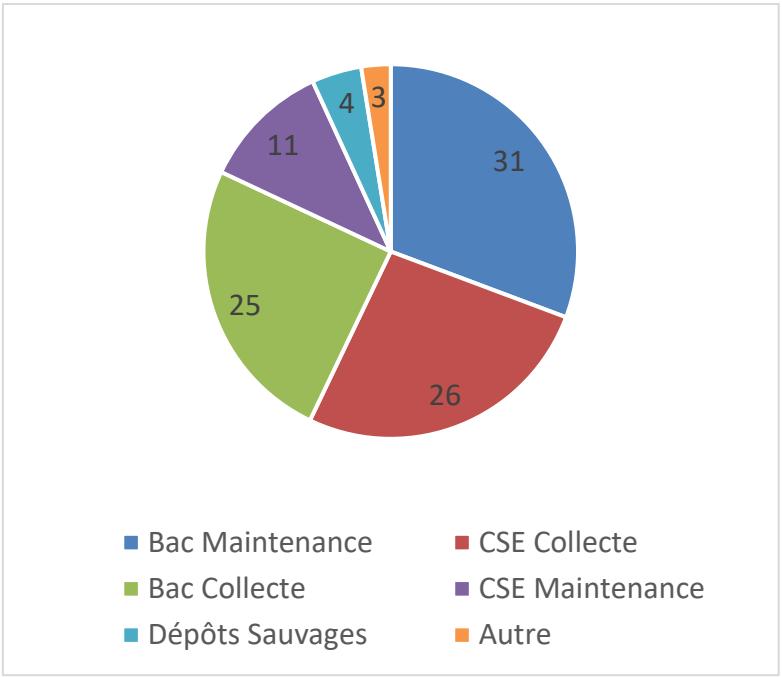
La chargée de la relation aux est chargée d'assurer l'accueil téléphonique et physique des usagers du service valorisation des déchets. Elle apporte les premières réponses, transmet les demandes aux personnes en charge de leurs réalisations et en assure le suivi. Elle gère également les inscriptions sur le réseau des déchetteries de Grand Lac et les questions qui en découlent. Cela représente 5 000 appels téléphoniques à l'année.

- Retours terrains :
    - 394 appels en 2024 (en baisse)

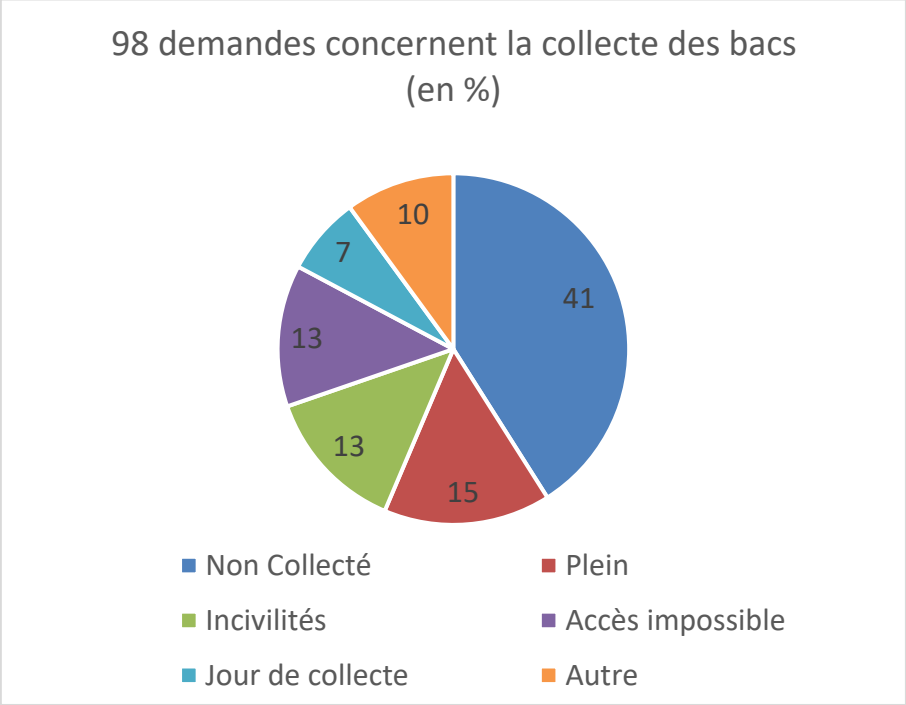


    - 58 % des demandes proviennent de particuliers, résidant sur la commune d'Aix-les-Bains

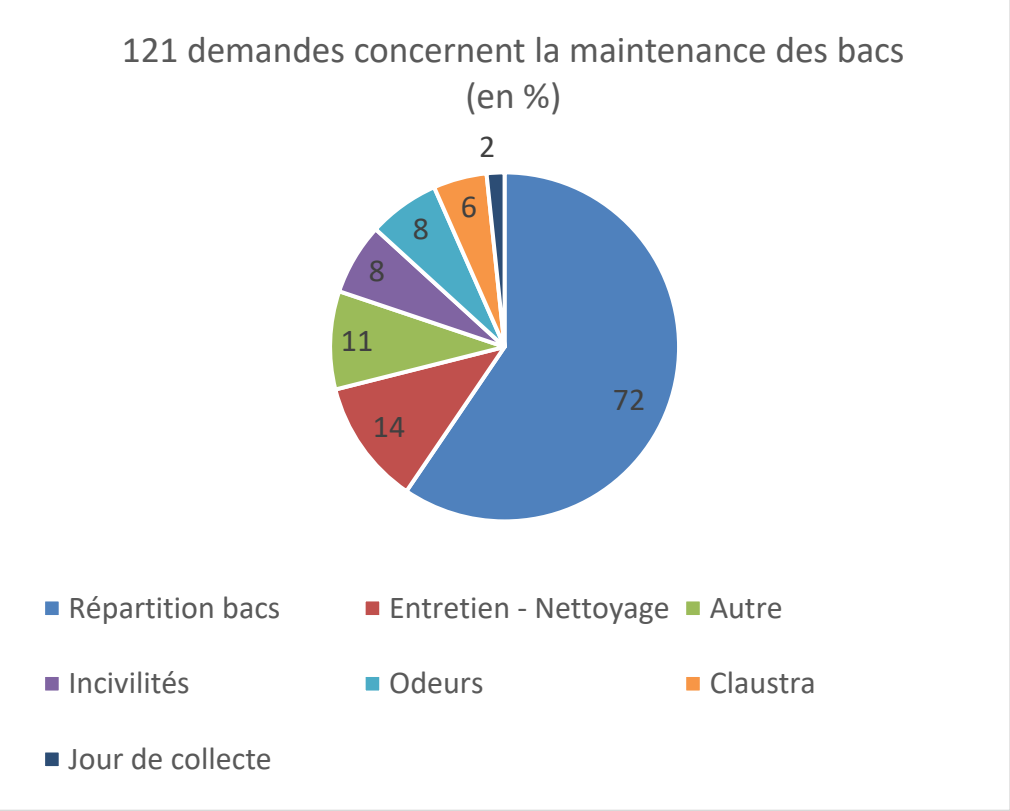
    - 51 % des demandes sur la gestion des bacs, 42 % sur la gestion des conteneurs semi-enterrés (CSE) :



Sur les 219 demandes concernant les bacs :

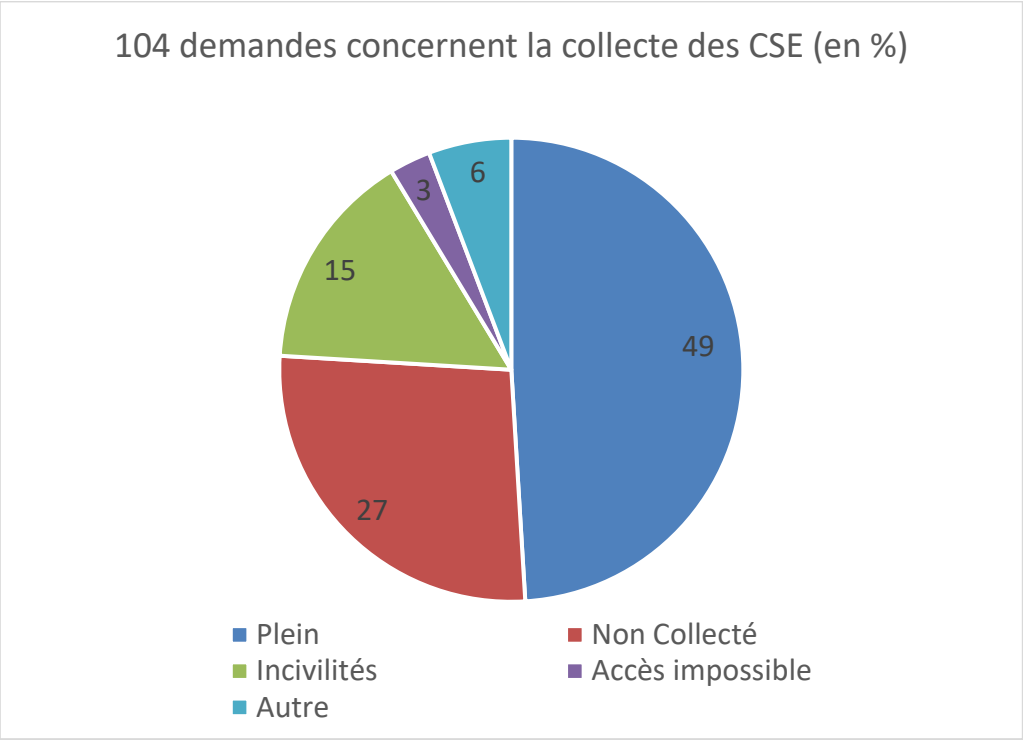


- 40 demandes pour des bacs non collectés, liés à la réorganisation des tournées et à l'ajustement nécessaire.

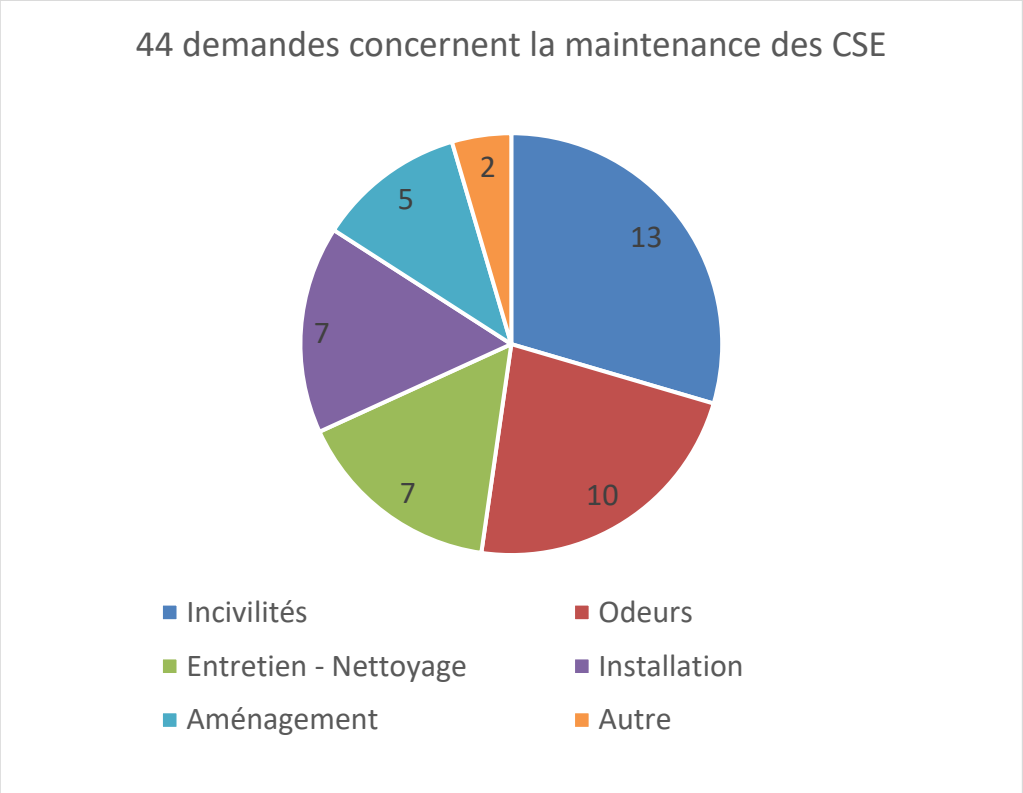


- 87 demandes de maintenance de bacs concernent la répartition de bacs liée des ajustements de flux (remplacement d'un ordure ménagère par un bac de tri sélectif), ou du fait du parc vieillissant (couvercles cassés, roues à remplacer ….)

Sur les 148 demandes concernant les conteneurs semi-enterrés (CSE) :



- 51 signalements pour des conteneurs semi-enterrés pleins, souvent collectés le jour même ou le lendemain (tournée prévue).



- 10 appels concernent des problèmes d'odeurs. Pour rappel, les ordures ménagères doivent être déposées dans des sacs étanches et fermés.

Rapport annuel 2024
Service des Ports

Mars 2025

Grand Lac Communauté d'Agglomération
1500 Boulevard Lepic - CS 20606 - 73100 AIX-LES-BAINS
04 79 35 00 51 | www.grand-lac.fr | contact@grand-lac.fr

SOMMAIRE

1. Introduction....3
1.1. Moyens....3
Activité....3

2. Organisation du Service des Ports....4
3.1. Projet d'aménagement portuaire au port des 4 Chemins et au port à sec.....**Erreur ! Signet non défini.**
3.2. Comité technique du lac COTECH LAC....5

4. Gestion des ports....5
4.1. Attribution des emplacements....6
A) Liste d'attente....6
B) Transferts....9
4.2. Herbiers 2024....10
4.3. Tarifs 2024....10

5. Communication....12
5.1. Partenariat avec les usagers....12
5.2. Lettre des plaisanciers....12
5.3. Alertes par SMS....12
5.4. Salon du Nautisme....12

6. Les moyens financiers....13
6.1. Budget de fonctionnement....13
A) Les dépenses réelles de fonctionnement....13
B) Les recettes de fonctionnement....14

7. Répartition des recettes portuaires....15
7.1. Redevances annuelles....15
7.2. Régie de recettes par catégories....16

8. Le budget d'investissement....158
8.1. Budgets d'investissement 2022 – 2024....18

9. Les perspectives 2025....21

10. Annexes....22
10.1. Annexe 1 – Les tarifs annuels 2024....22
10.2. Annexe 2 – Les tarifs escales 2024....24
10.3. Annexe 3 – Autres tarifs 2024....25
10.4. Annexe 4 – Tarifs hangars des Mottets 2024....27

1. Introduction

L'année 2024 a été marquée par :

- La poursuite des études du programme concernant le réaménagement du port des 4 Chemins et du port à sec avec la remise de l'étude préliminaire et le lancement de la phase AVP
- Le démarrage du chantier du Bras mort de la Leysse au Bourget du Lac ;
- La réorganisation du service pour anticiper le départ à la retraite du responsable.

1.1. Moyens

Le service compte 11 agents à temps plein, dont 6 affectés essentiellement à l'entretien des ports et 2 à la capitainerie d'Aix-les-Bains.
Sylvie NORMAND est partie à la retraite et a été remplacée par son adjoint Cyril BENARD au 1er mai 2024.
Christophe GIURANNA a quitté Grand Lac en début d'année et a été remplacé par Julien GOYARD.
Le remplaçant de Philippe GALVEZ a également quitté ses fonctions en raison d'un départ à la retraite et a été remplacé par Michael CONSTANT.
Il s'y ajoute 10 saisonniers pour 33 mois de travail qui interviennent en renfort des équipes en place, au niveau de l'équipe technique, de l'accueil des plaisanciers et du fonctionnement des mises à l'eau.

Les hangars à bateaux du site des Mottets au Viviers-du-Lac sont gérés par le Service des Ports. Pour rappel, ces hangars avaient été transférés en septembre 2012 par le Conseil Départemental à Grand Lac. En 2024, 124 emplacements étaient occupés par contrat de gardiennage contre 125 en 2023 et 129 en 2022.

Les dépenses de fonctionnement des ports, hors amortissements, passent de 2 152 K€ à 1 930 K€. Cet écart important s'explique par la facturation des AOT
En effet, en 2023 a été facturé les Autorisations d'Occupation Temporaire des ports sur 2 années, ce qui n'a pas été le cas en 2024.

Les recettes des emplacements annuels passent de 2 036 K€ en 2023 à 2 038 K€ affichant une augmentation de +0.07% ce qui est inférieur à ce qui est généralement constaté (augmentation des tarifs moyen à 1.5%) mais qui s'explique par un décalage d'une partie de la facturation sur l'exercice 2025 pour le site des Mottets.

Les dépenses d'investissement (585 K€) sont en très forte augmentation en 2024 en raison des travaux du bras Mort de la Leysse et du Port des 4 Chemins

1.2. Activité

La liste d'attente compte 1 176 inscriptions au 31 décembre 2024, contre 1 365 en 2023, 1 470 en 2022, soit une diminution de 13,84 %. Le nombre d'inscriptions augmentant chaque année, le système d'inscription en 2021 a évolué avec la mise en place d'un portail Web. Début 2025, toutes les personnes qui avaient oublié de se réinscrire au 31 décembre 2024, ont été résiliées des listes d'attente, soit 158 inscriptions sur un total de 1 176 inscriptions ce qui représente 13,43% d'abandon. Ce système est donc performant puisqu'il permet de maintenir en attente uniquement des plaisanciers motivés. En raison du grand nombre d'inscrits sur les listes d'attente des ports du lac du Bourget, de l'ordre de 1 200 personnes, et compte tenu du temps d'attente élevé pour obtenir une place de port, en moyenne 14 ans, il a été décidé de ne plus prendre en compte les nouvelles inscriptions à compter du 1er avril 2024.

1.3. Activité

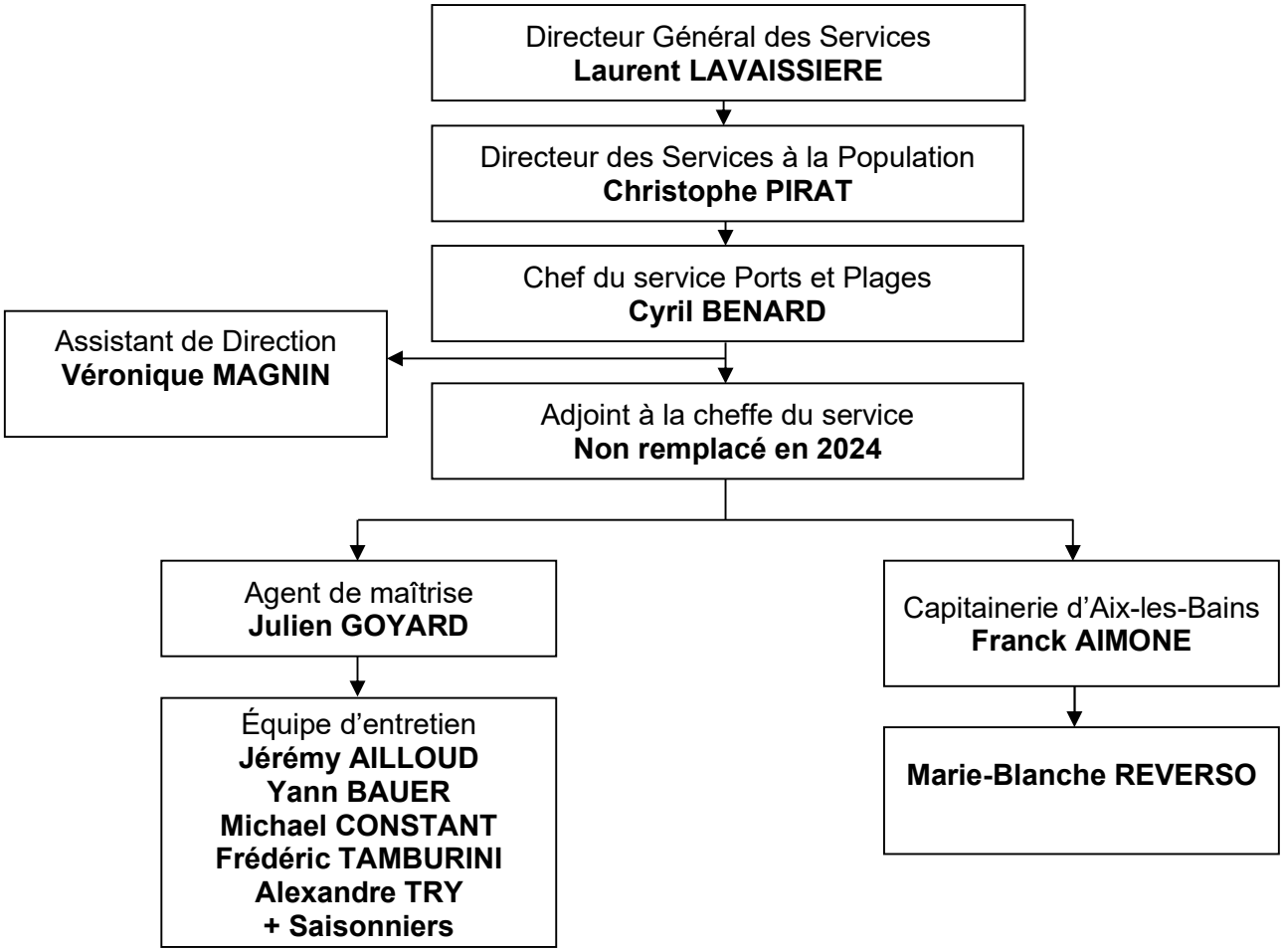
Le nombre total d'emplacements portuaires augmente légèrement avec 2 986 dont 215 places d'escale.
5 emplacements ont été attribués en 2024, contre 10 en 2023, 19 en 2022 (21 en 2021, 28 en 2020).

En 2024, 153 transferts ont été réalisés contre 138 en 2023 soit une augmentation de 1,10 % par rapport à 2023.

Le taux de rotation en 2024 est en hausse avec 5.70% contre 5.36 % en 2023 et 5,80 % en 2022.

2. Organisation du Service des Ports

Le personnel permanent du Service des Ports a vu son effectif évolué en 2024.



3. Activité

3.1. Projet d'aménagement portuaire au port des 4 Chemins et au port à sec

Suite à la fin du contentieux en 2023, un projet ambitieux de réaménagement de cette zone portuaire a pu être enfin lancé.
De 2018 à 2022, des études avaient cependant été lancées pour affiner le programme d'aménagement.
En décembre 2022, un bureau AMO SAFEGE était choisi ainsi que le bureau d'études MOE BRLi en novembre 2023.

En 2024, l'étude préliminaire a permis de vérifier la faisabilité économique et technique du projet et la phase AVP a pu être engagée afin de lancer les études complémentaires ; bilan faune et flore, études géotechniques, pollution, analyses sédimentaires, topologie.

3.2. Comité technique du lac COTECH LAC

Instance créée en 2013 qui regroupe les services de l'Etat, de Grand Lac et le CEN.
Les usages du lac y sont débattus et notamment la délivrance d'AOT. En 2023 ont été abordées les avancées technologiques, soucieuses de la préservation de l'environnement (récupération des degrés du lac et antifouling propre).
Un Comité de Lac crée en 2015 (où siègent des élus de Grand Lac, DDT, préfecture) est une instance qui étudie les propositions d'actions ou de réflexions proposés par le Cotech lac.

4. Gestion des ports

Emplacements portuaires au 31 décembre 2024 (chiffres logiciel ALIZÉE)

LES PORTS		2021 places	Dont escales	2022 places	Dont escales	2023 places	Dont escales	2024 places	Dont escales
AIX-LES-BAINS	Mémard	80	2	80	2	80	2	80	2
	Grand Port	932	71	934	73	936	74	935	74
	Petit Port	566	8	566	83	568	84	568	84
	Total Aix-les-Bains	1 578	156	1 580	158	1 584	160	1583	160
	Part Aix-les-Bains	53,49 %	75 %	53,12 %	68,10 %	53,19 %	73,39 %	53,01 %	74,42 %
LE BOURGET-DU-LAC	Charpignat	177	9	177	9	184	15	185	9
	Mirandelles	148	6	148	6	149	7	149	7
	Mouettes	56	3	56	3	56	3	56	3
	Grèbes	49	5	49	5	49	5	49	5
	Bras Mort de la Leysse	97	1	97	1	97	1	96	0
	Total Bourget-du-Lac	527	24	527	24	535	31	535	24
	Part du Bourget-du-Lac	17,85 %	11,53 %	17,72 %	10,34 %	17,96 %	14,22 %	17,92 %	11,16 %
BRISON-SAINT-INNOCENT	Brison Station	35	0	35	0	35	0	35	0
	Brison sur Lac	24	0	24	0	24	0	24	0
	Grésine	182	10	182	10	182	10	182	10
	Total Brison-Saint-Innocent	241	10	241	10	241	10	241	10
	Part Brison-Saint-Innocent	8,16 %	4.78 %	8,10 %	4,31 %	8,09 %	4,58 %	8,07 %	4,65 %
VIVIERS-DU-LAC PORT DES 4 CHEMINS	4 Chemins (Concession)	189	8	189	8	181	7	189	9
	4 Chemins (Location)								
	Total 4 Chemins	189	8	189	8	181	7	189	9
	Part des 4 Chemins	6,40 %	3.84 %	6,35 %	3,45 %	6,07 %	3,21 %	6,33 %	4,19 %
NORD DU LAC (CONJUX ET CHÂTILLON)	Conjux	217	4	239	4	239	4	237	6
	Châtillon	154	6	154	6	154	6	157	6
	Total Nord	371	10	393	10	393	10	394	12
	Part Nord	12,57 %	4,80 %	13,21 %	4,58 %	13,19 %	4,58 %	13,20 %	5,58 %
AUTRES PORTS (TERRE NUE ET BOURDEAU)	Terre Nue (Viviers)	25	0	25	0	25	0	25	0
	Bourdeau	19	0	19	0	19	0	19	0
	Total autres ports	44	0	44	0	44	0	44	0
	Part autres ports	1,49 %	0 %	1,48 %	0 %	1,47 %	0 %	1,47 %	0 %
TOTAL	**Tous ports**	**2 950**	**208**	**2 974**	**210**	**2 978**	**218**	**2 986**	**215**
	Mottets	**116**		**129**		**125**		**124**	
TOTAL		**3 066**		**3 103**		**3 103**		**3 110**	

En 2024, les hangars des Mottets ont été occupés par 124 contrats de gardiennage soit un contrat de moins qu'en 2023, d'où une certaine stabilité, pour une surface occupée de 3 137 m².
Le nombre d'emplacement est reparti comme suit :

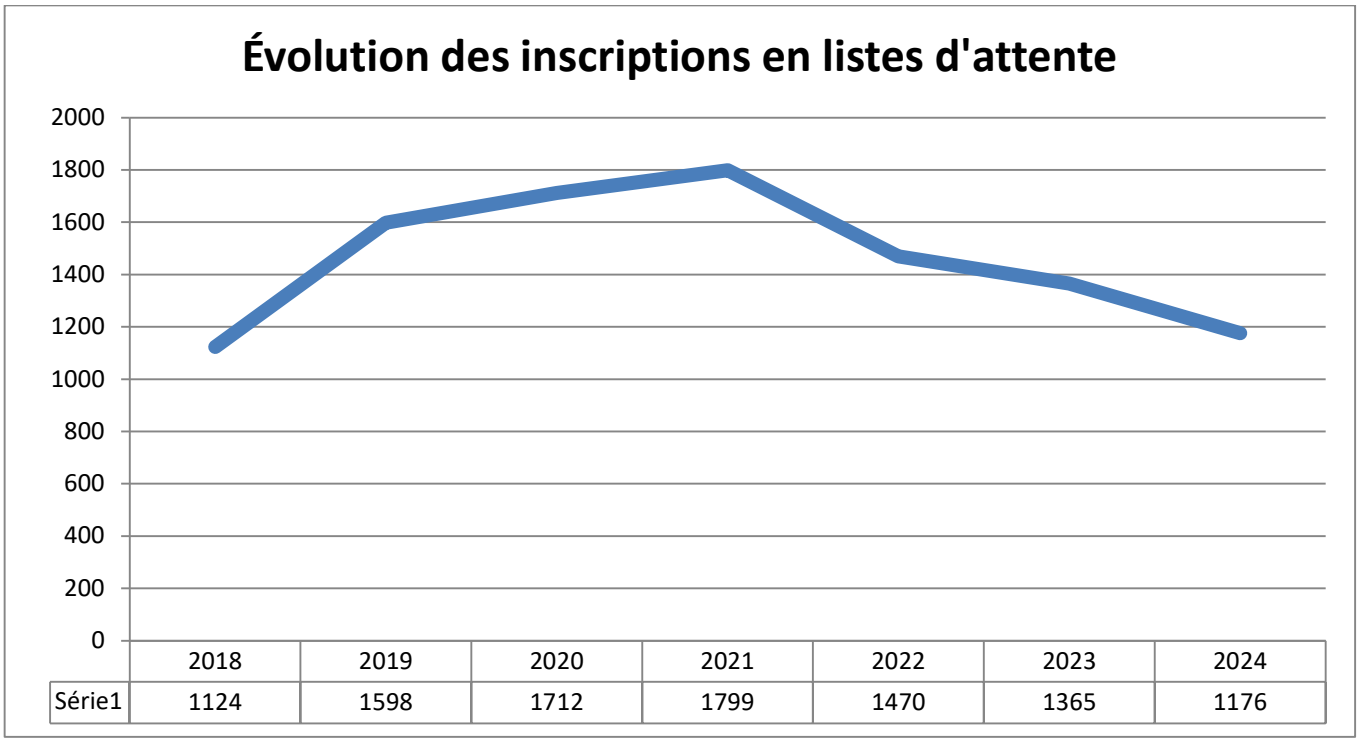
- zone Aix-les-Bains : 1 583 places soit 53 % ;
- zone Sud : 768 places soit 26 % ;
- zone Nord : 394 places soit 13 % ;
- zone Brison-Saint-Innocent : 241 places soit 8 %.

4.1. Attribution des emplacements

A) Liste d'attente

Inscrits en listes d'attente au 31 décembre 2024 (chiffres logiciel ALIZÉE)

Liste d'attente par port	Total d'inscrits au 31/12/2021	Nouvelles inscriptions en 2021	Total d'inscrits au 31/12/2022	Nouvelles inscriptions en 2022	Total d'inscrits au 31/12/2023	Nouvelles inscriptions en 2023	Total d'inscrits au 31/12/2024	Nouvelles inscriptions en 2024
Aix-les-Bains	694	87	614	76	569	60	490	11
Zone Sud *(comprenant Bourget-du-Lac, Bourdeau, Terre Nue et 4 Chemins)*	571	72	466	60	439	45	379	7
Brison-Saint-Innocent	106	24	86	11	91	20	81	2
Zone Nord *(comprenant Conjux et Châtillon)*	428	47	304	20	266	23	226	1
Total inscrits	1 799	230	1 470	232	1 365	148	1176	21
% sans Zone Nord	5,08 %		18,28 %		19,48 %		19,21 %	
Places attribuées	21		19		10		5	
Places attribuables	30		26		20		18	



Le total des demandes, soit 1 176 au 31 décembre 2024, tient compte de « doublons » (inscriptions d'un même plaisancier sur plusieurs ports, possibilité interdite au 1er janvier 2009) : le nombre de personnes inscrites sur la liste d'attente est de 1 092 en 2024. Il était de 1 246 en 2023 (1 352 en 2022, 1 633 en 2021,1 515 en 2020, 1 400 en 2019).

Les demandeurs, depuis 2009, s'inscrivent par zone :
- 41,66 % sur la zone d'Aix-les-Bains ;
- 32,23 % sur la zone Sud ;
- 19,22 % sur la zone Nord ;
- 6,89 % sur la zone de Brison-Saint-Innocent.

En 2024, le temps d'attente se maintient avec une moyenne de 15 ans pour obtenir un emplacement toute largeur et toute zone confondue. Il est toutefois possible d'observer qu'il faut +19 ans pour bénéficier d'une place en 2,80 mètres et seulement 11 ans en catégorie 2 mètres. La zone Sud est la zone où le temps d'attente est le plus élevé (+19 ans).

Le renouvellement de la totalité des inscriptions en listes d'attente a débuté le 23 octobre 2024. Ce dernier a été effectué pour la troisième fois en ligne, de façon dématérialisée, *via* le portail Web plaisanciers de Grand Lac.

Suite à ce renouvellement :
- 1 018 plaisanciers ont renouvelé leur inscription contre 1 196 en 2023 ;
- 1 plaisancier a demandé la suppression de son inscription contre 4 en 2022 ;
- 163 plaisanciers n'ont pas répondu au renouvellement contre 178 en 2023. Ils ont donc été radiés de la liste d'attente.

Désormais, le renouvellement des inscriptions en listes d'attente a lieu tous les ans en fin d'année. Cependant et compte tenu du délai d'attente important, il a été décidé de ne plus prendre en compte les nouvelles inscriptions à compter du 1er avril 2024.

Évolution du nombre d'attributions de place via les listes d'attente par année et par port

	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Aix-les-Bains	20	13	23	29	18	13	15	4	11	9	4	3	4
Brison Lac	2	1	2	0	3	2	0	2	0	3	0	1	0
Grésine Brison station	9	4	2	2	6	6	3	3	4	4	0	1	0
Bourget-du-Lac	6	6	7	4	5	7	7	3	6	1	7	1	1
4 Chemins	1	1	2	1	2	0	2	0	0	0	1	0	0
Bourdeau	3	1	1	2	1	1	2	2	2	1	0	1	0
Terre Nue	1	0	1	0	2	0	0	1	0	0	0	0	0
Châtillon	Gestion communale 2012 à 2018							0	4	0	4	2	0
Conjux	Gestion communale 2012 à 2018							0	2	4	3	1	0
Portout	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	**42**	**26**	**38**	**38**	**37**	**29**	**29**	**15**	**28**	**21**	**19**	**10**	**5**

L'attribution moyenne annuelle entre 2012 et 2024 est de 26 places, présentant une baisse sensible des attributions depuis 2012 avec cependant un maintien autour d'une vingtaine de places par an et une chute depuis 2023 avec seulement 10 et 5 attributions.

Plus de 80 places par an étaient attribuées avant la mise en place des transferts en 2009.

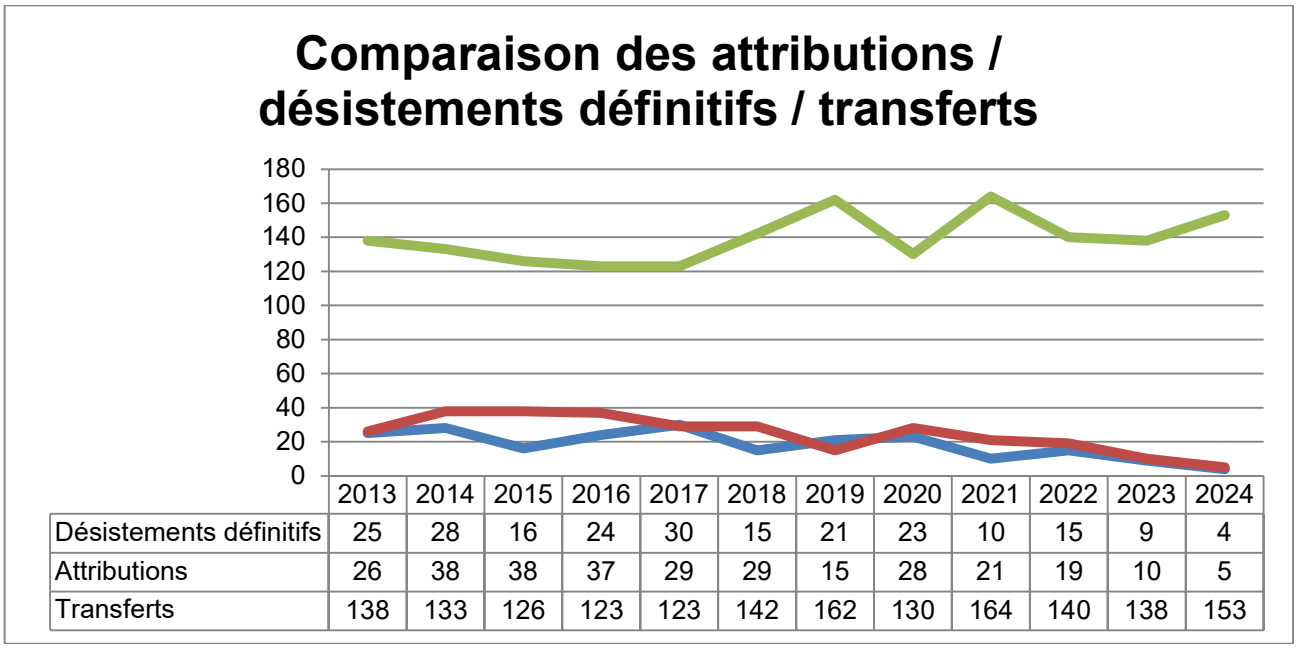
La difficulté d'attribution de certaines places réside dans le fait d'une arrivée tardive de désistements définitifs, de certaines places utilisées pour le recalibrage des ports ou des difficultés d'accès de certains postes d'amarrage, ce qui explique l'écart entre les places attribuables et les places attribuées

En 2024, 5 places ont été attribuées réparties de la manière suivante :

- **3 attributions sur des emplacements de 2 mètres et barque (60 %)**
- 0 attribution sur des emplacements de 2,30 mètres (0 %) ;
- 1 attribution sur des emplacements de 2,50 mètres (20 %) ;
- 1 attribution sur des emplacements de 2,80 mètres (20 %) ;
- 0 attribution sur des emplacements de 3,00 mètres (0 %).

La majorité des attributions se font sur des petites largeurs (80 % des attributions en catégories 2,00 mètres à 2,50 mètres).

Le fait d'avoir instauré la possibilité d'obtenir une place par le biais du transfert de place avec vente du bateau en 2009 a réduit sensiblement la capacité d'attribution de places à la liste d'attente, cela étant toutefois compensé par le volume des transferts.



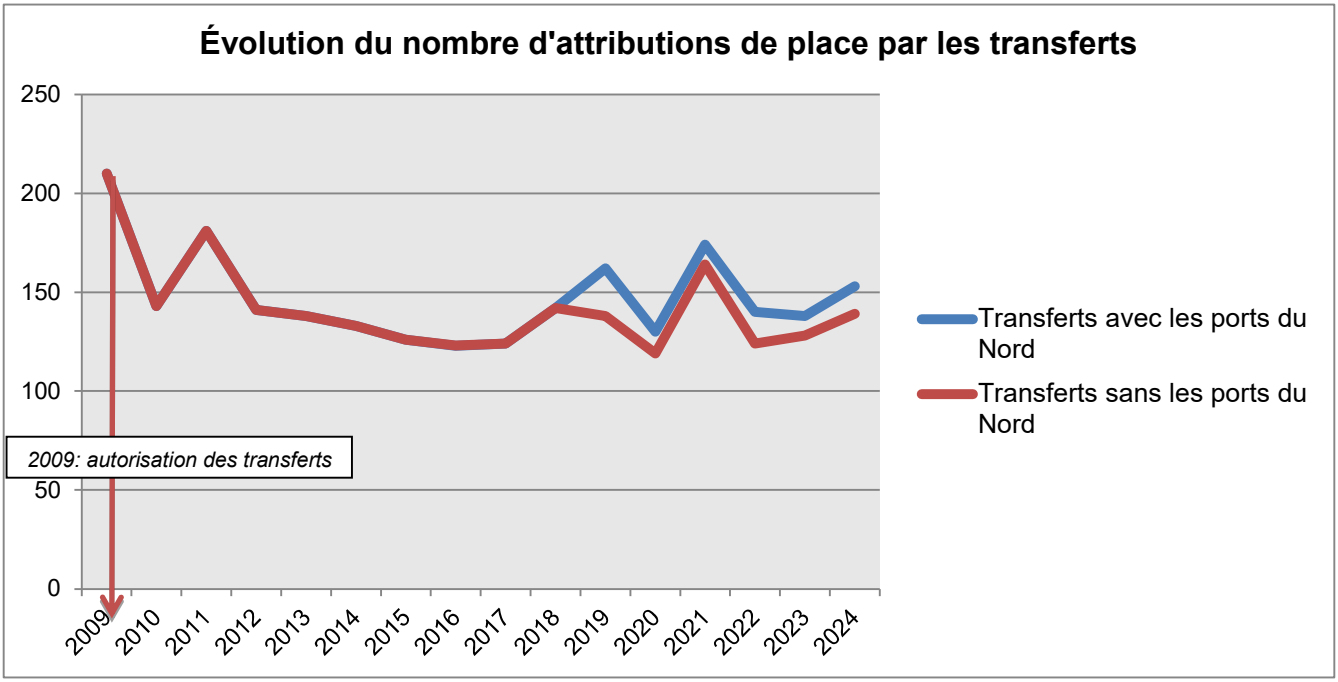
	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Désistements définitifs	25	28	16	24	30	15	21	23	10	15	9	4
Attributions	26	38	38	37	29	29	15	28	21	19	10	5
Transferts	138	133	126	123	123	142	162	130	164	140	138	153

--- nombre de transfert
--- nombre d'attribution
--- nombre de désistement définitif

B) Transferts

Évolution du nombre de transferts par année et par zone

	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Aix-les-Bains	83	88	8	81	81	83	85	73	88	80	86	95
Brison Lac	3	0	3	3	3	3	2	3	2	5	1	3
Grésine Brison Station	14	10	10	8	8	10	14	12	3	12	16	4
Bourget-du-Lac, Bras mort, Charpignat	35	28	23	26	26	30	25	17	35	18	16	27
4 Chemins	3	5	3	5	5	14	11	14	16	5	9	8
Bourdeau	0	0	1	0	0	0	0	0	2	2	0	2
Terre Nue	1	2	0	0	0	0	1	0	1	2	0	0
Châtillon	Gestion communale 2013 à 2018						6	7	8	6	2	5
Conjux	Gestion communale						18	4	9	10	8	9
TOTAL	**138**	**133**	**126**	**123**	**123**	**142**	**162**	**130**	**164**	**140**	**138**	**153**



Augmentation du nombre de transferts en passant de 138 en 2023 à 153 en 2024.

En 2024,153 transferts ont été réalisés répartis de la manière suivante :

- 14 transferts sur des emplacements de barque (9 %) ;
- 18 transferts sur des emplacements de 2,00 mètres (12 %) ;
- 15 transferts sur des emplacements de 2,30 mètres (10 %) ;
- **54 transferts sur des emplacements de 2,50 mètres (35 %)** ;
- 26 transferts sur des emplacements de 2,80 mètres (17 %) ;
- 17 transferts sur des emplacements de 3,00 mètres (11 %) ;
- 6 transferts sur des emplacements de 3,30 mètres (4 %) ;
- 3 transferts sur des emplacements de 3,50 mètres (2 %) ;
- 0 transfert sur des emplacements de 3,80 mètres (0 %).

Contrairement aux attributions via les listes d'attente, nous remarquons que les transferts se font avec une majorité des transferts (52 %) dans les catégories 2,50 mètres et 2,80 mètres.

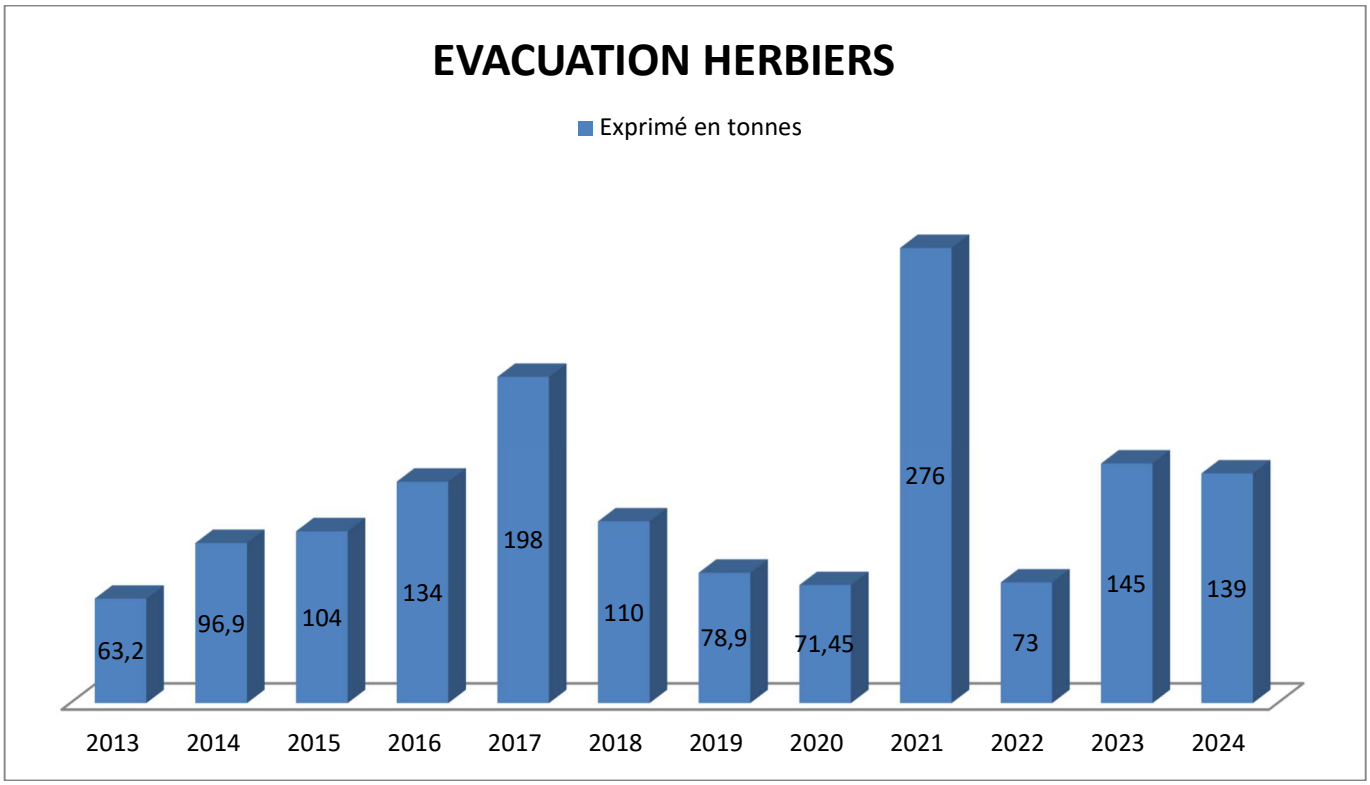
Tableau récapitulatif attributions/transferts/désistements – Au 31 décembre 2024

	Nombre de places annuelles (sans les escales)				Attributions				Transferts				Désistements définitifs	Désistements 1 an
	Aix	Sud	Brison	Nord	Aix	Sud	Brison	Nord	Aix	Sud	Brison	Nord		
Barque	-	-	-	-	0	0	0	0	11	1	0	2	0	7
Barque / 2,00 m	243	158	109	72	3	0	0	0	8	6	3	1	2	3
2,30 m	159	87	41	45	0	0	0	0	8	4	3	0	0	8
2,50 m	616	287	68	137	1	0	0	0	35	17	0	2	0	14
2,80 m	223	165	13	109	0	1	0	0	13	6	1	6	1	7
3,00 m	109	27	0	12	0	0	0	0	12	3	0	2	0	1
3,30 m	46	5	0	5	0	0	0	0	5	0	0	1	1	0
3,50 m	12	5	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	0	0
3,80 m	4	1	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Hors gabarit	11	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Totaux	**1 423**	**735**	**231**	**382**	**4**	**1**	**0**	**0**	**95**	**37**	**7**	**14**	**4**	**40**
					5				153					

Le nombre de **désistement d'une année** est en **moyenne de 33** avec 40 désistements en 2024 contre 36 en 2023 et 23 désistements pour 2022.

Le nombre de **désistement définitif** est de 4 en 2024 **pour une moyenne de 12** (10 désistements en 2023, 15 en 2022, 10 en 2021, 20 en 2020). Cette baisse du nombre de désistement définitif peut s'expliquer par la hausse des demandes de transfert.

4.2. Herbiers 2024



Le tonnage d'herbiers collectés sur la saison 2024 s'établit à 139 tonnes, une quantité sensiblement équivalente à celle de l'année précédente.

Pour autant, à aucun moment et sur aucun port la navigation n'a été entravée en saison estivale et l'entretien des bassins s'est maintenu globalement à un bon niveau.

Des difficultés ont toutefois été rencontrées au port des 4C et au Petit Port en raison d'une pousse importante intervenant sur la période de mise en place des plages qui mobilise une bonne partie des effectifs ce qui a décalé nos interventions.

Sur les autres ports, l'anticipation du traitement mécanique a été possible ce qui a permis de diminuer le faucardage des herbiers par les hélices et donc par voie de conséquence les opérations de ramassages fins au radeau ou devant les pontons.

Le ramassage manuel a augmenté et se porte à 36% contre 64% de manière mécanique. Cela s'explique notamment par une implication moindre de La sauvegarde de l'enfance comparée aux années précédentes.

4.3. Tarifs 2024

Le lissage des tarifs portuaires annuels est arrivé à son terme en 2019 pour l'ensemble des ports sauf ceux de Chatillon et Conjux pour lesquels un lissage est prévu jusqu'en 2029.
Pour les tarifs lissés il est proposé d'appliquer une seule et même augmentation de 1,5 %. Pour la plupart des autres tarifs de services portuaires, l'augmentation respecte le seuil d'augmentation maximum fixé à 2 %.
Pour les petits montants, dont pour le pourcentage d'augmentation dépasserait les 2 % souhaités, il est proposé de n'augmenter ces tarifs que tous les deux ans.

Pour les tarifs en cours de lissage (Conjux et Chatillon), les pourcentages d'augmentation sont situés entre 1,5 % et 5,37 % pour Conjux et 1,66 % et 3,96 % pour Chindrieux.

Ces tarifs ont été présentés en conseil d'exploitation des ports le 29 novembre 2023 et ont reçu un avis favorable lors du vote en Conseil communautaire du 12 décembre 2023.

Tableau des tarifs 2024 en annexe 1

5. Communication

5.1. Partenariat avec les usagers

Un seul conseil d'exploitation a eu lieu le 27 novembre 2024 relatif au bilan de saison et aux projets 2025. Le conseil d'exploitation portuaire est l'organe d'information auprès des usagers. Ces rencontres permettent d'apporter les explications nécessaires à la plupart des demandes présentées par les plaisanciers et de diffuser l'information sur l'actualité portuaire.

5.2. Lettre des plaisanciers

Le taux de lecture de la lettre des plaisanciers étant très faible, il a été décidé d'abandonner sa rédaction et sa diffusion au profit d'une communication plus dynamique et réactive. Une stratégie de communication sera repensée en 2025 afin de faire évoluer les supports et les rythmes d'information, en fonction des actualités du service.

5.3. Alertes par SMS

Le système d'envoi de SMS à nos plaisanciers est une possibilité de communication rapide et efficace. Ce système est apprécié par nos usagers. En 2024, 7 440 SMS ont été envoyés pour les occasions suivantes :

- Alerte météo
- MUSILAC ;
- Messe au Petit port ;
- Triathlon
- Tournage de film.

En comparaison aux années précédentes, 13 662 SMS avaient été envoyés en 2023 et 5 324 en 2022. L'envoi de SMS en 2024 représente une diminution de 54 % (forte augmentation en 2023 en raison des crues du lac).

5.4. Salon du Nautisme

Le Salon du Nautisme ne s'est pas en tenu en 2024.

.

6. Les moyens financiers

6.1. Budget de fonctionnement

A) Les dépenses réelles de fonctionnement

Chapitre		Budget 2022	CA 2022	% réalisé	Budget 2023	CA 2023	% réalisé	Budget 2024	CA 2024	% réalisé
60	ACHATS	91900	86445	94%	99900	87179	87%	141870	93769	66,10%
61	AUTRES CHARGES	126615	85187	67%	120075	107231	89%	129490	138304	106,81%
62	SERVICES EXTERIEURS	311050	298487	96%	371200	337622	91%	390800	359960	92,11%
63	IMPÔTS	649000	327966	51%	959590	934790	97%	678620	659037	97,11%
Sous-total		**1178565**	**798085**	**68%**	**1550765**	**1466821**	**95%**	**1340780**	**1251070**	**93,31%**
64	PERSONNEL	669186	653633	98%	670360	658384	98%	696582	669081	96,05%
65	CHARGES DE GESTION	3700	5	0%	3700	3506	95%	3700	8494	229,57%
66	CHARGES FINANCIERES	4000	3786	95%	3000	2173	72%	2000	1057	52,85%
67	CHARGES EXCEPTIONNELLES	4000	3668	92%	20300	12230	60%	4000	1069	26,73%
68	DOTATION PROVISOIRE POUR RISQUES	6000	5883	98%	9000	9000	100%	0	0	0,00%
TOTAL GENERAL		**1865451**	**1465061**	**79%**	**2257125**	**2152114**	**95%**	**2047062**	**1930771**	**94,32%**

Remarques sur les variations significatives 2023 /2024 :

Compte 60 : En 2024 a été prévue une augmentation de budget afin d'absorber des charges d'électricité supplémentaires. Les montants facturés ont en définitifs étés inférieurs aux prévisions

Compte 61 : Des dépenses supplémentaires ont dues être engagées afin d'assurer des réparations suite aux dégâts causés par la crue du lac.

Compte 63 : En 2023, deux années consécutives avaient été facturées pour les AOT accordées par Grand Lac au service des ports contrairement à l'année 2024 ramenant le compte 63 à une valeur stabilisée à 659 000 €

Compte 65 : augmentation des admissions en non-valeurs suite aux poursuites sans suite de la trésorerie.

Compte 68 : Contrairement aux années précédentes, il n'y a pas eu nécessité en 2024 de provisionner le CET

B) Les recettes de fonctionnement

Recettes	CA 2021	CA 2022	% CA 2022/2021	CA 2023	% CA 2023/2022	CA 2024	% CA 2023/2024
Redevances annuelles	1 849 414	1 889 045	2,14%	1 942 781	2,84%	1 960 592	0,92%
Site des Mottets	85 793	86 764	1,13%	94 012	8,35%	77 555	-17,51%
Sous-total	1 935 207	1 975 809	2,10%	2 036 793	3,09%	2 038 148	0,07%
Régie	316 621	327 244	3,36%	357 467	9,24%	327 166	-8,48%
Embarcadères	7 269	7 698	5,90%	7 937	3,11%	8 196	3,26%
TOTAL GENERAL	**2 259 097**	**2 310 751**	2,29%	**2 402 198**	3,96%	**2 373 510**	-1,19%
Opérations diverses 75/76/77/79/013	18 198	18 388	1,05%	35 866	95,05%	47 817	33,32%
TOTAL GENERAL	**2 277 295**	**2 329 139**	2,28%	**2 438 064**	4,68%	**2 421 327**	-0,69%

Les recettes 2024 présentent une baisse sensible par rapport à l'année précédente en raison d'un décalage de facturation d'un professionnel au Parc à bateau d'une part et à une baisse de chiffre d'affaires de la régie (-8,5%) qui peut être attribuée à un début de saison très pluvieux ce qui a impacté le les escales et dans une moindre mesure des mises à l'eau.

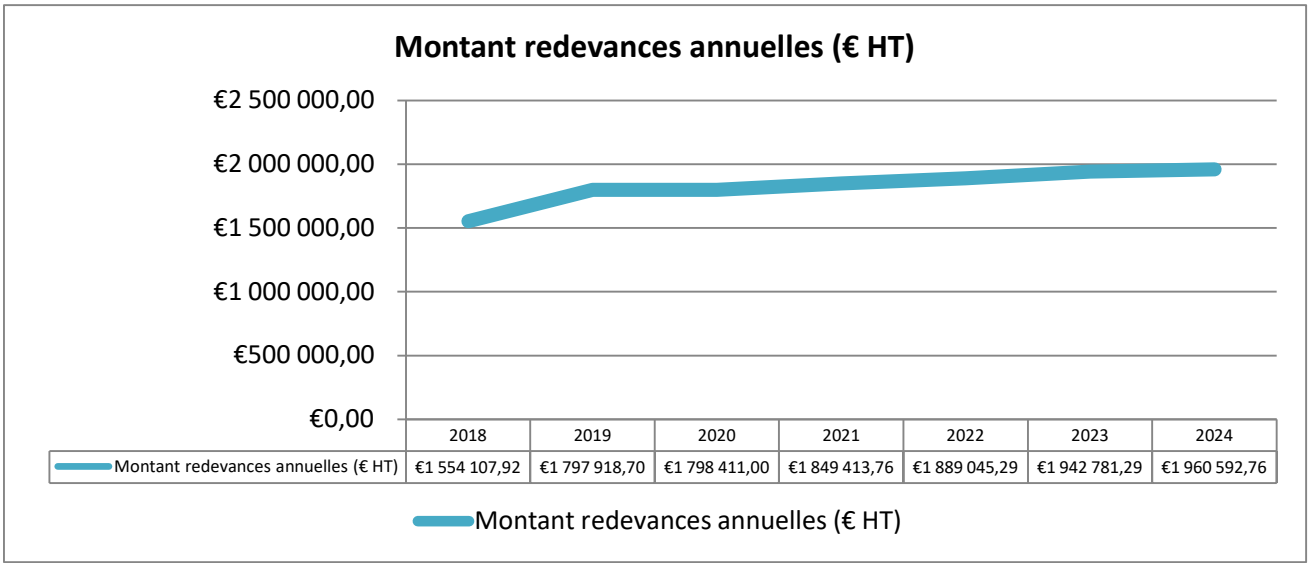
7. Répartition des recettes portuaires

7.1. Redevances annuelles

	COMMUNES	PORTS	Montant 2022	% 2022/2021	Montant 2023	% 2023/2022	Montant 2024	% 2024/2023
217	AIX-LES-BAINS	Grand Port - Petit Port - Mémard	1 062 999,84	2,27%	1 074 598,35	1,09%	1 090 035,72	1.43%
216	BOURGET-DU-LAC	Charpignat - Grèbes - Mirandelles - Mouettes - Bras Mort	326 923,52	6,04%	352 202,61	7,73%	344 931,17	-2.06%
220	BRISON-SAINT-INNOCENT	Grésine - Lac - Station	106 694,78	2,62%	109 961,34	3,06%	111 166,70	1.10%
218	VIVIERS-DU-LAC	4 Chemins (Grand Lac)	156 349,49	0,46%	161 600,84	3,36%	171 355,19	6.03%
213	BOURDEAU	Bourdeau	3 756,37	1,35%	3 804,18	1,27%	3 677,55	-3.3%
214	CONJUX	Conjux	133 449,90	5,63%	137 514,32	3,05%	143 248,08	4.16%
212	CHINDRIEUX	Châtillon	90 920,68	1,60%	94 754,65	4,22%	96 178,35	1.5%
TOTAL PLACES A FLOTS			**1 889 045,29**	2,14%	**1 942 781,29**	2,84%	**1 960 592,76**	0,92%
221	VIVIERS-DU-LAC	Mottets	86 763,67	1,13%	94 011,97	8,35%	77 555,32	-17.5%
TOTAL GENERAL			**1 975 808,96**	2,10%	**2 036 793,26**	3,09%	**2 038 148,08**	0,07%

216 : 20 000 € de recettes Buvette de Charpignat (part fixe de la redevance) en 2023 qui n'apparaissent pas en 2024 en raison d'une erreur d'imputation.

221 : La différence de chiffre d'affaires en 2024 est due à une facturation différée de 2C marine.



7.2. Régie de recettes par catégories

	2021	2022	2023	2024
GRUTAGE CARENAGE	16 126,40	15 055,52	14 356,67	15 538,40
MISES A L'EAU VIGNETTES PETIT PORT	11 924,00	12 264,00	10 856,67	10 832,00
MISES A L'EAU VIGNETTES CHARPIGNAT	14 063,20	19 140,00	18 046,67	15 352,00
MISES A L'EAU VIGNETTES CONJUX	15 114,40	20 160,00	17 380,00	17 832,00
ESCALES BRISON	13 415,20	13 169,60	14 922,50	14 279,60
ESCALES AIX-LES-BAINS	156 119,20	167 698,40	197 796,67	177 968,00
ESCALES BOURGET / BOURDEAU	30 068,60	31 530,40	38 946,67	43 796,40
ESCALES 4 CHEMINS	2 568,00	6 248,00	6 109,17	9 660,80
ESCALES CONJUX	9 018,40	7 568,00	11 828,33	9 964,00
ESCALES CHINDRIEUX	6 548,00	8 352,80	6 670,83	7 262,00
AUTRES REDEVANCES*	3 380,76	2 217,60	3 677,58	2 656,80
TOTAL	**278 346,16**	**303 404,32**	**340 591,75**	**327 166,00**

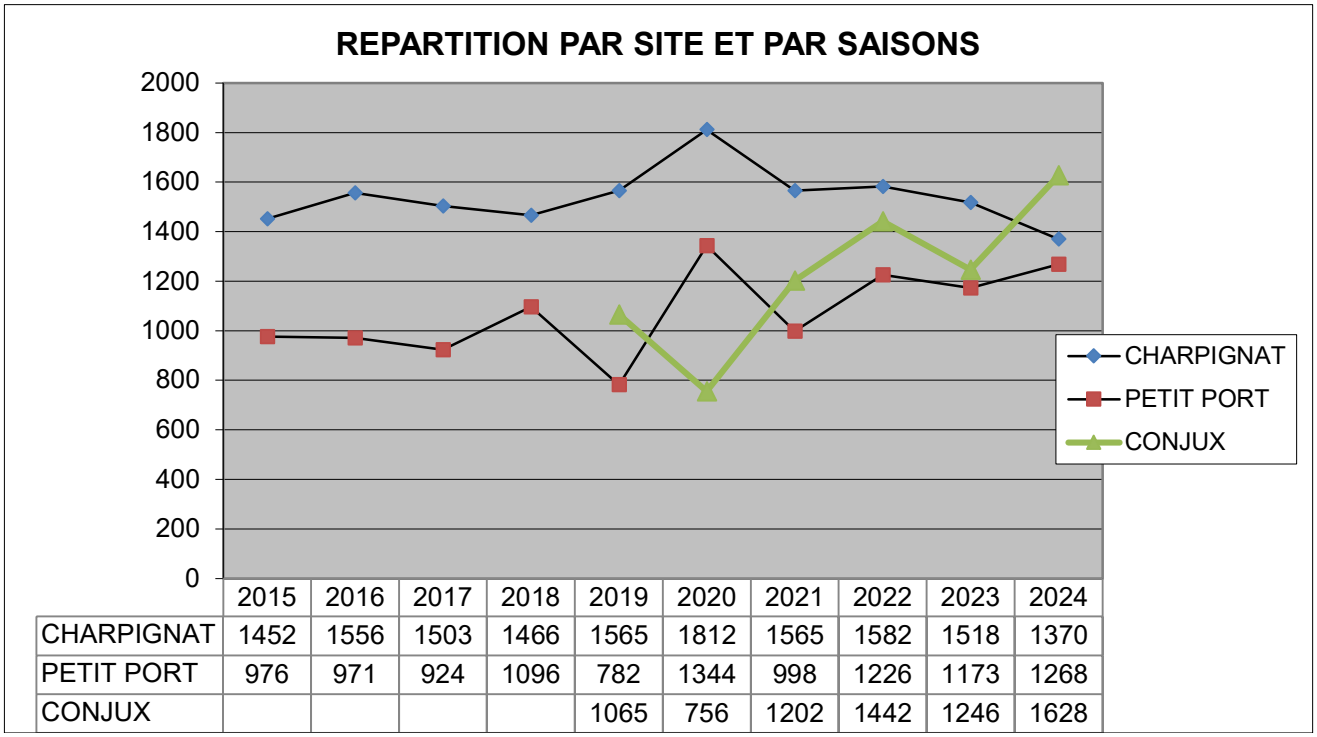
	2019	2020	2021	2022
GRUTAGE CARENAGE	15 149,00	14 155,20	16 126,40	15 055,52
MISES A L'EAU VIGNETTES PETIT PORT	10 232,50	13 944,00	11 924,00	12 264,00
MISES A L'EAU VIGNETTES CHARPIGNAT	14 027,50	16 956,80	14 063,20	19 140,00
MISES A L'EAU VIGNETTES CONJUX	14 139,00	5 049,00	15 114,40	20 160,00
ESCALES BRISON	12 600,00	12 363,20	13 415,20	13 169,60
ESCALES AIX-LES-BAINS	164 541,00	151 694,40	156 119,20	167 698,40
ESCALES BOURGET / BOURDEAU	27	27	30 068,60	31 530,40

	790,00	349,60		
ESCALES 4 CHEMINS	5 862,50	4 781,60	2 568,00	6 248,00
ESCALES CONJUX	3 072,50	6 365,00	9 018,40	7 568,00
ESCALES CHINDRIEUX	5 420,40	7 808,00	6 548,00	8 352,80
AUTRES REDEVANCES*	3 974,40	1 869,60	3 380,76	2 217,60
TOTAL	**276 808,80**	**262 336,40**	**278 346,16**	**303 404,32**

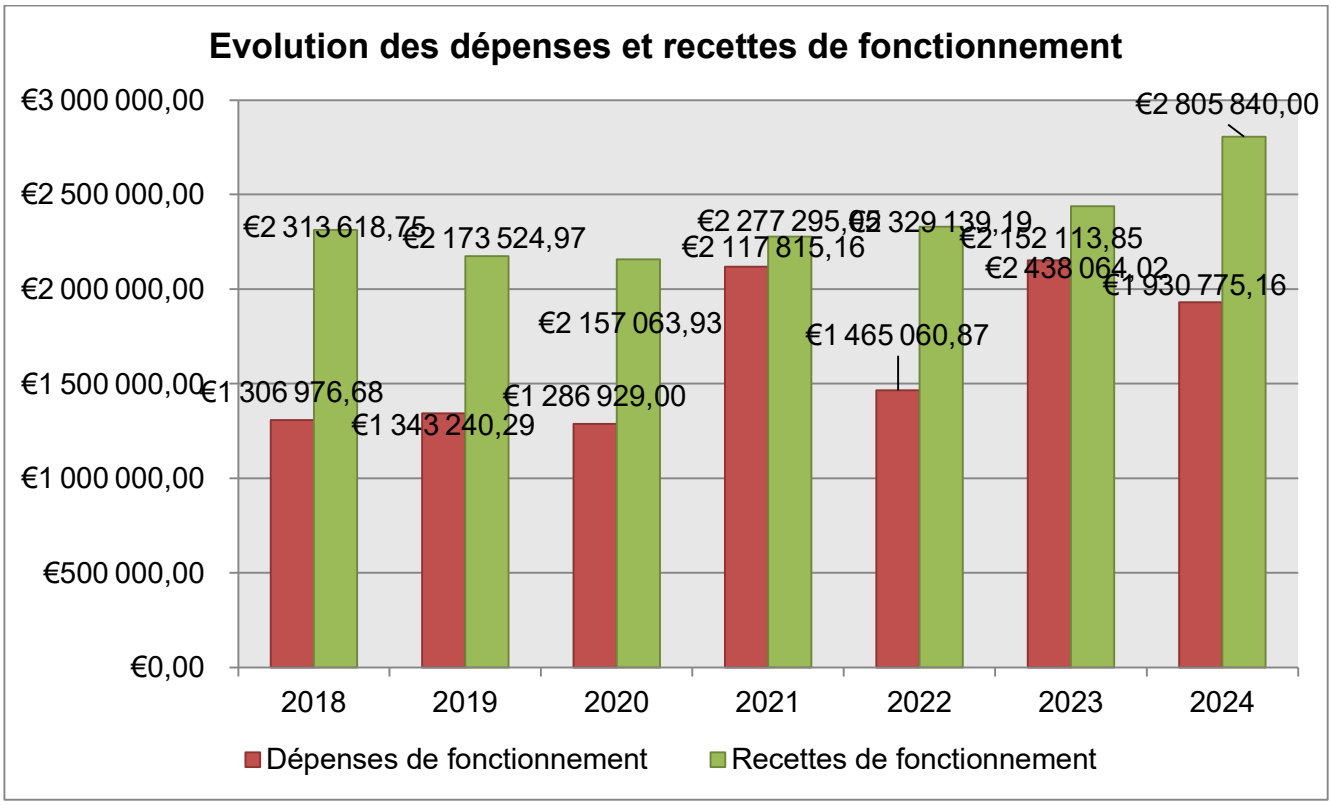
* Incluent les services portuaires affectés au compte régie

On enregistre une baisse de chiffre d'affaires des mises à l'eau en raison d'un début de saison particulièrement pluvieux.

Le chiffre d'affaires des escales est plus important en 2023 en raison de la commercialisation des places sur le mois de mai rendu possible par l'absence de régates sur cette période.



	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
CHARPIGNAT	1452	1556	1503	1466	1565	1812	1565	1582	1518	1370
PETIT PORT	976	971	924	1096	782	1344	998	1226	1173	1268
CONJUX					1065	756	1202	1442	1246	1628



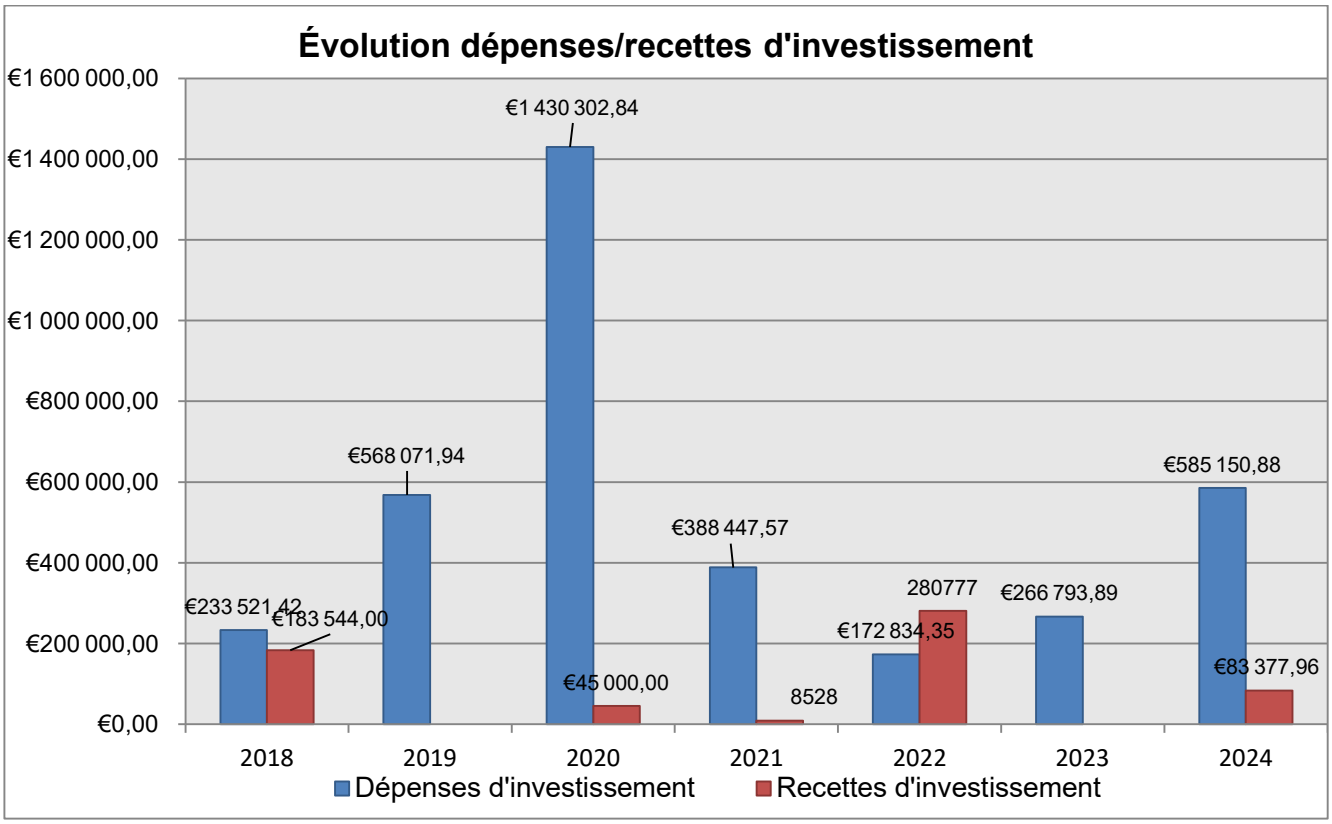
Comme le fait apparaitre le graphe ci-dessus, le budget des ports est un budget excédentaire. Les gros projets d'aménagement tels que le futur réaménagement du port des 4 Chemins et du port à sec peuvent être envisagés avec sérénité, sans impact majeur sur la politique tarifaire conduite depuis des années au service des ports et limitée à 1,5% d'augmentation.

8. Le budget d'investissement

Budgets d'investissement 2022 – 2024

	CA 2022	CA 2023	CA 2024
DEPENSES			
102 - DIVERS			
Signalétique			2 679,89
Travaux portuaires suite crue			16 198,50
réfection ponton	1 578,28	20 066,21	17 346,25
Matériels atelier			4 400,83
Travaux de sécurisation treuil de Mémard			5 180
Mise en sécurite grue 7 T			1 328
mise en sécurité des ports	7 156,12	6 140,00	7 918,76
Banque accueil capitainerie		2 676,07	
acquisition de bateau électrique	22 551,45	102 734,38	25 057,17
PORT DE 4 CHEMINS			
Missions complémentaires (topo, bilan faune flore)			13 231,21
MOE Groupement BRLi			66 924,15
lancement étude réaménagement du port	7 334,02		
AMO Port des 4C		35 906,25	14 826,74

PORT D'AIX-LES-BAINS			
station avitaillement		6 403,50	
ponton et platelage		29 601,44	
Installation balisage		6 510,00	
Mise en place zone de dépotage carburant		14 445,80	
conformité			22 537,85
divers			2 980
mur de quai Grand Port	38 990,00		14 720
PORT DU BOURGET			
ponton et passerelle	39 502,64		
Etude de réaménagement du Bras Mort de la Leysse		7 738,28	
Sécurisation			2 600
Travaux de réaménagement du Bras Mort de la Leysse			226 023,80
PORT DE CONJUX			
Travaux Port de Conjux			14 001,64
Divers		4 288,87	320
Reports et rattachements (Acquisition véhicules+ geotech 4C)			**126 876,09**
TOTAL DEPENSES	**172 834,35**	**266 793,89**	**585 150,88**
Embarcadère(Région)	67 563,00		
Report crédits excedent			83 377,96
Conjux (Région)	213 214,00		
TOTAL RECETTES	**280 777**	**0.00**	**83 377,96**



L'augmentation des dépenses d'investissements s'explique pour l'essentiel par la réalisation des travaux du Bras Mort de la Leysse et la poursuite des études du projet de requalification du port des 4 chemins et création du port à sec.

9. Les perspectives 2025

Les études pour le port des 4 Chemins et le port à sec aux Mottets se poursuivront en 2025 avec la finalisation des études préliminaires, la restitution de la phase AVP et le lancement de la phase Projet.

Les travaux de réaménagement du port du Bras mort de la Leysse entamés en fin d'année se poursuivront avec une livraison prévue avant saison afin que les plaisanciers puissent profiter du nouvel équipement pour la saison 2025.

Le développement du service poursuivra son orientation tournée vers la transition énergétique avec l'élaboration d'une stratégie d'accueil pour les bateaux électriques, un travail sera également réalisé sur la motorisation des bateaux du service.
Le service se dotera en 2025 de deux véhicules ateliers à motorisation électrique.

Enfin les chantiers pluriannuels de réfection et de sécurisation des pontons se poursuivront : changement de linéaire de platelage, ajout d'échelles de sécurité, modernisation des installations électriques.

Au niveau du personnel, l'adjoint du service Ports et Plages en charge de l'exploitation sera embauché afin de compléter l'équipe en place.

10. Annexes

10.1. Annexe 1 – Les tarifs annuels 2024

Niveau d'équipement	Ports	2022	2023	% 2024/2023	2024
Amarrage à l'année - Barque*					
Barque	Vieux Port de Conjux	170 €	172 €	**1,74%**	**175 €**
Barque	Bourdeau / Leysse	212 €	215 €	**1,50%**	**218 €**
Barque	Port de Conjux	230 €	234 €	**1,71%**	**238 €**
Barque	Port de Chindrieux	230 €	234 €	**1,50%**	**238 €**
Barque	Autres ports	233 €	237 €	**1,50%**	**241 €**
Barque	Port des 4 Chemins	297 €	302 €	**1,50%**	**307 €**
Amarrage à l'année - 2,00 mètres					
Quai non équipé	Bourdeau / Leysse	267 €	271 €	**1,50%**	**275 €**
Quai non équipé	Port de Conjux	395 €	411 €	**4,00%**	**427 €**
Quai non équipé	Port de Chindrieux	450 €	459 €	**2,05%**	**469 €**
Quai non équipé	Autres ports	468 €	475 €	**1,50%**	**482 €**
Quai équipé / Ponton non équipé	Port de Conjux	467 €	484 €	**3,68%**	**502 €**
Quai équipé / Ponton non équipé	Port de Chindrieux	533 €	542 €	**1,81%**	**552 €**
Quai équipé / Ponton non équipé	Autres ports	541 €	549 €	**1,50%**	**557 €**
Ponton équipé (eau, électricité)	Port de Conjux	542 €	563 €	**4,09%**	**586 €**
Ponton équipé (eau, électricité)	Port de Chindrieux	617 €	630 €	**2,09%**	**643 €**
Ponton équipé (eau, électricité)	Autres ports	642 €	652 €	**1,44%**	**661 €**
Ponton équipé (eau, électricité)	Port des 4 Chemins	695 €	706 €	**1,50%**	**717 €**
Amarrage à l'année - 2,30 mètres					
Quai non équipé	Bourdeau / Leysse	321 €	326 €	**1,50%**	**331 €**
Quai non équipé	Port de Conjux	445 €	467 €	**5,00%**	**490 €**
Quai non équipé	Port de Chindrieux	551 €	560 €	**1,79%**	**570 €**
Quai non équipé	Autres ports	561 €	570 €	**1,50%**	**579 €**
Quai équipé / Ponton non équipé	Port de Conjux	497 €	523 €	**5,30%**	**551 €**
Quai équipé / Ponton non équipé	Port de Chindrieux	618 €	631 €	**2,06%**	**644 €**
Quai équipé / Ponton non équipé	Autres ports	642 €	652 €	**1,50%**	**662 €**
Ponton équipé (eau, électricité)	Port de Conjux	602 €	634 €	**5,40%**	**668 €**
Ponton équipé (eau, électricité)	Port de Chindrieux	749 €	764 €	**1,83%**	**778 €**
Ponton équipé (eau, électricité)	Autres ports	771 €	782 €	**1,53%**	**794 €**
Ponton équipé (eau, électricité)	Port des 4 Chemins	834 €	847 €	**1,50%**	**859 €**
Amarrage à l'année - 2,50 mètres					
Quai non équipé	Bourdeau / Leysse	401 €	407 €	**1,50%**	**413 €**
Quai non équipé	Port de Conjux	617 €	638 €	**3,40%**	**660 €**
Quai non équipé	Port de Chindrieux	692 €	704 €	**1,72%**	**716 €**
Quai non équipé	Autres ports	703 €	713 €	**1,50%**	**724 €**
Quai équipé / Ponton non équipé	Port de Conjux	690 €	721 €	**4,41%**	**753 €**
Quai équipé / Ponton non équipé	Port de Chindrieux	807 €	824 €	**2,11%**	**841 €**
Quai équipé / Ponton non équipé	Autres ports	842 €	854 €	**1,50%**	**867 €**
Ponton équipé (eau, électricité)	Port de Conjux	832 €	862 €	**3,71%**	**894 €**
Ponton équipé (eau, électricité)	Port de Chindrieux	929 €	948 €	**2,01%**	**967 €**
Ponton équipé (eau, électricité)	Autres ports	963 €	977 €	**1,50%**	**992 €**
Ponton équipé (eau, électricité)	Port des 4 Chemins	1 043 €	1 059 €	**1,50%**	**1 075 €**

Amarrage à l'année - 2,80 mètres					
Quai non équipé	Bourdeau / Leysse	527 €	535 €	**1,50%**	**543 €**
Quai non équipé	Port de Conjux	666 €	699 €	**4,95%**	**734 €**
Quai non équipé	Port de Chindrieux	837 €	850 €	**1,65%**	**850 €**
Quai non équipé	Autres ports	843 €	856 €	**1,50%**	**869 €**
Quai équipé / Ponton non équipé	Port de Conjux	745 €	794 €	**6,55%**	**846 €**
Quai équipé / Ponton non équipé	Port de Chindrieux	884 €	919 €	**4,03%**	**956 €**
Quai équipé / Ponton non équipé	Autres ports	1 047 €	1 062 €	**1,50%**	**1 078 €**
Ponton équipé (eau, électricité)	Port de Conjux	1 072 €	1 100 €	**2,64%**	**1 129 €**
Ponton équipé (eau, électricité)	Port de Conjux - 2ème lissage	890 €	938 €	**5,37%**	**988 €**
Ponton équipé (eau, électricité)	Port de Chindrieux	1 124 €	1 145 €	**1,88%**	**1 167 €**
Ponton équipé (eau, électricité)	Autres ports	1 156 €	1 173 €	**1,50%**	**1 191 €**
Ponton équipé (eau, électricité)	Port des 4 Chemins	1 251 €	1 270 €	**1,50%**	**1 289 €**
Amarrage à l'année - 3,00 mètres					
Quai non équipé	Bourdeau / Leysse	621 €	631 €	**1,50%**	**640 €**
Quai non équipé	Autres ports	969 €	984 €	**1,52%**	**999 €**
Quai équipé / Ponton non équipé	Tous ports	1 156 €	1 173 €	**1,50%**	**1 191 €**
Ponton équipé (eau, électricité)	Port de Conjux	1 128 €	1 172 €	**3,90%**	**1 218 €**
Ponton équipé (eau, électricité)	Port de Conjux - 2ème lissage	932 €	995 €	**6,69%**	**1 062 €**
Ponton équipé (eau, électricité)	chindrieux	1 274 €	1 301 €	**2,08%**	**1 328 €**
Ponton équipé (eau, électricité)	Autres ports	1 329 €	1 349 €	**1,50%**	**1 369 €**
Ponton équipé (eau, électricité)	Port des 4 Chemins	1 439 €	1 461 €	**1,50%**	**1 482 €**
Amarrage à l'année - 3,30 mètres					
Quai non équipé	Bourdeau / Leysse	637 €	646 €	**1,50%**	**656 €**
Quai non équipé	Port de Chindrieux	1 180 €	1 210 €	**2,07%**	**1 235 €**
Quai équipé / Ponton non équipé	Tous ports	1 274 €	1 293 €	**1,50%**	**1 312 €**
Ponton équipé (eau, électricité)	Port de Conjux	1 187 €	1 249 €	**5,23%**	**1 314 €**
Ponton équipé (eau, électricité)	Port de Chindrieux	1 418 €	1 455 €	**2,59%**	**1 492 €**
Ponton équipé (eau, électricité)	Autres ports	1 528 €	1 551 €	**1,50%**	**1 574 €**
Ponton équipé (eau, électricité)	Port des 4 Chemins	1 656 €	1 680 €	**1,50%**	**1 705 €**
Amarrage à l'année - 3,50 mètres					
Quai non équipé	Bourdeau / Leysse	732 €	743 €	**1,50%**	**754 €**
Quai équipé / Ponton non équipé	Tous ports	1 465 €	1 487 €	**1,50%**	**1 509 €**
Ponton équipé (eau, électricité)	Autres ports	1 732 €	1 758 €	**1,50%**	**1 784 €**
Ponton équipé (eau, électricité)	Port des 4 Chemins	1 904 €	1 932 €	**1,50%**	**1 961 €**
Amarrage à l'année - 3,80 mètres					
Quai non équipé	Bourdeau / Leysse	842 €	854 €	**1,50%**	**867 €**
Quai équipé / Ponton non équipé	Tous ports	1 684 €	1 709 €	**1,50%**	**1 735 €**
Ponton équipé (eau, électricité)	Port de Conjux	1 297 €	1 403 €	**8,13%**	**1 517 €**
Ponton équipé (eau, électricité)	Autres ports	2 021 €	2 051 €	**1,5%**	**2 082 €**
Ponton équipé (eau, électricité)	Port des 4 Chemins	2 190 €	2 223 €	**1,50%**	**2 256 €**

10.2. Annexe 2 – Les tarifs escales 2024

Catégorie	Mensuel							
	Basse saison (septembre à avril)				Haute saison (mai à août)			
	2022	2023	% 2024/2023	2024	2022	2023	% 2024/2023	2024
Emplacement barque	26 €	26 €	**3,85%**	**27 €**	157 €	159 €	**1,26%**	**161 €**
Emplacement 2,00 mètres	48 €	48 €	**2,08%**	**49 €**	241 €	244 €	**1,23%**	**247 €**
Emplacement 2,30 mètres	62 €	63 €	**1,59%**	**64 €**	281 €	285 €	**1,40%**	**289 €**
Emplacement 2,50 mètres	78 €	79 €	**1,27%**	**80 €**	313 €	317 €	**1,26%**	**321 €**
Emplacement 2,80 mètres	86 €	87 €	**1,15%**	**88 €**	368 €	373 €	**1,34%**	**378 €**
Emplacement 3,00 mètres	103 €	104 €	**0,96%**	**105 €**	393 €	398 €	**1,26%**	**403 €**
Emplacement 3,30 mètres	117 €	118 €	**0,85%**	**119 €**	440 €	446 €	**1,35%**	**452 €**
Emplacement 3,50 mètres	129 €	131 €	**1,53%**	**133 €**	470 €	477 €	**1,47%**	**484 €**
Emplacement 3,80 mètres	153 €	155 €	**1,29%**	**157 €**	558 €	566 €	**1,41%**	**574 €**
Mise à l'eau offerte								

Catégorie	Journalier							
	Basse saison (septembre à avril)				Haute saison (mai à août)			
	2022	2023	% 2024/2023	2024	2022	2023	% 2024/2023	2024
Emplacement barque	9 €	9 €	**11,11%**	**10 €**	10 €	10 €	**10,00%**	**11 €**
Emplacement 2,00 mètres	12 €	12 €	**8,33%**	**13 €**	14 €	14 €	**7,14%**	**15 €**
Emplacement 2,30 mètres	13 €	13 €	**7,69%**	**14 €**	14 €	14 €	**10,71%**	**15,5 €**
Emplacement 2,50 mètres	13 €	13 €	**11,54%**	**14,5 €**	15 €	15 €	**6,67%**	**16 €**
Emplacement 2,80 mètres	14 €	14 €	**7,14%**	**15 €**	17 €	18 €	**0,00%**	**18 €**
Emplacement 3,00 mètres	15 €	15 €	**6,67%**	**16 €**	18 €	19 €	**0,00%**	**19 €**
Emplacement 3,30 mètres	16 €	16 €	**6,25%**	**17 €**	21 €	22 €	**0,00%**	**22 €**
Emplacement 3,50 mètres	17 €	18 €	**0,00%**	**18 €**	22 €	23 €	**0,00%**	**23 €**
Emplacement 3,80 mètres	22 €	23 €	**0,00%**	**23 €**	25 €	26 €	**0,00%**	**26 €**
Mise à l'eau offerte								

10.3. Annexe 3 – Autres tarifs 2024

Désignation	2022	2023	% 2024/2023	2024
Mise à l'eau				
La journée (uniquement en haute saison de mai à août)	15 €	15 €	**0,00%**	**15 €**
Forfait saison	100 €	101 €	**-0,99%**	**100 €**
Grutages				
Jusqu'à 4 tonnes	49 €	49 €	**2,04%**	**50 €**
Supérieur à 4 tonnes	110 €	111 €	**1,80%**	**113 €**
Plan incliné de Mémard				
Mise ou sortie de l'eau (forfait 2 heures - 2 agents)	146 €	148 €	**1,35%**	**150 €**
Mise ou sortie de l'eau (heure supplémentaire)	41 €	41 €	**2,44%**	**42 €**
Occupation du plan incliné (par jour)	36 €	36 €	**2,78%**	**37 €**
Aire de carénage - Utilisation de ber				
Forfait 3 jours	33 €	33 €	**3,03%**	**34 €**
Journée supplémentaire	21 €	21 €	**4,76%**	**22 €**
Assistance portuaire (pendant les heures ouvrables)				
Heure d'un agent qualifié (toute heure commencée est due)	38 €	38 €	**2,63%**	**39 €**
Heure pilote bateau (toute heure commencée est due)	56 €	56 €	**1,79%**	**57 €**
Mise à disposition du bateau ou de la barge de service (tarif à l'heure)	211 €	214 €	**1,40%**	**217 €**
Mise à disposition du radeau du service (tarif à l'heure)	124 €	125 €	**1,60%**	**127 €**
Fourniture de produit dispersant	21 €	21 €	**4,76%**	**22 €**
Forfait de déplacement de bateaux	153 €	155 €	**1,29%**	**157 €**
Autres tarifs				
Télécommandes et badges d'accès	62 €	62 €	**1,61%**	**63 €**
Remplacement de clef (ou non restitution)	13 €	13 €	**7,69%**	**14 €**
Caution pour jeton douche capitainerie	1 €	1 €	**0,00%**	**1 €**
Jeton pour charriot de transport	4 €	4 €	**0,00%**	**4 €**

Désignation	2022	2023	% 2024/2023	2024
Embarcations de location				
Emplacement de bateau	**Tarif public en fonction de la largeur**			
Emplacement de pédalo	**Tarif public 2 ml**			
Port de Chindrieux - 2 mètres quai équipé / ponton non équipé	398 €	422 €	**5,85%**	**447 €**
Port de Chindrieux - 2,50 mètres quai équipé / ponton non équipé	467 €	515 €	**10,49%**	**569 €**
Port de Chindrieux - 2,80 mètres quai équipé / ponton non équipé	811 €	854 €	**5,30%**	**899 €**
Bateaux à passagers				
Tarif au ml	120 €	122 €	**1,64%**	**124 €**
Bateaux en surcote				
Tarif au ml - Bateau dont la longueur excède 11 mètres	95 €	96 €	**1,04%**	**97 €**
Pêcheurs professionnels en activité				
Tous ports	Gratuit	Gratuit	**0,00%**	**Gratuit**
Associations à but pédagogique				
Tous ports	70 €	71 €	**1,41%**	**72 €**
Bateaux à énergie solaire				
Tous ports - Bateaux à énergie solaire	Gratuit	Gratuit	**0,00%**	**Gratuit**
Bateaux logement				
Majoration appliquée sur le tarif annuel	30%	30%	**0,00%**	**30%**
Majorations / Minorations				
Infractions majeures au règlement (1)	30%	30%	**0,00%**	**30%**
Infractions mineures au règlement (2)	10%	10%	**0,00%**	**10%**
Majorations à partir de la deuxième relance	30%	30%	**0,00%**	**30%**
majoration pour prolongation d'escale sans autorisation en saison (mai à aout)				**100%**
majoration pour prolongation d'escale sans autorisation hors saison				**30%**
Occupant ne bénéficiant pas de la prestation attachée à la place	-10%	-10%	**0,00%**	**-10%**
Libération 1 mois minimum en juillet et/ou août		-20%		**-20%**

10.4. Annexe 4 – Tarifs hangars des Mottets 2024

Désignation		2022	2023	% 2024/2023	2024
Gardiennage annuel du bateau et/ou remorque					
Forfait annuel (comprend stockage avec 1 entrée + 1 sortie du bateau ou remorque des hangars)	m²	49,00 €	49,70 €	**1,61%**	**50,50 €**
Forfait annuel (comprend stockage sur mezzanine bois avec 1 entrée + 1 sortie du bateau ou remorque des hangars)	m²	32,60 €	33,10 €	**1,51%**	**33,60 €**
Gardiennage mensuel du bateau et/ou remorque					
Forfait mensuel (comprend stockage avec 1 entrée + 1 sortie du bateau ou remorque des hangars	m²	7,00 €	7,10 €	**1,41%**	**7,20 €**
Sortie ou entrée dans les hangars					
Forfait pour une sortie ou une entrée supplémentaire dans les hangars	Unité	29,40 €	29,85 €	**1,84%**	**30,40 €**
Mise à l'eau ou sortie d'eau - Port des 4 Chemins					
Forfait pour une sortie ou une mise à l'eau au port des 4 Chemins	Unité	29,40 €	29,85 €	**1,84%**	**30,40 €**
Occupation des terre-pleins extérieurs					
Forfait annuel pour occupation des terre-pleins extérieurs	m²	23,10 €	23,45 €	**1,49%**	**23,80 €**
Aire de carénage pour professionnels					
Forfait 3 jours	Unité	39,70 €	40,30 €	**1,74%**	**41,00 €**
La journée supplémentaire	Unité	22,50 €	22,85 €	**1,97%**	**23,30 €**

RAPPORT ANNUEL 2024

Pôle Attractivité raisonnée du territoire 17 juin 2025
Service Equipements sportifs et de loisirs

Le service dispose depuis le 1er janvier 2023 de la gestion de l'ensemble des équipements sportifs de Grand Lac. Aqualac, les gymnases de Marlioz (G1, G2, G3 et G4), le gymnase de Garibaldi ainsi que le celui d'Entrelacs.

Il assure essentiellement l'accueil des différents publics, l'entretien et le bon fonctionnement des équipements sportifs de Grand Lac, ainsi que la gestion de chantiers de construction et d'aménagement.

Le service est en lien permanent avec les associations sportives, les scolaires, les centres de loisirs et le public.

AQUALAC

Le centre aquatique Aqualac propose tout au long de l'année des activités sportives (enseignement et perfectionnement) et ludiques destinées aux habitants du territoire, et agglomérations voisines, aux touristes, aux clubs sportifs, aux centres de loisirs et aux scolaires.

En été, outre les habitants de Grand Lac, les usagers viennent essentiellement de Grenoble et de Lyon. En période hivernale, Anneciens et Chambériens aiment venir profiter du bassin nordique de 50 m, à l'air libre, mais accessible depuis l'intérieur du bâtiment.

35 agents sont employés à l'année, cet effectif étant doublé en saison estivale.

Globalement, **le budget de fonctionnement** est de 3.4M€ (dont 700 k€ de fluides et 2 millions de masse salariale) et de 450 K€ pour **l'investissement**.

TEMPS FORTS

JANVIER

Fermeture du bassin extérieur pour 3 semaines dans le cadre du plan de sobriété
Installation de la couverture thermique

- ➔ Economies réalisées **: - 40% de gaz** et **- 12% d'électricité** soit environ **80 K€ d'économie**.

MARS à JUIN

Travaux de reprise de la plage et de la caisse lac à la suite des intempéries et des crues du lac (étanchéité, mur, sol, tripodes, mobilier…).

JUIN à AOUT

Une saison mitigée sans pic de fréquentations mais avec une constance pour un bilan équivalent à la saison précédente.
Fermeture des bassins intérieurs pour réaliser les travaux de renforts structure préalables à la pose des panneaux photovoltaïques.

OCTOBRE

Evènement pour Octobre Rose en partenariat avec la Ligue contre le cancer.

Fermeture du bassin de 50m pour la vidange obligatoire – décalage en raison des restrictions d'eau (traditionnellement la 1ère semaine de septembre).

DECEMBRE

Evènement de Noël repensé : 3 animations proposées sur cette période :
- P'tit déj
- Crêpes party
- Animation de Noël

CHIFFRES CLES

↗ **295 000 visiteurs** accueillis à Aqualac (ouverture annuelle, 3 semaines de fermeture en janvier)
➔ **19 500 clients à l'Aquapark** (record de fréquentation)
↗ **1,387 M€ de recettes** (augmentation liée à l'ouverture annuelle)
75 % des besoins de chauffage des bassins assurés par la pompe à chaleur et le système degré bleu Hippocampe d'ONSEN.

GYMNASES (G1 /G2 / G3 / G4 – MARLIOZ / GARIBALDI / ENTRELACS)

Le service a affiché en 2023 un budget de **fonctionnement** de **640 K€**, et de **480 K€** en **investissement**.

Il compte au total 2 agents d'exploitation à temps plein sur les 5 gymnases d'Aix-les-Bains et 1 agent d'exploitation à temps partiel sur le gymnase d'Entrelacs mis à disposition par la commune. Les agents techniques présents sur Aqualac, interviennent ponctuellement sur l'ensemble des gymnases. Depuis le mois de septembre, deux agents d'entretien interviennent pour assurer le nettoyage des espaces de la halle Marlioz.

TEMPS FORTS

JANVIER À FEVRIER

Réfection du sol du G1 – Installation de barrières pour le rink hockey – Lisse haute des cibles de tir à l'arc – achat de matériel pour le badminton scolaire.

JUILLET

Mur d'escalade du G4 – Nettoyage changement des prises, des dégaines et remplacement des cordes.

JUILLET/AOUT

Infiltrations par le toit dans la HALLE MARLIOZ dus aux fortes intempéries.
Mise à disposition d'agents d'entretien d'Aqualac pour effectuer le nettoyage à la suite des dégâts.

SEPTEMBRE

Reprise en régie du nettoyage des gymnases d'Aix-les-Bains

NOVEMBRE

Changement des panneaux de basket du G2

DECEMBRE

Changement des panneaux de basket et cages de handball du plateau extérieur
Travaux dans les vestiaires de l'équipe professionnelle de basket
Plan d'Accueil et d'Hébergement d'urgence pour les naufragés de la route et du ciel.

CHIFFRES CLES

Mesure du plan de sobriété : **- 34% de consommation de gaz soit - 53K€**.

CTLB

GROUPE RATP

RAPPORT DU DÉLÉGATAIRE 2024

Sommaire

Les mots de l'équipe p04

-Présentation de la marque

01 La présentation du service délégué p10

-1.1 L'entreprise délégataire, le périmètre d'activité

-1.2 Caractéristiques du contrat : Les avenants au contrat

1.2.1 Avenant n°1 : Modification du périmètre du contrat et modifications des investissements à la charge de l'autorité délégante et de l'exploitant.

1.2.2 Avenant n 2 : Modification du périmètre du contrat et modifications des investissements à la charge de l'autorité délégante et de l'exploitant

1.2.3 Avenant n 3 : Modification du périmètre du contrat et modifications des investissements à la charge de l'autorité délégante et de l'exploitant

02 Les chiffres clés de l'activité 2024 p17

03 Présentation du réseau Ondéa p18

-3.1 L'offre de transport en lignes régulières

3.1.1 Présentation du réseau et de ses points d'intérêt

3.1.2 Caractéristiques des lignes

3.1.3 L'offre kilométrique

04 Les recettes de trafic et la fréquentation p20

-4.1 La sous-traitance d'activité régulière

-4.2 Le transport à la demande

4.2.1 Le service MOBEA

05 Les moyens d'exploitation p33

-5.1 Le parc des véhicules

5.1.1 Les contrôles techniques

- 5.2 Les consommations du parc d'autobus

– 5.3 Les travaux de maintenance du parc d'autobus

- 5.4 Les pannes en ligne en 2024

- 5.5 Les accidents en ligne

- 5.6 L'organigramme de la Compagnie de Transport du Lac du Bourget

→ 06 **Les évènements significatifs** p48

-6.1 Perturbations sur le réseau en 2024
-6.2 Nombre de jours de grèves
-6.3 Bilan de l'absentéisme durant l'année 2024

→ 07 **Présentation des modifications de services** p61

- 7.1 Les principales perturbations sur le réseau Ondéa

→ 08 **La politique tarifaire et commerciale** p63

- 8.1 Actions Marketing mises en place en 2024

8.1.1 Les cibles prioritaires ont été définies :
8.1.2 Les actions prévues ont été menées à bien :
8.1.3 De nouveaux outils de suivi des résultats de l'application
8.1.4 Des réseaux sociaux boostés avec l'arrivée de Tiphaine Dupuy Community Manager :
8.1.5 Des outils de communication digitale 'PUSH' en progression :
8.1.6 Des actions de communication portant la visibilité de la marque tout au long de l'année

- 8.2 La gamme tarifaire
- 8.3 Evolution des tarifs en 2024
- 8.4 Présentation visuelle de la gamme tarifaire

8.5 La Billettique Actoll – Renouvellement du système via MATAWAN toujours en cours durant l'année 2024

→ 09 **Le site internet : www.ondeagrandlac.fr** p83

→ 10 **Le contrôle/Fraude** p86

→ 11 **Bilan mensuel des réclamations** p89

→ 12 **La qualité de service** p93

– 12.1 Le mobilier urbain

Le mot du Directeur

L'année 2024 a été marquée par un contexte particulièrement exigeant, notamment en raison des nombreux travaux d'infrastructure sur l'ensemble du territoire de Grand Lac. Malgré ces défis, je tiens à souligner l'investissement sans faille de l'ensemble des salariés qui ont su mettre en place toutes les actions nécessaires pour garantir une couverture complète à 100 % de notre offre de transport.

Cette réussite témoigne de l'esprit d'équipe et de l'entraide dont chacun a fait preuve, des valeurs essentielles de notre entreprise qui nous ont permis de surmonter les contraintes techniques et organisationnelles.
Les perturbations de circulation générées par les travaux ont malheureusement eu un impact significatif sur la ponctualité de nos lignes. Conscients de cette réalité, nous avons à cœur de travailler en étroite collaboration avec nos équipes et les équipes de Grand Lac afin d'identifier et de résoudre ces difficultés. Le lancement de l'étude des points noirs de circulation sur le réseau illustre notre volonté d'engager une démarche constructive et collective pour améliorer la qualité de service.

Par ailleurs, nous avons poursuivi en 2024 un plan d'actions commerciales ambitieux. Ce plan vise à attirer une nouvelle clientèle, à renforcer notre présence auprès des touristes et à maintenir une offre adaptée aux besoins spécifiques des curistes, publics essentiels pour notre territoire. Ces efforts commerciaux, combinés à un service de qualité, visent à garantir l'attractivité et la pérennité de notre réseau.

Le savoir-faire et l'expertise de nos agents, profondément ancrés dans la connaissance du territoire, nous permettent également de répondre efficacement aux besoins de notre clientèle scolaire et actif. La stabilité de la fréquentation sur ces segments, confirme la pertinence de nos actions et la confiance de nos usagers.

Enfin, je souhaite mettre en avant les excellents résultats obtenus sur le Transport à la Demande, qui s’est affirmé comme une véritable réussite du service. Aujourd’hui, ce dispositif répond pleinement aux attentes des habitants des 28 communes de Grand Lac, offrant une solution flexible et adaptée qui complète efficacement notre réseau Ondéa.

En résumé, 2024 a été une année exigeante mais riche en réalisations, grâce à une mobilisation collective exemplaire. Nous avons su faire face aux difficultés tout en posant des bases solides pour l’avenir. Je remercie chaleureusement toutes les équipes pour leur engagement et leur professionnalisme, qui sont les garants de notre succès commun.

Nous abordons 2025 avec détermination, dans une dynamique de progrès et d’écoute, avec toujours pour objectif de placer l’humain et la qualité de service au cœur de notre mission.

HASANI

BLERIM

Le mot de Severine Le Goff

En tant responsable des ressources humaines multi-entités depuis février 2023 au sein de l'entreprise CTLB, j'ai découvert un collectif engagé afin d'offrir un service de qualité auprès des usagers.

Depuis le renouvellement de la DSP, l'entreprise vit également une période de mutation qui ne peut réussir sans un accompagnement attentif des collaborateurs.

Cette évolution implique également de revoir nos processus et faire évoluer nos outils afin qu'ils soient en phase avec nos objectifs et soutiennent efficacement les équipes au quotidien

SEVERINE

LE GOFF

Le mot de Claudie Hubert

Arrivée en septembre 2024 dans la région, j'ai pris mes fonctions en tant que responsable d'exploitation au sein de l'entreprise Ondéa.

Je tiens à souligner que la ville d'Aix-les-Bains m'a particulièrement séduite par sa beauté et son cadre de vie remarquable. M'y installer a été un véritable plaisir, tant sur le plan personnel que professionnel.

Depuis ma prise de poste, j'ai à cœur de m'investir pleinement dans mes missions et de contribuer, à mon échelle, à l'évolution positive et à la performance de l'entreprise. J'apprécie déjà le travail accompli et les échanges partagés avec les équipes, et j'espère pouvoir continuer à avoir un impact significatif au sein d'Ondéa.

CLAUDIE
HUBERT

Le mot de Cécile Bogey

En 2022, CTLB s'est fixé une feuille de route ambitieuse avec la volonté de toucher toutes les cibles de clientèle, développer le nombre d'usagers, promouvoir les mobilités sur le territoire.

En 2024 le plan marketing a permis de mener à bien tous les projets prévus sur l'année, avec de nombreuses actions terrain, le développement de la cible entreprises en collaboration avec l'agence Ecomobilités. 2024 a également permis de renforcement de la communication avec l'intégration de Tiphaine Dupuy Community Manager.

Le réseau Ondéa Grand Lac est intervenu auprès de nombreux partenaires du territoire, socioprofessionnels du tourisme, acteurs de l'évènementiel.

En 2025, nous poursuivrons cette dynamique avec enthousiasme, en plaçant l'innovation, la proximité et l'écoute des besoins du territoire au cœur de nos priorités.

CECILE BOGEY

Le mot de Joseph Guichet

Je tiens à saluer le travail remarquable réalisé par l'atelier, qui veille au quotidien sur les 32 bus et les 8 véhicules TAD de notre parc. Grâce à une politique de maintenance préventive rigoureuse, nous affichons un très faible taux de panne, ce qui nous permet d'assurer 100 % de l'offre transport et de garantir un service de qualité à nos usagers.

Je souhaite adresser un remerciement particulier à nos deux techniciens, dont l'expertise, la formation et l'engagement permettent de maintenir un haut niveau de performance et de maîtrise des coûts, malgré un âge moyen du parc bus de 8 ans. Leur professionnalisme est un véritable atout pour Ondéa.

Enfin, je me réjouis du succès rencontré par la nouvelle billettique et notamment la mise en place du paiement par carte bancaire à bord, une avancée importante qui a été très bien accueillie par notre clientèle et qui témoigne de notre volonté constante d'améliorer l'expérience voyageur.

JOSEPH
GUIGHET

1. La présentation du service délégué

1.1 L’entreprise délégataire, le périmètre d’activité

La Compagnie de Transport du Lac du Bourget (CTLB) est la filiale créée au 1er janvier 2015 par le Groupe RATP Dev pour assurer la gestion et l’exploitation du réseau Ondéa. Cette entreprise est une société par actions simplifiée unipersonnelle (SASU) détenue à 100% par le groupe RATP Dev.

CTLB assure le fonctionnement du réseau de transport public Ondéa dans le cadre d’une délégation de service public en lien avec GRAND LAC, la Communauté d’Agglomération du Lac du Bourget depuis le 1et janvier 2015.
CTLB a été renouvelé pour une nouvelle DSP d’une durée de 7 ans pour la période du 1er janvier 2023 au 31 décembre 2028.

Le réseau de transport public fonctionne de manière hiérarchisée avec les niveaux de services suivants :

Un réseau composé de 6 lignes régulières dont une ligne spécifique aux dimanches et jours fériés,

1 2 3 Dim 10 11

Un réseau secondaire composé de 57 lignes de proximités et dénommées selon le secteur géographique :

Aix les bains et ses environs (9 lignes)

100 101 102 103 104 105 106 107 108

Grésy-sur-Aix et ses environs (10 lignes)

200 201 202 203 204 205 206 207 208 209

Le Bourget du Lac (6 lignes) 300 301 302 303 304 305

Le secteur de l'Albanais (20 lignes)

400 401 402 403 404 405 406 407 408 409

410 411 412 413 414 415 416 417 418 419

Le secteur de la Chautagne (12 lignes)

500 501 502 503 504 505 506 507 508 509 510 511

La mise en place du service MOBEA, le service de mobilité à la demande qui est décomposé en quatre secteurs géographiques

Mobéa COMMUNES À L'OUEST DU LAC

Mobéa AIX-LES-BAINS ET PROCHES COMMUNES

Mobéa COMMUNES DE CHAUTAGNE

Mobéa COMMUNES DE L'ALBANAIS

Le service MOBEA en bref :

- Fonctionne du lundi au samedi (hors jours fériés)
- Chaque zone propose des "points d'intérêt" en connexion avec l'arrêt de bus scolaire le plus proche de chez vous (arrêts scolaires référencés ne bénéficiant pas de desserte par les lignes principales du réseau)
- Des départs sont proposés toutes les heures
- La réservation est obligatoire soit par Internet **jusqu'à 1 heure** avant la course (la veille par téléphone).
- Le service est réalisé par des minibus
- Les itinéraires de chaque course sont optimisés selon les arrêts desservis et les besoins des voyageurs

Un service de transport pour les personnes à mobilité réduite fonctionnant sur réservation téléphonique préalable compléte le dispositif, service de dépose en 'porte à porte'.

En 2024 modification des conditions de réservation et d'annulation :
Réservation possible jusqu'à 1H avant la course (au lieu des 20 minutes initialement paramétrées) : plus de confort pour les usagers pouvant ainsi être informés 1H avant leur départ d'éventuelles modifications d'horaires.
Annulation possible jusqu'à 2H avant la course (au lieu d'une heure) : possibilité de libérer des places pour les réservations de dernière minute.

LA NAVETTE « MOBI'AIX » :

Cette navette permet de relier les principaux points du centre-ville les jours de marchés tout en desservant la Rue de Genève.

La filiale CTLB est soutenue par le groupe RATP Dev dans sa gestion du quotidien et pour le suivi des projets liés développement de son activité. Ainsi, sous forme d'assistance technique envers la filiale, les expertises apportées concernent les domaines suivants :

La production de l'offre transport et son fonctionnement (service exploitation),
La commercialisation de l'offre transport (marketing et suivi statistiques),
Les aspects techniques et industriels du métier,
La partie administrative (comptabilité, paie, contrôle de gestion…),
La gestion des ressources humaines et les aspects juridiques du métier.
La société est amenée à répondre à des demandes transports de type privé ou évènementiel comme le festival de « Musilac » ou tout autre évènement organisé par des sociétés privés.
De plus Ondéa est l'annonceur partenaire, par le biais d'affichages sur les véhicules, des évènements de la Communauté d'agglomération.

1.2 Caractéristiques du contrat : Les avenants au contrat

La nouvelle DSP a été mise en place au 1er janvier 2022.

1.2.1 Avenant n°1 : Modification du périmètre du contrat et modifications des investissements à la charge de l'autorité délégante et de l'exploitant.

A la demande de l'Autorité Délégante, le Délégataire réalise en 2022, les investissements listés en annexe 1 du présent avenant.
En contrepartie de la réalisation de ces investissements, les Parties ont convenu de la mise en place d'une contribution forfaitaire complémentaire sur l'année de réalisation de ces derniers soit 2023.
Compte tenu de la nature des investissements, ces derniers sont amortis sur la durée du contrat.

Le présent avenant a également pour objet d'actualiser le périmètre de la délégation de service public avec la sortie des circuits scolaires (CHANAZ et CESSENS).

Incidences financières sur la contribution forfaitaire financière du contrat :

Période	Contribution financière forfaitaire de l'autorité délégante en Euros 2018 (moyenne janvier à fin décembre)				
	Contrat	*Sortie du périmètre de la DSP des circuits scolaires des communes de Cessens et Chanaz*	*Modifications des investissements à la charge de Grand Lac et à la charge de CTLB*	**Impacts avenant 1**	**Contrat + Avenant 1**
Du 1er janvier au 31 décembre 2022	**4 901 500 €**	*-7 225 €*	*313 725 €*	**306 500 €**	**5 208 000 €**
Du 1er janvier au 31 décembre 2023	**6 018 500 €**	*-18 325 €*	*-20 175 €*	**-38 500 €**	**5 980 000 €**
Du 1er janvier au 31 décembre 2024	**5 983 500 €**	*-18 325 €*	*-22 175 €*	**-40 500 €**	**5 943 000 €**
Du 1er janvier au 31 décembre 2025	**5 926 000 €**	*-18 325 €*	*-22 175 €*	**-40 500 €**	**5 885 500 €**
Du 1er janvier au 31 décembre 2026	**5 894 000 €**	*-18 325 €*	*-22 675 €*	**-41 000 €**	**5 853 000 €**
Du 1er janvier au 31 décembre 2027	**5 821 000 €**	*-18 325 €*	*-9 675 €*	**-28 000 €**	**5 793 000 €**
Du 1er janvier au 31 décembre 2028	**5 692 000 €**	*-18 325 €*	*-9 175 €*	**-27 500 €**	**5 664 500 €**

1.2.2 **Avenant n 2 : Modification du périmètre du contrat et modifications des investissements à la charge de l'autorité délégante et de l'exploitant**

A la demande de l'Autorité Délégante, le Délégataire réalise en 2023, des modifications d'offre ont été réalisée :

- **Ligne 3 :** augmentation d'offre le samedi
- **Ligne 1 :** suppression du renfort été de mi-juin à début juillet et de début septembre à mi-septembre
- Mise en place de la ligne **« Mobi'Aix »** en septembre 2023
- Modification du tracé de **la ligne 509** en intégrant l'arrêt « Abbaye de Hautecombe »

Les répercussions financières de l'avenant 2 sont les suivantes :

Période	**Contribution financière forfaitaire de l'autorité délégante en Euros 2018 (moyenne janvier à fin décembre)**				
	Contrat	*Modification de ligne 3, ligne 1 et la mise en place de la navette autonome.*	*Modification de la ligne scolaire 509*	**Impacts avenant 2**	**Contrat + Avenant 1 + Avenant 2**
Du 1er janvier au 31 décembre 2022	**4 901 500 €**	*0 €*	*0 €*	**-56 247 €**	**5 151 753 €**
Du 1er janvier au 31 décembre 2023	**6 018 500 €**	*-500 €*	*6 210 €*	**5 710 €**	**5 985 710 €**
Du 1er janvier au 31 décembre 2024	**5 983 500 €**	*16 500 €*	*5 340 €*	**21 840 €**	**5 964 840 €**
Du 1er janvier au 31 décembre 2025	**5 926 000 €**	*17 050 €*	*5 340 €*	**22 390 €**	**5 907 890 €**
Du 1er janvier au 31 décembre 2026	**5 894 000 €**	*17 500 €*	*5 340 €*	**22 840 €**	**5 875 840 €**
Du 1er janvier au 31 décembre 2027	**5 821 000 €**	*17 500 €*	*5 340 €*	**22 840 €**	**5 815 840 €**
Du 1er janvier au 31 décembre 2028	**5 692 000 €**	*17 000 €*	*5 340 €*	**22 340 €**	**5 686 840 €**
Total	**40 236 500 €**	***85 050 €***	***32 910 €***	**61 713 €**	**40 388 713 €**

Période	**Contrat**	**Contrat + Avenant 1 + Avenant 2**
Du 1er janvier au 31 décembre 2022	**4 901 500 €**	**5 151 753 €**
Du 1er janvier au 31 décembre 2023	**6 018 500 €**	**5 985 710 €**
Du 1er janvier au 31 décembre 2024	**5 983 500 €**	**5 964 840 €**
Du 1er janvier au 31 décembre 2025	**5 926 000 €**	**5 907 890 €**
Du 1er janvier au 31 décembre 2026	**5 894 000 €**	**5 875 840 €**
Du 1er janvier au 31 décembre 2027	**5 821 000 €**	**5 815 840 €**
Du 1er janvier au 31 décembre 2028	**5 692 000 €**	**5 686 840 €**
Total	**40 236 500 €**	**40 388 713 €**

1. 2.3 Avenant n 3 : Modification du périmètre du contrat et modifications des investissements à la charge de l'autorité délégante et de l'exploitant

L'avenant 3 au Contrat (Septembre 2024) porte sur l'ajustement de charges au regard de modifications d'outils et du décalage d'investissements ainsi qu'une modification de la formule d'indexation de la Contribution Financière Forfaitaire (CFF).

Conformément aux articles 20, 21 du Contrat, à l'article 5 de l'avenant n°1 ainsi qu'aux articles L3135-1 et R3135-1 du code de la commande publique, les Parties se sont réunies et ont convenu du présent Avenant N°3 pour acter des modifications.

Période	*Remboursement indexation 2022 de l'avenant 1*	*Modification du plan d'investissement (DAT)*	*Coût d'exploitation (DAT)*	*Modification du plan d'investissement (Cellules compteuses)*	*Coût d'exploitation (Cellules compteuses)*	*Coût de la maintenance de la billettique Actoll*	*Coût d'intégration de la gratification du covoiturage dans l'application ONDEA*	**Impacts avenant 3**	**Contribution Financière Forfaitaire après avenant 3**
2022	-35 930,80 €	-33 814,00 €	-3 120,00 €	13 935,00 €	7 927,00 €	0,00 €	0,00 €	**-51 003 €**	**5 100 750 €**
2023	0,00 €	0,00 €	-3 120,00 €	0,00 €	10 560,32 €	26 378,66 €	2 845,00 €	**36 664 €**	**6 022 374 €**
2024	0,00 €	0,00 €	-3 120,00 €	0,00 €	10 560,32 €	0,00 €	0,00 €	**7 440 €**	**5 972 280 €**
2025	0,00 €	0,00 €	-3 120,00 €	0,00 €	10 560,32 €	0,00 €	0,00 €	**7 440 €**	**5 915 330 €**
2026	0,00 €	0,00 €	-3 120,00 €	0,00 €	10 560,32 €	0,00 €	0,00 €	**7 440 €**	**5 883 280 €**
2027	0,00 €	0,00 €	-3 120,00 €	0,00 €	10 560,32 €	0,00 €	0,00 €	**7 440 €**	**5 823 280 €**
2028	0,00 €	0,00 €	-3 120,00 €	0,00 €	10 560,32 €	0,00 €	0,00 €	**7 440 €**	**5 694 280 €**
Total	***-35 931 €***	***-33 814 €***	***-21 840 €***	***13 935 €***	***71 289 €***	***26 379 €***	***2 845 €***	**22 863 €**	**40 411 576 €**

CEP 2024	**Contrat (avenant 3)**	**Contrat indexé**	**Réalisé**	***Delta réalisé / contrat indexé***
Recettes voyageurs	1 344 006	1 469 513	1 390 998	*- 78 514*
CFF	5 972 280	7 035 065	7 143 784	*108 720*
Autres recettes	58 789	62 165	172 993	*110 828*
Total produits	**7 375 075**	**8 566 743**	**8 707 776**	***141 033***
Charges d'exploitation	7 259 214	8 550 050	8 687 167	*137 117*
Autres charges de gestion	-	-	1 316	*1 316*
Charges financières	3	3	- 60 952	*- 60 955*
Charges exceptionnelles	-	-	-	*-*
Total charges	**7 259 216**	**8 550 052**	**8 627 530**	***77 478***
Résultat de l'exercice	**115 858**	**16 690**	**80 245**	***63 555***

L’avenant 3 du Contrat d’Exploitation Prévisionnel (CEP) pour l’année 2024 prévoyait un résultat de 116 K€.
Le résultat du CEP avenant 3 indexé est révisé à 17 K€, en appliquant au CEP avenant 3 :
-L’indexation sur la CF au taux de 17.80%, taux retenu pour la clôture fiscale 2024 (basé sur les indices connus au 31/12/2024),
-Des hausses tarifaires appliquées depuis le début du contrat à savoir 7.68% en juillet 2022 et 3.08% en juillet 2024, soit une augmentation moyenne de 9.34% pour 2024
-L’inflation sur les charges basée sur l’évolution de l’indice de référence pour chaque charge.
L’écart entre l’inflation (17,80 %) et l’augmentation tarifaire (9,34 %) engendre mécaniquement une perte de résultat de 99 K€.

Le résultat réalisé 2024 s’élève à 80K€ incluant 61K€ de produits financiers (intérêts cash pool). Retraité de cet effet le résultat est donc de 19K€, conforme avec le CEP indexé.
Les Produits d’exploitations sont supérieurs de 141K dont :
-CFF +109K€ dont
o+31 K€ de report de CF 2022 pour couvrir les amortissements des investissements réalisés et payés par Grand Lac en 2022
o+37 K€ Régularisation 2022 et 2023 avenant 3
o+20 K€ solde 2023
o+20K€ erreur sur provision régularisation avenant 1 (à régulariser en 2025)

-Autres recettes +111K€ dont recettes d’affrétement +82 K€ (Musilac et autres prestations). Dans le CEP contractuel seule la marge avait été inscrite alors qu’au réalisé c’est le CA qui est inscrit sur cette ligne, les charges associées sont dans les charges d’exploitation.
-Recettes voyageurs : -78.5 K€ dont -102 K€ sur les titres curistes.

Les charges d’exploitations sont supérieures de 137K€ dont 215K€ sur la sous traitance, avec des économies sur la masse salariale interne.

2. Les chiffres clés de l'activité 2024

- Les résultats financiers :

Le résultat d'exploitation de CTLB a fortement diminué. Nous étions à 250 260€ en 2022 vs 34 319€ en 2023.

Aix les Bains (€)	2024
Compte de résultat	
Recettes directes voyageurs	1 390 998 €
Contributions forfaitaires d'exploitation	7 143 784 €
Transport occasionnels ou touristiques	90 421 €
Mise à disposition de personnel	0 €
Revenus de location matériel roulant	145 €
Chiffre d'affaires Transport	8 625 349 €
Autres revenus	176 649 €
Revenus d'exploitation	**8 801 998 €**
Coût de conduite	-2 921 797 €
Consommation d'énergie	-709 999 €
Autres consommations	-85 327 €
Maintenance matériel roulant	-485 019 €
Maintenance infrastructure	-29 645 €
Autres coûts directs d'exploit	-2 577 082 €
Coûts directs d'exploitation	-6 808 869 €
Coûts indirects d'exploitation	-492 186 €
Coûts administratifs	-1 000 940 €
Dotations nettes amortissement	-57 556 €
Location moyens industriels	-385 496 €
Revenu sur exercices antérieur	0 €
Résultat d'exploitation (EBIT)	**56 951 €**

3. Présentation du réseau Ondéa

3.1 L’offre de transport en lignes régulières

3.1.1 Présentation du réseau et de ses points d’intérêt

Conformément à la délégation de service public engagée entre le groupe la Compagnie de Transport du Lac et GRAND LAC, la Communauté d’Agglomération du Lac du Bourget. Ainsi, la nouvelle configuration du réseau se décline en trois niveaux de service et avec la mise fonctionnement d’un service de transport adapté aux personnes à mobilité réduite :

- Un réseau principal composé de 6 lignes régulières dont une ligne spécifique aux dimanches et jours fériés et une ligne en lien avec la desserte des deux établissements thermaux,
- Un réseau secondaire composé de 57 lignes de proximité,
- Un réseau de mobilité à la demande fonctionnant sur réservation téléphonique et depuis les outils numériques,
- Un service de transport pour les personnes à mobilité réduite fonctionnant sur réservation téléphonique et depuis les outils numériques.
- Une navette centre ville circulant les jours de marché à Aix-les-Bains

3.1.2 Caractéristiques des lignes

Les pôles générateurs de trafic sont situés sur les quatre lignes régulières du réseau Ondéa comme détaillé ci-dessous :

Ligne 1 : Les bords du Lac (Grand Port, Camping du Sierroz, Plage d’Aix), Hôpital, Gare SNCF, établissement scolaire Lamartine, rond-point des Thermes, zone commerciale du Tillet, Base des Mottets et centre commercial du Viviers, Zone d’activité de TechnoLac.

Ligne 2 : Collège de Gresy, Zone d’activité commerciale de Grésy, quartier de Lafin, Hôpital, Hôtel de Ville, Gare SNCF, résidence de Marlioz, Collège et Lycée de Marlioz, centre Commercial de Drumettaz-Clarafond et zone d’activité Hexapole ;

Ligne 3 : Les Thermes Chevalley, Hôtel de Ville, Gare SNCF, les thermes Marlioz, le centre commercial Géant, Grand Lac.

Ligne DIM & JF : Les bords de Lac, Gare SNCF, Lafin, résidence de Marlioz, Le Bourget du Lac plage.

3.1.3 L’offre kilométrique

Bilan des KM sur l’année 2024 :

N° et nom des lignes et services de transport	Total des KM cumulé 2024	N° et nom des lignes et services de transport	Total des KM cumulé 2024	N° et nom des lignes et services de transport	Total des KM cumulé 2024	N° et nom des lignes et services de transport	Total des KM cumulé 2024	N° et nom des lignes et services de transport	Total des KM cumulé 2024
1	329 873	**200**	5 741	**304**	4 748	**408**	3 601	**503**	2 439
2	415 058	**201**	9 811	**305**	12 323	**409**	7 209	**504**	3 275
3	135 791	**202**	5 421	**419**	10 941	**410**	5 263	**505**	4 166
10	3 792	**203**	3 445	**DIM**	32 078	**411**	3 368	**506**	8 148
11	3 376	**204**	5 174	**AVIR**	2 627	**412**	11 040	**507**	3 207
100	26 162	**205**	7 945	**MOBI'Aix**	4 060	**413**	3 806	**508**	2 559
101	16 982	**206**	6 774	**400**	5 689	**414**	10 127	**509**	8 740
102	23 958	**207**	2 898	**401**	10 186	**415**	3 366	**510**	4 641
103	11 395	**208**	10 578	**402**	3 809	**416**	8 235	**511**	2 497
104	9 789	**209**	3 266	**403**	4 949	**417**	3 350	**Haut le pled**	409 091
105	8 052	**300**	5 592	**404**		**418**	8 600	**Km techniques**	**4 091**
106	18 895	**301**	12 643	**405**	5 148	**500**	10 103	**TOTAL**	**1 781 555**
107	17 838	**302**	13 790	**406**	3 342	**501**	11 694		
108	7 962	**303**	9 104	**407**	2 599	**502**	5 331		

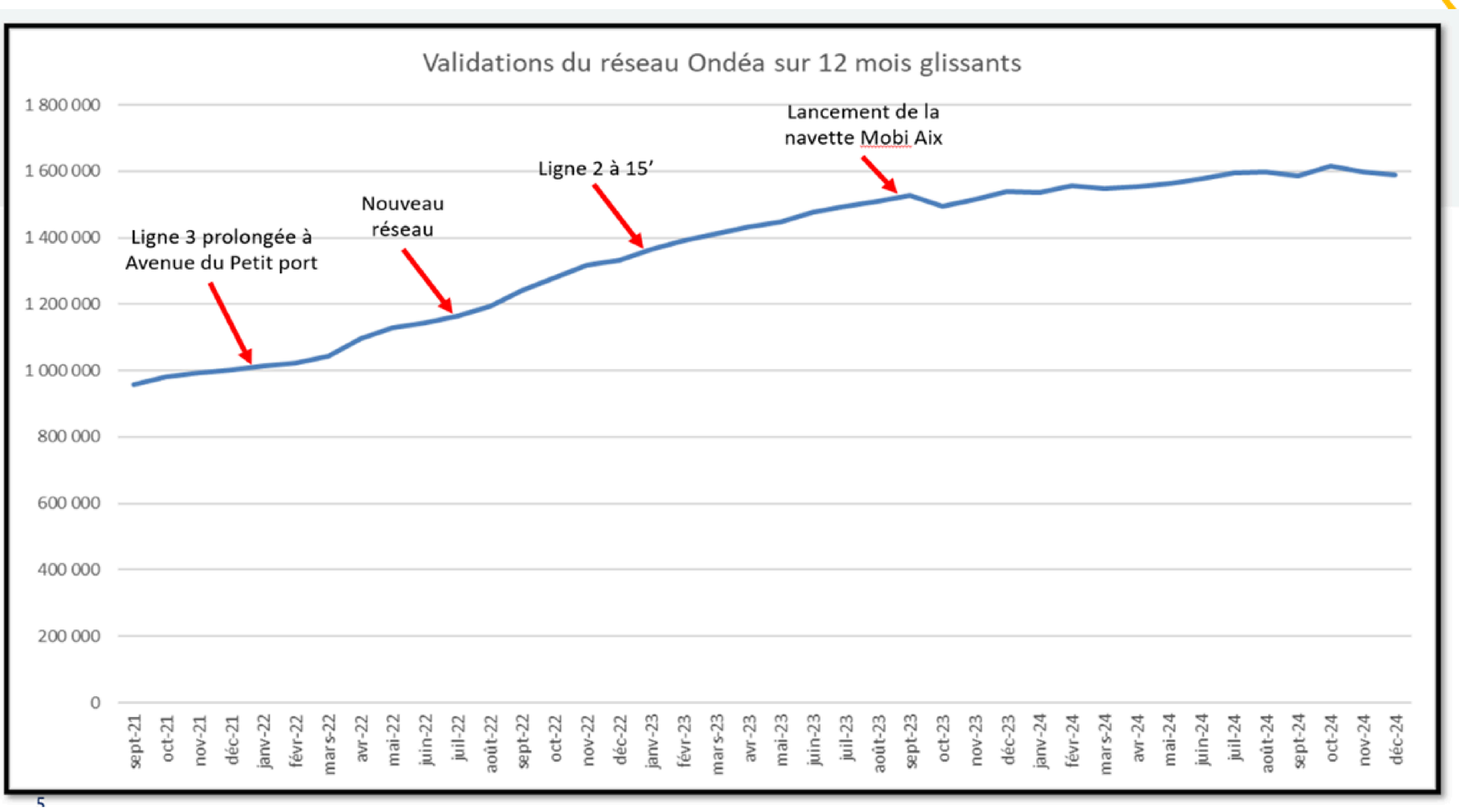
Le réseau Ondéa totalise les kilomètres 2024 comme suit :

- Kilomètres commerciaux : 1 368 373
- Kilomètres HLP : 409 091
- Kilomètres totaux : 1 781 555

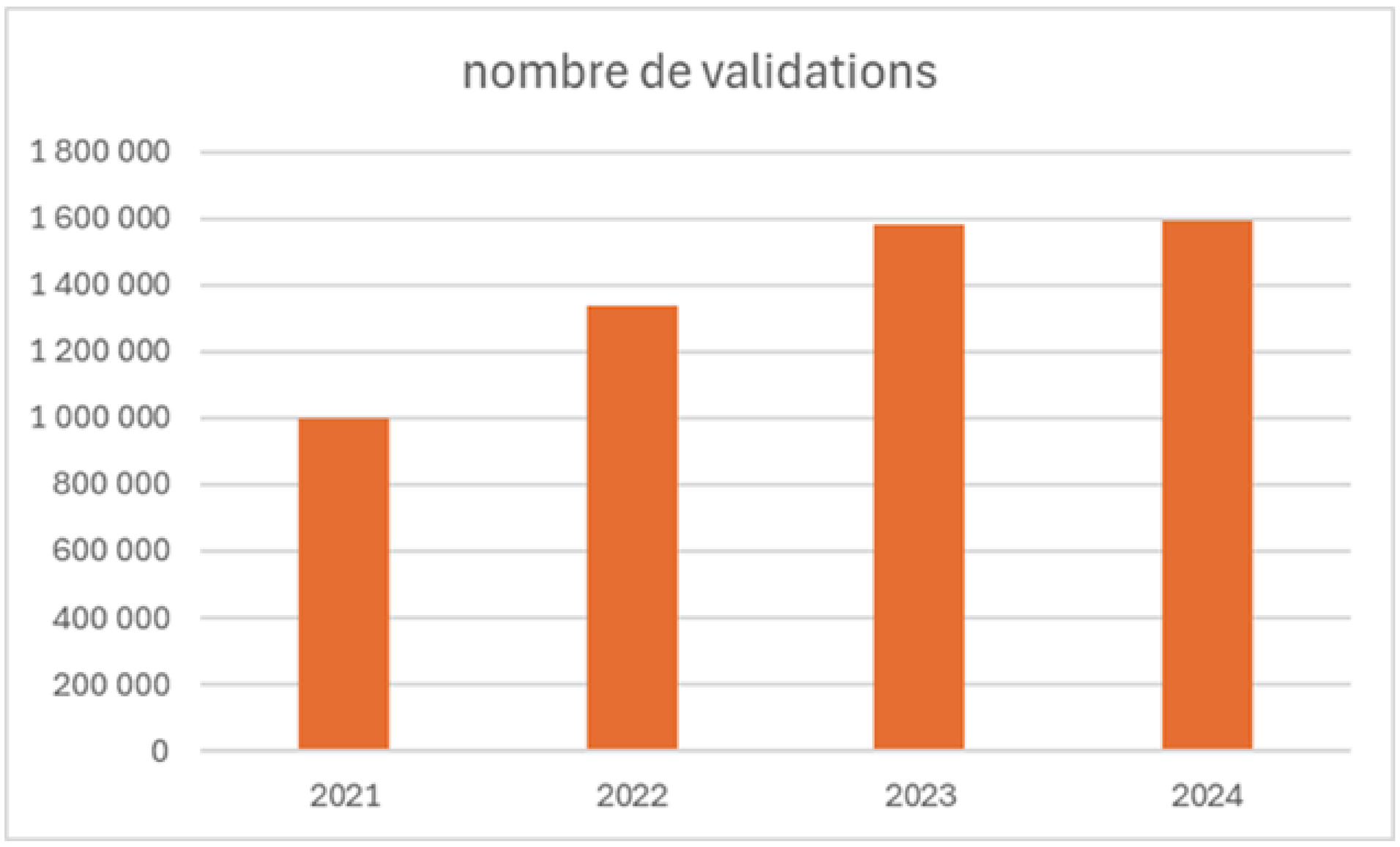
Les nouveautés :
En 2024, 3 arrêts ont été créés sur la ligne 408, création des arrêts :
‘Marcellaz’, ‘Vieille Eglise’ et ‘Les Lansards’

4. Les recettes de trafic et la fréquentation

le réseau Ondéa Grand Lac connait une progression constante des validations depuis le lancement du nouveau réseau en Juillet 2022.

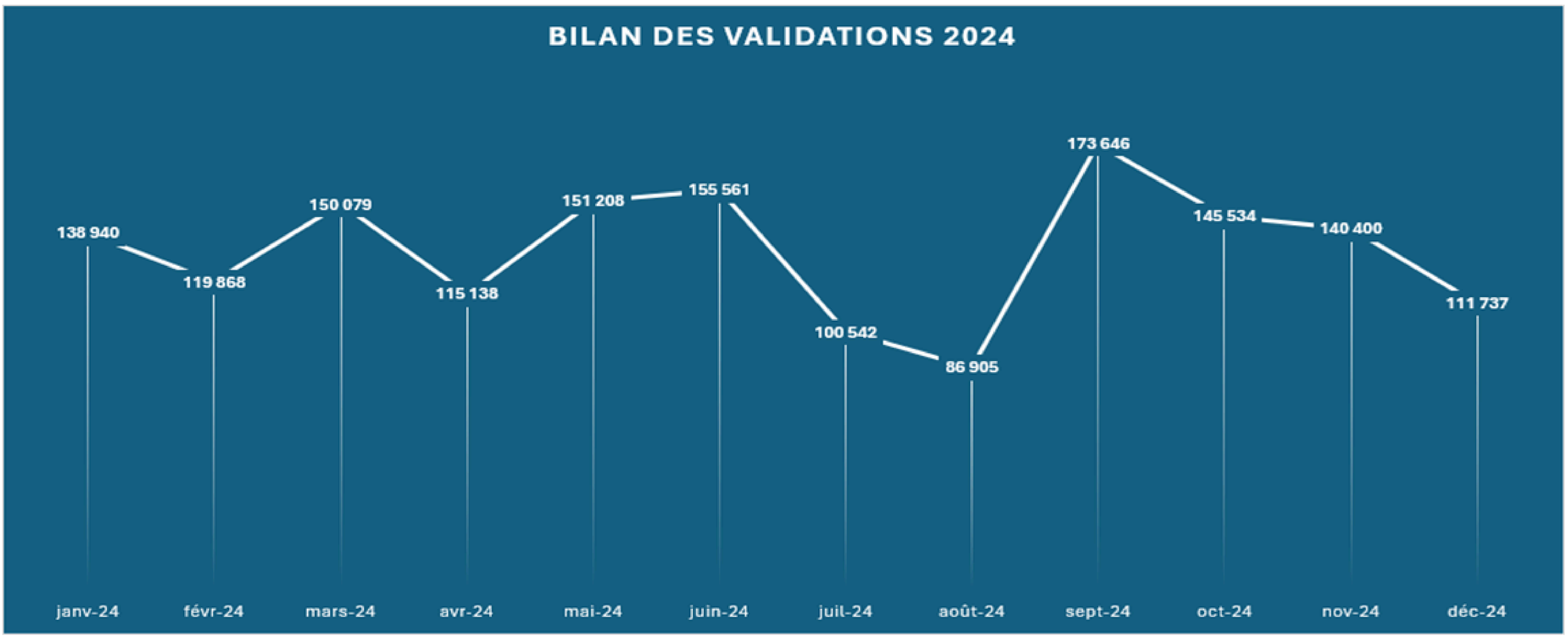


	2021	2022	2023	2024
Nombre de validations	1 000 801	1 337 647	1 583 782	**1 589 558**



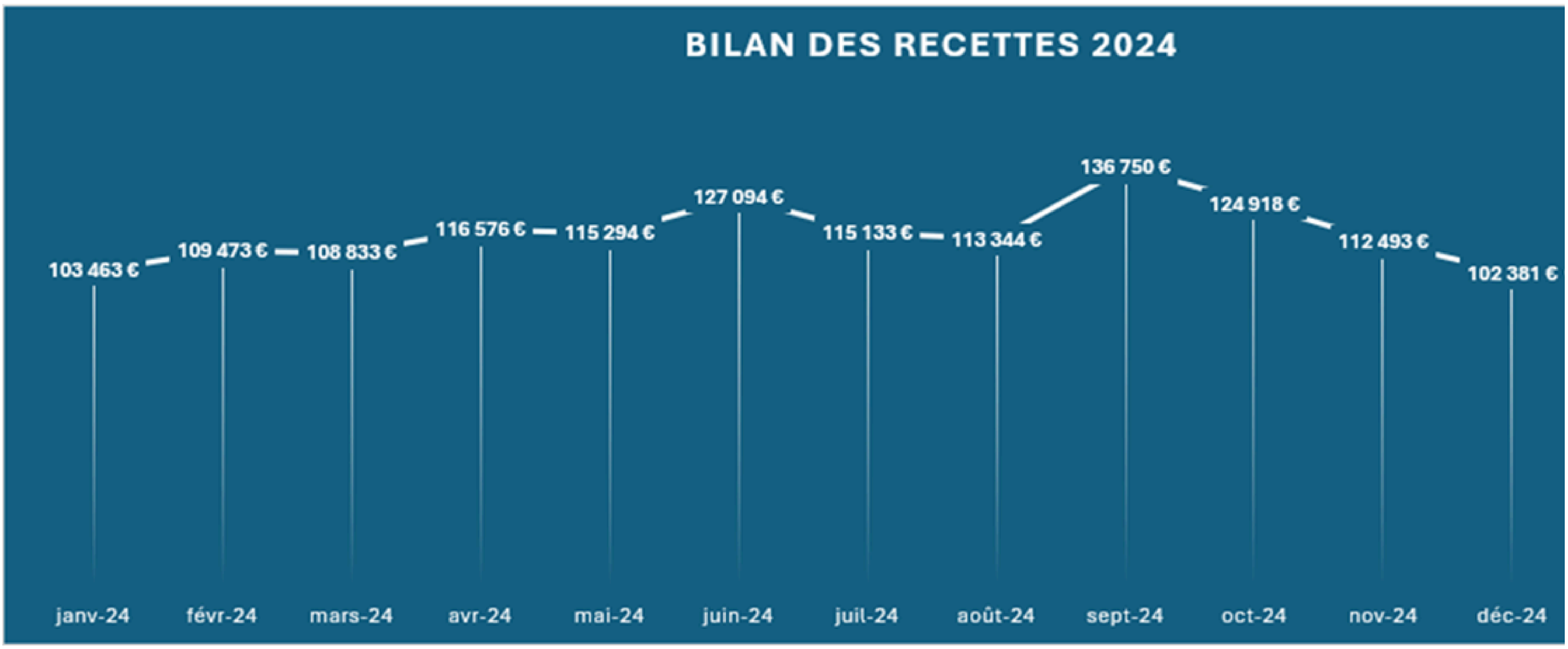
Si nous pouvions observer une très belle dynamique de la fréquentation durant l'année 2023, il est à noter qu'en 2024 le nombre de validations enregistré n'est qu'en très légère hausse. Cette tendance s'explique en partie par une baisse des validations sur le dernier trimestre 2024 (travaux impactant le réseau).

Bilan des validations par mois de janvier 2024 à décembre 2024 : 1 589 558



Bilan des recettes :

Les recettes de l'année 2024 sont de 1 385 752 € (+7,7 % / CA 2023)



En 2025 l'objectif est de poursuivre les actions commerciales terrain, avec notamment la présence en entreprise pour conquérir la cible actifs.
Un gros travail doit être mené pour sécuriser la confiance des usagers, limiter l'insatisfaction liés aux nombreux travaux impactant le réseau. Un effort particulier sur l'information voyageur sera mené tout au long des prochains mois.

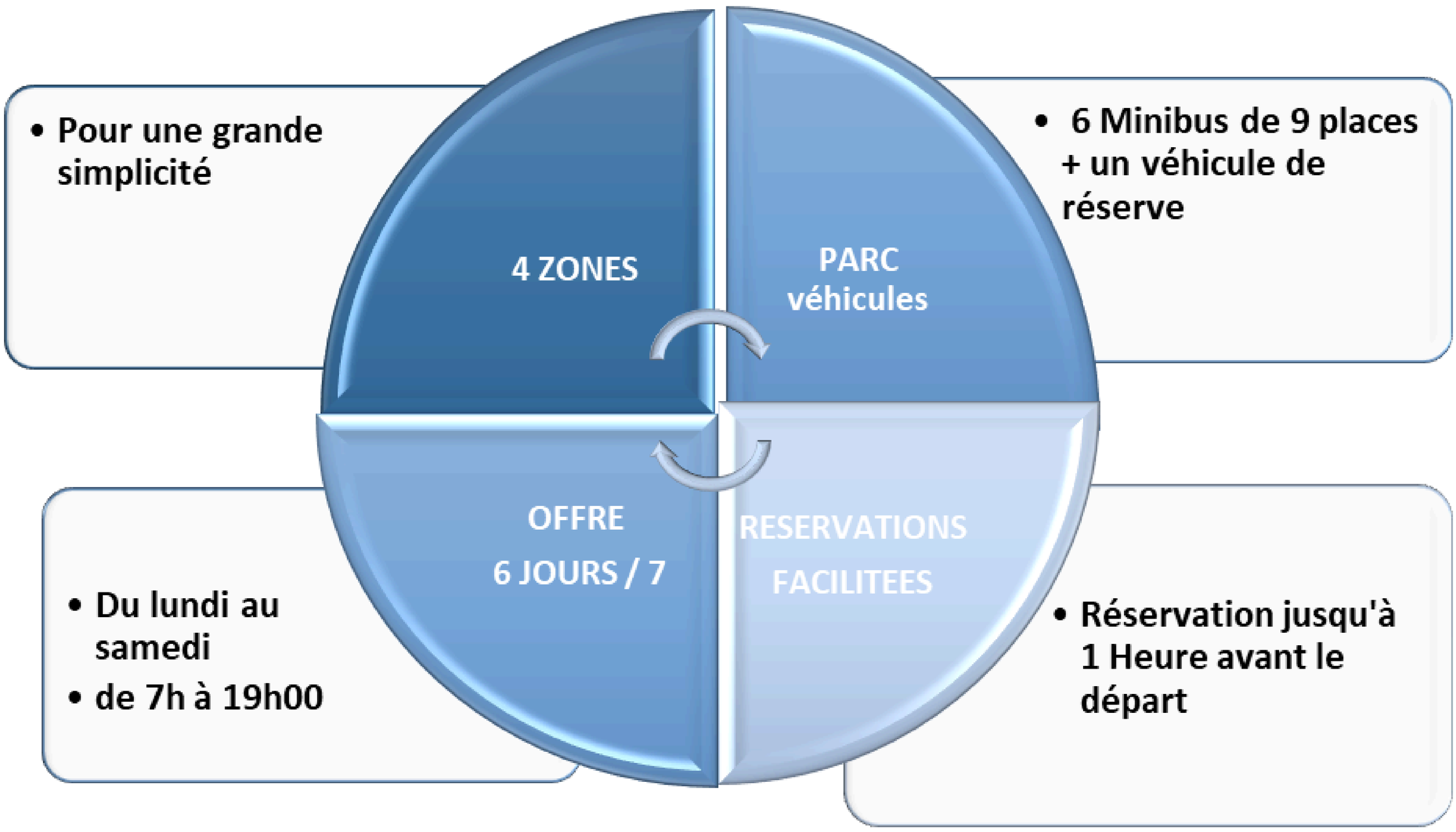
4.1 La sous-traitance d’activité régulière

Dans le cadre de l’exploitation des lignes de proximités CTLB a confié l’exploitation des lignes de proximités dont la capacité permettait d’être exploitées par des autocars a 8 sous-traitants.
Vous trouverez ci-dessous le tableau des lignes affrétées par sous-traitants durant l’année 2024 :

Circuit	Jour de fonctionnement
Seyssel Car	
505	LMMJV
Bernigaud	
303	LMMJV
304	LMJV
501+508	LMMJV
503	LMMJV
500	LMMJV
Albanais Voyages	
502	LMMJV
506	LMJV
509	LMJV
511	LMMJV
504+510	LMMJV
Transdev Annecy	
402	LMMJV
409	LMMJV
Transdev Chambery	
419	LMMJV
APS	
413	LMJV
416	LMMJV
417	LMMJV
Francony	
400	LMMJV
410	LMMJV
412	LMMJV
414	LMMJV
415	LMMJV
Loyet	
401	LMMJV
403	LMMJV
404	LMMJV
405	LMMJV
406	LMMJV
407	LMMJV
408	LMMJV
418	LMMJV
201/105/108/301	LMMJV
108/108/201/201	LMMJV
200/101/101//100/200	LMMJV
201/105/204	LMMJV
202/105/105/205	LMMJV
204/203/203/108/108	LMMJV
205/105/206	LMMJV
206/208	LMMJV
207/203/A46	LMMJV
208/Aviron /105/202	LMMJV

4.2 Le transport à la demande

4.2.1 Le service MOBEA



Répartition des véhicules	
Mobéa A	1 véhicule
Mobéa B	3 véhicules
Mobéa C	1 véhicule
Mobéa D	1 véhicule

Le modèle de transport collectif Mobéa est toujours plébiscité comme le montre les chiffres de l’année 2024.

La mise en place d’un service qui permet à tous de rejoindre toute l’année des points d’intérêt majeurs de la vie quotidienne du réseau Ondéa semble répondre efficacement aux besoins de la clientèle.

Comme le montre les chiffres, la tendance reste à la progression (+ 27 % de courses réservées).

Les annulations sont en hausse ce qui permet de réduire le nombre de ‘No show’ (courses non annulées, non présentation des clients).

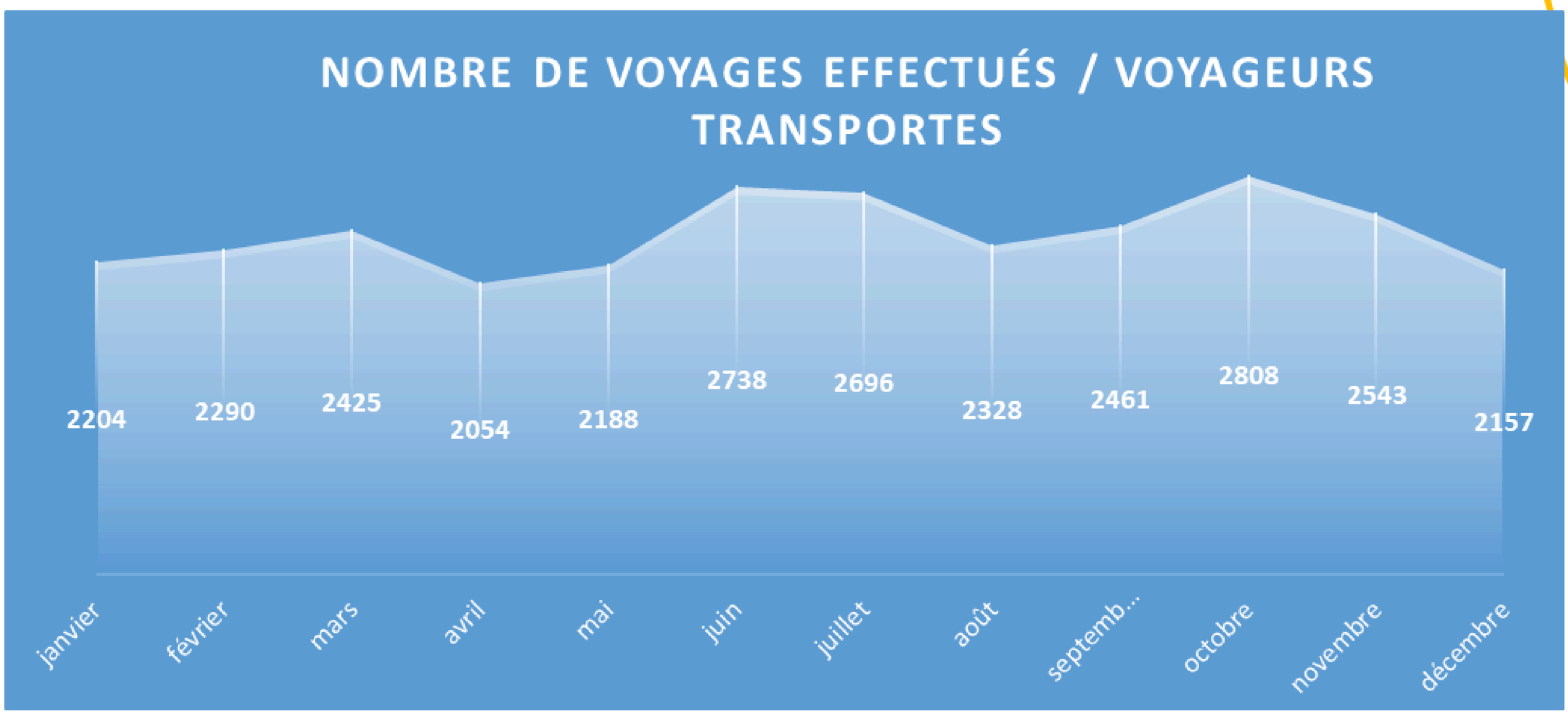
Réservations	2022	2023	2024	% versus N-1
Nombre de courses réservées	10 614	30 082	38 298	27%
Nombre d’inscrits au service	910	3 520	6 728	91%
Nombre de courses annulées		7 776	11 004	41%
Nombre de courses effectuées		22 306	26 974	20%
Nombre de personnes transportées		24 922	30317	21%
No show			320	

Nombre de réservations effectuées par mois (hors PTMR)

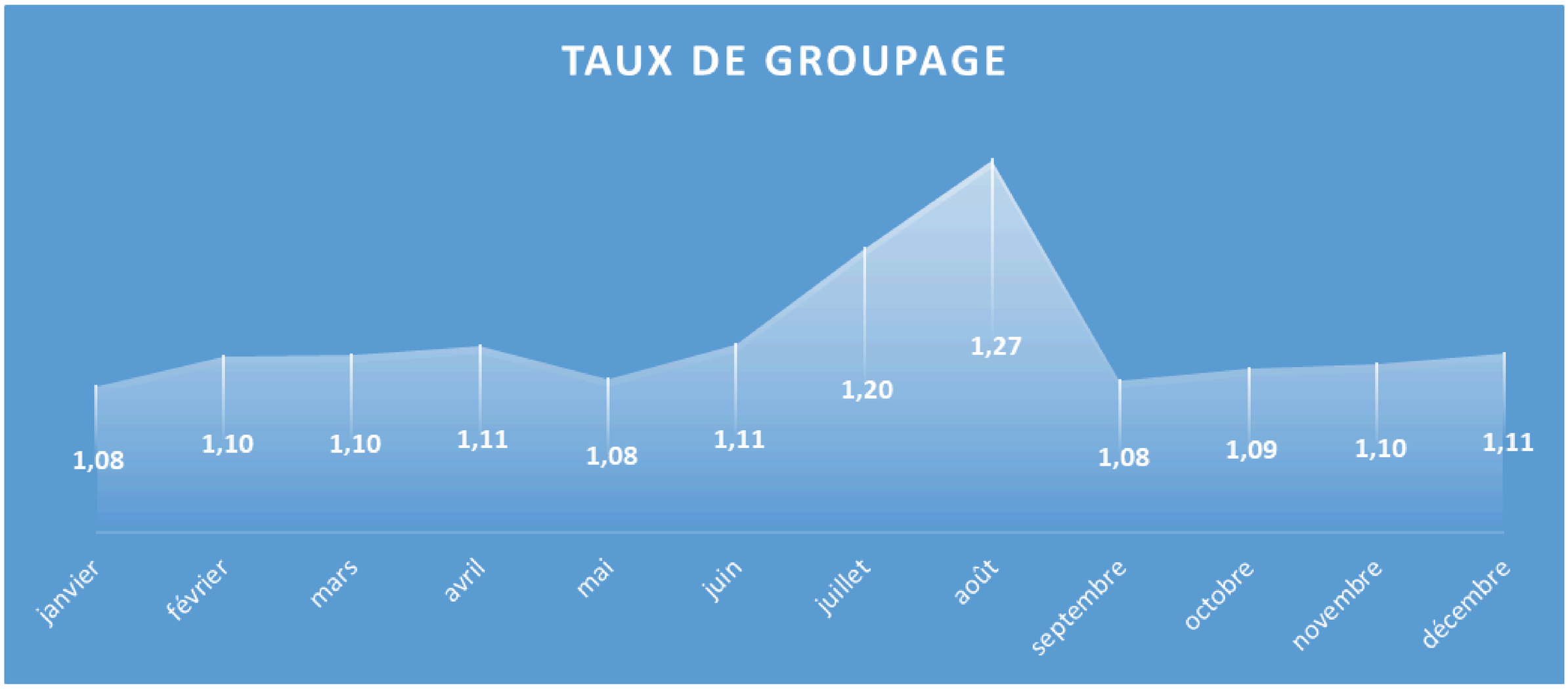
Nombre de réservations effectuées par mois (hors PTMR)

Taux de déclenchement moyen : 70 %

Bilan : nombre de personnes transportées par mois
Nombre de voyages effectués / Voyageurs transportés en 2024



Taux de groupage

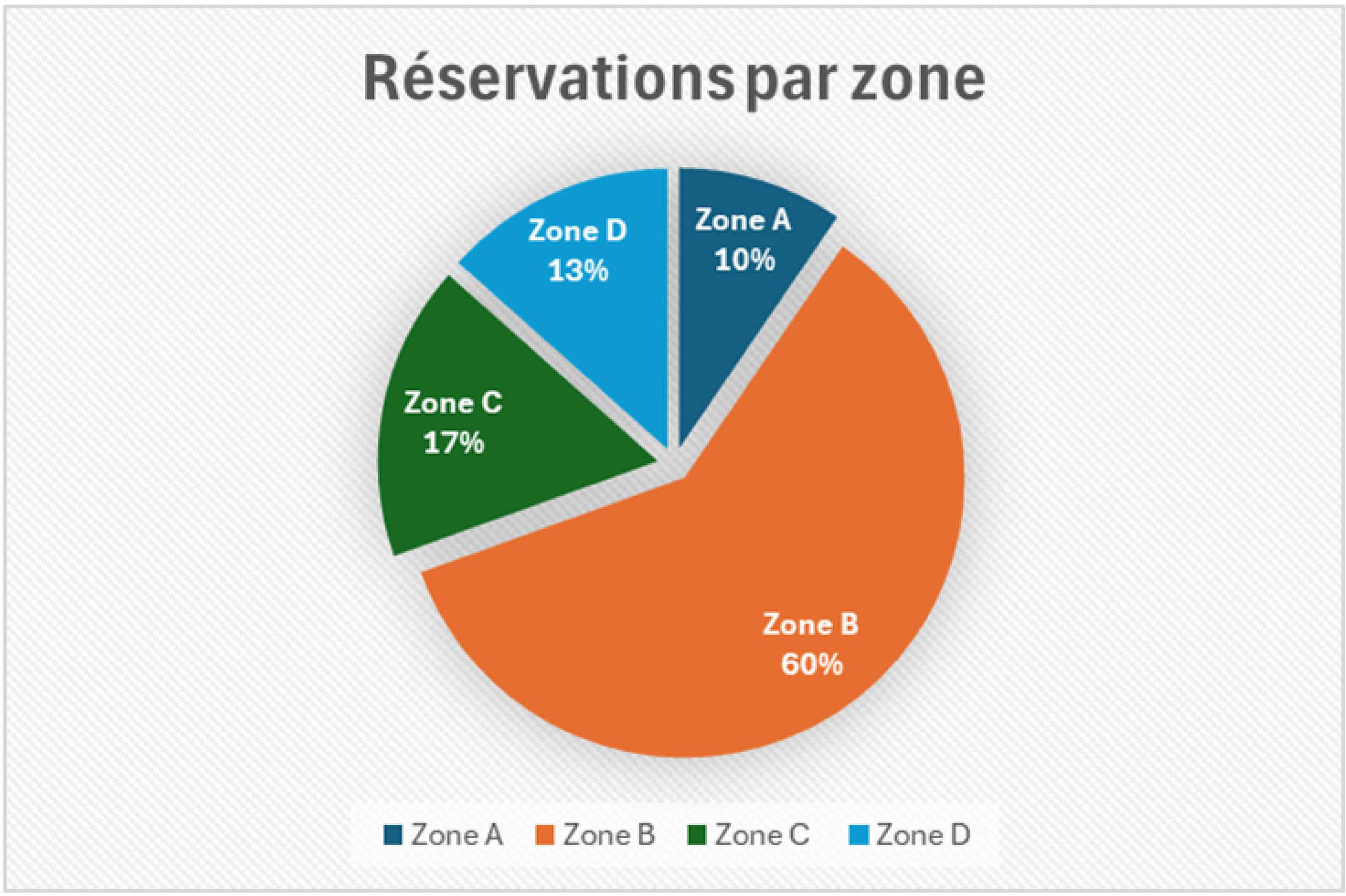


Taux de groupage moyen : 1,12

Réservations par zone :

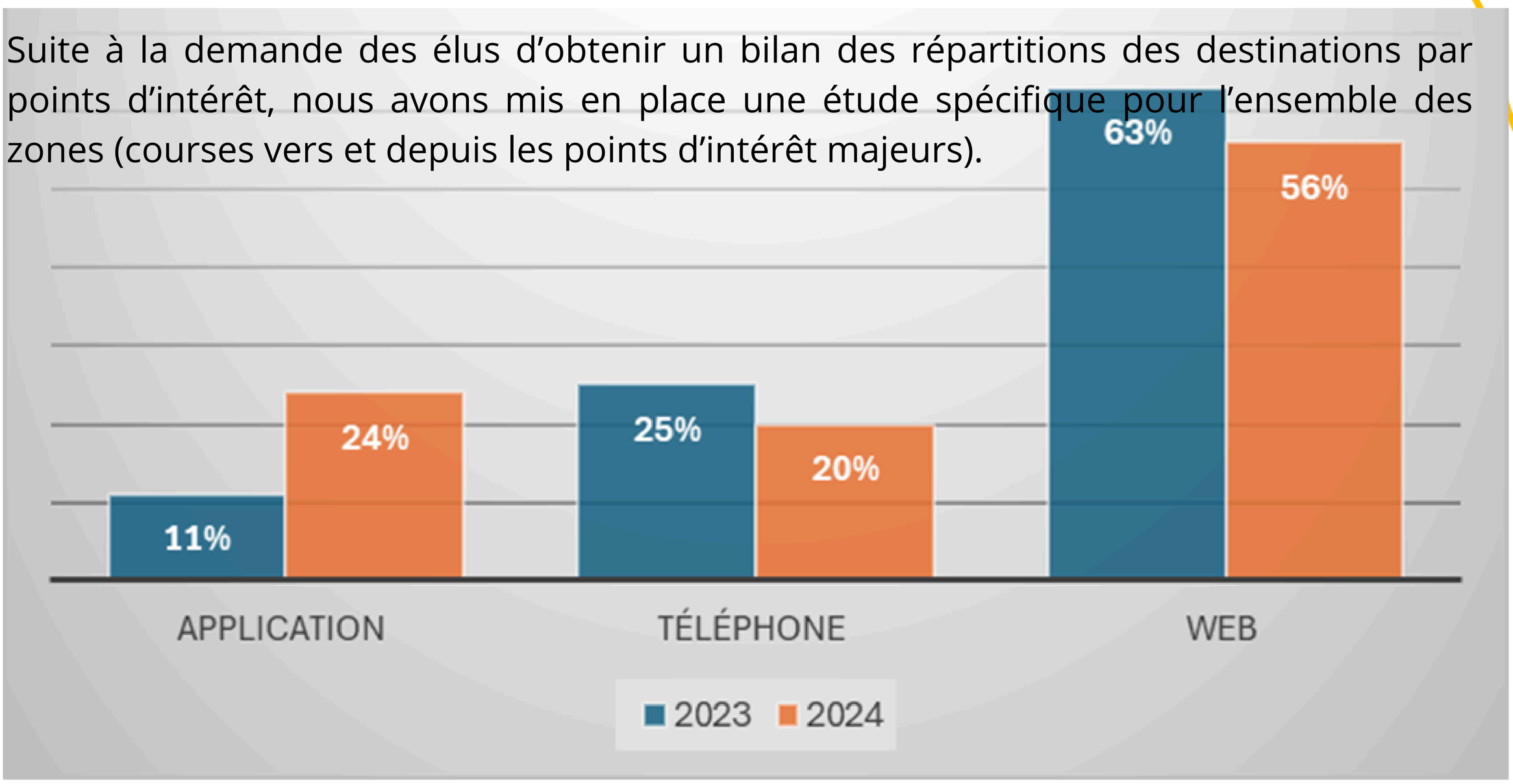
	Total	Zone A		Zone C	Zone D
Nombre de réservation	38298	3654	22967	6536	5141
Nombre de courses effectuées	26974	2537	16034	4583	3820
Annulation	11004	1097	6721	1897	1289
No show	320	20	212	56	32

Dans la continuité des résultats des années précédentes, la Zone B représente à elle seule 60% des flux de l'ensemble du service Mobéa.
Il est également intéressant de voir le ratio par habitant, nous pouvons observer que la zone C est toujours celle qui utilise le plus le service Mobéa.



Evolution des canaux de réservation utilisés :

Suite à la demande des élus d'obtenir un bilan des répartitions des destinations par points d'intérêt, nous avons mis en place une étude spécifique pour l'ensemble des zones (courses vers et depuis les points d'intérêt majeurs).



En analysant l'ensemble des réservations, on constate que la part des réservations via les canaux digitaux est en hausse. Les réservations par la centrale téléphonique ne représentent plus que 20 % du total. L'utilisation de l'application progresse également, drainant 24 % du trafic.

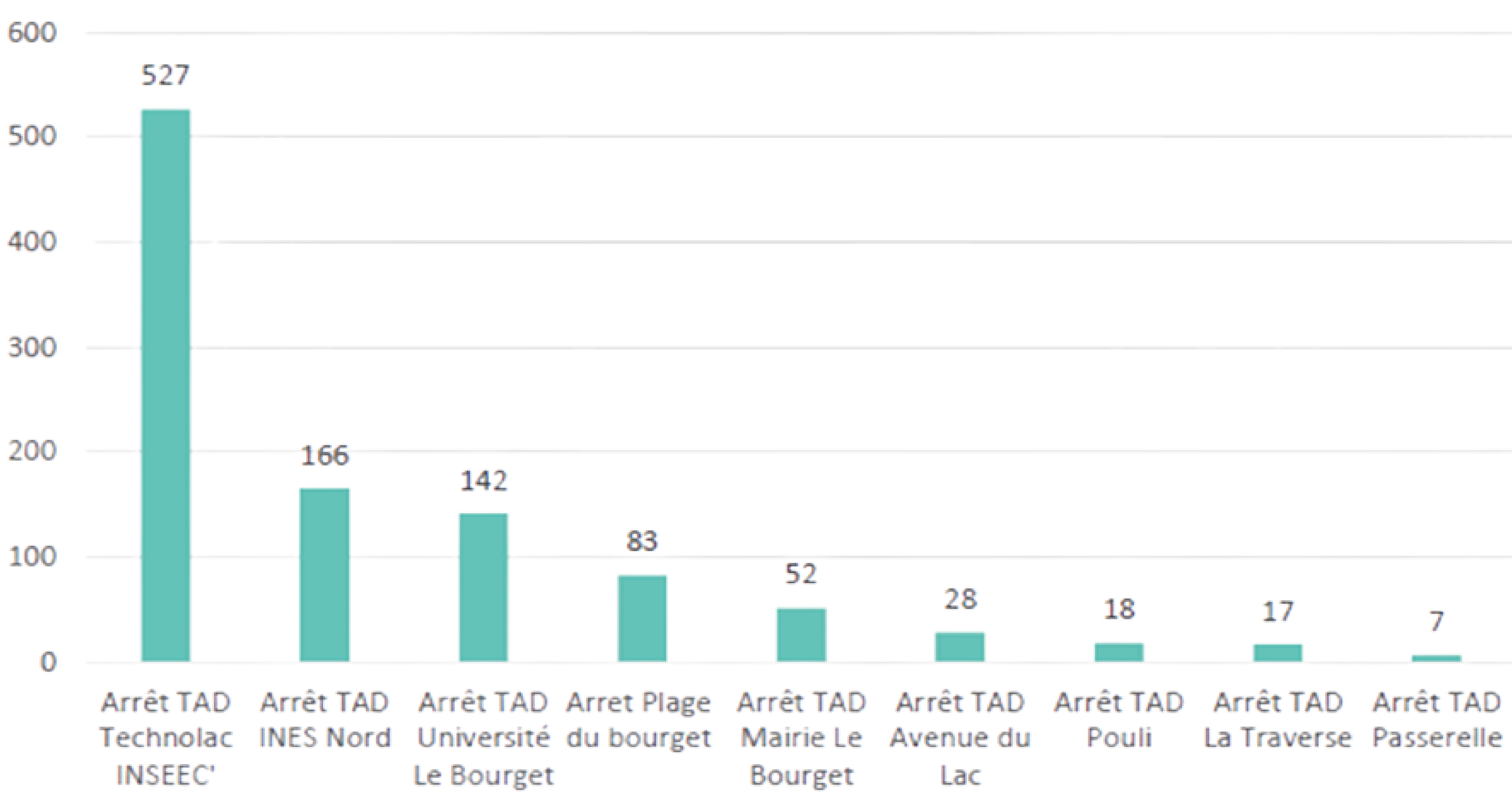
✅ Points clés à retenir :

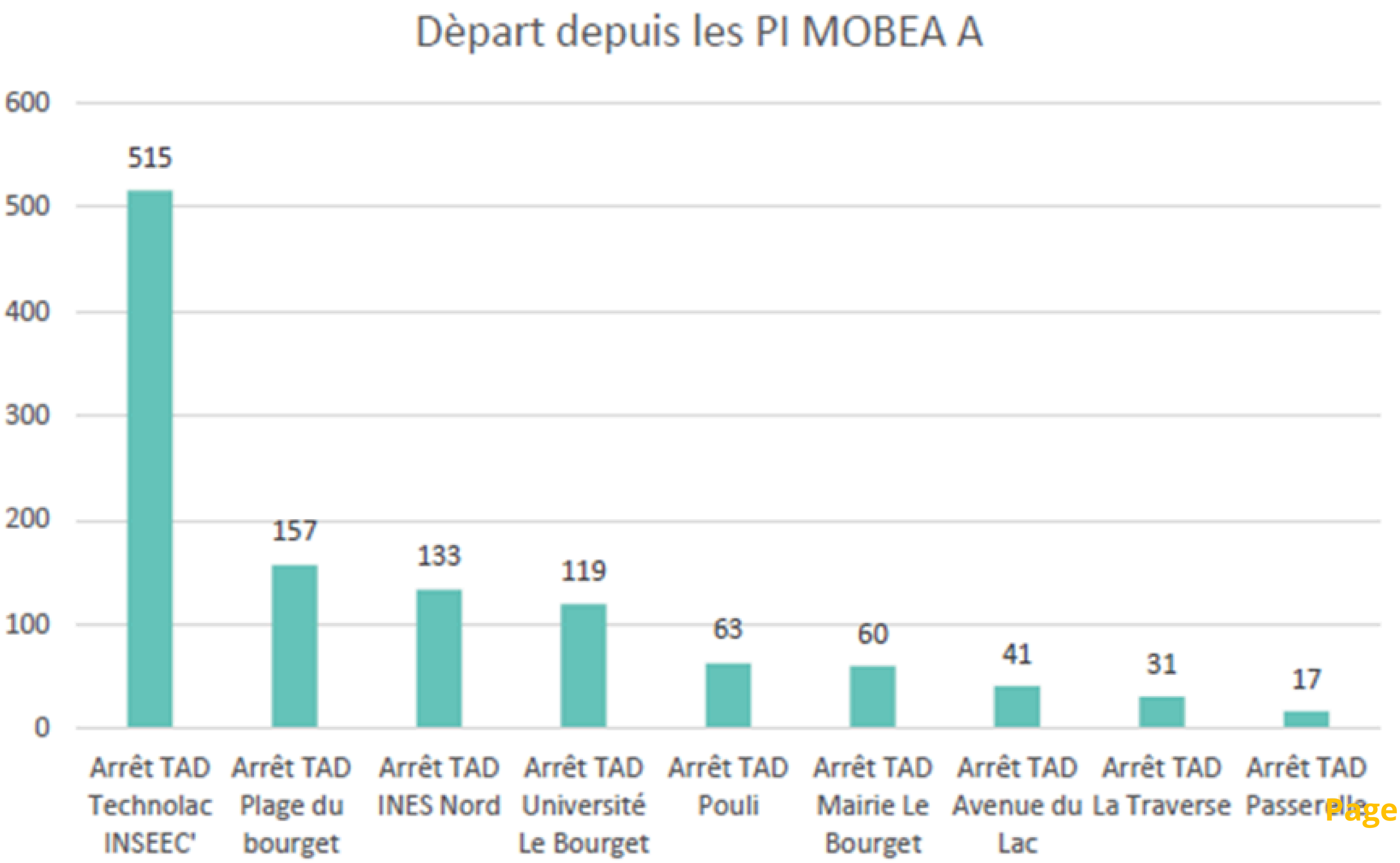
- Mobea B est la plateforme la plus utilisée, représentant 60 % des réservations.
- Le nombre total de personnes transportées atteint 30 317 sur l'ensemble des zones, soit une hausse de 21 % par rapport à 2023.
- Le taux moyen d'annulations clients est passé de 35 % en 2023 à 28 % en 2024.
- 80 % des réservations sont désormais effectuées via les canaux digitaux.
- L'application seule représente 24 % des réservations, soit une progression de +13 points par rapport à 2023.

Points d’intérêt les plus utilisés :

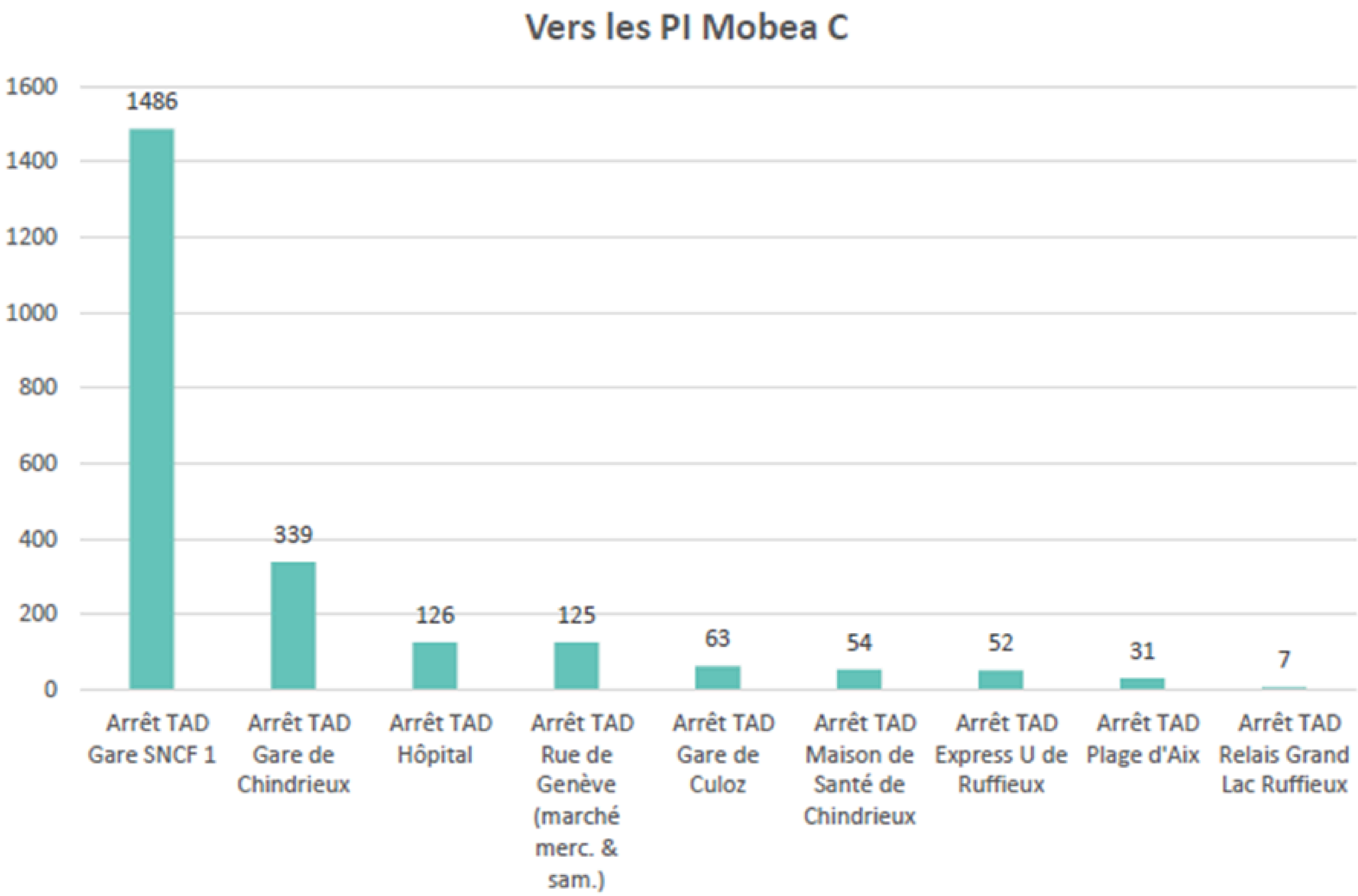
Suite à la demande des élus d’obtenir un bilan des répartitions des destinations par points d’intérêt, nous avons mis en place une étude spécifique pour l’ensemble des zones (courses vers et depuis les points d’intérêt majeurs).

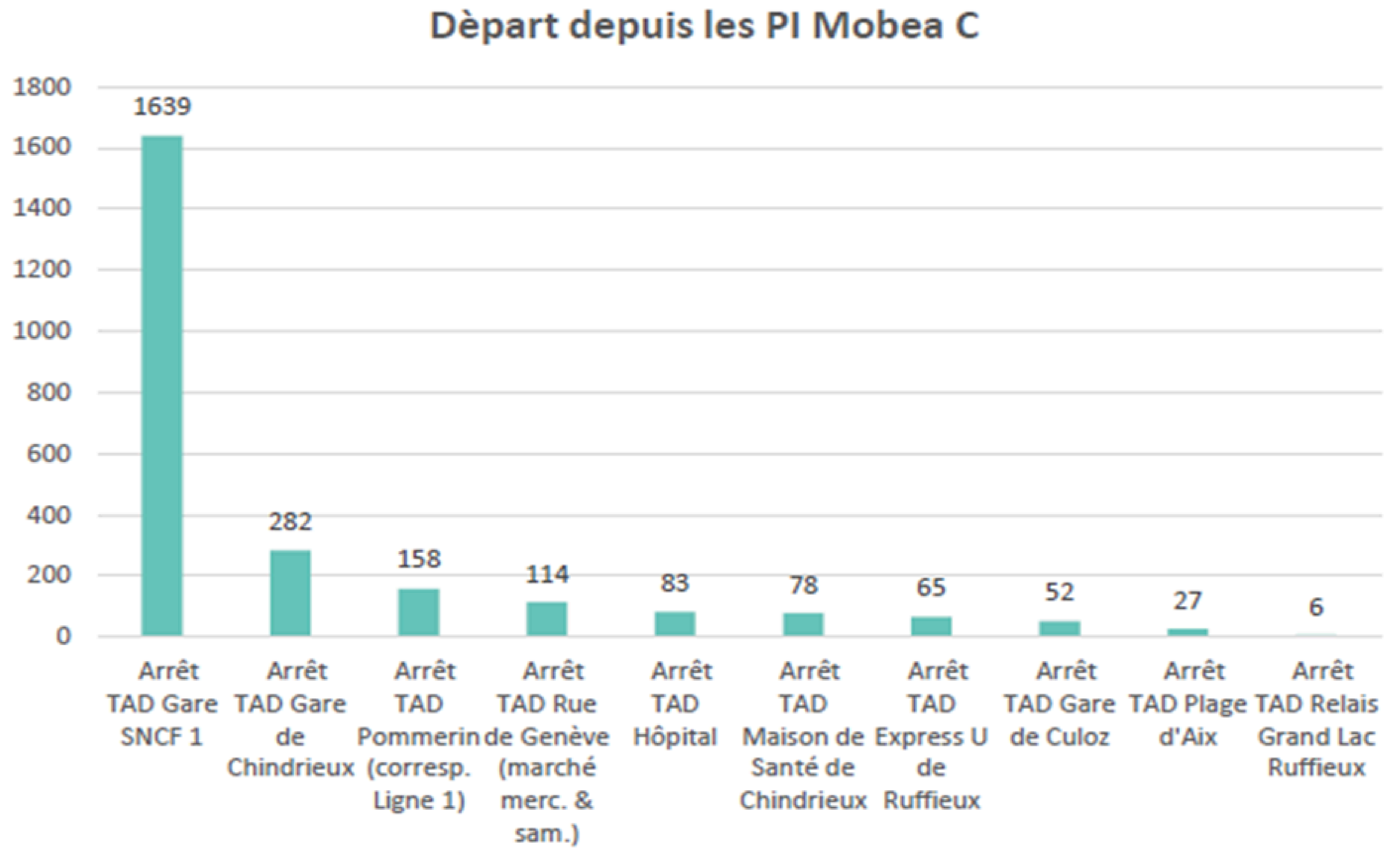
Répartition des destinations par points d’intérêt (Mobéa A).



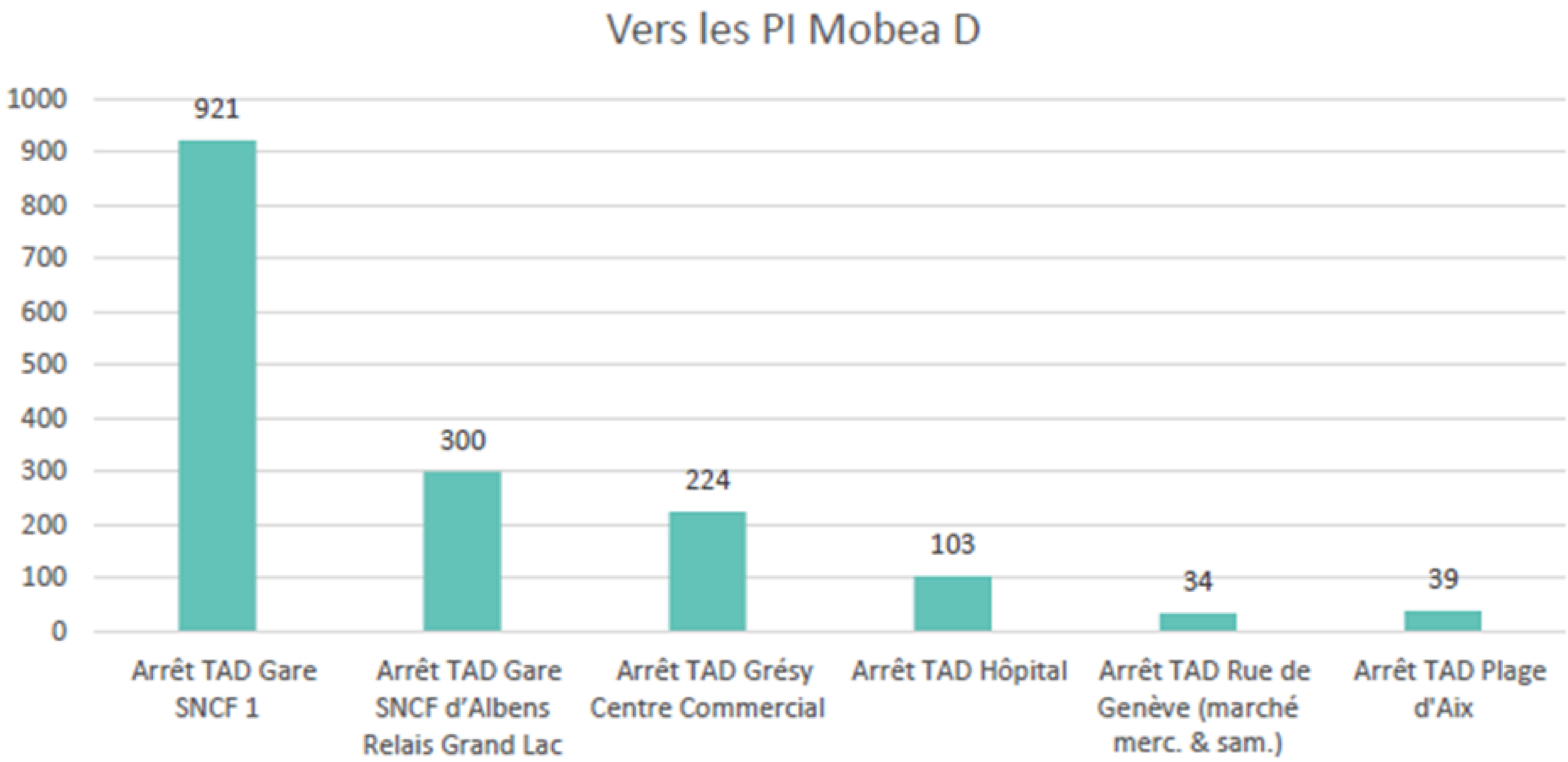


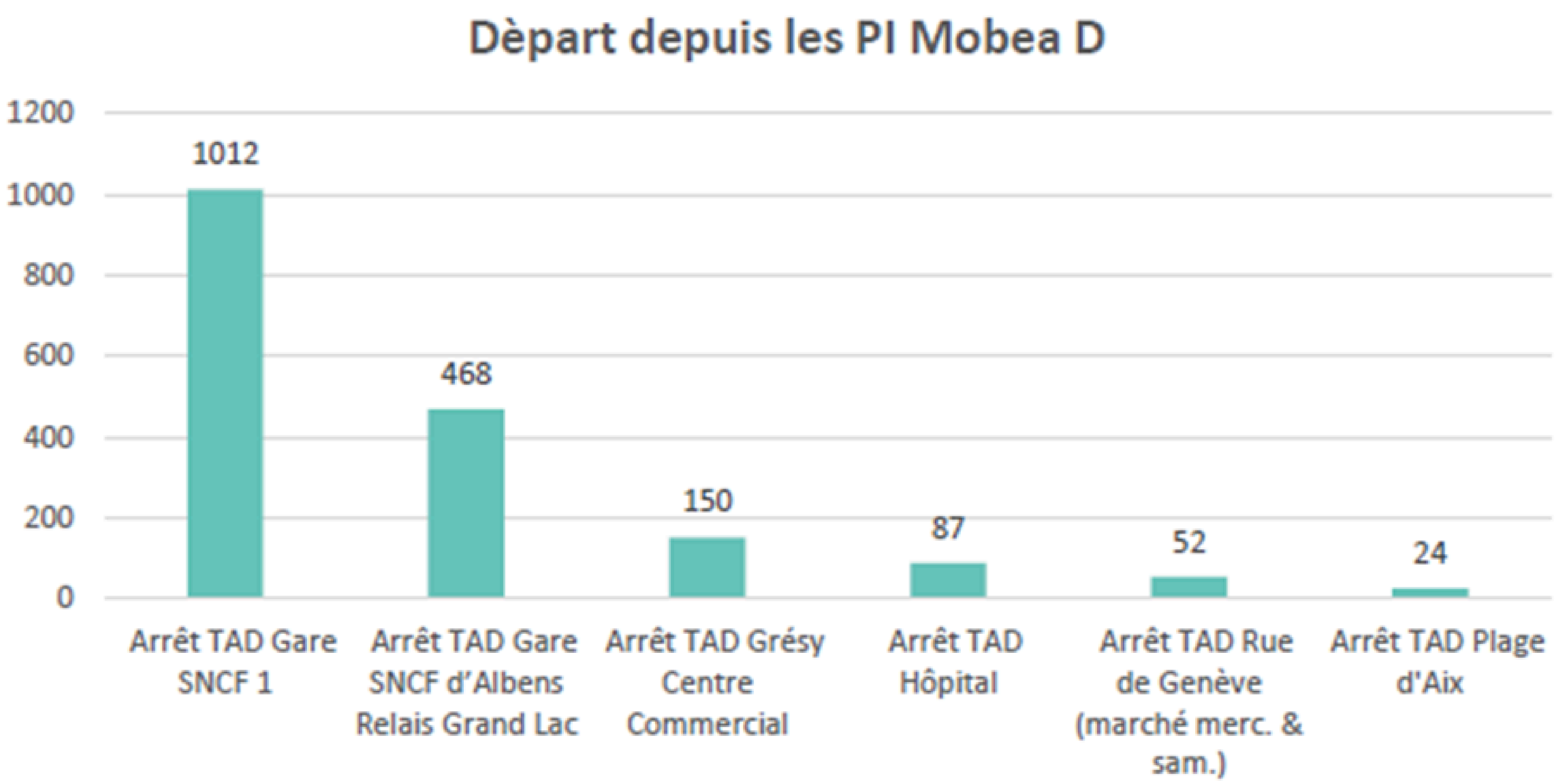
Répartition des destinations par point d'intérêt (Mobéa C)





Répartition des destinations des usagers par commune (Mobéa D)



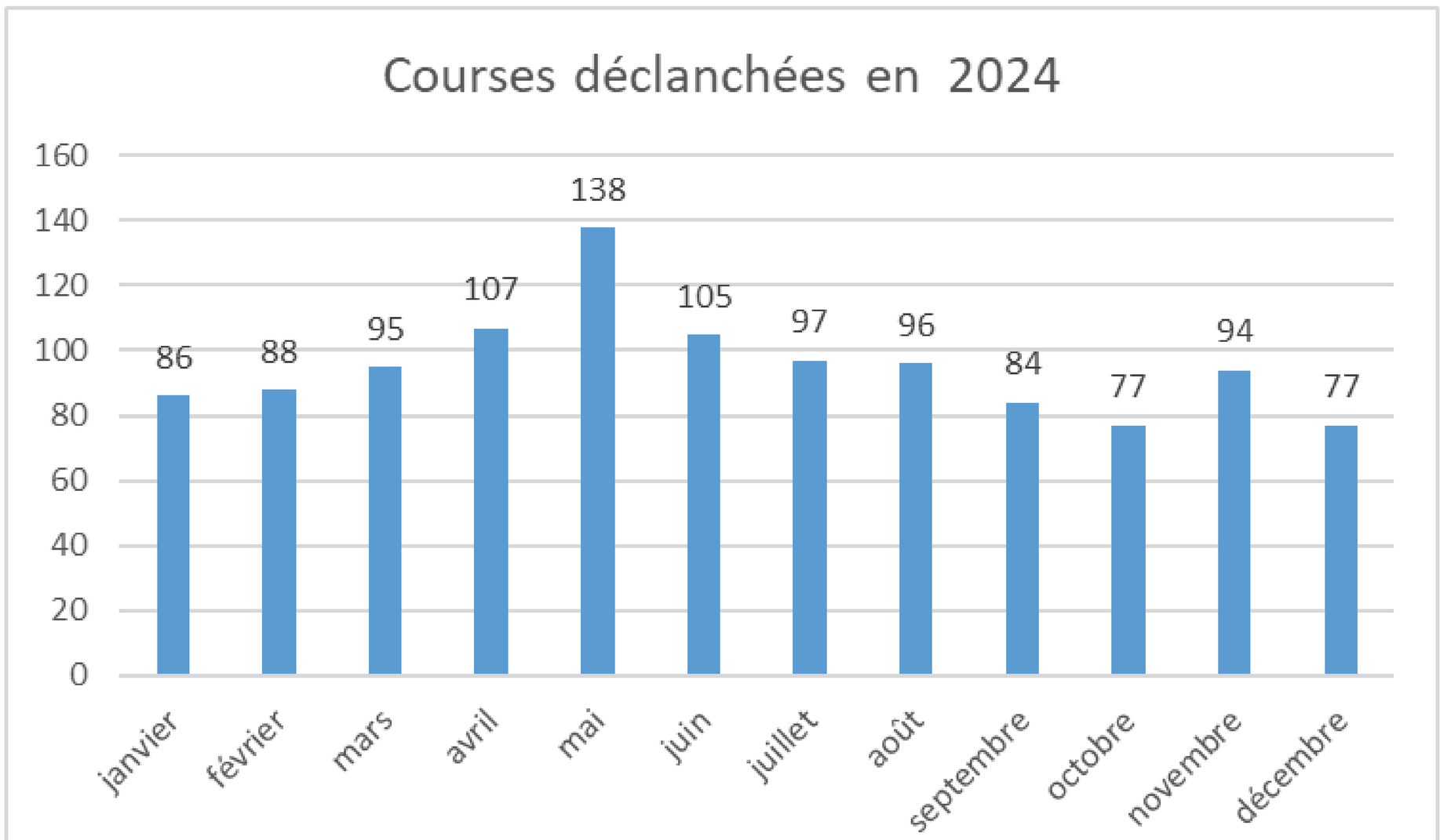


Sans surprise, le Point d'intérêt GARE SNCF d'Aix les BAINS est le plus utilisé pour les zones B , C et D
Technolac INSEEC pour la zone A (point de rabattement vers les lignes 1 Ondéa et Synchro A)

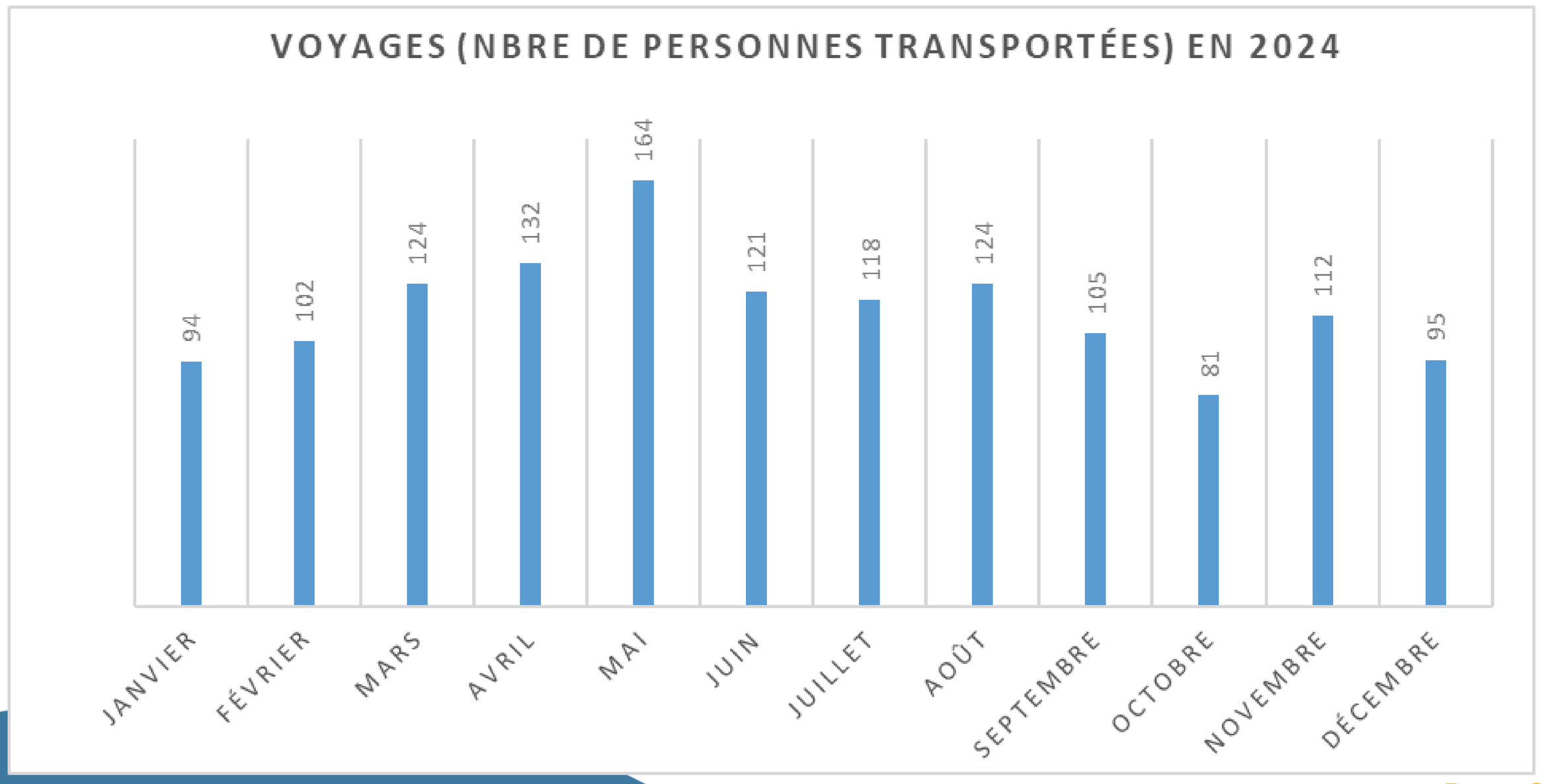
SERVICE À LA DEMANDE « TPMR »

Durant l'année 2024, nous avons eu 70 bénéficiaires sur le réseau TPMR. Pour chaque demande reçue, nous avons une commission en interne afin de vérifier la conformité du dossier. Il y a une réponse au client systématiquement mais également des échanges afin d'obtenir l'ensemble des documents.

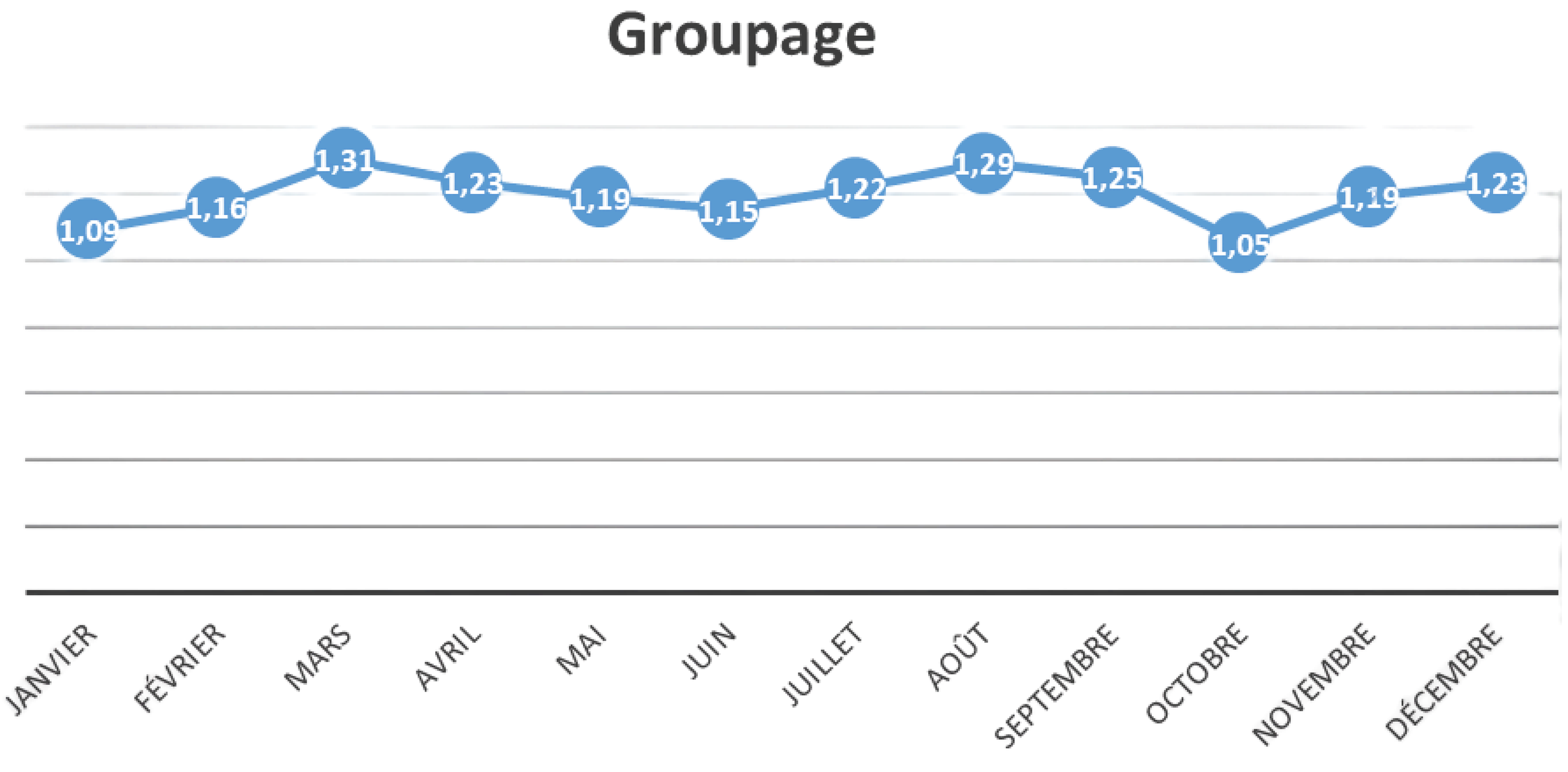
Bilan de la fréquentation TPMR sur l'année 2024 : 1144 Courses déclenchées



Nombre Total de personnes transportées TPMR EN 2024 : 1372



Taux de groupage TPMR : 1,20 en moyenne



5.Les moyens d’exploitation

5.1 Le parc de véhicules

Nous avons **32 bus** dont la moyenne d’âge est de 8 ans.
8 véhicules 9 places
Nous avons un minibus urbain un city 23 de marque Dietrich dont la capacité est de 22 places.
Achat d’un nouveau véhicule TPMR en fin d’année 2024.

Le détail :

Famille: PM PMR									
N° Véhicule	Immatriculation	Marque	Modèle commercial	Gestionnaire	N°Série	Agence	Kms actuel	Mise en circulation	Age (année et mois)
90	ED-072-AS	RENAULT	MASTER L3H3	730	VF1MAF5SE54892329	730	255 546	14/06/2016	8 ans et 6 mois
92	GG-784-GT	DIETRICH VEHIC	MODULIS 50	730	VF6VF000169126580	730	151 654	12/05/2022	2 ans et 7 mois
93	GG-953-GT	DIETRICH VEHIC	MODULIS 50	730	VF6VF000369126581	730	151 501	12/05/2022	2 ans et 7 mois
94	GG 518 GT	DIETRICH VEHIC	MODULIS 50	730	VF6VF000569126579	730	161 913	12/05/2022	2 ans et 7 mois
95	GG 111 GV	DIETRICH VEHIC	MODULIS 50	730	VF6VF000569126582	730	146 822	12/05/2022	2 ans et 7 mois
96	GG 932 GS	DIETRICH VEHIC	MODULIS 50	730	VF6VF000769126583	730	142 820	12/05/2022	2 ans et 7 mois
97	FX-545-EF	RENAULT	MASTER	730	VF1MA000865293882	730	115 290	16/02/2021	3 ans et 10 mois
99	CC-684-RF	RENAULT	MASTER	730	VF1FDCJH536451358	730	350 157	03/11/2006	18 ans et 1 mois
Nombre de véhicules dans la famille 8						**Age moyen de la famille**			**5 ans et 5 mois**

Famille: VP MINIBUS									
N° Véhicule	Immatriculation	Marque	Modèle commercial	Gestionnaire	N°Série	Agence	Kms actuel	Mise en circulation	Age (année et mois)
91	GC-119-XS	DIETRICH VEHIC	CITY 23	730	W1V9076551P237514	730	26 517	10/11/2021	3 ans et 1 mois
Nombre de véhicules dans la famille 1						**Age moyen de la famille**			**3 ans et 1 mois**

Famille: VU AUTOBUS STANDARD									
N° Véhicule	Immatriculation	Marque	Modèle commercial	Gestionnaire	N°Série	Agence	Kms actuel	Mise en circulation	Age (année et mois)
35	AP-023-AH	MERCEDES	CITARO	730	WEB62808310602775	730	684 570	24/03/2010	14 ans et 9 mois
36	AP-523-AJ	MERCEDES	CITARO	730	WEB62808310602776	730	679 523	24/03/2010	14 ans et 9 mois
37	AP-581-AH	MERCEDES	CITARO	730	WEB62808310602777	730	679 526	24/03/2010	14 ans et 9 mois
38	CF-092-ZH	MERCEDES	CITARO	730	WEB62808310603964	730	568 281	05/06/2012	12 ans et 6 mois
39	CL-602-TM	MERCEDES	CITARO	730	WEB62808313124426	730	538 239	12/10/2012	12 ans et 2 mois
40	DB-626-HC	MERCEDES	CITARO	730	WEB62808310605032	730	435 410	12/12/2013	11 ans et 0 mois
41	DB-616-HC	MERCEDES	CITARO	730	WEB62808310605033	730	427 126	12/12/2013	11 ans et 0 mois
42	DV-980-JY	IVECO	CROSSWAY LOW E	730	VNE5246P60M024057	730	291 203	01/09/2015	9 ans et 4 mois
43	DV-188-JZ	IVECO	CROSSWAY LOW E	730	VNE5246P00M024071	730	300 463	01/09/2015	9 ans et 4 mois
44	DV-333-JZ	IVECO	CROSSWAY LOW E	730	VNE5246P60M024074	730	301 976	01/09/2015	9 ans et 4 mois
45	DV-462-JZ	IVECO	CROSSWAY LOW E	730	VNE5246P00M024085	730	302 497	01/09/2015	9 ans et 4 mois
46	DV-542-JZ	IVECO	CROSSWAY LOW E	730	VNE5246P00M024104	730	304 492	01/09/2015	9 ans et 4 mois
47	ED-681-KC	IVECO	CROSSWAY LOW E	730	VNE5246P10M027058	730	269 031	27/06/2016	8 ans et 6 mois
48	ED-758-KE	IVECO	CROSSWAY LOW E	730	VNE5246P50M027306	730	298 061	27/06/2016	8 ans et 6 mois
49	ED-464-KE	IVECO	CROSSWAY LOW E	730	VNE5246P70M027288	730	294 063	27/06/2016	8 ans et 6 mois
50	ED-618-KE	IVECO	CROSSWAY LOW E	730	VNE5246PX0M027284	730	296 538	27/06/2016	8 ans et 6 mois
51	ED-026-LJ	IVECO	CROSSWAY LOW E	730	VNE5246P10M027321	730	292 318	28/06/2016	8 ans et 6 mois
52	ED-480-SQ	IVECO	CROSSWAY LOW E	730	VNE5246P60M027301	730	305 161	05/07/2016	8 ans et 5 mois
53	ED-043-YR	IVECO	CROSSWAY LOW E	730	VNE5246PX0M027317	730	297 607	13/07/2016	8 ans et 5 mois
54	EQ-074-XM	IVECO	URBANWAY	730	VNE4226N500309158	730	323 825	29/09/2017	7 ans et 3 mois
55	EQ-380-ZC	IVECO	URBANWAY	730	VNE4226N400309202	730	335 915	02/10/2017	7 ans et 2 mois
56	FA-473-FJ	IVECO	URBANWAY	730	VNE4226N100310047	730	345 672	07/09/2018	6 ans et 3 mois
57	FA-587-FJ	IVECO	URBANWAY	730	VNE4226N400310057	730	339 762	07/09/2018	6 ans et 3 mois
59	FG-972-ER	IVECO	URBANWAY	730	VNE4226N900310667	730	316 442	16/05/2019	5 ans et 7 mois
60	FG-237-ES	IVECO	URBANWAY	730	VNE4226N000310668	730	304 791	16/05/2019	5 ans et 7 mois
61	FT-702-LR	IVECO	URBANWAY	730	VNE4226N100312106	730	252 695	16/10/2020	4 ans et 2 mois
62	FT-205-MD	IVECO	URBANWAY	730	VNE4226N800312152	730	255 035	19/10/2020	4 ans et 2 mois
63	GA-447-ST	IVECO	URBANWAY	730	VNE4226N100312796	730	230 138	15/07/2021	3 ans et 5 mois
64	GP-182-FF	IVECO	URBANWAY	730	VNE4226N900314251	730	98 785	31/05/2023	1 ans et 7 mois
65	GP-354-FF	IVECO	URBANWAY	730	VNE4226N400314304	730	97 548	31/05/2023	1 ans et 7 mois
66	GP-486-FF	IVECO	URBANWAY	730	VNE4226N300314309	730	97 452	31/05/2023	1 ans et 7 mois
Nombre de véhicules dans la famille 31						**Age moyen de la famille**			**8 ans et 1 mois**

Nombre total de véhicules : 49	**Age moyen de tous les véhicules**	**7 ans et 1 mois**

5.1.1 Les contrôles techniques

Conformément aux obligations réglementaires, les véhicules sont présentés tous les 6 mois aux contrôles techniques.
En 2024, le taux de conformité est de 100% (aucun contrôle n'a fait l'objet d'une représentation aux mines).

CTLB GROUPE RATP	Date de passage au CT en 2024					
		1 er passage		2 ème passage		
BUS 35	AP 023 AH	12/5		31/10		
BUS 36	AP 523 AJ	19/5		5/11		
BUS 37	AP 581 AH	5/1		26/12		
BUS 38	CF 092 ZH	28/2		7/8		
BUS 39	CL 602 TM	12/1		10/7		
BUS 40	DB 626 HC	23/2		14/8		
BUS 41	DB 616 HC	28/2		21/8		
BUS 42	DV 980 JY	29/5		27/11		
BUS 43	DV 188 JY	3/6		2/11		
BUS 44	DV333 JZ	10/6		5/11		
BUS 45	DV 462 JZ	13/6		9/12		
BUS 46	DV 542 JZ	17/6		13/12		
BUS 47	ED 681 KC	5/4		25/9		
BUS 48	ED 758 KE	8/4		27/9		
BUS 49	ED 464 KE	11/4		3/10		
BUS 50	ED 618 KE	15/4		14/10		
BUS 51	ED 026 LJ	25/4		17/10		
BUS 52	ED 480? SQ	5/5		25/10		
BUS 53	ED 043 YR	8/5		28/10		
BUS 54	EQ 074 XM	9/2		31/7		
BUS 55	EQ 380 ZC	20/2		4/8		
BUS 56	FA 473 FJ	23/1		17/7		
BUS 57	FA 587 FJ	26/1		24/7		
BUS 58	FG 834 ER	20/3		10/9		
BUS 59	FG 972 ER	24/3		17/9		
BUS 60	FG 237 ES	4/4		20/9		
BUS 61	FT 702 LR	6/3		28/8		
BUS 62	FT 205 MD	10/3		3/9		
BUS 63	GA 447 ST	20/6		16/12		
BUS 64	GP 182 FF	20/5		12/11		
BUS 65	GP 354 FF	21/5		15/11		
BUS 66	GP 486 FF	26/5		22/11		
BUS 91	GC 119 XS	18/4		7/10		
MASTER 90	ED 072 AS	5/6				
MASTER 92	GG 784 GT	16/4				
MASTER 93	GG 953 GT	26/4				
MASTER 94	GG 518 GT	25/4				
MASTER 95	GG 111 GV	24/4				
MASTER 96	GG 932 GS	30/4				
MASTER 99	CC 684 RF	28/9				

5.2 Les consommations du parc d’autobus

Consommations détaillées par Centre et par Famille

Du : 01/01/2024 Au : 31/12/2024 Produit : 01

Famille : VU AUTOBUS STANDARD

	Véhicule	Kms début	Kms fin	Diff. Kms	Litres	Prix (Euro)	Consommation
35	AP-023-AH	644 127	677 704	33 577	12 779,18	17365,84	38,06
36	AP-523-AJ	644 871	675 314	30 443	11 705,03	16079,70	38,45
37	AP-581-AH	642 290	675 502	33 212	12 672,12	17360,02	38,16
38	CF-092-ZH	534 230	563 685	29 398	11 124,69	15285,86	37,84
39	CL-602-TM	504 080	534 784	30 704	11 411,03	15663,70	37,16
40	DB-626-HC	391 040	430 373	39 333	14 136,86	19411,47	35,94
41	DB-616-HC	388 450	421 784	33 334	12 861,09	17615,33	38,58
42	DV-980-JY	257 883	284 321	26 438	9 767,94	13341,09	36,95
43	DV-188-JZ	263 230	294 203	30 973	11 263,72	15516,25	36,37
44	DV-333-JZ	267 702	297 788	30 086	10 825,18	14944,90	35,98
45	DV-462-JZ	267 754	296 148	28 394	10 146,84	13972,94	35,74
46	DV-542-JZ	270 861	298 889	28 028	9 821,50	13491,53	35,04
47	ED-681-KC	251 486	267 089	15 603	5 665,32	7829,92	36,31
48	ED-758-KE	257 450	292 705	35 255	12 223,69	16847,04	34,67
49	ED-464-KE	254 869	287 267	32 398	11 393,49	15704,57	35,17
50	ED-618-KE	257 428	290 114	32 686	11 698,06	16168,88	35,79
51	ED-026-LJ	255 171	284 898	29 727	10 821,77	14929,01	36,40
52	ED-480-SQ	258 155	298 236	40 081	14 126,35	19499,08	35,24
53	ED-043-YR	258 235	290 478	32 243	12 255,45	16834,60	38,01
54	EQ-074-XM	272 663	316 527	43 864	16 138,58	22015,62	36,79
55	EQ-380-ZC	291 423	327 121	35 698	12 974,55	17809,02	36,35
56	FA-473-FJ	278 170	333 996	55 826	20 728,52	28431,33	37,13
57	FA-587-FJ	271 608	328 353	56 745	21 010,89	28872,14	37,03
58	FG-834-ER	251 750	301 657	49 907	19 044,96	26062,71	38,16
59	FG-972-ER	253 587	308 001	54 414	20 694,77	28421,29	38,03
60	FG-237-ES	243 482	296 288	52 806	20 222,11	27726,68	38,30
61	FT-702-LR	189 016	247 053	58 037	21 777,84	29903,77	37,52
62	FT-205-MD	181 493	245 245	63 752	23 872,18	32776,83	37,45
63	GA-447-ST	154 403	220 577	66 174	24 720,19	33924,18	37,36
64	GP-182-FF	30 289	87 455	57 166	22 829,42	31283,44	39,94
65	GP-354-FF	29 442	86 029	56 587	21 584,93	29582,74	38,14
66	GP-486-FF	28 758	86 905	58 147	22 505,92	30860,74	38,71
Sous-total Famille				1 301 036	484 804,17	665 532,22	37,26

La consommation moyenne du parc d’autobus est de 37,26 litres pour 100 km.

Consommations détaillées par Centre et par Famille

Du : 01/01/2024 Au : 31/12/2024 Produit : 01

CENTRE 01 ONDEA BUS

Famille : PM PMR

Véhicule		Kms début	Kms fin	Diff. Kms	Litres	Prix (Euro)	Consommation
90	ED-072-AS	204 470	248 892	44 422	5 272,33	7211,16	11,87
92	GG-784-GT	82 804	141 794	58 990	6 338,75	8689,20	10,75
93	GG-953-GT	84 762	141 052	56 290	6 107,92	8368,22	10,85
94	GG 518 GT	125 567	152 694	27 127	3 036,79	4104,34	11,19
95	GG 111 GV	82 109	137 962	55 853	5 763,55	7903,15	10,32
97	FX-545-EF	112 250	112 350	100	74,78	108,41	74,78
99	CC-684-RF	331 495	347 735	16 240	1 687,14	2322,62	10,39
Sous-total Famille				259 022	28 281,26	38 707,09	10,92

La consommation moyenne du parc véhicule « Mobéa » est de 10,92 pour 100km.

Famille : VP MINIBUS

Véhicule		Kms début	Kms fin	Diff. Kms	Litres	Prix (Euro)	Consommation
91	GC-119-XS	15 615	25 303	9 688	1 379,58	1895,50	14,24
Sous-total Famille				9 688	1 379,58	1 895,50	14,24

La consommation moyenne du véhicule 91 est de 14,24 pour 100km.

5.3 Les travaux de maintenance du parc d’autobus

Afin d’assurer un niveau de pannes le plus faible possible, CTLB procède à la fois à des opérations de maintenance préventive en conformité avec les préconisations des différents constructeurs ainsi qu’aux opérations de maintenance curatives.

Période: 01/2024 à 12/2024	COUTS TECHNIQUES MENSUELS DES VEHICULES	C.T.L.B.

Centre : 01 ONDEA BUS

	Coûts internes				Coûts sous-traitance			Coûts répartis sur les véhicules suivant une clé				Coût total		Coût/	
N°Véhicule	Pièces stock	Main d'oeuvre	Nbre heures	Pièces directes	Pièces	Main d'oeuvre	Nbre heures	Kilomètres	Heures atelier	Coût	Véhicule	véhicule	Kilométrage	km	Interv.
35	1 534,12 €	5 416,67 €	108,33	4 338,11 €	279,16 €	0,00 €	0,00	848,29 €	0,00 €	0,00 €	149,62 €	12 565,98 €	33 577	0,37 €	42
36	3 187,17 €	5 962,50 €	119,25	1 899,19 €	556,07 €	0,00 €	0,00	809,11 €	0,00 €	0,00 €	149,62 €	12 563,67 €	30 443	0,41 €	48
37	2 304,69 €	3 925,00 €	78,50	2 861,80 €	1 620,99 €	0,00 €	0,00	921,91 €	0,00 €	0,00 €	149,62 €	11 784,01 €	33 212	0,35 €	31
38	2 458,13 €	4 675,00 €	93,50	7 041,35 €	4 437,86 €	0,00 €	0,00	739,41 €	0,00 €	0,00 €	149,62 €	19 501,37 €	29 455	0,66 €	41
39	2 311,12 €	5 887,50 €	117,75	4 336,23 €	324,15 €	0,00 €	0,00	842,45 €	0,00 €	0,00 €	149,62 €	13 851,07 €	30 704	0,45 €	40
40	1 674,66 €	2 883,33 €	57,67	1 983,11 €	970,01 €	0,00 €	0,00	1 006,63 €	0,00 €	0,00 €	149,62 €	8 667,37 €	39 333	0,22 €	34
41	3 024,68 €	6 929,17 €	138,58	8 272,58 €	3 078,47 €	0,00 €	0,00	817,64 €	0,00 €	0,00 €	149,62 €	22 272,16 €	33 334	0,67 €	48
42	4 082,90 €	2 887,50 €	57,75	1 876,99 €	1 991,65 €	0,00 €	0,00	627,41 €	0,00 €	0,00 €	149,62 €	11 616,07 €	26 438	0,44 €	28
43	4 536,13 €	4 812,50 €	96,25	2 227,56 €	498,68 €	0,00 €	0,00	839,05 €	0,00 €	0,00 €	149,62 €	13 063,54 €	30 973	0,42 €	35
44	1 719,40 €	1 862,50 €	37,25	6 415,42 €	5 155,45 €	0,00 €	0,00	837,77 €	0,00 €	0,00 €	149,62 €	16 140,16 €	30 086	0,54 €	15
45	3 117,28 €	4 137,50 €	82,75	1 377,30 €	1 881,25 €	0,00 €	0,00	709,09 €	0,00 €	0,00 €	149,62 €	11 372,04 €	28 394	0,40 €	36
46	2 456,89 €	4 525,00 €	90,50	73,50 €	408,80 €	0,00 €	0,00	771,15 €	0,00 €	0,00 €	149,62 €	8 384,97 €	28 028	0,30 €	35
47	1 384,88 €	3 787,50 €	75,75	1 537,06 €	232,76 €	0,00 €	0,00	394,39 €	0,00 €	0,00 €	149,62 €	7 486,21 €	15 603	0,48 €	33
48	1 989,64 €	2 650,00 €	53,00	950,19 €	232,76 €	0,00 €	0,00	934,84 €	0,00 €	0,00 €	149,62 €	6 917,05 €	35 255	0,20 €	25
49	2 723,90 €	3 362,50 €	67,25	488,60 €	232,76 €	0,00 €	0,00	879,95 €	0,00 €	0,00 €	149,62 €	7 837,33 €	32 398	0,24 €	30
50	1 392,19 €	2 625,00 €	52,50	0,00 €	232,76 €	0,00 €	0,00	874,47 €	0,00 €	0,00 €	149,62 €	5 274,04 €	32 686	0,16 €	28
51	2 909,27 €	2 562,50 €	51,25	1 091,22 €	460,96 €	0,00 €	0,00	800,77 €	0,00 €	0,00 €	149,62 €	7 974,34 €	29 727	0,27 €	22
52	2 058,79 €	2 362,50 €	47,25	1 001,99 €	232,76 €	0,00 €	0,00	1 040,47 €	0,00 €	0,00 €	149,62 €	6 846,13 €	40 081	0,17 €	25
53	2 586,22 €	4 287,50 €	85,75	1 485,00 €	282,76 €	0,00 €	0,00	888,37 €	0,00 €	0,00 €	149,62 €	9 679,47 €	32 243	0,30 €	37
54	3 599,94 €	4 287,50 €	85,75	2 002,64 €	232,76 €	0,00 €	0,00	1 194,67 €	0,00 €	0,00 €	149,62 €	11 467,14 €	43 864	0,26 €	41
55	5 808,10 €	4 887,50 €	97,75	5 213,02 €	4 008,92 €	0,00 €	0,00	955,23 €	0,00 €	0,00 €	149,62 €	21 022,39 €	35 698	0,59 €	51

Période: 01/2024 à 12/2024	COUTS TECHNIQUES MENSUELS DES VEHICULES											C.T.L.B.			
56	4 802,68 €	5 500,00 €	110,00	923,64 €	1 196,36 €	0,00 €	0,00	1 333,97 €	0,00 €	0,00 €	149,62 €	13 906,27 €	55 826	0,25 €	50
57	5 352,55 €	4 675,00 €	93,50	1 544,64 €	1 034,96 €	0,00 €	0,00	1 451,67 €	0,00 €	0,00 €	149,62 €	14 208,44 €	56 745	0,25 €	44
58	4 013,92 €	5 787,50 €	115,75	1 998,54 €	801,61 €	0,00 €	0,00	1 303,66 €	0,00 €	0,00 €	149,62 €	14 054,86 €	49 907	0,28 €	41
59	3 373,32 €	4 762,50 €	95,25	1 121,33 €	402,76 €	0,00 €	0,00	1 344,24 €	0,00 €	0,00 €	149,62 €	11 153,77 €	54 414	0,20 €	44
60	4 551,13 €	4 775,00 €	95,50	3 240,85 €	1 681,18 €	0,00 €	0,00	1 341,14 €	0,00 €	0,00 €	149,62 €	15 738,92 €	52 806	0,30 €	39
61	2 742,07 €	3 400,00 €	68,00	966,72 €	687,26 €	0,00 €	0,00	1 491,14 €	0,00 €	0,00 €	149,62 €	9 436,81 €	58 037	0,16 €	27
62	1 650,73 €	2 487,50 €	49,75	236,86 €	1 096,96 €	0,00 €	0,00	1 576,32 €	0,00 €	0,00 €	149,62 €	7 197,99 €	63 752	0,11 €	26
63	2 410,95 €	2 825,00 €	56,50	1 387,78 €	1 326,10 €	0,00 €	0,00	1 666,44 €	0,00 €	0,00 €	149,62 €	9 765,89 €	66 174	0,15 €	31
64	870,23 €	1 650,00 €	33,00	6 910,90 €	2 549,46 €	0,00 €	0,00	1 428,62 €	0,00 €	0,00 €	149,62 €	13 558,83 €	57 166	0,24 €	22
65	866,30 €	1 462,50 €	29,25	0,00 €	821,76 €	0,00 €	0,00	1 410,68 €	0,00 €	0,00 €	149,62 €	4 710,86 €	56 587	0,08 €	20
66	816,00 €	2 234,17 €	44,68	769,00 €	1 788,61 €	0,00 €	0,00	1 493,13 €	0,00 €	0,00 €	149,62 €	7 250,53 €	58 147	0,12 €	25
90	1 598,54 €	2 562,50 €	51,25	1 387,05 €	529,18 €	0,00 €	0,00	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	6 077,27 €	44 422	0,14 €	24
91	16,56 €	762,50 €	15,25	315,25 €	1 324,63 €	0,00 €	0,00	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	2 418,94 €	8 198	0,30 €	10
92	2 462,75 €	2 325,00 €	46,50	2 178,33 €	2 516,12 €	0,00 €	0,00	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	9 482,20 €	52 849	0,18 €	32
93	2 821,06 €	2 425,00 €	48,50	1 830,60 €	1 876,26 €	0,00 €	0,00	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	8 952,92 €	56 290	0,16 €	29
94	1 556,02 €	1 325,00 €	26,50	3 010,39 €	1 816,25 €	0,00 €	0,00	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	7 707,66 €	66 110	0,12 €	14
95	1 650,55 €	1 687,50 €	33,75	3 429,96 €	2 459,55 €	0,00 €	0,00	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	9 227,56 €	55 853	0,17 €	21
96	206,84 €	262,50 €	5,25	833,31 €	1 928,57 €	0,00 €	0,00	1 550,30 €	0,00 €	0,00 €	149,62 €	4 931,15 €	75 432	0,07 €	7
97	657,61 €	775,00 €	15,50	33,08 €	0,00 €	0,00 €	0,00	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	1 465,69 €	0	0,00 €	7
99	54,46 €	650,00 €	13,00	3 447,49 €	1 717,68 €	0,00 €	0,00	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	5 869,63 €	14 676	0,40 €	11
Total centre	99 334,39 €	137 050,83 €	2 741,02	92 048,58 €	54 907,00 €	0,00 €	0,00	35 124,37 €	0,00 €	0,00 €	4 937,50 €	423 402,67 €	1 674 923	0,25 €	1 249

5.4 Les pannes en ligne en 2024

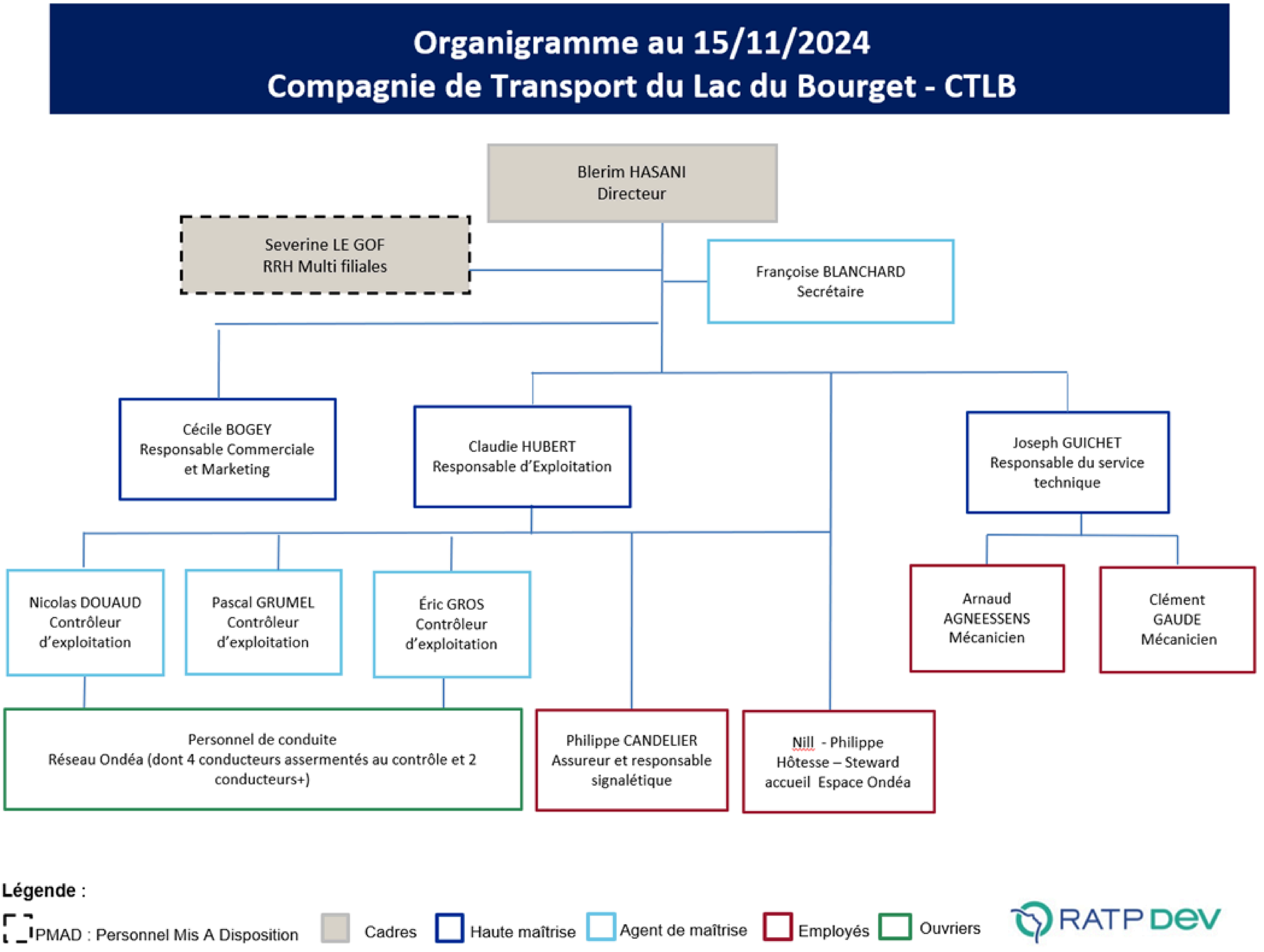
Nbre	N°bus	Modèle	Date	Heure	Lieu	Anomalies	Conducteur	échange bus	Service retardé
1	52	crossway	16-janv	14h30	lycée de marlioz	voyant rouge moteur / courroies	sow salou	oui	15'
2	65	urbanway	18-janv	7h00	pont rouge	voyant rouge moteur / alternateur	sow salou	oui	10'
3	90	master	18-janv	19h00	hôpital	porte latérale reste ouverte	benatitallaah	oui	10'
4	48	crossway	19-janv	15h50	rue de la paix	bus à caler en rouler/arrêt urgence déclenché pa	thliji	oui	10'
5	40	citaro	31-janv	12h05	collège de grésy	rétro droit cassé contre car loyet	moussa	oui	30'
6	64	urbanway	07-févr	16h30	esat	bus bloqué en position incliné	legoupil	oui	25'
7	55	urbanway	13-févr	8h30	pont rouge	voyant EDC + bus cale tout seul	farge	oui	10'
8	50	crossway	22-févr	8h15	collège de grésy	bus ne démarre plus / rien constaté !	bamba	oui	15'
9	49	crossway	5 mars ...	12h00	prés riants	portes AR ne se ferment plus	mana	oui	10'
10	58	urbanway	11 mar...	13h10	plaisse	pneu AVG crevé	boursier	oui	40'
11	36	citaro	18 mar...	7h45	avenue du petit pc	plus de batteries	lepine	oui	5'
12	55	urbanway	19 mar...	13h15	montée reine victc	bus a désamorcé	rusciani	oui	15'
13	58	urbanway	09-avr	12h45	lavoir	fuite liquide de refroidissement	sau	oui	20'
14	62	urbanway	15-avr	13h35	golf	triangle rouge + ABS orange	faurt	oui	15'
15	48	crossway	15-avr	14h30	collège de marlioz	voyant rouge indique eau refroidissement trop c	chevron	oui	15'
16	42	crossway	25-avr	16h30	gare	problème lenteur portes AR	moussa	oui	
17	59	urbanway	29-avr	8h30	hôpital	voyant orange inducement et roule en mode dég	mourier	oui	10'
18	50	crossway	21 mai ...	12h00	clos fleuri	rétro droit cassé par le bus 53 en manoeuvrant /	martin		
19	50	crossway	31 mai ...	16h40	Hexapôle	problème de fermeture porte AV AV	gachet	oui	10'
20	50	crossway	4 juin 2...	16h00	Collège de grésy	problème de fermeture porte AV AV	roux	oui	
21	64	urbanway	13-juil	10h00	Prés riants	bus bloqué en position incliné	sagnol		20'
22	92	master	16-juil	13h30	Saint ours	bus enlisé suite mauvaise manœuvre	mohamed		55'
23	62	urbanway	30-juil	20h20	Grésy Centre Cial	2 pneus ARG éclatés	farge	oui	25'
24	43	crossway	24-sept	19h45	Centre Cial drumetta	fuite liquide de refroidissement	messaoudi	oui	10'
25	36	citaro	07-oct	12h15	rochettes	fuite liquide de refroidissement	candelier		
26	55	urbanway	10-oct	17h10	avenue du lac	bus a calé	martin	oui	20'
27	40	citaro	29-oct	18h45	Hôtel de ville	rampe PMR ne rentre plus	scarpellino	oui	10'
28	56	urbanway	08-nov	18h45	Généraux forestiers	pneu AVG crevé	decarre	oui	8'

Au total, 28 pannes en ligne (services commerciaux) ont été constatées sur le réseau durant l’année 2024.
Ce taux de panne reste faible du fait d’une maintenance préventive importante réalisée par le service technique, ainsi qu’à la politique de renouvellement des bus menée par Grand Lac.

5.5 Les accidents en ligne

L’année 2024 s’est vue impactée par un nombre de 22 accidents.
La responsabilité de CTLB est engagée sur :
- 8 accidents à 0%
- 3 accidents à 50%
- 11 accidents à 100%

5.6 L’organigramme de la Compagnie de Transport du Lac du Bourget



Le personnel affecté au service public est réparti selon les qualifications suivantes :

- Evolution des effectifs par type de contrat, par âge, par ancienneté

Evolution des effectifs (jusqu’à décembre 2024)

	2020	2021	2022	2023	2024
Effectifs	57,5	54,8	61,3	73,6	79,9

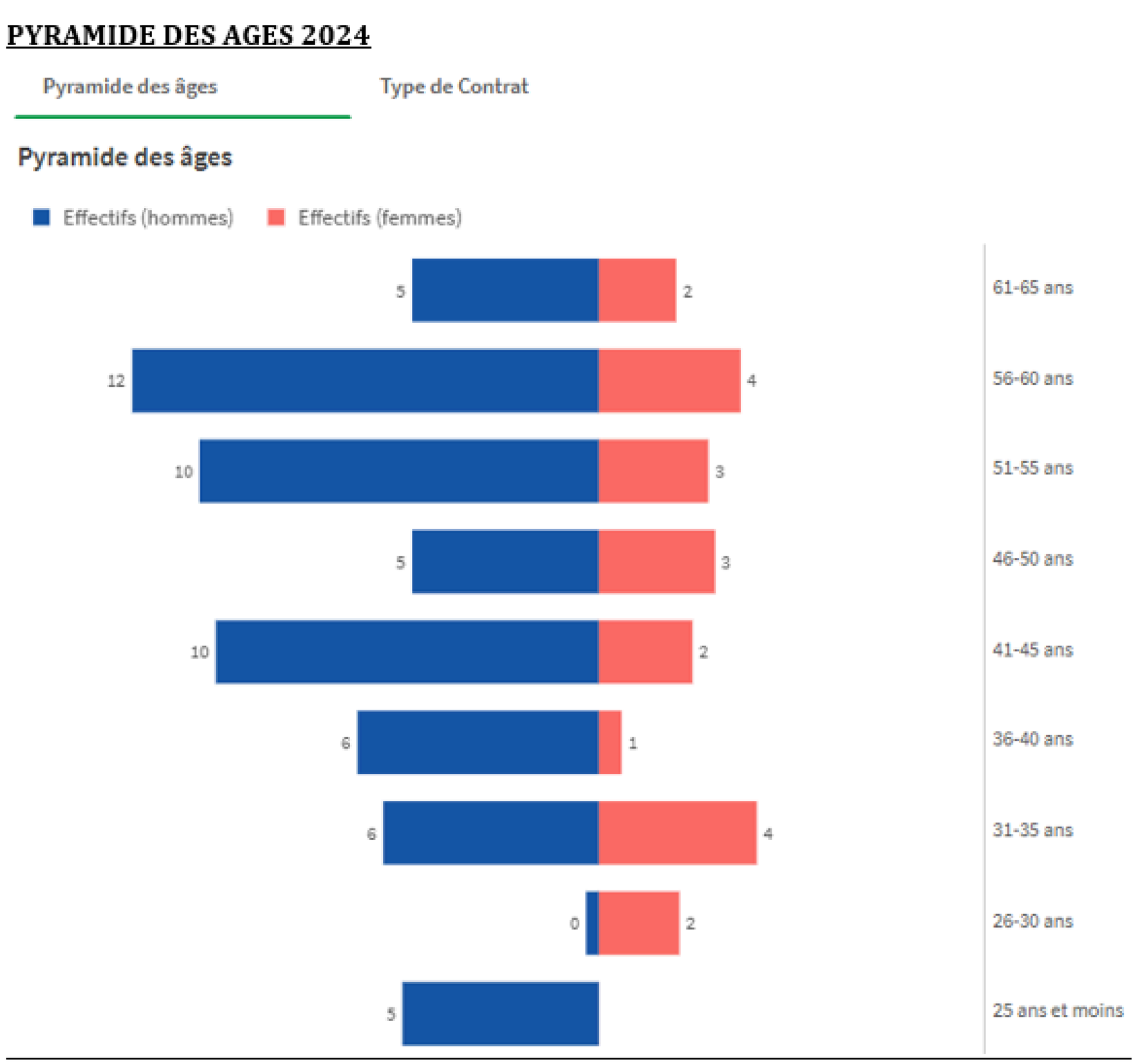
Evolution des ETP (jusqu'à décembre 2024)

	2020	2021	2022	2023	2024
Effectifs	54,8	52,7	58,5	71,3	77,6

Répartition des effectifs par type de contrat

	2020	2021	2022	2023	2024
CDI	57,5	54,8	58,4	71,8	78,3
CDD	0	0	0	0	0
Contrat d'apprentissage	0	0	0,3	1,3	1,7
Contrat de professionnalisation	0	0	2,6	0,5	0
TOTAL	**57,5**	**54,8**	**61,3**	**73,6**	79,9

PYRAMIDE DES AGES 2024



	2020	2021	2022	2023	2024
Age moyen	47,4	48,7	47,9	46,6	46,9

Répartition des effectifs par ancienneté

	2020	2021	2022	2023	2024
Ancienneté moyenne	8,6	9,1	8,4	7,1	6,5

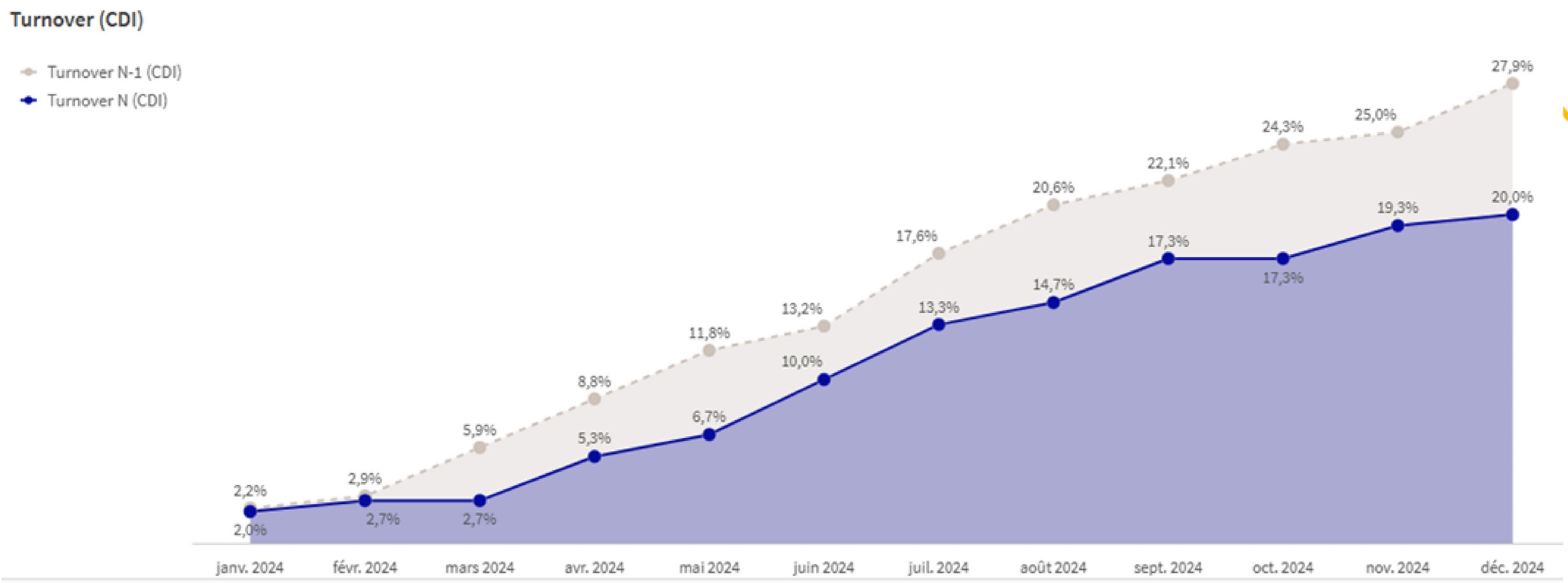
Répartition des effectifs par genre

	2020	2021	2022	2023	2024
Pourcentage Femmes	25,4%	25,1%	23,4%	23,4%	25,9%
Pourcentage Hommes	74,6%	74,9%	76,6%	76,6%	74,1%

Evolution des emplois par catégorie professionnelle

	2020	2021	2022	2023	2024
Ouvrier (Conducteurs BUS – TAD – Maintenance)	50,6	47,8	52,5	63,3	69,1
Employé (Agence)	2	2	2,3	3,3	3,7
Agent de maîtrise	4,8	5	6,5	7	7,2
Cadre	0	0	0	0	0
TOTAL	**57,5**	**54,8**	**61,3**	**73,6**	79,9

Mouvements du personnel



	2020	2021	2022	2023	2024
Entrées	16	12	42	23	23
Sorties	17	15	19	21	17
TURN OVER (CDI)	**25,9%**	**22,8%**	**46,3%**	**27,9%**	**20%**

Le métier de conducteur reste un métier sous-tension avec des difficultés sur le recrutement au niveau nationale cela explique le fort turn-over. Afin de pallier les futurs départs, nous formons des futurs conducteurs de bus via le financement de titre professionnel.

Durant l'année 2024, CTLB a financé **5 titres professionnels Conducteur de Transport en commun sur route pour un coût de 40 000 € HT.**

Evolution de l'emploi des personnes handicapées

	2020	2021	2022	2023
Effectif pris en compte / calcul	54,80	52,70	56,44	69,22
Nombre de personnes handicapées à employer	3	3	3	4
Taux d'emploi de personnes handicapées	5	4	5,53	5,07
Contribution	**0**	**0**	**0**	**0**

Mesures prises pour maintenir l'emploi des personnes handicapées

- Incitation à informer l'entreprise de la reconnaissance de travailleur handicapé.
- Achats passés avec des Entreprises adaptées et des Etablissements et service d'aide par le travail.

Evolution du nombre d'alternants

Des contrats d'alternance et de professionnalisation concernant le métier de conducteur de transports en commun ont été mis en place depuis 2022 afin de maintenir le recrutement des effectifs bus.

Formation professionnelle

	2020	2021	2022	2023	2024
Nombre de salariés femme en formation	10	4	10	4	15
Nombre de salariés homme en formation	27	25	27	7	40
Total heures de formation	**879**	**696**	**521**	**1078**	**3486**

Conditions de travail : durée du travail et aménagements

Répartition des effectifs temps plein et temps partiel

	2020	2021	2022	2023	2024
Temps plein	50,3	48,7	53,8	65,9	72,5
Temps partiel	7,3	6,1	7,5	7,7	7,4
TOTAL	**57,5**	**54,8**	**61,3**	**73,6**	79,9

Egalité professionnelle entre les femmes et les hommes

Effectifs des femmes et des hommes

	2020	F	H	2021	F	H	2022	F	H	2023	F	H	2024	F	H
Ouvrier	50,6	11,6	39	47,8	11	36,8	52,5	11,3	41,2	63,3	13,9	49,3	69,1	16,7	52,4
Employé	2	2	0	2	2	0	2,3	1	1,3	3,3	1	2,3	3,7	1,7	2
Agent de maîtrise	4,8	1	3,8	5	1	4	6,5	4,5	2	7	2	5	7,2	2,3	4,8
Cadre	0,1	0	0,1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	57,5	14,6	42,9	54,8	13,8	41	61,3	14,3	47	73,6	16,9	56,7	79,9	20,7	59,3

Embauches et départs des femmes et des hommes

	2020	F	H	2021	F	H	2022	F	H	2023	F	H	2024	F	H
Embauches	16	4	12	12	4	8	42	9	33	23	7	16	23	7	16
Départs	17	6	11	15	5	10	19	4	15	21	5	16	17	4	13

Index Egalité Professionnelle Femmes-Hommes

	2020	2021	2022	2023	2024
INDEX	Non calculable	Non calculable	94	93	98

6. Les évènements significatifs

6.1 Perturbations sur le réseau en 2024

Liste des évènemens intervenus durant le mois	Les lignes
JANVIER	
12:45 Mme Gachet se trompe sur le T213, elle part en HLP direction hexapole au lieu de faire le départ de 12:52 à Collège de Grésy 13:15 Mme Gachet 13 mn de retard L2	2
16:50 M.Campolo L2 me signale un pétard a été allumé dans son bus sur les sièges arrière	2
17:03 Mme Gachet me signale L108 à l'Atrium, une personne est tombée sur le quai et fait un malaise (une crise d'épilepsie). Je lui demande d'appeler les pompiers et me dirige sur place avec pascal. MMe Gachet repart avec 6 mn de retard.	108
15:30 Mme OULED gros problème et insultes avec un client (carte non valide, Mr GALLETTI Giosue, carte n°158 251 496 0). Elle refuse de repartir de l'arret généraux forestier tant que je n'interviens pas. J'appelle la police et me rends sur place. Cela engendre 15 min de retard	2
7:20 M.Messaoudi L301 bloqué après l'arrêt Ombrosa chute d'arbre sur la route. Je lui demande de faire une marche arrière avec l'aide d'un client pour ensuite le guider sur un itinéraire de déviation.M.Messaoudi arrive au lycée Louis Armand avec 35 mn de retard 7:27 M.Douhouchina L305 idem itinéraire de déviation, arrive au collège Sand avec 13 mn de retard 7:50 M.Mazzoleni me signale une cliente a fait un malaise dans son bus au lycée de Marlioz, il appelle les pompiers et il repart	L301+305 L102 L100
13:15 M.Ait pour une personne qui est tombée dans son bus sur la L1 Blvd De Russie. Elle saigne au niveau de la tête. Les pompiers sont prévenus et je me rend sur place. Il s'agit de Mme Montagnole Bernadette, 516 ch de Boissy Viviers du lac	1
Mr Sorel départ 19:11 cc Drumet n'est pas passé par le lycée, injoignable à la radio, a fait toute la ligne en avance (à vérifier)	2
18:30 M.Candelier me signale qu'il s'est trompé sur la ligne 103 de 17:40, au lieu de faire le départ du lycée Marlioz, il a fait le retour depuis le pont rouge	103
5:54 Mme Candelier ne peut pas avancer au collège de Grésy et ni couper le moteur avec le bus 56. Vu avec l'atelier qui lui amène un bus. Elle fera son départ avec 15mn de retard A partir de 7h45, plusieurs pertubations et déviation suite à la neige--	2
Ligne 107 de 12h15 du College Garibaldi; Mr Sorel se trompe de ligne, ne l'effectue pas et ne prévient pas. La ligne 107 est effetuée avec 30 mn de retard suite à un appel d'un autre conducteur.	107
12:30 M.Boucaut se fait accrocher le bus par un véhicule entre l'arrêt Généraux Forestier et Rondeau sur la L2. Il ne peut plus rouler avec, l'atelier lui amène un bus.	2
16:50 Mme Yahiaoui me signale un accochage avec une voiture, rétro de la voiture frotté sur le côté du bus L305 direction plage du Bourget.# 20:15 Problème avec des jeunes dans le bus de M.Messaoudi L2, la mère du jeune nous demande de voir les vidéos, je lui suggère d'aller porter plainte à la police.	305 2

FEVRIER	
16:30-17:00 : arret boulevard wilson en direction de la gare non desservi suite intervention pompiers, déviation par avenue de verdun.	2 , 1 et 102
15:10-15:40 : arret boulevard wilson en direction de la gare non desservi suite intervention pompiers, déviation par avenue de verdun.	2,1 et 102
17:00 : arret boulevard wilson en direction de la gare non desservi suite intervention pompiers, déviation par avenue de verdun.	2,1 et 102
retard 15 min sur ligne 3 du à une mauvaise lecture de plaquette de Mr Douhouchina	3
15:50 Mme Gruss L3 me signale qu'une personne est tombée dans son bus mais n'a pas souhaité l'assitance des pompiers.	3
16h55, Mr Farge me dit que le bus 53 à un problème de suspension à l'arrière. L'atelier lui change le véhicule, le départ sera reporté sur le départ suivant à 16h15	2
19h40, Mr Faurt L1 m'informe qu'une personne à fait un malaise vers le camping. Elle reprend ses esprits et ne veut pas les secours, Mr Faurt continu sa ligne 19h50	1
M. THLIJI qui effectué la l302, n'a pas attendu la correspondance l301.	302
16:10 Des clients attendent la 107 vers Méry à Blvd De Russie, M.Kelouaz a fait le départ du lycée et pas de la gare. Eric va les récupérer 17:00 M.Faurt pour une personne qui a fait un malaise dans la L3. Il appelle les pompiers et on se rend sur place avec Eric à HDV	107 3
14h25, L 2 , Mr Martin m'informe qu'une cliente est tombée, il prévient les pompiers qui interviennent. Il reprendra sa ligne sur le départ suivant à 15h11 à Leclerc	2

MARS	
10:00 Mr Mazzoleni me signale un chauffard venant en face de lui quartier Lafin qui, au dernier moment s'est écarté mais a délibérément voulu faire peur au conducteur	2
Accident de scooter BD de Russie à 15h45, les lignes 1 et 3 sont déviées par rue de Chambery et avenue de Tresserve	1,3
12:15 M.Sagnol L107 départ Garibaldi. Il s'est trompé de lieu de départ, le collège Garibaldi a appelé pour nous signaler que le bus n'était pas passé.	107
18:30 raquette de marlioz inaccessible à cause des voitures, arret plus desservi	2
Mm Boudani se trompe sur L 100 à 8h35; 20 mn de retard.	100
17:00 M.Farge est partie du lycée au lieu de la gare à 16h40 sur la 107 vers Méry au lieu de 16h50. On lui demande de faire demi tour et de retourner au lycée et nous passons aux arrêts entre la gare et lycée	107
10:00-12:00 manifestation provoquant des routes barrées dans le centre ville. Déviation au fur et à mesure de l'avancé du cortège. Retards sur les lignes, et arrets non dersservi entre rue de la paix et la gare.	1,2,3
11h Les lycéeens bloquent la raquette du lycée. Les bus prennent les élèves sur le rond point. On reste sur place pour les sorties de 12h 15:35 Fin de la manifestation au lycée de Marlioz,on peut desservir tous les arrêts au Lycée. 15:42 M.Thiji départ de Grésy L2 n'a pas été effectué suite à une relève qui devait pas avoir lieu.	1,2,3 et lignes scolaires
13:03 Mme Pieretti L3 avenue du petit port me signale une personne dans son bus qui a fait un malaise,je me dirige sur place avec nicolas et je préviens les pompiers	3
13h30 , Mme Venard m'appelle pour bus 42 en panne à Hexapole. Départ de 13h24 hexapole n'est pas effectué	2
14h40, Mr Farge, ligne 2, arret villon, une cliente fait un malaise, le départ de 14h27 est reporté sur départ suivant	2
Bus 43,16h30 Mr Gigi me dit que le bus se met en defaut, Mr Guichet lui change au lycée	2
7:13 Ligne 106 de M.Thliji ne desservira pas les arrêts pate d'oie , Françon et dent du chat suite à un mouvement de grève dans le giratoire de Villarcher. 8:10 Ligne 106 de M.Barad Louis Armand direction Villarcher dans les bouchons, départ de ligne à la Françon avec 35 mn de retard. 9:17 Ligne 1 de M.Lepine départ du pont rouge 9:17 sera effectué par M.Bourret avec 20 mn de retard , M.Lepine étant bloqué dans les bouchons VRU.	106,1
7h, Mr Ait m'informe qu'une personne ayant agressé un conducteur de car a la gare est arretée par la police dans son bus à la gare 11h30, Mr Francois, ligne 2 est déviée rue de geneve à cause d'une manifestation, Eric va sur place. 13:28 M.Stillitano est bloqué route de paris sur la L102. Il repartira avec 15mn de retard 20h05 M.Bourret pour un accident avec une trotinette Au niveau du Rond Point Blvd De Russie L1 vers Inseec. Je me rends sur place. Plus de peur que de mal. Tiers : M.Moumène Aimène 1,blvd De Russie : 07 67 40 32 89	2,1
L'entrée de la gare est fermée pour les travaux. L3, 11h50, Mr Tudela me signale qu'une personne agée est tombée dans le bus aux thermes nationaux, apparemment pas de soucis apparent. 17:25 M.Djoudi pour le 58 à Pré Riants L2 vers Grésy qui fume au niveau du pneu ARG. On va sur place. Il y a une forte odeur de brulé. Astreinte atelier injoignable, prévenu M.Guichet. M.Sow amène un bus à M.Djoudi et M.Guichet nous indique de laisser le bus sur place et qu'ils s'en occupent.	2
8:50 M.CAMPOLO bus 39 accrochage provoquant casse petit fenetre arrière, je lui change de bus au lycée de Marlioz et il fera son prochain départ du lycée. Cela engendre 15 min de retard, pour la remise à l''heure je finis son tour jusqu'au cc drum et m'assure que personne n'attend dans l' autre sens.	2
12:03 M.Sagnol s'est fait accrocher par une voiture avec le 48 chemin des Bumets. La voiture ne s'est pas arrêtée.	2
15h, Mme Candelier, Bus 38, est légèrement accroché par une voiture sur ligne 2 à Lafin. 17h30, Mr Mouigni accroche le retro d'un véhicule avec le 93.	2
7:00-9:00 rond point villarcher bloqué, avec Nicolas ont se rend sur place pour la ligne 106 coté voglans. La fermeture de la VRU entraine de gros bouchons entre rochettes et inseec. 9:30 à 11:30 le terminus de la ligne 1 ne se fait plus inseec mais à Alliu car l1 circulent avec plus de 30 min de retard. Ligne 100+101+300 en retard, collège garibaldi prévenu. Mr Messaoudi, départ de la ligne 3 de 17h25 annulé à cause de la cliente habituelle qui tombe dans les pommes. Attente pompiers. 18h, beaucoup de soucis vers Chambéry à cause de la grève, les lignes 419, 301 et 303 sont très fortement impactées.	106,1,100,101, 300
Une voiture est mal garée suite à un accident route du bourget, elle perturbe la circulation entre 17 et 20h.	1
12:20 M.Kelouaz me signale T131 L100 arrêt Boissy deux voitures se percutent en doublant le bus et touche légèrement le bus 54. Je demande à M.Kelouaz de prendre les coordonnées. 16:55 M.Van Autryve m'informe qu'il a accroché le rétro droit du 40 chemin des Maïs. Il y a a juste un petit bout de la coque qui est cassé.	100,108
17:50 Remplacement de Mme Ouled L2 T238 suite à une altercation avec un client qui voulait monter avec son vélo dans le bus. Mme Ouled ne se sentait pas bien suite aux invectives du client qui l'a menacé.	2

AVRIL	
13h30, on intervient avec Nicolas pour faire descendre une cliente qui tourne gratuitement dans les bus depuis 10h30. (Apparemment elle n'a plus toute sa tete...)	2
19h, L2, Mr Douhouchina me dit qu'il doit partir pour ses enfants; impossible d'assurer le départ 19h11 centre commercial vers grésy	2
11:30 Une voiture est en panne au RP de la savoisienne et ne peut plus bouger. Je vais sur place et fais la circulation pour permettre aux bus de passer en sens inverse	1
14:00 lycée de marlioz plus desservi à cause des voitures garées dans la raquette.	2
L2, 17h30, Mme Candelier me signale une bagarre dans son bus. Je lui demande de s'arrêter et d'ouvrir les portes. Une des deux personnes descend, ce sont apparemment 2 freres ...	2
5:46 Départ de la L3 ne sera pas effectué, M.Candelier s'est trompé de plaquette. 11:45 Accident avenue de Marlioz vers arrêt Savoisienne les L1 et 3 accusent un retard entre 15 et 20 mn.	3,1
M.Campolo pour la rampe du 54 qui ne evut pas rentrer au Grand Port. L'atelier lui amène un bus. Le bus suivant prend les clients et M.Campolo ira en HLP à Inseec pour son prochain départ	1
Une ambulance bloque le Bd Wilson, Mme Yahiaoui reste bloquée 25 mn, je lui fais reprendre sa ligne directement à l'HDV dans l'autre sens, elle donne sa clientèle au bus de derrière.	2
MAI	
7:20 M.Farge pour une moto qui a eu un accident avec une voiture av Charles De Gaule sens montant. La ligne 2 et 3 est déviée pendant 1 heure dans le sens Hexapôle par Av de Tresserve. Pas de perte d'arrêt.	2,3
l107 de 8h18 route barré entre les arrets jacquiers et beau prés, en voiture nous avons acheminé les éléves à l'arret chlorophylle pour prendre le bus. 12h45, L107, Mr Martin en faisant une manœuvre aux chlorophylle heurte un tronc d'arbre.	107
12:49 M.Bollon se trompe de départ sur la L103, il fait un départ au lycée de marlioz alors qu'il devait partir du pont rouge. Je lui demande d'aller en HLP à la gare sncf et de faire la ligne depuis la gare sncf vers lycée de marlioz. 13h, gare, Mr Bollon heurte avec le 38 le 61 (le 61; rétro G cassé, 38 vitre AR G cassée, Mr Farge amène 47, Mr Sow amène 55) ; Ligne 103 et 107 en retard.	103,107
15h Mme Bibollet se blesse en descendant, j'appelle les pompiers qui interviennent dans les 15 minutes. Mr Geneve part faire la ligne 102, Mr Gigi L300 et Mr Boucheham fini son tour.	1
8:45 accrochage du bus 47 (Mme Gachet) par un camion de la fête foraine qui ne s'est pas arreté, a forcé le passage en accrochant l'avant gauche du bus, Retards importants entre 11h et 13h du à un accident au Viviers	1
10:45 M.François pour une voiture bloqué au niveau de l'arrêt de la gare vers Thermes Chevalley. Je fais dévier la 1 et la 3 par av de tresserve. Reprise itinéraire normal à 11h10	3,1
7:00 M.Vitello pour les feux des travaux du Viviers ne fonctionnent pas dans le sens vers Aix. Je préviens les gendarmes car cela est dangereux. Ils viendront sur place faire la circulation le temps que le souci soit réglé.	1
7:15 M.ALLOUL se trouve à la plage du bourget au lieu du collège de garibaldi car il vient de voir qu'il a pris la plaquette 120 au lieu de la 220. Je suis partie faire la 100 avec 25 min de retard.	100
11h30, Mme Jelidi est coincée au petit rd pt des thermes nationaux. Un client l'aide à faire marche AR. J'appelle la municipale qui verbalise les 3 véhicules.	3
13:21 M.Douhouchina T133 n'a pas effectué le départ de la L101 du Lycée de Marlioz.	101
13:09 M.Douhouchina fait son départ L1 du pont rouge avec 13 mn de retard suite à son départ du dépôt en retard " Plaquette non lue".	1
8:50 M.Mohamed service Mobéa accrochage avec le véhicule 93 contre un muret route du Revard.	Mobéa
Mme Jelidi, Bus 35, L2 7h45, Hopital, une jeune fille fait une crise d'epylepsie ... les pompiers viennent la chercher	2
7:30 M. Van Autryve pour me dire qu'il est perdu, au lieu d'etre à la plage du bourget pour la 305, il se trouve vers collège georges sand. Il fera le depart avec 20 min de retard e t je demande à la ligne 301 de prendre les collègiens de l305 aux arrets. Pour lui éviter un trop gros retard sur son prochain départ, je demande à Mr BOURRET de faire l305 de 8:11 (t219).	305

JUIN	
Sagnol se trompe de terminus, L103 effectuée avec 20 mn de retard au lycée à 16h50	103
17:30 M.Sow est bloqué par une ambulance Blvd Wilson vers Inseec. Il prend 15 mn de retard	1
12:10 Mme Yahiaoui pour un accident entre 2 voitures Blvd De Lattre vers pont Rouge qui empêche le passage. Je dévis la L1 et 102 par Av Du Grand Port 17:40 M.Genève L2 arrêt la Peisse L2 direction collège Marlioz des individus ont jetés une lacrymo dans son bus, on se dirige sur place. Le départ de 17:24 L2 Hexapôle est reporté au 17:39.	1,102,2
6:40 GUELMAOUI, à prés riants, il vient de se rendre compte qu'au lycée marlioz il a fait l'itinéraire de la 1 au lieu de la 2, les arrets entre chemin burnet et hdv n'ont pas été desservis.	2
17:30 Suite à un accident le long de l'aéroport, la route est barrée. La ligne 1 fait son terminus à Rochettes. 2 bus sont bloqués et M.Charaka qui visiblement n'entendait pas la radio a été se bloquer lui aussi. Résultat 3 bus bloqué sur la L1. La situation sera rétabli au fur et mesure dès l'ouverture de la route vers 18h45	1
8h10, Bd Wilson fermé sens pré riant - gare, cause accident vélo 17:47 Ligne 1 circule avec du retard suite à un convoi exceptionnel au Viviers du lac.	1,2
20:00 Les bus de la L1 ne desservent plus l'arrêt pont rouge suite aux véhicules mal garés pour la fête de la musique de la guinguette du pont rouge.	1
16:20 Suite aux intempéries les lignes sont perturbées dû à l'orage. 17:00 Mme Bourgeois L100 bloqué par un arbre tombé sur la route montée reine victoria, la ligne fait son terminus à église. 17:55 Intervention des pompiers entre boulevard de Russsie et le giratoire de la gare sncf, déviation avenue de tresserve pour les lignes 1 et 3.	100,1,2,3
Mr Charaka se trompe de plaquette, il rate le départ de 6h54 d'hexapole, je lui fait rattrapper sa ligne à partir d'hotel de ville. 12h20, la ligne 2 est légèrement perturbée par l'intervention des pompiers à 12h... Arrêt du réseau à 21h par arrêté prefectoral	2,1
JUILLET	
Mr Badinga se trompe de plaquette, Mme venard commence la ligne 1 et Mr Badinga la rejoint à la gare	1
11h00 Un convoi exceptionnel bloque un peu le centre ville. Un bus de la L1 est dévié	1
M.STILLITANO a pris la plaquette 104 au lieu de 304 donc départ 5:45 l3 n'a pas été fait. M.FRANCOIS se sent pas bien je pars le remplacer de 9:00-10:00 l3. 10:46 M.CHARAKA m'appelle pour me dire qu'il est à l'atrium...et qu'il vient de s'apercevoir? qu'il devait etre sur la 1. il fera son depart de la gare. 15:50 Mme Langlais T313 suite à la chaleur a décidé d'arrêter son service car elle n'avait pas de bus climatisé. Les bus climatisés étant sur Musilac et sur le réseau nous ne pouvont pas donner plus de bus à tous le monde. 16:00 M.Badinga fera la suite du T313 de Mme Langlais.	304+1
13h, L1, M Boursier est bloqué par un camion. Il fait demi tour. Les bus ne peuvent desservir le camping entre 13h et ... j'envoie la navette 91 pour desservir les arrets bloqués.	1
7:50 Mme Clement, accident boulevard wilson direction gare, déviation par rue de verdun.	2
Mr CHARAKA arrive à 5:52 au lieu de 5:40; Mr BOUCAUT arrive à 06:03 au lieu de 5:56. 7:00 Mr CHARAKA, hlp pour la l2 direction collège de grésy en voulant faire un demi tour (???) après arret pompiers rue des petis pains, se retrouve bloqué en plein milieu de la route et empeche les véhicules de passer. Le bus n'avance plus, impossible de réinitialiser. je me rends sur place et préviens le mécano. Intervention atelier de 7:00 à 7:30. j'ai retracé son parcours, il a fait demi tour au rond point vers re 13:20 erreur de Mr Gigi sur le rdv de releve va au college de Gresy au lieu du cc commercial Drumettaz, Mr Decamps assure le départ L2 à sa place et Mr Vitello fait le départ L3 de 14:50, la releve se fera à Gresy à 14:12. 15:20 Mr Salou se trompe de sens et va au Pt rouge au lieu de gare départ annulé L1 15:20, 17:15 voyant rouge bus 56 changement avec bus 50nault, fait un arret vers marie blachère....et le final demi tour après arret pompiers....et ducoup Le départ de 6:54 coll grésy vers cc drum n'a pas pu se faire	2
18:07 Mr FRANCOIS,l1, accident route fermée au rond point avant arret golf en direction de pont rouge. Je le dévie par résidence marlioz. Je demande l3 de prendre les clients qui attendent l1 du rond point des thermes jusqu'à gare, et de reprendre l1 arret 2 général de gaulle. Cela engendre du retard sur l1 environ 15 min	1
Bus 60: message de Mr ZOUITINE à 16h50 : roue crevée, échange avec bus 35 de réserve, reprise service au CC Drumettaz à 17h31. Atelier averti	2

AOUT	
12h10, L2, Mr Francois démarre le tour au lycée Marlioz au lieu d'hexapole et un client est oublié à Hexapole papyrus.	2
11h55 M.Levier a un accrochage avec un tiers au RP de l'hôpital avec un tiers	2
M.Farge sort en retard de 15mn du dépôt ce qui engendre un important retard sur la L1 au départ de Pont Rouge à 13h55	1
Bus 51 Mr Guelmaoui sur L 2 a 15 minutes de retard suite à un convoi exeptionnel, je fais un transbordement clients à pres riant et le bus 64 suivant les récupérent. Je remets à l' heure le us 51 pour le départ collége de grésy de 10h32	2
19:05 M. Candelier est bloqué avant l'arrêt Av Petit Port L3 par un accident entre une voiture et un piéton. Impossible de manœuvrer. Le départ de 19h26 ne peut pas être effectué.	3
17:45 M.Faurt pour Coline Cousinier qui s'évanouit de nouveau dans son bus. Les pompiers sont prévenus.	1
9:25 Mme Rusciani L1 T405 direction pont rouge, un chien traverse soudainement devant son bus ce qui a occasionné un freinage d'urgence suite à cet incident une personne est tombée dans le bus. Mme Rusciani lui propose d'appeler les pompiers mais la personne ne veut pas, elle prend les coordonnées de la personne.	1
13:50-15h00 : Mr BARAD coincé, av.Charles de Gaulle par un camion SCAVI, en direction de l'hotel de ville. J'interviens sur le réseau et déviation pour l2+l3 par av.tresserve.	2,3
17H00 Mr FAURT, nous informe que le PN Neptune ne s'ouvre pas. Il est bloqué pendant 20 minutes.	1
5:40 M.GUELMAOUI problème avec bus 66, changement de bus ce qui engendre environ 15 min de retard pour le départ de 5:54 collège de grésy l2.	2
18:30 Allée promenade des bords du lac direction plage d'Aix route barrée intervention des pompiers, ligne 1 en déviation par port aux filles.	1
07:30 Mme Venard échange de bus à l'Atrium suite à un problème de voyant moteur bus 57.	3
Mr COQUILLAUD voyant orange liquide de refroidissement vu avec atelier,	2
Mr Douhouchina se trompe dans l'heure et ne peut effectuer son départ de 9h51 de Leclerc, L2. Je le fais partir de l'hotel de ville pour assurer la ligne au maximum.	2

SEPTEMBRE	
16:30 Mme Venard sur la L2 pour une personne qui a fait un malaise dans son bus. Les pompiers interviennent à la gare	2
17h45 M.DECARO a explosé un pneu du 92. Il ne peut plus bouger, l'atelier est prévenu	mobea B
13:00 Ligne 104 départ Prés de la tour transport Loyet camion de chantier bloque la ligne chemin du tir aux pigeons ,impossible de faire la ligne en entier , je lui donne un itinéraire de déviation. 14:45 M. Martin problème avec le bus 49 ligne droite de l'aéroport direction les Mottets, je préviens l'atelier. 16:40 M. Sagnol T123 L107 a oublié de faire le départ depuis la Gare Sncf, je lui demande de retourner à la gare. 17:50 Retard sur les lignes qui empruntent le Lycée de Marlioz entre 10 et 13 mn suite au bouchon formé par les voitures. 17:50 M. Douhouchina L106 19 mn de retard.	104
15:40 M. Ait accident avec un VL ligne 1 HLP direction pont rouge au giratoire de citroën. 17:35 M. Passieux T112 ligne 103, 21 mn de retard fin de ligne bld de lattre de Tassigny pour HLP Lycée de Marlioz départ 17:45 .	1
20h, L1, Mr Lepine se fait accrocher le bus à l'arrière droit au parking avant le grand port	1
l100, suite à des travaux vers la croix, nous nous rendons sur place pour aider à faire demi-tour et rediriger, les deux bus des lignes 100. 12h30 - 13h30, bus 91 pour faire les lignes 100 dans tresserve. 15h45, terre nue est tjs fermé; Mme Clément à vide fait demi tour rond point la croix, Mr Lépine laisse les enfants au Lido afin que je les récupère en 91. 15h30 jusqu'à 16h30, la rue de la gare est fermée sens atrium - pré riant: les bus passent par Av de Solms	100
Mr Sagnol se trompe sur la 107 à 13h15... il redessert beauhamais dans l'autre sens.	107
Mr Yahiaoui accroche 41 au porte a faux AR D sur la descente de la L100. 13:20 M. Stilitano est bloqué par un semi remorque entre Eglise Tresserve et Carpinelle. Il ne peut pas passer. Il recule et je le fais dévier. M.Mohamed va récupérer les élèves entre Carpinelle et les Terrasses.	100
beaucoup de circulation entre 17h et 18h30, ce qui engendre des retards importants notament sur la L1	toutes lignes
9h45 M.Boucaud pour un clou dans le pneu. Vu avec atelier, je lui change à RP Thermes	1
12:25 M. Charaka ligne 107 direction chlorophylle accrochage avec les barrières des travaux chemin des Jacquiers.	107
12:10 M. Bamba sort du dépôt à 12h10 alors qu'il doit faire son départ à 12h10 du lycée sur la 107	107
15:42 M. Passieux rentre au dépôt T122 alors qu'il avait une relève à Grésy. Le départ de 15:42 se fera avec 15 mn de retard depuis Grésy . Je demande à M.Passieux de me faire le départ depuis colonel Rollet.	2
15:55 M. Martin accrochage avec un camion de la ville rétroviseur gauche cassé, changement de bus au dépôt.	101
17:45 Toutes nos lignes accusent des retards + les lignes 301 et 303 retards de 15 mn environ.	toutes lignes
7:50 Allée promenade des bords du lac route barrée direction pont rouge , ligne 1 et 103 déviation par rue port aux filles que dans un sens .	1+103
8:25 M.Badinga ligne 300 départ de plage du Bourget 15 mn de retard suite à la circulation au bord du lac pour son HLP. M.levier fera la ligne 101 du T121 de M.badinga. 9:25 M.Bamba fera le départ de la L3 du T123 de M. Guelmaoui suite au retard cumulé.	300
11:47 M. Ait prise de service avec 8 mn de retard. Mr Faurt malade, départ L2 15h09 et 15h57 non assurés. Mr Decamps prend la suite.	2
11:47 M. Ait prise de service avec 8 mn de retard. Mr Faurt malade, départ L2 15h09 et 15h57 non assurés. Mr Decamps prend la suite. 17h15, accident rte du bourget, L1 35 minutes de retard, la situation étant de plus en plus compliquée, je fais dévier 3 bus / 4 par villarcher/VRU	2, 1
8:30 M.Stillitano T106 ligne 2 direction Grésy 13 mn de retard. 8:25 M.Tudela T121 ligne 300 fait le départ avec 15 mn de retard. 8:50 M.Passieux T111 ligne 102 direction Lycée de Marlioz 20 mn de retard. 12:15 M. Sagnol me signale L2 arrêt Lafin direction Gare un individu ne veut pas payer son titre de transport et il lui fait des menaces. Le contrôleur et M.Bakri se rendent sur place. Nous essayons de joindre la police.	2, 300, 102
13h40 M.Martin pour notre cliente habituelle qui a encore fait un malaise sur la L1. il appelle les pompiers.	1
Les valideurs font payer 1,50 au lieu de 1,00 Puis 3,50 en 1 ere position ... Départ ligne 1 Inseec 12h48, 10 mn de retard... le conducteur n'avait pas de bus au moment de partir	1
6h46, Mr Douhouchina ne se sent pas bien, je pars faire 114. 6h50, Mr Bamba n'est pas là, Eric part faire son 115. 7h29, Loyet est en panne, la 105 de 7h29 et 8h29 sera effectuée avec 15mn de retard. L1, arret camping non desservi cause pompiers, de 10h45 à 11h30 Beaucoup de retard sur L1 entre 17h00 et 18h30 comme tous les jours	301, 2, 1
Contrôle SCAT 7h30/9h30 17:42 Départ du collège de Grésy sera effectué à partir de l'arrêt pont pierre suite au retard.	2
16:15 Suite à l'intervention des pompiers Bld des côtes la ligne 3 et la ligne 104 sont en déviation. 18:12 T139 de M.Stillitano départ L2 de Grésy 20 mn de retard, je lui demande de faire le départ de 18:54 hexapôle, HLP direction hexapôle. 18:15 Ligne 3 en déviation jusqu'à la fin du service.	3, 104, 2

10:00-10:30 accident rond point des thermes, nous nous rendons sur place pour aider à la manœuvre des bus lignes 1 et 3. 11:50-12:20 : présence lycée de marlioz 14h45, L3, Mr Douhouchina n'arrive pas à sortir la rampe PMR. L'atelier lui amene le bus 36 16h, L1, Mr Ait a un voyant rouge sur 56, je lui change bus aux thermes de Marlioz. Ayant trop de retard il repart en HLP pour son départ suivant à Inseec	1,3
8h40 M.Sagnol pour une poussette qui est tombé dans son bus. Les pompiers sont prévenus mais la personne ira seul à l'hôpital 8h45 Un camion est coincé sous le pont avant le dépôt vers Géant. La ligne 3 est limitée RP thermes de Marlioz le temps que le camion se débloque. 9:55 Echange de bus HDV pour M.Guelmaoui problème de portes avant, le départ de 10:09 se fera à 10:24 d'hexapole et M.Guelmaoui reprendra sa ligne depuis l'arrêt collège de Marlioz. 11:54 M.Charaka T130 prise de service avec 7 mn de retard.L1, Mr Kelouaz, bus 56 fuite d'air, echange atelier à 14h à savoisienne	3,2 1
5:30 Route barrée arbre tombé sur la route montée reine victoria ligne100 , une navette a été mise en place de l'arrêt terrasse de tresserve à l'arrêt Carpinelle. 12:10 M.Vitello se trompe de 1P T130 au lieu de la 1P du T131 donc M.Vitello reste sur 1P T130 et M. Faurt fera la 1P T131. 15h, L1, Mr Stillittano, Bus 56 voyant rouge. L'atelier lui amène le 42 à Savoisienne. 17h45, L 105, Mme Rusciani est bloqué avec 46 cause portes AR. Elle arrive quand meme à repartir au bout de 10mn	102, 100
Posé le 91 à Drumettaz, Mr Passieux accroche le retro du bus 39 en se garant avec le bus 38, probleme avec des jeunes dans le bus de Mr Charaka	
OCTOBRE	
8h40, Mr Sagnol est très en retard pour L103, Mr Sow effectuera sa ligne 101	103
13h10 M.Bollon accroche légérement une voiture en stationnement chemin St Pol avec le bus 59	103
11h, Mr Boucaut doit rejoindre son fils aux urgences, Mr Gros part le relever sur la ligne 2 à 11h30 à la gare, Mr Bollon fini le tour	2
Circulation saturée entre 16h30 et 18h	toutes les lignes
17:05 Echange de bus pour M.Coquillaud L2 hexapole bus 57 problème de brake valve.	2
18:20 M.Charaka L2 T137 direction hexapôle 20 mn de retard , HLP direction Collège de Grésy pour le prochain départ à 18:57 pour récupèrer du retard.	2
8:05 Echange de bus au Lycée de Marlioz pour M.Martin suite à un accrochage avec le bus 37 (rétro gauche cassé). 11:02 M.Charaka prise de service avec 8 mn de retard T127.L1, 13h50, Mr Thliji je pars échanger bus 47 à la savoisienne L1, 14h,Mr Thliji l'atelier part échanger bus 44 aux thermes Marlioz 19h30 L1, Bd Wilson, Mme Yahiaoui se fait accrocher l'avant du bas 61, la voiture ne s'arrete pas	2
5h26 M.Bollon n'est pas à sa prise de service. Je l'appelle et il me dit d'avoir changé son service avec M.Bamba. Je vérifie sur ordicar et effectivement, il a raison mais le changement n'apparaît pas sur la prog. De plus M.Bamba ne réponds pas. Il me rappelle à 6h40 et m'informe qu'on lui a dit hier que le changement était annulé et qu'il pensait être d'après midi.... suite à ça, un départ de L2 n'a pas pü être fait et un départ de L1 a été fait en retard	1+2
14:20 M.GENEVE problème avec le bus 38, je lui amène le 49 à la gare sncf. 16:15 : M;BOLLON problème de circulation vers camping. Je me rends sur place, beaucoup de voitures du au cirque ce qui engendre du retards sur l1	1
13h15 Porte AR 47 ferment difficilement, l'atelier amène un bus à Mr Vitello au Lycée. 16h50, Intervention avec Mr Bakri sur L105 au Lycée Marlioz	105
8:30 Echange de bus à l'HDV pour Mme Yahiaoui L2 direction Grésy. 12:15 M.Coquillaud au Lycée de Marlioz se trompe d'arrêt il prend les les clients de la L107 au lieu des clients de la L100; Je demande à M Coquillaud de faire demi tour et de laisser les clients au Lycée. La L107 de M.Bousier fait demi tour pour récupèrer les clients au Lycée. 13h, bus 44, la porte AV se bloque régulièrement, on annule sa relève. 16h40, L 107, Mr Badinga se trompe de départ, il retourne en arrière mais pas jusqu'à la gare... un enfant n'a pas pu prendre son bus à Bd de Russie ... n'ayant pas prévenu nous n'avons pas pu intervenir	2 107
Camion garé aux Jaquiers genent le passage des bus ligne 107 Réunion CSE de 14h à 16h30+18h39 Une nouvelle fois, Coline Cousinier nous fait un malaise dans le bus de M.Gigi au terminus Hexapôle . Nouvelle intervention des pompiers	107+2
Camion en panne à 11h30 dans la montée de l'avenue Charles De Gaulle. Je me suis rendu sur place et ai dialogué avec la PM: Ils établissent une déviation pour les VL mais nous laissent monter.	2+3
12h10 Mme Pieretti en panne avec le bus 52 à Inseec qui ne veut plus démarrer. L'atelier lui amène un bus	1
17:00 Echange de bus à hexapôle pour Mme Gachet le valideur du bus 60 ne valide plus les titres de transports. 16:45 Contrôle de la ligne 105 au Lycée de Marlioz.	2 105
11:05 : Mr GUELMAOUI bus 36 a cassé fenêtre porte avant l3	3
7:30 M.Charaka L2 direction gare sncf rond point des Près Riants accrochage avec un VL. 9:15 M.Messaoudi accrochage rétro droit Bld Lepic contre un arbre en HLP vers dépôt . 10:48 M.Said Bacar accrochage avec un panneau stop deux vitres latérale brisées sur le Master 92.	2 MOBEA zone B
14h, constat Mr Charaka 16h25 Bus 57, Mr Decarre est bloqué pour départ L2 Collège Gresy. Je demande à Mr Bollon de laisser son bus 51, et j'envois Mr Lepine avec 63 lui remplacer son bus.	2
10:00 Ligne 1 en déviation direction pont rouge suite à une route barrée cause inondation. La ligne 1 est en déviation par le centre Voglans. 11:35 Ligne 1 itinéraire normal.	1
16h-16h30 changement de bus Mr Bollon Hotel de ville car pas de SAE sur le 47	2
MOHAMED EL-ARIF Said Bacar retard de 6h15 à 7h4512h15, Mr De St Leger heurte un trottoir au Viviers du lac et éclate un pneu sur 99.	mobea zone B
probleme de porte avant sur le bus 44 echanger avec le bus 54 qui arrivait en fin de service	
16:30 M.Gigi se trompe de départ T418 , il va collège de Grésy alors qu'il doit se diriger sur la L11 Esat.	11
Problème porte passager sur 93 16:30 Echange de bus pour M.Lyazidi à l'HDV, bus 64 clou dans le pneu.	mobea zone B 2
Mr Boucaut est en retard pour sa prise de service, je fais son départ de 6:57 Pt Rouge et il me relève à plage d'Aix à 7:15	1
7:15 M.Mohamed ne sera pas présent pour sa prise de service T804 Mobéa car il est malade. 7:30 à 9:30 Contrôle avec la SCAT	mobea zone B 1+2+3

NOVEMBRE	
09:30-10:20 repérage déviation l100 avec mr Bakri, 10:30 Mr Lepine pour arbre tombé bld lepic, je préviens le service technique. 11:00-12:00 Route barrée entre arret dépôt ondea et général férrié. Terminus l3 rond point des thermes et Mr Martin en dispo part faire les navettes pour arrets av.du petit port jusqu'au dépot ondea. 19h20 M. Metchaoui se trompe et prend la route des Bauges en direction de St Ours.Il arrive à faire demi tour à la sortie de Grésy.	l100 , l3, l2
Mr Sagnol 8:40 problème valideur bus 47, changement bus au collège de grésy	l2
7:45 En croisant M. Douhouchina L107 au niveau de la gare sncf , nous nous sommes aperçus qu'il conduisait avec les écouteurs. 17:45 Envoi d'un message sur Notify suite aux retards de la ligne 1 direction pont rouge.	l107 , l1
7:15 M.Vitello est bloqué par un camion coincé dans un RP entre hexapôle et exertier. Je dévie la L107 et 2 par Viviers Du Lac. Il sera débloqué à 7h50. M.Vitello ira directement à Grésy	l107+l2
17:50 Mme Gachet L1 direction pont rouge retard entre 15 et 20 mn. 18:15 M.Boudani L2 direction hexapole 17 mn de retard, déposer les clients arrêt Peisse et HLP direction Grésy pour le prochain départ. Les clients seront pris en charge par M.Thligi L2. 19:20 Echange de bus pour M.Martin voyant rouge allumé bus 49.	l1+l2
12:16 l209 Mr MOURIER ROUTE BARREE après arret le gent; je lui demande de faire demi tour et de passer comme esat Mr Candelier fait son départ à Garibaldi pour ligne 11 à 16h30 ; 15mn de retard le temps de retourner à l'Esat 18h10, Mr Stillittano à 25mn de retard sur L2, je lui dis de faire partir en HLP à son départ suivant.	l209, l11, l2
7:25 M.Bouchiba Mobéa 804 prise de service en retard (6mn de retard) . 16h50, bus 44, L1, Mme Rat-patron bloquée à cause des portes AV. Atelier lui amène le bus 40. 18h, Mr Stillittano à 25mn de retard sur L2, je lui dis de faire partir en HLP à son départ suivant.	MOBEA l1, l2
8:35 Mme Yahiaoui T107 qui me signale L1 direction Inseec en repartant de l'arrêt rue de la Paix accrochage avec un VL, le conducteur contactera Ondéa pour faire le constat, pas de dégats apparents sur le bus. 12:33 M.Ait T134 prise de service avec 9 mn de retard.	l1
SCAT 9h30 - 11h30 12h10, Fuite de gaz, Plage aix et Rue Elvire inaccessibles pour L 1, 100, 101, 102 et 103 Réunion de quartier 18h30 20h	1+100+101+102+103
Contrôle L302 - 305 - 1 avec Eric de 7h30 à 9h Mr Ait L2, bus 40, accroche rétro 7h40 en croisant un collègue 17h15 M. Martin pour le desembuage qui ne fonctionne pas correctement. M.Lyazidi qui a finit lui amène un us à hexapôle+Retard très important sur la L1 suite aux intempéries et circulation à technolac entre 17h30 et 18h30	302, 305, 2, 1
Accueil nouveau conducteur Mr Forcellini. Mise en place de la déviation sur la Ligne 1 au niveau de l'allée des bords du lac. Reprise des courses de la zone C MOBEA suite au mail du directeur. 17:43 M.Martin me signale L2 direction hexapôle 10 mn de retard suite à la circulation. 17:50 M.Mourier L1 direction pont rouge 21 mn de retard, pour récupèrer du retard je lui demande de se diriger au pont rouge pour le prochain départ de 17:55 depuis l'arrêt port aux filles et de déposer la clientèle sur le retour.	1, Mobea, 2
15:00 Fin de déviation ligne 1. 15:30 M.Martin échange de bus rond point des thermes marlioz , bus 61 feux de croisement AV droit HS. 16:10 M.Gigi se trompe de départ ligne 101, Marlioz au lieu de Garibaldi. 16:20 M.Bamba L100 arrive à l'arrêt la Croix route barrée, il à oublié de regarder au dépôt la déviation.	1, 101, 100
8h30 M.Forcellini touche la rambarde dans la descente de Tresserve avec le bus 41. Le feu de gabarit droit est cassé 11h17 M. Decamps pour une personne qui est tombée dans le bus L1 et qui saigne. Les pompiers sont prévenus. 17:40 M.Boucaut L106 départ du Lycée de Marlioz 19 mn de retard circulation de technolac et du Viviers 17:35 M.Djoudi L108 départ du Lycée de Marlioz avec 20 mn de retard circulation technolac et du Viviers. 18:35 M.Boudani L1 direction Inseec 17 mn de retard suite à la circulation du vendredi.	1, 106, 108

DECEMBRE	
5:30 Ligne 1 route barrée, déviation dans les deux sens suite au inondation. Viviers toujours barré, circulation extrement compliquée Borne d'entrée du lycée tapée par une voiture à 17h devant Mr Lepine, j appelle le service qui vient désactiviter les bornes. Mr Passieux se fait mal à la main en passant à Voglans à 18h45. il s'arrete au pont rouge, il ne peut pas continuer. 1 aller retour de 1 impossible à faire effectuer entre 19 et 20h30 ...	1 +300 2, 1
5:30 La ligne 1 est toujours en déviation dans les deux sens suite au inondation du Viviers du lac . Maintien de la déviation Viviers	1+300
7h, Mr Charaka 15mn de retard 301 Mr Sow, bus 40, 10h, il recule au feu rouge et rentre dans la voiture de derrière. On apprend que déviation de la 106 à patte d'oie jusqu'à 17h Dev L 106, finalement ils ferment à 12h, on envoit le dispo, Mr Forcellini afin d'effectuer le depart 12h50 de villarcher et le bus commencera à la Francon	301 2 106
16h09 M.THLIJI pour une personne qui fait un malaise dans son bus, il appelle les pompiers et M.Forcellini continuera la ligne le temps de l'intervention 18h05 M.Genève a cassé le rétro droit du bus 48 à Tresserve. M.Forcellini lui amène le bus 55 à Gari	100
8h45, Mr Guelmaoui bloqué longes, Mr Salou part chercher les eleves en 91 Mr Salou oubli la L100 de 8h35, Mr Decarre la fait à 9h15	103 100
15:00 M.Zalif pour la porte du 90 qui ne s'ouvre plus. 16h13 M.Coquillaud prend 15mn de retard sur la ligne 2 sur son 1er départ d'Hexapôle à 15h54 car il a commencé à se diriger vers Grésy en HLP sans avertir le contrôle qu'il s'était trompé 19h35 M.Thliji pour un voyant rouge charge batterie sur le 36. Vu avec l'atelier, il passe au dépôt pour changer de bus sur L3	Mobea 2 3
15:00 Travaux les Jacquiers ligne 107, vu avec les ouvriers fin des travaux prévu à 17:00. Ligne 1 toujours en déviation dans les deux sens cause inondation.	107 1
6h46 M.Douhouchina se trompe de sens et se dirige vers Hexapôle au lieu de Grésy en HLP. Il s'en rend compte à temps et fait demi tour pour se diriger vers Grésy	2
16:30 Echange de véhicule à la plage du Bourget pour Mme Kurt suite au problème de fermeture de la porte latérale du 90. 17:45 Déclaration d'accident de M.Grumel philippe suite à l'accrochage sur la ligne 3 avec le bus 41.	Mobea 3
7:40 Mme Michellier pour les bornes au lycée qui sont bloquées dans les 2 sens. Les bus sont bloqués. J'appelle l'astreinte qui intervient très vite et cela n'engendre pas de pertubation.	1
17:28 Accident de scooter au niveau de l'arrêt Boissy L1, suite à l'accident les L1 et L106 cumulent des retards importants. 17:15 à 18:00 Contrôle montée à la Gare Sncf avec M.Hasani , pascal et moi-même.	106
17:00 M.GENEVE bus 56 pas de feu croisement AVG, changement de bus	3
14h, accident savoisienne, altemace de circulation 15h50, Mr Levier, bus 38 m'informe qu'une dame a glissé en descendant, elle n'a pas voulu des pompiers mais nous avons ses coordonnées.	1+3
5:30 et 5:50 appels de Mr Sagnol et de Mr DOUHOUCHINA, pour nous signaler qu'ils seront absents aujourd'hui. Bus 53 Mr ROUX l100 coincé par un camion de livraison église tresserve ce qui engendre 12 min de retard. 10:15 Mme Bourgeois l1 après arret viviers gare, panneau déviation, je lui dis la suivre et me rends sur place pour pourquoi route barrée.	100
13h, L305, Mme Yahiaoui est bloquée bertholet par un arbre tombé. 20 minutes de retard. 19h30, viviers fermé cause inondation. Mr Thliji doit faire demi tour à intermarcher....	305
L101 fait par M.Lepine car Mme Michellier est trop en retard en cause déviation L300	101
Mr BOLLON passe par le dépôt pour échange Bus 55 par le Bus 51 à 15h30 car manque AD BLUE. Route D1201 a fermée pour cause d'inondation : déviation par Villarcher.	1
Grand port fermé, L1 et L103 en déviation, L301 bourdeau pas faisable Route Aéroport fermée; passage villarcher, énormément de retard 106, 300, 301, 302, 305	1+103+301+106+302 +305
Retards conséquents, jusqu'à 1h10min en fin d'après-midi, sur Ligne 1 et 300, ce qui impacte les horaires de départ sur les lignes scolaires liés au mêmes services	toutes les lignes
Mise place poteaux provisoires L1 du à la fermeture grand port Fin déviation L3, 104, 103, 108	1+103
Cumuls de retards sur L1 et L300 dans l'après-midi	1+300
L1 toujours en déviation utilisation de la dispo de Mr Bamba pour effectuer L3 de 8h40 pour soulager retard du service 307 annulation navette de 9h à 10h pour effectuer L3 de 9h10 pour soulager retard service 309.	1

Enchainement trop compliqué l1 - l3; 2 conducteurs sur L3, puis 1 conducteur à partir de 16h, et 4 conducteurs sur L1. Départ l3 18h40 et 19h40 effectué par Mobéa, Départ L3 17h40 boucle chevallez effetuée à l'envers à cause de la parade de Noel	l1+l3
Mr FARGE l100 à cause de la déviation viviers, il aura bcp de retard pour faire la l10, ducoup je demande à Mr LEGOUPIL de la faire. Route Aéroport fermée; passage par villarcher, enormément de retard 1, 106, 300, 301, 302, 305. 10:00 lors de ma présence réseau vu personnel du CG inondations aeroport.	100 toutes les lignes
14h, réouverture route de l'aéroport, réponse négative pour la réouverture du grand port de la part de la prefecture pour le moment	1+103
7:50 Mr SAGNOL, bus 45 probleme voyant rouge batterie, je préviens atelier, 8:10 Mr SAGNOL, accident villarcher, cela engendre du retard pour son départ l106 de 8:10, clients prévenus. 8:20 Mme MICHELIER, bus 58, cache néon dans le bus qui s'est décroché en service, heureusement pas de clients dessous, je préviens atelier. 9:30 Mr LEPINE panne 60 n'avance plus, appel l'atelier pour changement bus à pommerin. 10:10 Mr GIGI, bus 40 accroche voiture bois vidal. 10:30 fin de dévation l1 et l103 grand port	106 1
Simpliciti mise à jour de 12h30 à 13h45 14h53, L2 Mme Michellier bus 60, voyant rouge allumé. L'atelier lui amène un autre véhicule. 15h45, Mr Boudani creve le pneu ARG du 48 sur entree de la gare, L107 15mn de retard	2 107
Mr. BAMBA prise de service à 6:00 au lieu de 5:26, Mr Candelier part faire le début de son service t202. Mr GUELMAOUI voyant rouge avec 60 en HLP, vu avec atelier, il revient au dépot avec et change de bus, il fait une remise à l heure à la gare. Par manque de véhicules MOBEA, la zone A est faite avec la clio controleur. 9h30-10h00 restitution caisse Mr AIT. 9:40 route barrée l2, arret henri dunant n'est plus desservi en direction du collège de Grésy. 12:40 Mr MESSOUADI,l103, est bloqué vers arret de lattre de tassigny suite accident voitures, cela engendre plus de 20 min de retard sur la 103	2 103
15h, reouverture Henri dunant sur L2, je me rend sur place mais plus personne ne travaille	2
Mise en place déviation L2 arret henri dunand non desservis sens hexapole college de grésy. Mr douhouchina retard de 12 minutes.	2
Sagnol Fait son départ lycée L101 en retard (parti 16h51 au lieu de 16h46)	101
Mr MZE Mouigni prend son service avec 15min de retard. Mr Bollon nous signale gravier+boue avant arrêt Plage du Bourget : message vocal laissé aux services techniques pour balayage; Mr Coquillaud prend son service et sort du dépôt avec 5min de retard.	
Contrôle SCAT 14h30 - 16h45 15h30, Mr Boursier glisse, se rattrape au SAE, ecran du bus 56 cassé	
13h30 - 14h30, je suis sur le Viviers du lac pour trouver les personnes qui auraient voler le téléphone de Mr Thliji vers 13h30, Bus 61.	1
Mr SAU DANIEL en retard de 30 mn pour sa prise de service le retard sur ligne 2. Fin de la déviation L1 dans les 2 sens.	2
Mr Sau daniel n'effectura pas son tour de service (sa voiture ne veut pas démarrer). Changement du bus 44 , problème du SAE.	
M.Bouchiba en retard pour sa prise de service croyait commencer à 6:30, 9:30 M. Bouchara véhicule 92 en panne ne démarre plus il prend le 99, 10h30 M. Boudani prendra son service à 15h, M. Guelmaoui le remplace sur L2	MOBEA 2
Appel de Mme Moussa, elle a perdu un membre de sa famille elle n'effectura pas son service le 30 décembre 2024 Bus 43 pédale pour actionner la radio ne fonctionne pas vu avec atelier	
8:15 Mme Moussa me telephone pour me dire qu'elle sera pas là mardi non plus. Mr Bouchiba arrive à 8h50 en renfort Mobea, j'envoie Mr Mohamed sur le servce Mobea 201 pour que Mr Diallo fasse MobiAix, Mr Bouchiba reprend Mobea 201 à 9h15 en gare 13h05 bus 60 problème de boite de vitesse, procéder au changement de bus à AIX PLAGE bus 91 niveau d'essence en dessous du quart mis mobéa 93 à la place.	Mobea, DIM

Dispositif du plan neige :

Dans la cadre du Plan Froid (intempéries liées aux chutes de neige), Ondéa informe les clients en temps réel, notamment par un système d'alerte SMS, alerte également diffusée sur son site internet www.ondeagrandlac.fr ainsi que sur les ondes locales « France Bleu Pays de Savoie ».
La présence des contrôleurs et des membres de la direction est assurée avant l'ouverture du dépôt afin de vérifier l'état des routes et de décider, le cas échéant, d'un plan de circulation en mode dégradé. Nous sommes également présents sur les axes principaux et secondaires du réseau afin d'informer les clients des perturbations rencontrées. Depuis le 1er janvier 2016, la direction d'Ondéa transmet un email indiquant le niveau de perturbations aux chefs des établissements scolaires leur permettant une meilleure organisation de l'accueil des élèves lors de ces journées particulières.

6.2 Nombre de jours de grèves

Il n'y a eu aucun conflit social en 2024.

6.3 Bilan de l'absentéisme durant l'année 2024

Effectifs

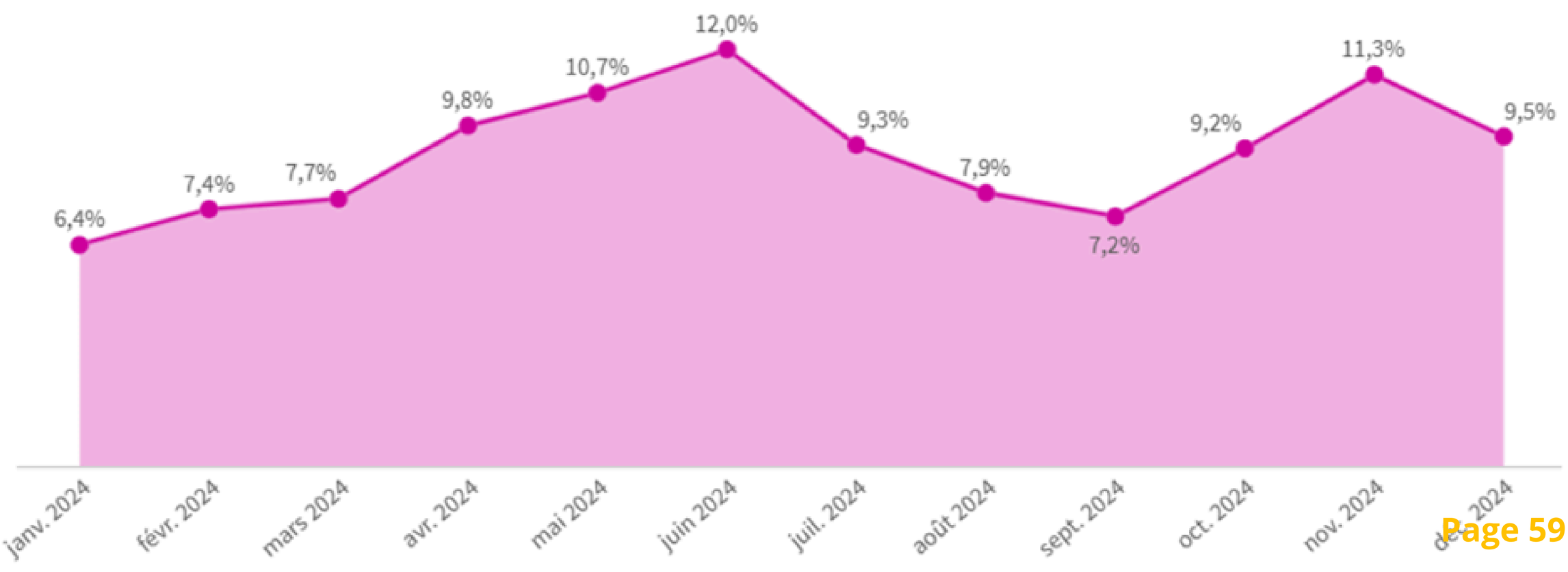
79,9

Taux d'absentéisme

9,1%

Maladie non pro : 83,5%
Maladie pro : 4,7%
Accident du travail : 11,8%

Absentéisme



Afin d'améliorer le taux d'absentéisme, nous avons mis en place une planification à long terme (3 mois) afin de permettre aux salariés

Bilan de l’absentéisme : zoom sur l’effectif conducteurs

Effectifs

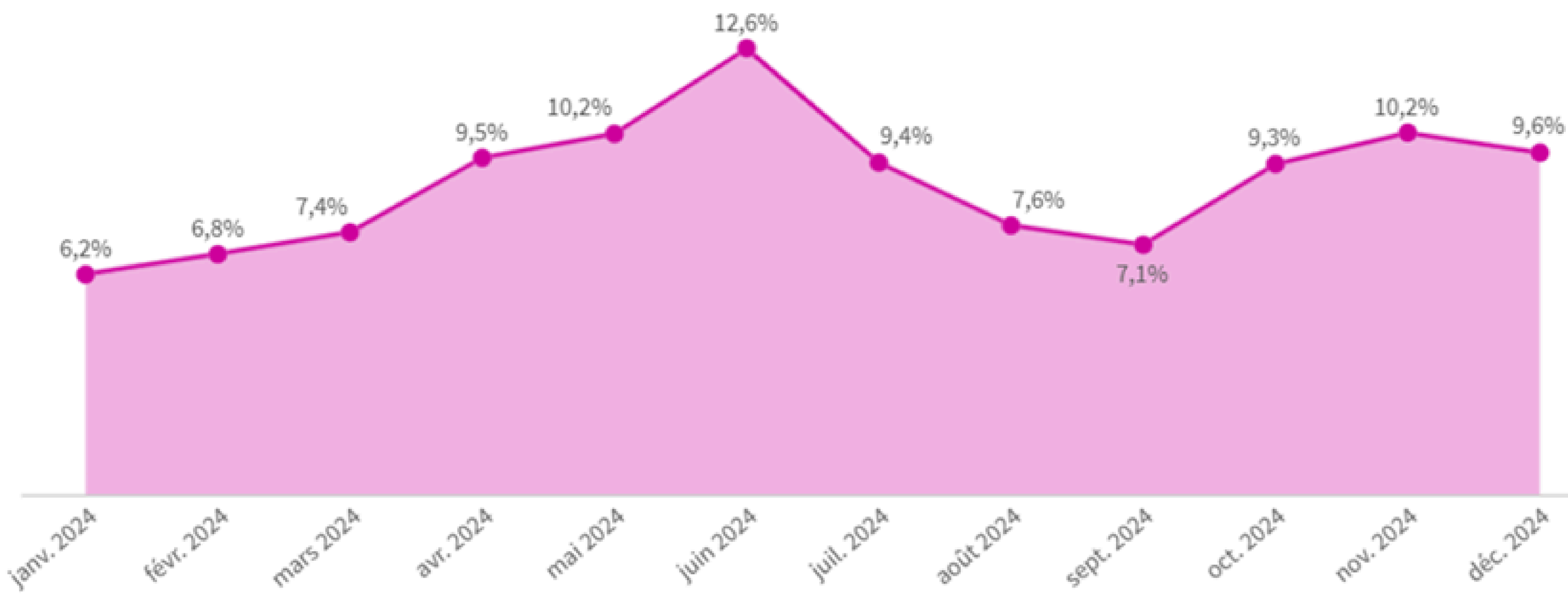
68,1

Taux d’absentéisme

8,9%

Maladie non pro : 80,2%
Maladie pro : 5,7%
Accident du travail : 14,1%

Absentéisme



7. Présentation des modifications de services

7.1 Les principales perturbations sur le réseau Ondéa

Les principales perturbations survenues sur le réseau Ondéa au courant de l'année 2024 sont listées et détaillées dans le tableau perturbations réseau.
Pour chaque déviation, le processus d'information est le même : Sous réserve que le client ait procédé à son inscription aux alertes Infos Trafic sur le site internet ondeagrandlac.fr, il sera directement informé des perturbations par l'envoi d'un SMS et d'un email (selon son choix) via le logiciel 'Notify' :

❶ Ouverture du système d'envoi SMS sur internet	❷ Alimentation de la base clients	❸ Réception du SMS pour les clients concernés

Nombres d'abonnés au 31/12/2024 (évolution N-1)

SMS : 2399 +5,3% base 2023
EMAIL : 2657 +1,99% Base 2023

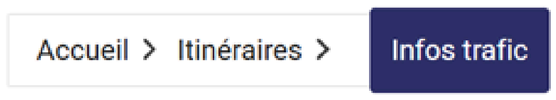
Parallèlement, l'information est inscrite sur le site internet, apparait à chaque requête sur la ligne concernée (fiche horaire, recherche d'itinéraire…)
L'information est également disponible en temps réel sur l'application Ondéa Grand Lac en via un onglet dédié ainsi que, tout comme sur le site internet, lors de chaque requête relative à la ligne concernée (recherche d'horaire, recherche d'itinéraire…) .

L'information est relayée au final sur le réseau et en salle de prise de service.
Une information est affichée aux points d'arrêts
Dans le cas d'une déviation importante, nous utilisons la radio et/ou la presse locale comme support complémentaire d'information.
La gestion des déviations sur le réseau fait l'objet d'une attention particulière des membres du service exploitation afin que les perturbations soient ressenties le plus sereinement possible par nos clients.

Infos trafic

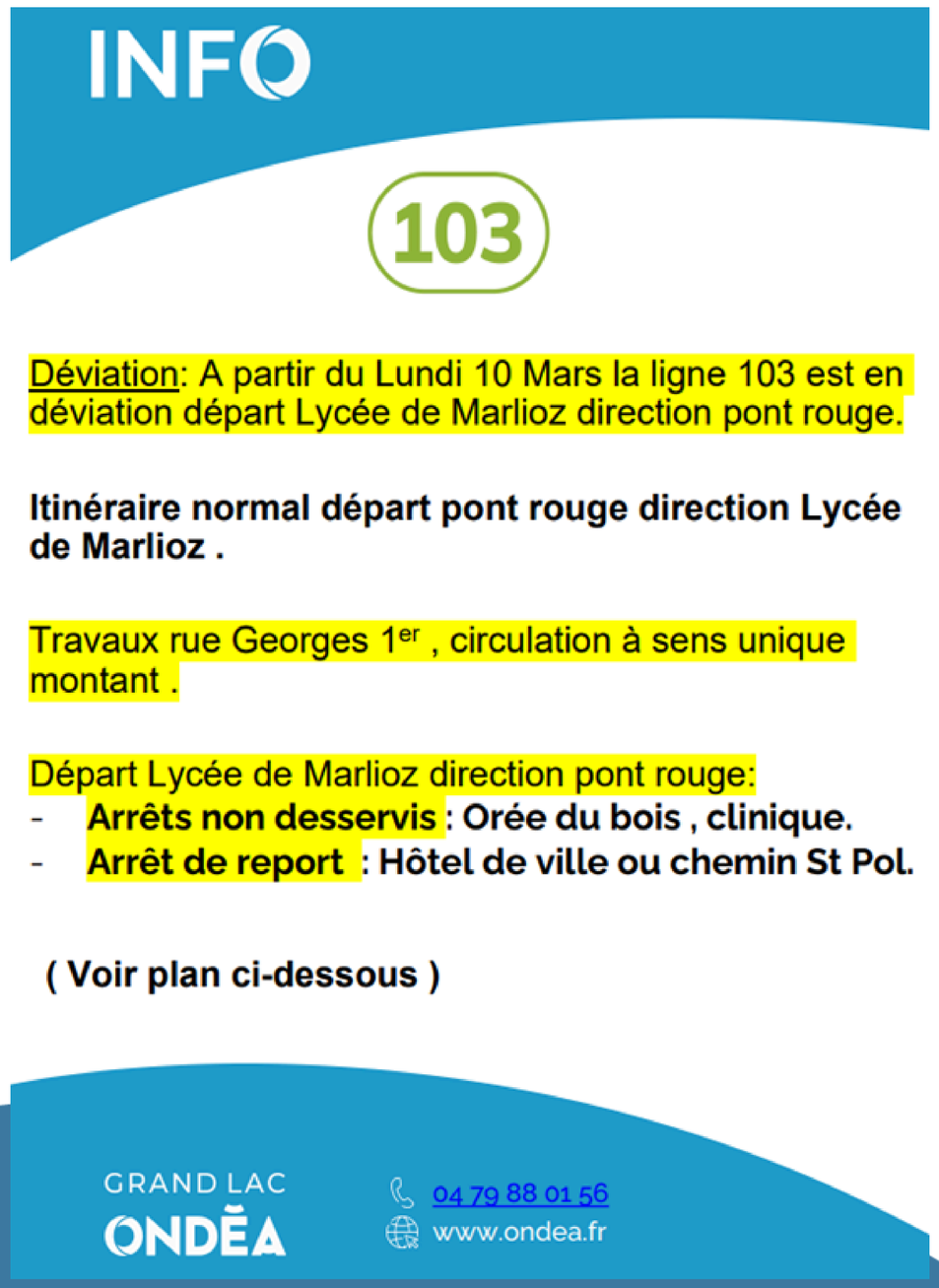
Exemple d’information relayée sur le site internet et via le logiciel NOTIFY
Site internet :

1. **Page d’accueil site internet / onglet INFOS TRAFIC**



2.Lecture synthétique des perturbations

3. Affiche détaillée du plan de déviation



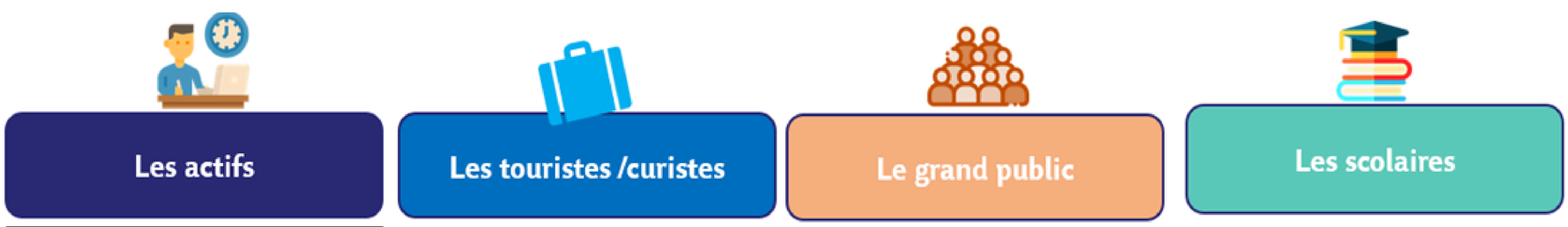
8. La politique tarifaire et commerciale

8.1 Actions Marketing mises en place en 2024

Le contrat de DSP prévoit des actions à mener, par le service commercial et marketing de CTLB seul ou en collaboration avec la SLP agence Ecomobilité partenaire de Grand Lac.

8.1.1 Les cibles prioritaires ont été définies :

Des actions commerciales ont été définies vers ces cibles dans le plan marketing défini pour l'année 2024.



Les **actifs**, une cible essentielle au développement de la fréquentation	**Les touristes,** une cible particulièrement représentée chez Ondéa où plus de 3M de nuitées ont été réalisées en 2022 *Sources office de tourisme Aix les bains*	**Le grand public**, une cible large permettant de développer la fréquentation du plus grand nombre, promouvoir les mobilités douces	**Les scolaires,** est une cible représentant 80% de l'activité d'Ondéa qu'il faut accompagner dans un parcours client fluidifié

Cible ‘grand public’

1. 9 stands sur les marchés (matinées) et supermarchés (présence toute la journée)
2. Ateliers Mobéa (x3) : Relais Grand Lac Albens, Ruffieux, CCAS/ résidence Orée du Bois
3. Ondéa présent sur les évènements du territoire pour la 1ere fois : Before Musilac - Ours en Scène - Be Fit

   Mise en place de navettes dédiées
4. Enquête grand public MOBI ‘Aix réalisée
5. Partenariats renforcés avec les commerçants :
6. Campagne Mobi’Aix en décembre sur la Radio des commerçants
7. Dépliant Mobi’Aix distribué par le ‘Collectif Rue de Genève’
8. Calendrier de l’avent : 24 jours d’animation sur tous nos réseaux sociaux avec mise en avant des commerces partenaires

Cible ‘scolaires’

Campagne d’inscriptions scolaires lancée début juin 4 permanences Inscriptions scolaires : 2 en Chautagne, 2 en Albanais :

- Plus de 50 dossiers collectés
- Facilitation du Parcours Client : rechargement sur la E-Boutique. Réinscriptions en lignes (QF > 950) en augmentation de 2 points :
- 38,9 % des Pass -26 ans (QF >950) ont été achetés en ligne (36% en 2023)
- 54 % des Pass Circuit scolaire (QF >950) ont été achetés en ligne (52% en 2023)
- Au total : 1265 titres rechargés en ligne : 29 % des Pass tous QF
- Mise en place des pénalités pour inscriptions tardives en agence :
- Résultats : accueil fluidifié à l’agence fin aout et début septembre
- Une dizaine de réclamations traitées

Cibles ‘actifs’

- Mise en place d’une gouvernance avec la SPL
- Mise en marché de l’offre découverte Pro
- 11 entreprises visitées
- 9 animations en zones d’activité ou entreprises

- Résultats en collaboration avec la SPL agence Ecomobilité :
- 7 actes d’engagement signés
- Mise en avant dans la Presse : Signature GE lors de la semaine de la mobilité

Cible ‘touristes /curistes’

- Mise en place de partenariats avec les socio-professionnels du territoire, relais de communication : Aix Riviera - Club des Hôteliers - Etablissements thermaux – Conciergeries
- Intégration du lien vers le site Ondéa depuis les sites des principaux partenaires
- 9 stands journée aux thermes Chevalley, les lundis en haute saison
- Promotion du Pass 21 jours : Voyagez en illimité pour 1,35 € / jour
- Dépliant spécial cure revisité
- Communication dédiée au Tourisme : Enrichissement du site Ondéa Grand Lac avec de l’information touristique + Campagne facebook durant l’été
- Plan d’orientation vers les Gorges du Sierroz mis en place à l’arrêt ‘Pont Pierre’
- 1er éductour mobilité dédié au personnel de l’office de tourisme

8.1.2 Les actions prévues ont été menées à bien :

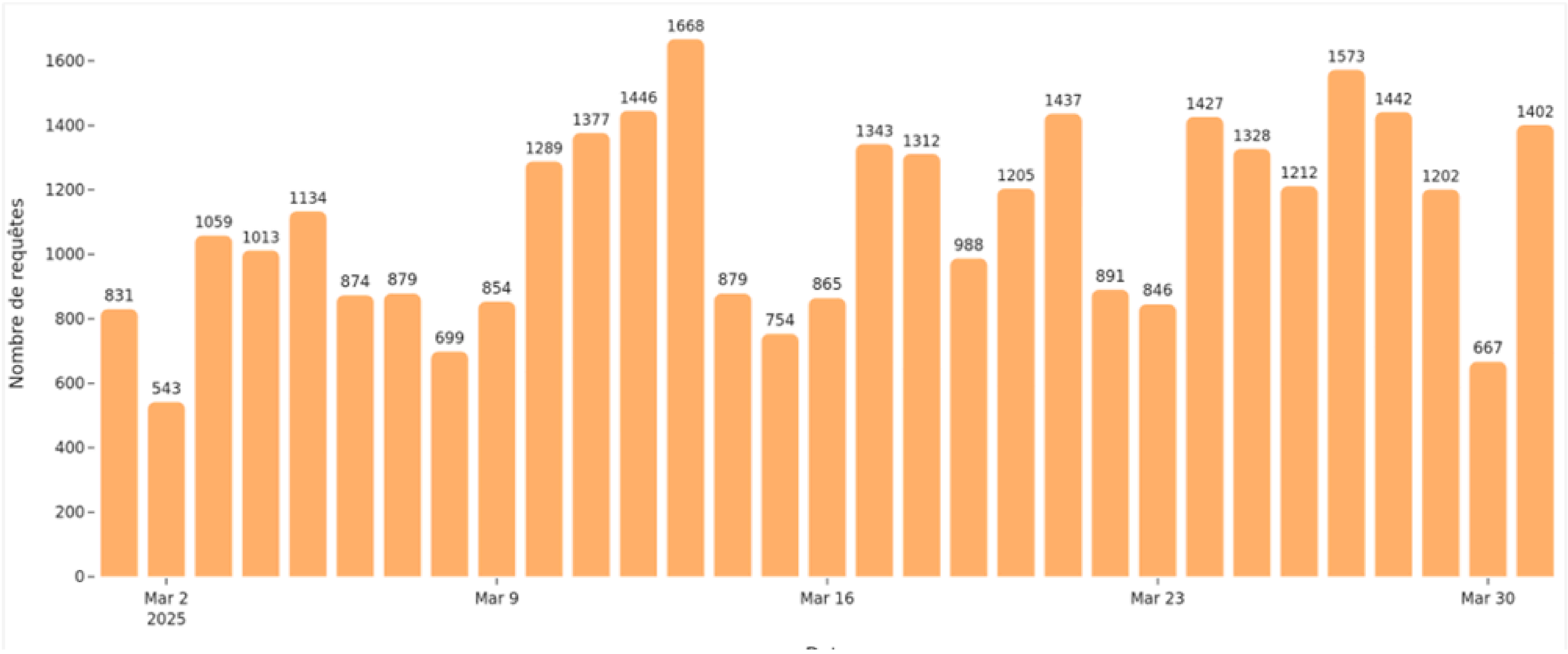
ACTIONS Tous publics et curistes		Janv	Fev	Mars	Avril	Mai	Juin	Juill	Aout	Sept	Oct	Nov	Dec
➢ **Centre commerciaux / marchés**	1 samedi x 12 mois 9 dates (météo peu favorable pour les marchés)		Intermarché AIX le 17/02	Leclerc Drumettaz le 16/03	*	Carrefour Grésy	*	Marché Aix X 2	*	U express Ruffieux	Marché d'Aix	Leclerc	Intermarché Aix
➢ **Portes ouvertes université**	3 jours / an Dont 1 assurée par la SPL 1 réalisé		3 février Technolac		SPL					Annulé pour raison météo			
➢ **Curistes**	9H -11H et 13h30 – 16 h thermes Chevalley uniquement 9 dates						10 et 24 juin	1er et 22 juillet	19 Aout	1er et 23 Sept.	7 et 21 Oct.		
➢ **Inscriptions scolaires Chautagne et Albanais**	8h30 – 12h Relais GL Albens, Ruffieux et mairie 15 h – 19h la Biolle 4 dates						15, 19 Chautagne 21 , 26 Albanais						
➢ **Atelier MOBEA**	Relais Grand Lac x 2 1 CCAS : orée du Bois 3 ateliers								Orée du bois	17 et 19 Sept. Relais GL Ruffieux et Albens			
➢ **Nouveaux arrivants**	AVF + Cérémonies d'accueil Communes Janvier 2025												
➢ **Evènements**	Stands / interventions ponctuels 5 interventions		08/02 : Event entreprises partenaires ASMB				5/06 bus info mobilité ville d'aix, sensibilisation enfants			5/9 stand lancement Be Fit	22/10 speed meeting ASMB	14/11 soirée entreprises partenaires Ours en scène	

8.1.3 De nouveaux outils de suivi des résultats de l'application :

Relevés mensuels transmis par Instant SYSTEM :

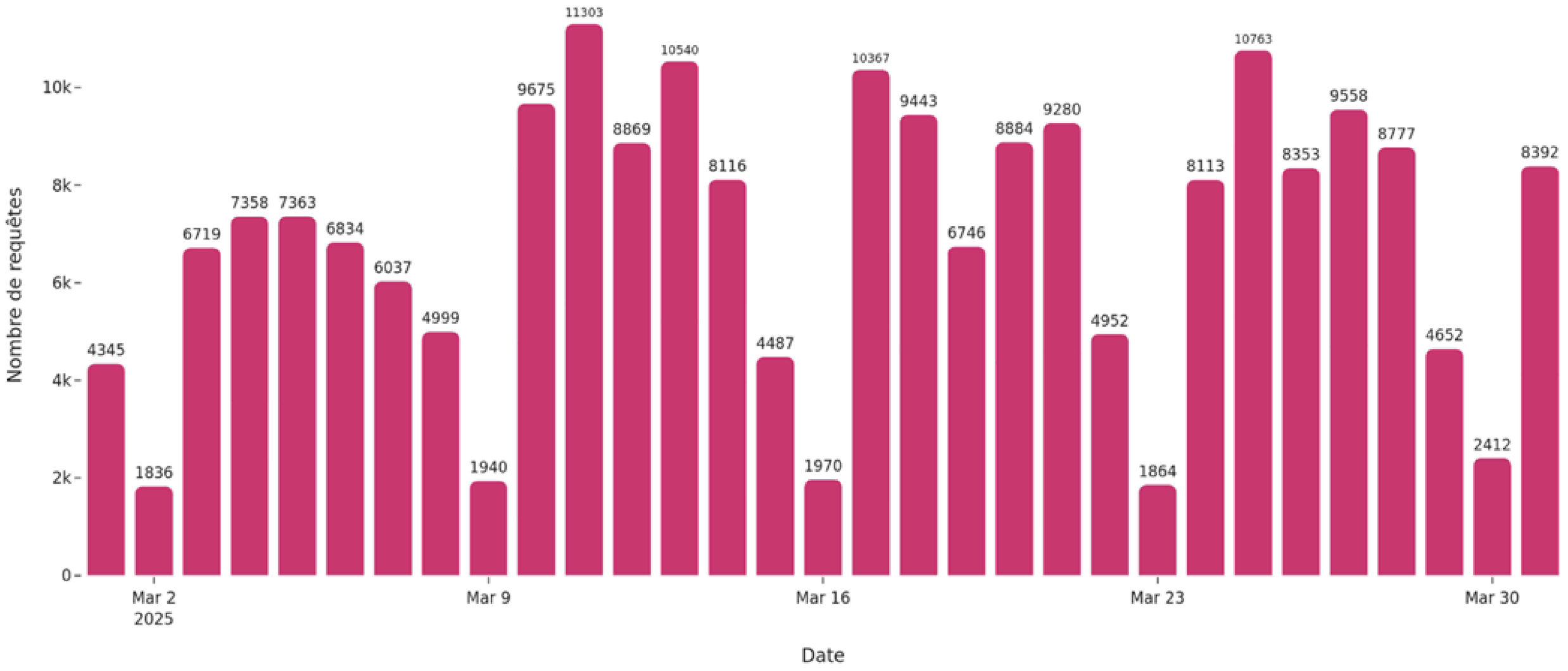
34 439

En Mars 2025, vos utilisateurs ont effectué **34 439** recherches d'itinéraires.



214 947

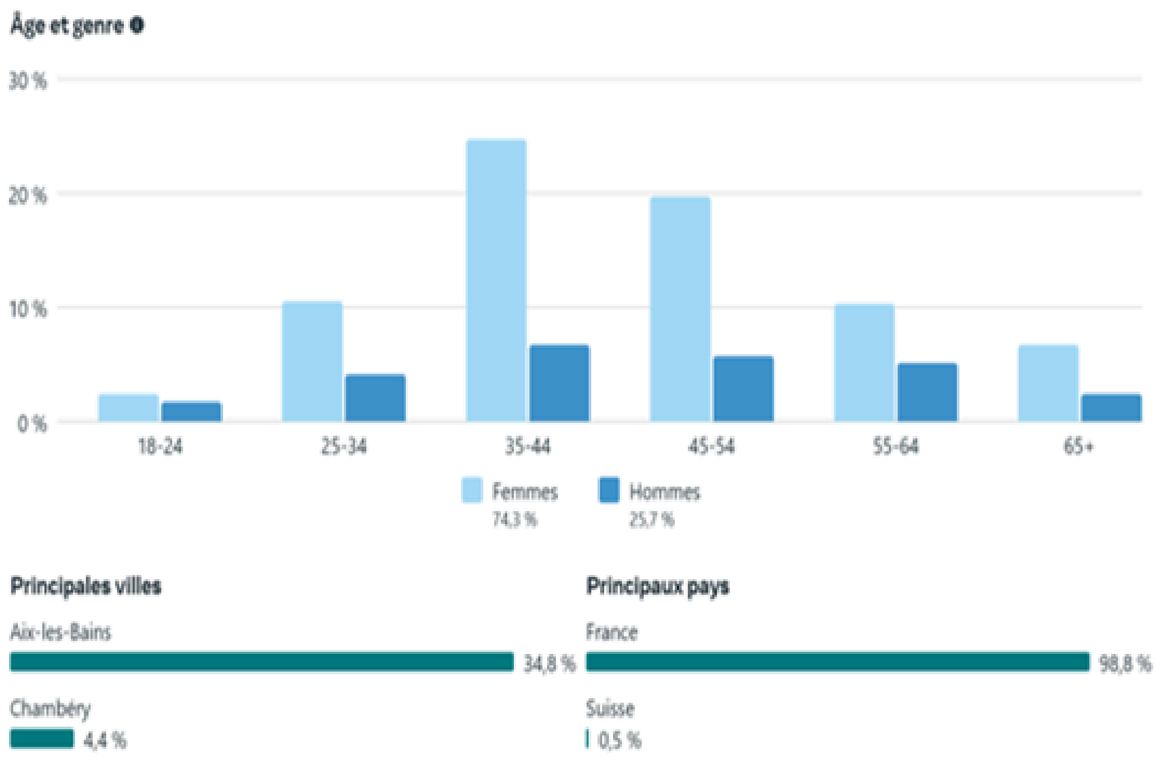
En Mars 2025, vos utilisateurs ont effectué 214 947 recherches d'horaires.

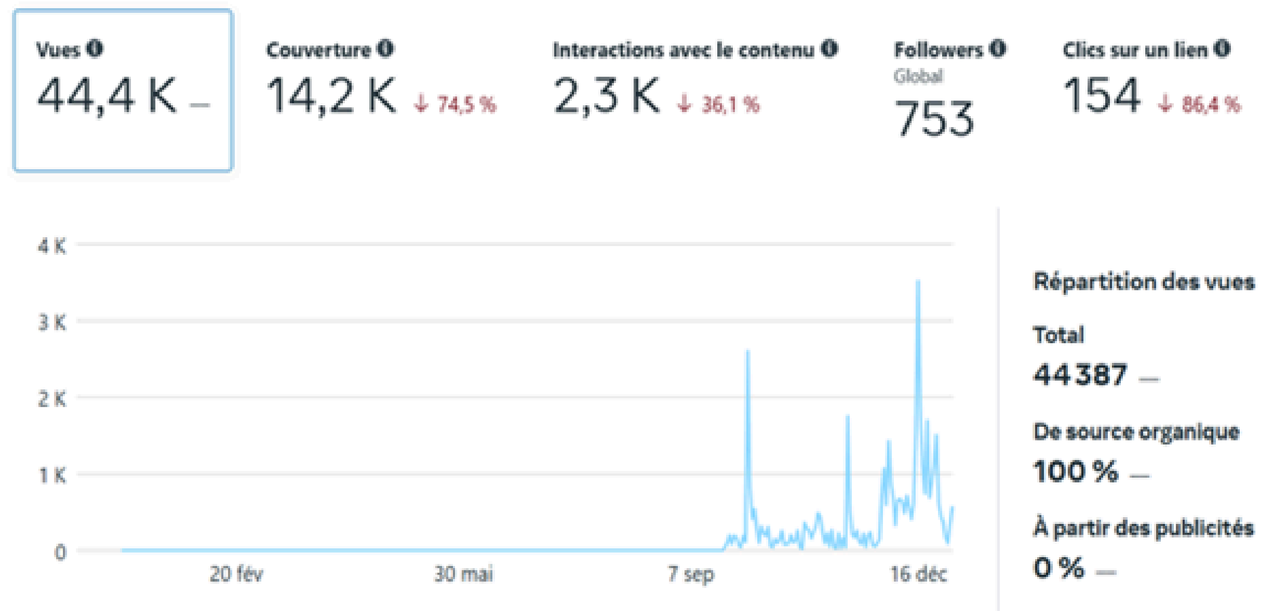


8.1.4 Des réseaux sociaux boostés avec l'arrivée de Tiphaine Dupuy Community Manager :

Facebook : 753 abonnés dont + 100 recrutés avec le calendrier de l'avent

Publications : 138





CAMPAGNE sponsorisée :
actifs - prime transport – Septembre 2024

Recrutement de followers :
Jeu concours de Paques
Calendrier de l'avent décembre 2024 = +93 abonnés

Instagram : 275 abonnés
120 publications
Page lancée en juin 2024

Linkedin : 440 abonnés
Page lancée en décembre 2023

8.1.5 Des outils de communication digitale ‘PUSH’ en progression :

Brevo

Newsletters

Total d'envois	19
Total destinataires	40 495
Total ouvertures	11 657
Total clics	1 856
Total désinscrits	229
Total Répondus	0

Optin marketing
5800 contacts

Taux d'ouverture
35,71% Détails

Infos trafic

notify

Evolution des inscriptions

AU 31/12/2023
SMS : 2277
EMAIL : 2605

AU 31/12/2024

SMS : 2399	+5,3%
EMAIL : 2657	+1,99%

8.1.6 Des actions de communication portant la visibilité de la marque tout au long de l’année

ON LINE	Janv	Fev	Mars	Avril	Mai	Juin	Juill	Aout	Sept	Oct	Nov	Dec
➢ Evènements & thèmes particuliers												
➢ Thèmes récurrents					Fin mai : lancement Com. scolaire	Inscriptions scolaires + lignes d’été	Horaires d’été + lignes des plages	Pré rentrée + horaires de rentrée	Rentrée : abonnements + alerte info trafic			Lignes montagne
➢ NEWSLETTERS ➢ Fichier optin	Bonnes résolutions				Inscriptions scolaires	Ticket Aquabus + horaires d’été + lignes des plages	Relance inscriptions scolaires + Newsletter de rentrée		Semaine de la mobilité Voyagez en bus Prime transport + Mobea : nouveaux paramétrages		Calendrier de l’Avent + Noel pour tous	Vos services pour les fêtes
➢ Campagnes digitales			Jeu concours facebook						TC + prime transport boostée		Mobi’Aix	Calendrier de l’avent
➢ OFF LINE	Janv	Fev	Mars	Avril	Mai	Juin	Juill	Aout	Sept	Oct	Nov	Dec
➢ RADIO									ODS : prime transport			
➢ PRESSE (communiqué de presse / invitation)					Signature GE Vernova						Signature Convention police	Noel pour tous
➢ Affichage intérieur bus			Jeu concours de Paques	Fraude + défi sans ma voiture		Ventes scolaires	Ligne des plages	PASS 21 jours Spécial Curistes	TC + prime transport + Pass 21 jours	Pass 21 jours	Noel pour tous + Calendrier de l’avent	Calendrier de l’avent

Plusieurs campagnes phare :

Semaine de la mobilité
Campagne destinée aux actifs
Promotion de la prime transport

CAMPAGNE radio avec ODS
Campagne facebook boostée

Récapitulatif de l'année 2024 sur la Communication :

Nombre de publications et d'abonnés, comparaison début et fin d'année)

- Newsletter : Nombre de Newsletter envoyé depuis le 01/01/2024 : 17
- Instagram : Création de la page Instagram OndeaGrandLac le 31 mai 2024. Nous sommes actuellement à 143 abonnés au jour du 08 novembre 2024.
Nous avons 84 publications postés dessus depuis son lancement. (+ Story à la Une)
Nous aurons 120 publications sur l'année le 31 décembre 2024.
Les publications sont similaires à celle de Facebook et LinkedIn.
- Facebook : Pour Facebook nous avons 102 publications du 1er janvier 2024 jusqu'à ce jour, le 08/11/2024.
Nous aurons 138 publications sur l'année le 31 décembre 2024. Nous sommes à 670 abonnés au jour du 08/11/2024.
- LinkedIn : Sur LinkedIn nous avions 28 abonnés à la date du 1er janvier 2024. Nous sommes montés à 351 à la date du 08/11/2024.

Récapitulatif de la Communication cette année sur nos réseaux :

- Semaine de la Mobilité : Campagne Coût Bus VS Voiture :
Newsletter : 12 septembre

Publication sur les réseaux :
- 7 septembre : Publication format carré de l'affiche mise dans les bus. Campagne boosté sur le réseau FACEBOOK pour la Semaine de la mobilité, comparaison Bus VS voiture : Clics sur un lien 71 - Couverture 2 973

- 11 : Deuxième publication pour la campagne, nouveau visuel.
- 16 septembre : Dernière publication pour la campagne, nouveau visuel.

- Journée de la mobilité : 1er juin partage sur Facebook de l'affiche

- Concours de Pâques : 22 et 25 mars publication sur Facebook pour annoncer le concours. (Total : 47 participants)
- Inscription Scolaire :
Newsletter :
5 juin : Newsletter pour rappeler le début de l'inscription scolaire (Une pour Aix Les Bains, une pour la Chautagne et une pour l'Albanais)
8 juin : Newsletter de RAPPEL pour le début de l'inscription scolaire (Une pour Aix Les Bains, une pour la Chautagne et une pour l'Albanais)
2 aout : Newsletter relance inscription scolaire

Publication sur les réseaux sociaux :
5 juin : Campagne de lancement des inscriptions pour la rentrée scolaire,
14 juin : Annonce des inscriptions qui arrivent.
18 juillet : Publication pour motiver les personnes à recharger en ligne l'abonnement.
23 juillet : Relance en publication pour rappeler les papiers à fournir pour un abonnement.
31 août : Dernier rappel pour les inscriptions.

- Campagne de recrutement : Le 8 juin carrousel des différents postes à pourvoir

- AQUABUS :
Newsletter : 28 juin annonce du lancement des tickets combinés.

--

- Musilac :
Publication sur les réseaux sociaux :
5 juillet partage du plan des navettes sur nos réseaux,
15 juillet résumé du festival de Musical pour remercier nos collaborateurs

---

Stand Ondéa
09 juillet : Stand Before Musilac

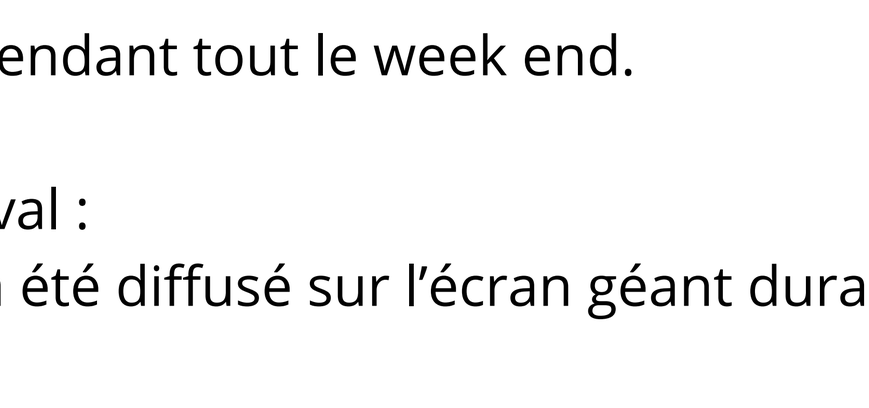
- Ours en Scène :
Publication sur les réseaux sociaux :
11 aout publication pour lancer l’annonce du festival ,
17 aout publication pour annoncer les navettes avec un plan détaillé.
23 août : Publication pour annoncer l’ouverture du festival.
25 août : Récap et clap de fin du festival.

Distribution à l’agence du plan des navettes

Stand :
-> Présence de notre stand pendant tout le week end.

Communication dans le festival :
-> Création d’un motion qui a été diffusé sur l’écran géant durant tout le week end.

- Valorisation du territoire : Durant l’été, Plusieurs publications pour parler de chaque coin touristique d’Aix les Bains ou aux alentours et comment s’y rendre en transport en commun.



- Enquête Mobi Aix :
1er aout lancement d’une publication pour avoir des retours

- Nouvelle réservation MOBEA :
Publication réseaux sociaux :
14 septembre publication sur nos réseaux,
15 septembre : Publication pour les inscriptions aux ateliers MOBEA

Newsletter :
23 juillet : Newsletter avis sur la navette MOBEA
3 septembre : Newsletter pour expliquer les nouveaux paramétrages.

Présence stand :
19 septembre : Atelier MOBEA pour expliquer le fonctionnement.

- Octobre rose : 1er octobre publication « Tous en rose pour octobre rose ».

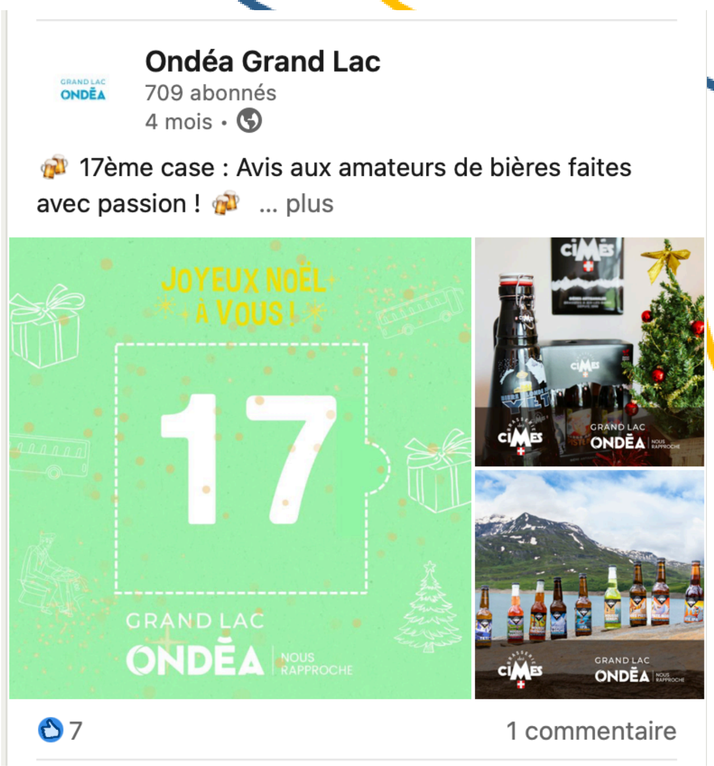
- Bus d'or : 2 octobre publication pour féliciter la gagnante.

- Aix Maurienne Basket Club : Publication de visuel quand le partenaire nous le demande, aux matchs à domicile.

- Noël pour tous :
Newsletter :
16 Novembre : Newsletter indiquant les points de collecte.

Publication sur les réseaux sociaux :
15 novembre : Publication pour identifier les endroits des points de collecte
24 novembre : Annonce du stand du 7 décembre prochain
28 novembre : Deuxième annonce du stand du 7 décembre prochain
---
Stand :
Présence à Intermarché du Viviers du lac le 7 décembre pour la collecte

Calendrier de l’avent décembre 2024 :



1. Contexte et Objectif Global

Pour accroître notre visibilité et renforcer notre communauté, nous lançons un calendrier de l'Avent digital pour décembre.

Contexte et Objectif Global

Cette initiative s'inscrit dans notre stratégie de communication en période de fin d'année, qui est une période cruciale pour capter l’attention de nos audiences et encourager leur engagement.

L’objectif principal de ce calendrier est double : augmenter notre visibilité tout en développant un réseau local solide à travers une collaboration avec divers partenaires d’Aix-les-Bains. En proposant chaque jour une mise en avant unique d'une entreprise locale, nous visons à atteindre de nouveaux publics, à fidéliser nos abonnés existants, et à promouvoir les valeurs de solidarité et de soutien à l’économie locale.

Principe du Calendrier de l’Avent

Ce calendrier de l'Avent digital s’articulera autour de 24 publications, chacune dédiée à un partenaire. Chaque jour, sur nos trois réseaux sociaux (Facebook, Instagram et LinkedIn), nous mettrons en avant une des entreprises. Chacune de ces publications contiendra une photo représentative de l’entreprise partenaire (ex : photo d'équipe pour les clubs sportifs, photo d’un lot pour une brasserie, ou photo de la boutique pour les commerçants). En accompagnement de la photo, un texte introductif présentera brièvement l’entreprise, son activité, et le lot qu’elle offre.

Engagement et Participation des Suiveurs

Pour participer et avoir la chance de remporter le lot du jour, les abonnés devront respecter quelques conditions simples mais engageantes :

1. S’abonner à notre page sur le réseau social où ils participent
2. Suivre le compte de l’entreprise partenaire mise en avant ;
3. Aimer la publication ;
4. Identifier un ami en commentaire, afin de créer un effet de chaîne.
5. En identifiant leurs amis, les participants génèrent naturellement de la visibilité pour notre page et pour celle des partenaires, augmentant ainsi les chances de découvrir de nouveaux abonnés.

Qui est éligible ?

Tout le monde, à condition qu’ils respectent bien les 4 étapes pour participer. Dans chaque publication où on doit venir chercher le lot, un rappel sera fait qu’aucun envoie ne sera fait non plus.

Le tirage au sort a été prévu pour les 16 et 24 décembre. Pour chaque jour du calendrier, les participants de toutes les plateformes ont été recensés et leurs noms saisis dans l'outil en ligne « Plouf Plouf » (https://plouf-plouf.fr/) à l'aide d'un double écran pour optimiser le traitement. Le nom tiré au sort était ensuite vérifié pour s'assurer que les conditions de participation avaient bien été respectées. En cas de non-conformité, un nouveau tirage était relancé.

Les gagnants étaient contactés directement via le réseau social où ils avaient participé, afin de leur annoncer le lot gagné et de collecter les informations nécessaires (nom, prénom, adresse mail). Ces informations étaient ensuite transmises par mail aux partenaires concernés, qui se chargeaient eux-mêmes de la remise des lots.
Pour participer à chaque jour du calendrier, il était nécessaire de remplir à nouveau les conditions spécifiques à chaque publication (commentaire, abonnement au partenaire du jour, identification d'une personne). Une participation au concours d'un jour donné ne donnait accès qu'au tirage de ce jour.

Partenaires et lots
Les partenaires offraient divers lots d'une valeur marchande totale variée, allant d'entrées au spa, de coffrets gourmands, de billets de spectacle ou de croisière, à des goodies, bons d'achat ou jeux. Les partenaires impliqués étaient : Domaine Marlioz, Goodies Ondéa, Compagnie des Bateaux, Musilac, Aix Maurienne Club Basket, Chocolaterie Bizolon, Brasserie Caquot, Aqualac, Magasin La Récré, Échoppée des Jeux, Boulangerie Lucien, Aqualis, Chocolaterie Fautrelle, Ours en Scène, Brasserie des Cimes, Aix Riviera et La Grande Récré.

Réseautage et amplification
Chaque publication du calendrier était repartagée par les partenaires, créant un effet de mutualisation des audiences. Cette dynamique visait à amplifier la portée de l'opération en attirant de nouveaux abonnés des comptes partenaires vers les pages organisatrices et réciproquement, générant un cercle vertueux d'engagement et de visibilité autour de l'événement et de la communauté locale d'Aix-les-Bains.

3. Objectifs Spécifiques du Calendrier

L’initiative du calendrier de l’Avent répond à plusieurs objectifs stratégiques qui visent à renforcer notre visibilité et notre engagement sur les réseaux sociaux pour accroître indirectement les ventes et le flux sur nos réseaux tout en consolidant notre réseau local.

1. Augmenter la Visibilité de Notre Entreprise
2. À travers la série de publications quotidiennes, nous souhaitons accroître notre visibilité en ligne en maximisant l’engagement de nos abonnés et en attirant de nouveaux publics. L’objectif est d’atteindre une audience élargie, composée à la fois de notre communauté actuelle et de celle de nos partenaires.
3. Renforcer les Relations Locales
4. En mettant en avant les entreprises locales, nous consolidons notre ancrage dans la communauté d’Aix-les-Bains et valorisons les acteurs locaux. Ce projet permet de créer une dynamique de soutien et de collaboration qui profite à tous les partenaires, renforçant l’esprit de réseau local.

Indicateurs de Réussite et Résultats Anticipés

Pour mesurer le succès de cette initiative, nous suivrons plusieurs indicateurs clés de performance :

1. Augmentation du Nombre d’Abonnés
2. Nous visons une croissance significative du nombre de nos abonnés sur chaque réseau social impliqué (Facebook, Instagram, LinkedIn). Cet indicateur sera essentiel pour mesurer l'impact de la stratégie d’abonnement croisé (suivre notre compte et celui du partenaire) et l’intérêt suscité par le calendrier.
3. Suivi des Interactions (Engagement)
4. Nous prévoyons d’observer une augmentation des interactions sur chaque publication, notamment en termes de mentions J’aime, de commentaires et de partages. Le nombre de commentaires, particulièrement ceux où des amis sont identifiés, sera un indicateur clé de la viralité et de l’ampleur de l’effet de réseau généré par cette campagne.
5. Retours et Satisfaction des Partenaires
6. Nous réaliserons un sondage auprès des partenaires à l’issue de l’opération pour mesurer leur satisfaction et recueillir leurs retours sur l’impact de cette visibilité pour leur propre activité.
7. Évaluation de l'Impact Communautaire
8. En encourageant la participation de petites entreprises locales, nous souhaitons également évaluer le ressenti de la communauté vis-à-vis de cette initiative. Les retours en commentaires, messages privés, et mentions par les utilisateurs nous permettront de saisir la portée de notre engagement dans le tissu local.

Grâce à ces indicateurs de succès, nous pourrons analyser l’efficacité de ce projet, tant en termes de visibilité et d’engagement qu’en matière de rayonnement communautaire. Le calendrier de l’Avent se positionne ainsi comme un levier stratégique, à la fois pour notre croissance et pour le développement d’un réseau solide et solidaire sur Aix-les-Bains.

- Journée dédiée au passeport mobilité et sécurité :
Publication sur les réseaux : 5 juin : Bus et présence d'Ondéa pour la journée dédiée au passeport mobilité et à la sécurité routière organisée par la ville d'Aix les Bains

La présence sur les marchés :

20 mars : Stand Centre commercial Drumettaz
31 mai : Stand au restaurant le Chantemerle
17 juillet : Présence au marché, publication sur les réseaux pour le rappel
6 septembre : Stand Be fit
23 octobre : Présence sur le marché, publication mise sur LinkedIn
09 novembre : Stand Leclerc Drumettaz

En conclusion :

1 - Amélioration des résultats :

++ CA : Ventes de titres unitaires et d'abonnements + 26 ans en hausse, des efforts à poursuivre pour atteindre les objectifs notamment sur les titres annuels.
Point de vigilance sur la cible curiste (titre 21 jours en baisse) en corrélation avec baisse de fréquentation des thermes Chevalley cette année

++ Fréquentation : Stable sur les bus, en hausse pour les minibus Mobéa avec risques de saturation de l'offre.

Point de vigilance sur qui Mobi' Aix peine à décoller, une enquête client a été faite : une adaptation d'offre est à envisager : des scenarios ont été transmis à Grand Lac pour étude.

2 –Amélioration de la communication digitale :

2024 a également permis de renforcement de la communication avec l'intégration de Tiphaine Dupuy Community Manager.
Progression du nombre d'utilisateurs de nos supports digitaux, notamment l'application

3 – Lancement réussi de la nouvelle solution Open Paiement avec Mattawan :
Gestion du changement : communication vers les usagers, le personnel (conducteurs et personnel administratif)

4 – Les missions marketing prévues ont été réalisées, avec de plus nombreuses actions menées vers les publics :
Animations externes, évènements
Enquête Mobi'Aix
Développement de la cible entreprises en lien avec la SPL

8.2 La gamme tarifaire

La gamme tarifaire : La gamme tarifaire est complètement modifiée lors de la mise en place du nouveau réseau Ondéa durant l'année 2022.

Elle se compose de 6 parties :
§ Pour tous = Tickets unitaires et abonnement adultes + 25 ans avec la création d'un Pass 1 et 3 semaines à destination essentiellement des touristes et curistes.
§ Jeunes = Abonnement mensuel et annuel + circuit scolaire
§ Titres solidaires = Clients à faible revenu, senior et personne à mobilité réduite
§ Titres multimodaux (Ondéa + TER) = Abonnement mensuel + ter
§ Titres multimodaux (Ondéa + Synchro) = Tarification commune valable sur le réseau Ondéa et Synchrobus

Cette gamme tarifaire intègre également une tarification sociale pour les abonnements
de – de 26 ans et les circuits scolaires

Ventes Janv - Dec 2024	QF 0 - 350	QF 351 - 650	QF 651 - 950	QF 951 et plus	Total
Circuits scolaires	**17**	**78**	**146**	**890**	**1131**
%	1,50%	6,89%	12,90%	78,70%	100,00%
Abonnements - 26 annuels	**131**	**472**	**612**	**2032**	**3247**
%	5,58%	14,53%	18,85%	63%	100%
					4378

8.3 Evolution des tarifs en 2024

9 titres ont connu une augmentation au 1er Juillet 2024 :

Tarifs TTC en euros	01-juil.-22	01-juin-23	01-juil.-24
Tickets			
1 voyage - à bord	1,60 €	1,60 €	1,60 €
1 voyage - M-ticket	1,50 €	1,50 €	1,50 €
1 voyage - Carte bancaire	1,50 €	1,50 €	1,50 €
10 voyages	12,00 €	12,00 €	13,00 €
1 jour	3,50 €	3,50 €	3,90 €
1 voyage OndéSynchro	1,80 €	1,80 €	1,80 €
Titre pollution	1,00 €	1,00 €	1,00 €
Titre évènement jour		1,00 €	1,00 €
Abonnements jeunes			
1 mois - de 26 ans	25,00 €	25,00 €	25,00 €
1 mois + TER -26 ans	18,00 €	18,00 €	18,00 €
1 mois - de 26 ans OndéSynchro	30,00 €	30,00 €	30,00 €
1 an -26 ans - 1er enf. OndéSynchro	212,00 €	212,00 €	212,00 €
Moins de 26 ans 1 an / QF 0 - 350	37,00 €	37,00 €	37,00 €
Moins de 26 ans 1 an / QF 351 - 650	74,00 €	74,00 €	74,00 €
Moins de 26 ans 1 an / QF 651 - 950	93,00 €	93,00 €	93,00 €
Moins de 26 ans 1 an / QF > 950	185,00 €	185,00 €	189,00 €
Scolaire 1 an / QF 0 - 350	30,00 €	31,00 €	31,00 €
Scolaire 1 an / QF 351 - 650	60,00 €	62,00 €	62,00 €
Scolaire 1 an / QF 651 - 950	75,00 €	78,00 €	78,00 €
Scolaire 1 an / QF > 950	150,00 €	155,00 €	155,00 €
1 an étudiant	93,00 €	93,00 €	93,00 €
Abonnements tout public			
1 mois + 26 ans	38,00 €	38,00 €	39,00 €
1 mois + TER + 26 ans	28,00 €	28,00 €	28,00 €
1 mois + 26 ans OndéSynchro	40,00 €	40,00 €	40,00 €
1 an + 26 ans	304,00 €	304,00 €	310,00 €
1 an + 26 ans OndéSynchro	372,00 €	372,00 €	372,00 €
Tarif mensuel decouverte professionnel		19,00 €	19,00 €
Autres titres			
1 mois titre solidaire	19,00 €	19,00 €	19,00 €
Pass Mobilité annuel	225,00 €	225,00 €	225,00 €
Pass senior	95,00 €	95,00 €	95,00 €
1 an + 60 ans OndéSynchro	212,00 €	212,00 €	212,00 €
Frais prélèvements Ondéa	3,00 €	3,00 €	3,00 €
Frais prélèvements OndéStac	3,00 €	3,00 €	3,00 €
Duplicatas abonnements	8,00 €	8,00 €	8,00 €
Pénalités inscriptions scolaires après le 17 Aout			8,00 €
Cartes curistes			
Cartes curistes 1 semaine	10,00 €	10,00 €	13,00 €
Cartes curistes 3 semaines	25,00 €	25,00 €	28,00 €

La carte d’abonnement annuel offre des avantages chez certains partenaires dans l’objectif de fidéliser les clients.
Elle offre également des avantages auprès des acteurs de la mobilité :
Pour tout abonnement Pass Ondéa Annuel en cours de validité, votre mobilité est favorisée avec nos partenaires :
Vélodéa :
Location de vélo, vélo électrique, en journée, 1/2 journée, au mois, pour 6 mois, partenaire d'Ondéa, Vélodéa vous fait bénéficier de tarifs réduits tout au long de l'année.
Citiz : La voiture que l'on réserve à l'heure, la journée, pour un week-end !
50% de remise sur les frais d'inscription Citiz sur présentation d'un justificatif d'abonnement Pass Ondéa annuel

8.4 Présentation visuelle de la gamme tarifaire

LES TICKETS

1 voyage - à bord Valable 1 heure, correspondances autorisées	1,60 €
1 voyage - dématérialisé **Carte bancaire ou M Ticket** Valable 1 heure, correspondances autorisées	1,50 €
10 voyages 10 titres valables 1 heure, correspondances autorisées	13 €
1 jour Valable 24h, circulation illimitée sur tout le réseau Ondéa Grand Lac	3,90 €
1 jour Pollution Valable 24h en cas de pic de pollution lorsque le niveau alerte 2 est déclenché Vente à bord uniquement	1 €

N'oubliez pas de valider votre titre, y compris en correspondance.
Si vous voyagez à plusieurs :
validez autant de titres que de voyageurs.

GRATUITÉ

Le réseau Ondéa Grand Lac est gratuit pour les enfants de moins de 4 ans accompagnés d'un adulte muni d'un titre de transport en cours de validité.

LES ABONNEMENTS **PASS ONDÉA**

Circulez en illimité sur l'ensemble du réseau Ondéa Grand Lac grâce aux PASS ONDÉA.

Pass 7 jours Valable 7 jours consécutifs à partir de la 1re validation	13 €
Pass 21 jours Valable 21 jours consécutifs à partir de la 1re validation	28 €

Grâce à l'application Ondéa, achetez vos titres sur votre mobile.
Google play App Store

PASS ONDÉA +26 ANS

Pass Mensuel Rechargement possible en ligne	39 €
Pass Mensuel - Abonné ter Sur présentation d'un abonnement ter en cours de validité	28 €
Pass Annuel Valable 12 mois consécutifs	310 €

PASS ONDÉA -26 ANS

Tarifs applicables sur présentation d'un justificatif d'âge

Mensuel Jeune Rechargement possible en ligne	25 €
Mensuel Jeune - Abonnés ter Sur présentation d'un abonnement ter en cours de validité	18 €
Annuel Étudiant Réservé aux étudiants sur présentation d'une carte étudiante en cours de validité sur la période	93 €

Annuel Jeune
Votre tarif sur-mesure : La tarification est dégressive en fonction du quotient familial

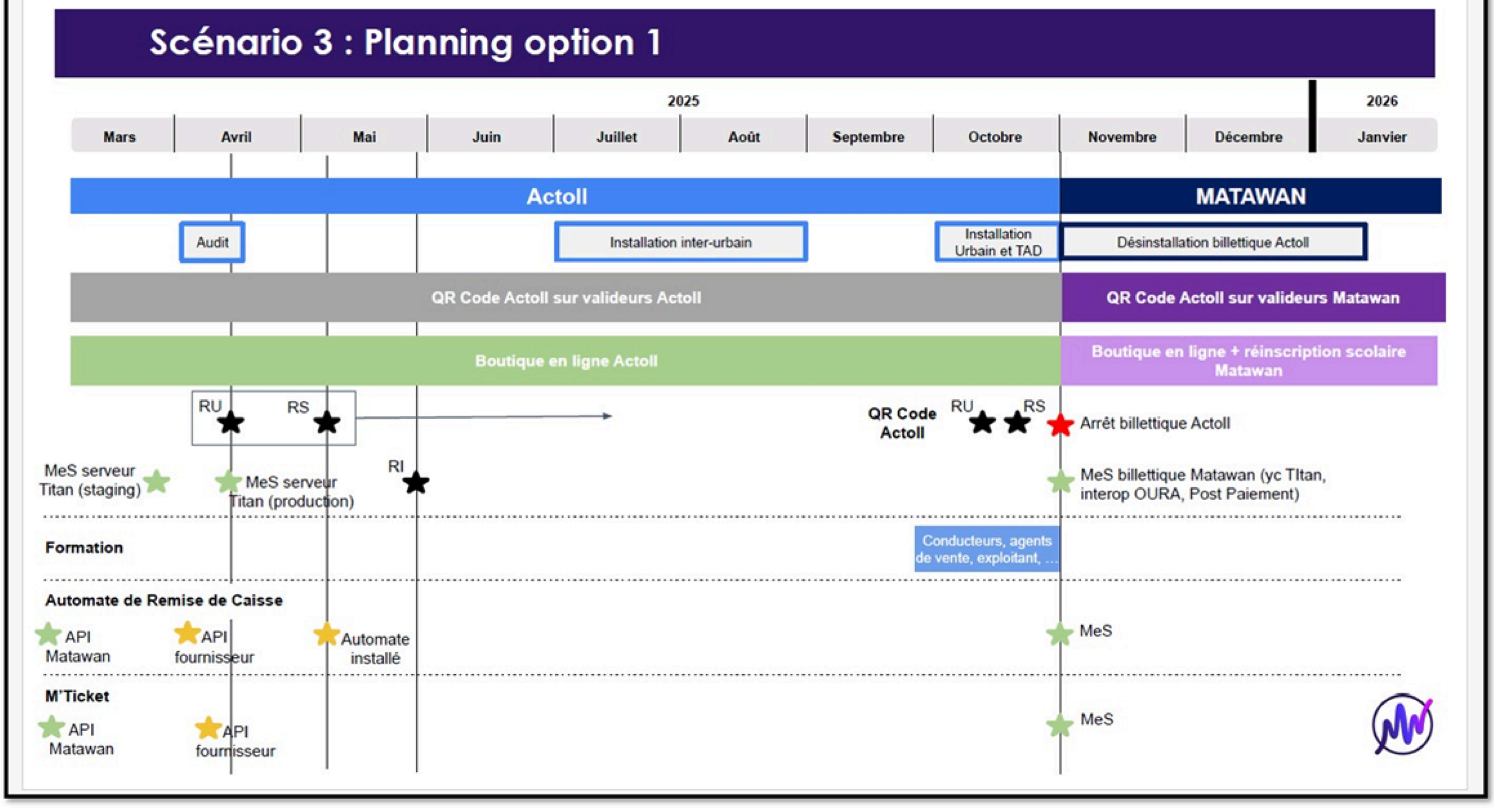
QUOTIENT FAMILIAL			
0 - 350	351 - 650	651 - 950	951 et plus
Sur-mesure 1	Sur-mesure 2	Sur-mesure 3	Sur-mesure 4
37 €	74 €	93 €	189 €

Vous êtes éligible à une tarification sur-mesure ?
Retrouvez la liste des justificatifs à présenter pour constituer votre dossier sur www.ondeagrandlac.fr ou auprès de nos conseillers, à l'Agence Mobilités.

8.5 La Billettique Actoll – Renouvellement du système via MATAWAN toujours en cours durant l’année 2024

IMPORTANT : À la suite du rachat de l’entreprise Actoll par MATAWAN, la société a mis en avant des problèmes de sécurité des données des valideurs crées par Actoll induisant de remplacer le matériel en place.
Suite à l’arrêt de la commercialisation de la solution Actoll, une proposition de l’entreprise Matawan à été faite à Grand Lac avec :
-Prise en charge de 60% du coût d’investissement
-Maintien des coûts de fonctionnement identiques à ceux pratiqués par Actoll jusqu’à fin 2028 (à iso périmètre de fonctionnement)
-Contractualisation possible via la centrale d’achat du transport public
En analysant les autres fournisseurs de solution billettique, il y a bien évidemment des coûts supérieurs à Matawan et des délais supplémentaires de mise en œuvre en lien avec la phase d’appel d’offres.
Pour cela, en fin d’année 2023, Grand Lac a pris la décision de partir avec la solution de Matawan.

Le rétroplanning en cours en 2 phases :
-Phase 1 : remplacement de la monétique (paiement CB) avant le 30 juin 2024 :
Fait.
-Phase 2 : basculement total vers la solution Matawan : étude en cours avec pour objectif le rétroplanning validé ci-dessous.
-Important : Le déploiement de l’option « Post-Paiement » se fera en novembre 2025 et non en septembre 2025 comme prévu dans « l’annexe 7 (La Politique Commerciale) ».



Post paiement : un nouveau service pour optimiser l'expérience client

Avec la formule Post paiement l'usager peut voyager autant qu'il le souhaite sans abonnement ni monnaie.

Après avoir constitué un dossier permettant la mise en place de prélèvement mensuel, l'usager est doté d'une carte Ondéa qui lui permettra de voyager librement tout en étant facturé de sa consommation le 10 du mois suivant.

L'usager valide sa carte à chaque montée, il ne paie que ce qu'il consomme, pas de voyage, pas de prélèvement !

Vous trouverez ci-dessous le détail des titres vendus au titre de l'année 2024 par l'application

M-Ticket.

Transactions M TICKET	2022	2023	2024
Ticket unitaire	7400	6457	**7018**
Ticket 24 h	701	616	697
10 voyages	2272	2302	**2127**
Mensuel + 26 ans	305	413	489
Annuel + 26 ans	3	5	5
7 jours	281	399	438
21 jours	154	253	250
Nombre de transactions	11116	10445	11024
CA TTC	55779	66994	71 656

Bilan de l’Open Payement :
Ondéa est le premier réseau des deux Savoie à mettre en place ce dispositif. Suite au lancement de l’open payement depuis le 4 juillet 2022 à bord de nos bus urbain le résultat sont très positif.
Cette année, le système d’exploitation Actoll a été remplacé par la solution Matawan, avec un impact positif sur le nombre de ventes.

Ci-dessous le bilan :

.

Titres	2022 (6 mois)	2023	2024	
			Actoll	Matawan
1 voyage	19 876	80 306	75 349	27 494
1 jour	173	483	328	

A noter : progression des ventes à bord depuis la mise en place du système d’open paiement, mais aussi depuis le changement de borne Matawan
40% des ventes de tickets unitaires en 2023
43% des ventes de tickets unitaires en 2024

.

9. Le site internet : www.ondeagrandlac.fr

Notre site a été entièrement repensé et il et en parfaite adéquation avec la nouvelle identité visuelle de la mobilité telle que définie par l'Agglomération.

Ce site internet est réalisé par le partenaire informatique du Groupe RATP Dev « Atixnet » spécialisé dans la conception de site web.

Plusieurs onglets permettent l'accès à toutes les informations commerciales et techniques du réseau avec :
-Tous les services mobilités Ondéa Grand Lac : liens velodea, autopartage, covoiturage, cars région
-Les tarifs

-L'accès au module Ondéa & vous
-Ondéa Pro
-L'accès au service MOBEA
- Les itinéraires (qui permet notamment le calcul d'itinéraires, de visualiser les horaires des lignes d'imprimer les fiches horaires, etc…)

- La boutique en ligne

10 Voyages

Achetez 10 voyages sur votre carte d'abonné

Acheter

Recharger mon abonnement

Dédié aux pass Ondéa. Les tarifs sur mesure 1, 2, 3 ne sont pas concernés. Règlement en une fois par carte bancaire

Recharger

Accéder à mon reçu CB sans contact

Téléchargez le reçu CB de votre achat sans contact à bord des bus (achat réalisé sur le valideur 'bleu' en place depuis le 26/08/2024')

Consulter

Du 1er janvier au 31 décembre 2024, les statistiques de fréquentation et de consultation du site internet sont les suivantes :

Définitions des KPI :

Session : Correspond à la période au cours de laquelle un utilisateur est actif sur votre site ou application. Par défaut, si un utilisateur est inactif pendant 30 minutes ou plus, toute activité effectuée ultérieurement est attribuée à une nouvelle session.

Utilisateurs : Indique combien d'utilisateurs ont interagi avec votre site ou votre application. Pour que Google Analytics puisse déterminer la portion de trafic générée par un utilisateur donné, un identifiant unique associé à chaque utilisateur est transmis avec chaque appel.

Pages/Session : La moyenne de pages différentes de votre site vues durant une même session.

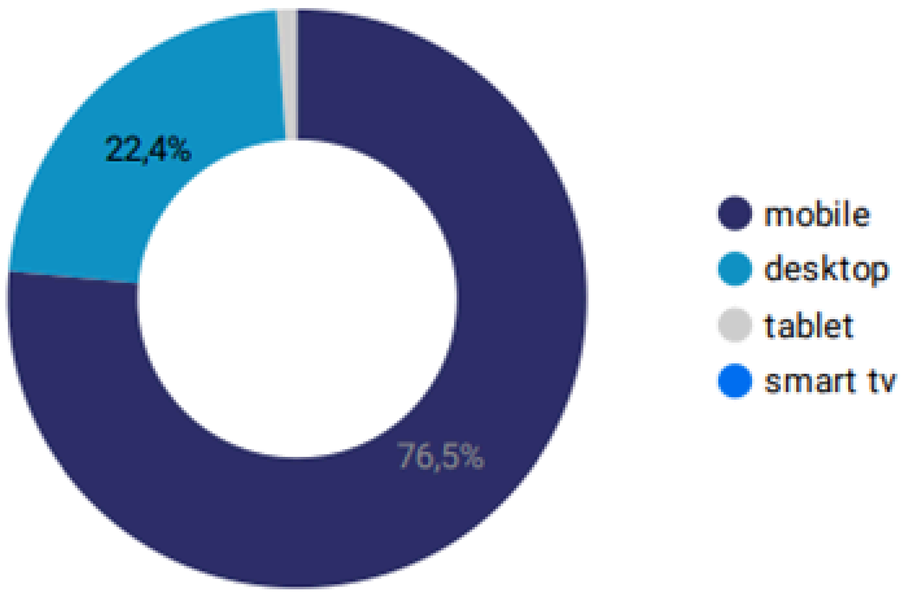
Durée moyenne des sessions : la durée moyenne de l'arrivée de vos visiteurs à leur départ de vos pages.

Page vue unique : Regroupe les pages vues générées par un même internaute au cours d'une seule session. Une page vue unique représente le nombre de sessions au cours desquelles cette page a été vue une ou plusieurs fois.

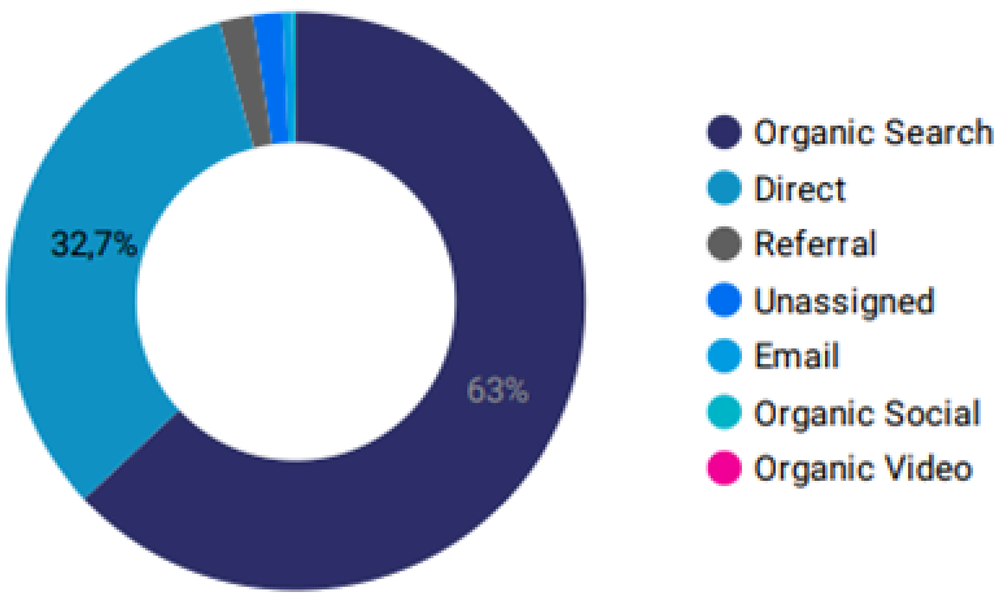
Canaux d'acquisition : Correspondent aux sources de trafic de votre site internet. Ils permettent de classer les différentes sources de visites sur vos pages, afin de mieux les comprendre. C'est une information très importante pour savoir d'où vient le trafic de votre site.

Près de 77 % des connexions ont été faites depuis un téléphone portable
63 % des visiteurs sont arrivés par une recherche en ligne >> le référencement du site est performant
Source de la session
Sessions
Google : 233,1 k
(direct) : 125,5 k
aixlesbains.fr : 2,3 k
grand-lac.fr : 910
valvital.fr : 393
aixlesbains-rivieradesalpes.com : 318
Renvoi vers notre site internet depuis les sites de Valvital et Aix riviera la 1ère fois cette années

Catégorie d'appareil



Canaux d'acquisition



Pages les plus consultées :

Titre de page	utilisateurs actifs
Ondéa Grand Lac | La mobilité nous rapproche	40 767
Lignes et horaires des bus | Ondéa Grand Lac	34 844
Ligne 1 | Ondéa Grand Lac	26 400
Calculez votre itinéraire | Ondéa Grand Lac	26 157
Ligne 2 | Ondéa Grand Lac	23 167
Mobéa : solution de mobilité à la demande | Ondéa Grand Lac	19 149
Plans des lignes de bus et mobilité à la demande | Ondéa Grand Lac	15 213
Choisissez votre titre de transport | Ondéa Grand Lac	9 600
Voyagez facilement sur le réseau | Ondéa Grand Lac	8 787
Tous les tarifs et titres de transport | Ondéa Grand Lac	6 607
Ligne 3 | Ondéa Grand Lac	6 077
Ligne du dimanche & des jours fériés | Ondéa Grand Lac	5 055
Abonnements scolaires : titres et tarifs | Ondéa Grand Lac	4 412
Contactez-nous | Ondéa Grand Lac	4 304

10. Le contrôle/Fraude

En 2024, la sécurité et la lutte contre la fraude ont franchi une étape clé grâce à une collaboration renforcée entre la Compagnie des Transports du Lac du Bourget (CTLB), filiale du groupe RATP Dev et la Gendarmerie nationale, la Police nationale ainsi que la Police municipale d'Aix-les-Bains.

Une coopération renforcée pour un réseau plus sûr

La sécurisation des transports en commun et la prévention des incivilités sont des priorités nationales, renforcées par une convention-cadre signée en 2015 encourageant la coopération entre forces de l'ordre et opérateurs comme RATP Dev, actif sur le réseau Ondéa Grand Lac via sa filiale CTLB. En 2024, cet engagement s'est concrétisé par :

§ la signature de conventions formalisant les modalités de coordination entre les parties ;
§ le renforcement des effectifs des contrôleurs : 11 nouveaux agents assermentés, portant leur nombre total à 16, dédiés à la lutte contre la fraude et à la tranquillité des usagers.

Les objectifs de ces conventions

Ces conventions de partenariat ont pour objectif de combattre la délinquance, la fraude et les incivilités sur le réseau, tout en assurant la sécurité des usagers et des salariés. Elles visent également à optimiser la coordination opérationnelle et à fluidifier les échanges d'informations entre les différents partenaires.

Une collaboration optimale et des actions concrètes

Pour répondre aux objectifs de ces conventions, plusieurs mesures ont été mises en place :

 des réunions trimestrielles entre les correspondants « transport » de la CTLB et des forces de l'ordre pour analyser les tendances, diagnostiquer les problématiques et planifier des actions coordonnées ;
 un accès facilité aux images de vidéoprotection par les forces de l'ordre en cas d'infraction ou d'évènements nécessitant une intervention ;
 des opérations conjointes de lutte contre la fraude avec moins une action mensuelle impliquant la participation des forces de l'ordre pour rassurer les usagers et renforcer l'efficacité des contrôles.

Une gestion optimisée des dépôts de plainte

Les forces de l'ordre simplifient les démarches pour les agents de la CTLB souhaitant déposer plainte en cas d'incident. Elles veillent à ce que ces dépôts de plainte soient effectués dans les meilleurs délais ou, si besoin, lors d'un rendez-vous ultérieur.

Un bilan annuel pour évaluer les résultats

Chaque année, un bilan détaillé des actions engagées et des résultats obtenus sera réalisé afin de mesurer l'impact de ces dispositifs et d'identifier les axes d'amélioration.

La fraude dans les transports en commun constitue une nuisance à la qualité du service public.
Nous avons mis en place une formation interne via l'expertise du groupe RATP pour 11 de nos agents afin d'obtenir l'assermentation.
Nos contrôleurs assermentés sont présents sur le terrain. Ils orientent, renseignent, verbalisent et sont pro actifs envers nos clients. Nos équipes sont motivées, mobilisées, à l'écoute.
De plus, nous maintenons les opérations de contrôle via notre prestataire SCAT afin de multiplier les opérations sur le terrain.
Les procès-verbaux établis concernent le non-renouvellement des abonnements périmés, l'absence de validations ou l'absence de titres

BILAN ANNUEL PAR MOIS

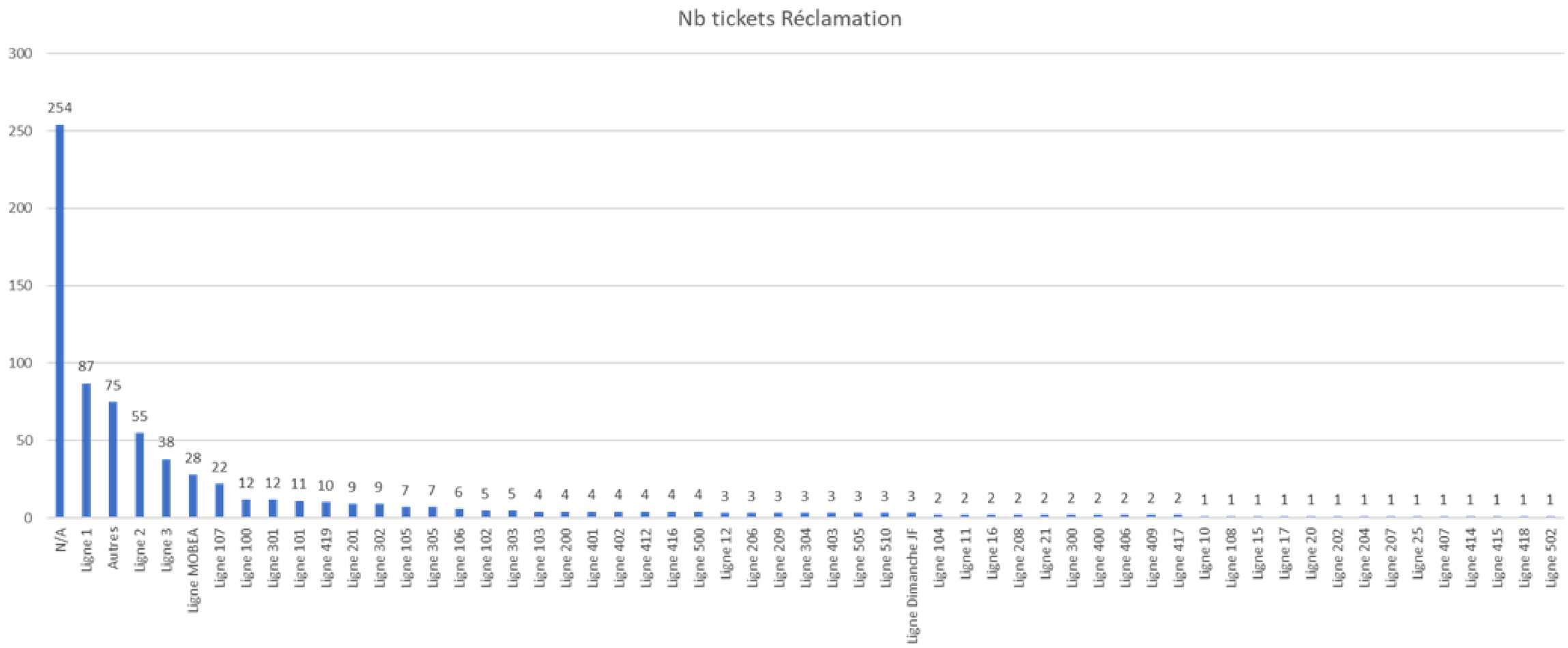
Mois	Nb courses contrôlées	Nb de courses totales	Taux de contrôle	Nb de clients contrôlés	Dt Cartes d'Hôte	Poids Cartes d'Hôte	Nb de PV établis	Taux de fraude
Janvier	35	5 535	0,63%	444	0	NS	9	2,03%
Février	45	5 535	0,81%	365	0	NS	6	1,64%
Mars	50	5 535	0,90%	724	0	NS	9	1,24%
Avril	48	5 535	0,87%	784	0	NS	13	1,66%
Mai	31	5 535	0,56%	1 453	0	NS	12	0,83%
Juin	31	5 535	0,56%	390	0	NS	10	2,56%
Juillet	17	5 535	0,31%	147	0	NS	2	1,36%
Août	193	5 535	3,49%	2 139	0	NS	40	1,87%
Septembre	39	5 535	0,70%	1 795	0	NS	12	0,67%
Octobre	31	5 535	0,56%	729	0	NS	11	1,51%
Novembre	7	5 535	0,13%	118	0	NS	4	3,39%
Décembre	13	5 535	0,23%	281	0	NS	7	2,49%
TOTAL	**540**	**60 885**	**0,89%**	**9 369**	**0**	**0,00%**	**135**	**1,44%**

Ces actions ont permis une évolution significative du nombre de contrôles :
9369 passagers contrôlés en 2024 (1601 en 2023)
135 PV établis en 2024 (20 en 2023)

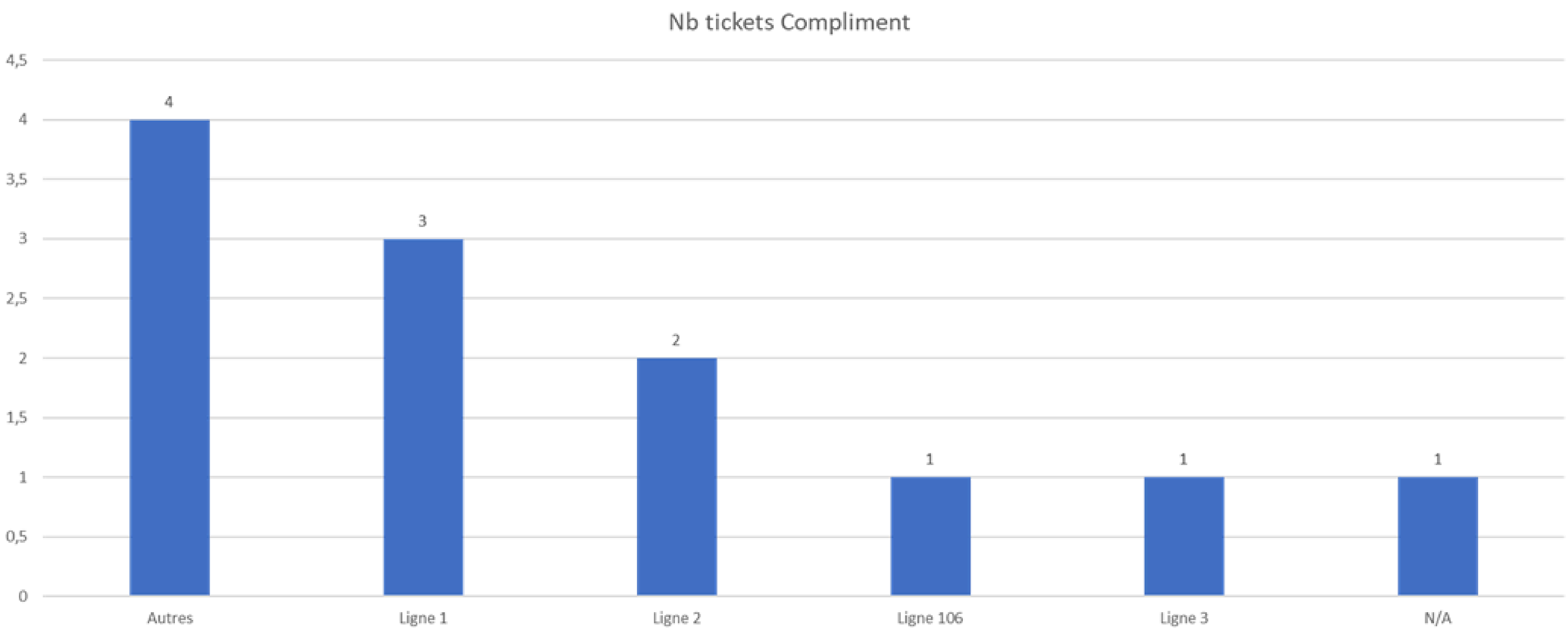
Associé à une campagne de sensibilisation, les actions de contrôles ont été plébiscitées par les usagers en générant un sentiment d'équité, mais aussi par les conducteurs qui se sentent soutenus dans leur travail quotidien.

11. Bilan mensuel des réclamations

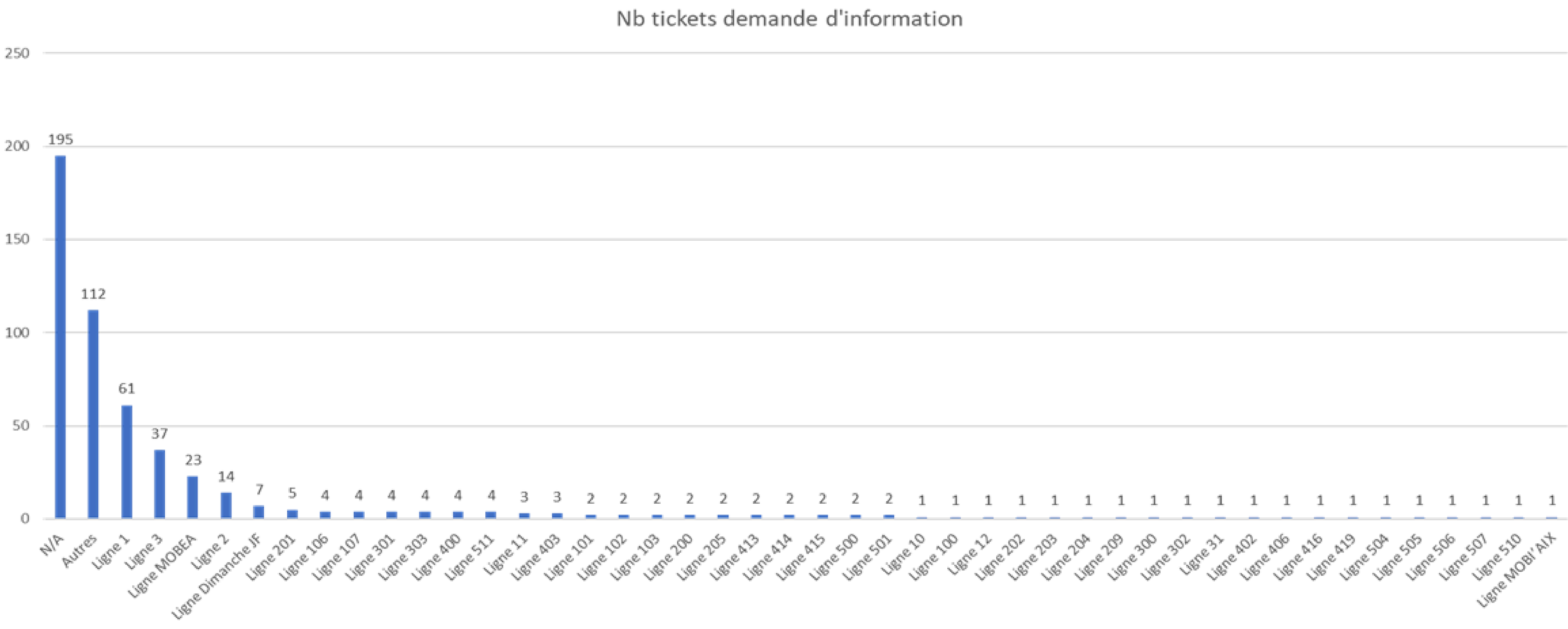
Au cours de l'année 2024, nous avons eu 1 714 tickets via notre site internet. Sur la totalité, nous avons :
738 tickets concernant les réclamations :



12 tickets concernant les compliments :

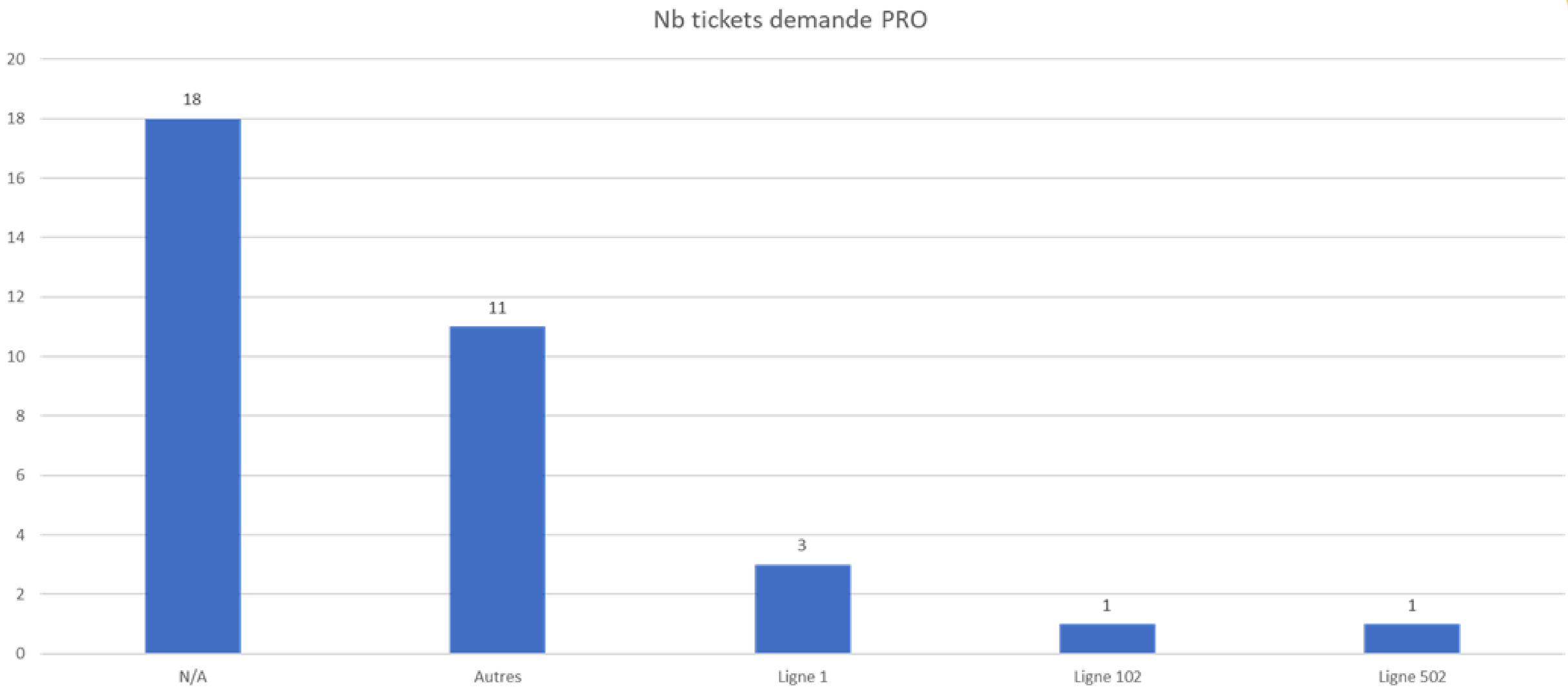


524 tickets concernant les demandes d’information :



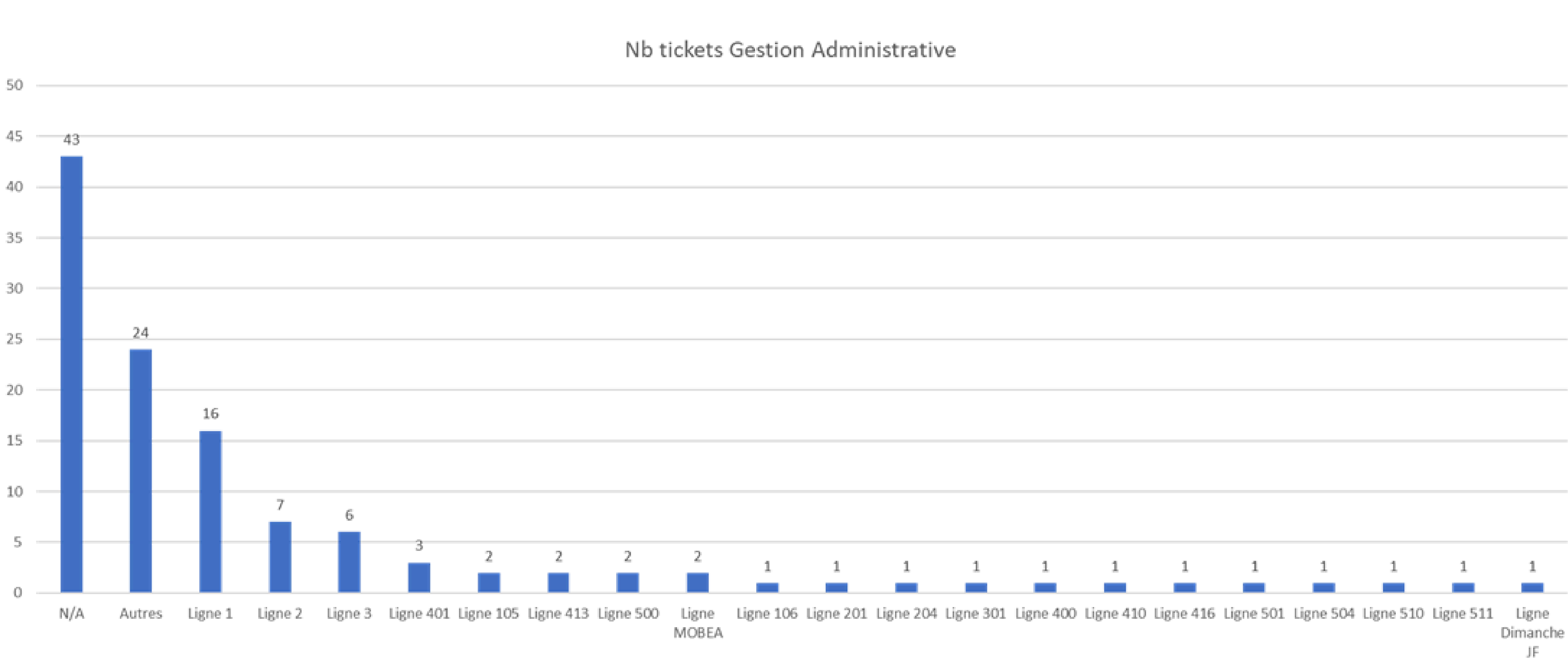
47 tickets concernant les demandes de justificatifs :

34 tickets concernant les demandes « PRO » :

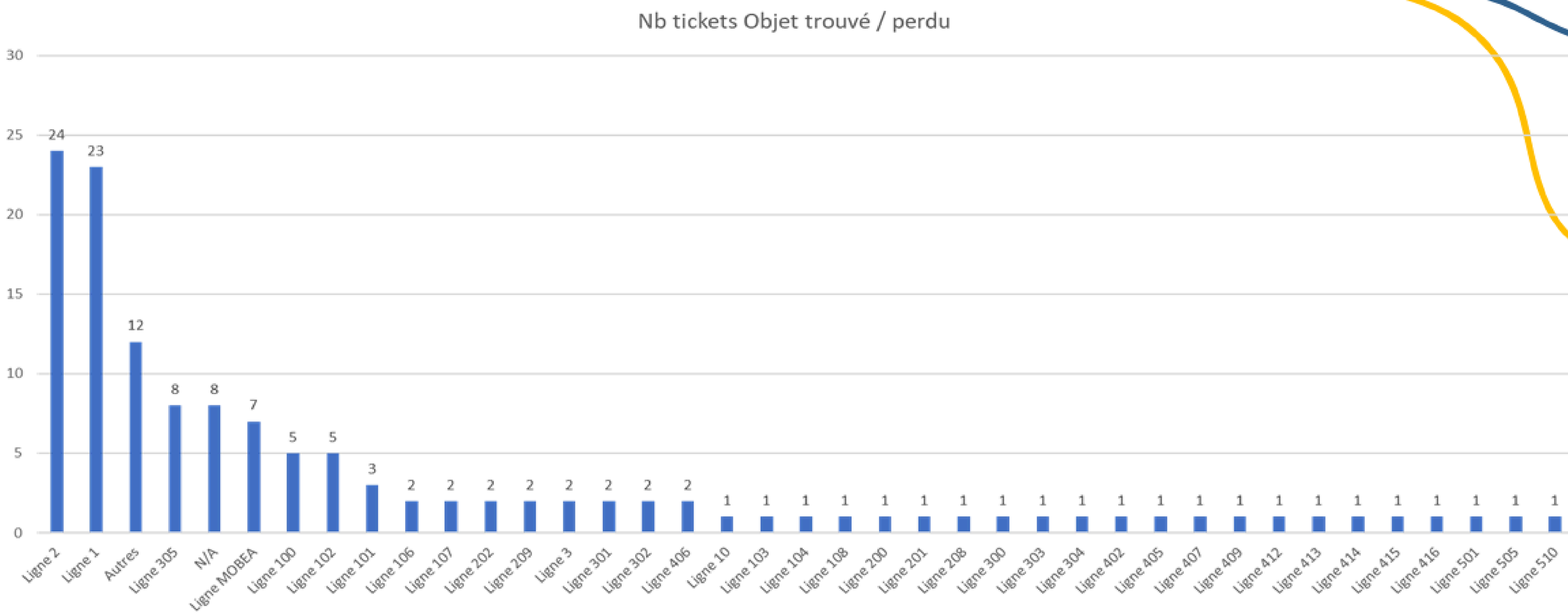


1 ticket concernant le diagnostic « Mobilité »

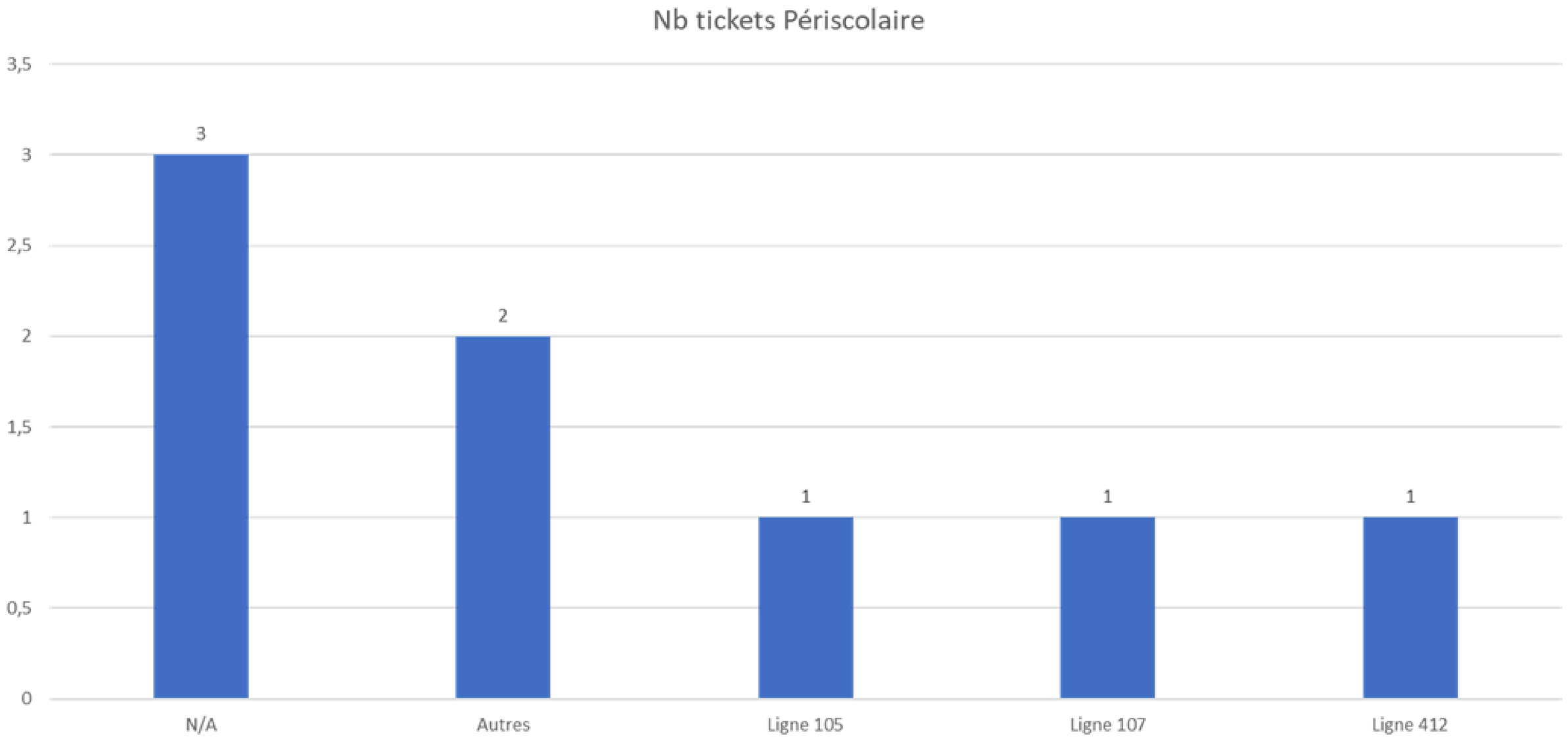
119 tickets concernant la gestion administrative (résiliation, abonnements ...) :



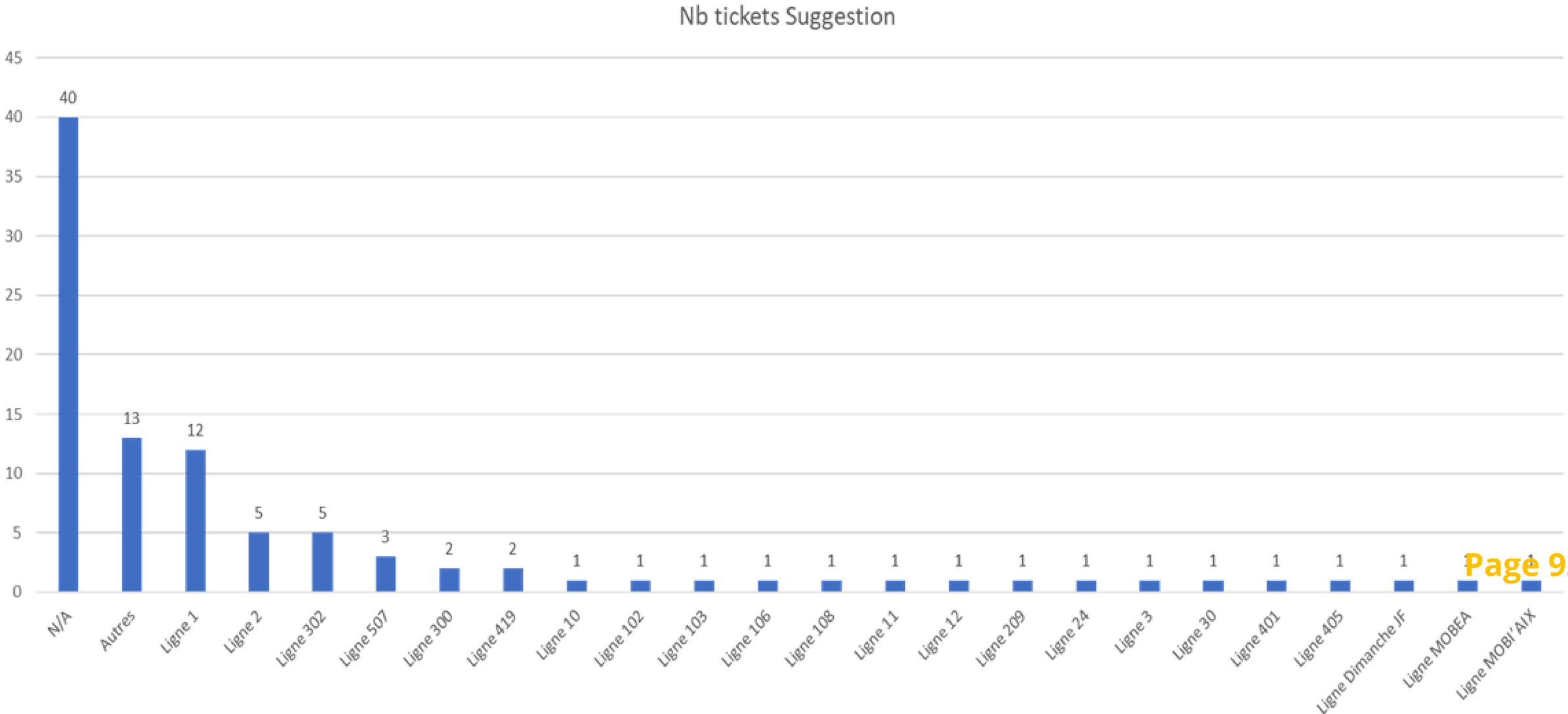
133 tickets concernant les objets trouvé/perdu :



8 tickets concernant le « périscolaire » :



98 tickets concernant les suggestions :



12. La qualité de service

En 2024 CTLB a mandaté la Société SCAT afin de compléter le process de contrôles déjà mis en place en interne.

les contrôles internes ou effectués par la SCAT ont été basés sur les critères suivants :

§ La ponctualité des bus (mesure réalisée sur le SAEIV et par nos contrôleurs)

§ La qualité de la réalisation de la desserte (mise à quai audité par notre coach conduite)

§ La qualité aux points d'arrêt (mesures réalisées par le responsable signalétique)

§ La qualité du service à bord des bus (information voyageurs et propreté)

§ L'état des véhicules et des équipements embarqués (fonctionnement du SAEIV et valideurs)

§ L'attitude et amabilité des conducteurs et des contrôleurs avec la clientèle

§ L'accueil des personnes à mobilité réduite (mise à quai et déploiement des rampes UFR le cas échéant)

§ La qualité de la conduite à bord des bus (souplesse de conduite)

§ L'ambiance sur le réseau : insécurité et lutte contre la fraude (taux de fraude et constat d'incivilité)

§ La qualité des prestations clientèle (vente et information)

§ L'accueil de la clientèle et rapidité de service en boutique

§ L'accueil téléphonique

§ La facilité de l'accès à l'information en cas de perturbations

§ La qualité des documents d'information,

§ Le nettoyage des véhicules et le respect des procédures de désinfection liés au COVID. ??

Bilan des interventions de la SCAT

Mesures réalisées sur l'année 2024 :

Ø 100 mesures réalisées sur la grille 'Fraude + qualité', répartie comme suit :

	Janv.	Fév.	Mars	Avril	Mai	Juin	Juil.	Aout	Sept.	Oct.	Nov.	Déc.	TOTAL
Mesures	12	15	9	10	8	10	0	0	11	7	7	11	100

Indicateurs fraude

ØRépartition de la fraude par ligne :

Ligne	Nb voyageurs contrôlés	Nb de voyageurs en situation irrégulière	STT	TP	ZNV	C4	AU	% fraude
1	608	15	11	2	0	1	1	2,5%
2	867	16	15	0	0	1	0	1,8%
3	3	0	0	0	0	0	0	0,0%
100	25	0	0	0	0	0	0	0,0%
101	10	0	0	0	0	0	0	0,0%
102	30	3	2	1	0	0	0	10,0%
103	15	0	0	0	0	0	0	0,0%
104	8	0	0	0	0	0	0	0,0%
106	55	1	1	0	0	0	0	1,8%
107	160	14	12	2	0	0	0	8,8%
300	23	0	0	0	0	0	0	0,0%
TOTAL	1804	49	41	5	0	2	1	2,7%

Indicateurs qualité

Equipement à l'arrêt :

Item	C	NC	SO	Indice qualité	Commentaire
Etat arrêt	100	0	0	**100,0%**	-
Propreté arrêt	100	0	0	**100,0%**	-
Affichage horaires	100	0	0	**100,0%**	-
Plan du réseau	100	0	0	**100,0%**	-
Tarifs	100	0	0	**100,0%**	-
Direction	100	0	0	**100,0%**	-

Extérieur du véhicule :

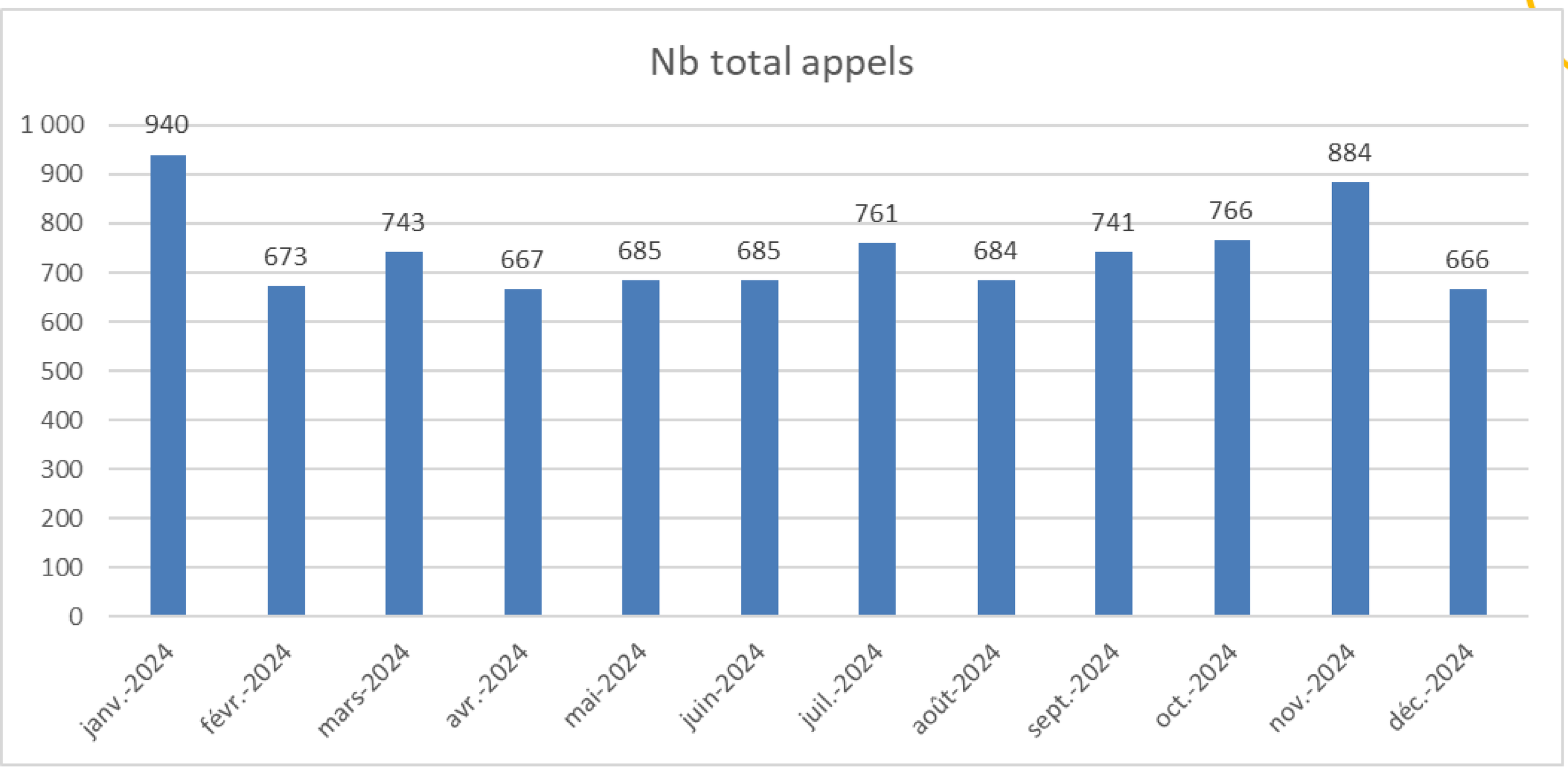
Item	C	NC	SO	Indice qualité	Commentaire
Girouette	100	0	0	**100,0%**	-
Carrosserie	100	0	0	**100,0%**	-

Intérieur du véhicule :

Item	C	NC	SO	Indice qualité	Commentaire
Conducteur	100	0	0	**100,0%**	-
Système billettique	100	0	0	**100,0%**	-
Valideur	100	0	0	**100,0%**	-
Guide horaires	100	0	0	**100,0%**	-
Annonces sonores et visuelles	100	0	0	**100,0%**	-
Sellerie	100	0	0	**100,0%**	-
Sol	100	0	0	**100,0%**	-
Parois	100	0	0	**100,0%**	-
Vitres	100	0	0	**100,0%**	-
Informations voyageurs	100	0	0	**100,0%**	-

Bilan centrale de réservation :

Depuis le 1er JUILLET 2023 la centrale d'appel téléphonique traitant les réservations Mobéa a été intégré chez TP2A



L'objectif pour Ondéa est d'améliorer le taux de réponse aux appels, optimiser la satisfaction clients.

Différentes actions ont été mises en place pour l'amélioration de ce service mutualisé :

- Dès 2023, modification sur le temps d'attente qui n'existait pas (exemple, si l'agent n'est pas dispo, l'appel est immédiatement dissuadé) : un temps d'attente de 8 min est paramétré ce qui nous permet d'éviter la perte d'appels.

-Optimisation du planning des téléopérateurs afin de pouvoir répondre plus efficacement lors des pics d'appels (+ d'agent en place le lundi et le matin tous les jours de la semaine)

- En 2024, pour absorber l'ensemble des appels, le recrutement d'agents additionnels a été réalisé : l'équipe a été stabilisée en avril/mai 2024

- A noter : Baisse du nombre d'appels : 9370 appels reçus en 2023 contre 8895 en 2024 (5 % d'appels en moins). Ce chiffre est en cohérence avec la baisse du nombre de réservations téléphoniques enregistré pour Mobéa et le report vers les canaux digitaux (- 5% de réservations effectuées via la centrale d'appel).

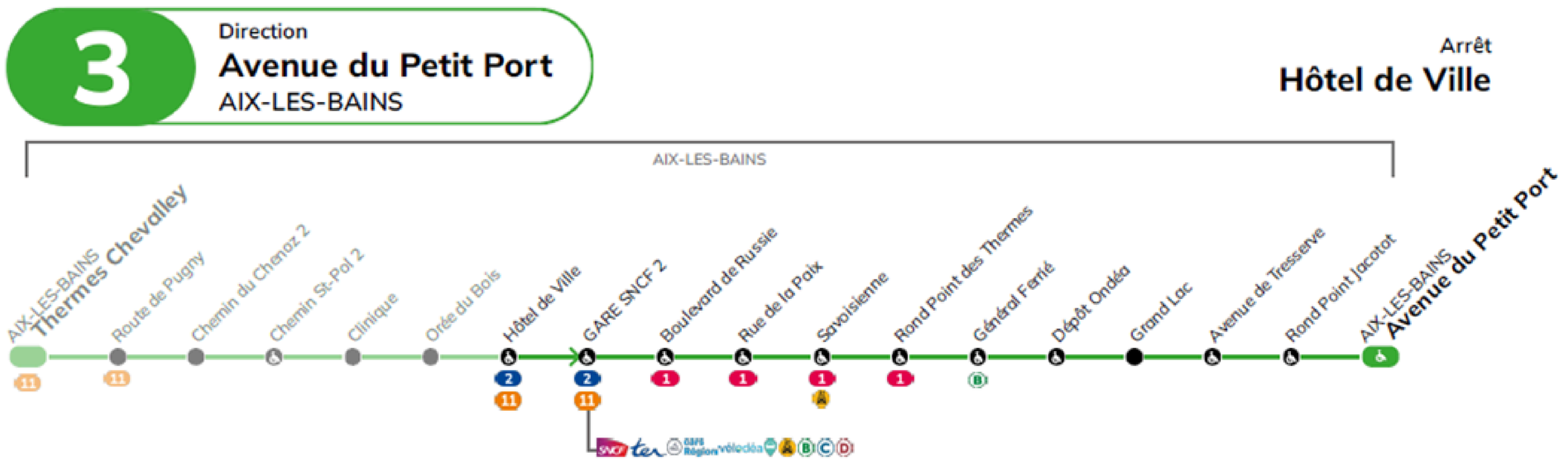
Bilan des biens propriété de l'autorité délégante et mis à disposition mise à jour à fin d'année 2024 (Inventaire A) :

Biens propriété de l'Autorité Délégante et mis à disposition (inventaire A)	
Désignation	**Quantité**
jeux de 4 colonnes élévatrices	3
réducteur de fourche pour véhicules utilitaires	3
grande chandelle 15 T à ressort	8
petite chandelle 14 T	8
compresseur d'air avec sècheur	1
réservoir d'air 500 L	1
banc avec 14 porte manteaux amovible	1
local technique modulaire 3 pièces	1
station de carburant avec 2 distributeurs	1
cuve gazole compartimentée 2 x 40 m3	1
cuve ADBLUE de 2500 L	1
cuve PVC simple peau de 1500 L pour huile moteur	1
pompe pneumatique pour fût à huile de 208 L	3
pompe pneumatique pour cuve liquide refroidissement et lave glace	2
pompe pneumatique pour cuve à huile	1
portique de lavage PL	1
Changeur de monnaie	1
Automate de dépôt et distributeur de titres	1
Valideurs MATAWAN bus	32 + 2 en stocks
Valideurs ACTOLL bus	32 + 2 en stocks
Portables de contrôles	3 + 3
Portables de validation sous traitants – TAD – agence	63
cabine toilettes terminus simple	2
cabine toilettes terminus double	1
Parc de véhicules (**voir annexe page 30 du rapport).**	

12.1 Le mobilier urbain

Le réseau Ondéa comptabilise 393 poteaux, 191 abri bus répartis sur le territoire GRAND LAC.
Ce mobilier urbain est entretenu par notre salarié en charge de la signalétique.
Les abribus disposent dans des cadres dédiés d'un plan de réseau, des fiches horaires à l'arrêt des lignes en passage
Les poteaux disposent uniquement des fiches horaires des lignes en passage.

Exemple de fiche horaire



3
Direction
Avenue du Petit Port
AIX-LES-BAINS

Arrêt
Hôtel de Ville

AIX-LES-BAINS

AIX-LES-BAINS Thermes Chevalley
Route de Pugny
Chemin du Chenoz 2
Chemin St-Pol 2
Clinique
Orée du Bois
Hôtel de Ville
GARE SNCF 2
Boulevard de Russie
Rue de la Paix
Savoisienne
Rond Point des Thermes
Général Ferrié
Dépôt Ondéa
Grand Lac
Avenue de Tresserve
Rond Point Jacotot
AIX-LES-BAINS Avenue du Petit Port

Horaires valables Valable toute l'année, hors jours fériés
Les horaires sont donnés à titre indicatif et dépendent des conditions de circulation

Du lundi au vendredi hors jours fériés

5h	6h	7h	8h	9h	10h	11h	12h	13h	14h	15h	16h	17h	18h	19h	20h	21h
	09 49	28 48	08 28 48	08 28 48	08 28 48	08 28 48	08 28 48	08 28 48	08 28 48	08 28 48	08 28 48	08 28 48	08 28 48	08 29 49	09	

Les samedis hors jours fériés

5h	6h	7h	8h	9h	10h	11h	12h	13h	14h	15h	16h	17h	18h	19h	20h	21h
	08 23 58	34	04 33	03 33	03 33	03 33	03 33	03 33	03 33	03 33	03 33	03 33	03 33	03	03	

POINT RELAIS ONDEA GRAND LAC LE + PROCHE
Tabac Le Carnot
14, place Carnot
73100 AIX-LES-BAINS

La ligne 3 ne circule pas les dimanches et jours fériés

GRAND LAC ONDÉA

Les fiches horaires sont présentées comme ci-dessus Pour chaque fiche horaire, un thermomètre de ligne permet de suivre l'évolution des arrêts ainsi que les lignes en correspondance. Le dépositaire le plus proche est indiqué en bas de la fiche.

La quasi-totalité des points d'arrêt (hormis les arrêts scolaires de Chautagne & de l'Albanais) dispose des informations à jour y compris les plans de déviations en cours.

En sus des opérations de nettoyage des différents points d'informations (suppression des TAGS, décapage, ponçage, peinture), les interventions réalisées en 2024 sur le mobilier urbain par notre salarié en charge de la signalétique sont les suivantes :

Intervention Signalétique 2024				
COMMUNES	ARRET	TYPE	NOMBRE	INTERVENTION
Aix-les-Bains	ch sosse lièvre	poteau	1	entretien + débroussaillage
Aix-les-Bains	rue du casino		1	pose pavés
Aix-les-Bains	clinique		1	dépose poteau
Aix-les-Bains	ch des bottes		1	reprise enrobé pied de poteau
Aix-les-Bains	ch des griattes		1	redressage + reprise scellement
Aix-les-Bains	grand lac		1	réparation poteau
Le Bourget-du-Lac	branches		1	entretien + débroussaillage
Bourdeau	ancienne école		1	entretien + débroussaillage
Bourdeau	la fosse		1	entretien + débroussaillage
Drumettaz-Clarafond	ch de recouten		1	entretien + débroussaillage
Drumettaz-Clarafond	fresenex		1	entretien + débroussaillage
Drumettaz-Clarafond	la peisse		1	entretien + débroussaillage
Méry	chlorophylle		1	entretien + débroussaillage
Méry	papyrus		1	pose nouveau poteau
Méry	les jacquiers		1	entretien + débroussaillage
Le Montcel	la place		1	entretien + débroussaillage
La motte-Servolex	noiray		1	entretien + débroussaillage
Tresserve	belledonnes		1	entretien + débroussaillage
Tresserve	la carpinelle		1	entretien + débroussaillage
Tresserve	la croix		1	entretien + débroussaillage
Aix-les-Bains	clinique	abribus	1	pose plan + horaires nouvel abribus
Chindrieux	chaudieu		1	nettoyage TAG
Chindrieux	groisin		1	nettoyage TAG
Chindrieux	la rippe		1	nettoyage TAG
Drumettaz-Clarafond	carnalaz		1	changer 1 vitrage
Grésy-sur-Aix	champs blancs		1	entretien + nettoyage
Grésy-sur-Aix	la guicharde		1	entretien + nettoyage
Grésy-sur-Aix	cascade		1	changer 1 vitrage
Grésy-sur-Aix	les aillouds		1	entretien + débroussaillage
Grésy-sur-Aix	la guicharde		1	reprise enrobé pied d'abribus
Grésy-sur-Aix	centre commercial		1	changer 2 vitrage
Entrelacs	futenex		1	entretien + débroussaillage
Le Bourget-du-Lac	vert village		1	entretien + nettoyage
Le Montcel	la place		1	changer 2 vitrage
Le Viviers-du-Lac	rochettes		1	entretien + débroussaillage
Méry	les dimes		1	entretien + nettoyage
Méry	hexapole		1	nettoyage TAG
Mouxy	l'angolet		1	nettoyage TAG
Saint Offenge	bonnavos		1	changer 1 vitrage
Saint Offenge	les guers		1	réfection toiture
Saint Offenge	les grubes		1	changer 2 vitrage
Saint Offenge	les gonards		1	entretien + nettoyage
Trévignin	scierie		1	entretien + débroussaillage
Tresserve	ch sous bois		1	changer 2 vitrage
Vions	mollard dessus		1	reprise enrobé pied d'abribus
Voglans	lavoir		1	changer 1 vitrage
Voglans	villarcher		1	entretien + nettoyage
Voglans	primevères		1	entretien + nettoyage
Voglans	les massettes		1	entretien + nettoyage
Voglans	villarcher		1	changer 2 vitrage
La Biolle	bas de la côte		1	reparation poteau
Entrelacs	college J Prevert		1	renommage des arrêts
DIVERS TRAVAUX ABRIBUS ET POTEAU SUR TOUT LE RESEAU		abribus + poteaux		Changement horaires à plusieurs reprises + réparation atelier poteaux + structure interne (démontage, mastiquage, remise en peinture)+ Remise en état poteau provisoire sur jantes + ponçage, réparation tête + changement vitre ou remplacement vitres cassées.

2024-2025

MERCI

POUR VOTRE LECTURE

GRAND LAC
ONDÉA
NOUS RAPPROCHE