Forêt d'Ecouves

COMMUNAUTE URBAINE D'ALENÇON

RECUEIL DES ACTES ADMINISTRATIFS

N°2015-09

SPÉCIAL DÉLÉGATION DE SERVICE PUBLIC – RAPPORTS ANNUELS 2014

PUBLIÉ LE 04 NOVEMBRE 2015

DÉLIBÉRATIONS DU CONSEIL DE COMMUNAUTÉ DU 15 OCTOBRE 2015

N°	OBJET
20151015-028	**TRANSPORTS URBAINS** Délégation de Service Public de Transports Urbains - Présentation du rapport d'activité 2014
20151015-059	**EAU POTABLE** Rapport annuel sur le prix et la qualité du service public de l'eau potable - Année 2014
20151015-060	**SPANC** Rapport annuel sur le prix et la qualité du service public de l'assainissement non collectif - Année 2014
20151015-061	**ASSAINISSEMENT** Rapport annuel sur le prix et la qualité du service public de l'assainissement collectif - Année 2014

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE DÉPARTEMENT DE L'ORNE

Alençon
COMMUNAUTÉ URBAINE

COMMUNAUTÉ URBAINE D'ALENÇON

Extrait du registre des DÉLIBÉRATIONS du Conseil de Communauté

SEANCE DU 15 OCTOBRE 2015

L'an deux mille quinze, le quinze octobre, à dix-huit heures trente minutes, le Conseil de Communauté Urbaine d'Alençon, sur convocation adressée le **9 octobre 2015** et sous la présidence de **Monsieur Joaquim PUEYO**, s'est réuni en séance publique à la Halle aux Toiles d'Alençon.

ÉTAIENT PRÉSENTS Mesdames et Messieurs les Conseillers en exercice, sauf :

Mme Anne-Sophie LEMEE qui a donné pouvoir à M. Jacques ESNAULT.
Mme Annie DUPERON qui a donné pouvoir à M. Gérard LURÇON.
Mme Jitske BARRIERE qui a donné pouvoir à M. Pascal DEVIENNE.
Mme Florence MAUNY UHL qui a donné pouvoir à M. Patrick COUSIN.
M. Yannick DUDOUIT qui a donné pouvoir à M. Léonce THULLIEZ.
M. Serge LAMBERT qui a donné pouvoir à M. Jérôme LARCHEVEQUE.
M. Ludovic ASSIER qui a donné pouvoir à Mme Marie-Claude SOUBIEN.
M. Patrick LINDET qui a donné pouvoir à Mme Christine ROIMIER.
Mme Nathalie-Pascale ASSIER qui a donné pouvoir à M. Dominique ARTOIS jusqu'à la question n° 20151015-001 incluse.
M. Emmanuel DARCISSAC qui a donné pouvoir à M. Joaquim PUEYO à partir de la question n° 20151015-020 et jusqu'à la question n° 20151015-054 incluse.
M. Sylvain LAUNAY qui a donné pouvoir à Mme Nathalie RIPAUX jusqu'à la question n° 20151015-033 incluse.
Mme Catherine DESMOTS qui a donné pouvoir à Mme Lucienne FORVEILLE jusqu'à la question n° 20151015-039 incluse.
M. Fabien LORIQUER qui a donné pouvoir à M. Jean-Marie GALLAIS à partir de la question n° 20151015-039.
Mme Nathalie RIPAUX qui a donné pouvoir à M. Francis AIVAR à partir de la question n° 20151015-044.

Mrs Marcel DEROIT, Patrice LAMBERT, Philippe MONNIER, Jean-Marie LECLERCQ, Emmanuel ROGER, François TOLLOT, Mmes Marie-Noëlle VONTHRON, Christine THIPHAGNE, Stéphanie BRETEL, excusés.

Madame Véronique DE BAEREMAECKER est nommée **secrétaire de séance.**

Les procès-verbaux des dernières réunions des **02 et 09 juillet 2015** sont adoptés à l'unanimité.

N° 20151015-028

TRANSPORTS URBAINS

DÉLÉGATION DE SERVICE PUBLIC DE TRANSPORTS URBAINS - PRÉSENTATION DU RAPPORT D'ACTIVITÉ 2014

Département Patrimoine Public
NB/GC/GG

Il est rappelé que le Conseil de Communauté a, par délibérations des :

- 23 novembre 2006
  - donné son accord de principe sur la Délégation du Service Public de Transports Urbains,

Ref. 201 524 Berger-Levrault (1309)

- approuvé le rapport annexé contenant les caractéristiques essentielles des prestations que devra assurer le délégataire,
- autorisé Monsieur le Président ou son délégué à effectuer les mesures nécessaires de publicité de l'appel à candidatures,

- 25 octobre 2007, décidé :

  - de choisir la Société Kéolis, pour assurer l'exploitation du réseau de Transports Urbains, pour une durée de huit ans, à compter du 1er janvier 2008,
  - d'approuver la convention de Délégation de Service Public de Transports Urbains,
  - d'autoriser Monsieur le Président ou son délégué à signer ladite convention et tous documents utiles relatifs à ce dossier.

Conformément à l'article L.1411-3 du Code Général des Collectivités Territoriales, le délégataire a transmis à l'autorité délégante, comme chaque année avant le 1er juin, un rapport comportant notamment les comptes et retraçant la totalité des opérations afférentes à l'exécution de la Délégation de Service Public et une analyse de la qualité du service de l'année écoulée.

Vu l'avis favorable du Bureau de Communauté, réuni le 8 octobre 2015,

le Conseil, après en avoir délibéré, à l'unanimité :

➢ **APPROUVE** le rapport d'activité 2014 de la Délégation de Service Public des Transports Urbains, dressé par la Société Kéolis, tel que proposé en annexe,

➢ **AUTORISE** Monsieur le Président ou son délégué à signer tous documents utiles relatifs à ce dossier.

Reçue en Préfecture le : 22 OCT. 2015

Affichée le :

23 OCT. 2015

Pour extrait conforme,
Pour le Président,
Le Vice-Président délégué,

Francis AIVAR

Communauté Urbaine Alençon

Vu pour être annexé à la délibération n° 20151015-028
du Conseil de Communauté du 15 octobre 2015
Pour le Président,
Le Vice-Président délégué,

Reçu en Préfecture, le
22 OCT. 2015

Francis AÏVAR

Communauté Urbaine Alençon

Alençon
COMMUNAUTÉ URBAINE

Keolis
Alençon

RAPPORT DU DELEGATAIRE ANNEE 2014

ALTO
Transport urbain
de la Communauté Urbaine d'Alençon

1 - La société exploitante

La Délégation du Service Public de transports de la Communauté Urbaine d'Alençon est confiée depuis le 1er janvier 2008 à

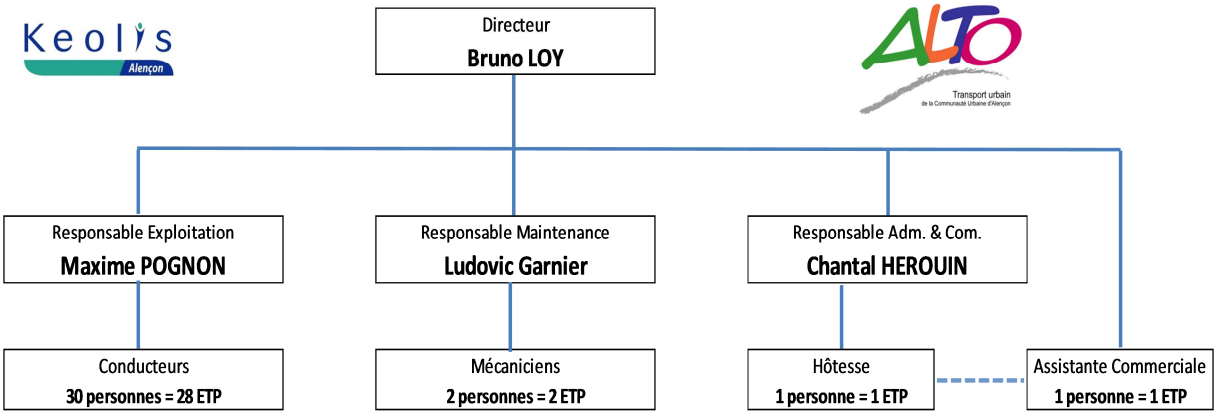
Keolis Alençon
20 rue Ampère
61000 ALENCON

SARL au capital de 45000 €, dont le gérant est Monsieur Christian Bouyer.

Cette convention prendra fin le 31 décembre 2015.

L'entreprise, comptant moins de 50 salariés, n'est pas soumise à l'obligation de faire appel à un commissaire aux comptes.

Organigramme de l'entreprise au 31/12/2014



L'entreprise compte 36 salariés, auxquels s'ajoutent le Directeur et le Responsable d'Exploitation, mis à disposition par Keolis.

L'année 2014 a connu le départ en retraite de Marc Chédor le 30 avril 2014 et l'arrivée de Maxime Pognon au 1er avril 2014 pour le remplacer au poste de responsable d'exploitation.

Les avenants en cours sont les suivants :

Avenant 1 (délibéré au Conseil de Communauté le 18/12/2008) pour mise en œuvre le 1er septembre 2009 de :

- l'option 2 de la Convention, soit le réseau hiérarchisé
- l'option 4, soit la desserte à la demande des spectacles de la Luciole deux fois par mois, à titre expérimental

Avenant 2 (délibéré au Conseil de Communauté le 25/06/2009) pour :

- l'adaptation du contrat à l'exonération de TVA de la contribution forfaitaire
- la prise en compte de la taxe sur les salaires dans l'équilibre d'exploitation
- la modification du programme d'investissement à la charge du Délégataire (les autobus)
- le déploiement d'une nouvelle découpe des bus
- les modifications liées à la tarification à compter du 01/07/2009

Avenant 3 (délibéré au Conseil de Communauté le 24/09/2009) pour :

- modification de l'option 4 (desserte de la Luciole tous les jeudis, après les concerts gratuits AfterWork)
- l'option 3 (desserte à la demande de la zone d'Ecouves – Itineo 7)

Avenant 4 (délibéré au Conseil de Communauté le 17/12/2009) pour :

- le raccordement des indices (de la formule d'indexation du terme Dn du contrat)
- les transports exceptionnels les dimanches et jours fériés (de 1 à 3 par an)

Avenant 5 (délibéré au Conseil de Communauté le 24/06/2010) pour :

- la modification de la desserte de la Luciole
- l'évolution des transports scolaires DOMINO pour rentrer sur Cerisé le soir
- l'ajout et l'évolution de l'offre pour la rentrée 2010 (Itineo)

Avenant 6 (délibéré au Conseil de Communauté le 15/11/2010) pour :

- Les adaptations techniques et financières du contrat, induites par le remplacement au 1er janvier 2010 de la Taxe professionnelle par la Contribution Economique Territoriale (CET), instituée par la Loi de finance 2010.

Avenant 7 (délibéré au Conseil de Communauté le 09/02/2012) pour :

- Exploitation en propre du service PMR (Itineo Access) par acquisition d'un véhicule spécialisé
- Extension du service Domino 8 aux Côtes Rouges (Mieuxcé)
- Suppression des services Hibus (concerts Afterwork à la Luciole)
- Prise en compte de l'augmentation du taux de TVA de 5.5% à 7.0%

Avenant 8 (délibéré au Conseil de Communauté le 20/12/2012) pour :

- Révision du plan pluri-annuel d'investissement en ce qui concerne la mise en accessibilité des véhicules (cf Loi Egalité des chances du 11 février 2005)
- Renouvellement d'équipements et d'outillages non prévu au plan initial
- Mise en place d'une offre le dimanche matin sur la ligne 1

Avenant 9 (délibéré au Conseil de Communauté le 19/12/2013) pour :

- Conformément à l'article 26 de la convention, de prendre en compte la suppression de deux des indices utilisés dans la formule d'indexation des charges et des produits figurant à l'article 24.1 de la convention, et de les remplacer par les deux indices définis ci-après.
- L'offre de transport proposée aux communes ayant intégré la Communauté Urbaine d'Alençon au 1er janvier 2013.

Avenant 10 (délibéré au Conseil de Communauté le 20/11/2014) pour :

- Mise en place des circuits RPI sur les communes de Lonrai et La Ferrière Bochard le mercredi matin et midi suite à la réforme des rythmes scolaires
- Le desserte des CFA de Saint-Paterne au départ de la gare SNCF le lundi matin et le vendredi vers 13 h pour le retour toute l'année sauf l'été.
- La desserte du site ADAPEI de Valframbert tous les matins du lundi au vendredi et le vendredi soir pendant la période scolaire (hors vacances)
- La Pérennisation de la desserte du marché de Courteille le dimanche matin par la ligne 1

Le présent rapport fait état de la septième année du contrat de DSP de 2008-2015.

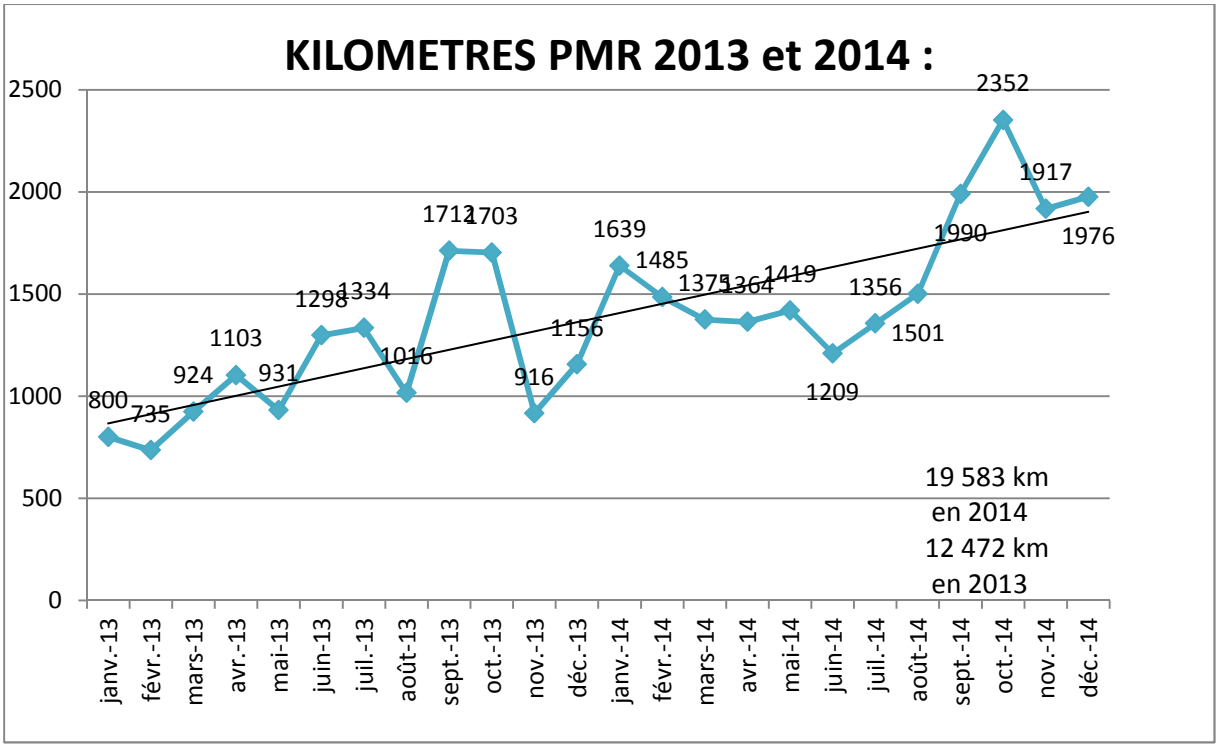
2 – Les événements significatifs de l'exercice

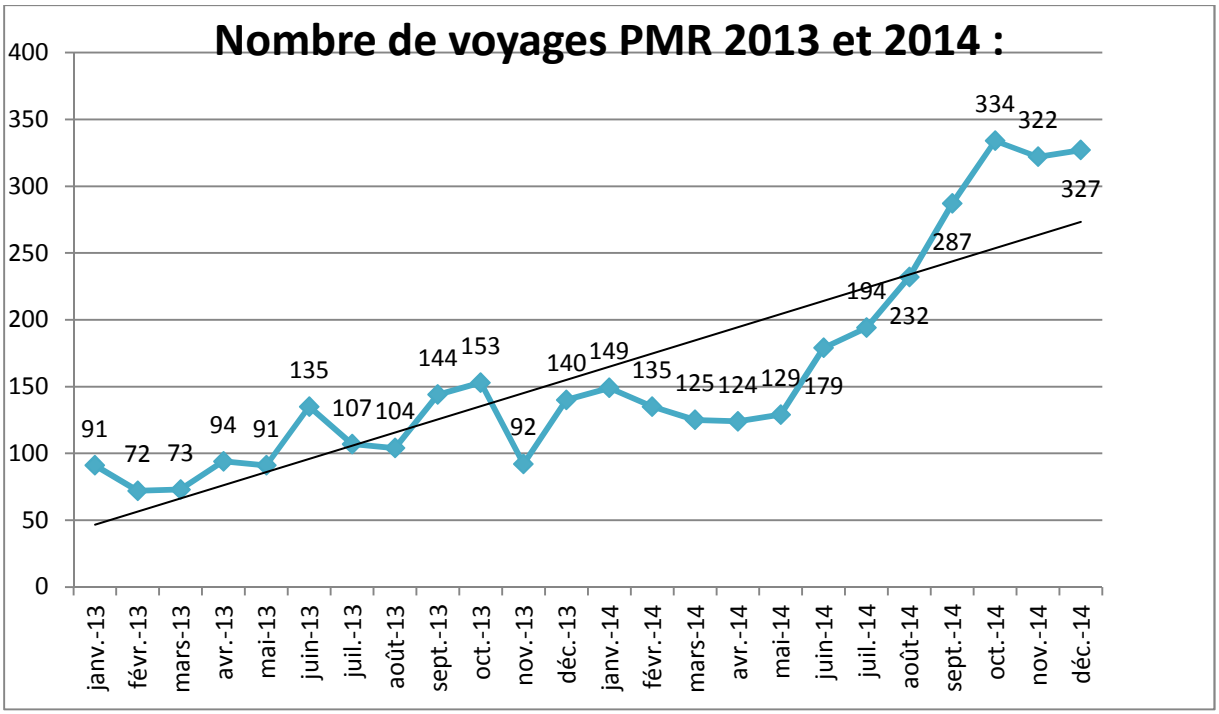
Extension de la Communauté Urbaine

La commune de Chenay a rejoint depuis janvier 2014 la Communauté Urbaine d'Alençon mais sans desserte par le réseau urbain de la CUA pour l'instant.

Service Itinéo Access PMR :

Avec l'extension du PTU, le service Itinéo Access (service PMR) déjà présent sur le territoire de la CUA dessert maintenant toutes les communes du nouveau périmètre urbain. Ce service progresse d'une façon importante comme l'indique le graphique ci-dessous. Pour 2015, compte tenu de la progression kilométrique (+ 7 100 km en 1 an), un véhicule en plus et ½ conducteur seront à valider dès Janvier 2015 en application de l'avenant n° 9 de notre contrat de délégation qui fixe les seuils de déclenchement.





Services Itinéo :

Au 1er janvier 2014, le service itinéo a été également proposé aux 16 communes qui ont rejoint la Communauté Urbaine en janvier 2013.

Ce supplément d'offre s'est traduit par :

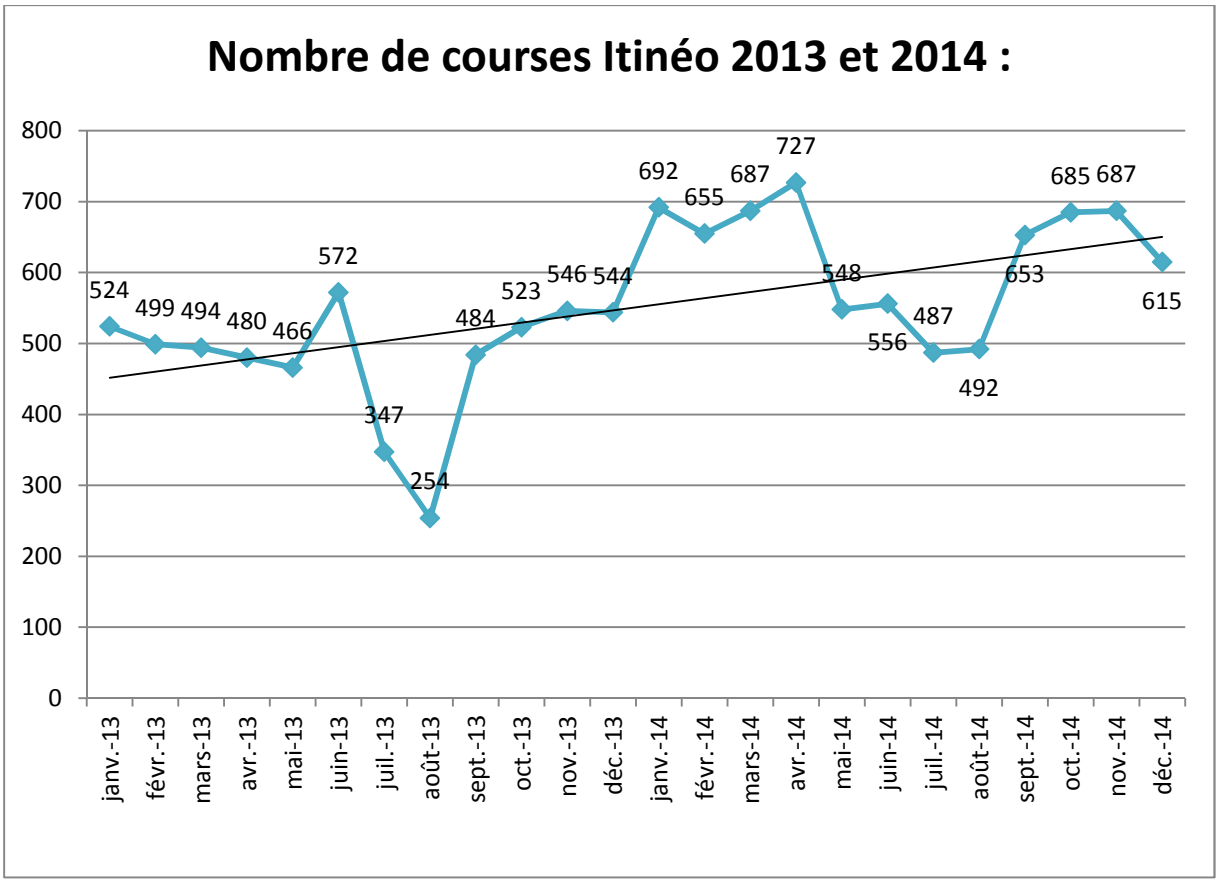
- Une desserte des communes de Larré, Mesnil Erreux et Semallé par itinéo 1,
- Une desserte de la commune de Fontenai les louvets par le service itinéo 5
- Et par la création de 3 nouveaux itinéo :

  Itinéo 8, pour desservir Forges, Radon et Vingt hanaps,

  Itinéo 9, pour desservir La Roche Mabile, Livaie, Longuenoë, St Ellier les bois et St Didier sous Ecouves,

  Itinéo 10, pour les communes de Ciral, Gandelain, La Lacelle et St Denis sur Sarthon.

Pour voir l'évolution de cette augmentation de communes à desservir, les graphiques ci-dessous indiquent le nombre de course déclenchées par mois par une réservation de client.



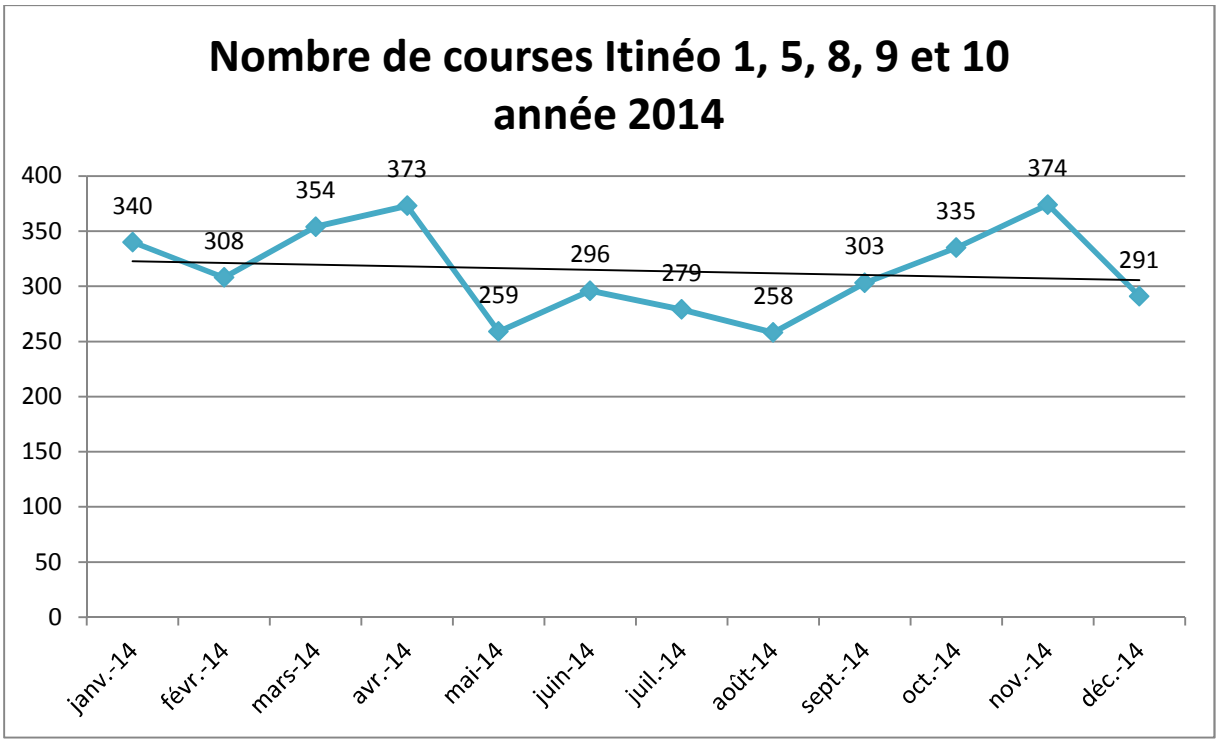
Le service était peu connu au lancement de cette offre. De plus, les nouvelles communes sont plus éloignées et plus rurales ; la population desservie ne vient pas régulièrement vers la ville centre. Les nouveaux itinéo (n° 8, 9 et 10) progressent au cours de l'année 2014. Le nombre de courses reste pour sa part faible par rapport à itinéo 1.

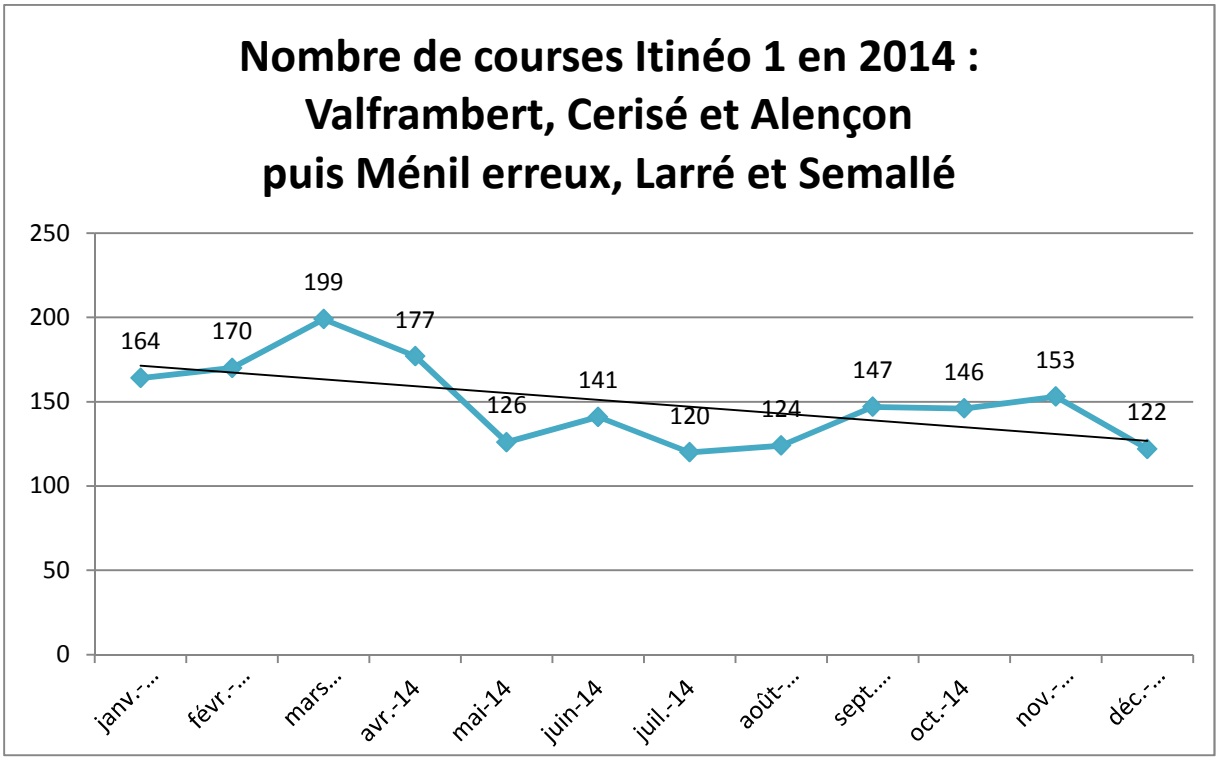
Les itinéo 1 et 5 existaient déjà avant l'augmentation du PTU, on ne peut pas voir en conséquence l'incidence précise de la nouvelle desserte 2014 sur ces services par comparaison avec l'année précédente. Globalement le nombre de courses est en baisse sur ces deux itinéo mais le n° 1 atteint des chiffres de réservation élevés par rapport aux autres (entre 100 et 200 courses par mois selon les mois de 2014).

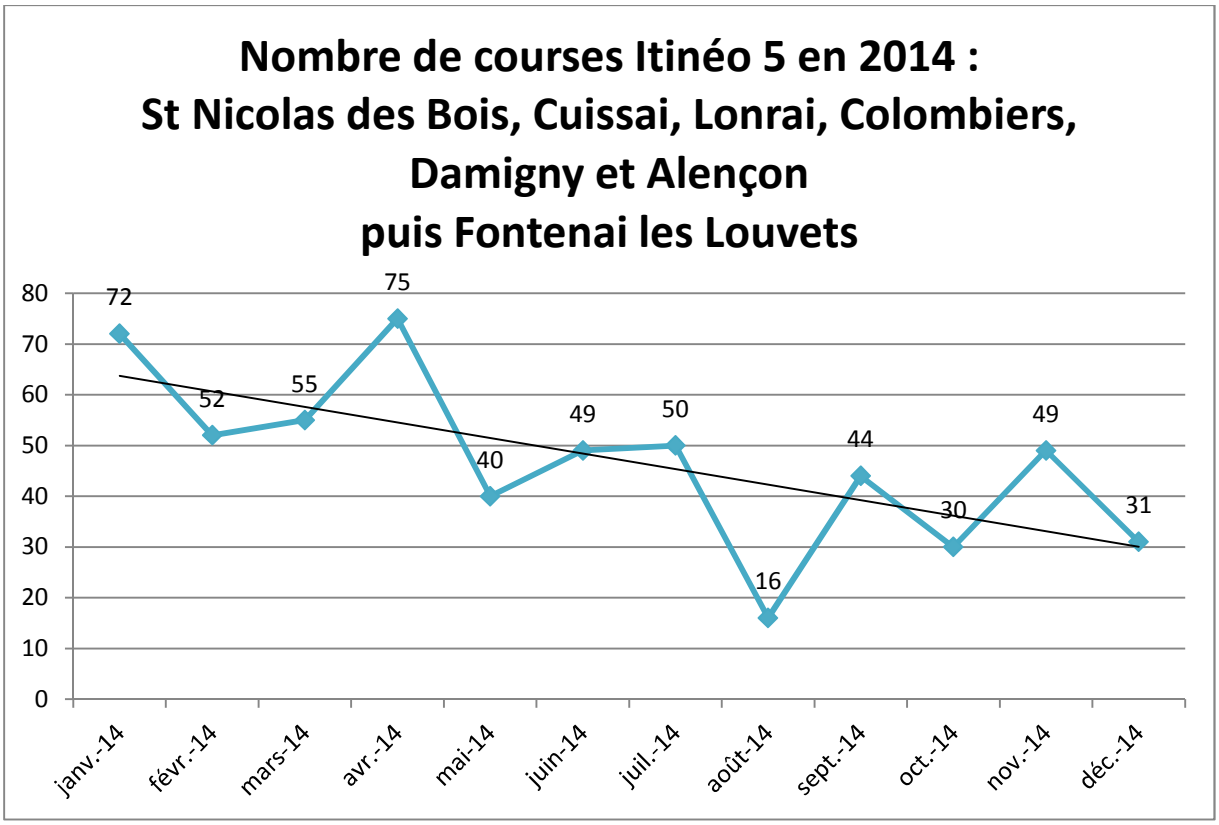
Le service itinéo (hors itinéo access) est effectué exclusivement par deux artisans taxi : « Taxi St Martin » et « Taxi Lhommet ». Après appel à candidature auprès des artisans de la CUA et un très très faible taux de réponse, le contrat a été signé en décembre 2013 pour deux ans soit jusqu'en fin 2015 (date de la fin de la DSP actuel) avec taxi Saint Martin pour itinéo 9 et avec Taxi Lhommet pour les autres itinéo.

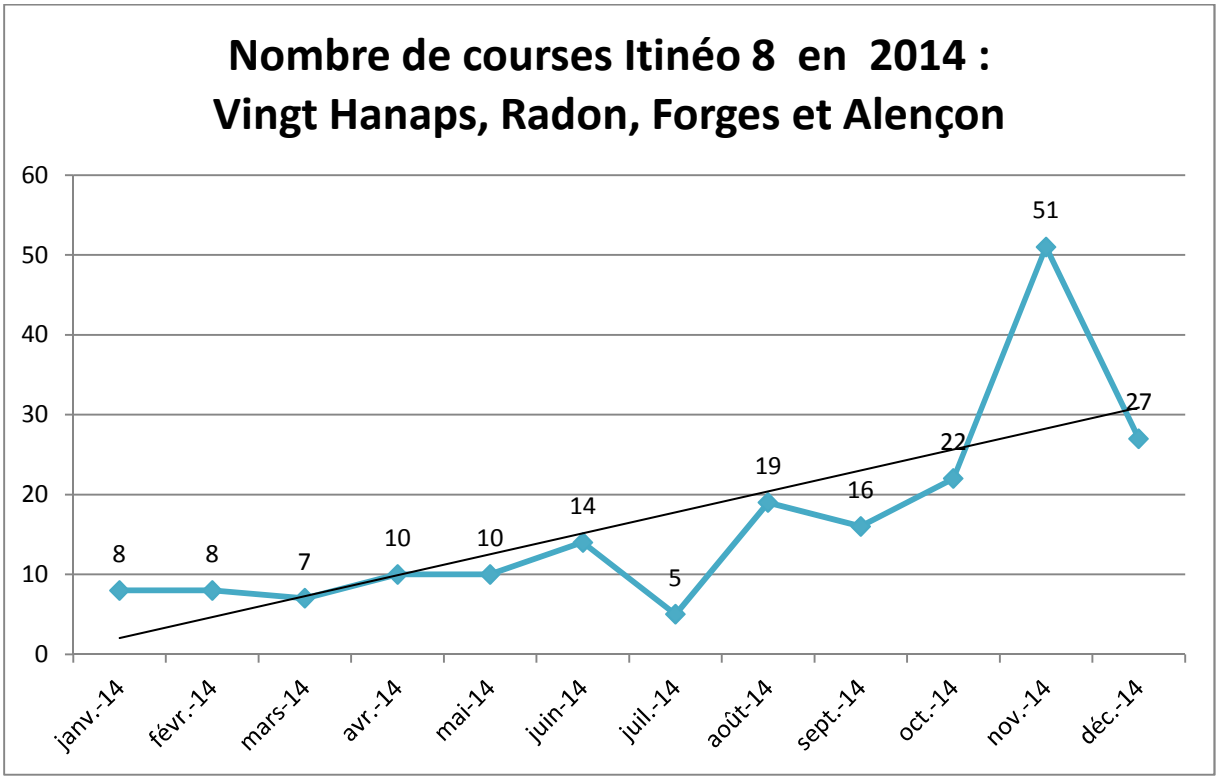
En septembre, pour des raisons personnelles, Taxi St Martin a souhaité mettre fin au contrat le liant à Alto et c'est maintenant Taxi Lhommet qui effectué la totalité des prestations TAD.

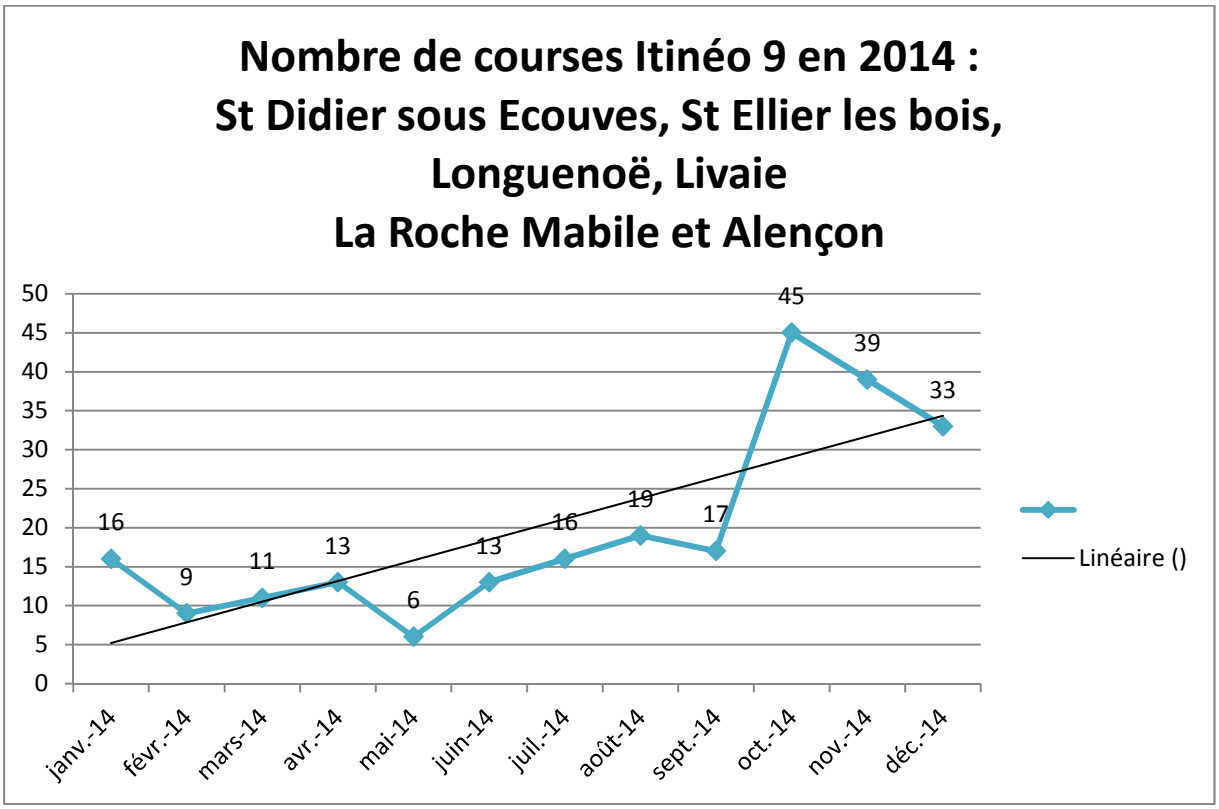
Le contrat est à la disposition de la CUA sur simple demande conformément à la DSP en cours.

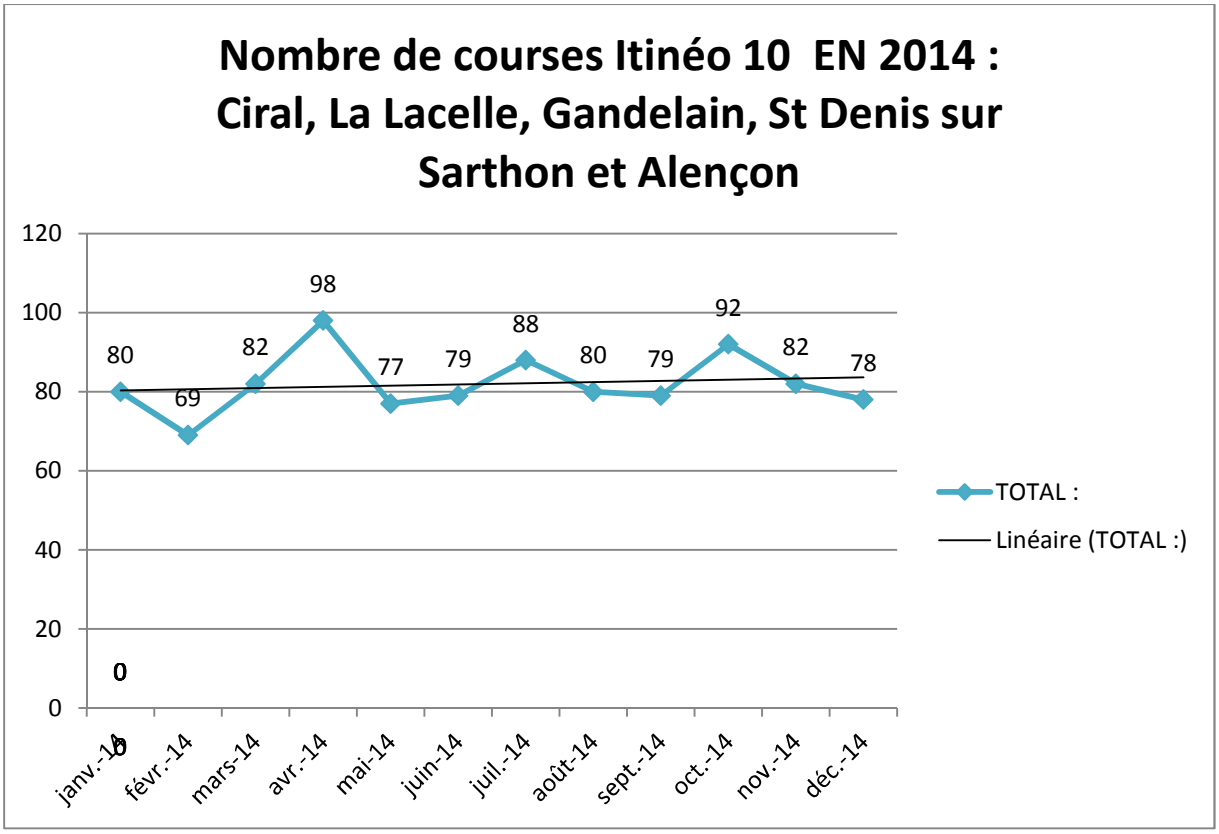

Nombre de courses Itinéo 1, 5, 8, 9 et 10
année 2014
400
350
300
250
200
150
100
50
0
340
308
354
373
259
296
279
258
303
335
374
291
janv.-14
févr.-14
mars-14
avr.-14
mai-14
juin-14
juil.-14
août-14
sept.-14
oct.-14
nov.-14
déc.-14

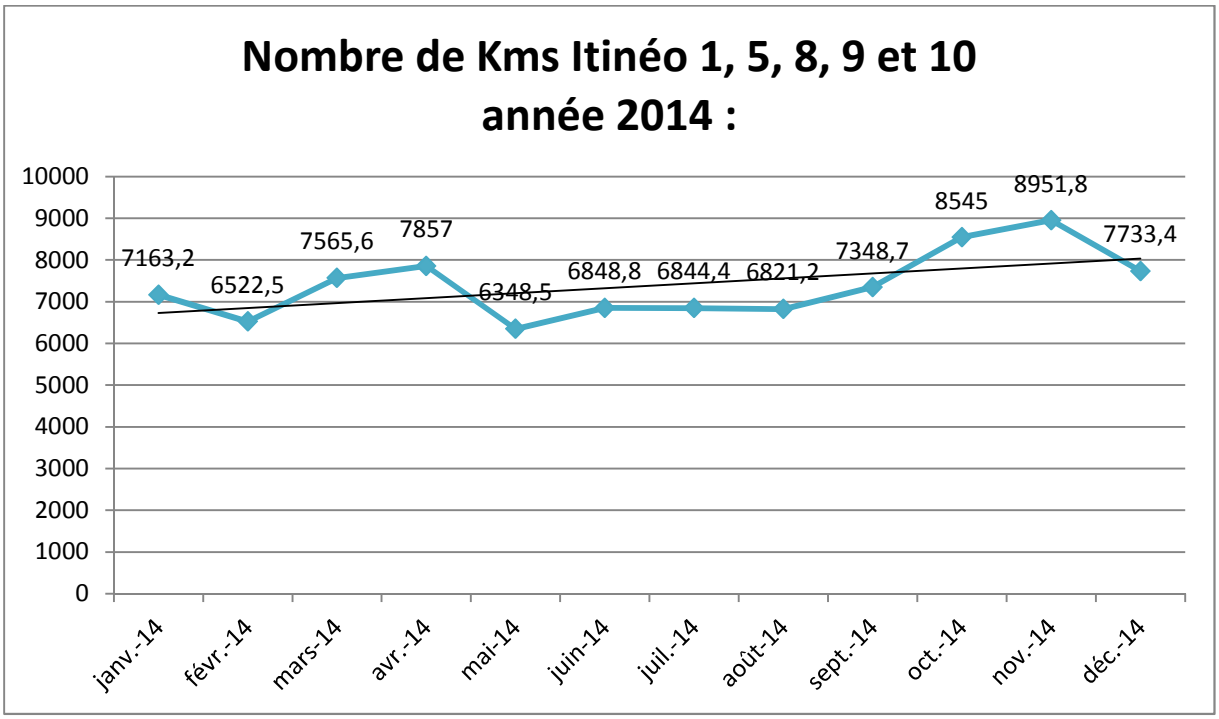

Nombre de courses Itinéo 1 en 2014 :
Valframbert, Cerisé et Alençon
puis Ménil erreux, Larré et Semallé
250
200
150
100
50
0
164
170
199
177
126
141
120
124
147
146
153
122
janv.-…
févr.-…
mars…
avr.-14
mai-14
juin-14
juil.-14
août-…
sept.…
oct.-14
nov.-…
déc.-…


Nombre de courses Itinéo 5 en 2014 :
St Nicolas des Bois, Cuissai, Lonrai, Colombiers, Damigny et Alençon
puis Fontenai les Louvets
80
70
60
50
40
30
20
10
0
72
52
55
75
40
49
50
16
44
30
49
31
janv.-14
févr.-14
mars-14
avr.-14
mai-14
juin-14
juil.-14
août-14
sept.-14
oct.-14
nov.-14
déc.-14

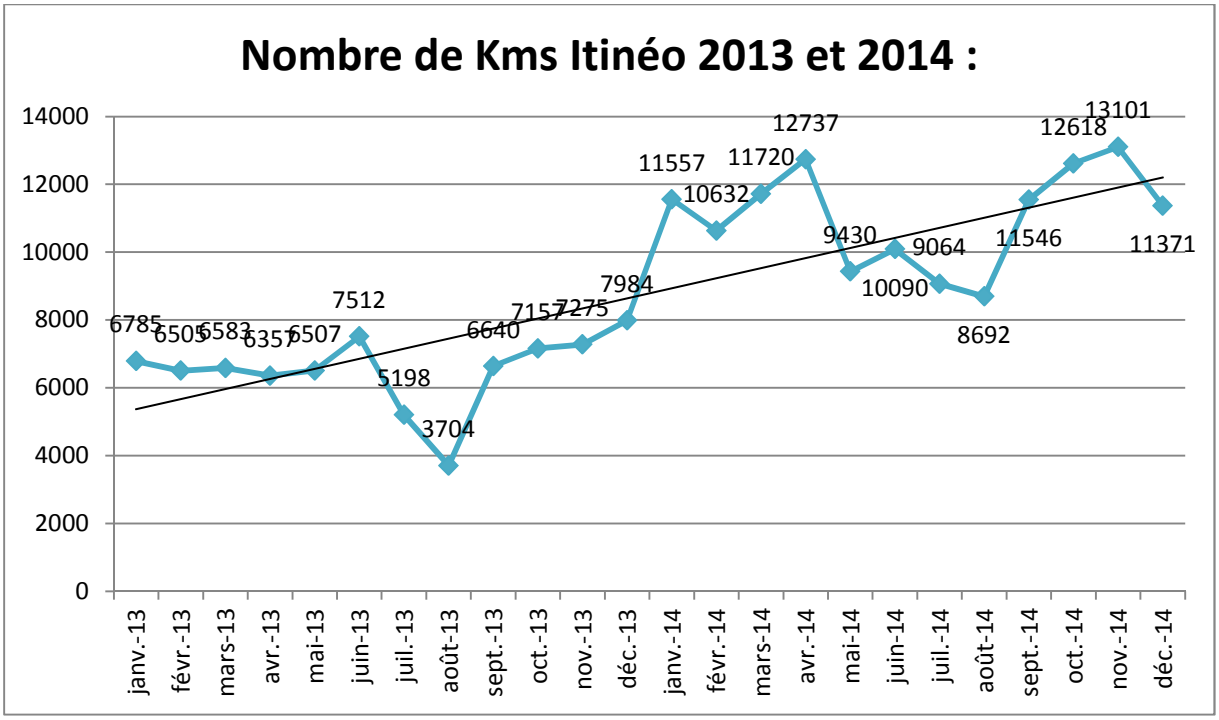

Nombre de courses Itinéo 8 en 2014 :
Vingt Hanaps, Radon, Forges et Alençon
60
50
40
30
20
10
0
8
8
7
10
10
14
5
19
16
22
51
27
janv.-14
févr.-14
mars-14
avr.-14
mai-14
juin-14
juil.-14
août-14
sept.-14
oct.-14
nov.-14
déc.-14


Nombre de courses Itinéo 9 en 2014 :
St Didier sous Ecouves, St Ellier les bois, Longuenoë, Livaie
La Roche Mabile et Alençon
50
45
40
35
30
25
20
15
10
5
0
16
9
11
13
6
13
16
19
17
45
39
33
janv.-14
févr.-14
mars-14
avr.-14
mai-14
juin-14
juil.-14
août-14
sept.-14
oct.-14
nov.-14
déc.-14
Linéaire ()


Nombre de courses Itinéo 10 EN 2014 :
Ciral, La Lacelle, Gandelain, St Denis sur Sarthon et Alençon
120
100
80
60
40
20
0
80
69
82
98
77
79
88
80
79
92
82
78
0
janv.-14
0
févr.-14
mars-14
avr.-14
mai-14
juin-14
juil.-14
août-14
sept.-14
oct.-14
nov.-14
déc.-14
TOTAL :
Linéaire (TOTAL :)



Au total, du fait de l'éloignement des nouvelles communes, les kilomètres des services itinéo croissent, le graphique ci-dessous indique la progression sur deux années de fonctionnement : 2013 avec 7 itinéo et 2014 avec 10 itinéo.
Les communes nouvelles sont éloignées et, pour une course, le kilométrage prend une part plus importante que pour les premiers itinéo plus proches d'Alençon.



Gare bus place du Champ Perrier

Le projet a été validé et les travaux sont programmés pour débuter au printemps 2015, la livraison étant prévue pour fin d'année 2015 ce qui permet d'envisager une mise en service effective à partir du 1er janvier 2016.

Keolis a sollicité la Communauté Urbaine quant à l'aménagement intérieur et le financement de l'aménagement de l'agence commerciale, intégrée au projet de gare Bus.

Il conviendra dans la suite du projet de chiffrer les impacts précis de ce déplacement, et de les intégrer à un avenant :

- Sur la fréquentation
  Baisse probable dans un premier temps des voyages due au déplacement géographique et plus généralement au « changement des habitudes », incidence en conséquence sur les recettes et intégration de frais commerciaux tels que les guides horaires, les plans et la communication liée à ce changement de site.

- Sur les Kilomètres supplémentaires
  Incidence : + 4 420 kilomètres annuels selon les itinéraires choisis par la CUA pour desservir avec les 3 lignes structurantes (sauf la 3 a) le nouveau pôle d'échange.

Desserte des CFA à Saint Gilles :

Pour des raisons principalement techniques et financières, le choix d'une desserte par la ligne 1 a été retenu en semaine.
Toutefois, pour le lundi et le vendredi, une navette a été mise en place dès septembre 2014 pour les internes. Les véhicules partent de la gare SNCF le lundi matin vers 10 h, passent par Le Plénitre en correspondance pour rejoindre tous les CFA du sud de l'agglomération.
Un retour est effectué le vendredi à 13 h avec le même itinéraire.

Desserte du Centre de détention :

Le centre de détention a ouvert début 2013.
Une desserte a été mise en place dès septembre 2014 sans générer d'investissement supplémentaire et sans augmentation du coût de fonctionnement :

- Desserte au travers de la convention passée avec le Conseil Général (la ligne 20 passe à proximité immédiate mais n'a pas d'arrêt matérialisé sur la route départementale au niveau du centre de détention)

- Desserte sur le site au travers du service Itineo 4 donc avec un taxi sur réservation préalable

- Desserte sur le site au travers du service Itinéo 10 également sur réservation préalable

- Desserte spécifique, toujours en taxi, le vendredi à 8 h 30 au départ de la gare SNCF et le soir vers 18 h 30 toujours vers la gare pour reconduire les familles des détenus qui sortent du parloir.

Ces deux hypothèses ont nécessité l'implantation d'un point d'arrêt sécurisé devant le centre de détention. Le service est utilisé à la fois par les familles mais aussi par les détenus qui sortent sur la journée sous forme de libération conditionnelle en fin de peine.

Réforme des Rythmes scolaires

En septembre 2014, a été mis en place un service scolaire le mercredi matin et midi pour la desserte des écoles de Lonrai et de La Ferrière Bochard. En effet, dans le cadre des RPI (Regroupement Pédagogique Intercommunal) et dans la mesure où le réseau ALTO assurait les dessertes les autres jours semaine, ce service a été mis en place en complément des autres jours.

- Services scolaires dans le nouveau PTU

La CUA a conventionné avec le Conseil Général de l'Orne pour trois types de services :

- Poursuite de l'exploitation par le Conseil Général des circuits RPI sur les 16 nouvelles communes
- Possibilité pour les détenteurs d'un titre de transport ALTO d'emprunter les lignes régulières suivantes intra-PTU de la CUA : Lignes 20, 21, 40, 61 et 71.
- Poursuite de l'exploitation par le Conseil Général des services scolaires réalisés sur les 16 nouvelles communes, dans les mêmes conditions qu'auparavant.

Après l'installation des infrastructures et équipements nécessaires (poteaux, information aux arrêts, mise à jour du site internet, réalisation de documentation commerciale), le service a été mis en œuvre au 2 janvier 2014.

Pérennisation de la desserte du marché de Courteille le Dimanche

Mise en place en janvier 2013 avec une expérimentation d'un an, le réseau Alto a effectué des comptages dans les bus tout en apportant des précisions sur la fréquentation par horaires (il y a quatre départs le dimanche matin).
Le résultat est positif avec en moyenne plus de 50 clients présents dans les véhicules chaque dimanche et la CUA a validé en début 2014 la pérennisation de ce service.

Desserte de l'ADAPEI de Valframbert :

En septembre 2014, la desserte de l'ADAPEI a été validée par la CUA. Le service est assuré tous les matins à 8 h 15 et le soir à 16 h 15 uniquement le vendredi. Il ne fonctionne pas pendant les vacances scolaires.

3 - La fonction d'étude et de planification

Plusieurs projets d'urbanisme ont fait l'objet d'une réflexion « transport », pour certains d'entre eux après avoir été étudiés au cours des mois et années précédentes :

Projet de nouveau dépôt

En raison du projet de gare d'échanges bus, qui a été finalisé en cours d'année, le projet de nouveau dépôt, acté en 2010, a finalement été repoussé.
Le financement du pôle d'échanges ne permet en effet pas à la Communauté Urbaine de mener les deux projets simultanément.

Nouvelle commune : la 36ème :

La Communauté Urbaine d'Alençon a intégré au 1er janvier 2014 la commune de Chenay dans la Sarthe soit 200 habitants supplémentaires. A ce jour, la commune n'est pas desservie par le service Itinéo.

Réflexion « Transports collectifs » avec la CUA :

En 2013, après le constat partagé avec les élus et techniciens de la CUA concernant certaines approches transport perfectibles, le délégataire a organisé une journée de réflexion portant sur les problématiques de transport collectif sur Alençon et la Communauté Urbaine.

Le 14 novembre 2014, dans ce même esprit, un rendez-vous du même type a été organisé par le délégataire. En présence du président de la CUA, du Vice-Président chargé des Transports, du Directeur Général des Services, du Directeur Financier et du Directeur du Patrimoine public cette réunion a permis d'évoquer les points suivants :

- La desserte de la porte de Bretagne
- Le nouveau Pôle d'échange de Champ Perrier,
- La rénovation du parvis de la gare SNCF,
- Les Activités TAD (itinéo) et PMR en hausse,
- Le futur règlement de fonctionnement du TAD et des PMR,
- L'abandon du Diester avec l'arrivée d'un nouveau bus (euro 6),
- L'état du dépôt actuel, rue Ampère
- Les actions commerciales en cours et celles de fin d'année
- Le matériel mis à disposition par l'AO

L'ensemble des interlocuteurs formule le souhait que ce genre de journée soit organisé très régulièrement.

Desserte de la Porte de Bretagne :

La porte de Bretagne a ouvert au mois d'avril 2012, et les travaux du parc Anova et de son parvis se sont terminés à la fin de l'été 2013.

L'aménagement de la porte de Bretagne, dans sa configuration actuelle, ne permet pas la circulation des bus (voies trop étroites, pas de zones aménagées pour des arrêts bus, pas de zone de retournement).

Les travaux d'aménagement du parvis des portes de Bretagne (face au parc Anova) se sont accompagnés du déplacement des arrêts Luciole (un arrêt par sens), ceux-ci ayant été reculés d'entre 40 mètres et 80 mètres par rapport à leur situation antérieure.

Keolis a fait part à ses interlocuteurs de la Communauté Urbaine de son interrogation sur ces deux dispositions, peu favorables au développement et à la promotion des transports collectifs.

Suite à ce constat, une étude est en cours pour que la ligne actuelle se rapproche de cette zone commerciale en empruntant la Route de Bretagne et en créant sur cette voirie deux arrêts face à face. Les salariés de la zone, les résidents de la maison de retraite et les clients auraient ainsi un parcours moins long pour pouvoir prendre le bus de la ligne 2.

Le bus pourrait dans un deuxième temps s'arrêter également à la Boissière au niveau du « Moulin à vent » pour desservir les commerces de proximité dans ce secteur.

4 - Le service offert

Offre km par mode	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
Bus std	285 777	291 723	293 008	301 743	295 819	295 412	294 668
midibus	257 840	261 180	248 423	253 325	262 528	258 820	261 847
cars scolaires	-	11 420	28 234	40 235	42 376	40 034	55 442
itinéo access (PMR)	-	-	-	1 780	7 755	13 628	19 583
km en propre	543 617	564 323	569 665	597 083	608 478	607 894	631 540
sous traitance taxis	53 300	55 276	61 605	80 513	82 852	78 206	132 858
convention CG61	-	4 060	9 802	10 092	10 440	10 208	10 150
total	596 917	623 659	641 072	687 688	701 770	696 308	774 548

	km 2014 en propre	tpt à la demande Itineo	conventions CG 61 et 72	TOTAL
ligne 1	244 412			244 412
ligne 2	112 136			112 136
ligne 3	113 229			113 229
PMR	19 583			19 583
spéciaux	3 046			3 046
autres (scolaires, marchés dimanche & jeudi, navette IUT, ...	136 882	132 858	10 150	279 890
maintenance	2 252			2 252
total	631 540			774 548

L'évolution de l'offre concerne essentiellement :

- Les PMR Itinéo Access avec + 5 955 km en 1 an (+ 44 %),
- Les services TAD Itinéo avec + 54 652 km soit + 67 %
- Les services scolaires avec la mise en service dès septembre des RPI, De la desserte ADAPEI et des CFA de Saint Paterne (+ 4 200 km)
- Les déviations longues comme celle de la Rue Guynemer (10 mois), les travaux cet été 2014 du carrefour 103ème RI ainsi que le Boulevard du 1er Chasseur.

5 – La fréquentation

La fréquentation est calculée sur la base des mobilités contractuelles.

Dans un contexte très difficile économiquement parlant et en tenant compte de la répercussion intégrale de la hausse de la TVA (passage de 7 % à 10 % au 1er janvier 2014) en plus de l'augmentation annuelle de 0,76 % applicable au 1er juillet 2014, la fréquentation évolue négativement, avec près de 9 % de baisse en 2014 par rapport à 2013 à la fois pour les titres oblitérables mais aussi pour tous les autres titres.

Les voyages gratuits baissent également comme les voyages Alizé (personnes âgées) et les scolaires (Moovia)

L'attractivité du service Itineo Acess (PMR) se confirme ainsi que celle du service itinéo par taxis.

Nombre de voyages :

			2009	2010	2011	2012	2013	2014	N / N-1
Titres oblitérables			**457159**	**444887**	**450574**	**436329**	**463745**	**420435**	**-9.3%**
	Ticket Unité	1.14	266216	275609	273713	270475	265579	248432	-6%
	Carnet 10 TU	1.14	60682	57513	53067	54937	66280	57878	-13%
	Carnet 20 TR	1.14	117260	108437	123530	110917	126221	114125	-10%
	OR TU événement	1.14	9736	0	263	0	0	0	
	TOP journée événement	2.28	3265	3329	0	0	5666	0	
Abonnements			**1079891**	**1125843**	**1166466**	**1188863**	**1200574**	**1095430**	**-8.8%**
Hebdomadaire									
	Libert TER	10	220	390	480	360	240	470	96%
Abonnements mensuels									
	Allegro mensuel	64	100 096	99 904	101 312	104 384	90 112	81 856	-9%
	Allegro duo mensuel	64	768	320	640	640	1 536	1 344	-13%
	Moovia mensuel	65	115 505	118 495	122 005	120 575	117 780	115 700	-2%
	Alizé	32	178 368	167 136	157 760	144 608	140 704	134 944	-4%
	Actis mensuel	27	57 213	43 065	41 094	43 767	48 492	47 439	-2%
	Actis Plus mensuel	27	17 361	16 173	14 580	14 148	17 091	15 525	-9%
	Liber' TER mensuel	64	1152	3008	1 728	1 728	2 240	2 176	-3%
Abonnements plurimensuels									
	Moovia (trim, quadri et été)	65	169 975	159 965	167 570	160 160	149 175	147 485	-1%
Abonnements annuels									
	Allegro	64	16960	29568	43 264	52 096	74 112	72 064	-3%
	Moovia	65	363220	405665	443 885	476 970	489 710	424 580	-13%
Autres	RPI	32	10752	19616	16 896	19 200	19 072	16 960	-11%
	Gratuits collectifs		37 549	36 746	43 682	34 847	35 094	19 712	-44%
	Scolaires gratuits		2 048	6 176	8 000	8 000	8 000	8 000	0%
	Scolaires conventionnés		8 704	19 616	3 570	7 380	7 216	7 175	-1%
TOTAL			**1537050**	**1570730**	**1617040**	**1625192**	**1664319**	**1515865**	-9%
Oblitérations par ligne									
	Ligne 1		340 956	333 724	336 834	327 563	302 932	260 308	-14%
	Ligne 2		64 889	60 625	60 530	61 100	57 847	52 768	-9%
	Ligne 3		31 504	39 104	42 353	39 858	38 574	35 129	-9%
	Ligne 4		8 400	0	0	0	0	0	
	Divers		11 410	11 434	10 858	7 809	7 441	6 802	-9%
Voyages sur lignes à la demande									
	Itineo		8 204	10 348	10 938	10 433	9 601	13 153	37%
	Itineo access		382	324	466	705	1 297	2 537	96%

6 – Les relations avec la clientèle

6.1 ANALYSE ÉCONOMIQUE DES RÉSULTATS (RECETTES - FRÉQUENTATION)

Hausse des tarifs en 2014 : + 3 % en janvier et +0,76 % au 1er juillet

					Janvier 2014				Juillet 2014	
				Hausse de la TVA						
	Tarif 2013	Recettes 2013	%	tarif au 1er Janvier 2014	Augmentation du titre	Augmentation pondérée		Tarif au 1er Juillet 2014	Augmentation du titre	Augmentation pondérée
Ticket Unité	1.15 €	250 382 €	39.5%	1.20 €	4.3%	1.7%		1.20 €	0.0%	0.0%
Carnet 10 TU	9.20 €	49 701 €	7.8%	9.30 €	1.1%	0.1%		9.40 €	1.1%	0.1%
Carnet 20 TR	12.80 €	65 666 €	10.4%	13.00 €	1.6%	0.2%		13.20 €	1.5%	0.2%
OR TU événement	0.60 €	- €	0.0%	0.60 €	0.0%	0.0%		0.60 €	0.0%	0.0%
TOP journée événement	1.15 €	2 671 €	0.4%	1.20 €	4.3%	0.0%		1.20 €	0.0%	0.0%
Liber' TER hebdo	4.50 €	101 €	0.0%	4.60 €	2.2%	0.0%		4.60 €	0.0%	0.0%
Allegro mensuel	26.00 €	33 780 €	5.3%	27.00 €	3.8%	0.2%		27.00 €	0.0%	0.0%
Allegro duo mensuel	13.00 €	288 €	0.0%	13.50 €	3.8%	0.0%		13.50 €	0.0%	0.0%
Moovia mensuel	18.60 €	31 204 €	4.9%	19.00 €	2.2%	0.1%		19.30 €	1.6%	0.1%
Alizé mensuel senior	7.60 €	29 329 €	4.6%	7.80 €	2.6%	0.1%		7.90 €	1.3%	0.1%
Alizé mensuel pmr	7.60 €	1 693 €	0.3%	7.80 €	2.6%	0.0%		7.90 €	1.3%	0.0%
Actis mensuel	2.70 €	4 532 €	0.7%	2.80 €	3.7%	0.0%		2.80 €	0.0%	0.0%
Actis Plus mensuel	8.20 €	4 784 €	0.8%	8.40 €	2.4%	0.0%		8.50 €	1.2%	0.0%
Liber' TER mensuel	19.00 €	621 €	0.1%	19.40 €	2.1%	0.0%		19.70 €	1.5%	0.0%
Moovia trimestriel	50.00 €	17 784 €	2.8%	51.00 €	2.0%	0.1%		52.00 €	2.0%	0.1%
Moovia quadrimestriel	68.00 €	15 049 €	2.4%	69.00 €	1.5%	0.0%		70.00 €	1.4%	0.0%
Moovia Eté	17.80 €	1 514 €	0.2%	18.00 €	1.1%	0.0%		18.50 €	2.8%	0.0%
Allegro annuel	260.00 €	23 139 €	3.6%	270.00 €	3.8%	0.1%		270.00 €	0.0%	0.0%
Allegro duo annuel	130.00 €	461 €	0.1%	135.00 €	3.8%	0.0%		135.00 €	0.0%	0.0%
Moovia annuel	172.00 €	97 872 €	15.4%	175.00 €	1.7%	0.3%		178.00 €	1.7%	0.3%
Scol'Pass primaire	51.00 €	2 805 €	0.4%	51.00 €	0.0%	0.0%		52.00 €	2.0%	0.0%
Duplicata	5.50 €	198 €	0.0%	5.50 €	0.0%	0.0%		5.50 €	0.0%	0.0%
		634 217 €	100%			**2.98%**				**0.76%**

Nombre de titres vendus :

VENTES	2010	2011	2012	2013	2014	Ecart	%
Ticket Unité	241762	240099	237259	232964	217923	-15041	-6.9%
Carnet 10 TU	50450	46550	48190	58140	50770	-7370	-14.5%
Carnet 20 TR	95120	108360	104580	110720	100110	-10610	-10.6%
OR TU événement	0	231	0	0	0	0	
TOP journée événement	730	148	0	2485	2203	-282	-12.8%
Liber' TER hebdo	39	48	36	24	47	23	48.9%
Allegro mensuel	1561	1583	1631	1408	1279	-129	-10.1%
Allegro duo mensuel	5	10	10	24	21	-3	-14.3%
Moovia mensuel	1823	1877	1855	1812	1780	-32	-1.8%
Alizé	5223	4930	4519	4397	4217	-180	-4.3%
Actis mensuel	1595	1522	1621	1796	1757	-39	-2.2%
Actis Plus mensuel	599	540	524	633	575	-58	-10.1%
Liber' TER mensuel	47	27	27	35	34	-1	-2.9%
Moovia trimestriel	1327	1232	1188	1161	1088	-73	-6.7%
Moovia quadrimestriel	956	1168	1112	952	1023	71	6.9%
Moovia Eté	178	178	164	182	158	-24	-15.2%
Allegro annuel	451	609	730	1026	1095	69	6.3%
Allegro duo annuel	11	11	27	42	31	-11	-35.5%
Moovia annuel	6241	6278	6738	6898	6532	-366	-5.6%
Scol'Pass primaire	613	527	600	596	530	-66	-12.5%
Duplicata + divers	10	24	47	36	56	20	35.7%

Recettes encaissées :

RECETTES	2010	2011	2012	2013	2014	Ecart	%
Ticket Unité	246 080 €	250 340 €	253 803 €	250 636 €	237 734 €	- 12 902 €	-5.4%
Carnet 10 TU	41 308 €	38 998 €	41 032 €	49 751 €	43 153 €	- 6 599 €	-15.3%
Carnet 20 TR	53 519 €	62 860 €	61 594 €	65 733 €	59 567 €	- 6 165 €	-10.4%
OR TU événement	- €	131 €	- €	- €	- €	- €	
TOP journée événement	761 €	154 €	- €	2 674 €	2 403 €	- 270 €	-11.2%
Liber' TER hebdo	164 €	200 €	151 €	101 €	197 €	96 €	48.6%
Allegro mensuel	35 858 €	37 123 €	38 750 €	33 814 €	31 394 €	- 2 420 €	-7.7%
Allegro duo mensuel	57 €	117 €	118 €	288 €	258 €	- 31 €	-11.8%
Moovia mensuel	30 383 €	31 711 €	31 728 €	31 236 €	30 931 €	- 305 €	-1.0%
Alizé	35 724 €	35 047 €	31 791 €	31 054 €	28 379 €	- 2 675 €	-9.4%
Actis mensuel	3 395 €	3 670 €	4 105 €	4 537 €	4 472 €	- 64 €	-1.4%
Actis Plus mensuel	4 382 €	4 095 €	3 932 €	4 789 €	4 416 €	- 373 €	-8.5%
Liber' TER mensuel	813 €	473 €	480 €	622 €	604 €	- 18 €	-3.0%
Moovia trimestriel	19 408 €	18 353 €	18 075 €	17 802 €	16 869 €	- 933 €	-5.5%
Moovia quadrimestriel	14 251 €	17 678 €	17 160 €	15 064 €	16 225 €	1 161 €	7.2%
Moovia Eté	1 434 €	1 434 €	1 338 €	1 515 €	1 329 €	- 187 €	-14.1%
Allegro annuel	9 839 €	14 128 €	16 852 €	23 163 €	26 877 €	3 715 €	13.8%
Allegro duo annuel	121 €	118 €	312 €	462 €	380 €	- 81 €	-21.4%
Moovia annuel	81 364 €	89 446 €	95 203 €	97 971 €	95 790 €	- 2 181 €	-2.3%
Scol'Pass primaire	2 900 €	2 498 €	2 814 €	2 808 €	2 475 €	- 333 €	-13.5%
Duplicata + divers	80 €	132 €	259 €	198 €	308 €	110 €	35.6%
TOTAL	**581 841 €**	**608 706 €**	**619 506 €**	**634 217 €**	**605 472 €**	**- 28 744 €**	**-4.7%**

La baisse des recettes a commencé en milieu d'année 2013, nous constatons une baisse de 4,5 % rien que pour l'année 2014. C'est une tendance qui touche tous les titres sans exception et cela montre davantage un phénomène global au sein du périmètre de transport urbain.

La forte proportion des ventes de Tickets Unités dans les ventes totales (39,5 % des recettes en 2013 et 57,7 % des recettes venant des titres oblitérables (TU, carnet 10 et 20) montre que nos clients n'achètent pas de titres en abonnement mensuel ou annuel. C'est un phénomène important car les clients sont plus « volatiles » ; les recettes sont donc plus aléatoires d'un mois sur l'autre et il n'y a pas de fidélisation possible sans abonnement sur la durée.
Les clients prennent le bus par besoin et paie à chaque utilisation même si cela coûte plus cher à la fin du mois. Les recettes liées au Ticket unité ont baissé de 1,24 % en 2013 par rapport à 2012, la baisse de 5,4 % en 2014.
(-6,9 % si on ne tient pas compte de l'augmentation de tarifs au cours de l'année)

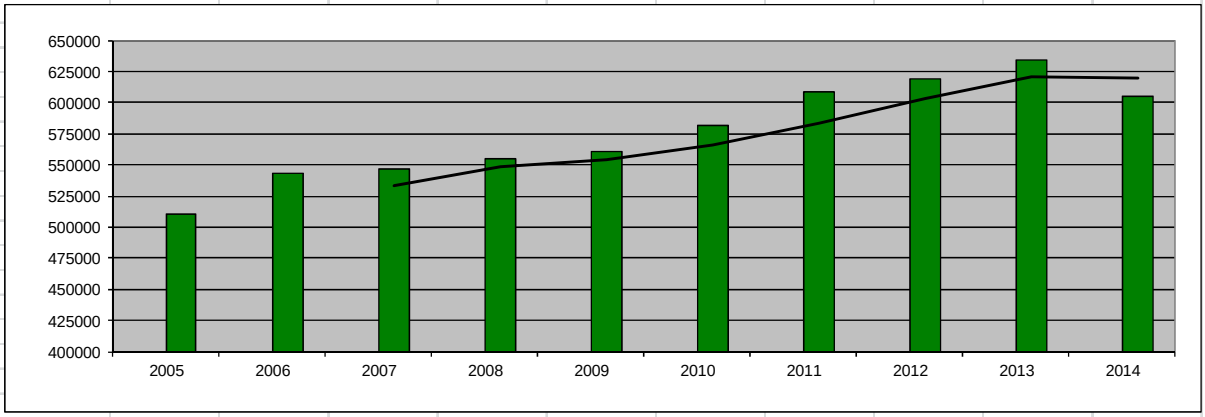
On peut évoquer au niveau de cette perte de clients :

- La précarité de la clientèle,
- La situation économique nationale,
- La situation économique locale,
- Le vieillissement du réseau (dernière restructuration du réseau datant de 2009)
- Le prix élevé des titres de transport notamment le ticket unité à 1,20 € pour un trajet de 30 minutes (39 % des recettes),

- L'attractivité du centre-ville en baisse avec des fermetures de commerces en ville centre,
- La desserte des zones commerciales à améliorer au sud et au nord de l'agglomération car, aujourd'hui, on ne rentre pas en bus dans les parkings des zones commerciales (on reste en périphérie des sites commerciaux).

EVOLUTION PLURIANNUELLE DES RECETTES - KEOLIS ALENCON

	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
Recettes	510980	543393	546561	554218	560489	581841	608706	619506	634217	605472
		6.3%	0.6%	1.4%	1.1%	3.8%	4.6%	1.8%	2.4%	-4.5%



6.2 ACTIONS ET POLITIQUE COMMERCIALES

Opération 6ème en poche.

De Mai à Juin 2014 :
Nous avons visité 4 écoles, Cerisé, Saint Germain du Corbéis, Condé sur Sarthe et Albert Camus à Alençon avec la présentation du réseau et un quizz pour rappeler quelques règles de bon fonctionnement aux futurs utilisateurs. L'envoi des courriers s'est fait dans un premier par la Poste et ensuite relance par mail et par téléphone.
Comme chaque année, pour les écoles qui ne souhaitaient pas participer (pour faute de temps), nous leur avons demandé l'autorisation de déposer les Pass pour les élèves de CM2 afin de faire bénéficier au plus grand nombre d'enfants la gratuité pendant l'été (soit juillet, soit août).

Nous avons distribué **438** coupons au total. (429 en 2013)

Les retours sont en augmentation par rapport à 2013 : 42 retours à fin Août 2014 (15 en 2013).
18 ont pris la carte et le **mois gratuit**
2 ont pris la carte et le **mois de septembre**
6 ont pris la carte + **TR en plus du mois gratuit**
1 ont pris la carte + **coupon 4 mois** en plus du mois gratuit
15 ont pris un abonnement annuel.

Salon de l'étudiant et Journées Portes Ouvertes IUT Montfoulon

Cette matinée s' est déroulée à la rentrée le 02 septembre.
Le réseau ALTO était présent sur le site de l'IUT pour informer les étudiants : Guide bus, descriptif des titres Moovi'A et plans du réseau.

Le Directeur du réseau Alto a assisté à cette journée avec l'accompagnement d'une stagiaire : Horlatay Outhamtam. Lors de cette journée, les principaux contacts ont permis d'informer les « retardataires » qui ne s'étaient pas informés préalablement.

Ce n'est pas à ce moment-là que nous touchons le plus d'étudiants, les inscriptions sur le site se font généralement pendant la deuxième semaine du mois de Juillet. Les établissements possèdent toute la documentation ALTO nécessaire.

Forum TOC TOC TOC

Alto a participé à cet événement organisé par le BIJ le 24/09 sur la Place de la Magdeleine.
Cette année le Forum TOC TOC TOC réinvestit le centre-ville d'Alençon. Le forum TOC TOC TOC s'est déroulé sur 1 journée complète, ce qui change des années précédentes. Le fait d'avoir lieu en centre-ville permet à tous les partenaires de rencontrer plus de personnes (âges différents)
Les partenaires sont « placés » par thématiques Vie Pratique (où nous nous trouvons), Loisirs, Santé.
Nous avons profité de cette journée pour faire une journée de rencontre avec nos usagers, ce qui nous a permis de recenser des remarques ou suggestions sur le réseau tel qu'il est construit aujourd'hui.

Nouveaux arrivants :

Nous continuons notre fichier des nouveaux arrivants même si le succès que l'on espérait n'est pas au rdv. Il permet néanmoins chaque mois d'attirer de nouveaux clients. Le pourcentage est faible mais il est proportionnel à Alençon et son agglomération.
Nous avons participé (avec Richard Dutertre, Conducteur) le samedi 15/11 de 10h00 à 12h00 à l'accueil des nouveaux arrivants sur Alençon, visite de la ville et des lieux stratégiques.
Notre courrier propose une offre d'essai (1 mois) pour les clients plein tarif ainsi que le Titre Alizé (Séniors).

Opération parrainage

Nous avons mené une opération Parrainage entre le 1er octobre 2013 et le 31 mars 2014. Nous avons réalisé des poignées de porte, des flyers et affiches à disposition des bus et agence.
Il suffit aux abonnés qui le souhaitent de parrainer un nouveau client ou un abandoniste. Le principe était de prendre minimum 6 mois d'abonnement ce qui leur permettaient d'avoir un mois gratuit.
Notre opération a duré 6 mois et n'a pas connu le succès que l'on espérait. Plusieurs remarques sont possibles, le délai trop long entre l'offre d'abonnement et le gain, la durée de l'offre, sa pertinence.

Opération de Marketing de Noël :

Comme l'an passé, nous avons proposé à nos clients de voyager pour 1.20€ la journée sur les 2 we où les bus circulaient à savoir du 12 au 14 décembre 2014 (Marché de Noel Alençon) et du 19 au 21 décembre 2014 (centres commerciaux et magasins ouverts).

Les conducteurs ont vendu 2202 tickets à 1.20 €. On constate une baisse.

Opération Centre Social Edith Bonem :

Une des intervenantes de la structure nous a contactés afin que l'on puisse présenter le réseau. La présentation s'est faîte dans leurs locaux. A l'aide d'un plan d'abris-bus et de guide, nous avons travaillé sous forme de petits groupes pour faciliter l'entre-aide et la compréhension.
Ce moment est destiné également à expliquer notre gamme tarifaire, les services qui existent et aussi la verbalisation.

Opération Séniors :

Opération financée par le siège « opération coup de pouce ».
Le service commercial Alto a élaboré un flyer résumant l'offre des bus Alto et destiné aux Séniors.
Les contacts ont été pris avec les 2 maisons de retraite desservies par les lignes régulières, Clair Matin (présentation le 15 et 22/01/2015) et 4 Saisons.
Nous avons pris contact avec le CLIC d'Alençon qui nous a proposé d'intégrer un visuel dans leur brochure publiée fin décembre 2014.

Les affiches et les flyers ont été déposés à ADMR, Proximut et UNA.

TRANSPORTS POUR LES **SENIORS**

Nous vous proposons de vous accompagner lors de votre premier voyage en bus.
N'hésitez pas à venir nous rencontrer à l'agence commerciale, cour de la Maison d'Ozé – près de l'Office du Tourisme, du lundi au vendredi de 13h30 à 18h30 et le jeudi de 9h00 à 12h00 et de 13h30 à 18h30.
Renseignez-vous au 02 33 26 03 00

Une présentation a également été faîte le 20 janvier 2015 à l'Hôtel de CERISEY qui accueille les seniors le midi pour déjeuner.

Nous avons rencontré la Mairie de Condé qui souhaiterait avoir une présentation destinée aux séniors (attente de réponse de la part de la Mairie qui a pris contact avec le CCAS).

Les flyers ont été mis à disposition pour les communes lors d'une commission transport (19/12/2014) et en mains propres auprès des Mairies d'Arçonnay et de St Germain-du-Corbéis.
Les flyers ont été déposés dans les centres sociaux d'Alençon (Courteille, Croix Mercier, Paul Gauguin et Edith Bonem) ainsi que dans la maison de Quartier de Perseigne, dont la responsable s'est montrée intéressée pour une présentation aux seniors de ce quartier.

Un contact a aussi été pris avec les Clubs des Anciens pour leur proposer de faire des présentations sur les services Alto. Nous avons obtenu des réponses positives et des réponses négatives. (Clubs d'Alençon et de la première couronne).

Jeu OH :

Pendant toute l'année 2014, nous avons fait paraitre un jeu dans le journal local Orne Hebdo.
Chaque mois, nous avons posé aux lecteurs une question ; la réponse devait être déposée dans une urne à disposition dans les locaux du journal.

Ce jeu avait pour objectif de faire gagner un abonnement chaque mois aux gagnants (tirés au sort par une personne du Journal). Il y a des mois où nous n'avons pas eu de gagnants. Ce jeu a permis à 7 personnes de remporter un coupon mensuel.

6.3 SYNTHÈSE DES ENQUÊTES RÉALISÉES EN COURS D'ANNÉE 2014

ORGANISATION DE TABLES RONDES

Cette étude prend toute sa place à la suite de l'enquête sur la « hiérarchisation des attentes » réalisée en 2013. Pour mémoire, elle visait à déterminer les attentes de clients et des non-clients du réseau Alto mais aussi à hiérarchiser ces attentes pour déterminer quelques priorités dans l'évolution des services ALTO

En complément donc, cette année plusieurs réunions ont été organisées avec des Clients dans le but de permettre de mieux creuser les sujets sur le plan qualitatif. Par ce biais, on peut obtenir des éléments d'informations sur les freins et motivations des clients et des non-clients.

CONTEXTE ET METHODOLOGIE

Pour mener à bien cette opération,

Alto a confié à l'Institut SYMBIAL la réalisation d'une étude concernant le réseau :

- L'image et la satisfaction de ses clients
- Les pistes de modernisation du réseau
- Les pistes pour rendre le réseau plus attractif pour les non-clients

Pour ce faire deux tables rondes composées de clients ont été organisées :

- **Une première table ronde** a réuni des collégiens, lycéens et étudiants.
- **Une seconde table ronde** a réuni des actifs, des retraités, ainsi que des personnes à mobilité réduite.

Les tables rondes, d'une durée de deux heures, se sont déroulées à Alençon au restaurant « Le Tonneau », les 3 avril et 6 mai 2014

- La première a réuni 9 participants (scolaires et étudiants)
- La seconde a réuni 10 participants (actifs et retraités)

Trame des réunions :

- l'image du réseau
- zoom sur le guide bus et les moyens d'information sur le réseau
- le site Internet
- les outils qui facilitent l'utilisation du bus
- les canaux de vente
- comment rendre Alto plus moderne
- comment faire venir des non clients dans les bus
- la communication en général

LES RESULTATS DE L'ENQUETE :

Résultats de la table ronde

- Les éléments de satisfaction

- Les conducteurs sont dans l'ensemble aimables, serviables à quelques exceptions.
- Le guide bus est un outil pratique et utile, la présentation est claire, les lignes bien signalées mais enlever les images superflues.
- Le site internet et les efforts de modernisation. Malgré une utilisation assez faible, les utilisateurs trouvent le site attractif, pratique, détaillé et ergonomique. Le parc de véhicule se renouvelle et la découpe est jolie. La fréquence de la ligne 1 à toutes les 15 minutes est bien perçue, bémol sur la ligne 3.

- Les éléments d'insatisfaction

- La ponctualité : les correspondances semblent peu adaptées sur le site de la place de La Magdeleine (pas de quais, hauteur du plancher)
- Les arrêts non respectés par quelques conducteurs
- Le passage en avance de certains conducteurs

Une ponctualité qui nécessite d'être améliorée

- Le confort des bus, malgré le renouvellement du parc, certains bus semblent vétustes
- Le taux de remplissage, les bus sont trop chargés à certaines heures et vides à d'autres comme le vendredi soir avec les valises des internes etc.
- Incivilités, les personnes âgées et handicapées ne se sentent pas toujours en sécurité.

Des efforts à faire

- Les abribus sont en nombre insuffisant **s**ur le réseau, pas de mobilier urbain associé (banc, toit pour s'abriter …). Les abribus sont souvent dégradés, cassés, il manque une signalisation informant des temps d'attentes, des retards etc…
-

Des améliorations indispensables attendues

Les axes d'améliorations du réseau

- Ce qui a été constaté

- Elargissement du réseau
- Remplacement progressif des bus vétustes

- Renforcement de la fréquence
- Amélioration de la ponctualité
- Accroissement et féminisation du personnel roulant
- Plus de guides à bord des bus

Un réseau qui fait des efforts en renouvelant son parc de bus

- Ce qui est attendu

- Poursuivre l'amélioration du parc de bus et des abribus
- Diversifier les points de vente abonnements et tickets
- Adapter les horaires et correspondances aux besoins réels
- Informations et communications
- Renforcer le rôle d'animateur local, acteur de la mixité sociale et développeur économique
- Renforcer la convivialité

Améliorer la qualité de vie sur le réseau en restant à l'écoute des usagers

SYNTHESE DE L'ENQUETE :

Les attentes clés

BUS	ABRIBUS	Points de Vente
Poursuite du remplacement des bus Conduite plus douce Suppression des marches Annonce des arrêts	Nombre d'abribus à augmenter	Diversifier les points de vente Bornes d'achat extérieures Points de vente extérieurs à Alençon

Incivilités	Horaires	Informations
Prévention des incivilités Respect mutuel entre conducteur et passager Afficher le règlement Equipes formées pour sensibiliser	Amélioration de la ponctualité Respect des arrêts	Meilleure communication sur les services Informations trafic sur supports

Acteur local	Convivialité
Adapter l'amplitude horaire, les trajets à la vie locale	Plus de convivialité (choix de musique, politesse) WI-FI

Le réseau semble être un réseau confortable avec des lieux d'achat pratiques

Dans l'ensemble le réseau Alto est adapté à la vie des Alençonnais

6.4 RÉSULTATS POLITIQUE FRAUDE

A la suite de l'enquête Fraude réalisée en 2012, et notamment des résultats positifs de celle-ci (taux de fraude enquêté à 1.46%), il a été décidé de réduire le taux de contrôle, celui-ci s'avérant très élevé avec près de 3.5%.

Cependant, une situation d'absentéisme un peu élevée en 2014 n'a pas permis de conserver un taux de contrôle autour de 2 % ou 2.5%. Le contrôleur a été absent pendant plus de deux mois en accident de travail.
Cet état de fait nous permet de vérifier qu'un certain « relâchement » autour de la vérification a des répercussions rapides sur le taux de fraude observé : Il s'élève pour 2013 à 0.52% et à 0,76 % en 2014, ce qui reste toutefois un chiffre très bas.
La montée se fait par l'avant du bus donc sous la surveillance du conducteur, gage d'un taux de fraude faible.

Le contrôle s'effectue maintenant à deux agents pour des raisons de sécurité contrairement aux années précédentes (un seul contrôleur). Il est plus difficile avec les moyens humains constants de mettre davantage de personnes en contrôle un même jour et c'est donc un objectif de revenir à un taux de contrôle autour de 2 à 2,5 % qui est donné au service exploitation dans ce contexte. Nous allons par ailleurs augmenter le nombre de personnes assermentées y compris parmi les membres du personnel administratif.

A savoir également que l'environnement économique et social laisse présager une réelle « tentation » pour certains usagers à voyager sans s'acquitter du prix du transport.

	2010	2011	2012	2013	2014
Nombre de voyageurs contrôlés	70 149	68 137	56 151	27 120	20 028
Nombre de PV dressés	205	201	187	141	152
Taux de fraude constaté	0,29%	0.29%	0.33%	0.52%	0.76%
Taux de contrôle	4.5%	4.2%	3.5%	1.6%	1.3%
Taux de recouvrement des amendes	86.0%	81.6%	70.1%		62.0%

6.5 INDICATEURS QUALITÉ

La Délégation de Service Public comporte un contrat Qualité qui mesure trois critères :

- La ponctualité des bus
- L'information
    - * Information aux points d'arrêts
    - * Information et accueil par les conducteurs
    - * Information et accueil au point de vente
- La propreté des véhicules

Les efforts de progression entrepris en 2012 ont été renouvelés en 2013 et 2014, et, pour la troisième année consécutive, le bonus produit par les indicateurs Qualité s'établit à 100%.

On note une amélioration de la ponctualité (90.57% en 2013 -> 92.40% en 2014) ainsi que de la propreté des véhicules (mise en service de la nouvelle machine à laver en 2012).

Les autres critères n'amènent pas de commentaires particuliers ; ils restent bons d'une année sur l'autre.

BILAN DES INDICATEURS QUALITE 2013

		2012	
	% de conformité	Bonus potentiel	Bonus délégataire
Ponctualité	91.58%	6 000 €	6 000 €
Information aux arrêts	98.60%	1 500 €	1 500 €
Information véhicules	99.32%	1 500 €	1 500 €
Attitude et amabilité conducteurs	100.00%	1 500 €	1 500 €
Information Agence	100.00%	500 €	500 €
Propreté des véhicules	92.43%	3 000 €	3 000 €
TOTAL / MOYENNE		**14 000 €**	**14 000 €**

		2013	
	% de conformité	Bonus potentiel	Bonus délégataire
Ponctualité	90.14%	6 000 €	6 000 €
Information aux arrêts	94.23%	1 500 €	1 500 €
Information véhicules	96.40%	1 500 €	1 500 €
Attitude et amabilité conducteurs	100.00%	1 500 €	1 500 €
Information Agence	100.00%	500 €	500 €
Propreté des véhicules	90.57%	3 000 €	3 000 €
TOTAL / MOYENNE		**14 000 €**	**14 000 €**

		2014	
	% de conformité	Bonus potentiel	Bonus délégataire
Ponctualité	92.40%	6 000 €	6 000 €
Information aux arrêts	95.50%	1 500 €	1 500 €
Information véhicules	100.00%	1 500 €	1 500 €
Attitude et amabilité conducteurs	100.00%	1 500 €	1 500 €
Information Agence	100.00%	500 €	500 €
Propreté des véhicules	91.90%	3 000 €	3 000 €
TOTAL / MOYENNE		**14 000 €**	**14 000 €**

7 – Sécurité et accidents

7.1 Baromètre sécurité

Le suivi des événements liés à la sécurité donne les résultats suivants :

	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
Vol de tickets ou d'espèces									
Agression verbale (menaces, insultes)				1	1				1
Agression physique sans arrêt de travail									1
Agression physique avec arrêt de travail									
Jet de projectiles		3	1	4	9	5	4	3	3
Autres dégradations (arrêts, bus)	32	34	67	40	38	35	29	25	22

Dans la continuité des toutes dernières années, les questions liées à la sécurité ne posent pas de problème majeur. L'agression verbale connue en 2014 concerne le contrôleur Alto, celle sans arrêt de travail concerne un client qui avait le niveau sonore de son téléphone élevé et qui ne voulait le baisser selon la demande du conducteur.
La politique mise en place par la collectivité dans ce domaine semble contenir le niveau de sécurité à la fois de nos clients et de nos salariés.

Trois points de vigilance toutefois :

- Les jets de projectile : Ce phénomène semble être devenu un « jeu » pour certains, et la localisation de ces événements est très fréquemment la même.
- Vandalisme sur points d'arrêt : Même localisation en général que les soucis précédents.
- Le retour de deux agressions en 2014 après tranquillité de plusieurs années

7.2 Sinistralité

L'accidentologie connait des résultats plutôt dégradés en 2014, avec trois sinistres corporels. Les accidents sont en général de faible gravité.

	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
Nombre total d'accidents	21	26	30	18	27	25	30
dont sinistres corporels	0	0	1	2	0	0	3
Kilomètres en propre	543617	564323	569665	597083	608478	607894	631540
	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
Km entre deux accidents	25887	21705	18989	33171	22536	24316	21051

Dans la continuité des années précédentes, une action de sensibilisation, de prévention et de formation aux actions correctives de conduite a été proposée aux conducteurs.

Nous observons que le nombre de kilomètres entre deux accidents se situe en dessous des résultats de 2013 qui était une excellente année.

8 – La gestion des véhicules et équipements

8.1 Composition du parc et mouvements de véhicules sur l'année

Au 31 décembre 2014, le parc compte 24 véhicules (dont 4 autocars propriété de Keolis Alençon) répartis comme suit :

N° parc	Marque	Type	Modele	IMMATRICULATION	norme	1ere mise en circulation	Age	Sortie
91	renault	Car	tracer	2291 VM 61	euro 2	17/03/1997	18.1	juil-15
94	renault	Car	tracer	2294 VM 61	euro 2	30/03/2000	15.1	
95	renault	Car	tracer	DA-415-ZG	euro 2	03/05/1999	16.0	juil-15
96	renault	Car	tracer	DG-276-SJ	euro 2	16/08/2000	14.7	
145	Renault	PMR	MASTER	CL-203-XN	Euro 5	17/10/2012	2.5	
146	Peugeot	Mini	Boxer	3471 TA 61	euro 1	13/07/1999	15.8	
241	HEULIEZ	Midibus	GX 117	1566 TA 61	euro 2	25/04/2000	15.0	mai-15
242	Heuliez	Midibus	GX 117	485 TE 61	euro 2	19/06/2001	13.8	
243	Heuliez	Midibus	GX 117	9241TN 61	euro 3	02/02/2004	11.2	
244	Heuliez	Midibus	GX 117	DA-421-ZG	euro 3	08/12/2005	9.4	
245	Heuliez	Midibus	GX 127	1510 VF 61	euro 4	28/05/2008	6.9	
246	Heuliez	Midibus	GX 127	BF634TM	euro 5	05/01/2011	4.3	
247	Heuliez	Midibus	GX 127	DB-155-PJ	EEV	20/12/2013	1.3	
375	Heuliez	Standard	GX 327	8399 TZ 61	euro 3	27/07/2006	8.7	
611	Heuliez	Standard	GX 317	8546 SN 61	euro 2	22/05/1997	17.9	nov-15
621	Heuliez	Standard	GX 317	6263 SR 61	euro 2	27/04/1998	17.0	nov-15
631	Heuliez	Standard	GX 317	DA-431-ZG	euro 2	07/04/1999	16.0	
641	Heuliez	Standard	GX 318	BZ-321-DN	euro 3	08/07/2003	11.8	
661	Mercedes	Standard	Citaro	CM-030-BR	euro 5	01/10/2012	2.6	
662	SETRA	Standard	315 NF	CA-060-AQ	euro 2	01/01/2000	15.3	
663	SETRA	Standard	316 NF	CA-131-MP	euro 2	01/01/2002	13.3	
664	Mercedes	Standard	Citaro	AC914LV	euro 5	19/08/2009	5.7	
665	Mercedes	Standard	Citaro	AC918LV	euro 5	19/08/2009	5.7	
667	Mercedes	Standard	Citaro	DM-136-PV	euro 6	16/12/2014	0.3	
24							**10.76**	**5**

Un bus neuf était prévu en 2014 au plan pluri-annuel d'investissement en remplacement d'un véhicule standard, ainsi qu'un standard d'occasion aux normes Euro 3.
La rénovation de deux Midibus était également prévue au plan d'investissement.
Le travail a été réalisé, le bus neuf a été livré en décembre 2014 ; le moteur est aux normes Euro 6.
Deux Standards Euro 2 sont sortis du parc en contre-partie.
Pour des raisons pratiques, on a gardé sur le parc un véhicule devant être réformé afin de pouvoir faire les rénovations de deux bus dans des conditions optimum pour la qualité de service.

L'âge du parc augmente ainsi artificiellement, en se situant à 10.76 années contre 10,5 en 2013.

La hausse de l'activité PMR, en propre depuis 2 ans, va générer le besoin d'un deuxième véhicule (en occasion) dès janvier 2015 ainsi qu'un ½ conducteur à ajouter à l'effectif en même temps. Ces éléments sont inscrits dans l'avenant 9 et l'avenant 11 qui sera validé en 2015.

8.2 Politique Maintenance

Le travail du service Maintenance a principalement porté sur un renforcement de la qualité des prestations, autant en interne qu'en externe.

Cette politique, sur le plan du respect de l'environnement et en termes de développement durable, s'est notamment traduite par un approfondissement de notre travail interne sur ces sujets : Le Label vert obtenu depuis plusieurs années est de nouveau venu saluer en 2014 nos prestations en ce domaine.

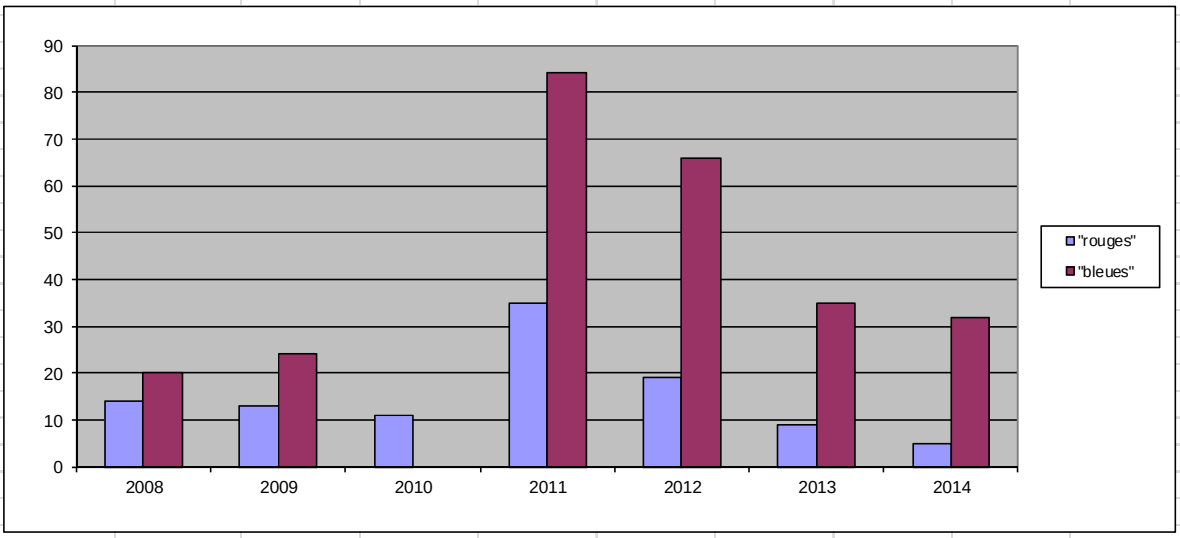
Celles-ci se sont complétées par :
- L'analyse des risques chimiques en lien avec les produits utilisés sur le site.
- Les fiches de poste et les mesures de prévention en lien avec ces risques chimiques.
- L'étude sonore réalisée par les services de la Santé au Travail.

En raison du report du projet de nouveau dépôt, plusieurs installations ont fait l'objet d'une remise en état, afin de continuer à les utiliser dans de bonnes conditions.

L'organisation du groupe Keolis a permis de développer l'utilisation des fiches d'entretien des véhicules, ce qui permet (notamment sur le plan préventif) un suivi plus exhaustif.

Ce travail porte ses fruits, puisque les résultats sur la fiabilité du matériel restent en progressions : le nombre de pannes des bus en ligne baisse.

		2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
Taux de refus Mines		4.76%	7.30%	11.11%	20.00%	2.27%	2%	2%
Pannes	"rouges"	14	13	11	35	19	9	5
	"bleues"	20	24		84	66	35	32



Nous restons toutefois très vigilants sur ce sujet, et encourageons très régulièrement les conducteurs pour remplir correctement les fiches de signalements destinées aux services techniques.

Le prix du carburant a diminué surtout en fin d'année ; il faut noter que le véhicule neuf aux normes Euro 6 obligera dès le début de 2015 l'abandon du Diester pour motif d'incompatibilité selon le constructeur (perte de garantie). Les éléments comparatifs de rejet polluant entre Diester et Gazole classique ont été communiqués au cours de la commission transport du 4 novembre 2014. Avec l'évolution du parc dans les dix années à venir donc avec les progrès réalisés en terme de baisse des rejets par les constructeurs, les graphiques suivants montrent les résultats attendus dans le temps.

Ceci est une proposition de renouvellement du parc :

Alençon

TABLEAU n° 1 Renouvellement du parc Alto entre 2014 et 2022

hypothese évolution du parc

	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
achat	1 std		1 std	1 midi	1 mini + 1 std		1 midi	1 midi	1 std
occasion	1 std	2 std				2 std		1 std	
bus	âge moyen 10,44								âge moyen 8,23

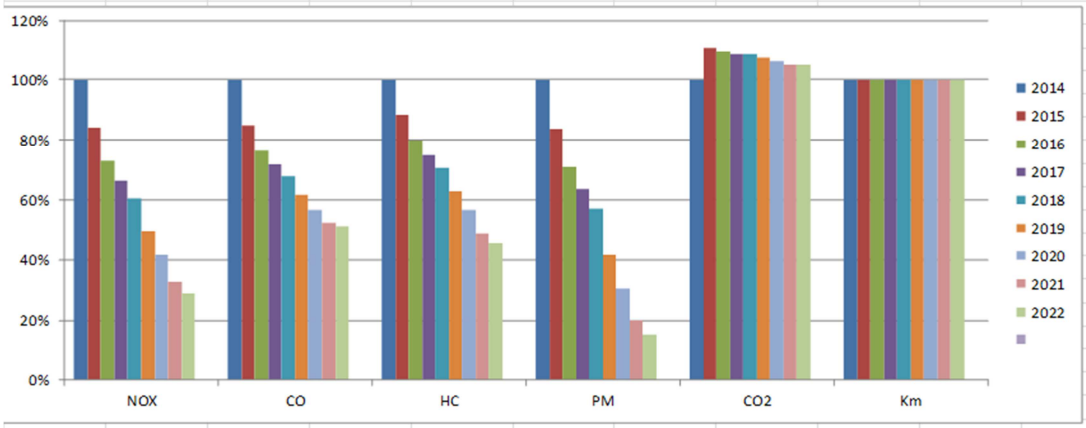
Composition du parc selon les normes EURO

TABLEAU n° 3

Normes	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Euro 0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Euro 1	3	0	0	0	0	0	0	0	0
Euro 2	10	12	8	7	6	4	2	0	0
Euro 3	5	6	6	6	6	6	4	3	1
Euro 4	1	2	2	2	2	4	6	6	6
Euro 5	6	6	6	6	6	8	8	8	8
EEV	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Euro 6	1	1	2	3	5	5	6	8	9
n.a.	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	**26**	**27**	**24**	**24**	**25**	**27**	**26**	**25**	**24**

TABLEAU n° 4

EVOLUTION DES REJETS DANS LE TEMPS



Comme en 2013, la politique maintenance, alliée au contrat d'intéressement impliquant l'ensemble du personnel nous permet d'obtenir un résultat satisfaisant sur la consommation moyenne, celle-ci diminue en 2014 comme cela avait été constaté en 2013 et 2012. En plus de l'intéressement des salariés, Keolis sensibilise les conducteurs à la « conduite

sécuritaire » (conduite souple donc économique et de qualité pour les clients devenant par ailleurs en conséquence moins accidentogène)

Consommations selon le type matériel :

	2010	2011	2012	2013	2014	
Minibus	11.95	11.41	11.71	11.75	11.83	0.6%
Midibus	37.87	38.04	38.14	38.04	37.59	-1.2%
Standards	46.53	45.07	46.36	46.06	45.64	-0.9%
Moyenne globale	**41.74**	**41.19**	**41.56**	**40.25**	**40.17**	-0.2%

En ce qui concerne les installations, nous avons de nouveau sollicité la Communauté Urbaine sur deux sujets de préoccupation :

- Fuite d'eau importante au niveau du local à pneus avec fils électriques à proximité.
- Infiltration dans les bureaux, par la façade (des champignons ont poussé début septembre 2014 dans les moisissures)

9 – Les investissements de la CUA

Les investissements subventionnés par la Communauté Urbaine en 2014
ont été les suivants :

Descriptif	Budget	Réalisé	Commentaire
REPORT 2013 : 1 midibus neuf Bus standard occasion Poteaux d'arrêt	 201 000 80 000 9 000	 203 117 25 986 19 111 9 720	RESTE SELLERIE DEBUT 2015 4 950 €
1 BUS STANDARD NEUF	208 000	223 004	Janvier 2015
RENOVATION 2 BUS	35 000	34 000	Janvier 2015
ANNONCE VISU,SONORE	2 477	2 242	2014
Poteaux d'arrêt	9 000	861	Début 2015

10 – Les investissements de Keolis

Outre les véhicules (voir chapitre 8), les investissements réalisés par Keolis en 2014 ont été les suivants :

Descriptif	Budget	Réalisé	Commentaire
REPORT 2013 Obliterateurs et radiotéléphones	3 400	3 513.40	
Matériel informatique	2 000		
Logiciels informatiques	1 000	2 657.97	MICROSOFT OFFICE 2013
Mobilier de bureau	300		
Oblitérateurs et radiotéléphones	3 400	1 628.58	RADIO BUS NEUF
Matériel atelier	2 000	4 300.00	VALISE DIAG.
Depot et boutique	3 500		
Ethylotest Car TRACER		1 671.62 2 062.00	

11 – L'organisation et la gestion

La taille de l'entreprise et la petite structure d'encadrement nécessitent une grande polyvalence de l'ensemble des managers de l'entreprise, même si chaque service dispose de ses prérogatives spécifiques :

- La Direction
  - Gère la relation contractuelle avec la collectivité, se tient à son écoute pour toute demande, et formule des propositions d'amélioration du service.
  - Elabore et suit le budget de l'entreprise, avec les spécialistes de la Direction Régionale et du secteur.
  - Mobilise et fédère les équipes autour du projet d'entreprise qu'elle met en œuvre.
  - Suit la qualité de service offerte.
  - Gère les relations sociales au sein de l'entreprise

- Le service Administratif est en charge :
  - Du suivi des ventes et des recettes
  - De l'interface avec le Centre de Services Partagés, basé à Cesson-Sévigné (proche de Rennes)
  - Du traitement des questions d'ordre administratif ou social posées par le personnel

- Le service Exploitation
  - Met en œuvre le service défini par la collectivité
  - Gère le fonctionnement quotidien du réseau dans le respect de la réglementation et des accords en vigueur

    - Gère les effectifs de conduite
    - Supervise les problématiques liées à la sécurité et l'environnement

- Le service Maintenance
    - Gère la politique de maintenance préventive et curative des véhicules
    - Met à la disposition de l'exploitation le nombre suffisant de véhicules adaptés au service
    - Gère les infrastructures
    - Traite les questions environnementales et les règles de sécurité
    - Gère l'entretien des véhicules lourds de la ville d'Alençon (marché distinct de la Délégation de Service Public)

La nouvelle organisation du groupe Keolis mise en place en 2012 (régions et secteurs) a connu une montée en régime au cours de l'année 2013, pour trouver son « rythme de croisière » en 2014.

Conformément à un des objectifs de cette nouvelle organisation, le découpage en secteur permet de gagner en proximité, et de trouver de synergies sur des problématiques locales.

Plusieurs illustrations viennent étayer ce renforcement d'efficacité :

- La vente en ligne sur le site internet a été déployée dès 2013 à l'échelle du secteur (Alençon, Cherbourg, Laval), alors qu'un tel projet aurait été délicat à porter par le seul réseau d'Alençon à la fois sur le plan budgétaire, mais aussi sur le plan des connaissances techniques requises.

- Le projet de dématérialisation des factures a démarré en 2014. Il est aujourd'hui opérationnel et est centralisé à Lyon pour une meilleure gestion des dépenses (service achat négocie au niveau national) et une meilleure rapidité du traitement des factures.

- Enfin, le contrat de génération mis en place au niveau national a nécessité un travail rapide, qui n'est pas toujours facile à conjuguer avec la négociation locale. La proximité de nos interlocuteurs RH, notamment grâce à cette nouvelle organisation, nous a permis de proposer des accords rapidement acceptables par nos partenaires, ce qui a été le cas sur Alençon, ou un accord d'entreprise a été signé dès l'été 2013 et un avenant de suivi des actions entreprises a été rédigé en 2014.

Méthodes et informatique :

L'arrivée du nouveau responsable exploitation avec sa connaissance de plusieurs années sur les logiciels de suivi des services des conducteurs a permis de commencer la mise à plat des services et l'intégration dans le logiciel des temps de prise de service, des temps de transport vers le premier arrêt commercial de la ligne, des temps annexes (battement, paniers, etc…). Avec cette connaissance « plus fine », il sera plus aisé de faire des simulations et/ou de répondre aux chiffrages demandés par la collectivité.

Les utilisateurs sont régulièrement formés et informés des évolutions de ces applications informatiques, et sont soutenus par la Direction Régionale et le siège pour suivre celles-ci.

Ghapwin : Logiciel qui permet de déterminer les horaires de passage aux arrêts, en fonction de la topographie du réseau et des temps de parcours définis.
Edition des fiches horaires et transfert pour la conception du guide horaires.

Okapi : Logiciel de mise en œuvre de la production, de gestion des roulements et des plannings, ainsi que des pré-paies.

Keorisk : Logiciel de suivi et d'analyse des accidents.

Wincarb : Logiciel de suivi des consommations de carburant.

Winatel : Logiciel de suivi de l'activité Maintenance (gestion de pièces et des heures de main d'oeuvre).

Navision : Logiciel de facturation

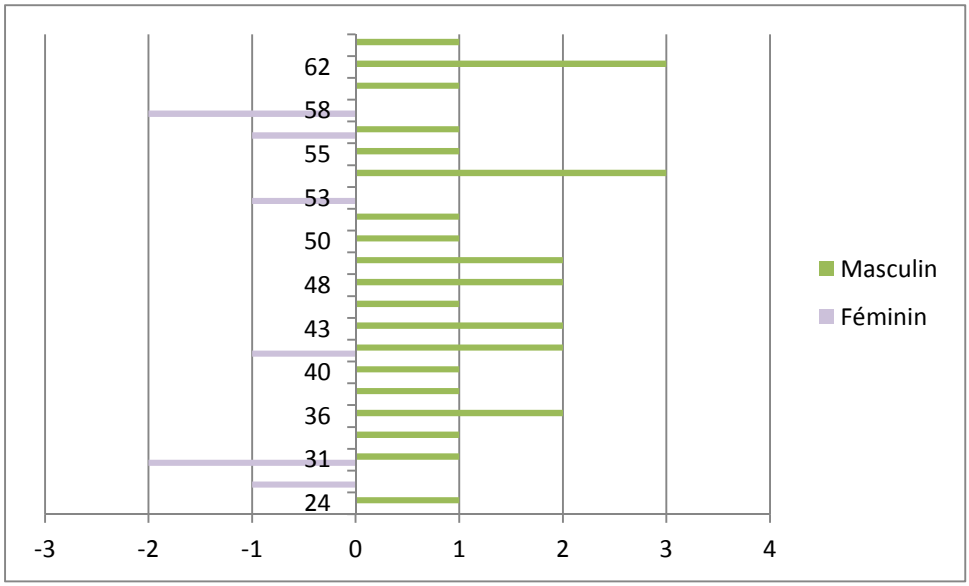
Titan : Logiciel de gestion des ventes et de la billetterie.

12 – La gestion du personnel

Les partenaires sociaux ont conclu un accord portant sur le contrat de génération le 9 juillet 2013, complété par avenant du 12 novembre 2013.

Une mise à jour a été faîte en 2014, les principaux éléments sont :

1) <u>Actualisation de la pyramide des âges au 31.10.2014</u>



2 personnes ont moins de 30 ans

10 personnes ont au moins 55 ans.

2) Age à l'embauche

	Année d'embauche					Total
Age à l'embauche	**2010**	**2011**	**2012**	**30.06.2013**	**01.06.2013 31.10.2014**	
21			1			1
25			1			1
29		1	1			2
30				1		1
35			1			1
36	1			1		2
37		1				1
42					**1**	1
46					**1**	1
51		1				1
53		1			**1**	2
54			1		**1**	2
Total	1	4	5	2	**4**	16

3) Evolution de la proportion des salariés jeunes et âgés dans l'entreprise

1. personnel de moins de 30 ans

- 2 personnes avaient moins de 30 ans en 2013,
- 2 personnes auront moins de 30 ans en 2014,

Le personnel de moins de 30 ans représente :

- 5,26% de l'effectif en 2013
- 5,56% de l'effectif en 2014

2. personnel d'au moins 55 ans

- 12 personnes avaient au moins 55 ans en 2013,
- 10 personnes auront 55 ans et plus en 2014,

Le personnel d'au moins 55 ans représente :

- 31,58% de l'effectif en 2013
- 27,78% de l'effectif en 2014

4) Les départs à la retraite

Année	2013	2014
Nombre de départ	1	1

5) Accueil de stagiaires

L'entreprise a accueilli 3 jeunes stagiaires dans le cadre d'une découverte entreprise :

Service	Age du stagiaire	Type de stage	Durée	Entretien fin de stage
MAINTENANCE	17	MAINTENANCE VEHIC. INDUST.	8 SEMAINES	OUI
MAINTENANCE	19	MAINTENANCE VEHIC.INDUST.	4 SEMAINES	OUI
COMMERCIAL	20	ENTREPRISE ENTRAINEMENT PEDAGOGIQUE	3 SEMAINES	OUI

Rem : l'entreprise accueille également des adultes dans le cadre de découverte métier et plus spécifiquement le métier de Conducteur Receveur.

CONDUITE	**CONV.POLE EMPL**	**DECOUVERTE**	**1 SEMAINE**	**OUI**
CONDUITE	CONV.POLE EMPL	DECOUVERTE	1 SEMAINE	OUI
CONDUITE	CONV.POLE EMPL	DECOUVERTE	1 SEMAINE	OUI
CONDUITE	CONV.PROMOTRANS	DECOUVERTE	1 SEMAINE	OUI

6) Améliorations des conditions de travail et prévention des situations de pénibilité

L'entreprise a mis en œuvre une formation « gestes et postures » à destination de quatre salariés âgés, sur la base du volontariat et dans le cadre du Droit Individuel à la Formation.

L'entreprise s'est engagée à étudier 100% des demandes d'entretien de seconde partie de carrière auprès des salariés âgés et des demandes de bilan de compétences.

Compte tenu des évolutions législatives en matière de formation et de sécurisation des parcours professionnels, l'entreprise réalisera une information sur l'entretien de seconde partie de carrière et propose ensuite d'orienter la communication vers l'entretien professionnel.

L'entreprise recensera les souhaits d'aménagement d'horaires ou de passage à temps partiel « choisi » exprimées par les conducteurs âgés et le nombre de demandes satisfaites.

Période du 1er juillet au 31 octobre 2014			
Nombre de demandes	Nombre de demande	Objectif	Demandes satisfaites
Aménagement horaires Pour la semaine	1	Temps partiel à la semaine pour raison de santé	oui
Temps partiel choisi	0	recensement	

Effectifs : (hors Directeur)

	31/12/2010	31/12/2011	31/12/2012	31/12/2013	31/12/2014
Conducteurs	31	31	31	30	30
Agents Maintenance	3	3	2	2	2
Hôtesses - Assistantes	2	2	2	2	2
Responsables de service	3	3	3	3	3
TOTAL	**39**	**39**	**38**	**37**	**37**
dont fonctionnaires détachés	8	7	5	3	2
dont mise à disposition Keolis	0	0	0	0	1
Hommes	34	34	31	29	29
Femmes	5	5	7	8	8

Les effectifs sont stables par rapport à 2013, le départ en retraite du Responsable d'Exploitation a occasionné l'arrivée de son remplaçant avec le statut de « Mis à disposition Keolis ».
L'entreprise a connu 2 départs en 2014 : 1 démission d'un conducteur à temps partiel et 1 départ en retraite.

Eléments de la gestion sociale

L'entreprise n'a pas connu d'alerte sociale en 2014.
Trois accords d'entreprise ont été signés en cours d'année :

- Accord sur les salaires et les conditions de travail le 25 février 2014
- Accord d'intéressement pour trois années 2014, 2015 et 2016
- Avenant augmentant la valeur des chèques vacances et, en conséquence le montant de la la participation de l'employeur

Le salaire moyen, tous postes confondus, s'établit à

salaire moyen tous postes confondus	2009	2010	2011	2012	2013	2014
	23 103.29 €	**24 628.97 €**	**23 648.26 €**	**24 226.68 €**	**24 583.58 €**	**24 005.00 €**
	1 925.27 €	2 052.41 €	1 970.69 €	2 018.89 €	2 048.62 €	2 000.42 €
		30 avril 2014 = départ en retraite du responsable d'Exploitation				

Le nombre et les postes des personnels mis à disposition sont les suivants :

	2009	2010	2011	2012	2013	2014
nombre et postes des personnels mis à disposition						
nombre de salariés Keolis	**1**	**1**	**1**	**1**	**1**	**2**
Postes des salariés Keolis	Directrice	Directrice	Directeur	Directeur	Directeur	Directeur et Responsable Exploitation
Nombre d'intérimaires	0	0	3	2	2	0
postes des intérimaires			distributeuirs documents commerciaux	distributeuirs documents commerciaux	distributeuirs documents commerciaux	
Nombre de salariés en sous-traitance			nc*	nc*	nc*	nc*
postes des salariés en sous-traitance			société nettoyage et artisan taxi	société nettoyage et artisan taxi	société nettoyage et artisan taxi	société nettoyage et artisan taxi
nc* :	il n'est pas possible d'estimer le nombre de salariés dans les entreprises en sous-traitance					

Les taux d'absentéisme et d'accidents du travail sont les suivants :

	2009	2010	2011	2012	2013	2014
Taux d'absentéisme						
Global	5.06	3.90	6.00	4.07	3.98	4.33
dont conducteurs	6.26	4.79	5.35	4.75	4.00	4.40
Taux d'accidents du travail conducteurs	2.13	2.30	2.59	2.59	2.75	2.85
Taux d'accidents du travail administratifs	1.09	1.09	1.09	1.09	1.09	1.09

Bilan formation :

2014	Cadres - Ingénieurs	Maîtrise - Techniciens	Employés	Ouvriers roulants	Ouvriers non roulants
Nombre de stagiaires au titre du plan de formation (0.9% et 0.3%)		2	0	16	2
dont stagiaires au titre du 0.3%				4	
Nombre d'heures de formation au titre du plan de formation (0.9% et 0.3%)		108.5		693.5	49
dont heures de formation au titre du 0.3%				28	
Nombre de salariés ayant suivi un DIF		1		1	
Nombre d'heures utilisées en DIF		35		14	
Nombre de salariés ayant suivi une Formation continue obligatoire (FCO Cdteur)				12	

13 – Statistiques

Ces éléments sont disponibles au chapitre 4 (service offert), au chapitre 5 (la fréquentation) et au chapitre 6 (relation avec la clientèle).

14 – Ratios

Le réseau Alto dessert les 36 communes de la Communauté Urbaine d'Alençon, dont la population est estimée à 57 500 habitants. Les ratios ci-dessous sont calculés avec 57 300 habitants desservis sur toute l'année (hors Chesnay 200 hab)

Ratio d'offre : 11.08 kilomètres par habitant de la CUA
Ratio d'usage : 26.87 voyages par habitant de la CUA

Ratio de productivité : 21 051 km par ETP conducteur (km en propre)
25 818 km par ETP agent (km totaux)

Ratios financiers : Recette par kilomètre : 0.958 €
Dépense par kilomètre : 4.10 €
Recette par voyage : 0.393 €
Taux de couverture des dépenses par les recettes : 24.72 %

Véhicules en ligne	standard	midibus	minibus	cars
Pointe matinale	9	4	2	3
Pointe midi	8	4	2	
pointe du soir	10	4	1	3
HC matinale	5	4	1	
HC après-midi	5	4	1	

15 – Comptes de l'exploitation

Comptes d'Exploitation	unités	2010 REEL	2011 REEL	2012 REEL	2013 REEL	2014 REEL
RECETTES						
RECETTES						
Recettes du trafic	K€	582	609	619	634	606
Indemnités forfaitaires	K€		-	-	-	-
Contribution Communauté Urbaine	K€	1 561	1 715	1 792	1 785	1 875
Compensation taxe sur les salaires	K€		-	-	-	-
Transports occasionnels et périscolaires	K€	51	12	11	11	13
Autres produits	K€	48	70	44	28	23
Produits financiers	K€	2	1	0	- 0	- 0
TOTAL RECETTES	**K€**	2 244	2 407	2 467	2 457	2 516
COUTS VARIABLES						
COUT VARIABLE D'EXPLOITATION		1 365	1 494	1 498	1 527	1 593
Salaires de conduite	K€	1 031	1 088	1 094	1 102	1 153
Intérimaires	K€	-	0	-	-	-
Carburant	K€	216	262	273	273	256
Assurances véhicules (primes)	K€	36	27	16	21	34
Coût des sinistres dus à des tiers	K€	7	10	23	37	17
Pneumatiques	K€	13	13	15	17	21
Autres consommations (lubrifiants…)	K€	3	5	5	9	7
Autres sous-traitance	K€	59	88	72	68	105
Autres charge de roulage	K€	-	-	-	-	-
		-				
COUT VARIABLE D'ATELIER		263	216	197	192	175
Salaires directs d'atelier	K€	133	70	81	74	70
Entretien des véhicules : pièces	K€	23	26	33	52	36
Entretien des véhicules : nettoyage et pleins	K€	39	43	46	46	39
Sous-traitance entretien	K€	41	17	25	13	25
Autres charges directes atelier	K€	26	17	12	7	6
Rénovations, nouvelles découpes	K€		44			
TOTAL DES COUTS VARIABLE	**K€**	1 628	1 709	1 696	1 719	1 768
MARGE SUR COUTS VARIABLE	**K€**	616	698	772	738	748
ASSURANCES AUTRES	**K€**	-	-	-	-	

COUTS FIXES

EXPLOITATION	K€	-	-			
Salaires	K€	115	114	78	86	122
Agents de lien social	K€	27	-	-	-	-
dont personnel mis à disposition	K€		-	-	-	-
Autres charges fixes d'exploitation	K€	7	3	52	45	42
					-	
					-	
MARKETING COMMERCIAL ETUDES	K€	-			-	
Personnel boutiques Bus Alto	K€	35	38	37	44	48
Autres salaires	K€	71	60	56	52	47
Etudes et enquêtes	K€	9	- 1	5	12	6
Commissions dépositaires	K€	2	2	2	3	2
Billeterie	K€	7	9	9	10	8
Information des voyageurs	K€	21	17	17	18	16
Communication et publicité	K€	- 5	1	0	-	3
Entretien des points d'arrêts	K€	6	-	-	-	-
Autres charges fixes de marketing	K€	0	0	0	-	-
					-	
SERVICES GENERAUX	K€				-	
Salaires	K€	127	161	165	176	172
Locaux	K€	43	46	51	54	58
Documentation	K€	0	0	0	1	0
Frais postaux et Télécom	K€	10	9	8	10	8
Informatique et Bureautique	K€	25	25	21	23	29
Assistance technique groupe	K€	101	104	103	100	104
Frais de société	K€	1	12	13	7	11
Frais de représentation	K€	-	-	-	-	-
Voyages et déplacements	K€	2	21	1	10	5
Frais bancaires	K€	4	4	4	4	3
Assurances (hors parc)	K€	6	6	7	7	7
Organic	K€	-	3	1	0	- 2
Taxe professionnelle	K€	13	27	- 11	8	8
Autres impôts	K€	1	0	0	0	-
Taxe sur les salaires	K€	30	60	62	70	74
					-	
Autres charges fixes structures	K€	13	14	14	13	15
					-	
Autres charges	K€	-	6	15	-	-
					-	
Dotations aux amortissements et provisions	K€	40	39	28	25	26
Charges financières	K€	1	-	-	-	-
Loyers de crédit-bail	K€	-	-	-	-	-
					-	
Autres	K€	26	36	9	6	12
		-				
		-				
		-				
TOTAL DES COUTS FIXES	**K€**	737	818	748	784	825
		-				
TOTAL DES COUTS	**K€**	2 365	2 528	2 444	2 503	2 593
		-				
RESULTAT	**K€**	- 121	- 120	24	- 45	- 77

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE DÉPARTEMENT DE L'ORNE

Alençon
COMMUNAUTÉ URBAINE

COMMUNAUTÉ URBAINE D'ALENÇON

Extrait du registre des DÉLIBÉRATIONS du Conseil de Communauté

SEANCE DU 15 OCTOBRE 2015

L'an deux mille quinze, le quinze octobre, à dix-huit heures trente minutes, le Conseil de Communauté Urbaine d'Alençon, sur convocation adressée le **9 octobre 2015** et sous la présidence de **Monsieur Joaquim PUEYO**, s'est réuni en séance publique à la Halle aux Toiles d'Alençon.

ÉTAIENT PRÉSENTS Mesdames et Messieurs les Conseillers en exercice, sauf :

Mme Anne-Sophie LEMEE qui a donné pouvoir à M. Jacques ESNAULT.
Mme Annie DUPERON qui a donné pouvoir à M. Gérard LURÇON.
Mme Jitske BARRIERE qui a donné pouvoir à M. Pascal DEVIENNE.
Mme Florence MAUNY UHL qui a donné pouvoir à M. Patrick COUSIN.
M. Yannick DUDOUIT qui a donné pouvoir à M. Léonce THULLIEZ.
M. Serge LAMBERT qui a donné pouvoir à M. Jérôme LARCHEVEQUE.
M. Ludovic ASSIER qui a donné pouvoir à Mme Marie-Claude SOUBIEN.
M. Patrick LINDET qui a donné pouvoir à Mme Christine ROIMIER.
Mme Nathalie-Pascale ASSIER qui a donné pouvoir à M. Dominique ARTOIS jusqu'à la question n° 20151015-001 incluse.
M. Emmanuel DARCISSAC qui a donné pouvoir à M. Joaquim PUEYO à partir de la question n° 20151015-020 et jusqu'à la question n° 20151015-054 incluse.
M. Sylvain LAUNAY qui a donné pouvoir à Mme Nathalie RIPAUX jusqu'à la question n° 20151015-033 incluse.
Mme Catherine DESMOTS qui a donné pouvoir à Mme Lucienne FORVEILLE jusqu'à la question n° 20151015-039 incluse.
M. Fabien LORIQUER qui a donné pouvoir à M. Jean-Marie GALLAIS à partir de la question n° 20151015-039.
Mme Nathalie RIPAUX qui a donné pouvoir à M. Francis AIVAR à partir de la question n° 20151015-044.

Mrs Marcel DEROIT, Patrice LAMBERT, Philippe MONNIER, Jean-Marie LECLERCQ, Emmanuel ROGER, François TOLLOT, Mmes Marie-Noëlle VONTHRON, Christine THIPHAGNE, Stéphanie BRETEL, excusés.

Madame Véronique DE BAEREMAECKER est nommée **secrétaire de séance.**

Les procès-verbaux des dernières réunions des **02 et 09 juillet 2015** sont adoptés à l'unanimité.

N° 20151015-059

EAU POTABLE

RAPPORT ANNUEL SUR LE PRIX ET LA QUALITÉ DU SERVICE PUBLIC DE L'EAU POTABLE - ANNÉE 2014

Département Patrimoine Public
Direction du Cadre de Vie et Réseaux
Réseaux : AEP-EU-SPANC
AL/GC/GG

En application des dispositions de l'article L.2224-5 du Code Général des Collectivités Territoriales, Monsieur le Président présente chaque année à l'assemblée délibérante de la Communauté Urbaine, un rapport sur le prix et la qualité du service public de l'eau potable.

Ref. 201 524 Berger-Levrault (1309)

Ce rapport doit être présenté à l'assemblée délibérante dans les 6 mois qui suivent la clôture de l'exercice concerné et doit faire l'objet d'une délibération.

Un exemplaire de ce rapport doit également être transmis aux communes adhérentes pour être présenté à leur conseil municipal dans les douze mois suivant la clôture de l'exercice.

Le présent rapport est public et permet d'informer les usagers du service, notamment par une mise en ligne sur le site de l'Observatoire National des Services Publics de l'Eau et de l'Assainissement (www.services.eaufrance.fr).

Vu l'avis favorable du Bureau de Communauté, réuni le 8 octobre 2015,

le Conseil, après en avoir délibéré, à l'unanimité :

- **PREND ACTE** du rapport annuel sur le prix et la qualité du service public d'eau potable pour l'année 2014, tel que figurant en annexe,

- **DÉCIDE** de mettre en ligne le rapport validé sur le site www.services.eaufrance.fr conformément à l'arrêté du 26 juillet 2010 approuvant le Schéma National des Données de l'Eau (SNDE).

Reçue en Préfecture le : 22 OCT. 2015

Affichée le :
23 OCT. 2015

Pour extrait conforme,
Pour le Président,
Le Vice-Président délégué,

Communauté Urbaine Alençon

Jacques ESNAULT

Reçu en Préfecture, le
22 OCT. 2015

Vu pour être annexé à la délibération n° 20151015-059
du Conseil de Communauté du 15 octobre 2015
Pour le Président,
Le Vice-Président délégué,

Jacques ESNAULT

Communauté Urbaine d'Alençon

Rapport annuel sur le Prix et la Qualité du Service public de l'eau potable

Année 2014

Rapport relatif au prix et à la qualité du service public de l'eau potable pour l'exercice 2014
présenté conformément à l'article L22245 du Code Général des Collectivités Territoriales et au décret du 2 mai 2007

Table des matières

1. Caractérisation technique du service **3**
1.1. Présentation du territoire desservi et du mode de gestion 3
1.2. Estimation de la population desservie (D101.1) 3
1.3. Nombre d'abonnés 3
1.4. Eaux brutes 5
1.5. Eaux traitées 5
1.5.1. Bilan des volumes mis en œuvre dans le cycle de l'eau potable pour l'exercice en cours : 5
1.5.2. Production 6
1.5.3. Achats d'eaux traitées 6
1.5.4. Volumes vendus au cours de l'exercice 6
1.5.5. Autres volumes 6
1.5.6. Volume consommé autorisé 6
1.6. Linéaire de réseaux de desserte (hors branchements) 6

2. Tarification de l'eau et recettes du service **7**
2.1. Modalités de tarification 7
2.2. Facture d'eau type (D102.0) 8
2.3. Recettes 9
2.3.1. Recettes de la collectivité 9
2.3.2. Recettes de l'exploitant 9

3. Financement des investissements **9**
3.1. Extinction de la dette de la collectivité (P153.2) 9
3.2. Branchements en plomb 9
3.3. Montants financiers 9
3.4. État de la dette du service 10
3.5. Amortissements 10
3.6. Présentation des projets à l'étude 10

4. Données clientèle **10**
4.1. Quelques chiffres 10
4.2. Facturation 10
4.3. Abandons de créances ou versements à un fond de solidarité (P109.0) 10

5. Tableau récapitulatif des indicateurs de performance **11**

6. Points marquant l'activité du service **11**

1. Caractérisation technique du service

1.1. Présentation du territoire desservi et du mode de gestion

Le Service de l'Eau de la Communauté Urbaine d'Alençon assure la production et la distribution de l'eau potable sur 20 communes de son territoire, à savoir :

- Alençon
- Cerisé
- Colombiers
- Condé sur Sarthe
- Cuissai
- Damigny
- La Ferrière Bochard
- Forges
- Hesloup
- Lonrai
- Mieuxcé
- Pacé
- Radon
- St Céneri le Gérei
- St Denis sur Sarthon
- St Germain du Corbéis
- St Nicolas des Bois
- Valframbert
- Le Chevain
- St Paterne

Elle a confié ce service à la société Eaux de Normandie par un contrat d'affermage qui a pris effet au 1er janvier 2003 et qui se terminera au 30 juin 2015.

Il a été modifié par 4 avenants :

- Avenant n°1 du 15 juin 2006 : Création d'une tranche supplémentaire pour les consommations supérieures à 200 000 m^3/an,
- Avenant n°2 du 18 juillet 2011 : Transfert du contrat à Eaux de Normandie,
- Avenant n°3 du 15 janvier 2014 : Extension du périmètre de la DSP,
- Avenant n°4 du 20 novembre 2014 : prolongation du contrat de 6 mois.

- Existence d'une CCSPL ☒ Oui ☐ Non
- Existence d'un règlement de service ☒ Oui, date d'approbation : début du contrat d'affermage (modifié par l'avenant n°3)
  ☐ Non

1.2. Estimation de la population desservie (D101.1)

Le service public d'eau potable dessert 48 989 habitants au 31/12/2014 (49 418 au 31/12/2013).

1.3. Nombre d'abonnés

Les abonnés domestiques et assimilés sont ceux redevables à l'agence de l'eau au titre de la pollution de l'eau d'origine domestique en application de l'article L213-10-3 du Code de l'environnement.

Le service public d'eau potable dessert 18 573 abonnés au 31/12/2014. (18 369 au 31/12/2013).

La répartition des abonnés par commune est la suivante :

Commune	Nombre d'abonnés domestiques au 31/12/2014	Nombre d'abonnés Non domestiques au 31/12/2014	Nombre total d'abonnés au 31/12/2014
Alençon	8373	336	8709
Cerisé	403	8	411
Colombiers	139	45	184
Condé sur Sarthe	1125	22	1147
Cuissai	179	16	195
Damigny	1229	14	1243
La Ferrière Bochard	315	23	338
Forges	118	1	119
Hesloup	435	19	454
Lonrai	473	31	504
Mieuxcé	259	27	286
Pacé	150	25	175
Radon	544	1	545
St Céneri le Gérei	131	15	146
St Denis sur Sarthon	521	45	566
St Germain du Corbéis	1684	11	1695
St Nicolas des Bois	123	12	135
Valframbert	702	45	747
Le Chevain	262	12	274
St Paterne	687	13	700
Total	**17 852**	**721**	**18 573**

1.4. Eaux brutes

Le service public d'eau potable prélève 3 648 716 m^3 pour l'exercice 2014 (3 787 208 m^3 pour l'exercice 2013).

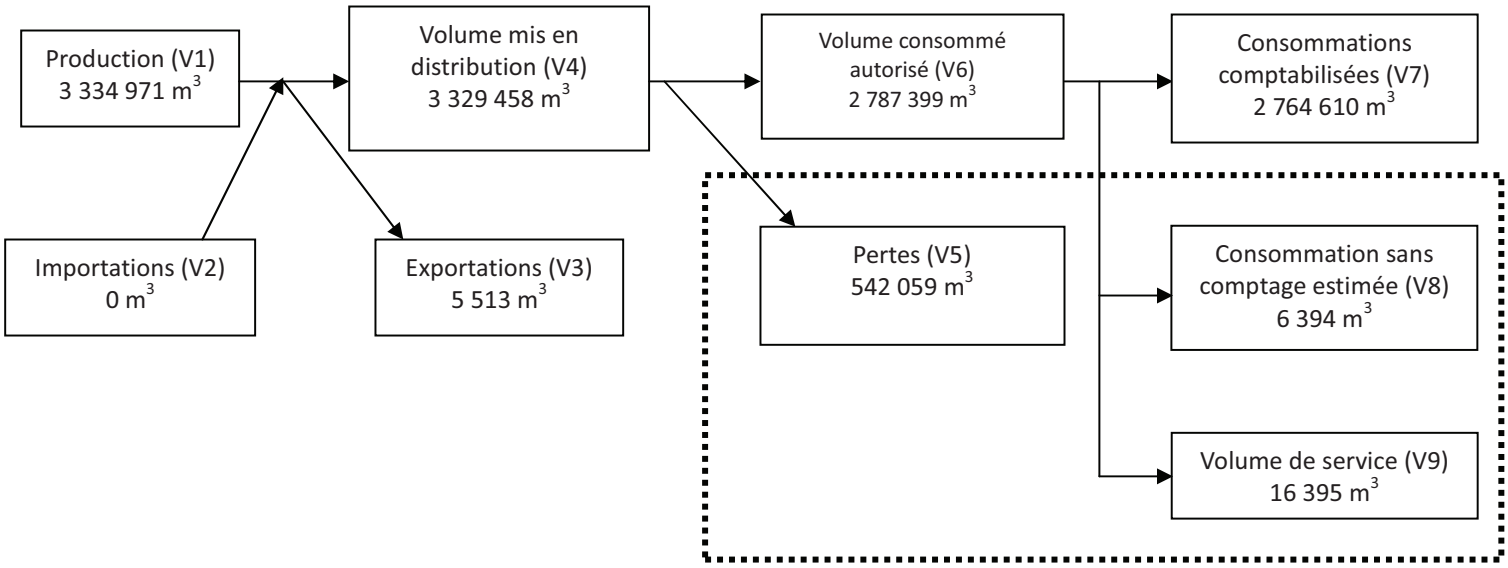
Ressources	Nature de la ressource	Débits nominaux (1)	Volume prélevé durant l'exercice 2013 en m^3	Volume prélevé durant l'exercice 2014 en m^3	Variation en %
Rivière Sarthe (Alençon)	Eaux de surface	1000 m^3/h sur 20h 4 400 000 m^3/an *L'arrêté porte sur la future prise d'eau*	2 375 513	2 359 723	-0,66
Forages Usine et Peupleraie (Alençon)	Eaux souterraines	Forage Usine : 120 m^3/h sur 20h 875 000 m^3/an Forage Peupleraie : 100 m^3/h sur 20 h 730 000 m^3/an	1 193 984	1 108 557	-7,15
Sources de Launay (Colombiers)	Source	Pas d'arrêté	141 979	87 548	-38,3
Captage l'Etang (Radon)	Source	Pas d'arrêté	19 916	50 795	155
Forage Le Marais (Radon)	Eaux souterraines	Pas d'arrêté	55 816	42 093	-24,6
Total	/	/	**3 787 208**	**3 648 716**	-3,66

(1) débits et durée de prélèvement autorisés par l'arrêté de DUP

Pourcentage des eaux souterraines dans le volume prélevé : 31,6 %.

1.5. Eaux traitées

1.5.1. Bilan des volumes mis en œuvre dans le cycle de l'eau potable pour l'exercice en cours :



2 chiffres clés :

- La consommation moyenne d'un usager « ordinaire » est de 102 m^3/an,
- Environ 23 % des ventes d'eau sont à destination des industriels.

1.5.2. Production

Le service a 4 ouvrages de production :

- Usine de Courteille (Alençon)
- Sources de Launay (Colombiers)
- Captage L'Étang (Radon)
- Forage Le Marais (Radon)

Ressource	Volume produit durant l'exercice 2013 en m^3	Volume produit durant l'exercice 2014 en m^3	Variation des volumes produits en %	Indice de protection de la ressource exercice 2014
Rivière Sarthe et forages Usine et Peupleraie (Usine de Courteille)	3 319 968	3 154 535	- 5,0	100 % pour les forages 0% pour la prise d'eau*
Sources de Launay (Colombiers)	141 979	86 279	- 32,9	0 %
Captage L'Étang (Radon)	19 916	50 795	155	50 %
Forage Le Marais (Radon)	55 816	42 093	-24,6	50 %
Total du volume produit (V1)	**3 537 679**	**3 334 971**	- 5,7	**32,9 %**

**L'arrêté de DUP porte sur la future prise d'eau située sur la commune de Cerisé.*

1.5.3. Achats d'eaux traitées

Sans objet.

1.5.4. Volumes vendus au cours de l'exercice

Acheteurs	Volumes vendus durant l'exercice 2013 en m^3	Volumes vendus durant l'exercice 2014 en m^3	Variation en %
Volume comptabilisé aux abonnés (V_7)	**2 853 918**	**2 771 004**	-2,9
Dont abonnés non domestiques	852 742	683 289	-19,9
Gesnes le Gandelin	1 615	1 295	-19,8
St Pierre des Nids	0	0	-
SIAEP de Champfleur	3 533	4 218	19,4
Total exporté vers d'autres services (V_3)	**5 148**	**5 513**	7,1

1.5.5. Autres volumes

	Exercice 2013 en m^3/an	Exercice 2014 en m^3/an	Variation en %
Volume consommation sans comptage (V8)	10 136	6 394	-36,9
Volume de service (V9)	47 913	16 395	-65,8

1.5.6. Volume consommé autorisé

	Exercice 2013 en m^3/an	Exercice 2014 en m^3/an	Variation en %
Volume consommé autorisé (V6)	2 911 967	2 787 399	-4,3

1.6. Linéaire de réseaux de desserte (hors branchements)

Le linéaire du réseau de canalisations du service public d'eau potable est de 559 kilomètres au 31/12/2014 (559 km au 31/12/2013).

2. Tarification de l'eau et recettes du service

2.1. Modalités de tarification

Les tarifs applicables aux 01/01/2014 et 01/01/2015 sont les suivants :

Frais d'accès au service au 01/01/2015 :

- sans déplacement : 31,92 € HT (TVA à 10,0 %)
- avec déplacement : 63,84 € HT (TVA à 10,0 %)

		Exercice 2013	Exercice 2014
Tarifs		**Au 01/01/2014**	**Au 01/01/2015**
Part de la collectivité			
Part fixe (€ HT/an)	Forges	10,00	10,00
	St Denis sur Sarthon	40,00	40,00
Part proportionnelle – Périmètre CUA 2012 (€ HT/m^3)	Tranche 1 : 0 à 75 000 m^3	0,50	0,55
	Tranche 2 : 75 001 à 100 000 m^3	0,32	0,37
	Tranche 3 : > 100 001 m^3	0,10	0,15
Part proportionnelle – Nouvelles communes (€ HT/m^3)	Forges, Radon	0,25	0,38
	St Denis sur Sarthon	0,60	0,60
Part du délégataire			
Part fixe (€ HT/an)	Abonnement compteur DN 15	32,14	32,29
	Abonnement compteur DN 20	37,19	37,37
	Abonnement compteur DN 30	59,11	59,39
	Abonnement compteur DN 40	90,28	90,70
	Abonnement compteur DN 60	160,19	160,94
	Abonnement compteur DN 80	240,28	241,40
	Abonnement compteur DN 100	413,73	415,66
	Abonnement compteur DN 150	1 089,27	1 094,35
Part proportionnelle (€ HT/m^3)	Tranche 1 : 0 à 6 000 m^3	0,7943	0,7980
	Tranches 2 et 3 : 6 001 à 24 000 m^3	0,7651	0,7687
	Tranche 4 : 24 001 à 48 000 m^3	0,7065	0,7098
	Tranche 5 : 48 001 à 75 000 m^3	0,6173	0,6202
	Tranches 6 et 7 : 75 001 à 200 000 m^3	0,4098	0,4117
	Tranche 8 : > à 200 000 m^3	0,3294	0,3309
Taxes et redevances			
Taxes	Taux de TVA	5,5 %	5,5 %
Redevances (Agence de l'eau)	Prélèvement sur la ressource en eau	0,0460 €/m^3	0,0420 €/m^3
	Pollution domestique	0,3100 €/m^3	0,3100 €/m^3

La délibération fixant les tarifs du service d'eau potable pour l'exercice 2015 (Part Collectivité) date du 18/12/2014 et est effective à compter du 01/01/2015.

2.2. Facture d'eau type (D102.0)

Les tarifs applicables sur le périmètre CUA de 2012 au 01/01/2014 et au 01/01/2015 pour une consommation d'un ménage de référence selon l'INSEE (120 m^3/an) sont :

Tarifs	**Exercice 2013** **Au 01/01/2014 en €**	**Exercice 2014** **Au 01/01/2015 en €**	**Variation en %**
Part de la collectivité			
Part fixe annuelle	-	-	-
Part proportionnelle	60,00	66,00	10,0
Montant HT de la facture de 120 m3 revenant à la collectivité	60,00	66,00	10,0
Part du délégataire			
Part fixe annuelle	32,14	32,29	0,47
Part proportionnelle	95,32	95,76	0,46
Montant HT de la facture de 120 m^3 revenant au délégataire	127,46	128,05	0,46
Taxes et redevances			
Redevance pour prélèvement sur la ressource en eau (Agence de l'Eau)	5,52	5,52	0
Redevance de pollution domestique (Agence de l'Eau)	37,20	37,20	0
TVA (5,5 %)	12,66	13,02	2,8
Montant des taxes et redevances pour 120 m^3	55,38	55,74	0,65
Total	**242,84**	**249,79**	2,9
Prix TTC au m^3	**2,02**	**2,09**	3,5

Les volumes facturés au titre de l'année 2014 sont de 2 757 409 m^3 (2 835 202 m^3 en 2013).

2.3. Recettes

2.3.1. Recettes de la collectivité

Type de recette	Exercice 2013 en €	Exercice 2014 en €	Variation en %
Recettes vente d'eau aux usagers	1 284 016	1 300 013	1,2
Recette de vente d'eau en gros	3 053	3 269	7,1
Total des recettes	**1 287 069**	**1 303 282**	**1,3**

2.3.2. Recettes de l'exploitant

Type de recette	Exercice 2013 en €	Exercice 2014 en €	Variation en %
Recettes vente d'eau aux usagers – Part variable	1 945 742	2 058 168	5,8
Recettes vente d'eau aux usagers – Part fixe	615 669	624 662	1,5
Recette de vente d'eau en gros	2 438	2 739	12,3
Total recettes de vente d'eau	**2 563 849**	**2 685 569**	4,7
Recettes liées aux travaux	70 985	58 027	-18,3
Produits accessoires	104 548	93 799	-10,3
Total autres recettes	**175 533**	**151 826**	-13,5
Total des recettes	**2 739 382**	**2 837 395**	3,6

3. Financement des investissements

3.1. Extinction de la dette de la collectivité (P153.2)

	Exercice 2013	Exercice 2014
Encours de la dette en €	42 684	210 226
Épargne brute annuelle en €	1 244 449	1 205 528
Durée d'extinction de la dette en années	0,03	0,17

3.2. Branchements en plomb

Branchements	Exercice 2013	Exercice 2014
Nombre total des branchements	18 369	18 684
Nombre de branchements en plomb modifiés ou supprimés dans l'année	370	273
Nombre de branchements en plomb restants (en fin d'année)	3 109	2 836

3.3. Montants financiers

	Exercice 2013	Exercice 2014
Montants financier HT des travaux engagés pendant le dernier exercice budgétaire	965 665	2 231 325
Montants des subventions en €	133 970	251 595

3.4. État de la dette du service

L'état de la dette au 31 décembre 2014 fait apparaître les valeurs suivantes :

		Exercice 2013	Exercice 2014
Encours de la dette au 31 décembre N (montant restant dû en €)		42 864	210 226
Montant remboursé durant l'exercice en €	en capital	3 337	3 470
	en intérêts	1 891	1 758

3.5. Amortissements

Pour l'année 2014, la dotation aux amortissements a été de 149 918 € (141 000 € en 2013).

3.6. Présentation des projets à l'étude

Projets à l'étude	Montants prévisionnels en € HT
Renouvellement des branchements plomb	Environ 450 000 € / an
Déplacement de la prise d'eau en Sarthe (sécurisation de la ressource)	1 850 000
Nouvelle usine des eaux	15 000 000
Renouvellement de réseau (s'inscrit dans la continuité du plan d'actions AVERTIR visant à réduire les pertes sur le réseau)	500 000 € / an

En sus des travaux cités précédemment, il faut prévoir l'indemnisation des propriétaires impactés par la mise en place des périmètres de protection de la future prise d'eau et des différents forages.

Il faudra également établir un programme de gestion patrimoniale des ouvrages autres que les réseaux.

4. Données clientèle

4.1. Quelques chiffres

Le délégataire a eu 13 796 contacts, principalement téléphonique.

Il a reçu 1 161 réclamations.

232 fuites (canalisation et branchement) ont été réparées.

4.2. Facturation

43 % des usagers ont opté pour le prélèvement automatique et 42 % pour la mensualisation.

28 demandes de dégrèvement ont été accordées en 2014, ce qui représente un total de 13 595 m^3.

4.3. Abandons de créances ou versements à un fond de solidarité (P109.0)

Pour l'année 2014, le délégataire a reçu 33 demandes d'abandon de créances et en a accordées 17.
402,83 € ont été abandonnés et/ou versés à un fond de solidarité.

5. Tableau récapitulatif des indicateurs de performance

		Exercice 2013	Exercice 2014
	Indicateurs descriptifs des services		
D101.0	Estimation du nombre d'habitants desservis	49 418	48 989
D102.0	Prix TTC du service au m^3 pour 120 m^3	2,02	2,09
D151.0	Délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés défini par le service	-	-
	Indicateurs de performance		
P101.1	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 la microbiologie	100 %	100 %
P102.1	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	99,4 %	98,9 %
P103.2	Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux d'eau potable	64,4 %	95,4 %
P104.3	Rendement du réseau de distribution	83,8 %	83,7 %
P105.3	Indice linéaire des volumes non comptés (m^3/km.j)	3,06	2,72
P106.3	Indice linéaire de pertes en réseau (m^3/km.j)	2,77	2,66
P107.2	Taux moyen de renouvellement des réseaux d'eau potable	0,3 %	0,3 % *
P108.3	Indice d'avancement de la protection de la ressource en eau	58,9 %	32,9 % **
P109.0	Montant des abandons de créances ou des versements à un fond de solidarité (€/m^3)	0,0003	0,0001
P151.1	Taux d'occurrence des interruptions de service non programmées (u/1000 abonnés)	5,72	3,72
P152.1	Taux de respect du délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés	-	-
P153.2	Durée d'extinction de la dette de la collectivité	0	0,17
P154.0	Taux d'impayés sur les factures d'eau de l'année précédente	0,29 %	0,55 %
P155.1	Taux de réclamations (nb/1000 abonnés)	48	66

* Dans l'idéal, il faudrait renouveler 2 % du linéaire par an (durée de vie de 50 ans), soit environ 11 km. A raison d'environ 130 € HT/ml (variable selon l'environnement urbain ou rural), l'enveloppe financière à allouer à ces travaux serait de 1 430 000 € HT.
** L'ARS a considéré l'actuelle prise d'eau en Sarthe comme à abandonner.

6. Points marquant l'activité du service

- Amélioration continue de l'ILP suite aux différentes actions menées par le délégataire et la Collectivité,
- Rénovation du second réservoir Ville (18 Rue de Cerisé, à Alençon) et des 11 vannes situées en pied de réservoir,
- Renouvellement de 1 845 ml de réseaux d'eau potable,
- Renouvellement des compteurs de Forges et Radon (2ème partie – suite et fin),
- Renouvellement de la surpression de Radon,
- Pollution de la Sarthe le 29 juin 2014,
- Baisse du débit du forage Peupleraie – un colmatage pourrait en être à l'origine.

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE DÉPARTEMENT DE L'ORNE

Alençon
COMMUNAUTÉ URBAINE

COMMUNAUTÉ URBAINE D'ALENÇON

Extrait du registre des DÉLIBÉRATIONS du Conseil de Communauté

SEANCE DU 15 OCTOBRE 2015

L'an deux mille quinze, le quinze octobre, à dix-huit heures trente minutes, le Conseil de Communauté Urbaine d'Alençon, sur convocation adressée le **9 octobre 2015** et sous la présidence de **Monsieur Joaquim PUEYO**, s'est réuni en séance publique à la Halle aux Toiles d'Alençon.

ÉTAIENT PRÉSENTS Mesdames et Messieurs les Conseillers en exercice, sauf :

Mme Anne-Sophie LEMEE qui a donné pouvoir à M. Jacques ESNAULT.
Mme Annie DUPERON qui a donné pouvoir à M. Gérard LURÇON.
Mme Jitske BARRIERE qui a donné pouvoir à M. Pascal DEVIENNE.
Mme Florence MAUNY UHL qui a donné pouvoir à M. Patrick COUSIN.
M. Yannick DUDOUIT qui a donné pouvoir à M. Léonce THULLIEZ.
M. Serge LAMBERT qui a donné pouvoir à M. Jérôme LARCHEVEQUE.
M. Ludovic ASSIER qui a donné pouvoir à Mme Marie-Claude SOUBIEN.
M. Patrick LINDET qui a donné pouvoir à Mme Christine ROIMIER.
Mme Nathalie-Pascale ASSIER qui a donné pouvoir à M. Dominique ARTOIS jusqu'à la question n° 20151015-001 incluse.
M. Emmanuel DARCISSAC qui a donné pouvoir à M. Joaquim PUEYO à partir de la question n° 20151015-020 et jusqu'à la question n° 20151015-054 incluse.
M. Sylvain LAUNAY qui a donné pouvoir à Mme Nathalie RIPAUX jusqu'à la question n° 20151015-033 incluse.
Mme Catherine DESMOTS qui a donné pouvoir à Mme Lucienne FORVEILLE jusqu'à la question n° 20151015-039 incluse.
M. Fabien LORIQUER qui a donné pouvoir à M. Jean-Marie GALLAIS à partir de la question n° 20151015-039.
Mme Nathalie RIPAUX qui a donné pouvoir à M. Francis AIVAR à partir de la question n° 20151015-044.

Mrs Marcel DEROIT, Patrice LAMBERT, Philippe MONNIER, Jean-Marie LECLERCQ, Emmanuel ROGER, François TOLLOT, Mmes Marie-Noëlle VONTHRON, Christine THIPHAGNE, Stéphanie BRETEL, excusés.

Madame Véronique DE BAEREMAECKER est nommée **secrétaire de séance.**

Les procès-verbaux des dernières réunions des **02 et 09 juillet 2015** sont adoptés à l'unanimité.

N° 20151015-060

SPANC

RAPPORT ANNUEL SUR LE PRIX ET LA QUALITÉ DU SERVICE PUBLIC DE L'ASSAINISSEMENT NON COLLECTIF - ANNÉE 2014

Département Patrimoine Public
Direction du Cadre de Vie et Réseaux
Réseaux : AEP-EU-SPANC
AL/GC/GG

En application des dispositions de l'article L.2224-5 du Code Général des Collectivités Territoriales, Monsieur le Président présente chaque année à l'assemblée délibérante de la Communauté Urbaine, un rapport sur le prix et la qualité du service public de l'assainissement non collectif.

Ref. 201 524 Berger-Levrault (1309)

Ce rapport doit être présenté à l'assemblée délibérante dans les 6 mois qui suivent la clôture de l'exercice concerné et doit faire l'objet d'une délibération.

Un exemplaire de ce rapport doit également être transmis aux communes adhérentes pour être présenté à leur conseil municipal dans les douze mois suivant la clôture de l'exercice.

Le présent rapport est public et permet d'informer les usagers du service, notamment par une mise en ligne sur le site de l'Observatoire National des Services Publics de l'Eau et de l'Assainissement (www.services.eaufrance.fr).

Vu l'avis favorable du Bureau de Communauté, réuni le 8 octobre 2015,

le Conseil, après en avoir délibéré, à l'unanimité :

- **PREND ACTE** du rapport sur le prix et la qualité du service public d'assainissement non collectif pour l'année 2014, tel que figurant en annexe,

- **DÉCIDE** de mettre en ligne le rapport validé sur le site www.services.eaufrance.fr conformément à l'arrêté du 26 juillet 2010 approuvant le Schéma National des Données de l'Eau (SNDE).

Reçue en Préfecture le : 22 OCT. 2015

Affichée le :

23 OCT. 2015

Pour extrait conforme,
Pour le Président,
Le Vice-Président délégué,

Jacques ESNAULT

Communauté Urbaine Alençon

Vu pour être annexé à la délibération n° 20151015-060
du Conseil de Communauté du 15 octobre 2015
Pour le Président,
Le Vice-Président délégué,

Jacques ESVAULT

Reçu en Préfecture, le
22 OCT. 2015

Alencon
COMMUNAUTÉ URBAINE

Communauté Urbaine
Alencon

Communauté Urbaine d'Alençon

Rapport annuel sur le Prix et la Qualité du Service public de l'assainissement non collectif

Année 2014

Table des matières

1. CARACTÉRISATION TECHNIQUE DU SERVICE 3

1.1. PRÉSENTATION DU TERRITOIRE DESSERVI 3
1.2. MODE DE GESTION DU SERVICE 3
1.3. ESTIMATION DE LA POPULATION DESSERVIE (D301.0) 3
1.4. INDICE DE MISE EN ŒUVRE DE L'ASSAINISSEMENT NON COLLECTIF (D302.0) 4

2. TARIFICATION DE L'ASSAINISSEMENT ET RECETTES DU SERVICE 5

2.1. MODALITÉS DE TARIFICATION 5
2.2. RECETTES 5

3. INDICATEURS DE PERFORMANCE 6

3.1. TAUX DE CONFORMITÉ DES DISPOSITIFS D'ASSAINISSEMENT NON COLLECTIF (P301.3) 6

4. FINANCEMENT DES INVESTISSEMENTS 6

4.1. MONTANTS FINANCIERS DES TRAVAUX RÉALISÉS 6
4.2. PRÉSENTATION DES PROJETS À L'ÉTUDE EN VUE D'AMÉLIORER LA QUALITÉ DU SERVICE À L'USAGER ET LES PERFORMANCES ENVIRONNEMENTALES DU SERVICE 6

1. Caractérisation technique du service

1.1. Présentation du territoire desservi

Le service est géré au niveau ☐ communal
☑ intercommunal

- Nom de la collectivité : COMMUNAUTÉ URBAINE ALENÇON

- Caractéristiques (commune, EPCI et type, etc.) : Communauté urbaine

➢ Compétences liée au service

☒ Contrôle des installations ☐ Traitement des matières de vidanges

☐ Entretien des installations ☐ Réhabilitation des installations ☐ Réalisation des installations

- Territoire desservi (communes adhérentes au service, secteurs et hameaux desservis, etc.) : ALENCON, ARCONNAY, CERISE, CHAMPFLEUR, CHENAY, CIRAL, COLOMBIERS, CONDE-SUR-SARTHE, CUISSAI, DAMIGNY, FONTENAI-LES-LOUVETS, FORGES, GANDELAIN, HELOUP, LA FERRIERE-BOCHARD, LA ROCHE-MABILE, LALACELLE, LARRE, LE CHEVAIN, LIVAIE, LONGUENOE, LONRAI, MENIL-ERREUX, MIEUXCE, PACE, RADON, SAINT-CENERI-LE-GEREI, SAINT-DENIS-SUR-SARTHON, SAINT-DIDIER-SOUS-ECOUVES, SAINT-ELLIER-LES-BOIS, SAINT-GERMAIN-DU-CORBEIS, SAINT-NICOLAS-DES-BOIS, SAINT-PATERNE, SEMALLE, VALFRAMBERT, VINGT-HANAPS

- Existence d'une CCSPL ☑ Oui ☐ Non

- Existence d'un zonage ☑ Oui, date d'approbation : révisé en 2008 ☐ Non

➢ Existence d'un règlement de service ☑ Oui, date d'approbation : 04/04/12 ☐ Non

1.2. Mode de gestion du service

Le service est exploité en ☐ régie
☑ régie avec prestataire de service
☐ régie intéressée
☐ gérance
☐ délégation de service public : affermage
☐ délégation de service public : concession

1.3. Estimation de la population desservie (D301.0)

Est ici considérée comme un habitant desservi toute personne – y compris les résidents saisonniers – qui n'est pas desservie par un réseau d'assainissement collectif.

Le service public d'assainissement non collectif dessert 4 608 habitants, pour un nombre total d'habitants résidents sur le territoire du service de 57 490.

Le taux de couverture de l'assainissement non collectif (population desservie rapporté à la population totale du territoire couvert par le service) est de 8,01 % au 31/12/2014. (7,95 % au 31/12/2013).

1.4. Indice de mise en œuvre de l'assainissement non collectif (D302.0)

Il s'agit d'un indicateur descriptif, qui permet d'apprécier l'étendue des prestations assurées par le service.

		Exercice 2013	Exercice 2014
A – Éléments obligatoires pour l'évaluation de la mise en œuvre du service			
20	Délimitation des zones d'assainissement non collectif par une délibération	Oui	Oui
20	Application d'un règlement du service approuvé par une délibération	Oui	Oui
30	Vérification de la conception et de l'exécution de toute installation réalisée ou réhabilitée depuis moins de 8 ans	Oui	Oui
30	Diagnostic de bon fonctionnement et d'entretien de toutes les autres installations	Oui	Oui
B – Éléments facultatifs pour l'évaluation de la mise en œuvre du service			
10	Le service assure à la demande du propriétaire l'entretien des installations	Non	Non
20	Le service assure sur demande du propriétaire la réalisation et la réhabilitation des installations	Non	Non
10	Le service assure le traitement des matières de vidange	Non	Non

L'indice de mise en œuvre de l'assainissement non collectif du service pour l'année 2014 est de 100.

2. Tarification de l'assainissement et recettes du service

2.1. Modalités de tarification

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.

Les tarifs applicables aux 01/01/2014 et 01/01/2015 sont les suivants :

Tarifs	**Au 01/01/2014**	**Au 01/01/2015**
	Compétences obligatoires	
Tarif du contrôle des installations neuves en € TTC	Conception : 15 Exécution : 41	Conception : 15 Exécution : 41
Tarif du contrôle des installations existantes en € TTC	63	63
Tarifs des autres prestations aux abonnés en € TTC	- Contrôle vente : 73 - conception / nouvelle vérification après avis défavorable : 14 - conception / visite sur le terrain pour vérifier les conclusions du bureau d'étude : 39 - Exécution / contre visite en cas d'avis défavorable : 39	- Contrôle vente : 73 - conception / nouvelle vérification après avis défavorable : 14 - conception / visite sur le terrain pour vérifier les conclusions du bureau d'étude : 39 - Exécution / contre visite en cas d'avis défavorable : 39 - diagnostic des ANC en zonage collectif : 71

Les délibérations fixant les différents tarifs et prestations aux abonnés pour l'exercice sont les suivantes :

- Délibération du 20/11/2014 fixant le montant du diagnostic dans les zones en zone d'assainissement collectif
- Délibération du 28/03/2013 fixant les tarifs conception, exécution et diagnostic vente
- Délibération du 09/02/2012 fixant le tarif du contrôle des installations existantes

2.2. Recettes pour la Collectivité

Prestations	**2013**	**2014**
Facturation du service obligatoire en €TTC	34 393	9 688

3. Indicateurs de performance

3.1. Taux de conformité des dispositifs d'assainissement non collectif (P301.3)

Cet indicateur a vocation à évaluer la protection du milieu naturel découlant de la maîtrise des pollutions domestiques. Pour ce faire, il mesure le niveau de conformité de l'ensemble des installations d'assainissement non collectif sur le périmètre du service, en établissant un ratio entre :

- d'une part le nombre d'installations contrôlées jugées conformes ou ayant fait l'objet d'une mise en conformité connue et validée par le service **depuis la création du service jusqu'au 31/12/N**,
- d'autre part le nombre total d'installations contrôlées **depuis la création du service jusqu'au 31/12/N**.

	Exercice 2013	Exercice 2014
Nombre d'installations contrôlées conformes ou mises en conformité	663	687
Nombre d'installations contrôlées depuis la création du service	2 120	2 132
Taux de conformité en %	31,3	32,2

4. Financement des investissements

4.1. Montants financiers des travaux réalisés

Le montant total des travaux **réalisés** durant l'exercice budgétaire **2014** est de 0 €.

4.2. Présentation des 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	Montants prévisionnels des travaux en €
Contrôler toutes les installations d'assainissement non collectif se trouvant en zonage d'assainissement collectif mais dont les extensions de réseaux d'eaux usées sont incertaines.	10 000

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE DÉPARTEMENT DE L'ORNE

Alençon
COMMUNAUTÉ URBAINE

COMMUNAUTÉ URBAINE D'ALENÇON

Extrait du registre des DÉLIBÉRATIONS du Conseil de Communauté

SEANCE DU 15 OCTOBRE 2015

L'an deux mille quinze, le quinze octobre, à dix-huit heures trente minutes, le Conseil de Communauté Urbaine d'Alençon, sur convocation adressée le **9 octobre 2015** et sous la présidence de **Monsieur Joaquim PUEYO**, s'est réuni en séance publique à la Halle aux Toiles d'Alençon.

ÉTAIENT PRÉSENTS Mesdames et Messieurs les Conseillers en exercice, sauf :

Mme Anne-Sophie LEMEE qui a donné pouvoir à M. Jacques ESNAULT.
Mme Annie DUPERON qui a donné pouvoir à M. Gérard LURÇON.
Mme Jitske BARRIERE qui a donné pouvoir à M. Pascal DEVIENNE.
Mme Florence MAUNY UHL qui a donné pouvoir à M. Patrick COUSIN.
M. Yannick DUDOUIT qui a donné pouvoir à M. Léonce THULLIEZ.
M. Serge LAMBERT qui a donné pouvoir à M. Jérôme LARCHEVEQUE.
M. Ludovic ASSIER qui a donné pouvoir à Mme Marie-Claude SOUBIEN.
M. Patrick LINDET qui a donné pouvoir à Mme Christine ROIMIER.
Mme Nathalie-Pascale ASSIER qui a donné pouvoir à M. Dominique ARTOIS jusqu'à la question n° 20151015-001 incluse.
M. Emmanuel DARCISSAC qui a donné pouvoir à M. Joaquim PUEYO à partir de la question n° 20151015-020 et jusqu'à la question n° 20151015-054 incluse.
M. Sylvain LAUNAY qui a donné pouvoir à Mme Nathalie RIPAUX jusqu'à la question n° 20151015-033 incluse.
Mme Catherine DESMOTS qui a donné pouvoir à Mme Lucienne FORVEILLE jusqu'à la question n° 20151015-039 incluse.
M. Fabien LORIQUER qui a donné pouvoir à M. Jean-Marie GALLAIS à partir de la question n° 20151015-039.
Mme Nathalie RIPAUX qui a donné pouvoir à M. Francis AIVAR à partir de la question n° 20151015-044.

Mrs Marcel DEROIT, Patrice LAMBERT, Philippe MONNIER, Jean-Marie LECLERCQ, Emmanuel ROGER, François TOLLOT, Mmes Marie-Noëlle VONTHRON, Christine THIPHAGNE, Stéphanie BRETEL, excusés.

Madame Véronique DE BAEREMAECKER est nommée **secrétaire de séance.**

Les procès-verbaux des dernières réunions des **02 et 09 juillet 2015** sont adoptés à l'unanimité.

N° 20151015-061

ASSAINISSEMENT

RAPPORT ANNUEL SUR LE PRIX ET LA QUALITÉ DU SERVICE PUBLIC DE L'ASSAINISSEMENT COLLECTIF - ANNÉE 2014

Département Patrimoine Public
Direction du Cadre de Vie et Réseaux
Réseaux : AEP-EU-SPANC
AL/GC/GG

En application des dispositions de l'article L.2224-5 du Code Général des Collectivités Territoriales, Monsieur le Président présente chaque année à l'assemblée délibérante de la Communauté Urbaine, un rapport sur le prix et la qualité du service public de l'assainissement collectif.

Ref. 201 524 Berger-Levrault (1309)

Ce rapport doit être présenté à l'assemblée délibérante dans les 6 mois qui suivent la clôture de l'exercice concerné et doit faire l'objet d'une délibération.

Un exemplaire de ce rapport doit également être transmis aux communes adhérentes pour être présenté à leur Conseil Municipal dans les douze mois suivant la clôture de l'exercice.

Le présent rapport est public et permet d'informer les usagers du service, notamment par une mise en ligne sur le site de l'Observatoire National des Services Publics de l'Eau et de l'Assainissement (www.services.eaufrance.fr).

Vu l'avis favorable du Bureau de Communauté, réuni le 8 octobre 2015,

le Conseil, après en avoir délibéré, à l'unanimité :

- **PREND ACTE** du rapport sur le prix et la qualité du service public d'assainissement collectif pour l'année 2014, tel que figurant en annexe,

- **DÉCIDE** de mettre en ligne le rapport validé sur le site www.services.eaufrance.fr. conformément à l'arrêté du 26 juillet 2010 approuvant le Schéma National des Données de l'Eau (SNDE).

Reçue en Préfecture le : 22 OCT. 2015

Affichée le :

23 OCT. 2015

Pour extrait conforme,
Pour le Président,
Le Vice-Président délégué,

Jacques ESNAULT

Communauté Urbaine Alençon

Reçu en Préfecture, le
22 OCT. 2015

Vu pour être annexé à la délibération n° 20151015-061
du Conseil de Communauté du 15 octobre 2015
Pour le Président,
Le Vice-Président délégué,

Jacques ESNAULT

Communauté Urbaine d'Alençon

Rapport annuel sur le Prix et la Qualité du Service public de l'assainissement collectif

Année 2014

Rapport annuel relatif au prix et à la qualité du service public de l'assainissement collectif pour l'exercice 2014 présenté conformément à l'article L2224 - 5 du code général des collectivités territoriales et au décret du 2 mai 2007.

Table des matières

1. Caractérisation technique du service 3
1.1. Présentation du territoire desservi 3
1.2. Mode de gestion du service 3
1.3. Estimation de la population desservie (D201.0) 3
1.4. Nombre d'abonnés 4
1.5. Volumes facturés 4
1.6. Linéaire de réseaux de collecte (hors branchements) et/ou transfert 4
1.7. Ouvrages d'épuration des eaux usées 4
2. Tarification de l'assainissement et recettes du service 5
2.1. Modalités de tarification 5
2.2. Facture d'assainissement type (D204.0) 6
2.3. Recettes 6
3. Financement des investissements 7
3.1. Durée d'extinction de la dette de la collectivité (P256.2) 7
3.2. Montants financiers 7
3.3. Etat de la dette du service 7
3.4. Amortissements 7
3.5. Présentation des projets à l'étude 7
4. Abandons de créances ou versements à un fond de solidarité (P207.0) 7
5. Tableau récapitulatif des indicateurs 8
6. Points marquant l'activité du service 8

1. Caractérisation technique du service

1.1. Présentation du territoire desservi

Le Service de l'Assainissement Collectif de la Communauté Urbaine d'Alençon assure la collecte et le traitement des eaux usées sur l'ensemble de son territoire, à savoir :

- Alençon
- Arçonnay
- Cerisé
- Champfleur
- Chenay
- Ciral
- Colombiers
- Condé sur Sarthe
- Cuissai
- Damigny
- La Ferrière Bochard
- Fontenai les Louvets
- Forges
- Hesloup
- La Lacelle
- Lonrai
- Mieuxcé
- Pacé
- Radon
- La Roche Mabile
- St Céneri le Gérei
- St Denis sur Sarthon
- St Ellier les Bois
- St Germain du Corbéis
- St Nicolas des Bois
- Semallé
- Valframbert
- Le Chevain
- St Paterne

- Existence d'une CCSPL ☒ Oui ☐ Non
- Existence d'un zonage ☒ Oui, date d'approbation : révision en décembre 2008 ☐ Non
- Existence d'un règlement de service ☒ Oui, date d'approbation : début du contrat d'affermage révisé lors de l'avenant n°4 ☐ Non

1.2. Mode de gestion du service

Ce service est confié à la société Eaux de Normandie par un contrat d'affermage qui a pris effet au 1er janvier 2003 et qui se terminera au 30 juin 2015.

Il a été modifié par 7 avenants :

- Avenant n°1 du 14 avril 2005 : extension du périmètre de la délégation, prise en charge de la nouvelle station d'épuration de Saint Paterne;
- Avenant n°2 du 21 août 2007 : révision des prix et prise en compte des modifications des biens affermés,
- Avenant n°3 du 18 juillet 2012 : Transfert du contrat à Eaux de Normandie,
- Avenant n°4 du 15 janvier 2013 : extension du périmètre d'affermage, intégration des évolutions réglementaires, mise à jour de l'inventaire des installations,
- Avenant n°5 du 13 décembre 2013 : intégration de la commune de Fontenai les Louvets,
- Avenant n°6 du 31 mars 2014 : intégration de la commune de Chenay,
- Avenant n°7 du 20 novembre 2014 : prolongation de la durée du contrat de 6 mois.

1.3. Estimation de la population desservie (D201.0)

Le service public d'assainissement collectif dessert 54 508 habitants au 31/12/2014 (54 314 au 31/12/2013).

1.4. Nombre d'abonnés

Les abonnés domestiques et assimilés sont ceux redevables à l'Agence de l'eau au titre de la pollution de l'eau d'origine domestique en application de l'article L213-10-3 du Code de l'environnement.

Le service public d'assainissement collectif dessert 18 425 abonnés au 31/12/2014 (17 942 au 31/12/2013).

La répartition des abonnés par commune est la suivante

Commune	Nombre total d'abonnés au 31/12/2014
ALENCON	8491
ARCONNAY	847
CERISE	393
CHAMPFLEUR	490
CHENAY	89
LE CHEVAIN	248
CIRAL	77
COLOMBIERS	92
CONDE-SUR-SARTHE	1081
CUISSAI	162
DAMIGNY	1218
LA FERRIERE-BOCHARD	133
FONTENAI LES LOUVETS	7
FORGES	61
HESLOUP	351

Commune	Nombre total d'abonnés au 31/12/2014
LA LACELLE	19
LONRAI	442
MIEUXCE	139
PACE	62
LA ROCHE MABILE	58
RADON	481
SAINT-CENERI-LE-GEREI	64
SAINT DENIS SUR SARTHON	370
SAINT ELLIER LES BOIS	25
SAINT-GERMAIN-DU-CORBEIS	1641
SAINT-NICOLAS-DES-BOIS	41
SAINT-PATERNE	683
SEMALLE	53
VALFRAMBERT	607
Total	**18 425**

1.5. Volumes facturés

	Volumes facturés durant l'exercice 2013 en m^3	Volumes facturés durant l'exercice 2014 en m^3	Variation en %
Total des volumes facturés aux abonnés	2 113 339	2 255 931	6,7

La répartition abonnés domestiques / abonnées non domestiques n'est pas connue.
Cette augmentation est due à l'extension du périmètre et aux nouveaux raccordés (constructions de réseaux d'assainissement dans différents bourgs en 2013).

1.6. Linéaire de réseaux de collecte (hors branchements) et/ou transfert

Le réseau de collecte et/ou transfert du service public d'assainissement collectif est constitué de 397 km de réseau séparatif d'eaux usées hors branchements (387 km au 31/12/2013).

1.7. Ouvrages d'épuration des eaux usées

Le service gère 25 Stations de Traitement des Eaux Usées (STEU) dont 21 stations semi-collectives.

2. Tarification de l'assainissement et recettes du service

2.1. Modalités de tarification

Les tarifs applicables aux 01/01/2014 et 01/01/2015 sont les suivants :

Tarifs		Au 01/01/2014	Au 01/01/2015
Part de la collectivité			
Part fixe (€ HT/an)	Ciral, Forges, Saint Denis sur Sarthon, Saint Ellier les Bois	35,00	35,00
	Radon	10,00	
	Chenay	(hors périmètre)	10,00
	Fontenai les Louvets, La Lacelle, La Roche Mabile, Semallé	80,00	80,00
Part proportionnelle – Périmètre CUA 2012 (€ HT/m^3)	Tranche 1 : 0 à 6 000 m^3	0,55	0,57
	Tranche 2 : 6 001 à 12 000 m^3	0,42	0,44
	Tranche 3 : 12 001 à 24 000 m^3	0,29	0,30
	Tranche 4 : 24 001 à 48 000 m^3	0,22	0,23
	Tranche 5 : 48 001 à 100 000 m^3	0,20	0,21
	Tranche 6 : > à 100 000 m^3	0,18	0,19
Part proportionnelle – Nouvelles communes (€ HT/m^3)	Ciral, Forges, Saint Denis sur Sarthon, Saint Ellier les Bois	0,65	0,65
	Radon	0,46	0,50
	Fontenai les Louvets, La Lacelle, La Roche Mabile, Semallé	1,50	1,50
	Chenay	(hors périmètre)	0,55
Part du délégataire			
Part fixe (€ HT/an)	Abonnement	25,25	25,40
Part proportionnelle (€ HT/m^3)	Tranche 1 : 0 à 6 000 m^3	0,9248	0,9303
	Tranche 2 : 6 001 à 12 000 m^3	0,7777	0,7823
	Tranche 3 : 12 001 à 24 000 m^3	0,6301	0,6338
	Tranche 4 : 24 001 à 48 000 m^3	0,5565	0,5598
	Tranche 5 : 48 001 à 75 000 m^3	0,4822	0,4850
	Tranche 6 : 75 001 à 100 000 m^3	0,4086	0,4110
	Tranche 7 : > à 100 000 m^3	0,3354	0,3374
Taxes et redevances			
Taxe	Taux de TVA	10 %	10 %
Redevances (Agence de l'Eau)	Modernisation des réseaux de collecte	0,19 €/m^3	0,19 €/m^3

La taxe de raccordement est instaurée sur la CUA depuis le 1er janvier 2013.

- Participation aux Frais de Branchement (PFB) : 400 €
- Participation au Financement de l'Assainissement Collectif (PFAC) : 100 € si PFB applicable, 500 € sinon.

La délibération fixant les tarifs du service d'assainissement pour l'exercice 2015 (Part Collectivité) date du 18/12/2014 et est effective à compter du 01/01/2015.

2.2. Facture d'assainissement type (D204.0)

Les tarifs applicables sur le périmètre CUA 2012 au 01/01/2014 et au 01/01/2015 pour une consommation d'un ménage de référence selon l'INSEE (120 m^3/an) sont :

Facture type	Au 01/01/2014 en €	Au 01/01/2015 en €	Variation en %
Part de la collectivité			
Part fixe annuelle	-	-	-
Part proportionnelle	66,00	68,40	3,6
Montant HT de la facture de 120 m^3 revenant à la collectivité	66,00	68,40	3,6
Part du délégataire			
Part fixe annuelle	25,25	25,40	0,59
Part proportionnelle	110,98	111,64	0,59
Montant HT de la facture de 120 m^3 revenant au délégataire	136,23	137,04	0,59
Taxes et redevances			
Redevance de modernisation des réseaux de collecte (Agence de l'Eau)	22,80	22,80	0
TVA	22,50	22,82	1,4
Montant des taxes et redevances pour 120 m^3	45,30	45,62	0,72
Total TTC pour 120 m^3	**247,53**	**251,06**	**1,4**
Prix TTC au m^3	**2,06**	**2,09**	**1,5**

2.3. Recettes

Recettes de la collectivité :

Type de recette	Exercice 2013 en €	Exercice 2014 en €	Variation en %
Redevance eaux usées	1 202 807	**1 235 399**	2,7

Recettes de l'exploitant :

Type de recette	Exercice 2013 en €	Exercice 2014 en €	Variation en %
Abonnements	424 095	450 455	6,2%
Redevance eaux usées (part variable)	1 908 489	2 064 790	8,2%
Traitement des volumes extérieurs	28 720	26 116	-9,1%
Total recettes de facturation	**2 361 305**	**2 541 361**	7,6%
Recettes liées aux travaux (branchements)	50 678	32 155	-36,6%
Autres travaux	2 154	2 133	-1,0%
Produits accessoires	1 149	6 657	479,4%
Total autres recettes	**53 981**	**40 945**	-24,1%
Total des recettes	**2 415 286**	**2 582 506**	6,9%

3. Financement des investissements

3.1. Durée d'extinction de la dette de la collectivité (P256.2)

	Exercice 2013	Exercice 2014
Encours de la dette en €	8 614 803	8 386 850
Épargne brute annuelle en €	829 175	860 532
Durée d'extinction de la dette en années	10,4	9,75

3.2. Montants financiers

	Exercice 2013	Exercice 2014
Montants financier HT des travaux engagés pendant le dernier exercice budgétaire	1 869 173	289 598
Montants des subventions en € (travaux hors DSP)	192 838	563 742

3.3. État de la dette du service

L'état de la dette au 31 décembre 2014 fait apparaître les valeurs suivantes :

		Exercice 2013	Exercice 2014
Encours de la dette au 31 décembre 2013 (montant restant dû en €)		8 614 803	8 386 850
Montant remboursé durant l'exercice en €	en capital	304 328	291 636
	en intérêts	295 179	277 026

3.4. Amortissements

Pour l'exercice 2014, la dotation aux amortissements a été de 422 900 € (392 800 € en 2013).

3.5. Présentation des projets à l'étude

Projets à l'étude	Montants prévisionnels en € HT
Mise en place de l'assainissement collectif dans le bourg de Gandelain (travaux en cours)	600 000
Mise en place de l'assainissement collectif dans les bourgs de Larré et Ménil Erreux	-
Modification du réseau en aval de la step de St Paterne – rejet eaux traitées vers la Sarthe (dysfonctionnements récurrents)	Plusieurs scénarii envisageables
Renouvellement du réseau EU Rue Lallemant-Jullien-Marguerite de Navarre	Enveloppe ≈ 700 000
Réhabilitation des mini-step de St Barthélémy à St Germain du Corbéis et Le Fléchet à Lonrai	200 000
Mise en place d'un programme de réhabilitation de réseau	-

4. Abandons de créances ou versements à un fond de solidarité (P207.0)

En 2014, le délégataire a reçu 33 demandes d'abandon de créances et en a accordées 17.
470,02 € ont été abandonnés et/ou versés à un fond de solidarité.

5. Tableau récapitulatif des indicateurs

		Valeur 2013	Valeur 2014
	Indicateurs descriptifs des services		
D201.0	Estimation du nombre d'habitants desservis par un réseau de collecte des eaux usées, unitaire ou séparatif	54 314	54 508
D202.0	Nombre d'autorisations de déversement d'effluents d'établissements industriels au réseau de collecte des eaux usées	8	8
D203.0	Quantité de boues issues des ouvrages d'épuration	1 400	1 445
D204.0	Prix TTC du service au m^3 pour 120 m^3	2,06	2,09
	Indicateurs de performance		
P201.1	Taux de desserte par des réseaux de collecte des eaux usées	97,7 %	97,4 %
P202.2	Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux de collecte des eaux usées	59,9 %	30 % *
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	100 %	100 %
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	100 %	100 %
P206.3	Taux de boues issues des ouvrages d'épuration évacuées selon des filières conformes à la réglementation	100 %	100 %
P207.0	Montant des abandons de créances ou des versements à un fond de solidarité (€/m^3)	0,0004	0,0002
P251.1	Taux de débordement des effluents dans les locaux des usagers (‰)	0,39	0,05
P252.2	Nombre de points du réseau de collecte nécessitant des interventions fréquentes de curage par 100 km de réseau	8	8
P253.2	Taux moyen de renouvellement des réseaux de collecte des eaux usées	0	0
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	100 %	100 %
P255.3	Indice de connaissance des rejets au milieu naturel par les réseaux de collecte des eaux usées	90 %	90 %
P256.2	Durée d'extinction de la dette de la collectivité	10,4 ans	9,8 ans
P257.0	Taux d'impayés sur les factures d'eau de l'année précédente	0,29 %	0,55 %
P258.1	Taux de réclamations	0,12 ‰	0,62 ‰
	Autres indicateurs		
	Taux de curage préventif	10,0%	4,0%

* Changement de méthode de calcul de l'indice survenu en 2014

6. Points marquant l'activité du service

- Mise en service des réseaux d'assainissement à LONRAI / Le Bois Hébert et La Gaucherie, à PACE / Chauvigny et de la station d'épuration du Gué au Cheval à Lonrai (195 EH)
- Intégration d'une commune au périmètre d'affermage (Chenay),
- Intégration des 2 PR de la ZA de Valframbert,
- Suppression de la step de Condé sur Sarthe (fin des travaux début 2014) qui a été remplacée par un poste de relèvement. Les effluents sont désormais traités à la step de St Paterne,
- 439 contrôles de conformité sur des branchements – 23 non conformes
- Augmentation importante de la charge polluante arrivant à la step de Saint Paterne due aux rejets de graisses de la société Ariake (rejets non conformes / une installation de pré-traitement doit être installée)
- 161 désobstructions réseaux contre 94 en 2013,
- Effondrement du réseau sur 45ml Rue Bourg l'Abbé à Saint Paterne. D'une manière générale, fragilité de certains réseaux : Campagne de mesure de l'H_2S et renouvellement de réseaux à prévoir.