

DEPARTEMENT DE
LA HAUTE-SAVOIE

ARRONDISSEMENT
DE ST JULIEN-EN-
GENEVOIS

REPUBLIQUE FRANCAISE

COMMUNAUTE D'AGGLOMERATION
ANNEMASSE – LES VOIRONS – AGGLOMERATION

SIEGE : 11, AVENUE EMILE ZOLA – 74100 ANNEMASSE

EXTRAIT DU REGISTRE DES DELIBERATIONS
DU CONSEIL

OBJET :

**AVENANT 2 AU
CONTRAT DE
CONCESSION DE
SERVICE PUBLIC POUR
L'EXPLOITATION DU
RESEAU ET DES
SERVICES DE
TRANSPORTS URBAINS
ET DE MOBILITE SUR
LE TERRITOIRE
D'ANNEMASSE LES
VOIRONS
AGGLOMERATION**

N° CC_2024_0030

Séance du : mercredi 27 mars 2024

Convocation du : 14 mars 2024

Nombre de membres en exercice au jour de la séance : 56

Président de séance : Gabriel DOUBLET

Secrétaire de séance : Nadège ANCHISI

Membres présents :

Laurent GILET, Bertilla LE GOC, Christian DUPESSEY, Christian AEBISCHER, Michel BOUCHER, Robert BURGNIARD, Dominique LACHENAL, Nicolas LEBEAU-GUILLOT, Mylène SAILLET RAPHOZ, Pascal SAUGE, Marie-Claire TEPPE-ROGUET, Claude ANTHONIOZ, Marion BARGES-DELATTRE, Anny MARTIN, Jean-Michel VOUILLOT, Nadège ANCHISI, Antoine BLOUIN, Odette MAITRE, Stéphane PASSAQUAY, Isabelle VINCENT, Denis MAIRE, Jean-Luc SOULAT, Pauline PLAGNAT-CANTOREGGI, Gabriel DOUBLET, Yannick CHARVET, Danielle COTTET, Patrick ANTOINE, Jean-Pierre BELMAS, Michel COLLOT, Véronique FENEUL, Pascale PELLIER, Daniel DE CHIARA, Maurice LAPERROUSAZ, Alain LETESSIER, Marie-Jeanne MILLERET, Julien BEAUCHOT

Représentés :

Guillaume MATHELIER par Laurent GILET, Ines AYEB par Mylène SAILLET RAPHOZ, Maryline BOUCHÉ par Pascal SAUGE, Djamel DJADEL par Gabriel DOUBLET, Chadia LIMAM par Christian DUPESSEY, Louiza LOUNIS par Michel BOUCHER, Bernard BOCCARD par Claude ANTHONIOZ, Paulette CLERC par Marion BARGES-DELATTRE, Jean-Paul BOSLAND par Antoine BLOUIN, Nadine JACQUIER par Marie-Jeanne MILLERET, Sophie VILLARI par Julien BEAUCHOT

Excusés :

François LIERMIER, Kévin CHALEIL-DOS-RAMOS, Géraldine VALETTE-GURRIERI, Matthieu LOISEAU, Pascale MAYCA, Amine MEHDI, Yves CHEMINAL, Joanny DEGUIN, Anne FAVRELLE

Vu le Code de l'Éducation ;

Vu le Code des Transports ;

Vu la loi n°2015-991 du 7 août 2015, portant Nouvelle Organisation Territoriale de la République ;

Vu la loi n°2019-1428 du 24 décembre 2019 d'orientation des mobilités renforçant les compétences des AOM sur leur ressort territorial ;

Vu l'arrêté préfectoral en date du 5 décembre 2007, créant la Communauté d'Agglomération «Annemasse-Les Voirons Agglomération», et étendant de facto le périmètre de transports urbains sur les 12 communes concernées ;

Vu l'attribution du contrat de Concession de Service Public «Services de Mobilité» à la société TP2A entrant en vigueur au 1er janvier 2023 pour une durée de 7 ans par délibération CC-2022-0078 en date du 6 juillet 2022 ;

Vu l'article 12.3 dudit contrat relatif aux modalités à initiative de l'Autorité Organisatrice ;

Vu l'avenant n°1 au contrat de CSP portant sur les modifications de l'offre 2023, celle du périmètre contractuel de la maintenance billettique, l'ajustement de la grille qualité de service, la prise de maintenance des P+R et des armoires électriques des arrêts de la ligne Tango, l'internalisation de la centrale par le concessionnaire et de réservation RATP Dev / Région Auvergne Rhône-Alpes chez le Concessionnaire, la prise en charge de la mission de Gestionnaire de la Communauté Tarifaire zone 210 par le Concessionnaire, l'adaptation du Plan Pluriannuel d'Investissement (PPI) du Concessionnaire, la révision des modalités de déclenchement de la clause de rencontre (art. 33.3.1) en cas de non atteinte de l'engagement de recettes contractuel pour des causes externes à l'activité du Concessionnaire, l'ajustement des coûts de l'application mobile MaaS et des frais généraux, marge, aléas et impôts par délibération CC_2023_0059 du 24 mai 2023 ;

Considérant que l'avenant 2 ainsi proposé ne modifie pas la nature globale du contrat de concession au sens de l'article L3135-1 du Code de la commande publique et n'entraîne pas d'augmentation du montant global supérieure à 5% au sens de l'article L L1411-6 du Code Général des Collectivités Territoriales ;

Dans le cadre de la Concession de Service Public «services de Mobilité», le concessionnaire a pour mission d'exploiter le réseau urbain TAC et les services de transports à la demande et vélo y afférant, d'animer la Maison de la Mobilité et du Tourisme et de promouvoir toutes les formes de mobilité en vue de faire baisser la part modale de la voiture individuelle.

A ce titre, il s'avère que des ajustements au contrat sont nécessaires afin d'optimiser l'offre de service sur le territoire d'Annemasse Agglomération et répondre ainsi aux besoins de la population en termes de Mobilité.

Il est à noter que le présent avenant n°2 est composé comme suit et ajuste les engagements financiers, conformément aux articles 12.1, 12.2, 33.1, 33.2 du contrat de service public de mobilité :

- Les modifications de l'offre de transport sur les années 2023, 2024, 2025, en raison du renfort d'offre décidé par Annemasse Agglo au 10 décembre 2023, de l'impact des travaux de prolongement du tramway 17 jusqu'au Lycée des Glières, et de divers ajustements ;
- Les impacts des travaux de prolongement du tramway sur l'exploitation et les exigences de qualité de service ;
- L'adaptation du Plan Pluriannuel d'Investissement (PPI) d'Annemasse Agglo sur les achats de bus électriques, véhicules TAD/TPMR et de vélos ;
- Les impacts sur l'engagement de recettes et de fréquentation de la hausse tarifaire, du renfort d'offre et des travaux de prolongement du tramway ;
- La modification des prestations réalisées par le Concessionnaire pour la maintenance des P+R ;
- L'ajout de la maintenance de la station de déshuilage / débouillage dans les missions du Concessionnaire.

Il détaille en outre les modifications et ajustements réalisés depuis le 10 juillet 2023. A savoir, la fin de l'agrément entre Annemasse Agglo et le SM4CC pour l'exploitation de la ligne 5 entre Bonne Centre et l'Hôpital Findrol, les ajustements des lignes 3, 5 et 6 à la suite des changements d'horaires de deux établissements scolaires.

Il est à noter le renfort des lignes 5 et 8 via l'augmentation de leur fréquence. Ainsi les adaptations ponctuelles liées à des événements comme le Tour de France, le Lemman Blues Festival ou l'expérimentation pour la desserte du téléphérique du Salève le week-end.

Le présent avenant intègre également l'impact des travaux liés au prolongement du tramway 17 et la piétonisation du centre-ville d'Annemasse sur l'exploitation du réseau TAC. A la demande d'Annemasse Agglomération, différents scénarios ont été établis afin d'anticiper au mieux les perturbations en lien avec les chantiers. Toutefois, il est à noter que de fortes contraintes engendrent des conséquences importantes pour la qualité de service et l'attractivité du réseau TAC. De ce fait, sur les années 2024 et 2025, les objectifs de ponctualité des lignes régulières et du transport à la demande sont revus à la baisse.

Par ailleurs, il est revu le Plan Pluriannuel d'Investissement (PPI) d'Annemasse Agglo étant donné la modification de l'offre de transport, ainsi que les contraintes dues au retard du fournisseur des véhicules TAD et l'inexistence d'une solution de véhicule TPMR électrique à date.

Le présent avenant prévoit l'évolution de l'engagement de recettes du fait de la hausse tarifaire à compter du 10 décembre 2023, le renfort de l'offre et les travaux tramway et piétonisation du centre-ville d'Annemasse.

De même, il convient de régulariser le périmètre de maintenance des P+R et notamment le détail du coût

précisé dans l'annexe F, ainsi que celle de la station de débouage par le dans le CEP à compter du 1er janvier 2024.

Enfin, le Compte Prévisionnel d'Exploitation est mis à jour.

Le détail des modifications est détaillé comme suit :

AJUSTEMENT DU FORFAIT DE CHARGE			
	2023	2024	2025
évolution offre	7 334	-262 396	-191 947
maintenance P+R		-13 356	-13 321
maintenance station déshuilage		4 606	4 606
révision marges et frais généraux	-192	-4 071	276
FORFAIT DE CHARGE	8 918 254	9 523 150	9 848 874

AJUSTEMENT DES RECETTES			
	2023	2024	2025
augmentation tarifaire	8 505	409 135	437 748
impact travaux tram		- 196 451	-313 830
renfort offre déc 2023		47 648	51 503
rebasage recettes réelles 2023 + clé 2023		1 567	-135 766
ENGAGEMENT RECETTES	2 762 720	3 200 010	3 220 699

CONTRIBUTION POUR ANNEMASSE AGGLO	6 155 534	6 320 140	6 628 175
Evolution par rapport au contrat initial	-179 681	-497 682	-165 642

Ces nouveaux engagements financiers représentent une évolution du coût du contrat de - 1,19% sur la durée totale de la concession.

Les engagements financiers pour les exercices 2026 et suivants demeurent inchangés.

Le Conseil Communautaire, entendu l'exposé du rapporteur,

Après en avoir délibéré :

A l'unanimité,

DECIDE :

D'APPROUVER l'avenant n°2 à la concession de service public pour les services de Mobilité sur le territoire d'Annemasse-Les-Voirons Agglomération et ses annexes,

D'AUTORISER le président ou son représentant à signer ledit avenant ci-annexé,

DE DIRE que les dépenses en résultant seront imputées au budget des transports urbains, gestionnaire MOB, nature 611, antenne TRANS.

Pour le président et par délégation,

Signé électroniquement par : Gilles RAVINET

Date de signature : 29/03/2024

Qualité : Agglo - DGS

Le secrétaire de séance,

Signé électroniquement par : Nadège ANCHISI

Date de signature : 29/03/2024

Qualité : Agglo - Secrétaire Conseil Communautaire

Envoyé en préfecture le 02/04/2024

Reçu en préfecture le 02/04/2024

Publié le

S'LO

ID : 074-200011773-20240329-CC_2024_0030-DE

La présente délibération peut faire l'objet d'un recours gracieux devant Monsieur le Préfet dans le délai de deux mois à compter de sa publication ou de sa notification. Un recours contentieux peut également être introduit devant le Tribunal administratif de Grenoble dans le délai de deux mois à compter de la notification de la délibération ou de sa date de publication, ou à compter de la réponse d'Annemasse Agglo, si un recours gracieux a été préalablement déposé.

**AVENANT N°2 AU CONTRAT DE CONCESSION DE SERVICE PUBLIC POUR L'EXPLOITATION DU
RESEAU ET DES SERVICES DE TRANSPORTS URBAINS ET DE MOBILITE SUR LE TERRITOIRE
D'ANNEMASSE-LES-VOIRONS AGGLOMERATION**

ENTRE LES SOUSSIGNES :

Annemasse Les Voirons Agglomération, sis 11, Avenue Emile Zola 74100 ANNEMASSE, représentée par M. Gabriel DOUBLET, Président, agissant en vertu de la délibération du
n en date du ;

Ci-après désignée « Annemasse Agglo »,

D'une part,

ET

Transports Publics de l'Agglomération Annemassienne, société par actions simplifiée, au capital social de 120 000 euros, dont le siège social est situé 6, Rue des Biches 74100 VILLE LA GRAND, immatriculée au registre du commerce et des sociétés de THONON LES BAINS sous le numéro 444.714.380, représentée par Jean Pierre PHILIBERT, dûment habilité à l'effet des présentes en sa qualité de Président

Ci-après par désignée « le Concessionnaire »

D'autre part,

Ci- après dénommés collectivement les « Parties » et individuellement la « Partie ».

Préambule :

Le Concessionnaire exploite le réseau de transports TAC sur le territoire de l'agglomération annemassienne en vertu d'un contrat de concession de service public (ci-après le « Contrat ») conclu avec Annemasse-les-Voirons Agglomération (ci-après désigné « Annemasse Agglo » ou « Autorité Organisatrice ») pour une durée de 7 ans (2023-2029) à compter du 1^{er} janvier 2023.

Dans le cadre de ce Contrat, le Concessionnaire a pour mission d'exploiter le réseau urbain TAC et les services de transports à la demande et vélo y afférant, d'animer la Maison de la Mobilité et du Tourisme et de promouvoir toutes les formes de mobilité en vue de faire baisser la part modale de la voiture individuelle.

Ce Contrat a fait l'objet d'un avenant 1 en date du 5 juillet 2023 portant notamment sur les modifications de l'offre de transport sur l'année 2023 prévues à date.

Le présent avenant a pour objet :

- Les modifications de l'offre de transport sur les années 2023, 2024, 2025, en raison du renfort d'offre décidé par Annemasse Agglo au 10 décembre 2023, de l'impact des travaux de prolongement du tramway 17 jusqu'au Lycée des Glières, et de divers ajustements ;
- Les impacts des travaux de prolongement du tramway sur l'exploitation et les exigences de qualité de service ;
- L'adaptation du Plan Pluriannuel d'Investissement (PPI) d'Annemasse Agglo sur les achats de bus électriques, véhicules TAD/TPMR et de vélos ;
- Les impacts sur l'engagement de recettes et de fréquentation de la hausse tarifaire prévue par Annemasse Agglo au 10/12/2023, du renfort d'offre au 10/12/2023 ainsi que des travaux de prolongement du tramway ;
- La modification des prestations réalisées par le Concessionnaire pour la maintenance des P+R ;
- L'ajout de la maintenance de la station de déshuilage / débouage dans les missions du Concessionnaire.

Conformément à l'article L3135-1 du Code de la commande publique et aux articles 12.2, 12.3, 12.4 et 33.1 du Contrat et article 9.2 de l'avenant 1 au Contrat, les Parties ont convenu d'acter des différentes modifications et de leurs conséquences dans le cadre du présent avenant.

Ceci étant exposé, il est convenu ce qui suit :

ARTICLE 1 – MODIFICATIONS DE L'OFFRE DE TRANSPORT

1.1 Modifications réalisées au 10 juillet 2023

Début 2023, l'agrément entre Annemasse Agglo et le SM4CC pour l'exploitation de la ligne 5 entre Bonne Centre et l'Hôpital Findrol a pris fin.

Par ailleurs, le collège Jacques Prévert a modifié ses horaires d'entrée et sortie. Le Concessionnaire, en concertation avec les collèges Jacques Prévert et Paul-Emile Victor, a proposé une optimisation des horaires de desserte de ces 2 établissements.

L'offre du 10 juillet 2023 intègre les optimisations suivantes :

- Lignes 3 et 6 : Adaptation des horaires aux nouvelles contraintes scolaires du Collège Jacques Prévert.
- Ligne 5 :
 - o Tracé direct entre Bonne Centre et Hôpital Findrol, suppression de la desserte de l'arrêt Pont de Fillinges et de l'arrêt Findrol ;
 - o Amélioration du cadencement au départ et à l'arrivée d'Hôpital Findrol ;
 - o Adaptation des horaires de desserte aux horaires d'entrée / sortie des employés de l'hôpital.
 - o Réduction du nombre de détours faits au Collège Paul Emile Victor.

Le plan du réseau au 10 juillet 2023 est présenté en annexe B1.

1.2. Modifications réalisées au 11 décembre 2023

Au 11 décembre 2023, le réseau TAC bénéficie de renforts d'offre significatifs :

- La fréquence de la ligne 5 passe à 20 minutes du lundi au vendredi en période scolaire, à 30 minutes les samedis et vacances scolaires ;
- La fréquence de la ligne 8 passe à 20 minutes du lundi au vendredi en période scolaire entre Gare Annemasse et Vétraz-Monthoux Chef-Lieu.

En complément, la circulation des lignes Tango / 5 / 8 est adapté aux contraintes imposées par les travaux du tramway (voir article 2 ci-après).

Sur les lignes de Transport à la Demande (TAD), de nouveaux arrêts sont créés :

- Ligne TAD D : Ajout arrêt Chez Le Meuré.
- Ligne TAD C : Ajout arrêt Marais

Le plan du réseau au 11 décembre 2023 est présenté en annexe B2.

1.3. Autres ajustements de l'offre de transport réalisés en 2023

Courant 2023, d'autres adaptations ponctuelles de l'offre de transport ont été mises en œuvre :

- Tour de France : modifications du tracé de l'ensemble des lignes pendant le week-end de l'Etape du Tour (7, 8, 9 juillet 2023) et le week-end du Tour de France (14 et 15 juillet 2023) ; par ailleurs, Annemasse Agglo a décidé certaines mesures de gratuité pendant cette période (l'ensemble des adaptations réalisées pour le Tour de France est détaillé en annexe B4) ;
- Lemans Blues Festival : renfort de la ligne Tango le vendredi 15 et le samedi 16 septembre 2023 pendant toute la durée des concerts : fréquence de 15 minutes entre 19h et 1h
- Expérimentation pour la desserte du téléphérique du Salève : tous les samedis et dimanche entre le 16 septembre et le 15 octobre 2023, prolongement de la ligne 4 jusqu'au téléphérique du Salève avec une fréquence de 30 minutes.

1.4. Modifications réalisées au 19 février 2024

Suite à diverses modifications dans le chantier des travaux de prolongement du tramway, sur la fin 2023, le réseau TAC a subi de nouvelles contraintes qui n'avaient pas été intégrées dans l'offre du 11 décembre 2023. L'offre du 19 février 2024 intègre ces nouvelles contraintes, notamment les conséquences pour la ligne Tango de la fermeture du carrefour Beulet / Barbusse.

L'offre du 19 février 2024 intègre les modifications suivantes :

- Ligne 3 : augmentation du temps de parcours en raison des contraintes accrues de circulation ;
- Ligne 4 : modification des horaires de la desserte de l'école de Pas de l'Echelle le matin ;
- Ligne TAD C : ajout de l'arrêt « Altea » sur les horaires d'après-midi.

Le plan du réseau au 19 février 2024 est présenté en annexe B3.

1.5. Modifications réalisées au 1er avril 2024

À la suite du succès de l'expérimentation de desserte du téléphérique du Salève réalisée en 2023, Annemasse Agglo a décidé de pérenniser cette expérimentation.

A compter du 1^{er} avril, la ligne 4 dessert le téléphérique du Salève :

- Le samedi, toutes les 30 minutes
- Le dimanche, la ligne 4 circule entre Gare Rotonde et téléphérique du Salève toutes les 30 minutes.

A la mise en place de cette offre, le Concessionnaire étudiera la faisabilité de réaliser cette offre avec des véhicules TAD électriques. Le cas échéant, l'économie réalisée sur les coûts d'exploitation sera intégrée dans la régularisation de clôture 2024, conformément à l'article 35 du Contrat.

1.6. Synthèse des incidences financières

Les modifications d'offre par rapport à l'avenant 1 sont détaillées en annexe A du présent avenant. Ces modifications d'offre conduisent, conformément à l'article 33.1.3 du Contrat, à l'évolution des d'unités d'œuvre suivante :

En 2023 :

- Sur l'offre réalisée en propre : -1 683 km commerciaux et + 301 heures TTE
- Sur l'offre réalisées en sous-traitance : + 3 240 km commerciaux et + 507 heures TTE

En 2024 :

- Sur l'offre réalisée en propre : - 58 759 km commerciaux et + 1 519 heures TTE
- Sur l'offre réalisées en sous-traitance : - 98 722 km commerciaux et - 7 029 heures TTE

En 2025 :

- Sur l'offre réalisée en propre : - 50 046 km commerciaux et + 2 762 heures TTE
- Sur l'offre réalisées en sous-traitance : - 102 757 km commerciaux et - 7 642 heures TTE

Les incidences financières représentent l'économie suivante sur le forfait de charge des années 2023, 2024 et 2025 sont récapitulées ci-dessous en € 2021 :

	2023	2024	2025
Impact sur les coûts de conduite	-6 735	+39 572	+79 089
Impact sur les coûts de roulage	-1 113	-13 356	+35 456
Impact sur les coûts de sous-traitance	+17 678	-304 453	-317 720

En complément, lors de la clôture 2023, Annemasse Agglo versera au Concessionnaire la somme de 17 414 €HT 2023, décomposés comme suit :

- 12 000€ HT 2023 Au titre des coûts d'exploitation de l'expérimentation Salève
- 5 414€ HT 2023 Au titre de la perte de recettes estimée pendant les 2 week-ends « Tour de France »

ARTICLE 2 – IMPACTS DES TRAVAUX DE PROLONGEMENT DU TRAMWAY 17 SUR L'EXPLOITATION DU RESEAU TAC

Début 2023, à la demande d'Annemasse Agglo, le Concessionnaire a étudié plusieurs scénarios de déviation des lignes de bus TAC impactées par les travaux de prolongement du tramway 17. Pour chaque scénario, le Concessionnaire a établi des temps de parcours, de nouvelles unités d'œuvre ainsi que des arrêts de report pour les arrêts supprimés. Lors du comité de pilotage tramway du 17 avril 2023, Annemasse Agglo et la ville d'Annemasse ont validé le scénario suivant :

- Les lignes TANGO et 8 empruntent la rue Jules Ferry / la rue Florissant dans les 2 sens entre la Place des Marchés et la gare.
- La ligne 5 a pour terminus Mont Blanc.

Par la suite, la Concessionnaire a intégré ce scénario dans l'offre du 10 décembre 2023.

Toutefois, courant octobre 2023, les chantiers de prolongement du tramway et le chantier de piétonnisation du centre-ville d'Annemasse ont généré de nouvelles contraintes sur la circulation des bus, notamment la fermeture du carrefour du Beulet empêchant ainsi la ligne Tango d'emprunter son itinéraire normal entre la Place des Marchés et l'arrêt Leman.

A compter du 30 octobre, le Concessionnaire a été contraint de mettre en œuvre les déviations suivantes : :

- La ligne TANGO est déviée entre la Place des Marchés et l'arrêt Leman, où elle emprunte l'itinéraire de la ligne 3 ;
- Par ailleurs la ville d'Annemasse a imposé une déviation supplémentaire le vendredi matin à la Place des Marchés.

Ces modifications augmentent sensiblement les temps de parcours des lignes Tango et 3 (à minima 4 à 7 minutes pour chaque ligne sur le tronçon Place des Marchés – Leman). Elles ont été connues trop tardivement pour pouvoir être intégrées dans l'offre de décembre 2023. Elles seront intégrées dans l'offre de février 2024 (cf.1.4 ci-avant).

Dans un contexte de grande incertitude, de nouvelles perturbations sont annoncées pour les lignes du réseau TAC, restrictions de circulation sur la rue Jules Ferry et sur la rue du Chablais notamment.

Ces perturbations importantes, non planifiées initialement, parfois annoncées au Concessionnaire avec un préavis très court, engendrent des conséquences importantes pour la qualité de service et l'attractivité du réseau TAC.

2.1. Exonération de certains indicateurs qualité

A partir du 1^{er} janvier 2024 et jusqu'à la fin des travaux de prolongement du tramway, prévue à ce jour au 1^{er} avril 2026, la mesure des indicateurs qualité Ponctualité Bus, Ponctualité TAD, Ponctualité TPMR prévu à l'annexe 18 et à l'article 20.2 du Contrat est adaptée :

- T1 et T2 2024 :
 - Révision de l'objectif à 85% (au lieu de 87%) pour les lignes régulières et les lignes de TAD
 - Révision de l'objectif à 93% (au lieu de 95%) pour les lignes TAD PMR
 - Adaptation du seuil des situations inacceptables pour grands retards
- Discussion à ouvrir mi 2024 pour discuter les objectifs T3 et T4 2024 + année 2025 afin de réajuster en fonction des résultats de début d'année.

Les autres mesures prévues dans le référentiel de mesure de la qualité du service de l'annexe 18 ne sont pas modifiées pendant la période de travaux de prolongement du tramway.

La grille qualité ainsi adaptée est présentée en annexe C.

2.2. Impact sur l'engagement de fréquentation

Les perturbations augmentent sensiblement le temps de parcours des lignes – jusqu'à 20% pour la ligne Tango. Par ailleurs certains arrêts très fréquentés du réseau – comme l'arrêt Chablais Parc – ne sont plus desservis.

Sur la base de benchmarks réalisés sur d'autres réseaux ayant connu des travaux de construction d'un tramway, les engagements de fréquentations sont revus à la baisse de 6% en 2024 et de 9% en 2025.

L'annexe D présente les engagements de fréquentation.

ARTICLE 3 – MODIFICATIONS DU PLAN PLURIANNUEL D'INVESTISSEMENT (PPI) D'ANNEMASSE AGGLO

3.1. Modification du PPI renouvellements des standards gazole par électrique

Concernant l'achat de véhicules bus, le PPI d'Annemasse Agglo défini en annexe 5 du Contrat est modifié ainsi :

nb Standard élec	Contrat	avenant 2	variations
nov-23	2	0	-2
déc-23	0	6	6
août-24	5	0	-5
nov-25	4	0	-4
janv-2026	0	6	6
août-26	4	3	-1
Total	15	15	0

La programmation d'acquisition des véhicules mentionnée dans ce tableau pour les années 2025 et 2026 figure à titre indicatif. Elle sera à adapter à la suite de la définition de l'offre postérieure à celle mise en place en décembre 2023 et à l'étude de la prolongation d'usage des bus standards thermiques, au-delà de la durée de vie prévue initialement au contrat. L'avenant 3 traitera notamment des conséquences financières de cette prolongation.

3.2. Décalage de l'achat de véhicules TAD et conséquences

Le PPI contractuel prévoit l'achat de 3 véhicules TAD électriques et de 2 véhicules TPMR électriques sur les années 2023 – 2024.

Compte tenu de diverses contraintes (retard du fournisseur dans la production des véhicules TAD et inexistence d'une solution de véhicule TPMR électrique à date), ces investissements ont été retardés. Le PPI de l'annexe 5 du Contrat est modifié. En conséquence :

- Le Concessionnaire prolonge la durée de vie des véhicules TAD et TPMR thermiques, ce qui entraîne des surcoûts importants de maintenance lourde. Ces surcoûts liés au décalage du PPI sont estimés à 18k€ HT 2023, ce montant sera versé par Annemasse Agglo au Concessionnaire lors de la clôture 2023 ;
- A partir de février 2024, et pour une durée minimale d'un an, le Concessionnaire loue un véhicule TPMR pour compléter le parc mis à disposition par Annemasse Agglo. Le montant de la location (11 880€ HT 2023 pour une année complète) sera versé par Annemasse Agglo au Concessionnaire lors de la clôture 2024. Le cas échéant, cette location sera prolongée dans l'attente de l'achat d'un véhicule TPMR électrique par Annemasse Agglo.

L'onglet 'Etat du parc' de l'annexe G / CEP prévisionnel au présent avenant récapitule les modifications décrites ci-dessus.

3.3. Décalage de l'achat de vélos.

Le PPI pour l'achat de Vélos – Service de VLD est modifié comme suit :

	2023			2024			2025		
	Px unité	nbs	total € HT	Px unité	nbs	total € HT	Px unité	nbs	total € HT
VAE Arcade	1 345 €	15	20 175 €	1 345 €	28	37 660 €		34	0 €
Vélos classique									
Trottinettes électriques									
Vélos pliant									
VAE pliant	676,85	10	6 769 €						
Vélos cargo électrique	2520	2	5 040 €						
Vélos cargo électrique	3832	2	7 664 €						
Total		29	39 648 €		28	37 660 €		34	0 €

ARTICLE 4 – HAUSSE TARIFAIRE AU 10/12/2023 ET SYNTHÈSE DES MODIFICATIONS DE L'ENGAGEMENT DE FREQUENTATION ET RECETTES

L'engagement de recettes évolue sous l'effet de plusieurs facteurs :

4.1. Hausse tarifaire au 10/12/2023

Annemasse Agglo a validé lors du conseil communautaire du 28 juin 2023 une nouvelle gamme tarifaire. Cette gamme tarifaire intègre une hausse moyenne de 10% de l'ensemble des titres de transport.

4.2. Modification de l'élasticité liée à l'augmentation tarifaire

L'article 33.2 du contrat est modifié comme suit :

« Un coefficient de pondération pour tenir compte de l'élasticité de la demande à une augmentation des tarifs est appliqué. Il correspond à :

- 0,5 pour les titres unitaires et les carnets de 10 billets
- 0,4 pour les abonnements adultes
- 0,1 pour les abonnements junior et scolaire
- 0 pour les titres Lemman Pass. »

Les autres dispositions de l'article 33.2 non modifiées par la présente demeurent applicables dans leur intégralité.

4.3. Impact du renfort d'offre

Les renforts d'offre au 11 décembre 2023 puis au 1^{er} avril 2024 constituent une hausse de 6,92% des kilomètres commerciaux. Conformément à l'annexe F de l'avenant 1, un facteur d'élasticité de 0,6% est retenu pour les renforts d'offre de transport.

4.4. Impact des travaux tram

Les perturbations engendrées par les travaux de prolongement du tram 17 et l'impact sur les engagements de recettes est détaillé dans l'article 2.

4.5. Synthèse des modifications de l'engagement de recettes et intéressement du Concessionnaire sur les recettes

L'ensemble des modifications prévues dans ce présent article 4 ont un impact sur l'engagement de recettes défini à l'article 29.1.2 du Contrat comme suit :

	Année 1	Année 2	Année 3	Année 4	Année 5	Année 6	Année 7
	2023	2024	2025	2024	2027	2028	2029
Contrat	2 429 430 €	2 815 834 €	3 057 709 €	3 384 401 €	3 455 324 €	3 903 995 €	4 171 485 €
Avenant 1	2 429 430 €	2 815 834 €	3 057 709 €	3 384 401 €	3 455 324 €	3 903 995 €	4 171 485 €
Augmentation tarifaire	+8 505 €	+409 135 €	+437 748 €				
Renfort d'offre decembre 2023		+47 648 €	+51 503 €				
Rebasage recettes réelles 2023 → clé 2023		+1 567 €	-135 766 €				
Impact travaux tram		-196 451 €	-313 830 €				
déjà entre avenant 2 et avenant 1	+8 505 €	+261 899 €	+39 655 €	+0 €	+0 €	+0 €	+0 €
Avenant 2	2 438 135 €	3 077 735 €	3 097 364 €	3 384 401 €	3 455 324 €	3 903 995 €	4 171 485 €

Par ailleurs, l'article 31 du Contrat est modifié comme suit

Pour l'exercice 2024 :

- Si les recettes réelles sont inférieures aux recettes contractuelles prévues à l'Annexe 11,
 - Au-delà de -6%, la limite fixée par l'article 33.3 s'applique
 - Entre 0 et -6%, l'Autorité Organisatrice supporte 50% de l'écart entre les recettes réelles et les recettes contractuelles prévues à l'Annexe 11 ;
- Si les recettes réelles sont supérieures aux recettes contractuelles prévues à l'Annexe 11
 - Entre 0% à 6%, l'Autorité Organisatrice conserve la différence entre les recettes réelles et les recettes contractuelles prévues à l'Annexe 11.
 - Au-delà de 6%, l'Autorité Organisatrice recevra 50% de la différence entre les recettes réelles et les recettes contractuelles prévues à l'Annexe 11.

Pour l'exercice En 2025 :

- Si les recettes réelles sont inférieures aux recettes contractuelles prévues à l'Annexe 11,
 - Au-delà de -9%, la limite fixée par l'article 33.3 s'applique
 - Entre 0 et -9%, l'Autorité Organisatrice supporte 50% de l'écart entre les recettes réelles et les recettes contractuelles prévues à l'Annexe 11 ;
- Si les recettes réelles sont supérieures aux recettes contractuelles prévues à l'Annexe 11
 - Entre 0% à 9%, l'Autorité Organisatrice conserve la différence entre les recettes réelles et les recettes contractuelles prévues à l'Annexe 11.
 - Au-delà de 9%, l'Autorité Organisatrice recevra 50% de la différence entre les recettes réelles et les recettes contractuelles prévues à l'Annexe 11.

Les autres dispositions de l'article 31 non modifiées par les présentes demeurent applicables dans leur intégralité.

ARTICLE 5 – MODIFICATION DU PERIMETRE DE MAINTENANCE DES P+R

Le réseau TAC compte aujourd'hui 3 parcs-relais (P+R) : Altea, Jean-Monnet et Machilly. Pour la suite du Contrat, Annemasse Agglo prévoit de mettre en service un nouveau P+R au Lycée des Glières.

La maintenance des P+R (entretien des espaces verts, entretien du bassin de rétention le cas échéant, ramassage des déchets, éclairage, déneigement, vidéo-surveillance) a été confiée au Concessionnaire par Annemasse Agglo dans l'avenant 1 au Contrat (article 4).

Dans le cadre de l'avenant 2, le détail du coût de la maintenance des P+R a été revu. Il est détaillé dans l'annexe E.

L'incidence financière de la gestion et de la maintenance du P+R du Lycée des Glières n'a pas été chiffrée ni intégrée au présent avenant.

Le Concessionnaire transmettra tous les trimestres un état des prestations réalisées par nature de prestation comprenant également la consommation des coûts afférents aux prestations réalisées en regard de l'estimation de l'annexe F, avec un objectif de maîtrise des coûts. Le Concessionnaire avertira Annemasse Agglo de l'atteinte du seuil de consommation de 60% de l'estimation financière de l'annexe E.

En fin d'année, le concessionnaire proposera d'optimiser la fréquence ou la nature des prestations pour l'année N+1, en regard de l'année écoulée, dans un objectif de maîtrise des coûts.

En tant que pilote de la Maintenance des P+R, le Concessionnaire fait son affaire de la coordination des interventions des services de l'agglomération concernés par des prestations (balayage notamment).

ARTICLE 6 – PRISE EN MAINTENANCE DE LA STATION DE DESHUILAGE / DEBOURBAGE PAR LE CONCESSIONNAIRE

A compter du 1^{er} janvier 2024, Annemasse Agglo confie au Concessionnaire la maintenance de la station de deshuilage / debourbage de la station de carburant du dépôt.

Le coût de cette maintenance est de 4 950€ 2023 HT / an, pris en compte dans le CEP à compter du 1^{er} janvier 2024.

ARTICLE 7 – MODIFICATIONS CONCERNANT LE SERVICE DE TRANSPORT A LA DEMANDE

A la suite de l'augmentation croissante du service de Transport à la Demande, afin d'assurer la pérennité du service exploité par le Concessionnaire à ressources constantes, il est nécessaire d'augmenter le taux de groupage à bord des véhicules.

En conséquence, l'indicateur de Ponctualité TAD est modifié avec une tolérance de 10 minutes autour de l'horaire théorique. Ces éléments sont détaillés dans l'annexe C.

ARTICLE 8 – SYNTHESE DES ELEMENTS FINANCIERS ET EVOLUTION DU FORFAIT DE CHARGES

Les dispositions du présent avenant ont des conséquences financières.

L'article 29.3 est modifié comme suit :

« [...] le forfait de charges en euros HT, valeur 2021, est déterminé de la manière suivant sur la durée du Contrat

Compte d'exploitation prévisionnel Offre de base	unité	Année 1	Année 2	Année 3	Année 4	Année 5	Année 6	Année 7
Forfait de charges	€	8 918 254	9 523 150	9 848 874	10 411 535	10 507 390	10 486 985	10 431 811

Le CEP détaillé pour l'année 2023 et les années suivantes du contrat figure en annexe F.

Les autres dispositions de l'article 29.3 non modifiées par les présentes demeurent applicables dans leur intégralité.

Conformément à l'article 29.3.1 la structure des charges (gasoil et électrique notamment) évoluant en fonction de la livraison des véhicules électriques, plusieurs formules sont définies en fonction de périodes de la concession : avec l'évolution du parc, la structure des charges évolue.

Pour tenir compte de la modification de la répartition des charges dans le CEP et en particulier du fait de la révision du PPI précisée ci-avant, le tableau de la valeur des coefficients de l'article 29.3.1 est modifié comme suit :

Indice	valeur des coefficients	2023	2024	2025	2026	2027	2028	2029
Salaires	a	74,26%	73,16%	72,25%	71,81%	71,64%	71,85%	72,40%
Energie/Gasoil	b1	7,80%	6,95%	6,73%	6,11%	5,77%	5,42%	3,89%
Energie/GNV	b2	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,34%	1,89%
Energie/Electricité	b3	0,03%	0,37%	0,38%	1,11%	1,24%	1,27%	1,36%
Entretien MR	c	5,11%	4,92%	4,92%	5,36%	5,64%	5,75%	5,09%
Autres charges	d	12,02%	13,06%	14,14%	13,65%	13,76%	13,49%	13,72%
Part fixe	pf	0,78%	1,54%	1,58%	1,96%	1,95%	1,88%	1,65%

ARTICLE 9 - ENTREE EN VIGUEUR

Le présent avenant entre en vigueur à compter de sa notification par Annemasse Agglo au Concessionnaire.

ARTICLE 10 - CHAMP D'APPLICATION DU PRESENT AVENANT

Les dispositions du Contrat, de ses annexes, de ses avenants et de leurs annexes non modifiées par le présent avenant demeurent inchangées.

ARTICLE 11 - ANNEXES

Sont annexées au présent avenant et en font partie intégrante les annexes suivantes :

- Annexe A : Synthèse des évolutions de l'offre de transport sur les années 2023, 2024 et 2025
- Annexe B1 : Plan du réseau au 10 juillet 2023
- Annexe B2 : Plan du réseau au 11 décembre 2023
- Annexe B3 : Plan du réseau au 19 février 2024
- Annexe B4 : Dispositif Tour de France
- Annexe C : Annexe 18a_Qualité de service CSP 2023-2029
- Annexe D : Engagements de fréquentation
- Annexe E : Détail du coût de la maintenance des P+R
- Annexe F : Annexe 11_CEP prévisionnel

Fait en deux (2) exemplaires originaux

Pour Annemasse Agglo

A
Le

Pour le Concessionnaire

A
Le

ANNEXE A - SYNTHÈSE DES ÉVOLUTIONS DE L'OFFRE DE TRANSPORT

Site de départ : 2024-03-29 09:00:00 à 2024-03-29 09:00:00

Table with 4 columns: Jour PS, Proport, SST, Jour VS, Proport, SST. Rows for Jan 05 and Jan 06.

Table with 4 columns: Demande, Km Totaux, Heures, Proport, SST. Rows for Jan 05 and Jan 06.

Table with 4 columns: Demande, Km Totaux, Heures, Proport, SST. Rows for Jan 05 and Jan 06.

Site de départ : 2024-03-29 09:00:00 à 2024-03-29 09:00:00

Table with 4 columns: Jour PS, Proport, SST, Jour VS, Proport, SST. Rows for Jan 05 and Jan 06.

Table with 4 columns: Demande, Km Totaux, Heures, Proport, SST. Rows for Jan 05 and Jan 06.

Table with 4 columns: Demande, Km Totaux, Heures, Proport, SST. Rows for Jan 05 and Jan 06.

Site de départ : 2024-03-29 09:00:00 à 2024-03-29 09:00:00

Table with 4 columns: Jour PS, Proport, SST, Jour VS, Proport, SST. Rows for Jan 05 and Jan 06.

Table with 4 columns: Demande, Km Totaux, Heures, Proport, SST. Rows for Jan 05 and Jan 06.

Table with 4 columns: Demande, Km Totaux, Heures, Proport, SST. Rows for Jan 05 and Jan 06.

Site de départ : 2024-03-29 09:00:00 à 2024-03-29 09:00:00

Table with 4 columns: Jour PS, Proport, SST, Jour VS, Proport, SST. Rows for Jan 05 and Jan 06.

Table with 4 columns: Demande, Km Totaux, Heures, Proport, SST. Rows for Jan 05 and Jan 06.

Table with 4 columns: Demande, Km Totaux, Heures, Proport, SST. Rows for Jan 05 and Jan 06.

Site de départ : 2024-03-29 09:00:00 à 2024-03-29 09:00:00

Table with 4 columns: Jour PS, Proport, SST, Jour VS, Proport, SST. Rows for Jan 05 and Jan 06.

Table with 4 columns: Demande, Km Totaux, Heures, Proport, SST. Rows for Jan 05 and Jan 06.

Table with 4 columns: Demande, Km Totaux, Heures, Proport, SST. Rows for Jan 05 and Jan 06.

Site de départ : 2024-03-29 09:00:00 à 2024-03-29 09:00:00

Table with 4 columns: Jour PS, Proport, SST, Jour VS, Proport, SST. Rows for Jan 05 and Jan 06.

Table with 4 columns: Demande, Km Totaux, Heures, Proport, SST. Rows for Jan 05 and Jan 06.

Table with 4 columns: Demande, Km Totaux, Heures, Proport, SST. Rows for Jan 05 and Jan 06.

Site de départ : 2024-03-29 09:00:00 à 2024-03-29 09:00:00

Table with 4 columns: Jour PS, Proport, SST, Jour VS, Proport, SST. Rows for Jan 05 and Jan 06.

Table with 4 columns: Demande, Km Totaux, Heures, Proport, SST. Rows for Jan 05 and Jan 06.

Table with 4 columns: Demande, Km Totaux, Heures, Proport, SST. Rows for Jan 05 and Jan 06.



Index des lignes

Ligne à Haut Niveau de Service (BHNS)

- Jean Monnet P+R
- Altea P+R

Ligne régulière du lundi au dimanche

- Gaillard-Fossard
- Prés des Plans

Lignes régulières du lundi au samedi

- Gaillard-Fossard / Prévert
- Collège Jacques-Prévert
- Jean Monnet P+R
- Pas-de-l'Échelle Ecole / Etrembières-Mairie
- Ville-la-Grand-Eglise
- Annemasse-Parc Montessuit / Adrien Ligüé
- Bonne Centre / Hôpital Fındrol
- Jean Monnet P+R
- Altea P+R / Machilly Gare
- Gare Annemasse
- Collège Paul-Emile Victor / Bonne Centre

Transport à la demande

- Du lundi au samedi
- Pas-de-l'Échelle Gare / Châtelaine - Grande-Piece
- Altea P+R / Machilly Gare
- Les Chemenards / Collège Paul-Emile Victor
- Les Rosses / Collège Paul-Emile Victor

Les dimanches et jours fériés

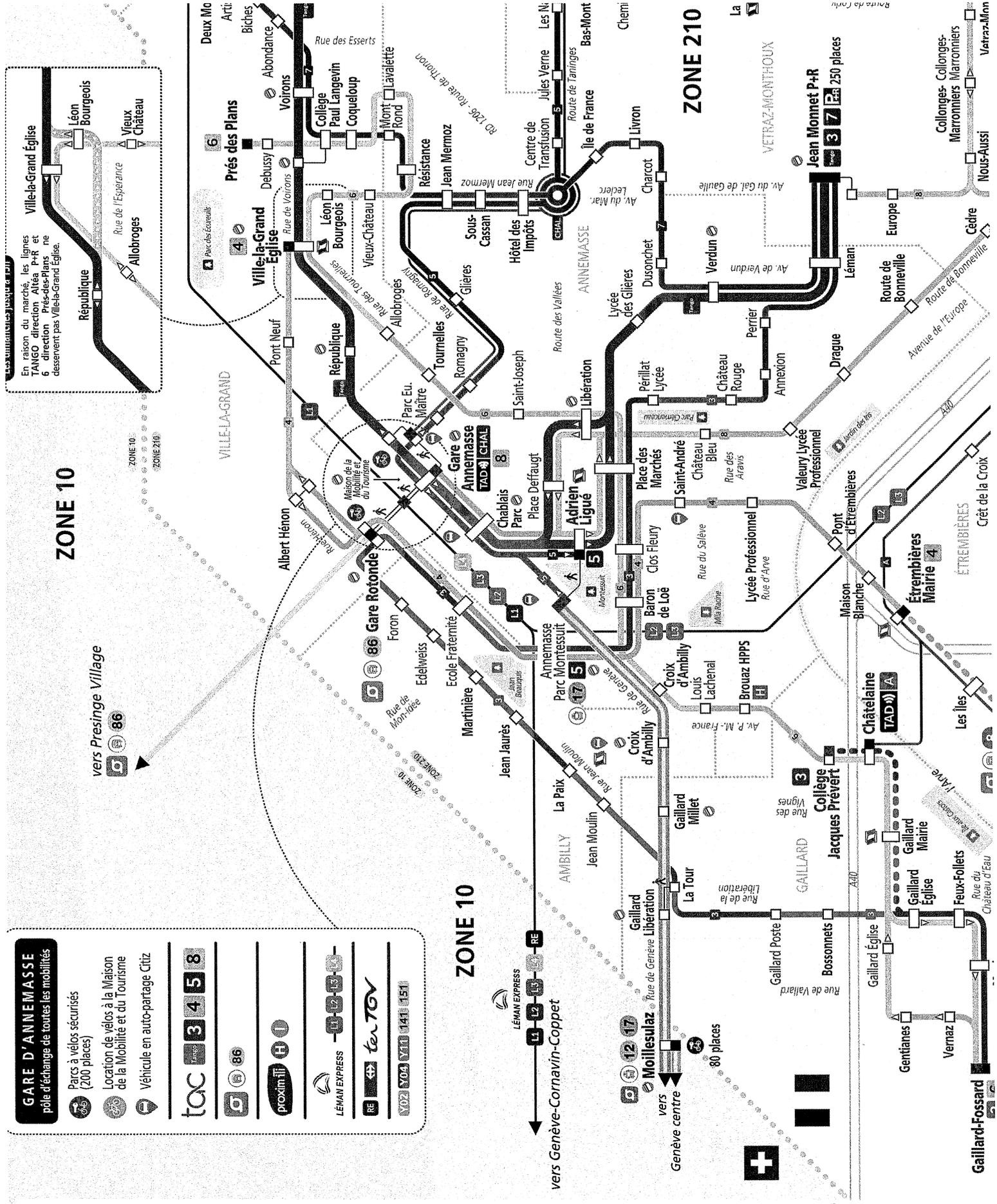
- Hôpital Fındrol
- Gare Annemasse

Lignes Transports Publics Genevois

- Veurier Tournettes/Douane
- OMS/Appia
- Bachet-de-Peyay
- Moillesuzaz
- Lancy-Pont-Rouge-Gare
- Annemasse-Parc Montessuit
- Annemasse-Gare Rotonde
- Presinges-Village

Légende des symboles

- Terminus
- Arrêt desservi dans un seul sens
- Itinéraire desservi à certaines heures
- Lignes sur réservation préalable
- Itinéraire de tramway
- Voies ferrées
- Limite de zone tarifaire
- Limite de communes
- Parcs et forêts
- Parc à vélos sécurisé
- Station Citiz auto-partage



GARE D'ANNEMASSE

pole d'échange de toutes les mobilités

- Parcs à vélos sécurisés (200 places)
- Location de vélos à la Maison de la Mobilité et du Tourisme
- Véhicule en auto-partage Citiz

tax 3 4 5 8

86

proxim'it H I

LEMAN EXPRESS 02 41 13 151

RE 4 ter 70V

ZONE 10

En raison du marché, les lignes TANGO direction Altea P+R et 6 direction Prés-des-Plans ne desservent pas Ville-la-Grand-Eglise.

Ville-la-Grand-Eglise
Alobrogues
République
Léon Bourgeois
Vieux-Château

ZONE 210

vers Presinge Village 86

Albert Hénon
Pont Neuf
Prés des Plans
Ville-la-Grand-Eglise
Vieux-Château
Léon Bourgeois
Alobrogues
Tournelles
Romagny
Saint-Joseph
Saint-Joseph
Saint-Joseph
Saint-Joseph

Index des lignes

Ligne à Haut Niveau de Service : BHNS

(du lundi au dimanche)

- Jean Monnet P+R
- Altea P+R

Lignes de bus régulières

(du lundi au samedi)

- 3 Gaillard-Fossard / Collège Jacques Prévert
- 4 Gaillard-Fossard / Collège Paul-Émile Victor
- 5 Pas-de-l'Échelle Ecole / Etrembières Maire
- 6 Ville-la-Grand Église
- 7 Mont-Blanc
- 8 Bonne Centre / Hôpital Firdrol

Lignes Transports Publics Genevois

- 12 Lancy-Bachet, gare
- 13 Moillesulaz
- 14 Lancy-Pont-Rouge, gare
- 15 Parc Montessuit
- 16 Paleyrop
- 17 Veyrier, douane

Transport à la demande

(du lundi au samedi)

- TAD A Grande Pièce
- TAD B Pas-de-l'Échelle Gare / Châtelaine
- TAD C Altea P+R
- TAD D Machilly Gare
- TAD E Collège Paul-Émile Victor
- TAD F Les Chemenouds
- TAD G Collège Paul-Émile Victor
- TAD H Les Rosses

Transport à la demande

(uniquement dimanche et jours fériés)

- TAD I Hôpital Firdrol
- TAD J Gare Annemasse

Lignes Transports Publics Genevois

- 12 Lancy-Bachet, gare
- 13 Moillesulaz
- 14 Lancy-Pont-Rouge, gare
- 15 Parc Montessuit
- 16 Paleyrop
- 17 Veyrier, douane

Légende des symboles

○ Pôle d'échange multimodal

● Terminus

➔ Arrêt desservi dans un seul sens

⋯ Itinéraire desservi à certaines heures

⋯ Transport à la demande

🚲 Itinéraire de tramway

🚶 Voies ferrées

11 Limite de zone tarifaire

▬ Limite de communes

🚲 Parc à vélos sécurisé

🚲 Station Citiz auto-partage

🏠 Mairie

🏠 Distributeur Automatique de Titres de Transport

🏠 Les arrêts notés avec un cercle sont accessibles aux personnes à mobilité réduite*

Verdun

* Arrêt non accessible quand le rattachement de la palette de vélos est possible vers le site aménagé.

La couleur en blanc ou gris est réservée pour les arrêts.

et pas desservi.

GARE D'ANNEMASSE

pôle d'échange de toutes les mobilités

Parcs à vélos sécurisés (200 places)

Location de vélos à la Maison de la Mobilité et du Tourisme

Borne de recharge voiture électrique

Véhicule en auto-partage Citiz

toc

proximitt

LÉMAN EXPRESS

RE

ter TOV

151 141 151

VILLE-LA-GRAND

Dimanches et jours fériés jusqu'à 15h

En raison du marché, les lignes TANGO direction Altea P+R et 6 direction Prés des Plans ne descendent pas Ville-la-Grand Église.

Altea P+R

Allobrogues

Château

Vieux-Château

Bourgeois

León

Republique

Ville-la-Grand Église

VILLE-LA-GRAND

Dimanches et jours fériés jusqu'à 15h

Allobrogues

Château

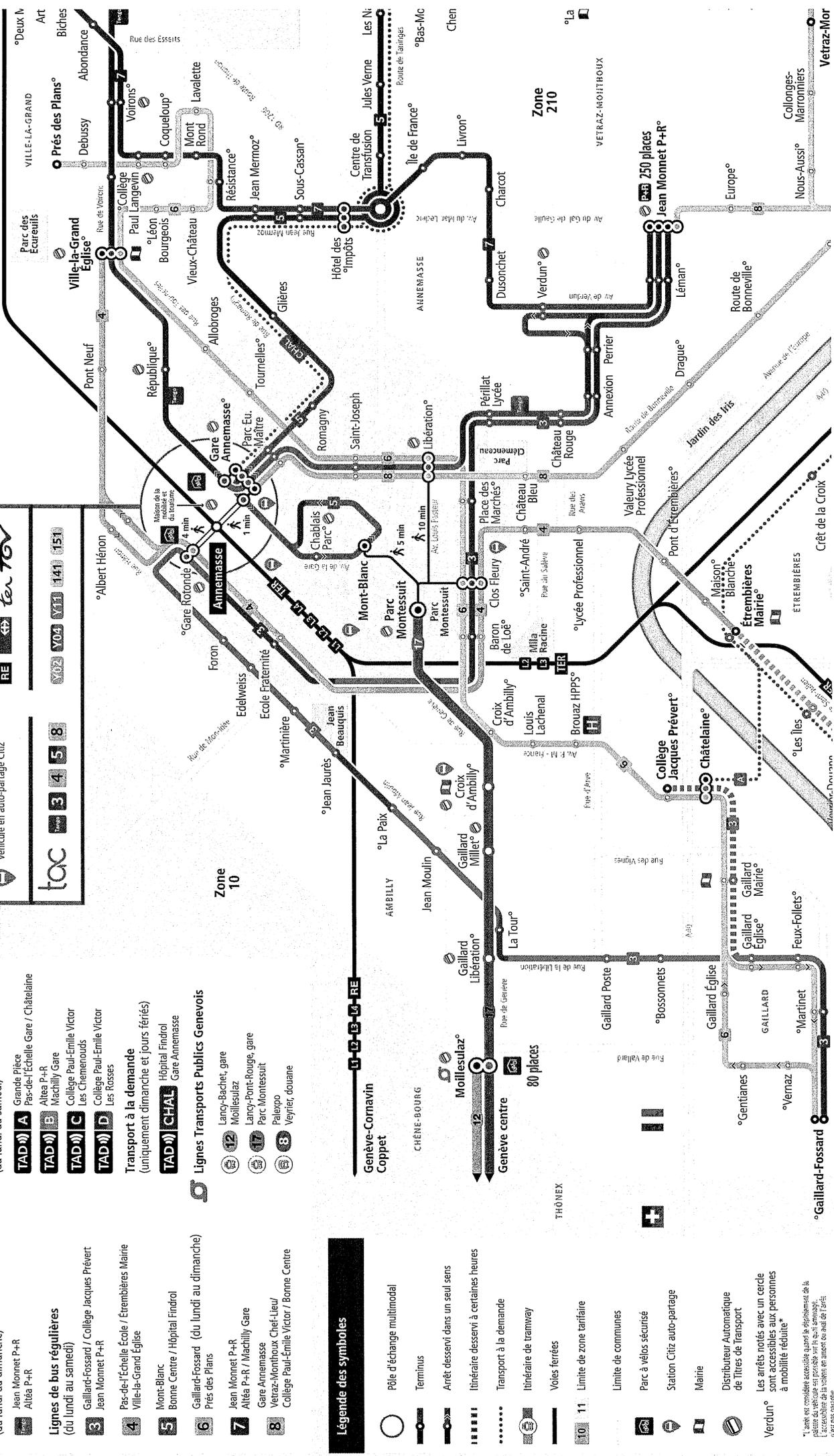
Vieux-Château

Bourgeois

León

Republique

Ville-la-Grand Église



* Arrêt non accessible quand le rattachement de la palette de vélos est possible vers le site aménagé. La couleur en blanc ou gris est réservée pour les arrêts et pas desservi.

Index des lignes

Ligne à Haut Niveau de Service : BHNS

(du lundi au dimanche)

Jean Monnet P+R

Altea P+R

Lignes de bus régulières

(du lundi au samedi)

3 Gaillard-Fossard / Collège Jacques Prévert

Jean Monnet P+R

4 Pas-de-l'Échelle École / Étrembières Mairie

Ville-la-Grand Église

5 Mont-Blanc

Bonne Centre / Hôpital Findrol

6 Gaillard-Fossard (du lundi au dimanche)

Prés des Plans

7 Jean Monnet P+R

Altea P+R / Machilly Gare

Gare Annemasse

Vétraz-Monthoux Chef-Lieu /

Collège Paul-Émile Victor / Bonne Centre

Légende des symboles

Pôle d'échange multimodal

Terminus

Arrêt desservi dans un seul sens

Itinéraire desservi à certaines heures

Transport à la demande

Itinéraire de tramway

Voies ferrées

Limite de zone tarifaire

Limite de communes

Parc à vélos sécurisé

Station Citiz auto-partage

Mairie

Distributeur Automatique de Titres de Transport

Les arrêts notés avec un cercle sont accessibles aux personnes à mobilité réduite*

*L'arrêt est considéré accessible quand le déploiement de la palette du véhicule est possible sur le quai aménagé. L'accessibilité de la voirie en amont du aval de l'arrêt n'est pas garantie.

GARE D'ANNEMASSE

pôle d'échange de toutes les mobilités

Parc à vélos sécurisés (200 places)

Location de vélos à la Maison de la Mobilité et du Tourisme

Borne de recharge voiture électrique

Véhicule en auto-partage Citiz

proxim'iti H I K

LÉMAN EXPRESS

RE tva TOV

002 004 011 041 051

VILLE-LA-GRAND

Dimanches et jours fériés jusqu'à 15h

Ville-la-Grand Église

République

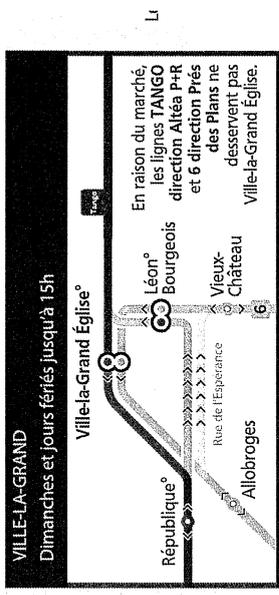
Léon

Bourgeois

Vieux-Château

Allobroges

En raison du marché, les lignes TANGO direction Altea P+R et 6 direction Prés des Plans ne desservent pas Ville-la-Grand Église.



Zone 10

Transport à la demande (du lundi au samedi)

TAD A Grande Pièce

Pas-de-l'Échelle Gare / Châtelaine

TAD B Altea P+R

Machilly Gare

TAD C Collège Paul-Émile Victor

Les Chemenouids

TAD D Collège Paul-Émile Victor

Les Rosses

Transport à la demande (uniquement dimanche et jours fériés)

TAD CHAL Hôpital Findrol

Gare Annemasse

Lignes Transports Publics Genevois

12 Lancy-Bachet, gare

Moillesulaz

17 Lancy-Pont-Rouge, gare

Parc Montessus

18 Palexpo

Veyrier, douane

Pôle d'échange multimodal

Terminus

Arrêt desservi dans un seul sens

Itinéraire desservi à certaines heures

Transport à la demande

Itinéraire de tramway

Voies ferrées

Limite de zone tarifaire

Limite de communes

Parc à vélos sécurisé

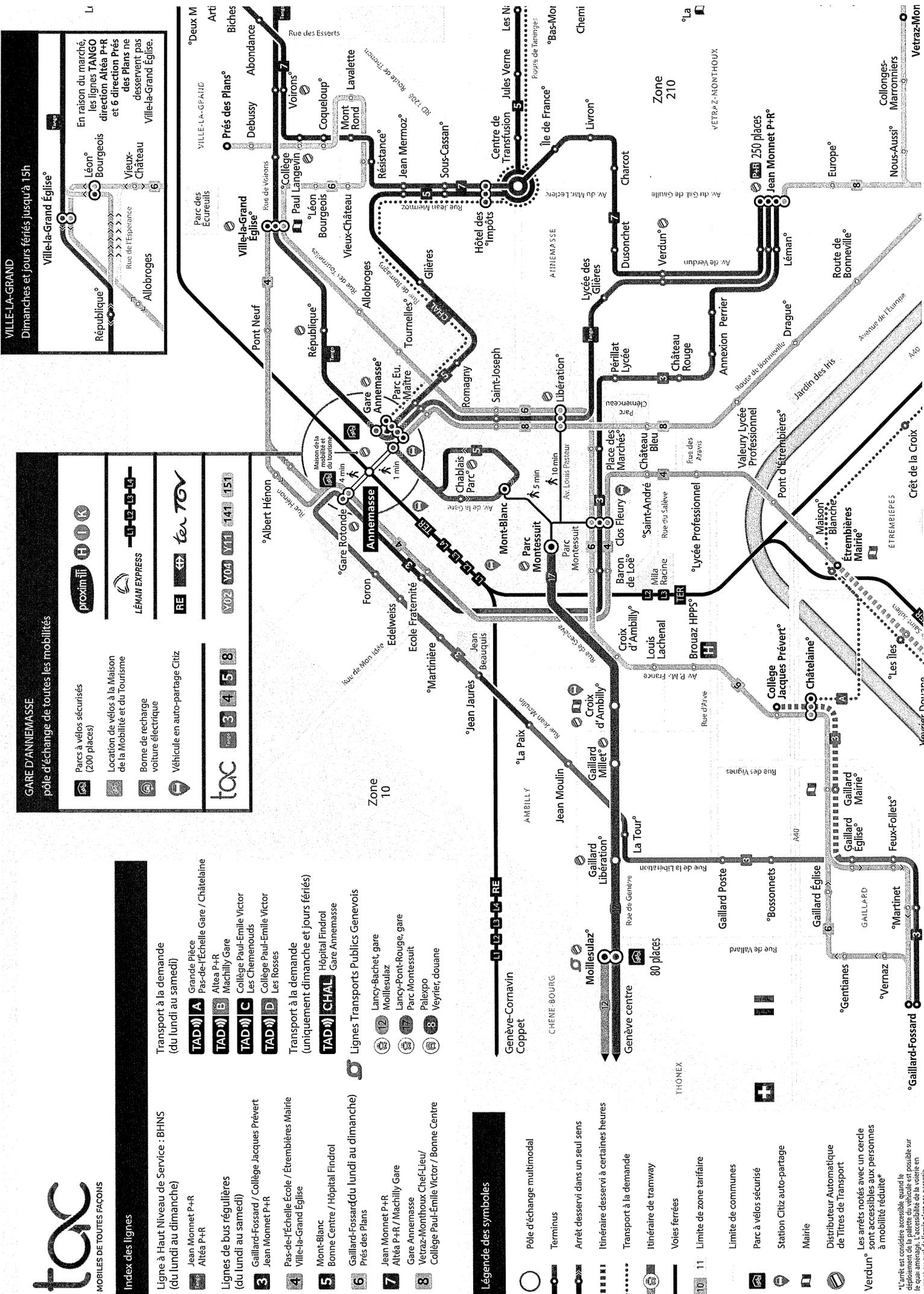
Station Citiz auto-partage

Mairie

Distributeur Automatique de Titres de Transport

Les arrêts notés avec un cercle sont accessibles aux personnes à mobilité réduite*

*L'arrêt est considéré accessible quand le déploiement de la palette du véhicule est possible sur le quai aménagé. L'accessibilité de la voirie en amont du aval de l'arrêt n'est pas garantie.



Dispositif TP2A pour le Tour de France – 7-8-9 juillet (Etape du Tour) et 14-15 juillet 2023 (Tour de France)

Destinataire(s) :

Johan Ussereau, Annemasse Agglo

Alain Letessier, Annemasse Agglo

Copie(s) :

Dispositif opérationnel

Offre bus

	Vendredi 7.07	Samedi 8.07	Dimanche 9.07	Vendredi 14.07	Samedi 15.07
Ligne TANGO	Itinéraire en déviation avec desserte de l'aérodrome via la Rue Germain Sommeiller	Itinéraire en déviation avec desserte de l'aérodrome via la Rue Germain Sommeiller et sans la desserte du P+R Jean-Monnet	Itinéraire en déviation sans la desserte du P+R Jean-Monnet	Itinéraire en déviation avec desserte du P+R Jean-Monnet	Système de navette pour la ligne Tango : - P+R Jean-Monnet - Place de l'Etoile - P+R Altéa - Gare d'Annemasse
Ligne 3		Itinéraire en déviation avec un changement de l'OD (Gaillard - Gare Rotonde)	Ne roule pas	Ne roule pas	Itinéraire en déviation avec un changement de l'OD (Gaillard - Gare Rotonde)
Ligne 4		Itinéraire normal	Ne roule pas	Ne roule pas	Itinéraire en déviation via la Rue du Salève
Ligne 5		Itinéraire normal	Ne roule pas	Ne roule pas	Itinéraire en déviation avec un changement de l'OD (Bonne Centre - P+R Altéa)
Ligne 6		Itinéraire normal	Itinéraire normal	Itinéraire en déviation	Itinéraire en déviation avec une desserte du Parvis Nord dans les 2 sens
Ligne 7		Offre TAD à prévoir via les OD	Ne roule pas	Ne roule pas	Offre TAD à prévoir via les OD
Ligne 8		Offre TAD à prévoir via les OD	Ne roule pas	Ne roule pas	Offre TAD à prévoir via les OD
Offre TAD PMR	Sous réservation via le téléphone de la centrale - 1 semaine avant	Sous réservation via le téléphone de la centrale - 1 semaine avant	Sous réservation via le téléphone de la centrale - 1 semaine avant	Sous réservation via le téléphone de la centrale - 1 semaine avant	Sous réservation via le téléphone de la centrale - 1 semaine avant
	Lieu de dépose : Parking KFC	Lieu de dépose : Parking KFC	Lieu de dépose : Arrêt Verdun (B)	Pas de demande pour le TAD	Lieu de dépose : Piscine Château Bleu

Dispositif terrain

TP2A déploie un dispositif opérationnel avec :

- Des régulateurs en renfort au PCC pour adapter le dispositif le cas échéant ;
- Des agents de l'équipe MMT en renfort à la MMT et au village ;
- Des conducteurs TAD TPMR supplémentaires ;
- Les conducteurs de bus dont les services sont supprimés en renfort sur le terrain pour renseigner et orienter les voyageurs.

Nous estimons que ce dispositif nécessitera environ 80 heures supplémentaires (coût moyen 35€ soit coût total estimatif 2 800€)

3 juillet 2023



Amélie LE FAUCONNIER

Dispositif TP2A pour le Tour de France – 7-8-9 juillet (Etape du Tour) et 14-15 juillet 2023 (Tour de France)

Destinataire(s) :
 Johan Ussereau, Annemasse Agglo
 Alain Letessier, Annemasse Agglo

Copie(s) :

	Vendredi 7.07	Samedi 8.07	Dimanche 9.07	Vendredi 14.07	Samedi 15.07
Dispositif opérationnel (Exploitation - MMT - Centrale)	2 agents en HSUP à la MMT : Abir + un agent supplémentaire à l'accueil	7 agents en HSUP : 2 agents du service Marketing au Village - Stade Henri Jeantet - 2 agents à la MMT en renfort - 3 agents en renfort au service exploitation (PCC - Intervention terrain)	Déclenchement des HSUP en fonction des réservations (PMR) - 1 semaine avant	Déclenchement des HSUP en fonction des réservations (PMR) - 1 semaine avant	3 agents en renfort au PCC + MMT - Centrale
		1 ACC avec véhicule à la Gare Rotonde			1 ACC avec véhicule à la Gare Routière (faire une demande d'autorisation à KISIO)
		1 ACC à Jean-Monnet pour orienter les clients			1 ACC avec véhicule à la Gare Routière (faire une demande d'autorisation à KISIO) + 1 agent pour orienter les clients
		2 agents sur le réseau - intervention en fonction des demandes du PCC			1 ACC à l'arrêt Place des Marchés
		4 agents pour le contrôle			1 ACC à l'arrêt Jean-Monnet P+R
					1 ACC au niveau de la Place de l'étoile
					1 ACC au collège PEV
					1 agent à l'arrêt P+R Altéa
					2 agents sur le réseau - intervention en fonction des demandes du PCC
Organisation TAD		Mme GUERRY agent du service exploitation à la MMT pour répondre aux appels à la centrale			Mme GUERRY à la MMT pour répondre aux appels + 2 ACC supplémentaires pour le service TAD

Plan marketing

Communication

- *Flyer Tour de France avec plan spécifique
- *Page site : création d'une section TDF (se déplacer + actu)
- *slider, bandeau site TAC
- *Mise en place de plan de réseau par jour (7,8, 9 et 15 juillet)
- *Bannière App avec redirection site
- *NL abonnés
- *Communication directe aux partenaires : mairies, Léman Pass/TPG, OT, Annemasse commerce et coté Annemasse
- *Point d'arrêt : fiche horaire TANGO le 15 juillet

Bus

- *TFT + annonce sonore + girouette
- *T-shirt jaune conducteurs + animateurs
- *Drapeaux Bus

Information et animation terrain

Dispositif TP2A pour le Tour de France – 7-8-9 juillet (Etape du Tour) et 14-15 juillet 2023 (Tour de France)

Destinataire(s) :

Johan Ussereau, Annemasse Agglo
Alain Letessier, Annemasse Agglo

Copie(s) :

- *Habillage MMT en partenariat avec l'OT
- *Présence Village
- *Présence MMT + fermeture à 16h ou 18h le 8 juillet (vs 13h)

Billettique

Création des titres unitaires (TU) réduits pour les 7-8-9 juillet :

- TU à 1€ sur l'ensemble des canaux de vente
- TU à 0€ pour la vente à bord uniquement

Impact financier pour Annemasse Agglo

Prise en compte uniquement de l'impact sur les recettes de trafic

Demande d'Annemasse Agglo

Annemasse Agglo / la commune d'Annemasse souhaite(nt) mettre en œuvre une offre promotionnelle pour les 2 week-ends :

- Etape du tour les 7-8-9/07 : tarif 1€ pour tous et gratuité pour les coureurs et bénévoles sur présentation d'un élément distinctif à préciser (voir avec la ville)
- Tour de France le 15/07 : gratuité pour tous

Conséquences

La clientèle générée par l'évènement est une clientèle de passage : il n'y a donc pas de gains pour le réseau TAC ni en termes de conquête client, ni en termes d'image. Cette offre promotionnelle n'a pas donc pas d'intérêt commercial.

Par ailleurs la convention des opérateurs de la zone 210 (article 16 alinea 3) impose aux partenaires de compenser les offres promotionnelles à leur initiative.

Annemasse Agglo compensera donc à TP2A la perte de recettes sur les tickets unitaires (TU). Cette perte de recettes sera calculée de la façon suivante :

- Pour les 7-8-9 juillet : sur la base des quantités de TU à prix réduits distribués, calcul du différentiel entre le tarif normal et le tarif réduit
- Pour le 15 juillet : estimation du nombre de TU sur la base des cellules de comptage, en prenant le même ratio de TU que pour le 7 juillet.

Indicateur de Performance	Famille d'indicateur	Indicateur	Valeur d'objectif	Méthode de mesure	Mesure SCAT	Périodicité de calcul de l'indicateur	Intéressement 2023	Intéressement 2024	Intéressement 2025
IP1 - Exploitation des services de transports collectifs	IP-1-1 Efficacité du service	IP1-1a Disponibilité du service	Le nombre de courses entièrement réalisées est égal à 99,5% de l'offre programmée.	Données transmises dans le tableau de bord trimestriel. La méthode est de type « reporting » issue des données SAE + contrôle aléatoire ou en temps réel de l'Autorité Organisatrice. Le cas échéant, données issues des déclarations du délégataire à partir de sa main courante ou de celle des sous-traitants. Le Délégataire déduira, en les justifiant, les courses non réalisées pour des raisons extérieures à sa responsabilité.	/	Trimestrielle	Niveau 1 : Résultat $x \geq 99,5\%$ Intéressement : 5% Niveau 2 : Résultat compris entre $99,5\% > x \geq 94,5\%$ Intéressement : 2,5% Niveau 3 : Résultat $94,5\% > x$ Intéressement : 0%	Niveau 1 : Résultat $x \geq 85\%$ Intéressement : 4% Niveau 2 : Résultat compris entre $85\% > x \geq 79\%$ Intéressement : 2% Niveau 3 : Résultat $79\% > x$ Intéressement : 0%	Niveau 1 : Résultat $\geq 88\%$ Intéressement : 4% Niveau 2 : Résultat compris entre $88\% > x \geq 82\%$ Intéressement : 2% Niveau 3 : Résultat $82\% > x$ Intéressement : 0%
		IP1-1b Ponctualité / régularité bus (yc services à vocation scolaire)	Le respect des horaires de départ du terminus et des arrêts, hors lignes affectées par des travaux ou tout événement exceptionnel perturbant la circulation. Départ des arrêts : H-2min et \leq H+ 5 min par rapport à l'horaire théorique, pondéré selon la fréquentation, (hors lignes affectées par des travaux ou tout événement exceptionnel perturbant la circulation)	Données issues du SAEV. Le cas échéant, données issues des déclarations du délégataire à partir de sa main courante ou de celle des sous-traitants. Responsable de la production de la donnée : délégataire (+ contrôle aléatoire ou en temps réel de l'Autorité Organisatrice). Le Délégataire déduira, en les justifiant, les courses en retard (avec justification) pour des raisons extérieures à sa responsabilité (travaux, événements climatiques, événements exceptionnels...).	/	Trimestrielle	Niveau 1 : Résultat $x \geq 87\%$ Intéressement : 4% Niveau 2 : Résultat compris entre $87\% > x \geq 81\%$ Intéressement : 2% Niveau 3 : Résultat $81\% > x$ Intéressement : 0%	Niveau 1 : Résultat $x \geq 85\%$ Intéressement : 4% Niveau 2 : Résultat compris entre $85\% > x \geq 79\%$ Intéressement : 2% Niveau 3 : Résultat $79\% > x$ Intéressement : 0%	Niveau 1 : Résultat $\geq 88\%$ Intéressement : 2% Niveau 2 : Résultat compris entre $88\% > x \geq 82\%$ Intéressement : 1% Niveau 3 : Résultat $82\% > x$ Intéressement : 0%
IP1 - Exploitation des services de transports collectifs	IP-1-1 Efficacité du service	IP1-1c Réalisation du service TAD - Proxi	Le respect des horaires hors lignes affectées par des travaux ou tout événement exceptionnel perturbant la circulation. TAD : Départ des arrêts : - H-10min et \leq H+ 10 min par rapport à l'horaire théorique (hors lignes affectées par des travaux ou tout événement exceptionnel perturbant la circulation)	Données issues du logiciel de réservation TAD. Responsable de la production de la donnée : délégataire (+ contrôle aléatoire ou en temps réel de l'Autorité Organisatrice). Le Délégataire déduira, en les justifiant, les courses en retard (avec justification) pour des raisons extérieures à sa responsabilité (travaux, événements climatiques, événements exceptionnels...), Les pénalités ne s'appliqueront pas dans le cadre de ces événements exceptionnels ou travaux.	/	Trimestrielle	Niveau 1 : Résultat $x \geq 87\%$ Intéressement : 2% Niveau 2 : Résultat compris entre $87\% > x \geq 81\%$ Intéressement : 1% Niveau 3 : Résultat $81\% > x$ Intéressement : 0%	Niveau 1 : Résultat $x \geq 85\%$ Intéressement : 4% Niveau 2 : Résultat compris entre $85\% > x \geq 79\%$ Intéressement : 2% Niveau 3 : Résultat $79\% > x$ Intéressement : 0%	Niveau 1 : Résultat $\geq 88\%$ Intéressement : 2% Niveau 2 : Résultat compris entre $88\% > x \geq 82\%$ Intéressement : 1% Niveau 3 : Résultat $82\% > x$ Intéressement : 0%
		IP1-1d Réalisation du service TPMM - Handi	Le respect des horaires hors lignes affectées par des travaux ou tout événement exceptionnel perturbant la circulation. TPMM : Départ des arrêts : \geq H -10min et \leq H+ 10 min par rapport à l'horaire théorique (hors lignes affectées par des travaux ou tout événement exceptionnel perturbant la circulation)	Données issues du logiciel de réservation TAD. Responsable de la production de la donnée : délégataire (+ contrôle aléatoire ou en temps réel de l'Autorité Organisatrice). Le Délégataire déduira, en les justifiant, les courses en retard (avec justification) pour des raisons extérieures à sa responsabilité (travaux, événements climatiques, événements exceptionnels...), Les pénalités ne s'appliqueront pas dans le cadre de ces événements exceptionnels ou travaux.	/	Trimestrielle	Niveau 1 : Résultat $x \geq 95\%$ Intéressement : 2% Niveau 2 : Résultat compris entre $95\% > x \geq 85\%$ Intéressement : 1% Niveau 3 : Résultat $85\% > x$ Intéressement : 0%	Niveau 1 : Résultat $x \geq 93\%$ Intéressement : 4% Niveau 2 : Résultat compris entre $93\% > x \geq 83\%$ Intéressement : 2% Niveau 3 : Résultat $83\% > x$ Intéressement : 0%	Niveau 1 : Intéressement Niveau 2 : Intéressement $96\% > x$ Niveau 3 : Intéressement

Indicateur de Performance	Famille d'Indicateur	Indicateur	Valeur d'objectif	Méthode de mesure	Mesure SCAT	Périodicité de calcul de l'Indicateur	Intéressement 2023	Intéressement 2024	Intéressement 2025
IP1 - Exploitations services de transports collectifs	IP 1-2 Qualité de conduite	IP1-2a Adaptation de la vitesse	<p>Le conducteur respecte et anticipe la vitesse en fonction de l'environnement :</p> <p>Adaptation de la vitesse :</p> <ul style="list-style-type: none"> -Allure adaptée au profil et à l'environnement de la ligne : sorties d'école, passage piétons, passage à niveau. -Accélération, freinage et changement de direction en tenant compte des personnes qui sont dans le véhicule, anticipe dans sa conduite les feux rouges, stop ou obstacles sur la route. <p>Qualité d'accostage :</p> <ul style="list-style-type: none"> -Approche aux arrêts à allure réduite 	<p>La méthode est de type « Enquête client mystère ». Est exonérée toute situation de freinage d'urgence</p> <p>Si des mesures sur un indicateur sont neutralisées par Annemasse Agglomération alors celles-ci seront considérées « conformes » et seront comptabilisées comme tel dans le mode de calcul.</p>	<p>Sont évalués mensuellement :</p> <ul style="list-style-type: none"> •10 bus différents de ligne régulière sur un parcours comprenant 5 arrêts •1 véhicule Proxi/Tac •1 véhicule Handi/Tac <p>Pour chaque bus évalué, les 3 items du service de référence sont mesurés.</p>	Trimestrielle	<p>Niveau 1 : Résultat $x \geq 95\%$ Intéressement : 3%</p> <p>Niveau 2 : Résultat compris entre $95\% > x \geq 85\%$ Intéressement : 1,5%</p> <p>Niveau 3 : Résultat $85\% > x$ Intéressement : 0%</p>		
		IP1-2b Montée / descente du bus	<p>Le conducteur s'assure de la bonne montée ou descente des clients avant l'ouverture et la fermeture des portes.</p> <p>Alignement au trottoir pour toutes les portes :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Le voyageur monte ou descend de l'autobus sans devoir poser un pied sur la chaussée aux points d'arrêt non occupés par du stationnement licite, des travaux et autres gênes (objet sur la chaussée, travaux, inondation, végétaux ...) <p>Montée des clients :</p> <ul style="list-style-type: none"> -Aucun client n'est bousculé par la fermeture de la porte lors de la montée dans le bus <p>Descente des clients :</p> <ul style="list-style-type: none"> -Aucun client n'est bousculé par la fermeture de la porte lors de sa descente du bus -Aucun client ne reste bloqué plus d'1 minute dans le bus alors que l'arrêt a été demandé et que le bus est à l'arrêt 	<p>La méthode est de type « Enquête client mystère ». Situations exonérées :</p> <ul style="list-style-type: none"> - certaines situations comme les dessertes d'établissements scolaires. - impossibilité technique d'arrêt au trottoir (travaux, stationnement gênant ou autre gêne, ...) <p>Si des mesures sur un indicateur sont neutralisées par Annemasse Agglomération alors celles-ci seront considérées « conformes » et seront comptabilisées comme tel dans le mode de calcul.</p>	<p>Echantillonnage et calcul des résultats Sont évalués mensuellement :</p> <ul style="list-style-type: none"> •10 bus différents de ligne régulière sur un parcours comprenant 5 arrêts •1véhicule Proxi/Tac •1véhicule Handi/Tac <p>Pour chaque arrêt évalué, la montée (par la porte avant) et la descente (par les portes arrière) sont évalués.</p>	Trimestrielle	<p>Niveau 1 : Résultat $x \geq 95\%$ Intéressement : 2%</p> <p>Niveau 2 : Résultat compris entre $95\% > x \geq 85\%$ Intéressement : 1%</p> <p>Niveau 3 : Résultat $85\% > x$ Intéressement : 0%</p>		
IP1 - Exploitations services de transports collectifs	IP 1-3 Sécurité	IP1-3a Sécurité routière	<p>Le taux d'accidents routier responsable</p> <p>Accident où la responsabilité du conducteur ou du délégataire est engagée dans la limite de 3 / 100 000 km</p>	<p>La méthode est de type « Reporting » par le tableau de bord trimestriel.</p> <p>Sont pris en compte les sinistres 100% responsable, déclarés à l'assurance</p>	/	Trimestrielle	<p>Niveau 1 : Résultat 3 / 100 000km $\geq x$ Intéressement : 2%</p> <p>Niveau 2 : Résultat compris entre $3,5 / 100 000 \text{ km} \geq x > 3 / 100 000 \text{ km}$ Intéressement : 1%</p> <p>Niveau 3 : Résultat $x > 3,5 / 100 000 \text{ km}$ Intéressement : 0%</p>		
		IP1-3b Sécurité des voyageurs	<p>Les accidents et les blessures occasionnés aux voyageurs pendant leur trajet en bus.</p> <p>Blessure ou accident occasionné aux voyageurs pendant leur trajet en bus dans la limite de 3 / 100 000 km.</p>	<p>La méthode est de type « Reporting » par le tableau de bord trimestriel.</p> <p>Sont pris en compte les sinistres 100% responsable, déclarés à l'assurance</p>	/	Trimestrielle	<p>Niveau 1 : Résultat 3 / 100 000km $\geq x$ Intéressement : 1%</p> <p>Niveau 2 : Résultat compris entre $3,5 / 100 000 \text{ km} \geq x > 3 / 100 000 \text{ km}$ Intéressement : 0,5%</p> <p>Niveau 3 : Résultat $x > 3,5 / 100 000 \text{ km}$ Intéressement : 0%</p>		
IP1 - Exploitations services de transports collectifs			<p>Taux de fraude mesuré inférieur aux objectifs</p> <p>Le contrôle doit être effectué sur l'ensemble des lignes et services en fonction de leur volume de fréquentation et doit couvrir l'ensemble du ressort territorial et des périodes (jour de semaine, samedi, dimanche, période scolaire, vacances...).</p> <p>Les lieux où les contrôles sont réalisés sont répertoriés par quartiers importants pour chacune des communes et sont représentés</p>	<p>La méthode est de type « Reporting » par le tableau de bord trimestriel.</p> <p>La fraude perçue est mesurée à partir des contrôles effectués par l'exploitant. Elle est constituée à partir des résultats du travail des contrôleurs.</p>	/	Trimestrielle	<p>Niveau 1 : Résultat $4\% \geq x$ Intéressement : Non soumis</p> <p>Niveau 2 : Résultat compris entre $7\% \geq x > 4\%$ Intéressement : Non soumis</p> <p>Niveau 3 : Résultat $x > 7\%$ Intéressement : Non soumis</p>		

Indicateur de Performance	Famille d'indicateur	Indicateur	Valeur d'objectif	Méthode de mesure	Mesure SCAT	Indicateur	Périodicité de calcul de l'indicateur	Intérêt 2023	Intérêt 2025	Intérêt 2026	Intérêt 2027
IP2 Entretien des biens	IP2-1 Entretien des véhicules	Le voyageur emprunte des véhicules en bon état.	<p>La méthode est de type « client mystère ».</p> <p>Contrôle effectué en sortie de dépôt ou dans les locaux de l'agence commerciale.</p> <p>Exonération en cas d'évènement climatique exceptionnel (gel, neige, inondation, travaux...).</p> <p>Si des mesures sur un indicateur sont neutralisées par Annemasse Agglomération alors celles-ci seront considérées « conforme » et seront comptabilisées comme tel dans le mode de calcul.</p>	<p>10 bus différents sont évalués mensuellement en sortie de dépôt.</p> <p>Annemasse Agglomération.</p> <p>Information déclenche la neutralisation de la mesure pendant 30 jours calendaires en cas de contrôle.</p> <p>Si des mesures sur un indicateur sont neutralisées par Annemasse Agglomération alors celles-ci seront considérées « conforme » et seront comptabilisées comme tel dans le mode de calcul.</p>	<p>Niveau 1 : Résultat $\geq 87,5\%$</p> <p>Intérêt 2023 : 2,5%</p> <p>Intérêt 2025 : 2,5%</p> <p>Niveau 2 : Résultat compris entre 87,5% et $\geq 85\%$</p> <p>Intérêt 2023 : 1,75%</p> <p>Intérêt 2025 : 1,75%</p> <p>Niveau 3 : Résultat $\geq 87,5\%$ > x</p> <p>Intérêt 2023 : 0%</p> <p>Intérêt 2025 : 0%</p>	<p>Trimestrielle</p>	<p>Niveau 1 : Résultat $\geq 90\%$</p> <p>Intérêt 2023 : 2,5%</p> <p>Intérêt 2025 : 2,5%</p> <p>Niveau 2 : Résultat compris entre 90% et $\geq 87,5\%$</p> <p>Intérêt 2023 : 1,25%</p> <p>Intérêt 2025 : 1,25%</p> <p>Niveau 3 : Résultat $\geq 90\%$ > x</p> <p>Intérêt 2023 : 0%</p> <p>Intérêt 2025 : 0%</p>	<p>Niveau 1 : Résultat $\geq 95\%$</p> <p>Intérêt 2023 : 3,5%</p> <p>Intérêt 2025 : 3,5%</p> <p>Niveau 2 : Résultat compris entre 95% et $\geq 93\%$</p> <p>Intérêt 2023 : 1,75%</p> <p>Intérêt 2025 : 1,75%</p> <p>Niveau 3 : Résultat $\geq 95\%$ > x</p> <p>Intérêt 2023 : 0%</p> <p>Intérêt 2025 : 0%</p>	<p>Niveau 1 : Résultat $\geq 90\%$</p> <p>Intérêt 2023 : 2,5%</p> <p>Intérêt 2025 : 2,5%</p> <p>Niveau 2 : Résultat compris entre 90% et $\geq 87,5\%$</p> <p>Intérêt 2023 : 1,25%</p> <p>Intérêt 2025 : 1,25%</p> <p>Niveau 3 : Résultat $\geq 90\%$ > x</p> <p>Intérêt 2023 : 0%</p> <p>Intérêt 2025 : 0%</p>	<p>Pénalités : 250€ - base d'un référentiel contractuellement Organisatrice et séparer du véhic</p>	
IP2 Entretien des biens	IP2-2a Etat des équipements	Le bon fonctionnement et la disponibilité des équipements embarqués et des Distributeurs Automatiques de Titres (DAT).	<p>La méthode est de type « client mystère ».</p> <p>2 évaluations mensuelles de l'agence commerciale.</p>	<p>10 bus différents sur le réseau, sort évalués mensuellement.</p> <p>5 DAT différents sont évalués mensuellement.</p> <p>Dans le cas d'un dysfonctionnement ou d'un vandalisme d'un des équipements, le délégataire informe Annemasse Agglomération.</p> <p>Cette information déclenche : - Pour les véhicules : La neutralisation de la mesure pendant 10 jours calendaires en cas de contrôle</p> <p>Si des mesures sur un indicateur sont neutralisées par Annemasse Agglomération alors celles-ci seront considérées « conforme » et seront comptabilisées comme tel dans le mode de calcul.</p>	<p>Niveau 1 : Résultat $\geq 95\%$</p> <p>Intérêt 2023 : 3,5%</p> <p>Intérêt 2025 : 3,5%</p> <p>Niveau 2 : Résultat compris entre 95% et $\geq 93\%$</p> <p>Intérêt 2023 : 1,75%</p> <p>Intérêt 2025 : 1,75%</p> <p>Niveau 3 : Résultat $\geq 95\%$ > x</p> <p>Intérêt 2023 : 0%</p> <p>Intérêt 2025 : 0%</p>	<p>Trimestrielle</p>	<p>Niveau 1 : Résultat $\geq 95\%$</p> <p>Intérêt 2023 : 3,5%</p> <p>Intérêt 2025 : 3,5%</p> <p>Niveau 2 : Résultat compris entre 95% et $\geq 93\%$</p> <p>Intérêt 2023 : 1,75%</p> <p>Intérêt 2025 : 1,75%</p> <p>Niveau 3 : Résultat $\geq 95\%$ > x</p> <p>Intérêt 2023 : 0%</p> <p>Intérêt 2025 : 0%</p>	<p>Niveau 1 : Résultat $\geq 95\%$</p> <p>Intérêt 2023 : 3,5%</p> <p>Intérêt 2025 : 3,5%</p> <p>Niveau 2 : Résultat compris entre 95% et $\geq 93\%$</p> <p>Intérêt 2023 : 1,75%</p> <p>Intérêt 2025 : 1,75%</p> <p>Niveau 3 : Résultat $\geq 95\%$ > x</p> <p>Intérêt 2023 : 0%</p> <p>Intérêt 2025 : 0%</p>	<p>Pénalités : 1 000€ Véhicule présent Organisatrice et séparer du véhic</p>		
IP2 Entretien des biens	IP2-2b Propreté et état des véhicules	La propreté de l'agence commerciale.	<p>La méthode est de type « client mystère ».</p> <p>2 évaluations mensuelles de l'agence commerciale.</p>	<p>Si des mesures sur un indicateur sont neutralisées par Annemasse Agglomération alors celles-ci seront considérées « conforme » et seront comptabilisées comme tel dans le mode de calcul.</p>	<p>Niveau 1 : Résultat $\geq 95\%$</p> <p>Intérêt 2023 : 2%</p> <p>Intérêt 2025 : 2%</p> <p>Niveau 2 : Résultat compris entre 95% et $\geq 94\%$</p> <p>Intérêt 2023 : 1%</p> <p>Intérêt 2025 : 1%</p> <p>Niveau 3 : Résultat $\geq 95\%$ > x</p> <p>Intérêt 2023 : 0%</p> <p>Intérêt 2025 : 0%</p>	<p>Trimestrielle</p>	<p>Niveau 1 : Résultat $\geq 95\%$</p> <p>Intérêt 2023 : 2%</p> <p>Intérêt 2025 : 2%</p> <p>Niveau 2 : Résultat compris entre 95% et $\geq 94\%$</p> <p>Intérêt 2023 : 1%</p> <p>Intérêt 2025 : 1%</p> <p>Niveau 3 : Résultat $\geq 95\%$ > x</p> <p>Intérêt 2023 : 0%</p> <p>Intérêt 2025 : 0%</p>	<p>Niveau 1 : Résultat $\geq 95\%$</p> <p>Intérêt 2023 : 2%</p> <p>Intérêt 2025 : 2%</p> <p>Niveau 2 : Résultat compris entre 95% et $\geq 94\%$</p> <p>Intérêt 2023 : 1%</p> <p>Intérêt 2025 : 1%</p> <p>Niveau 3 : Résultat $\geq 95\%$ > x</p> <p>Intérêt 2023 : 0%</p> <p>Intérêt 2025 : 0%</p>	<p>Pénalités : 250€ - Non réparation - Tous les valde simultanée dans occurrence</p>		
IP2 Entretien des biens	IP2-3 Propreté et état des véhicules	La propreté de l'agence commerciale.	<p>La méthode est de type « client mystère ».</p> <p>2 évaluations mensuelles de l'agence commerciale.</p>	<p>Si des mesures sur un indicateur sont neutralisées par Annemasse Agglomération alors celles-ci seront considérées « conforme » et seront comptabilisées comme tel dans le mode de calcul.</p>	<p>Niveau 1 : Résultat $\geq 95\%$</p> <p>Intérêt 2023 : 2%</p> <p>Intérêt 2025 : 2%</p> <p>Niveau 2 : Résultat compris entre 95% et $\geq 94\%$</p> <p>Intérêt 2023 : 1%</p> <p>Intérêt 2025 : 1%</p> <p>Niveau 3 : Résultat $\geq 95\%$ > x</p> <p>Intérêt 2023 : 0%</p> <p>Intérêt 2025 : 0%</p>	<p>Trimestrielle</p>	<p>Niveau 1 : Résultat $\geq 95\%$</p> <p>Intérêt 2023 : 2%</p> <p>Intérêt 2025 : 2%</p> <p>Niveau 2 : Résultat compris entre 95% et $\geq 94\%$</p> <p>Intérêt 2023 : 1%</p> <p>Intérêt 2025 : 1%</p> <p>Niveau 3 : Résultat $\geq 95\%$ > x</p> <p>Intérêt 2023 : 0%</p> <p>Intérêt 2025 : 0%</p>	<p>Niveau 1 : Résultat $\geq 95\%$</p> <p>Intérêt 2023 : 2%</p> <p>Intérêt 2025 : 2%</p> <p>Niveau 2 : Résultat compris entre 95% et $\geq 94\%$</p> <p>Intérêt 2023 : 1%</p> <p>Intérêt 2025 : 1%</p> <p>Niveau 3 : Résultat $\geq 95\%$ > x</p> <p>Intérêt 2023 : 0%</p> <p>Intérêt 2025 : 0%</p>	<p>Etat d'entretien base d'un référentiel contractuellement Organisatrice et occurrence</p>		

Indicateur de Performance	Familie d'indicateur	Indicateur	Valeur d'objectif	Méthode de mesure	Mesure SCAT			Périodicité de calcul de l'indicateur			Intrusivité 2023			Intrusivité 2024			Intrusivité 2025				
					10 bus différents sont évalués mensuellement (7 standards et 3 mystère)	10 bus différents, équipés du SAEIV, sont évalués mensuellement	10 bus différents (7 standards et 3 mystère) sont évalués mensuellement	Trimestrielle	Trimestrielle	Trimestrielle	Niveau 1 : Résultat $\geq 85\%$ Intrusivité : 2%	Niveau 2 : Résultat compris entre 85% > x $\geq 90\%$ Intrusivité : 1%	Niveau 3 : Résultat 90% > x Intrusivité : 0%	Niveau 1 : Résultat $\geq 85\%$ Intrusivité : 2%	Niveau 2 : Résultat compris entre 85% > x $\geq 90\%$ Intrusivité : 1%	Niveau 3 : Résultat 90% > x Intrusivité : 0%	Niveau 1 : Résultat $\geq 90\%$ Intrusivité : 1%	Niveau 2 : Résultat compris entre 90% > x $\geq 95\%$ Intrusivité : 0,5%	Niveau 3 : Résultat 95% > x Intrusivité : 0%	Niveau 1 : Résultat $\geq 95\%$ Intrusivité : 1%	Niveau 2 : Résultat compris entre 95% > x $\geq 97\%$ Intrusivité : 0,5%
IP3-1a Information embarquée statique à bord des véhicules	IP3-1a	Information embarquée statique à bord des véhicules	L'information dans les véhicules en exploitation est conforme lorsqu'elle est à jour, correcte et lisible à l'intérieur des véhicules. A bord : - Planschémas de ligne disponibles et lisibles - Prix des lignes vendues à bord disponible et lisible - Programme de sécurité disponible et lisible - Plan de secours disponible et lisible - Information temporaire (si présent dans le dos chauffeur) disponible et lisible - Conditions d'utilisation / extrait du règlement de services / fiche technique du service disponibles et lisibles	La méthode est de type « Enquête client mystère ». Le périmètre de cet indicateur porte sur l'ensemble des bus. Si des mesures sur un indicateur sont neutralisées par Annemasse « conforme » et seront comptabilisées comme tel dans le mode de calcul	10 bus différents sont évalués mensuellement (7 standards et 3 mystère)	Niveau 1 : Résultat $\geq 85\%$ Intrusivité : 2%	Niveau 2 : Résultat compris entre 85% > x $\geq 90\%$ Intrusivité : 1%	Niveau 3 : Résultat 90% > x Intrusivité : 0%	Trimestrielle	10 bus différents, équipés du SAEIV, sont évalués mensuellement	Niveau 1 : Résultat $\geq 85\%$ Intrusivité : 2%	Niveau 2 : Résultat compris entre 85% > x $\geq 90\%$ Intrusivité : 1%	Niveau 3 : Résultat 90% > x Intrusivité : 0%	Trimestrielle	Niveau 1 : Résultat $\geq 90\%$ Intrusivité : 1%	Niveau 2 : Résultat compris entre 90% > x $\geq 95\%$ Intrusivité : 0,5%	Niveau 3 : Résultat 95% > x Intrusivité : 0%	Trimestrielle	Niveau 1 : Résultat $\geq 95\%$ Intrusivité : 1%	Niveau 2 : Résultat compris entre 95% > x $\geq 97\%$ Intrusivité : 0,5%	Niveau 3 : Résultat 97% > x Intrusivité : 0%
IP3-1b Information embarquée dynamique à bord des véhicules	IP3-1b	Information embarquée dynamique à bord des véhicules	Disponibilité et exactitude des informations affichées en temps réel à bord du véhicule - Le voyageur dispose d'une information dynamique spécifique à bord des véhicules équipés d'un SAEIV. L'information dans les véhicules équipés est conforme lorsqu'elle est disponible et lisible, qu'il s'agit de l'information, sous forme visuelle ou sonore, relative au voyage. Affichage intérieur (niveau temps réel) : - Indication du prochain arrêt - Indication de « l'arrêt demandé » Annouces vocales : - Annonce du prochain point d'arrêt - Annonce du terminus Information sonore : - « Bip » audible lors de la fermeture des portes Extrémité : - Signal sonore avec le n° de ligne et le nom du terminus - Signal sonore avec le n° de ligne et le nom du terminus - Signal sonore avec le n° de ligne et le nom du terminus - Signal sonore avec le n° de ligne et le nom du terminus	La méthode est de type « Enquête client mystère ». Le périmètre de cet indicateur porte sur l'ensemble des bus. Pour chaque bus évalué, le conducteur vérifie si une situation perturbée est en cours et est affichée dans le véhicule. Dans le cas contraire, il vérifie si les éléments de référence sont évalués Pour les situations perturbées imprévues : Pour chaque bus évalué, le conducteur vérifie qu'en cas de situation perturbée imprévue les consignes et informations sont transmises au conducteur et aux clients Si des mesures sur un indicateur sont neutralisées par Annemasse « conforme » et seront comptabilisées comme tel dans le mode de calcul	10 bus différents (7 standards et 3 mystère) sont évalués mensuellement	Niveau 1 : Résultat $\geq 90\%$ Intrusivité : 1%	Niveau 2 : Résultat compris entre 90% > x $\geq 95\%$ Intrusivité : 0,5%	Niveau 3 : Résultat 95% > x Intrusivité : 0%	Trimestrielle	10 bus différents (7 standards et 3 mystère) sont évalués mensuellement	Niveau 1 : Résultat $\geq 90\%$ Intrusivité : 1%	Niveau 2 : Résultat compris entre 90% > x $\geq 95\%$ Intrusivité : 0,5%	Niveau 3 : Résultat 95% > x Intrusivité : 0%	Trimestrielle	Niveau 1 : Résultat $\geq 95\%$ Intrusivité : 1%	Niveau 2 : Résultat compris entre 95% > x $\geq 97\%$ Intrusivité : 0,5%	Niveau 3 : Résultat 97% > x Intrusivité : 0%	Trimestrielle	Niveau 1 : Résultat $\geq 95\%$ Intrusivité : 1%	Niveau 2 : Résultat compris entre 95% > x $\geq 97\%$ Intrusivité : 0,5%	Niveau 3 : Résultat 97% > x Intrusivité : 0%
IP3-1c Informations à bord des véhicules	IP3-1c	Informations à bord des véhicules	L'information donnée aux voyageurs pour faciliter leurs parcours en cas de situation perturbée, imprévue est en adéquation avec les besoins des voyageurs (éléments extérieurs, imprévus, accidents, travaux non décelés...) En cas de situation perturbée imprévue (durée plus de 20 minutes ou modification de desserte pendant au moins 2 heures, situation perturbée prévue et qui est traitée comme telle). En cas de situation de perturbation prévue : 1) Annouces vocales sur les écrans dans les véhicules concernés 2) Annouces sonores dans les véhicules concernés 3) Information diffusée sur le site internet, par mail (pour les abonnés aux mails), par SMS En cas de situation de perturbation imprévue : 1) Annouces vocales sur les écrans dans les véhicules concernés 2) Annouces sonores dans les véhicules concernés 3) Information diffusée sur le site internet, par mail (pour les abonnés aux mails), par SMS	La méthode est de type « Enquête client mystère ». Le périmètre de cet indicateur porte sur l'ensemble des bus. Pour chaque bus évalué, le conducteur vérifie qu'en cas de situation perturbée imprévue les consignes et informations sont transmises au conducteur et aux clients Si des mesures sur un indicateur sont neutralisées par Annemasse « conforme » et seront comptabilisées comme tel dans le mode de calcul	10 bus différents (7 standards et 3 mystère) sont évalués mensuellement	Niveau 1 : Résultat $\geq 90\%$ Intrusivité : 1%	Niveau 2 : Résultat compris entre 90% > x $\geq 95\%$ Intrusivité : 0,5%	Niveau 3 : Résultat 95% > x Intrusivité : 0%	Trimestrielle	10 bus différents (7 standards et 3 mystère) sont évalués mensuellement	Niveau 1 : Résultat $\geq 90\%$ Intrusivité : 1%	Niveau 2 : Résultat compris entre 90% > x $\geq 95\%$ Intrusivité : 0,5%	Niveau 3 : Résultat 95% > x Intrusivité : 0%	Trimestrielle	Niveau 1 : Résultat $\geq 95\%$ Intrusivité : 1%	Niveau 2 : Résultat compris entre 95% > x $\geq 97\%$ Intrusivité : 0,5%	Niveau 3 : Résultat 97% > x Intrusivité : 0%	Trimestrielle	Niveau 1 : Résultat $\geq 95\%$ Intrusivité : 1%	Niveau 2 : Résultat compris entre 95% > x $\geq 97\%$ Intrusivité : 0,5%	Niveau 3 : Résultat 97% > x Intrusivité : 0%
IP3-2a Disponibilité de l'information sur le site internet	IP3-2a	Disponibilité de l'information sur le site internet	Disponibilité et tenue à jour de tous les éléments d'information sur le site internet : - fiches horaires en vigueur (échantillon de 15 fiches horaires sélectionnées), - fiches tarifaire, - guide pratique, - informations relatives à un service perturbé - recherche d'itinéraires	La méthode est de type « Enquête client mystère » Si des mesures sur un indicateur sont neutralisées par Annemasse « conforme » et seront comptabilisées comme tel dans le mode de calcul	2 évaluations manuelles sur site	Niveau 1 : Résultat $\geq 98\%$ Intrusivité : 3%	Niveau 2 : Résultat compris entre 98% > x $\geq 99\%$ Intrusivité : 1,5%	Niveau 3 : Résultat 99% > x Intrusivité : 0%	Trimestrielle	2 évaluations manuelles sur site internet	Niveau 1 : Résultat $\geq 98\%$ Intrusivité : 3%	Niveau 2 : Résultat compris entre 98% > x $\geq 99\%$ Intrusivité : 1,5%	Niveau 3 : Résultat 99% > x Intrusivité : 0%	Trimestrielle	Niveau 1 : Résultat $\geq 99\%$ Intrusivité : 1%	Niveau 2 : Résultat compris entre 99% > x $\geq 99,5\%$ Intrusivité : 0,5%	Niveau 3 : Résultat 99,5% > x Intrusivité : 0%	Trimestrielle	Niveau 1 : Résultat $\geq 99,5\%$ Intrusivité : 0,5%	Niveau 2 : Résultat compris entre 99,5% > x $\geq 99,9\%$ Intrusivité : 0,1%	Niveau 3 : Résultat 99,9% > x Intrusivité : 0%
IP3-2b Disponibilité de l'information sur l'application mobile	IP3-2b	Disponibilité de l'information sur l'application mobile	Disponibilité et tenue à jour de tous les éléments d'information de l'application mobile : - plan de réseau, - informations trafic - achat de e-ticket - prochains dépans/temps d'attente	La méthode est de type « Enquête client mystère » Si des mesures sur un indicateur sont neutralisées par Annemasse « conforme » et seront comptabilisées comme tel dans le mode de calcul	2 évaluations manuelles sur application mobile	Niveau 1 : Résultat $\geq 95\%$ Intrusivité : 2%	Niveau 2 : Résultat compris entre 95% > x $\geq 97\%$ Intrusivité : 1%	Niveau 3 : Résultat 97% > x Intrusivité : 0%	Trimestrielle	2 évaluations manuelles sur application mobile	Niveau 1 : Résultat $\geq 95\%$ Intrusivité : 2%	Niveau 2 : Résultat compris entre 95% > x $\geq 97\%$ Intrusivité : 1%	Niveau 3 : Résultat 97% > x Intrusivité : 0%	Trimestrielle	Niveau 1 : Résultat $\geq 95\%$ Intrusivité : 2%	Niveau 2 : Résultat compris entre 95% > x $\geq 97\%$ Intrusivité : 1%	Niveau 3 : Résultat 97% > x Intrusivité : 0%	Trimestrielle	Niveau 1 : Résultat $\geq 95\%$ Intrusivité : 2%	Niveau 2 : Résultat compris entre 95% > x $\geq 97\%$ Intrusivité : 1%	Niveau 3 : Résultat 97% > x Intrusivité : 0%
IP3-2c Disponibilité de l'information station	IP3-2c	Disponibilité de l'information station	Disponibilité et exactitude des informations théoriques relatives à la ligne du bus (horaires, temps d'attente)	La méthode est de type « Enquête client mystère »	10 arrêts de bus sont évalués mensuellement	Niveau 1 : Résultat $\geq 95\%$ Intrusivité : 2%	Niveau 2 : Résultat compris entre 95% > x $\geq 97\%$ Intrusivité : 1%	Niveau 3 : Résultat 97% > x Intrusivité : 0%	Trimestrielle	10 arrêts de bus sont évalués mensuellement	Niveau 1 : Résultat $\geq 95\%$ Intrusivité : 2%	Niveau 2 : Résultat compris entre 95% > x $\geq 97\%$ Intrusivité : 1%	Niveau 3 : Résultat 97% > x Intrusivité : 0%	Trimestrielle	Niveau 1 : Résultat $\geq 95\%$ Intrusivité : 2%	Niveau 2 : Résultat compris entre 95% > x $\geq 97\%$ Intrusivité : 1%	Niveau 3 : Résultat 97% > x Intrusivité : 0%	Trimestrielle	Niveau 1 : Résultat $\geq 95\%$ Intrusivité : 2%	Niveau 2 : Résultat compris entre 95% > x $\geq 97\%$ Intrusivité : 1%	Niveau 3 : Résultat 97% > x Intrusivité : 0%

En cas de situation perturbée, imprévue et qui est traitée comme telle, le conducteur vérifie qu'en cas de situation perturbée imprévue les consignes et informations sont transmises au conducteur et aux clients. Si des mesures sur un indicateur sont neutralisées par Annemasse « conforme » et seront comptabilisées comme tel dans le mode de calcul.

Indicateur de Performance	Famille d'indicateur	Indicateur	Valeur et objectif	Méthode de mesure	Mesure SCAT	Périodicité de calcul de l'indicateur	Indépendance 2023	Indépendance 2024	Indépendance 2027
IP3-3b Disponibilité de l'information dynamique aux points d'arrêt équipés de BV	IP3-3 Relation clientèle (Information des usagers, conseil en mobilité...)	Indicateur	Disponibilité et exactitude des informations diffusées en temps réel au point d'arrêt. Borne d'information voyageur (BIV) allumée -BV indiquent les prochains passages	La méthode est de type « Enquête client mystère » Le périmètre de cet indicateur porte sur les BIV déclarés équipés d'une adresse IP. La mesure n'est pas prise en compte si l'indicateur est en panne ou si l'adresse IP n'est pas déclarée dans le TAC, le système embarqué ne reçoit plus les informations (zone dont la réception radio est altérée par une modification de la configuration de la borne, absence de couverture d'électricité...) ou dans le cas d'une installation ou d'un paramétrage en cours d'une BIV. Si des mesures sur un indicateur sont neutralisées par Annemasse Agglomération alors celles-ci seront considérées « conformes » et seront comptabilisées comme tel dans le mode de calcul	Pour les points d'arrêt équipés de BIV, les BIV IP sont évalués trimestriellement. Pour chaque BIV évalué, les 2 items du service de référence ci-dessus sont mesurés.	Trimestrielle	Niveau 1 : Résultat $\geq 80\%$ Indépendance : 2% Niveau 2 : Résultat compris entre $80\% > x \geq 69\%$ Indépendance : 1% Niveau 3 : Résultat $69\% > x$ Indépendance : 0%	Niveau 1 : Résultat $\geq 87\%$ Indépendance : 2% Niveau 2 : Résultat compris entre $87\% > x \geq 82\%$ Indépendance : 1% Niveau 3 : Résultat $82\% > x$ Indépendance : 0%	
IP3-3c Informations en situation perturbée prévues / alertes en situation perturbée imprévue	IP3-3 Relation clientèle (Information des usagers, conseil en mobilité...)	Indicateur	L'information donnée aux voyageurs pour faciliter leurs parcours en cas de situation perturbée. Une situation perturbée imprévue est un événement dont l'entreprise a connaissance au moins 24h et qui n'est pas de son fait (éléments extérieurs, intempéries, accidents, travaux non déclarés...) desserte pendant au moins 2 heures. Une situation perturbée imprévue qui dure plus de 24h devient une situation perturbée prévue et doit être traitée comme telle. En cas de situation de perturbation prévue : -Si l'arrêt est équipé d'une BIV (code d'une adresse IP) : l'information d'une perturbation est indiquée sur l'écran de la borne d'information voyageur ou sur le dispositif de perturbation ou sur le dispositif de la ligne si nécessaire, à minima 24h avant la perturbation. -Les affiches mentionnent : -La nature de la perturbation (travaux, manifestations...) -L'impact prévisionnel de la perturbation. -Les horaires de début et de fin de la perturbation. -La durée ou dates de début et de fin prévisionnelles de cette perturbation. -Et les points de contact pour obtenir d'autres informations -Rappel des affiches dans les 72h après la fin de la perturbation En cas de situation de perturbation imprévue : -Si l'arrêt est équipé d'une BIV (code d'une adresse IP) : l'information d'une perturbation est indiquée sur l'écran de la borne d'information voyageur ou sur le dispositif de perturbation ou sur le dispositif de la ligne si nécessaire, à minima 24h avant la perturbation. -Les affiches mentionnent : -La nature de la perturbation (travaux, manifestations...) -L'impact prévisionnel de la perturbation. -Les horaires de début et de fin de la perturbation. -La durée ou dates de début et de fin prévisionnelles de cette perturbation. -Et les points de contact pour obtenir d'autres informations -Rappel des affiches dans les 72h après la fin de la perturbation	La méthode est de type « Enquête client mystère » Le périmètre de cet indicateur porte sur les points d'arrêt équipés de BIV. Pour chaque situation perturbée prévue : -Pour chaque arrêt équipé, l'enquêteur vérifie si une situation perturbée est en cours et si elle est indiquée sur l'annonce à l'arrêt ou sur la BIV si applicable. Dans le cas d'une situation perturbée prévue les items du service de référence sont évalués. Si des mesures sur un indicateur sont neutralisées par Annemasse Agglomération alors celles-ci seront considérées « conformes » et seront comptabilisées comme tel dans le mode de calcul	10 arrêts dont 3 arrêts bus et 7 points différents sont évalués trimestriellement.	Trimestrielle	Niveau 1 : Résultat $\geq 75\%$ Indépendance : 1% Niveau 2 : Résultat compris entre $75\% > x \geq 70\%$ Indépendance : 0,5% Niveau 3 : Résultat $70\% > x$ Indépendance : 0%	Niveau 1 : Résultat $\geq 80\%$ Indépendance : 1% Niveau 2 : Résultat compris entre $80\% > x \geq 75\%$ Indépendance : 0,5% Niveau 3 : Résultat $75\% > x$ Indépendance : 0%	En cas de situation imprévue ou de service, le périmètre de cet indicateur porte sur le début et la fin prévus de la perturbation par affichage sur les BIV. 300 euros par occurrence
IP3-4a Disponibilité de l'information à la Maison de la Mobilité	IP3-4 Relation clientèle (Information des usagers, conseil en mobilité...)	Indicateur	Disponibilité et exactitude des informations disponibles à l'agence commerciale. Informations actualisées présentes à jour, lisibles et en bon état : -Horaires et jours d'ouverture -Moyens d'information à distance (site internet, application TAC, n° de téléphone...) Informations indiquées présentes à jour, lisibles et en bon état : -Fiches horaires en vigueur pour l'ensemble du territoire de service proposé -Plan de / des réseaux(x) -Guides pratiques le cas échéant -Moyens d'information à jour -Fonctionnement des écrans d'affichage TAC (écran prochain départ + écran d'information TAC) : informations correctes et à jour	La méthode est de type « Enquête client mystère » Si des mesures sur un indicateur sont neutralisées par Annemasse Agglomération alors celles-ci seront considérées « conformes » et seront comptabilisées comme tel dans le mode de calcul	2 évaluations mensuelles de la Maison de la Mobilité.	Trimestrielle	Niveau 1 : Résultat $\geq 95\%$ Indépendance : 2% Niveau 2 : Résultat compris entre $95\% > x \geq 90\%$ Indépendance : 1% Niveau 3 : Résultat $90\% > x$ Indépendance : 0%	Niveau 1 : Résultat $\geq 95\%$ Indépendance : 2% Niveau 2 : Résultat compris entre $95\% > x \geq 90\%$ Indépendance : 1% Niveau 3 : Résultat $90\% > x$ Indépendance : 0%	- non disponibilité de mode de rentrée (pod 500€ par occurrence
IP3-4b Informations en situation perturbée prévues / alertes en situation perturbée imprévue	IP3-4 Relation clientèle (Information des usagers, conseil en mobilité...)	Indicateur	L'information donnée aux voyageurs pour faciliter leurs parcours en cas de situation perturbée. Une situation perturbée imprévue est un événement dont l'entreprise a connaissance au moins 24h et qui n'est pas de son fait (éléments extérieurs, intempéries, accidents, travaux non déclarés...) desserte pendant au moins 2 heures. Une situation perturbée imprévue qui dure plus de 24h devient une situation perturbée prévue et doit être traitée comme telle. En cas de situation de perturbation prévue : -Si l'arrêt est équipé d'une BIV (code d'une adresse IP) : l'information d'une perturbation est indiquée sur l'écran de la borne d'information voyageur ou sur le dispositif de perturbation ou sur le dispositif de la ligne si nécessaire, à minima 24h avant la perturbation. -Les affiches mentionnent : -La nature de la perturbation (travaux, manifestations...) -L'impact prévisionnel de la perturbation. -Les horaires de début et de fin de la perturbation. -La durée ou dates de début et de fin prévisionnelles de cette perturbation. -Et les points de contact pour obtenir d'autres informations -Rappel des affiches dans les 72h après la fin de la perturbation En cas de situation de perturbation imprévue : -Si l'arrêt est équipé d'une BIV (code d'une adresse IP) : l'information d'une perturbation est indiquée sur l'écran de la borne d'information voyageur ou sur le dispositif de perturbation ou sur le dispositif de la ligne si nécessaire, à minima 24h avant la perturbation. -Les affiches mentionnent : -La nature de la perturbation (travaux, manifestations...) -L'impact prévisionnel de la perturbation. -Les horaires de début et de fin de la perturbation. -La durée ou dates de début et de fin prévisionnelles de cette perturbation. -Et les points de contact pour obtenir d'autres informations -Rappel des affiches dans les 72h après la fin de la perturbation	La méthode est de type « Enquête client mystère » L'enquêteur vérifie si une situation perturbée est en cours et si elle est indiquée sur l'annonce à l'arrêt ou sur la BIV si applicable. Dans le cas d'une situation perturbée prévue les items du service de référence sont évalués. -Pour les situations perturbées imprévues : L'enquêteur vérifie qu'en cas de situation perturbée imprévue les consignes et les affiches mentionnent à l'agence commerciale et aux clients Si des mesures sur un indicateur sont neutralisées par Annemasse Agglomération alors celles-ci seront considérées « conformes » et seront comptabilisées comme tel dans le mode de calcul	9 évaluations mensuelles de la Maison de la Mobilité	Trimestrielle	Niveau 1 : Résultat $\geq 85\%$ Indépendance : 1% Niveau 2 : Résultat compris entre $85\% > x \geq 70\%$ Indépendance : 0,5% Niveau 3 : Résultat $70\% > x$ Indépendance : 0%	Niveau 1 : Résultat $\geq 85\%$ Indépendance : 1% Niveau 2 : Résultat compris entre $85\% > x \geq 70\%$ Indépendance : 0,5% Niveau 3 : Résultat $70\% > x$ Indépendance : 0%	En cas de situation imprévue ou de service, le périmètre de cet indicateur porte sur le début et la fin prévus de la perturbation par affichage sur les BIV. 300 euros par occurrence
IP3-5a Complément commercial, de conducteur ou du personnel de remplissage à bord des véhicules	IP3-5 Relation clientèle (Information des usagers, conseil en mobilité...)	Indicateur	Le service rendu du conducteur au regard de l'état de la piste en charge et du renseignement des voyageurs à bord des véhicules. Courtésies :	La méthode est de type « Enquête client mystère » Si des mesures sur un indicateur sont	Sont évalués mensuellement : -40 bus différents de ligne régulière sur un parcours comprenant 5 arrêts	Trimestrielle	Niveau 1 : Résultat $\geq 95\%$ Indépendance : 2%*	Niveau 1 : Résultat $\geq 86\%$ Indépendance : 2%*	- lorsque le conducteur véhicule ou téléphoné (main ou oreilles) o

Indicateur de Performance	Famille d'indicateur	Indicateur	Valeur d'objectif	Méthode de mesure	Mesure SCAT	Fréquences de calcul de l'indicateur	Intéressement 2023	Intéressement 2026	Intéressement 2027
IP3 - Relation clientèle (Information des usagers, conseil en mobilité...)	IP3-5b Qualité de l'accueil téléphonique pour les services de l'agence bus et les services sur réservation (TAD/TPMR)	IP3-5b	<p>Le service rendu de l'agent commercial au regard de l'accueil, de la prise en charge et du renseignement des voyageurs au téléphone.</p> <p>Courtoisie : -Attitude de l'agent commercial correcte et polie -Élocution adaptée</p> <p>Accueil : -Respect des horaires d'ouverture -Temps d'attente ≤ 2 min ou prise en charge effective ≤ 1 min 30 lors d'un 2^{ème} appel dans les 10 min suivant le 1^{er} appel (hors période d'inscription scolaire) pour être pris en charge</p> <p>Information des voyageurs : En situation normale et perturbée : les agents commerciaux sont disponibles pour renseigner et informer les voyageurs : -Informations des usagers sur l'ensemble des offres de mobilités -Orientations en cas d'échec vers les services complémentaires -Informations des voyageurs pour l'établissement des cartes de transport et autres démarches -Réservation des services de mobilité (TAD, TPMP, location vélos / trottinettes, couchage, transport solidaires) -Retour de la demande de réservation (nom, date, heure, lieu de destination) -Location des locations de vélos / trottinettes -Recherche / check d'intrus -Les points d'arrêt les plus pertinents de montée et de descente -Les horaires -Les perturbations éventuelles -Les conditions d'inscription aux transports scolaires</p>	<p>La méthode est de type « Enquête client mystère »</p> <p>Si des mesures sur un indicateur sont neutralisées par Annemasse Agglomération alors celles-ci seront considérées « conforme » et seront comptabilisées comme tel dans le mode de calcul</p>	<p>2 appels mensuels « client mystère » à l'agence commerciale. 2 appels mensuels « client mystère » (TAD/TPMR)</p> <p>Lors des évaluations, les items du service de référence sont mesurés.</p>	Trimestrielle	<p>Niveau 1 : Résultat ≥ 85% Intéressement : 2%</p> <p>Niveau 2 : Résultat compris entre 85% > x ≥ 80% Intéressement : 1%</p> <p>Niveau 3 : Résultat 80% > x Intéressement : 0%</p>	<p>Niveau 1 : Résultat ≥ 87% Intéressement : 2%</p> <p>Niveau 2 : Résultat compris entre 87% > x ≥ 85% Intéressement : 1%</p> <p>Niveau 3 : Résultat 85% > x Intéressement : 0%</p>	
IP3 - Relation clientèle (Information des usagers, conseil en mobilité...)	IP3-5c Suivi des réclamations écrites	IP3-5c	<p>Le traitement de la demande client dans les délais pour les courriers, mails, réseaux sociaux et par téléphone.</p> <p>Délai de réponse courrier, mail, réseaux sociaux et par téléphone : - Réponse complète et définitive dans les 15 jours calendaires (à condition que celle-ci ait un émetteur identifiable)</p>	<p>La méthode est de type « Reporting » pour les délais de réponse courrier et mail.</p> <p>-Délai de réponse : Toutes les courriers et mails sont pris en compte, sous condition d'un émetteur bien identifié.</p>	/	Trimestrielle	<p>Niveau 1 : Résultat ≥ 100% Intéressement : 1%</p> <p>Niveau 2 : Résultat compris entre 100% > x ≥ 80% Intéressement : 0,5%</p> <p>Niveau 3 : Résultat 80% > x Intéressement : 0%</p>		<p>Délai de réponse en par courrier</p>
IP3 - Relation clientèle (Information des usagers, conseil en mobilité...)	IP3-6a Satisfaction	IP3-6a	<p>Évaluation de la satisfaction des voyageurs à travers une enquête binomiale.</p>	<p>La méthode est de type « Enquête de satisfaction ».</p> <p>Calcul de l'échantillonnage selon des données de fréquentation 2022.</p>	/	Trimestrielle	<p>Niveau 1 : Résultat ≥ 75% Intéressement : 1%</p> <p>Niveau 2 : Résultat compris entre 75% > x ≥ 50% Intéressement : 0,5%</p> <p>Niveau 3 : Résultat 50% > x Intéressement : 0%</p>		
IP3 - Relation clientèle (Information des usagers, conseil en mobilité...)	IP3-6b Recommandation	IP3-6b	<p>Évaluation de la recommandation des voyageurs à travers une enquête binomiale</p>	<p>La méthode est de type « Enquête de satisfaction ».</p> <p>Calcul de l'échantillonnage selon des données de fréquentation 2022.</p>	/	Trimestrielle	<p>Niveau 1 : Résultat NPS ≥ 0 Intéressement : 1%</p> <p>Niveau 3 : Résultat NPS < 0 Intéressement : 0%</p>		

Indicateur de Performance	Famille d'indicateur	Valeur d'objectif	Méthode de mesure	Mesure SCAT	Périodicité de calcul de l'indicateur	Inféressement 2023	Inféressement 2025	Inféressement 2026	Inféressement 2027	Périal
IP4 - Exploitation des services complémentaires de mobilité	IP4-1a Comportement commercial	<p>Le service rendu du conducteur au regard de l'accueil, de la prise en charge et du renseignement des voyageurs à l'agence commerciale.</p> <p>Courtoisie : -Attitude de l'agent commerciale correcte et polie -Attention portée au client : « bonjour » ou regard porté au client.</p> <p>Accueil : -des bonnes ouvertures -de contact entre l'entrée à la Maison de la Mobilité et une personne de la MMT ≤ 10 min (hors période d'inscription scolaire)</p> <p>Tâches de transport : -Vente de titre assurée -Retour de nominal assuré</p> <p>Marque TAC : -Tenue référencée propre et portée de façon décente</p> <p>Information des voyageurs : -En situation normale et déstabilisée ; les agents commerciaux sont disponibles pour renseigner et informer les utilisateurs des usagers sur l'ensemble des offres de mobilité -Orientations le cas échéant vers les services complémentaires -Accompagnement administratif des usagers pour l'établissement des cartes de transport et autres démarches -Réservation des services de mobilité (TSR, location vélos / trottinettes, coulourage, transport solidaire) -Gestion des locations de vélos / trottinettes -Levier / choix alternatives -Les perturbations éventuelles -Les tarifs.</p>	<p>2 évaluations mensuelles de la prestation de service sur un indicateur de courtoisie et d'accueil. Les 18 items du service de référence sont mesurés.</p> <p>Si des mesures sur un indicateur sont neutralisées par celles-ci seront considérées « conforme » et seront comptabilisées comme tel dans le mode de calcul</p>	<p>2 évaluations mensuelles de la prestation de service. Les 18 items du service de référence sont mesurés.</p> <p>Si des mesures sur un indicateur sont neutralisées par celles-ci seront considérées « conforme » et seront comptabilisées comme tel dans le mode de calcul</p>	Trimestrielle	<p>Niveau 1 : Résultat x ≥ 95% Inféressement : 6%</p> <p>Niveau 2 : Résultat compris entre 95% > x ≥ 90% Inféressement : 3%</p> <p>Niveau 3 : Résultat 90% > x Inféressement : 0%</p>	<p>Niveau 1 : Résultat x ≥ 95% Inféressement : 5%</p> <p>Niveau 2 : Résultat compris entre 95% > x ≥ 90% Inféressement : 2,5%</p> <p>Niveau 3 : Résultat 90% > x Inféressement : 0%</p>	<p>Niveau 1 : Résultat x ≥ 95% Inféressement : 5%</p> <p>Niveau 2 : Résultat compris entre 95% > x ≥ 90% Inféressement : 2,5%</p> <p>Niveau 3 : Résultat 90% > x Inféressement : 0%</p>	<p>Niveau 1 : Résultat x ≥ 95% Inféressement : 5%</p> <p>Niveau 2 : Résultat compris entre 95% > x ≥ 90% Inféressement : 2,5%</p> <p>Niveau 3 : Résultat 90% > x Inféressement : 0%</p>	Lorsque l'agent a un agressif avec un usager occurrence
IP4 - Exploitation des services complémentaires de mobilité	IP4-2 Qualité et entretien des matériels	<p>L'état et l'entretien des vélos classiques</p> <p>Confort : -Selle confortable -Selle en bon état -Matériel exempt de saletés importantes</p> <p>Fonctionnement : -Absence de bruit ou élément qui force dans le pédalier -Absence de problème au changement de vitesse</p> <p>Sécurité : -Freins avant et arrière efficaces et silencieux -Preuve convenablement gonflés -Disponibilité des accessoires obligatoires et leur propre</p>	<p>1 évaluation trimestrielle de 10 vélos classiques (vélos et vélos pliant).</p> <p>Si des mesures sur un indicateur sont neutralisées par celles-ci seront considérées « conforme » et seront comptabilisées comme tel dans le mode de calcul</p>	<p>1 évaluation trimestrielle de 10 vélos classiques (vélos et vélos pliant).</p> <p>Si des mesures sur un indicateur sont neutralisées par celles-ci seront considérées « conforme » et seront comptabilisées comme tel dans le mode de calcul</p>	Trimestrielle	<p>Niveau 1 : Résultat x ≥ 95% Inféressement : 5%</p> <p>Niveau 2 : Résultat compris entre 95% > x ≥ 90% Inféressement : 2,5%</p> <p>Niveau 3 : Résultat 90% > x Inféressement : 0%</p>	<p>Niveau 1 : Résultat x ≥ 95% Inféressement : 5%</p> <p>Niveau 2 : Résultat compris entre 95% > x ≥ 90% Inféressement : 2,5%</p> <p>Niveau 3 : Résultat 90% > x Inféressement : 0%</p>	<p>Niveau 1 : Résultat x ≥ 95% Inféressement : 5%</p> <p>Niveau 2 : Résultat compris entre 95% > x ≥ 90% Inféressement : 2,5%</p> <p>Niveau 3 : Résultat 90% > x Inféressement : 0%</p>	<p>Niveau 1 : Résultat x ≥ 95% Inféressement : 5%</p> <p>Niveau 2 : Résultat compris entre 95% > x ≥ 90% Inféressement : 2,5%</p> <p>Niveau 3 : Résultat 90% > x Inféressement : 0%</p>	- Matériel proposé à départ de la vélostation des 8 éléments mentionnés contre non satisfaisant occurrence
IP4 - Exploitation des services complémentaires de mobilité	IP4-2b Matériel à assistance électrique	<p>L'état et l'entretien des matériels à assistance électrique</p> <p>Confort : -Selle confortable -Selle en bon état -Matériel exempt de saletés importantes</p> <p>Fonctionnement : -Absence de bruit ou élément qui force dans le pédalier -Absence de problème au changement de vitesse</p> <p>Sécurité : -Freins avant et arrière efficaces et silencieux -Preuve convenablement gonflés -Disponibilité des accessoires obligatoires et leur propre</p>	<p>1 évaluation mensuelle des 24 matériels à assistance électrique (VAE, trottinette, vélo pliant électrique, vélo cargo).</p> <p>Si des mesures sur un indicateur sont neutralisées par celles-ci seront considérées « conforme » et seront comptabilisées comme tel dans le mode de calcul</p>	<p>1 évaluation mensuelle des 24 matériels à assistance électrique (VAE, trottinette, vélo pliant électrique, vélo cargo).</p> <p>Si des mesures sur un indicateur sont neutralisées par celles-ci seront considérées « conforme » et seront comptabilisées comme tel dans le mode de calcul</p>	Trimestrielle	<p>Niveau 1 : Résultat x ≥ 99% Inféressement : 5%</p> <p>Niveau 2 : Résultat compris entre 99% > x ≥ 90% Inféressement : 2,5%</p> <p>Niveau 3 : Résultat 90% > x Inféressement : 0%</p>	<p>Niveau 1 : Résultat x ≥ 99% Inféressement : 5%</p> <p>Niveau 2 : Résultat compris entre 99% > x ≥ 90% Inféressement : 2,5%</p> <p>Niveau 3 : Résultat 90% > x Inféressement : 0%</p>	<p>Niveau 1 : Résultat x ≥ 95% Inféressement : 1%</p> <p>Niveau 2 : Résultat compris entre 95% > x ≥ 90% Inféressement : 1%</p>	<p>Niveau 1 : Résultat x ≥ 95% Inféressement : 1%</p> <p>Niveau 2 : Résultat compris entre 95% > x ≥ 90% Inféressement : 1%</p>	- Matériel proposé à départ de la vélostation des 8 éléments mentionnés contre non satisfaisant occurrence

Indicateur de Performance	Famille d'indicateur	Valeur d'objectif	Méthode de mesure	Mesure SCAT	Périodicité de calcul de l'indicateur	Intéressement 2023	Intéressement 2025	Intéressement 2026	Intéressement 2027	Péna
IP4 - Exploitation des services complémentaires de mobilité	IP4-3b Etat de propreté des vélos	Indicateur effectif seulement à partir de la mise en service des P+R Etat d'entretien et de propreté satisfaisant des parties accessibles au public ou visibles par le public : -Sols balayés et exempts de saletés importantes (hors problèmes d'usure) -Asses rangées - absence de déchets - les éléments adhérents au public disponibles et bien rangés -Absence des équipements (à vélo) sur P+R de l'efficacité et l'état) propres exemples de papiers et salissures	La méthode est de type « Enquête client mystère » avec un minimum d'un mois entre 2 contrôles.	Si des mesures sur un indicateur sont neutralisées par des mesures sur d'autres indicateurs, ces derniers seront considérés « conforme » et seront comptabilisés comme tel dans le mode de calcul	Trimestrielle	Niveau 1 : Résultat $\geq 85\%$ Intéressement : 1% Niveau 2 : Résultat compris entre $85\% > x \geq 80\%$ Intéressement : 0,5% Niveau 3 : Résultat $80\% > x$ Intéressement : 0%				
IP4 - Exploitation des services complémentaires de mobilité	IP4-4a Propreté et état des consignes à vélos	La propreté des consignes à vélos. Structure Intérieure / Extérieure : -Propre, entretenue -Absence d'autocollant -Absence de liq, graffiti -Accès à vélo propres -Absence de déchets	La méthode est de type « Enquête client mystère ».	Ensemble des consignes à vélos évalué 1 fois mensuellement Si des mesures sur un indicateur sont neutralisées par d'autres indicateurs « conforme » et seront comptabilisés comme tel dans le mode de calcul	Trimestrielle	Niveau 1 : Résultat $\geq 90\%$ Intéressement : 1% Niveau 2 : Résultat compris entre $90\% > x \geq 85\%$ Intéressement : 0,5% Niveau 3 : Résultat $85\% > x$ Intéressement : 0%				Présence de saliss. 250 € par occurrence
IP4 - Exploitation des services complémentaires de mobilité	IP4-4b Etat des consignes et casiers à vélos	Etat des consignes à vélos. Structure Intérieure / Extérieure : -Structure non dégradée -Structure non rayée -Perte non rayée -Perte non rayée -Perte non rayée -Tous éléments des racks -Fonctionnement du verrouillage (si pas de demande d'intervention adressée à Animmasse Agglo) Accessibilité des casiers de la consigne à vélos : -Les casiers ne sont pas encombrés	La méthode est de type « Enquête client mystère »	Ensemble des consignes à vélos évalué mensuellement. Si des mesures sur un indicateur sont neutralisées par d'autres indicateurs « conforme » et seront comptabilisés comme tel dans le mode de calcul	Trimestrielle	Niveau 1 : Résultat $\geq 90\%$ Intéressement : 1% Niveau 2 : Résultat compris entre $90\% > x \geq 85\%$ Intéressement : 0,5% Niveau 3 : Résultat $85\% > x$ Intéressement : 0%				Usager bloqué pour de la consigne à vélo de 20 minutes : 100 occurrence

Etat d'entretien très apprécié sur la base d'un sondage réalisé par l'Autorité Organisatrice (AOT) Organisme délégataire : 250 €)

SLOX
03 APR 2024

ANNEXE E : DETAIL DU COUT DE LA MAINTENANCE DES P+R

Option 2 : CSP ne met pas à disposition des souffleurs. Annemasse Agglo se charge de mettre à disposition des agents.

Prestations	Prestataire	Fréquence	Coût Altéa	Coût Jean Monnet	Coût Machilly	Total
Frais de décharge	Ets Jacquet			577,00 €	217,00 €	794,00 €
Taille des arbres / débroussaillage	Ets Jacquet	Altéa : 2 fois / an J. Monnet : 1 fois/an	10 903,00 €	1 686,40 €	1 435,00 €	14 024,40 €
Tonte	Ets Jacquet	J. Monnet : 8 fois/an Altéa : 5 fois/an Machilly : 3 fois/an	2 685,00 €	4 544,00 €	1 287,00 €	8 516,00 €
entretien bassin rétention	Ets Jacquet			606,72 €		606,72 €
picking des déchets + vidage des poubelles	Trait d'Union	Altéa : 5h hebdo Jean Monnet : 6h hebdo Machilly : 4h hebdo	6 039,80 €	7 247,76 €	4 831,84 €	18 119,40 €
Balayage mécanique*	CSP	2 fois / an	840,00 €	1 400,00 €	520,00 €	2 760,00 €
Déneigement*	Regat	selon besoin - Estimation 3 fois par an	687,00 €	606,00 €	528,00 €	1 821,00 €
Electricité**		Par an	1 100,00 €	1 286,00 €	840,00 €	3 226,00 €
Coût de fonctionnement vidéo surveillance			1 000,00 €	1 500,00 €	NC	2 500,00 €
Taxe d'ordures ménagère	Annemasse Agglo	Part fixe : 80€ (3 sites) Machilly : 1x/sem. Altéa : 1x/sem. J. Monnet : 2x/sem.	666,74 €	1 320,90 €	666,74 €	2 734,38 €
Suivi TP2A		0,5 jours / mois				2 400,00 €

Remarques

- Prix établis sur la base des devis fournis par les prestataires
- *sous réserve de possibilité de passage des engins d'entretien

57 501,90 €

Envoyé en préfecture le 02/04/2024

Reçu en préfecture le 02/04/2024

Publié le

ID : 074-200011773-20240329-CC_2024_0030-DE



- ** Prix établis sur la base des consommations 2023, avec le tarif TP2A au 01/01/2024
- Nous n'avons pas encore connaissance des installations de vidéosurveillance qui seront mises en place
- **Les dégradations qui seraient réalisées suite à l'invasion par des gens du voyage sont hors du périmètre de maintenance de TP2A**

TP2A est tenu de respecter les directives indiquées dans la note "Transfert de compétence de la gestion des parking-relais d'Annemasse agglo à TP2A : détails sur la gestion des espaces verts"



**Direction de l'Aménagement du Territoire,
de l'Environnement et de l'Economie**
Service Environnement

Dossier suivi par Marc DELEMAZURE
Email : marc.delelemazure@annemasse-agglo.fr
Numéro de poste : 2149

Annemasse, le 05/02/2024

Objet : Transfert de compétence de la gestion des parking-relais d'Annemasse agglo à TP2A : détails sur la gestion des espaces verts

Depuis le 1 janvier 2024 Annemasse-Agglo a transféré la gestion des P+R à un seul sous-traitant : TP2A, opérateur du réseau TAC sur Annemasse-Agglo.

Les constructions de ces P+R ont nécessité la mise en place de mesures compensatoires et d'accompagnements, dont certaines doivent être pérennisées sur plusieurs années. Aussi, dans le cadre de ces différentes politiques, Annemasse-Agglo travaille à la préservation voire la restauration de corridors écologiques, ou de la nature en ville, avec des enjeux sur certains secteurs intégrant des P+R.

La présente note a pour vocation de préciser les modalités de gestion des P+R d'Annemasse agglo en fonction des enjeux environnementaux (sensibilité des sites et leurs espèces), climatiques (lutte contre les îlots de chaleur, espèces adaptées) et réglementaires.

Elle est construite ainsi :

- Les actions demandées pour la gestion des espaces verts de l'ensemble des P+R
- Des actions spécifiques à mener en plus sur chaque P+R

I. Actions à mettre en place pour l'ensemble des P+R :

- **Respecter les obligations règlementaires** sur les P+R (arrêtés préfectoraux, mesures ERC), précisés ci-après.
- TP2A devra mettre en place **une gestion différenciée** des espaces verts de l'ensemble des P+R d'Annemasse Agglo, c'est-à-dire différente en fonction des enjeux et usages.
- Certaines zones de pelouses/ herbacées tondues régulièrement jusqu'ici devront être dès aujourd'hui **gérées de façon extensive** (nombre limitée de fauches par an), en privilégiant la fauche tardive (date fonction des conditions climatiques mais à privilégier **après le 15/06**). Il est ainsi souhaité une modification progressive des pelouses vers des prairies plus riches en biodiversité.
- Pour une meilleure intégration de cette nouvelle gestion auprès du grand public, TP2A devra prévoir une **information adaptée** (petits panneaux sur les sites, informations sur les réseaux, ...).
- **D'assurer un maintien du niveau de végétalisation (voire une augmentation)** sur l'ensemble des P+R grâce à un renouvellement systématique de la végétation morte ou en mauvais état (voire des propositions de plantations supplémentaires).
Il est demandé pour ce renouvellement :

- D'assurer une **diversification** en terme de nombre d'espèces plantées, mais également en terme de strates (arbres, arbustes, et herbacés).
 - De n'implanter que **des espèces locales et adaptées** au changement climatique. La liste des espèces arborées et arbustives souhaitées par Annemasse Agglo pour ce renouvellement est précisée ci-après. La marque « Végétal Local » est à favoriser.
 - De ne pas implanter d'espèces stériles.
 - De mener ces plantations **aux périodes** les plus propices à leur reprise mais également les moins sensibles pour la faune locale à savoir en automne et jusqu'à mi-mars.
 - De se concerter avec Annemasse Agglo pour les modalités de plantation (périodes, préparations du sol, fosse prévue par arbre,...).
- **De lutter contre les espèces exotiques envahissantes** grâce à des moyens adaptés. TP2A devra prévenir Annemasse Agglo de la présence de ces espèces, et des moyens de lutte mis en place.
- D'intégrer dans cette gestion **une surveillance plus importante en période estivale** :
- Afin de prévenir des risques incendies (risque pouvant être plus important avec une gestion extensive des prairies) ;
 - Afin de protéger les espèces plantées lors des épisodes météorologiques extrêmes (sécheresses, fortes chaleurs,....)
- **De limiter l'éclairage nocturne** des P+R

II. Actions supplémentaires pour le P+R Altea

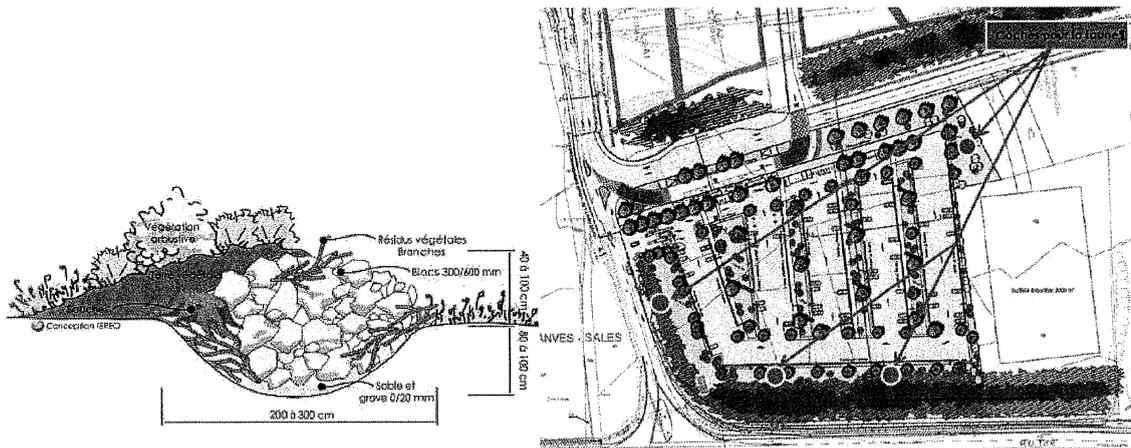
En plus de ces modalités générales, la gestion du P+R Altea doit répondre aux obligations de l'arrêté préfectoral (puisque sa construction fut soumise à étude d'impact). Il est donc demandé :

- Toute modification de gestion de ce site situé en plein corridor écologique devra être réalisée en concertation avec le service environnement d'Annemasse Agglo et le service voirie mutualisée.
- Assurer une **gestion extensive des espaces verts** sur le site :
- **gazon : 1 à 2 fauches** annuelles maximum (avril et septembre) sur l'ensemble du site. Une gestion plus fréquente pourra être réalisée le long de la route de Juvigny au droit du P+R afin de mettre en valeur l'aménagement et son entrée.
- **noues : 1 fauche par an** ou tous les deux ans avec export des produits de fauche.
- **plantations arbustives et arborées : taille légère** annuelle pour les linéaires donnant sur la voirie. Les autres plantations feront l'objet de tailles d'entretien tous les 5 ans, si cela s'avère nécessaire.
- Il est demandé une gestion particulièrement extensive sur la bande d'espaces verts située au Sud (le long de la route des Bois), du fait de son importance dans le corridor biologique grande faune.

Le site est actuellement intégré dans un projet de restauration d'un corridor biologique permettant à la faune de relier le bois des Allongets au bois de Rosses. Annemasse Agglo proposera probablement des plantations ou aménagements afin de consolider ce corridor et prendra contact avec TP2A afin d'intégrer ces nouveaux aménagements au plan global espaces verts.



- **Préservation et entretien des aménagements** installés sur le site pour la compensation de ses impacts savoir :
 - 4 hibernaculum (abris pour les lézards, serpents) situés au sein des espaces verts du site. Ces abris sont réalisés en gravats, pierres et branches. Localisation des hibernaculum à préserver sur le plan ci-après.
 - Il est demandé de ne pas les détruire, et de repositionner les pierres au fur et à mesure si elles ont été déplacées.



Figures 1 et 2 : Schéma-type d'un hibernaculum, et localisation des hibernaculum sur le P+R

- **Permettre le suivi écologique** du site par des bureaux d'études spécialisés : Les bureaux d'études devront avoir accès à la zone de suivi (cf. plan ci-après). Les bureaux pourront installer temporairement des équipements pour réaliser le suivi écologique du site comme prévu dans l'arrêté préfectoral (plaques reptiles,...) : ces équipements devront être maintenus en place et ne pas être déplacés. Annemasse Agglo préviendra TP2A de la pose de ces équipements.



Figure 3- Périmètre des suivis écologiques des espèces sur 20 ans (en rouge sur le parking P+R et en vert sur la zone de compensation de cet aménagement)



III. Actions supplémentaires pour le P+R Jean Monnet

Le P+R Jean-Monnet a été réalisé il y a plus 10 ans avec un contexte réglementaire différent. De ce fait, il n'est soumis à aucune obligation réglementaire.

Cependant, en plus des modalités de gestion générales indiquées en première partie de ce document, il est demandé sur ce site :

- **de densifier et planter des espèces arbustives entre les places de parking** (cf liste espèces fournie).
- **de diminuer le nombre de tontes.**

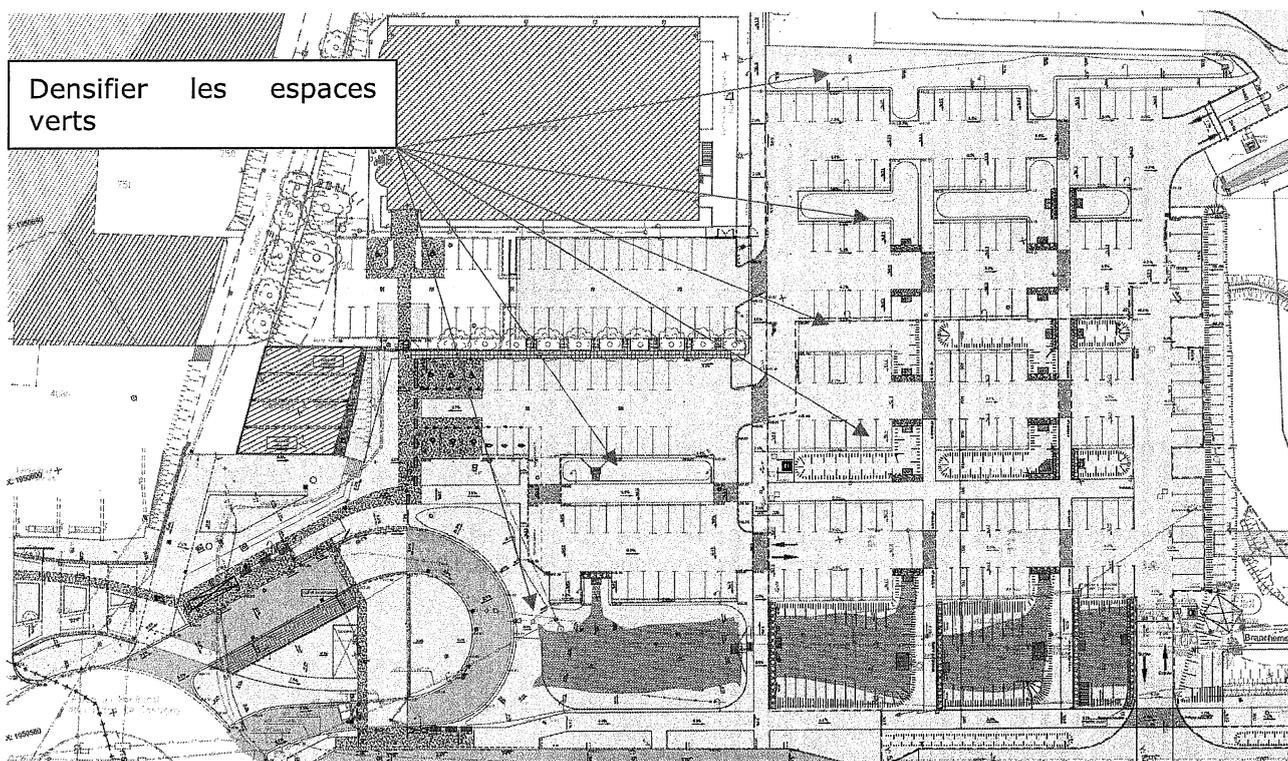


Figure 4 Plan du P+R Jean Monnet et des espaces verts et des noues (vert foncé)



IV. Actions supplémentaires pour le P+R Machilly

Le P+R Machilly a été réalisé en 2023. Les obligations réglementaires du projet mentionnées dans le dossier cas par cas sont :

- La création et l'entretien d'espaces plantés entre les places de stationnement
- La création et l'entretien de haies aux abords du parking à proximité de la voie ferrée.
- La limitation de l'éclairage nocturne (extinction la nuit).

Il est donc demandé sur ce site plus particulièrement :

- **Le maintien d'un niveau d'espaces verts important** sur ce site (renouvellement si mortalité) : nombre de plants, d'espèces, de strates (arbres/ arbustes/ herbacés)
- **Le suivi important de ces nouvelles plantations** qui ont déjà subi des mortalités dès 2023 suite aux sécheresses estivales. La partie Sud du parking apparaît d'ores et déjà très fragilisée (fluctuation des niveaux d'eau hiver/été importantes).
- De prévenir Annemasse Agglo des difficultés rencontrées, notamment lors des épisodes de fortes chaleurs et sécheresse.
- De définir avec Annemasse Agglo les actions à mettre en œuvres (plantations, choix de nouvelles espèces,...) en fonction de ces difficultés.

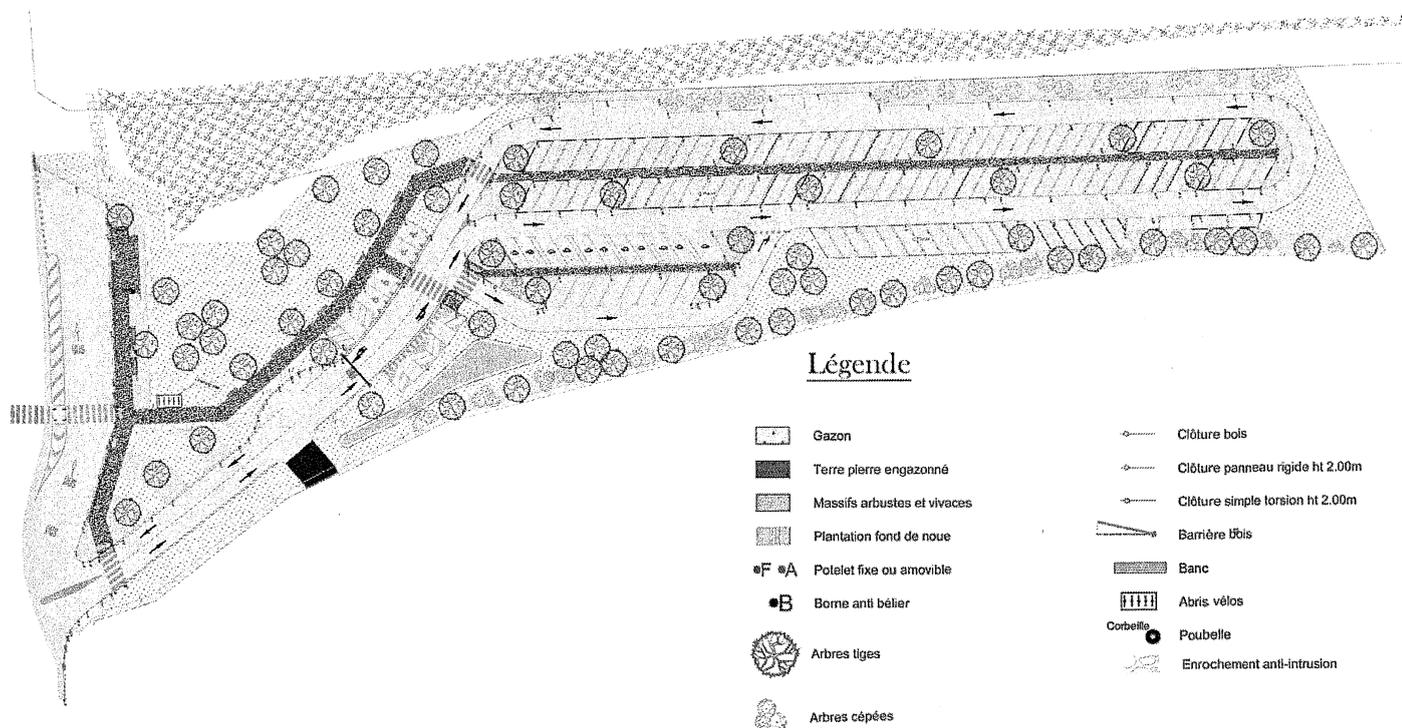


Figure 5 Plan du P+R Machilly



Annexe : Liste des espèces ligneuses à planter pour la mise en place d'haies diversifiées sur Annemasse Agglo (nouvelles plantations ou renouvellement)

Contexte Méso-hygrophile (milieu humide)		Contexte Méso-xérophile (milieu sec)	
Noms vernaculaires	Noms latins	Noms Vernaculaires	Noms Latins
Bouleau	Betula pendula	Argousier	Hippophae rhamnoides
Bourdaine	Frangula alnus	Bouleau	Betula pendula
Charme	Carpinus betulus	Charme	Carpinus betulus
Chèvrefeuille des haies	Lonicera xylosteum	Chèvrefeuille des ha	Lonicera xylosteum
Cornouiller sanguin	Cornus sanguinea	Cornouiller mâle	Cornus mas
Erable champêtre	Acer campestre	Cornouiller sanguin	Cornus sanguinea
Fusain	Euonymus europaeus	Coronille des jardins	Hippocrepis emerus
Genêt des teinturiers	Genista tinctoria	Eglantier	Rosa canina
Groseillier épineux	Ribes uva-crispa	Epine noire	Prunus spinosa
Merisier	Prunus avium	Erable champêtre	Acer campestre
Merisier à grappes	Prunus padus	Fusain	Euonymus europaeus
Nerprun purgatif	Rhamnus cathartica	Genêt des teinturiers	Genista tinctoria
Noisetier	Corylus avellana	Groseillier épineux	Ribes uva-crispa
Saule marsault	Salix caprea	Nerprun purgatif	Rhamnus cathartica
Saule pourpre	Salix purpurea	Noisetier	Corylus avellana
Sureau noir	Sambucus nigra	Troène	Ligustrum vulgare
Troène	Ligustrum vulgare	Viorne lantane	Vibumum lantana
Viorne obier	Vibumum opulus		