



2017

RAPPORT ANNUEL DU DÉLÉGATAIRE

KEOLIS
BASQUE-ADOUR

ChrOnoplus

Réseau de Transports de la Communauté d'agglomération Pays Basque

10 chemin de la Marouette
BP 30411
64104 Bayonne Cedex



Préambule

Depuis le 1^{er} avril 2017, l'exploitation du réseau Chronoplus est confiée à Keolis Côte Basque-Adour par la signature du contrat de Délégation de Service Public (DSP) entre le Syndicat des Mobilités Pays Basque-Adour (SmpBA) et Keolis en date du 22 décembre 2016. Le siège social de la société est situé à Bayonne (64100), 10 chemin de la Marouette.

Le présent rapport présente l'activité du délégataire dans le cadre du contrat de DSP et des avenants qui y sont attachés, réalisée du 1^{er} avril 2017 au 31 décembre 2017.

L'exercice 2017 constitue le premier exercice de la Délégation 2017-2023. Certaines données ne sont donc pas comparées à l'exercice précédent, car les données antérieures ne sont pas disponibles ; d'autres étant disponibles permettent quant à elles un suivi sur l'ensemble de l'année civile.

Sommaire

Sommaire.....	2
1. Synthèse et chiffres clés.....	5
1.1. Indicateurs synthétiques.....	5
1.2. Les événements clefs en 2017.....	6
1.3. Synthèse financière.....	9
2. Bilan de l'exploitation.....	10
2.1. Offre de transport.....	10
2.1.1. Des adaptations au territoire.....	10
2.2. Offre kilométrique.....	22
2.2.1. Evolution de l'offre kilométrique entre 2016 et 2017.....	22
2.2.2. Vitesse commerciale.....	23
2.3. Qualité de service.....	24
2.4. Activités réalisées pour le compte de tiers.....	24
2.5. Liste des sous-traitants.....	24
3. Bilan commercial.....	26
3.1. Recettes commerciales.....	26
3.1.1. Les titres à décompte et courtes périodes.....	27
3.1.2. Les abonnements.....	27
3.1.3. Evolution des ventes par titre en quantité (hors scolaires) entre avril et décembre ...	28
3.2. Fréquentation.....	29
3.2.1. Contexte.....	29
3.2.2. Fréquentation par ligne.....	35
3.2.3. Fréquentation par titre.....	37
3.2.4. Fréquentation autres événements.....	39
3.3. Promotion du réseau.....	41
3.3.1. Campagnes de promotion.....	42
3.3.2. Marketing viral.....	48
3.3.3. Canaux de distribution.....	52
3.4. Information et communication.....	53
3.4.1. Une Information voyageurs pour faciliter l'utilisation du réseau.....	53
3.4.2. Adapter l'information au contexte.....	55
3.4.3. Accompagner les voyageurs par la relation humaine.....	57
3.4.4. Refonte de l'information digitale.....	58

3.4.5.	Communiquer sur les services Chronoplus	61
3.4.6.	Utiliser le bus comme « support » de communication	62
3.4.7.	Relais de communication via les médias locaux.....	63
3.4.8.	Promouvoir l'image de Chronoplus.....	63
3.4.9.	Informer et communiquer autour des grands événements.....	64
3.4.10.	Elargir la notoriété des services, s'adresser à d'autres publics.....	70
3.5.	Bilan de la politique de lutte contre la fraude	73
3.6.	Bilan de la prévention de la sécurité	74
4.	Bilan Social	75
4.1.	Effectifs et effectifs en équivalents temps plein (ETP)	75
4.2	Mouvements de personnel	76
4.3	Absentéisme et Accident du travail	76
4.4	Climat social	77
4.5	Politique de formation du personnel et le plan de formation.	79
4.6	Accords d'entreprise.....	79
5	Bilan patrimonial.....	80
5.1. Le Parc		80
5.2. La maintenance et l'entretien des biens.....		81
5.2.1. Entretien du matériel de transport		81
5.2.2. Entretien des équipements du réseau		83
5.3. Les incidents et accidents constatés et les propositions d'améliorations		85
5.4. Les investissements		86
6	Données financières.....	87
6.2	Le Forfait de Charges.....	87
6.3	Les avenants	87
6.3.1	Avenant 1	87
6.3.2	Avenant 2	87
6.4	L'indexation du Forfait de Charges et de la redevance pour occupation.....	88
6.5	Les Redevances	89
6.6	L'Engagement Recettes et partage.....	90
6.7	Compte de résultat annuel de l'exploitation	91
6.8	Bilan des prestations effectuées dans le cadre de l'Assistance Technique.....	92
7	Annexes techniques et financières	94
Annexe 1 - Organigramme		95
Annexe 2 - Documents réglementaires		96
Annexe 3 - Les kilomètres par ligne		97
Annexe 4 - La vitesse commerciale		98

Annexe 5 - Synthèse du Trafic	99
Annexe 6 - Synthèse transport PMR	100
Annexe 7 – Grille tarifaire	101
Annexe 8 – détail des réclamations	102
Annexe 9 - Liste des emplois et des postes de travail affectés au service	117
Annexe 10 - Détail bilan de la formation	130
Annexe 11 - Accord sociaux.....	131
Annexe 12 - Déclarations sociales de l'entreprise	132
Annexe 13 - Parc en exploitation	133
Annexe 14 - Entretien et éléments relatifs aux véhicules	134
Annexe 15 - Audit du dépôt.....	135
Annexe 16 - Mise à jour de l'inventaire A.....	136
Annexe 17 - Mise à jour de l'inventaire B.....	137
Annexe 18 - Comptes sociaux de l'entreprise.....	138
Annexe 19 - Liasse Fiscale	139
Annexe 20 - Comptes d'exploitation - détails des charges d'exploitation	140
Annexe 21 - Services Transport hors contrat.....	144
Annexe 22 - Normes Environnementales et sécurité	145

1. Synthèse et chiffres clés

1.1. Indicateurs synthétiques

Les principaux indicateurs cumulés depuis le 1er avril sont présentés ci-dessous (à l'exception de la fréquentation du réseau et du nombre d'accidents responsables, dont les chiffres sont cumulés depuis le 1er janvier) :

Kilomètres parcourus (kilomètres commerciaux)	2016	2017	Variation	Variation en %
	4 244 890	4 255 164*	10 274	+0,24%

Recettes Commerciales	2016	2017	Variation	Variation en %
	3 598 604	3 974 394	375 790	+10,44%

Fréquentation du Réseau	2016	2017	Variation	Variation en %
	7 179 651	7 360 551	-686	-0,01%

Taux de Fraude	2016	2017	Variation	Variation en %
	0,33%	0,35%	0,00	+6,06%

Nombre d'accidents Responsables	2016	2017	Variation	Variation en %
	59	60	1,00	1,69%

Taux de Disponibilité Matériel	2016	2017	Variation	Variation en %
	NC	92,68%		


Taux de Pannes par millions de km	2016	2017	Variation	Variation en %
	71,35%	72,99%	0,016	2,30%

* Le rapport mensuel de décembre présentait des kilomètres parcourus de 4 348 830. Ceux-ci ont été ajustés suite à une erreur dans des formules de calcul des kilomètres cumulés 2017. Keolis tient à disposition du SmPBA les rapports mensuels corrigés.

L'offre kilométrique commerciale progresse de 0,24% en cumul d'avril à décembre 2017 comparativement à la même période 2016, malgré la gestion des phases de travaux Tram'Bus principalement à compter de septembre.

Les kilomètres totaux, c'est-à-dire y compris kilomètres Haut le Pied (HLP), progressent aussi dans le même ordre de grandeur (+0,23%), l'offre kilométrique totale passant de 4 696 074 km à 4 706 985 km sur les neuf mois de la période considérée.

Les recettes commerciales progressent fortement : +10,44%, soit plus de 375 K€ de recettes supplémentaires. Toutefois, les recettes scolaires intègrent 162 140,89 € de recettes liées à



la refacturation des scolaires à la ville de Bidart, la ville de Tarnos, le Conseil Départemental des Pyrénées Atlantiques (CD64) et le Conseil Départemental des Landes (CD40), initialement non intégrées dans les dispositions du contrat de DSP, et refacturées par Keolis fin 2017 à la demande du SmpBA.

Pour être parfaitement comparable à la même période 2016 (avril à décembre), il faudrait retraiter les recettes totales des 162 K€ précédemment évoqués, soit une recette totale 2017 (9 mois) s'établissant à 3 812 254 € ; soit une progression réelle de +5,94%, sous l'effet principalement de la progression des ventes des abonnements comme des tickets, mais aussi de la progression des recettes encaissées pendant les fêtes de Bayonne, qui reviennent à un niveau comparable à celui de l'année 2015, alors que les esprits individuels avaient été marqués pour l'édition 2016 par la tenue quelques jours en amont de l'attentat de Nice.

Du 1^{er} avril au 31 décembre, la fréquentation s'établit à 7 360 551 voyages en 2017, contre 7 179 651 voyages sur la même période 2016, soit une progression de 2,52%. Notons toutefois un impact des travaux sur la fréquentation du réseau en fin d'année.

La fréquentation du réseau sur l'année civile 2017 s'établit à 9 560 536 voyages, comparativement à 9 302 640 voyages en 2016, permettant ainsi d'établir un nouveau record de fréquentation pour le réseau Chronoplus.

Notons que suite à l'intégration de voyages remontés très tardivement par le système billettique dans la seconde moitié de janvier 2018, Keolis a revu le chiffre de fréquentation au titre de 2017 qui avait été communiqué dans le cadre du rapport mensuel de décembre 2017.


Les autres critères, à savoir le taux de fraude, le nombre d'accidents responsables ou encore le taux de pannes par million de kilomètres, restent dans des valeurs très comparables à la même période 2016, alors que l'exploitation du réseau en phase de travaux préparatoires à l'arrivée du Tram'Bus a plutôt comme conséquence de favoriser les pratiques de fraude et les accidents. Les performances sur ces deux critères restent pourtant très stables.

Quant au taux de disponibilité du matériel roulant il s'agit là d'un nouveau critère suivi.

1.2. Les événements clefs en 2017

L'année 2017 a été marquée par la mise en place du nouveau contrat de Délégation de Service (DSP), actant le transfert de l'exploitation du réseau Chronoplus du groupe Transdev au groupe Keolis.

Conformément aux engagements contractuels, Keolis a organisé cette reprise en veillant à mobiliser une très forte présence d'experts pour accompagner la période de transfert, tout comme en négociant une convention de transfert avec Transdev, sous le contrôle de l'Autorité Organisatrice des Transports, ainsi qu'une convention de mise en disposition temporaires d'outils IT (logiciels exploitation, GMAO, site Internet) afin de garantir une parfaite continuité du service public pour les clients voyageurs.



Pour réussir ces missions, Keolis a mis en place une filiale dédiée à la gestion de ce contrat de DSP, et a détaché deux cadres permanents, Pierre-Marie DITTE, en tant que Directeur de Keolis Côte Basque-Adour (KBA), et Stéphane BERNARD en tant que Directeur Marketing et Commercial de la société.

Keolis a veillé à garantir les emplois de tous, en reprenant l'intégralité des salariés dont le contrat de travail était précédemment rattaché à la société TAB ; et a renforcé les compétences locales par l'intégration complémentaire de Nicolas GIORGI, Responsable des Systèmes d'Information, Projets et QHSE, et de Martin PREVOT, responsable Actions Commerciales.

Ces renforts d'équipe ont naturellement amené à redéfinir les missions parmi les acteurs du Comité de Direction de Keolis Côte Basque-Adour.

Fidèle au valeur du Groupe, le Comité de Direction a organisé des négociations en interne dès les premiers jours de reprise afin de proposer aux Institutions Représentatives du Personnel de mettre en œuvre un accord de transfert des accords d'entreprise, qui garantissait le socle social de l'entreprise négocié et très concrètement, le maintien des conditions salariales de chacun. Cet accord a été signé dès juin 2017.

Seuls les contrats de travail des membres du Comité de Direction transférés de TAB à KBA ont été avenantés, pour renvoyer aux coefficients intégrés dans les dispositions de la Convention Collective Nationale des Transports Publics Urbains de Voyageurs.


Conformément aux dispositions contractuelles, Keolis a exploité l'offre de transport qui était déjà en place, en veillant à accompagner le SmPBA pour mettre en place des adaptations d'offres mineures, tout comme pour accompagner les événements rythmant la vie du territoire, et pour adapter les lignes aux premières phases de travaux préparatoires à la mise en place des lignes de Tram'Bus.

En matière d'organisation de l'offre de transport, les principales évolutions ont porté sur la mise en place de nouveaux contrats de sous-traitance au 1^{er} juillet 2017, à l'issue d'une consultation menée par Keolis de façon transparente vis-à-vis du SmPBA et de l'Inspection du Travail ; sous-traitance qui intégrait notamment une évolution substantielle du service de Transport de Personnes à Mobilité Réduite (TPMR) : AccéOplus.

Keolis et le SmPBA ont aussi veillé à mettre en œuvre une nouvelle offre de transport dès le 20 septembre 2017, avec la mise en place du Passeur Fluvial, service de transport sous-traité à une société présente localement, qui facilite le déplacement des Spiritains pendant la fermeture pour travaux du pont Saint Esprit.

Parmi les dossiers traités de façon prioritaire en 2017, il faut noter le remplacement de tous les logiciels de l'entreprise, à l'exception de l'outil de suivi des stocks et des recettes commerciales (TITAN) :

- Avril 2017 : mise en place des nouveaux logiciels de paie et de comptabilité, avec SAGE et QUALIAC, en lieu et place de CEGID et de CODA
- Mai 2017 : mise en place de l'outil de GMAO WINATEL, en lieu et place de TRANSPARC

- 
- Juillet 2017 : mise en place du nouveau site Internet Chronoplus (avec le prestataire KOREDGE en lieu et place de Citiway), du moteur de recherche d'horaires et d'itinéraires NaviTia (fournit par Kisio, en lieu et place de l'outil fournit par Cityway), du service d'information par SMS TIMEO, de Traffic Report, de la nouvelle application mobile pour IOS...
 - Juillet à Septembre 2017 : mise en place des nouveaux logiciels d'exploitation avec OKAPI et HASTUS, en lieu et place de FDS et TEO ; et de toutes les interfaces complémentaires avec le SAEIV Navocap...
 - Septembre 2017 : mise en place des formations à l'outil ELIOT, pour le suivi et la budgétisation de la masse salariale

Ces renouvellements d'outils se sont naturellement accompagnés de formations pour les salariés, dispensées soit par le Groupe Keolis au titre de l'Assistance Technique, soit par les éditeurs des logiciels, à l'image de GIRO éditeur de l'outil HASTUS.

Keolis a renouvelé toute l'architecture informatique de la société, à commencer par le renouvellement de tous les ordinateurs de la société, dès le 1^{er} avril 2017, puis en remplaçant l'ensemble des serveurs, et en mettant en place de façon complémentaire une redondance des sauvegardes sur deux sites distincts, tout comme en renforçant la sécurité des Systèmes d'Information.

En matière commerciale, Keolis a mis en place de nouvelles actions ciblées vers les nouveaux habitants, les étudiants et les salariés, a veillé à renforcer la présence humaine au contact des habitants lors de chaque grand évènement (Foire au Jambon, Mondial de Surf, Fêtes de Bayonne, etc...), tout comme durant l'été (Chronoplages) ; tout en veillant à être davantage présent sur le digital et les autres canaux de contact traditionnels, à l'image du téléphone avec la mise en place d'une amplitude de contact élargie et intégrant toutes les heures de pointe ainsi que le samedi.

Concernant la maintenance des véhicules, Keolis a veillé à remettre au niveau les éléments de sécurité les plus critiques, notamment en matière de freinage ; à assurer la reprise en propre de la maintenance des minibus Gruau thermiques, le constructeur refusant de prolonger au-delà de six mois les contrats de full maintenance du fait d'une mauvaise fiabilité, et a aussi veillé à développer la maintenance préventive pour renforcer la fiabilité des véhicules.

Il faut noter de nombreuses avaries sur les véhicules GX337 de marque Heuliez, les plus récents, toujours couverts par la garantie constructeur, qui posent toutefois question. Ces avaries font naturellement l'objet d'une remontée et d'un suivi au sein du groupe Keolis, dont les experts techniques appuient les négociations auprès du constructeur.

Pour inscrire le travail de chacun dans un cadre d'amélioration continue, Keolis a aussi initié la construction du projet d'entreprise, qui sera déployé au sein de Keolis Côte Basque-Adour dans le courant du 1^{er} semestre 2018.

Suite au départ du responsable des Systèmes d'Information, Projets et QHSE début novembre 2017, Keolis a aussi procédé au lancement d'un recrutement sur ce poste, et a déployé un recrutement complémentaire pour couvrir la partie spécifiquement dédiée aux démarches QHSE ; ces recrutements devant aboutir début 2018.

1.3. Synthèse financière

Les ratios suivants sont présentés pour l'année 2017 (9 mois) :

Ratios financier	2017 (9 mois)
Nb km commercial en propre / conducteur (ETP)	11 386,93
Nb voyage / km commerciaux totaux	1,73
Recettes du trafic / km commerciaux totaux	0,93
Recettes du trafic / voyage	0,54
Charges d'exploitation / km commerciaux totaux	4,76
Charge d'exploitation / voyage	2,75

2. Bilan de l'exploitation

2.1. Offre de transport

2.1.1. Des adaptations au territoire

L'offre de transport a connu des évolutions entre avril et décembre 2017 et, en particulier, lors de la mise en place de l'offre été.

Au niveau des lignes régulières :

- Prolongement de la ligne C de 21h00 à 23h30, du lundi au samedi, au départ du centre commercial Ametzondo jusqu'au centre-ville de Bayonne et en correspondance avec la ligne N ;
- Modifications des horaires en lien avec les changements d'heures d'arrivée des trains suite à l'arrivée de la LGV Paris-Bordeaux : les horaires de la ligne 14, le dimanche, ont été adaptés aux arrivées des trains en gare ;
- Evolution de l'itinéraire de la ligne 16 pour les salariés du lundi au vendredi, en particulier sur le secteur aéronautique de Tarnos, avec un bus disponible aux horaires de prise de service : 06h00 – 07h00 – 08h00 – 13h45 et de fin de service : 13h45 – 15h45 – 16h45 – 21h30 ;
- Un nouveau service de nuit, « Flexo », a été déployé pendant toute la période estivale : il vient renforcer le maillage des lignes L, N et P en connexion garantie à la mairie de Bayonne et à l'arrêt l'Union à Anglet. Le service Flexo, disponible toutes les heures, permet de ramener les clients à l'arrêt de leur choix (à indiquer au conducteur à la montée) entre 23h et 5h à Anglet, Bayonne, Boucau, St Pierre d'Irube et Tarnos. Proche dans son fonctionnement du « retour garanti », ce service bénéficie de moyens plus importants avec 3 standards affectés, et d'une zone de desserte élargie à Anglet.

Au niveau des navettes :

- La navette Iraty a connu en 2017 une extension d'amplitude horaire en démarrant plus tôt, dès 8h45, au lieu de 10h00 les années précédentes ;
- Le terminus de la Navette Océane a été repositionné au parking-relais Mirambeau (parking Cantau), celui de Minerva étant désormais indisponible du fait d'une construction en cours sur le site.

De légères modifications (hors impacts travaux) sont intervenues à la rentrée de septembre.

- Création d'un terminus partiel sur la ligne 8 à Izabel pour proposer une liaison directe depuis Biarritz. Deux allers-retours et demis sont ainsi créés ;

- Adaptations des horaires d'hiver en gare de Bayonne et Biarritz suite à l'arrivée de la LGV Paris-Bordeaux.

2.1.2. Des modifications temporaires en lien avec les travaux du Tram'bus

De nombreuses déviations ont impacté le fonctionnement du réseau Chronoplus en 2017.

D'avril à juin, deux premiers axes ont été concernés.

A compter de la rentrée de septembre 2017, une importante adaptation du réseau a été mise en place en lien avec les travaux du Tram'bus et la fermeture programmée du pont St Esprit.

Des échanges intervenus dès le printemps 2017 entre les différents interlocuteurs (SmpBA, mairie de Bayonne, Keolis...) ont permis de stabiliser un réseau dévié mais pérenne pour toute la durée du chantier prévu jusqu'en juin 2018.

L'objectif était de prévoir un plan stabilisé, intégrant tous les besoins des voyageurs (rentrées scolaires, logiques de correspondances...) et de pouvoir anticiper tant les besoins d'aménagement que d'informer en amont les voyageurs concernés par les modifications.



En octobre 2017, une évolution concernant les travaux d'aménagement du Tram'bus a été définie à Biarritz. Cette modification a entraîné la gestion d'un réseau adapté, lancé le 6 novembre 2017 : les ajustements ont porté sur la liaison principale A1/A2 pour laquelle il a été décidé de limiter le nombre de trajets sur le secteur de Biarritz. Un terminus partiel

(Minerva) a été mis en place à compter de cette date. Seul un trajet sur deux es lignes A1/A2 poursuit son itinéraire jusqu'au terminus à Biarritz, au-delà de Minerva.

En sus de cette adaptation majeure pour les lignes A1/A2, d'autres lignes sont concernées par la mise en place d'un nouveau réseau le 6 novembre 2017 : 8, 10, 13, 14 et N. Ces lignes voient leur itinéraire ajusté. En effet, l'axe des avenues Reine Nathalie et Reine Victoria étant fermé, le report se fait en axe entrant par l'avenue de Verdun.



2.1.3. Des événements bénéficiant de renforts d'offre

La Foire au Jambon du 13 au 15 avril

* Jeudi, vendredi et samedi : renforts de nuit jusqu'à 2h30, doublage de la ligne N et 2nd renfort sur la N le samedi.

* Samedi, en journée : navette Bayonne arrêtée à la coupure de midi en accord avec la mairie de Bayonne.

* Dimanche : 2 renforts affectés sur la ligne A2.

En matière de véhicules, les renforts intègrent 1 bus standard et 1 bus articulé.

Les Mondiaux de surf :

* Navette Iraty de 10h à 22h tous les jours, 3 véhicules engagés + 1 conducteur en renfort sur le réseau.

La Fête de la Musique :

* Extension d'amplitude de la ligne N jusqu'à 3 h du matin et mise en place de la ligne P de 21h30 à 3h ;

* 4 conducteurs « assureurs » (à disposition) de soirée.

Les feux d'artifice des 14 juillet et 15 août :

Le dispositif décrit ci-après est celui du 15 août. Le dispositif du 14 juillet, quant à lui, est légèrement moins dimensionné avec, en particulier, la navette Iraty qui ne fonctionne pas.

- 17 bus supplémentaires (dont 1 OS) : 15 standards et 2 articulés (nouveau cette année) ;
- Répartition de l'offre supplémentaire sur les lignes régulières à l'aller

A1 Navarre	3 départs
A2 Sainsontan	2 départs
A2 mairie	16 départs
8 Gare	7 départs

Les deux articulés ont été affectés exclusivement aux navettes P+R en plus des deux services normaux de la navette Iraty exploités avec des bus standard ce jour-là.

Les 7 services des lignes de nuit (3 N, 3 P, 1 L) ont été intégrés au dispositif jusqu'à 1h40 avant de reprendre leur service habituel.

Au total, 24 bus ont été utilisés dont 2 articulés plus le renfort Flexo.

L'évolution de l'offre a consisté en l'augmentation de la capacité par l'affectation des 2 articulés, de standards sur les navettes P+R et du renfort ponctuel Flexo.

Les Fêtes de Bayonne

Un dispositif très complet est mis en œuvre avec l'adaptation du réseau de jour et un fonctionnement couvrant la totalité de la nuit.


*En journée :

- les lignes A1/A2, C et 11 sont coupées en 2 parties à la Place des Basques ;
- Les lignes B et 4 sont déviées vers le pont Grenet ;
- Les lignes 5, 7, 8, 14 et 15 font leur terminus Place des Basques ;
- Des renforts sont mis en place le dimanche dès 11h.

*En nuit :

Le réseau fonctionne jusqu'aux premiers départs des lignes régulières via la mise en œuvre de 7 lignes aux itinéraires spécifiques permettant de mailler le territoire :

- Ligne 20/21 de Bayonne à Biarritz,
- Ligne 22 jusqu'à la Chambre d'Amour et les Cinq Cantons,
- Ligne 23 pour Boucau et Tarnos,
- Ligne 24 jusqu'à Anglet la Barre,
- Ligne 25 pour Bayonne Nord et Tarnos,
- Ligne 26 pour St Pierre d'Irube,
- Ligne 27 pour Bidart.



Il convient de noter la mobilisation exceptionnelle de toute l'entreprise pendant ces 5 jours de Fête.

La période de décembre / Noël

Des renforts ont été mis en place :

- Sur les lignes A1, C et 5 au cours des dimanches 10, 17, 24 et 31 décembre ;
- Sur la navette de Bayonne qui a fonctionné les dimanches 3, 10, 17, 24 et 31 décembre ainsi que le Passeur Fluvial.

La Nuit de la St Sylvestre

Plusieurs adaptations et renforts ont été engagés :

- Un ajustement sur la ligne N de 21h à 0h30 avec une fréquence portée à 30' au lieu de 45' ;
- Une extension d'amplitude de la ligne N entre 0h30 et 6h00 ;
- Un dispositif Flexo pour les retours dans les communes et une desserte de tous les arrêts du réseau.

14 bus ont été affectés sur le terrain dont les 2 articulés.

D'autres événements ont fait l'objet de renforts d'offre de soirée (en particulier le Beer Festival et le salon Lurrma – tous deux organisés à l'automne).

2.1.4. Les projets d'offre menés en 2017

2.1.4.1. Un service remodelé pour plus d'efficacité pour les Personnes à Mobilité Réduite (PMR)

Le service PMR a connu un repositionnement à compter du 01/07/2017 avec plusieurs actions mises en œuvre, permettant d'accompagner la politique d'accessibilité du SmpBA :

- Nouveau sous-traitant pour une meilleure qualité de service ;
- Nouveau nom, Acceoplus, afin qu'il soit mieux ancré en tant que service de mobilité décliné dans le cadre du réseau Chronoplus, offrant des solutions adaptées pour tous ;
- Nouveaux véhicules, progressivement habillés d'une livrée spécifique afin qu'ils soient identifiés tant par les utilisateurs que par les autres usagers de la route ;
- Elargissement du service, incluant la possibilité aux utilisateurs de se déplacer du lundi au samedi entre 12h et 14h pour des journées continues de 7h30 à 19h00, toute la semaine, avec un service désormais disponible le dimanche de 9h00 à 19h00 ;

- Refonte de la relation client : désormais pleinement intégré à Chronoplus et à l'entreprise, le service Acceoplus est joignable de 7h30 à 20h00, du lundi au samedi. D'avril à juillet et comme les années précédentes, la plateforme téléphonique était uniquement accessible le matin.
- L'intégration de la relation client Acceoplus à celle de Chronoplus permet une meilleure « transversalité » pour promouvoir les passerelles entre le service dédié et les lignes régulières pour les ayants-droit en capacité de se déplacer de manière plus autonome.
- Des conditions de réservation et d'annulation simplifiées : de 30 jours à l'avance et jusqu'à J-1 avant 16h pour faciliter les possibilités de se déplacer avec plus de souplesse ;
- Des supports d'information de plusieurs nature de manière à communiquer largement sur les possibilités offertes par le service visant à faire connaître son fonctionnement aux potentiels ayants-droit : site internet, dépliant....



- Un outil de gestion d'exploitation performant (Titus XE) au service d'une adaptation des temps de parcours, de taux de groupage et permettant un suivi optimisé du service tout en garantissant une gestion efficace du fichier client ;

- De nouveaux services pour que l'accessibilité soit traitée de manière plus large. Un exemple de mise en place intervenu en 2017 : le partenariat avec la société Wheeliz permet de communiquer auprès des ayants-droit sur une mise en relation entre propriétaires de véhicules aménagés et potentiels utilisateurs sur le territoire. L'objectif est de faire connaître à ce public de nouveaux moyens de se déplacer et « d'élargir » leur mobilité, Wheeliz donnant accès à des véhicules dont le rayon d'action est plus large que le territoire desservi par AccéOplus et pendant des périodes plus longues. Il est, par exemple, possible d'utiliser un véhicule pendant 2 jours pour se rendre dans les Landes.



Principaux résultats

6 800 trajets ont été assurés au cours de l'année 2017.

Le taux d'annulation est de 4 % et le taux de refus est inférieur à 1 %.

2017	Nb de jours	Nb de clients inscrits	Nb de clients transportés	Nb de clients moyens /jour	Absences constatées sur place	Refus	Annulations	KMS Totaux	Nombre de KMS moyens/jours	Nb de Km moyens/Voyages
JUILLET	31	740	685	22,10	5	1	49	5423,19	175	7,92
AOUT	31	451	427	13,77	1	0	23	3735,64	121	8,75
SEPTEMBRE	30	731	715	23,83	1	0	15	5292,65	176	7,40
OCTOBRE	31	727	712	22,97	0	0	15	5765,79	186	8,10
NOVEMBRE	30	838	817	27,23	0	0	21	7004,89	233	8,57
DECEMBRE	31	696	668	21,55	0	0	27	6016,73	194	9,01
TOTAL	184	4 183	4 024	21,87	7	1	150	33 239	181	7,95

2.1.4.2. De « nouvelles mobilités » pour démultiplier les possibilités de se déplacer avec Chronoplus

2.1.4.2.1. Des VAE en location pour accompagner le développement du vélo sur l'agglomération

Le SmpBA et Keolis ont signé un contrat relatif aux conditions de location et d'exploitation des vélos à assistance électrique, en date du 31 mars 2017, pour une période de 6 mois renouvelable par tacite reconduction 2 fois pour une durée similaire.

Description du service

La location présente les caractéristiques suivantes :

- 50 vélos à assistance électrique pour des périodes de 1 à 3 mois renouvelables ;
- Une offre de service qui s'adresse aux résidents de + de 16 ans des 7 communes correspond au périmètre de Chronoplus (Anglet, Bayonne, Biarritz, Bidart, Boucau, Saint Pierre d'Irube, Tarnos) ;
- Un parcours client faisant appels aux kiosques Chronoplus et aux partenaires des Offices de tourisme (Anglet, Bayonne et Biarritz) ;
- L'application d'une gamme tarifaire attractive :

Tarification	Grand Public	Abonnés Chronoplus	Pro
1 mois (renouvelable 1 fois)	50 €	40 €	
3 mois (renouvelable 1 fois)	130 €	100 €	150 €
3 mois suivants	110 €	80 €	

Keolis Côte Basque-Adour assure une prestation de services intégrant les composantes suivantes :

- La gestion de la flotte de vélos (stockage/gestion des flux entre le lieu de stockage et le lieu de mise à disposition du client et inversement) ;
- Le stockage dans un espace sécurisé au sein d'un parking ;
- La maintenance des vélos ;
- L'utilisation d'un outil de gestion des vélos et des contrats de location.

L'objectif de Keolis est de communiquer le plus largement possible et d'utiliser les moyens définis tant dans le cadre de ce contrat que dans celui de la DSP transport pour assurer la notoriété du service, proposer des packs bus+vélos et assurer, en conséquence, la plus grande utilisation possible de ces vélos sur le territoire.

Bilan de l'utilisation du service

Le tableau ci-dessous présente un état des contrats établis chaque mois :

abonnement	tarif	AVRIL	MAI	JUIN	JUILLET	AOÛT	SEPT	OCT	NOV	DEC	TOTAL
VELO ABONNE 1 MOIS	40 €	1	4					1			6
VÉLO ABONNÉ 3 MOIS	100 €	4	3	1			1		1	1	11
VÉLO ABONNÉ PROL 1 MOIS	40 €								1		1
VÉLO ABONNÉ PROL 3 MOIS	100 €	1			3			1			5
VÉLO ENTREPRISE 3 MOIS	150 €	1									1
VÉLO ENTREPRISE PROL 3 MOIS	150 €				1						1
VÉLO TOUT PUBLIC 1 MOIS	50 €	1	7	2	5	7	11	3	1	1	38
VELO TOUT PUBLIC 3 MOIS	130 €	6	10	6	3	4	7	2	2		40
V TOUT PUBLIC PROL 1 MOIS	50 €		2	2	1	6	1	2			14
V TOUT PUBLIC PROL 3 MOIS	130 €		3	1	3	2	2		1	1	13
		14	29	12	16	19	22	9	6	3	
		1 520 €	2 600 €	1 210 €	1 530 €	1 430 €	1 870 €	650 €	580 €	280 €	11 670 €
	indemnités de retard		25 €								
	facture casse		20 €					6 €			

Les résultats sont globalement conformes aux évaluations définies au contrat.

Les contrats étant, pour certains, étalés sur plusieurs mois, le tableau suivant permet de visualiser le nombre de vélos en location à la fin de chaque mois :

VAE EN CIRCULATION	avril	mai	juin	juillet	août	septembre	octobre	novembre	décembre
ABONNE 1 MOIS	1	4	0	0	0	0	0	0	0
ABONNE 3 MOIS	5	8	9	4	1	0	0	2	2
ABONNE 1 MOIS PROLONGATION	0	0	1	0	0	8	5	1	0
ABONNE 3 MOIS PROLONGATION	1	1	1	4	3	3	0	0	0
TOUT PUBLIC 1 MOIS	1	7	2	4	6	7	2	1	1
TOUT PUBLIC 3 MOIS	14	20	24	18	10	10	10	10	3
TOUT PUBLIC 1 MOIS PROLONGATION	1	2	1	2	7	1	1	0	0
TOUT PUBLIC 3 MOIS PROLONGATION	0	2	4	7	8	8	5	4	4
ENTREPRISE 3 MOIS	1	1	1	1	1	0	0	0	0
TOTAL	24	45	43	40	36	37	23	18	10

A noter que les 50 vélos ne peuvent être loués en même temps car il y a un stock de 5 vélos utilisés pour la maintenance et l'échange éventuel de vélo en cours de contrat.

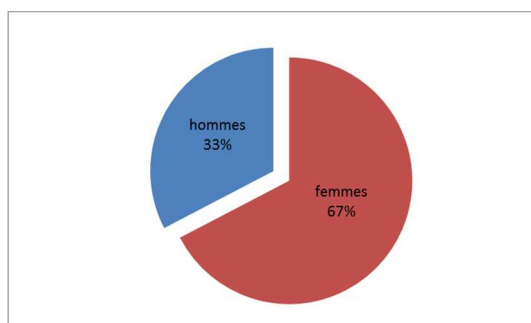
Gestion de l'été

A partir de juin, la saturation du service a entraîné la mise en place d'une liste d'attente. Toute demande de location était, à partir de ce moment-là, traitée en « back office » et Keolis rappelait alors les inscrits par ordre chronologique afin d'attribuer un vélo de manière plus équitable. Le risque étant, qu'en l'absence de liste, les demandeurs qui arrivaient au moment où un vélo venait d'être restitué deviennent prioritaires sans tenir compte de l'antériorité des autres demandes.

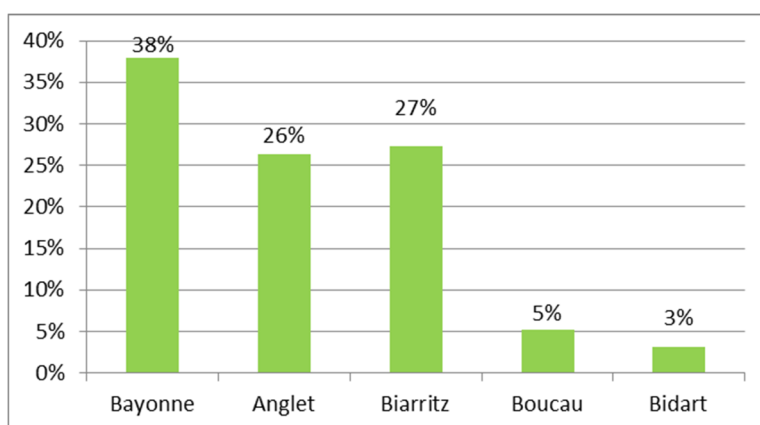
Ce système a toutefois présenté un inconvénient : le rappel des inscrits fait perdre un peu de temps entre 2 locations et, en conséquence, la rotation des locations se fait moins rapidement.

Caractéristiques des loueurs des vélos Chronoplus

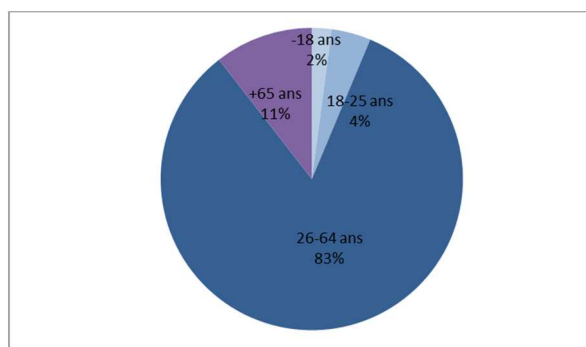
Les femmes représentent les 2/3 des loueurs de vélos, proportion proche de celle constatée au sein de la clientèle du réseau Chronoplus.



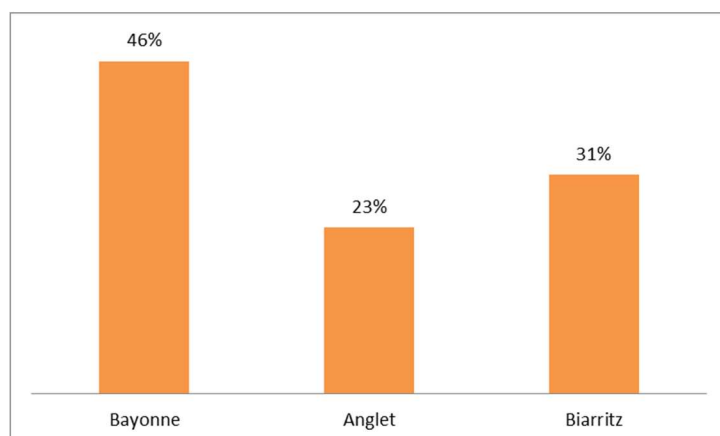
On retrouve majoritairement des Bayonnais parmi les loueurs de vélos, suivi de Biarrots et d'Anglois, dont une partie peut être résidente.



Le profil par âge des loueurs montre une large majorité d'entre eux dans la tranche d'âge des actifs, ce qui est d'ailleurs l'activité majoritaire de cette population. L'âge moyen des clients est de 47 ans.



La répartition des emprunts par l'Office de Tourisme d'origine correspond fidèlement et sans surprise à la commune d'origine des emprunteurs, les clients de Boucau se rendant à l'Office de Tourisme de Bayonne et ceux de Bidart à l'Office de Tourisme de Biarritz.



2.1.4.2.2. *Le Passeur Fluvial, un moyen efficace pour compenser les effets travaux*



Description du projet

Fin juin 2017, le SmPBA et Keolis ont commencé à évoquer le déploiement d'une offre de navette fluviale sur l'Adour afin d'offrir des possibilités de déplacement entre les deux rives au cœur de Bayonne en alternative au passage du pont St Esprit à pied ou à vélo, passage rendu peu attrayant du fait de la présence de travaux. L'autre alternative consistait à utiliser le bus dévié soit par le pont Grenet, soit par le pont St Frédéric, avec des temps de parcours rallongés.

Une liaison entre les allées Boufflers et le quai Bergeret a rapidement été considérée comme la solution la plus envisageable techniquement, dans des délais courts, tout en permettant un accès efficace entre le cœur du quartier St Esprit et le centre-ville.

Le SmPBA a confirmé cette option début août, le projet étant toutefois bien engagé par les équipes de manière transversale au sein des deux entités (SmPBA et Keolis).

En moins de trois mois, les différentes phases du projet étaient menées à bien (études préalables, installation des équipements indispensables à l'accueil du public dont les pontons, choix d'un bateau et d'un équipage, la prestation étant sous traitée par Keolis à la société JIFMAR).

Le bateau Adèle, venu de Cherbourg, est arrivé vers le 20 septembre et le service a pu être inauguré le 22 septembre, soit peu de temps après la rentrée de septembre et la fermeture concomitante du pont St Esprit.

Le service, prévu initialement jusqu'au 30 juin 2019, offre une liaison rapide (environ 3-4 minutes) entre les 2 rives à raison d'une fréquence de 15 minutes toute la journée de 7h15 jusqu'à 19h15.

La navette est gratuite.

Le Passeur Fluvial a également fonctionné les dimanches 3, 10, 17, 24 et 31 décembre, de 9h à 20h, pour accompagner la période des courses de fin d'année et les fêtes.

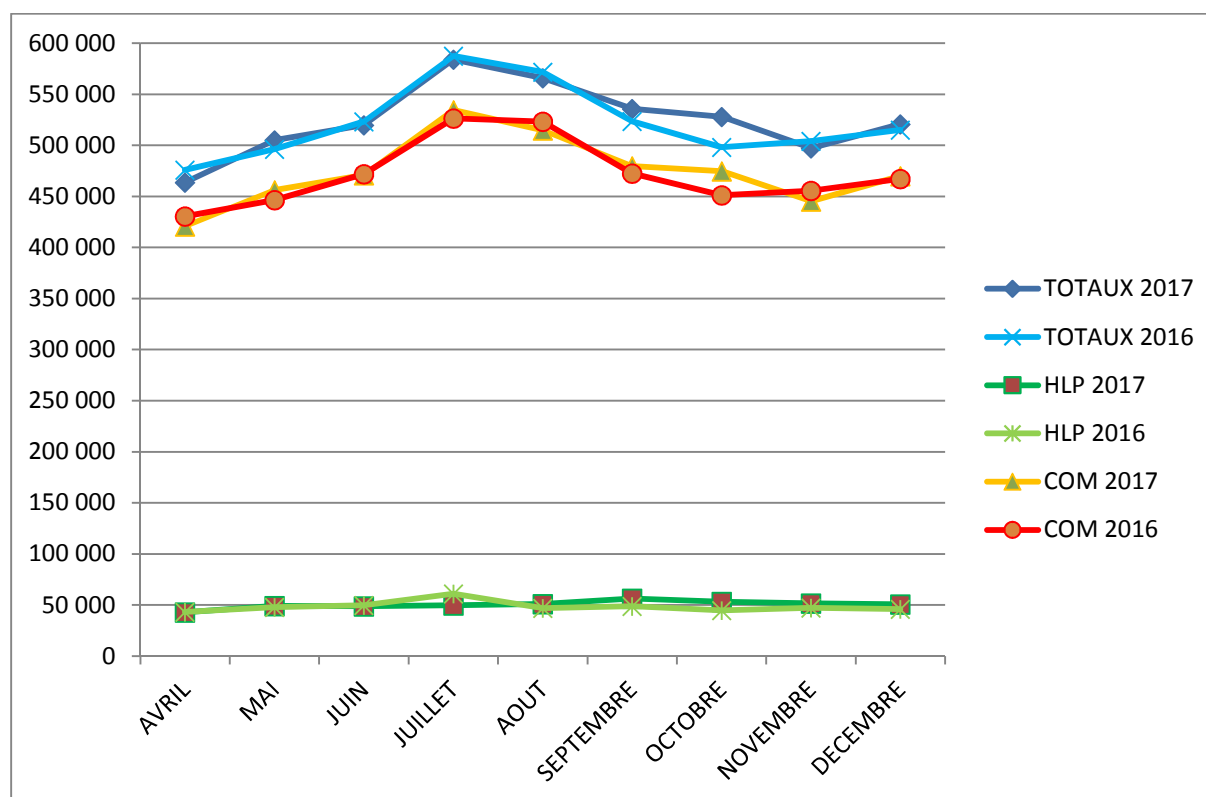
Résultats obtenus

Au cours de ces trois premiers mois et quelques jours d'exploitation, le passeur a très vite rencontré un certain succès commercial avec une fréquentation de près de 67 000 voyages en cumul.



2.2. Offre kilométrique

2.2.1. Evolution de l'offre kilométrique entre 2016 et 2017



L'offre kilométrique commerciale 2017 s'établit à 4 255 164 km, dont 531 593 km effectués en sous-traitance.

Le tableau des kilomètres réalisés, en incluant la ventilation des kilomètres commerciaux et haut-le-pied par ligne, est présenté en annexe 3 du rapport. Il inclut le kilométrage concernant les services pour le compte de tiers.

Globalement, la production kilométrique du réseau Chronoplus s'est maintenue entre avril et Décembre 2017 par rapport à la même période de 2016. En effet, la variation des kilomètres commerciaux avoisine seulement les 0,5% d'augmentation. La quasi-totalité de cette hausse s'opère entre les mois de septembre et de Décembre et coïncide donc avec la fermeture du pont St Esprit, pour cause de travaux liés au projet de Tram'Bus. L'évolution est similaire concernant les kilomètres Haut Le Pied qui restent donc plutôt stables, malgré les contraintes liées aux travaux.

Concernant les Services Non Assurés (SNA), correspondant aux courses commerciales partiellement ou totalement annulées suite à des événements endogènes à la société ou ses sous-traitants (conducteur malade pendant son service, retard à la prise de service, panne de véhicules, accident ou accrochage responsable en ligne, etc...) ou exogènes (à l'image des travaux de voirie ou des manifestations pouvant requérir de mettre en place une déviation, d'une fermeture de voirie suite à une fuite de gaz, d'un accident ou d'un accrochage non responsable, etc...), 153 courses commerciales ont été non assurées entre le 1^{er} avril et le 31 décembre 2017, dont :

- 52 courses perdues par KBA, soit en moyenne 6 par mois
- 101 par les affrétés dans leur ensemble, soit en moyenne 11 par mois

Sur cette période, 352 130 trajets commerciaux ont été programmés dans le SAE ; les courses non assurées représentent donc moins de 0,044% des trajets commerciaux prévus.

Les Services Non Assurés propres à Keolis Côte Basque-Adour se répartissent comme suit :

- 67% des courses perdues sont liées à des pannes de véhicules,
- 15% à des retards en ligne,
- 12% sont liés à des problèmes conducteurs (maladie, erreur, retard, ...),
- Et 6% à des incidents de voirie (accidents, blocages, ...).

Les Services Non Assurés par les 3 sociétés sous-traitantes se répartissent comme suit :

- 70% sont dues à des pannes de bus,
- 28,5% à des problèmes liés aux conducteurs,
- Et 1,5% à des problèmes de voirie.

Les mois les plus touchés sont Aout et Septembre concernant les affrétés avec 41 courses perdues et le mois de Décembre pour KBA avec notamment 2/3 des retards en ligne sur l'ensemble de la période.

2.2.2. Vitesse commerciale

La vitesse commerciale, présentée de façon exhaustive en annexe 4 du document, mesure la vitesse de déplacement d'un véhicule entre deux arrêts d'une mission commerciale et dans une tranche horaire définie. Elle est égale au résultat de la longueur commerciale de la ligne divisée par le temps de parcours de ladite ligne.

La vitesse commerciale est en baisse de 1,25 km/h entre avril et décembre 2017, le principal motif de cette diminution étant logiquement l'impact du début des travaux sur les voiries devant accueillir d'ici quelques mois la première ligne de Tram'Bus.

En fait, on constate que, globalement, les lignes les plus pénalisées ne sont pas celles qui sont directement liées aux travaux comme les lignes A1, A2 ou 8, mais plutôt celles qui sont indirectement touchées par ceux-ci.

Les lignes 6 et 7 subissent de plein fouet les problèmes de traversée du carrefour de Bernain, d'une part, et les reports de circulation liés à la fermeture du pont St Esprit et aux embouteillages qui en découlent en amont du pont Grenet, d'autre part.

La ligne C est pénalisée par l'accès à Bayonne depuis St Pierre d'Irube (tout comme la 15), mais connaît également des problèmes sur le secteur du rond-point du Mousse, problème connu de tous depuis plusieurs années, qui tend à se renforcer au gré de l'augmentation du trafic routier sur ce secteur.

Enfin, dans une moindre mesure, les lignes 10 et 11 sont également retardées par les conditions de circulation dans Biarritz, d'une part, et sur les allées Marines ainsi que sur l'accès au pont Grenet, d'autre part.

La ligne B bénéficie, en revanche, de la déviation par l'avenue Henri Grenet qui, malgré un accès difficile au pont, bénéficie d'une circulation plus fluide que la rue Maubec.

2.3. Qualité de service

Le référentiel contractuel et les méthodes de mesures de la qualité de service ayant été définis en septembre 2017, les contrôles ont débuté en 2018.

Une marche à blanc a été réalisée en décembre 2017 avec le SmpBA. Les contrôles ont porté sur les indicateurs suivants :

- Propreté extérieure : 5 véhicules
- Propreté intérieure : 5 véhicules
- Equipements embarqués : 5 véhicules
- Disponibilité de l'information aux arrêts : 2 poteaux et 3 abribus

Le résultat de la marche à blanc est présenté ci-dessous :

	NV 1	NV 2	NV 3	OBJECTIF	Marche à Blanc 2017
E2 - PROPRETE EXTERIEURE	94,00%	92%	90%	95%	88,39%
E3 - PROPRETE INTERIEURE	94,00%	92%	90%	95%	77,19%
E4 - INFO EMBARQUEE STATIQUE	97,00%	96%	95%	98%	87,50%
E5 - DISPONIBILITE DES EQUIP. EMB.	94,00%	92%	90%	95%	75,00%
I1 – DISPON. DES INFOS AUX ARRETS	3,00%	88%	85%	95%	78,50%


2.4. Activités réalisées pour le compte de tiers

Le détail des services de transport hors contrat réalisés pour le compte de tiers est présenté en annexe 21.

Conformément aux dispositions contractuelles de l'article 39.3, Keolis a reversé 1 K€ HT d'indemnités de réemploi des véhicules au titre des services de transport réalisés pour le compte de tiers sur 2017.

2.5. Liste des sous-traitants

Pour garantir une parfaite continuité du service public, Keolis a veillé en amont du début de contrat DSP au 1er avril 2017 a travaillé avec les sous-traitants déjà en place de TAB pour prolonger les contrats de sous-traitance du 1er avril au 30 juin 2017.



Cette période a été mise à profit pour lancer une consultation préalable, intervenue en mai 2017, à laquelle 4 sociétés ont répondu. A l'issue d'une phase de négociations qui a permis aux candidats de clarifier ou de compléter leur offre, 3 sociétés ont été retenues à fin juin, de façon transparente avec le SmpBA et l'inspection du travail.

Trois principaux contrats de sous-traitance ont été signés en 2017 avec les sociétés suivantes, qui réalisent des services de transport routier Chronoplus :

- La Société LE BASQUE BONDISSANT - ZI Jalday, 64500 ST JEAN DE LUZ (lignes régulières : B, 4, 7 et 16) ;
- La Société SARRO - ZA Orthevielle, 40300 ORTHEVIELLE (navette Hôpital et la navette Côte des Basques) ;
- La Société TRANSPORTS PALOIS REUNIS - Chemin de la Saligue, 64140 LONS (lignes régulières 6, 9, 12, 15 et 16 et le TPMR).

Deux autres contrats de sous-traitance ont été signés en 2017 avec les sociétés suivantes :

- La société JIFMAR OFF SHORE SERVICES – 120 avenue Napoléon Bonaparte, 13100 AIX-EN-PROVENCE (passeur fluvial) ;
- La société BONNET M, 18 rue Baratahegui, 64990 St Pierre d'Irube (maintenance des vélos)

3. Bilan commercial

3.1. Recettes commerciales

TITRES	2016		2017		Variation	Variation (%)
	Nombre	Recettes HT	Nombre	Recettes HT	Recettes	Recettes
Titres magnétiques	1 863 679	2 119 193	1 910 016	2 201 327	82 134	3,88%
1 voyage	855 745	777 958	884 240	803 856	25 897,88	3,33%
24 heures	532 176	967 602	568 982	1 034 515	66 912,17	6,92%
10 voyages	472 780	343 853	453 479	329 806	14 046,42	-4,09%
7 jours	2 978	29 780	3 315	33 150	3 370,00	11,32%
Abonnements	92 303	1 138 356	82 008	1 325 474	187 118	16,44%
Mensuel – Tout public	3 489	95 155	3 709	101 155	5 999,89	6,31%
Annuel – Tout public	2 360	59 136	2 523	64 591	5 454,50	9,22%
Été – Tout public	1 810	49 364	1 822	49 691	327,14	0,66%
Mensuel – Jeunes	3 857	56 102	3 497	50 866	5 236,49	-9,33%
Trimestriel – Jeunes	998	40 827	1 962	80 264	39 436,37	96,59%
Jeunes 10 mois	904	106 836	1 841	217 573	110 736,33	103,65%
Annuel – Jeunes	2 483	49 465	2 739	52 750	3 284,50	6,64%
Mensuels - Séniors	2 658	60 409	2 679	60 886	477,23	0,79%
Annuel - Séniors	703	18 836	863	21 691	2 854,57	15,15%
Annuel – Scolaire (famille imposable)	1 970	155 721	2 000	162 177	6 456,31	4,15%
Semestriel – Scolaire (famille imposable)	10	618	-	-	618,18	-100,00%
3 ^e trimestre - Scolaire (famille imposable)	7	216	15	464	247,27	114,28%
Annuel - Scolaire (famille non imposable)	2 482	94 827	2 598	99 736	4 909,06	5,18%
Semestriel – Scolaire (famille non imposable)	10	291	-	-	290,90	-100,00%
3 ^e trimestre - Scolaire (famille non imposable)	14	204	11	160	43,66	-21,44%
3 ^{ème} trimestre Scolaire Bidart (famille imposable)	1	23	-	-	22,72	-100,00%
3 ^{ème} trimestre Scolaire Bidart (famille non imposable)	2	13	2	13	0,01	0,08%
Annuel _ Scolaire Bidart (famille non imposable)	141	2 545	152	2 718	172,75	6,79%
Semestriel - Scolaire Bidart (famille non imposable)	1	13	-	-	12,73	-100,00%
Annuel _ Scolaire Bidart (famille imposable)	136	8 591	132	8 591	0,04	0,00%
Bidart participation Mairie ANNUEL	-	-	277	6 295	6 295,45	100,00%
Bidart participation Mairie TRIM 3	-	-	2	16	16,36	100,00%
Pass entreprise annuel	-	-	2	727	727,28	100,00%
Pass pro annuel	3 042	62 223	3 457	70 711	8 488,51	13,64%
Rugby Pass	402	365	942	856	490,90	134,32%
Mensuel sociaux	8 949	244 064	8 737	238 282	5 782,28	-2,37%
Passadour	47 746	13 025	25 221	6 879	6 146,21	-47,19%
Pass Travaux	-	-	8 405	7 641	7 640,95	100,00%
Intermodal 24 H Transporteur	3 100	4 791	4 800	7 418	2 627,23	54,84%
Journée du Patrimoine	3 169	2 881	1 793	1 630	1 250,92	-43,42%
Cartes à puce	626	2 845	585	2 659	186,40	-6,55%
Duplicatas cartes	1 233	8 967	1 242	9 033	65,46	0,73%
Titres combinés Chronoplus/Transport 64	2 777	56 172	2 887	63 474	7 302	13,00%
24 heures	902	4 100	840	3 818	281,86	-6,87%
Mensuel - Jeunes	617	11 779	593	11 321	458,21	-3,89%
Annuel - Jeunes	864	26 473	1 008	32 847	6 374,48	24,08%
Mensuel – Tout public	264	9 600	275	10 000	400,01	4,17%
Annuel – Tout public	130	4 220	171	5 487	1 267,25	30,03%
Autres titres	70 249	284 883	92 467	384 120	99 237	34,83%
Ticket groupe – 24 heures (par personne)	7 592	7 937	6 764	7 072	865,84	-10,91%
Ticket 24 h Réduit	-	-	200	182	181,82	100,00%
AKCS Annuel (10 mois) – samedi ou mercredi	-	-	-	-	-	-
AKCS Annuel (10 mois) – samedi et mercredi	179	1 627	140	1 273	354,55	-21,79%
Fêtes de Bayonne (nuit) – Aller ou retour	36 804	133 834	50 672	184 262	50 427,76	37,68%
Fêtes de Bayonne (nuit) – Aller et retour	25 264	137 802	34 080	185 891	48 088,42	34,90%
7 jours BMA	350	2 864	530	4 336	1 472,73	51,43%
Mensuel – Tout public 50%	60	818	81	1 105	286,36	35,00%
TOTAL	2 029 008	3 598 604	2 087 378	3 974 394	375 790	10,44%

La grille tarifaire 2017 est présentée en annexe 7 du rapport.

Entre avril et décembre 2017, les recettes issues des ventes de titres ont progressé de 10,44 % comparativement à la même période 2016. Toutefois, il faut noter que les recettes scolaires intègrent 162 140,89 € de recettes liées à la refacturation des scolaires à la ville de

Bidart, la ville de Tarnos, le Conseil Départemental des Pyrénées Atlantiques (CD64) et le Conseil Départemental des Landes (CD40). Pour être parfaitement comparable à la même période 2016 (avril à décembre), il faudrait retraiter les recettes totales des 162 K€ précédemment évoqués, soit une recette totale 2017 (9 mois) s'établissant à 3 812 254 € ; soit une progression réelle de +5,94%.

3.1.1. Les titres à décompte et courtes périodes

La catégorie progresse de 3,88 %.

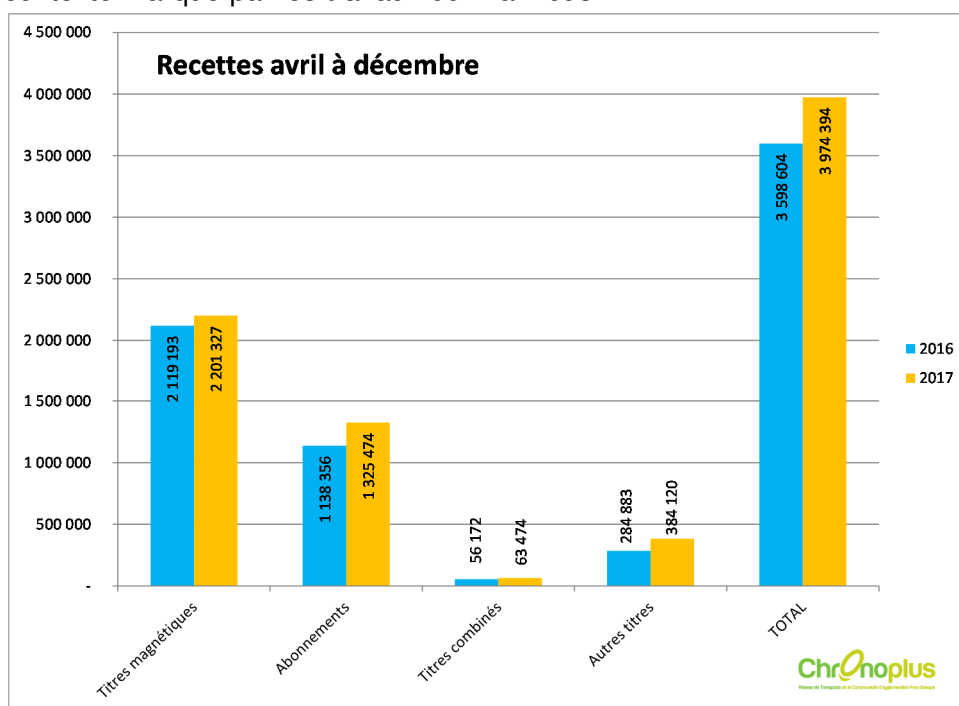
- Le ticket 24h constitue près de la moitié des recettes et procure l'essentiel de la hausse de la catégorie ;
- Le ticket 1h connaît une progression en moyenne sur la période ;
- Les ventes à bord représentent 76 % des recettes de la catégorie et progressent plus que la moyenne des canaux de vente, à + 5 %.

3.1.2. Les abonnements

L'augmentation globale des recettes d'abonnement est de 16,44 %.

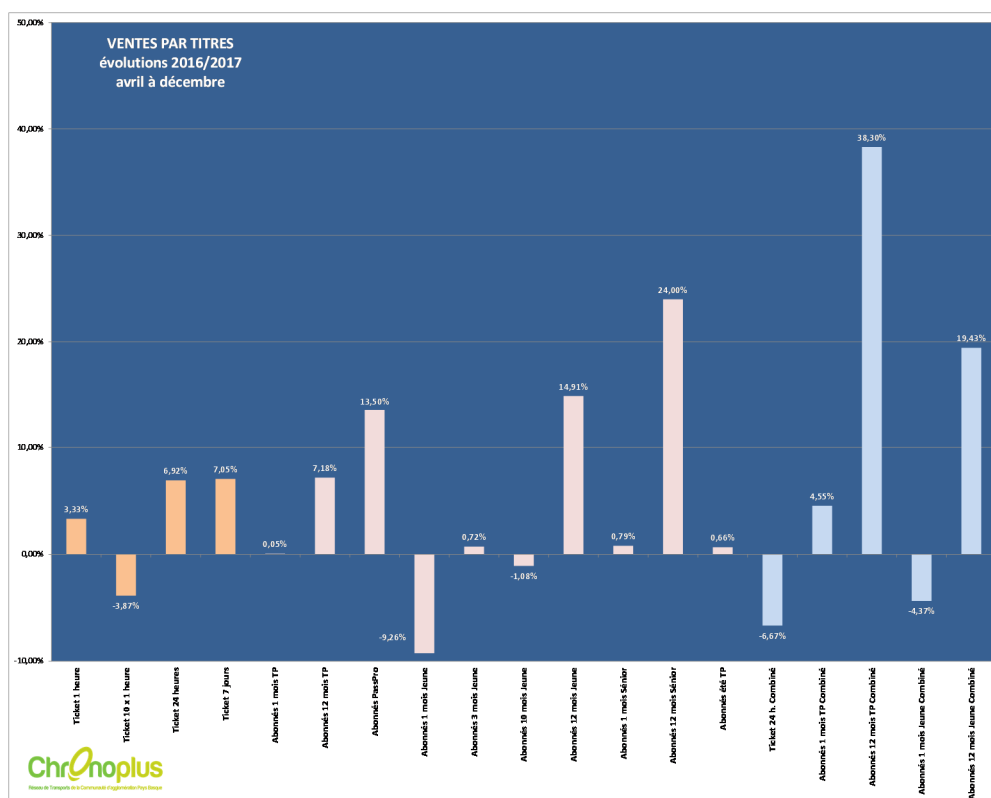
- La moitié de l'augmentation globale provient des abonnements longue durée et, essentiellement, des formules 12 mois de toutes les catégories qui progressent de 6,64 % à 15,15 % ;
- Les recettes des ventes d'abonnements scolaires sur la période augmentent de 4,1 %, progression liée aux formules annuelles scolaires (+ 4,41 %) qui représentent la quasi-totalité des abonnements vendus dans la période ;
- La forte augmentation des recettes des « autres titres » est la conséquence d'une reprise de la fréquentation du Bus des Fêtes (après une année 2016 marquée par la conséquence des attentats) qui contribue d'ailleurs, à elle seule, pour 26 % à la hausse globale des recettes commerciales.

Les recettes progressent à la fois sous l'effet d'une fidélisation plus forte, marquée par la progression des formules d'abonnement longue durée mais aussi grâce à des ventes de ticket 1h et 1 jour en développement, formules privilégiées par les utilisateurs occasionnels et les visiteurs de passage qui ont certainement contribué à la dynamique des recettes, malgré un contexte marqué par les travaux du Tram'bus.



3.1.3. Evolution des ventes par titre en quantité (hors scolaires) entre avril et décembre

Les abonnements 3, 10 et 12 mois sont exprimés en effectif moyen d'abonnés.
Sur la période, le réseau gagne 110 abonnés, exclusivement des annuels.



3.2. Fréquentation

3.2.1. Contexte

Le fait principal de l'année 2017 dans l'offre du réseau est le démarrage des travaux de voirie préalables à la mise en service du Tram'bus. :

- Une première phase, début septembre, avec la fermeture du pont St Esprit et la déviation de six lignes parmi les plus importantes du réseau (A1, A2, B, 4, 7, 11) par les ponts Grenet et St Frédéric et l'installation d'un pôle de correspondances à la place des Basques ;
- La deuxième phase à partir de début novembre à Biarritz entraîne la déviation de 6 lignes (A1, A2, 8, 10, 13, 14) dans leur accès au centre-ville de Biarritz.

Au même moment, l'offre des lignes A1 et A2 est divisée par deux entre Bernain et Biarritz centre.

- En parallèle à ces deux chantiers, diverses zones de travaux de voirie concernent momentanément des itinéraires de lignes régulières sans pour autant occasionner de déviation.

Ce dispositif est prévu jusqu'en juin 2018.

3.2.1.1. Analyse globale

Précision concernant les données exposées ci-dessous : elles ont été extraites sur la période en date du 15 mars 2018. Comme, depuis plusieurs années, les validations remontent au fur et à mesure des requêtes malgré le déchargement effectué périodiquement, le volume de validations a donc augmenté de manière significative depuis l'édition des rapports mensuels successifs. Ces variations affectent uniquement le trafic des lignes régulières, les navettes faisant l'objet de comptages manuels.

Le trafic 2017 s'établit à 9 560 536 voyages. Il évolue globalement de + 2,77 % sur toute l'année, représentant une augmentation de 257 896 voyages.

Concernant le périmètre des lignes régulières, ce sont 276 654 validations supplémentaires par rapport à 2016 sur toute l'année, soit + 3,35 %.

Les navettes, en revanche, voient leur trafic légèrement diminuer à -18 758 voyages, soit -1,42 %.

D'avril à décembre, nous comptabilisons 7 360 551 voyages, soit + 2,52 % par rapport à la même période de 2016 et 180 900 validations supplémentaires.

- Pour les lignes régulières : + 200 790 validations, soit + 3,18 %
- Pour les navettes : - 19 890 voyages, soit -1,86%.

Seul le mois de septembre accuse une baisse de trafic. Le mois de décembre est stable.

TRAFIC TOTAL MOIS PAR MOIS

	Avril	Mai	Juin	Juillet	Aout	Septembre	Octobre	Novembre	Décembre
2017	695 773	772 155	763 829	1 065 606	981 340	832 849	785 279	741 663	722 057
2016	667 727	727 674	747 478	1 011 322	971 263	869 141	762 503	701 497	721 046
évol.	28046	44481	16351	54284	10077	-36292	22776	40166	1011
évol. %	4,20%	6,11%	2,19%	5,37%	1,04%	-4,18%	2,99%	5,73%	0,14%



3.2.1.2. Analyse par période et par type de service

L'année est marquée par la présence de deux périodes aux dynamiques contrastées : d'avril à août, une progression soutenue à + 5,69 % de fréquentation des lignes régulières et un trafic qui est quasi stable les 4 derniers mois de l'année.

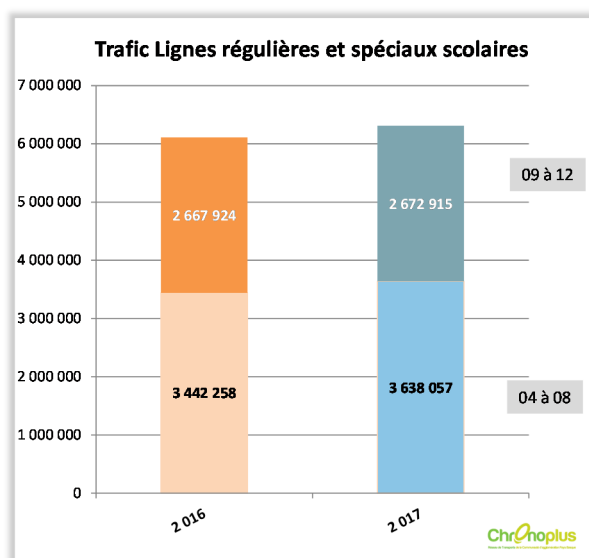
Les navettes, sur leur périmètre hors Passeur, sont en baisse tout au long de l'année et, particulièrement, entre septembre et décembre. La mise en service du Passeur Fluvial sur le périmètre de transport permet de gagner en fréquentation sur la même période.

Trafic avant / après travaux						
	04 à 08	évol.	évol. %	09 à 12	évol.	évol. %
Réseau payant 2016	3 442 258			2 667 924		
Réseau payant 2017	3 638 057	195 799	5,69%	2 672 915	4 991	0,19%
Navettes gratuites hors passeur 2016	683 206			386 263		
Navettes gratuites hors passeur 2017	640 646	-42 560	-6,23%	331 630	-54 633	-14,14%
Navettes gratuites y/c passeur 2016	683 206			386 263		
Navettes gratuites y/c passeur 2017	640 646	-42 560	-6,23%	408 933	22 670	5,87%

Les lignes régulières et les spéciaux scolaires

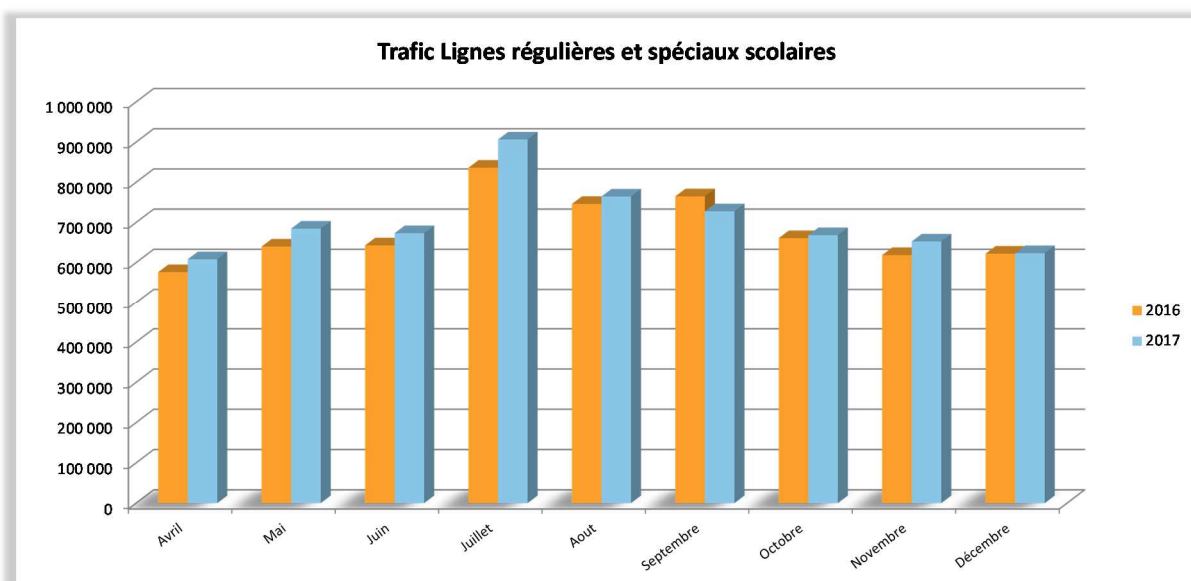
Entre avril et août, le trafic progresse de 195 799 voyages, soit + 5,69 % dont 31 500 voyages pour le seul « bus des fêtes » nuit (16 % de l'augmentation). De septembre à décembre, malgré une période de travaux et de déviations lourdes, le trafic gagne 4 991 voyages (+ 0,19 %).

Seul le mois de septembre est en retrait assez net à - 4,88 %.



Trafic Lignes régulières et spéciaux scolaires mois par mois

	Avril	Mai	Juin	Juillet	Aout	Septembre	Octobre	Novembre	Décembre
2017	608 594	684 824	673 464	906 516	764 659	727 897	668 507	652 822	623 689
2016	576 418	640 218	642 989	836 404	746 229	765 220	661 159	618 954	622 591
évol.	32 176	44 606	30 475	70 112	18 430	-37 323	7 348	33 868	1 098
évol. %	5,58%	6,97%	4,74%	8,38%	2,47%	-4,88%	1,11%	5,47%	0,18%

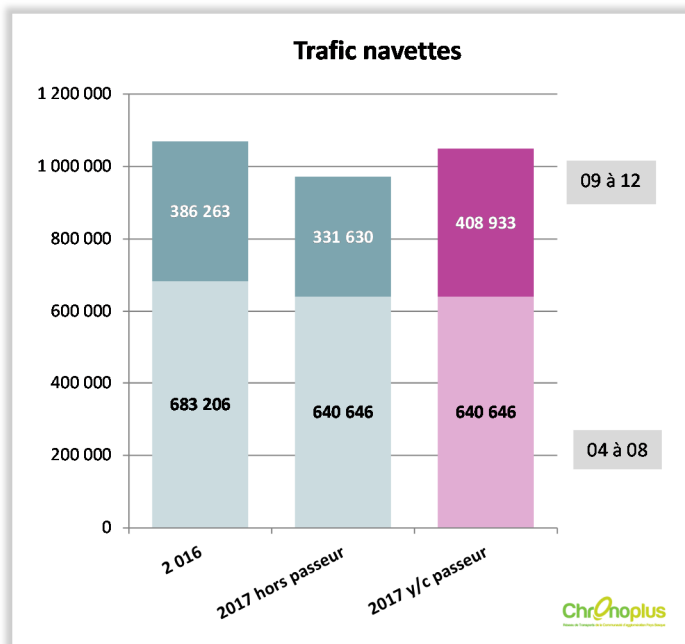


Les navettes

Les navettes, avec des situations contrastées en fonction des mois, abandonnent 6,23 %, soit 42 560 voyages entre avril et décembre.

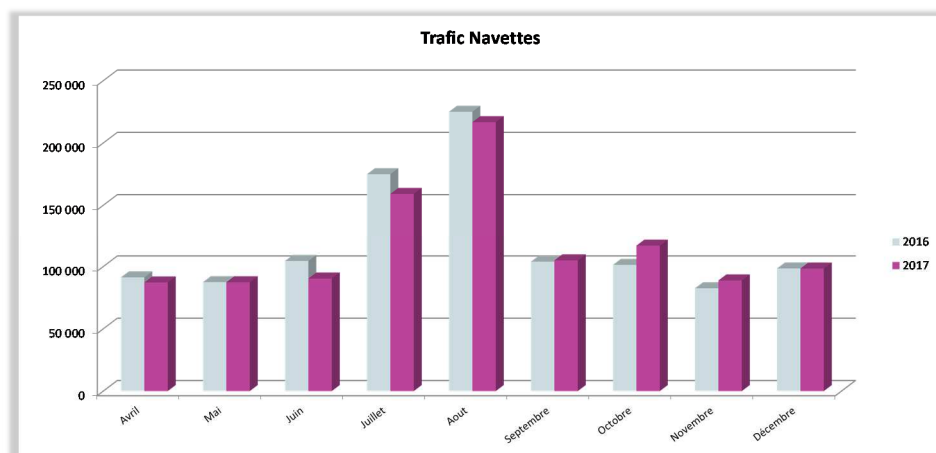
Entre septembre et Décembre, la fréquentation globale des navettes progresse de 22 670 voyages (+5,87 %).

Sans la mise en place du passeur fluvial en septembre, les navettes abandonneraient 54 633 voyages (- 14,14 %).

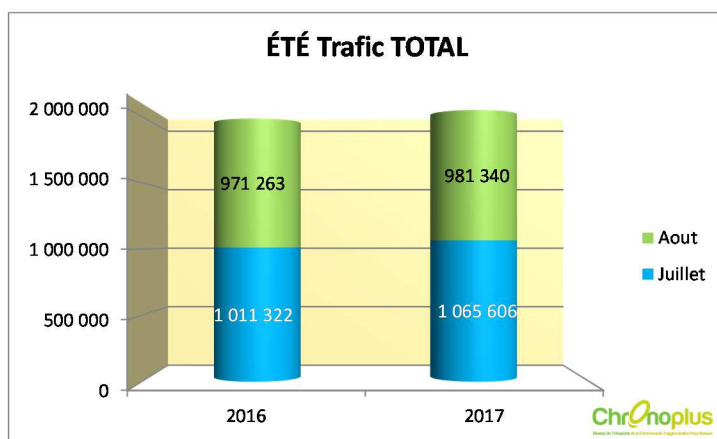


Trafic Navettes mois par mois

	Avril	Mai	Juin	Juillet	Aout	Septembre	Octobre	Novembre	Décembre
2017	87 179	87 331	90 365	159 090	216 681	104 952	116 772	88 841	98 368
2016	91 309	87 456	104 489	174 918	225 034	103 921	101 344	82 543	98 455
évol.	-4 130	-125	-14 124	-15 828	-8 353	1 031	15 428	6 298	-87
évol. %	-4,52%	-0,14%	-13,52%	-9,05%	-3,71%	0,99%	15,22%	7,63%	-0,09%



3.2.1.3. Zoom sur la fréquentation estivale



La fréquentation de l'été 2017 est jugée bonne avec, notamment, un calendrier favorable.

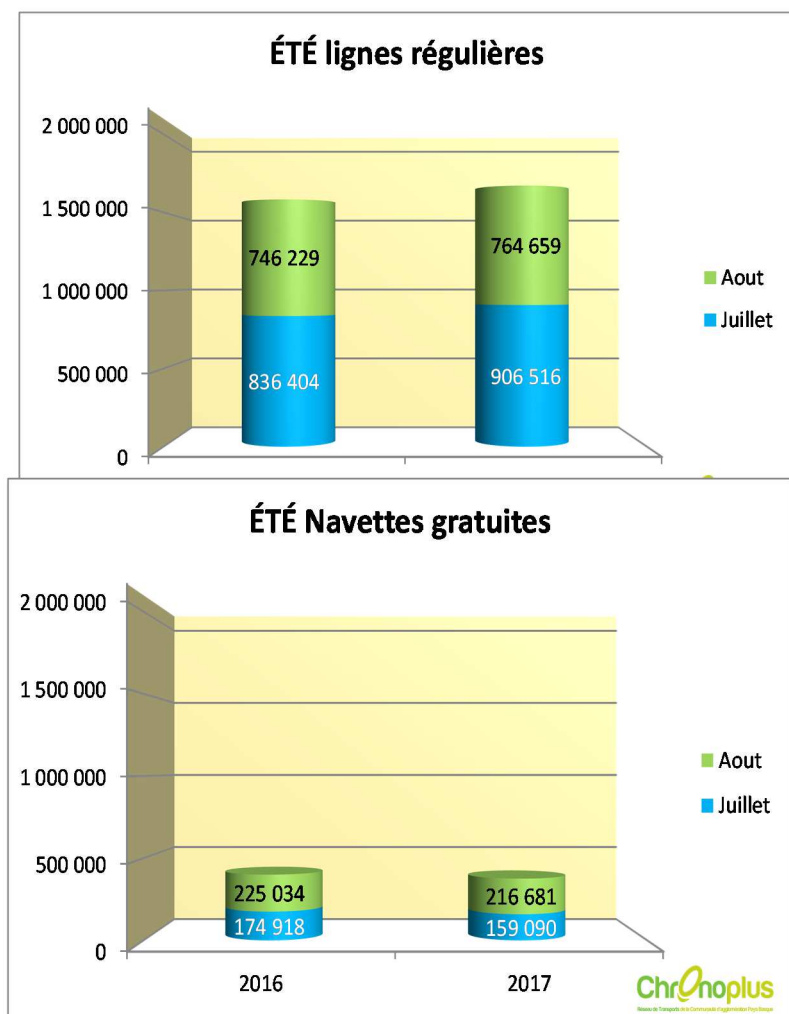
Le trafic est tiré vers le haut par les lignes régulières mais également par l'ensemble des services événementiels.

En juillet, le trafic total dépasse 1 000 000 de voyages :

- Le service des Fêtes retrouve son niveau de 2015 ;
- Les services du 14 juillet et du 15 août progressent fortement ;
- Les lignes de nuit évoluent de manière irrégulière (très bonne performance de la N et du Flexo) ;
- Les lignes P et L sont en recul ;

Au total, la fréquentation de nuit progresse de près de 10 % avec 22 000 validations supplémentaires.

Les navettes, en revanche, accusent un recul assez significatif mais non régulier en fonction des services (voir ci-dessous) :



Bonne tenue des lignes régulières en été, particulièrement en juillet avec + 6,3 %.

Le retour à une situation « normale » pendant les Fêtes de Bayonne y contribue fortement. Hors Bus des Fêtes nuit, le trafic progresse de 2,8 % (+ 21 000 voyages).

En août, le trafic progresse de 2,47%.

Le trafic des navettes est en retrait par rapport à l'été 2016,

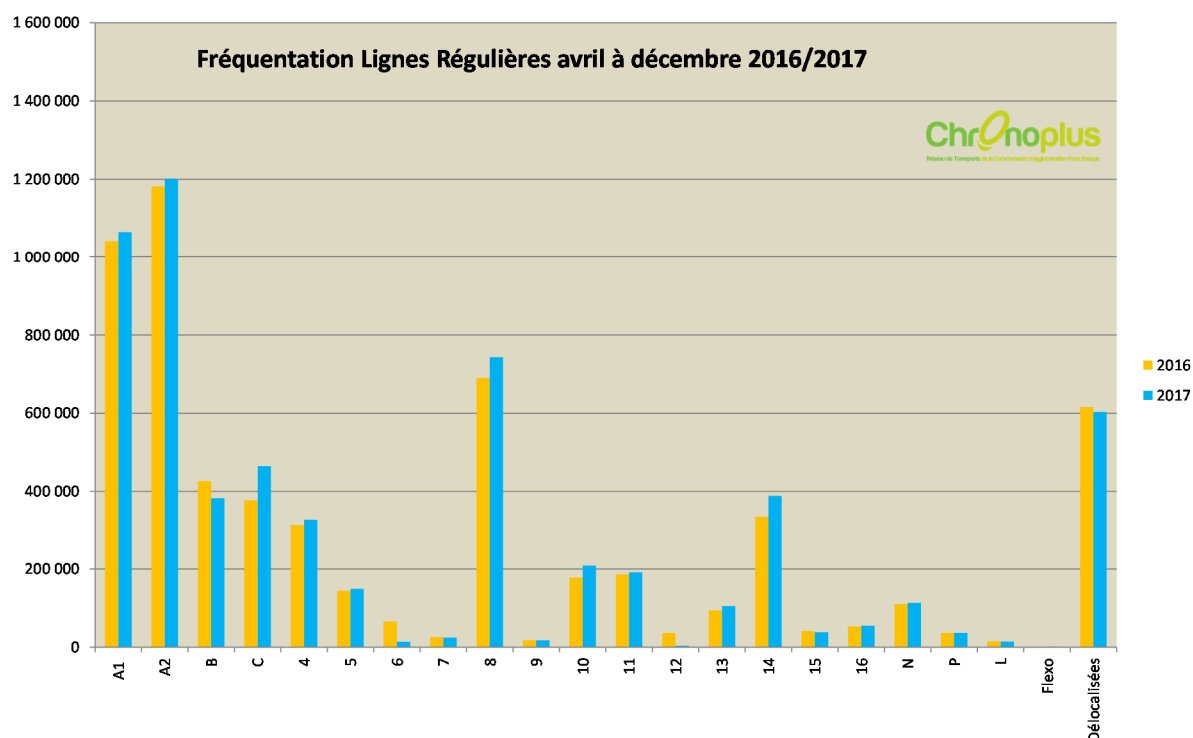
(Surtout en juillet alors que les lignes régulières progressent de plus de 8 % sur la même période).

Cette baisse est principalement le fait des services de centres villes.

Les services saisonniers progressent de manière significative en 2017 à l'exception de la navette Côte des Basques qui décroche en juillet de plus de 16 %, baisse que la hausse d'août ne parvient pas à compenser.

La navette Hôpital poursuit une importante progression.

3.2.2. Fréquentation par ligne

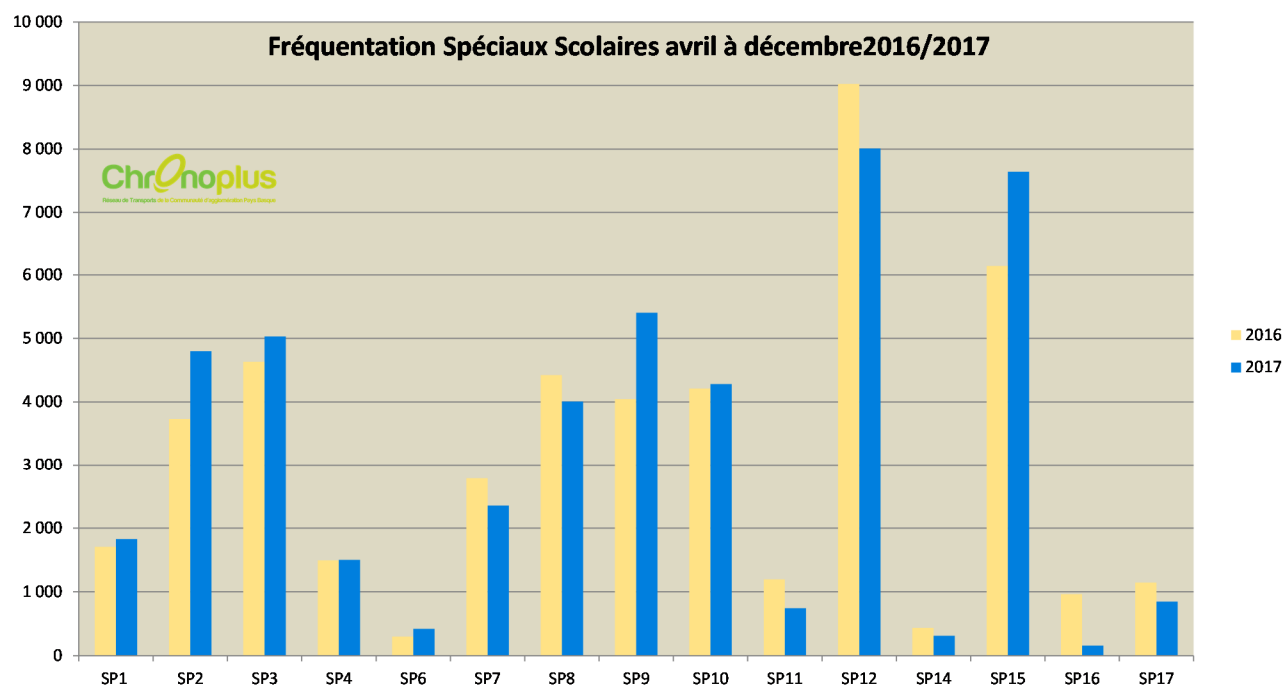


Le trafic des lignes régulières poursuit sa progression en 2017 (+ 3,18 %) malgré les perturbations de l'offre consécutives aux travaux du Tram'bus. Seul le trafic de septembre, à la mise en place des déviations, est en baisse (- 4,88 %).

Logiquement, les lignes qui reculent le plus à partir de septembre sont les plus impactées par les travaux : A1, A2, B... La tendance des autres lignes reste, en général, à la hausse sur l'année (C, 4, 8, 9, 10, 13, 14, 16...).

De la même manière, sur les lignes A1 et A2, la diminution d'offre entre Bernain et Biarritz occasionne un recul de la fréquentation plus important bien que non proportionnel à la baisse de l'offre (voir ci-dessous).

TRAFIC AVANT / PENDANT TRAVAUX	janv-17	janv-18	évol.	évol. %
A1 Bayonne <-> Bernain	95 585	85 320	-10 265	-10,74%
A1 Bernain <-> Biarritz	20 937	15 603	-5 334	-25,48%
A2 Bayonne <-> Bernain	103 630	94 355	-9 275	-8,95%
A2 Bernain <-> Biarritz	24 343	19 087	-5 256	-21,59%

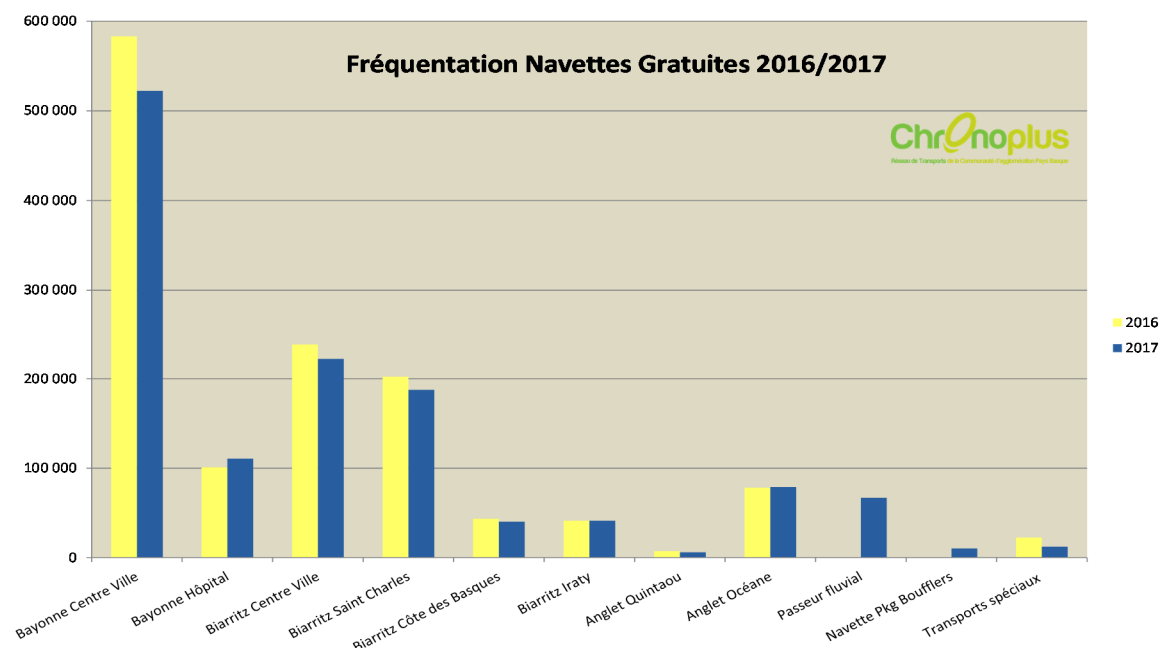


Les lignes spéciales scolaires sont sur une tendance à la baisse beaucoup plus prononcée à partir de septembre :

- avril à juin : - 4,28 % ;
- septembre à décembre : - 28,15 %.

Les services spéciaux scolaires (déplacements obligés avec contraintes horaires) s'avèrent nettement plus sensibles aux perturbations que les lignes régulières

Les services de navettes suivent la tendance générale avec un point d'inflexion à partir de septembre.




3.2.3. Fréquentation par titre

La structure des validations par titre évolue peu entre 2016 et 2017.

AVRIL à DECEMBRE	Voyages par titres	2016	2017
Titres à décompte et périodes courtes	1 voyage	943 845	1 027 902
	24 heures	1 604 114	1 680 469
	10 voyages	521 582	524 721
	7 jours	54 070	60 269
Abonnements hors scolaires	Mensuel – Tout public	654 873	629 372
	Annuel – Tout public	100 195	114 371
	Eté – Tout public	139 859	140 457
	Mensuel – Jeunes	159 631	140 436
	Trimestriel – Jeunes	99 960	94 730
	10 mois - Jeunes	136 956	136 530
	Annuel – Jeunes	104 521	114 849
	Mensuels - Séniors	218 593	232 396
	Annuel - Séniors	37 417	41 360
	Pass pro annuel	75 674	81 308
	Pass entreprise annuel	276	415
Abonnements scolaires	Annuel – Scolaire (famille imposable)	531 522	478 520
	Semestriel – Scolaire (famille imposable)	12 130	10 797
	3 ^e trimestre - Scolaire (famille imposable)	5 570	5 612
	Annuel - Scolaire (famille non imposable)	471 581	502 793
	Semestriel – Scolaire (famille non imposable)	5 533	5 397
	3 ^e trimestre - Scolaire (famille non imposable)	1 145	1 217
Titres combinés	combi. 24 heures	17 376	16 799
	combi. Mensuel - Jeunes	22 611	21 431
	combi. Annuel - Jeunes	41 049	39 532
	combi. Mensuel – Tout public	13 384	13 335
	combi. Annuel – Tout public	4 418	4 886
Autres titres	Ticket groupe	2 562	1 978
	AKCS Annuel (10 mois) – samedi ou mercredi	2 343	2 883
	AKCS Annuel (10 mois) – samedi et mercredi	695	721
	- Passadour 10x1h	46 488	25 497
	Pass Travaux	0	12 821
	- Rugbypass	654	970
	Divers (tickets échanges, abts dépositaires...)	21 074	21 766
	Fêtes de Bayonne (nuit)	87 032	118 832
Total		6 138 733	6 305 372

L'ensemble des **titres à voyages et courtes périodes** représentant 50 % des validations de l'année progresse de 2,43 %.



Notons que cette fréquentation totale par titre n'intègre pas la fréquentation associée aux nombreuses solutions de transport gratuites, qui représente un complément de 1 069 469 voyages sur les neufs mois considérés.

Les titres vendus à bord progressent et représentent 41 % des validations (40,5 % en 2016) :

- Le ticket 1h confirme sa reprise après plusieurs années de recul dû à la concurrence des 24h ;
- Le ticket 24h continue cependant sur sa progression, bien que moins sensible par rapport aux années précédentes.

Les voyages des **abonnés non scolaires** abandonnent 1,48 %. La tendance à la fidélisation se poursuit cependant :

- Les voyages d'abonnements périodes courtes régressent de 39 à 12 % selon les catégories à l'exception du 1 mois sénior en progression de 6,3 % ;
- Les voyages d'abonnements périodes longues progressent de 7,45 % à 14 % dans la poursuite d'une tendance de fonds à l'exception du 10 mois jeune en légère baisse depuis la rentrée de septembre 2017.

Le trafic des **abonnés scolaires** est en léger retrait de 3,4 % malgré un nombre d'abonnés en progression :

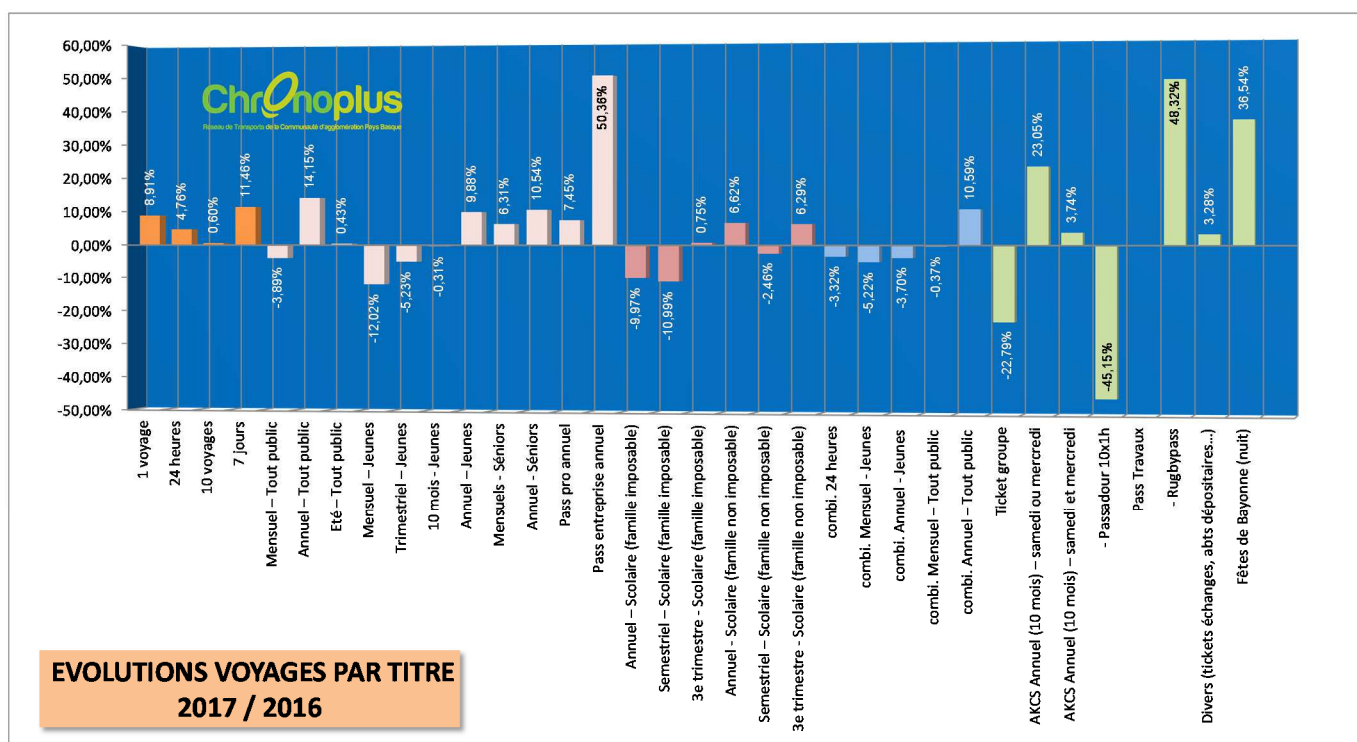
- Les non-imposables sont plus nombreux depuis les mesures fiscales de 2014 ;
- Les abonnés scolaires se sont montrés apparemment plus sensibles aux perturbations dues aux travaux que les autres catégories de clientèle.

Les titres combinés reculent pour la première année :

- Les 5 premiers mois sont restés stables par rapport à 2016, mais une baisse sensible est observée depuis juin à l'exception du 12 mois Tout Public.

L'utilisation des « **autres titres** » diminue assez sensiblement (- 9,73 % hors bus des Fêtes).

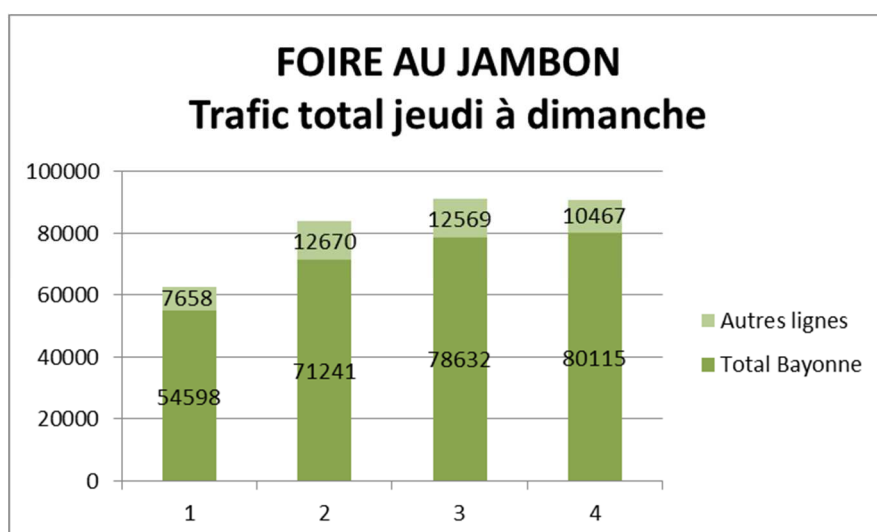
La fréquentation du **bus des Fêtes** progresse de plus de 36 %, retrouvant un niveau comparable à 2015.



1.6 Fréquentation associée aux grands événements de l'année

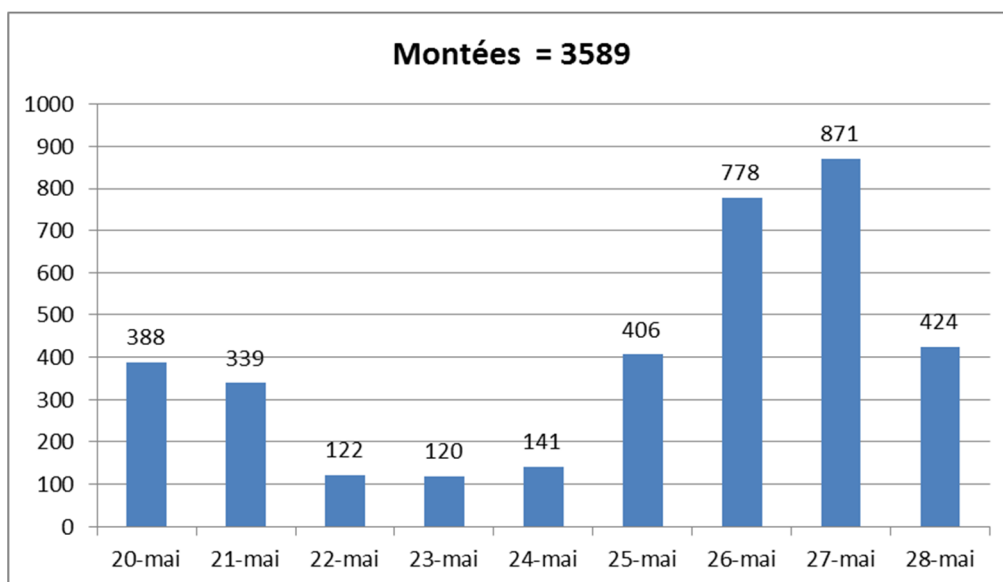
3.2.4. Fréquentation autres événements

Bilan Foire au Jambon



Bilan Mondiaux de surf

La navette Iraty a enregistré une fréquentation qui a largement progressé au fil de la compétition et, en particulier, au cours du second week-end. La navette a totalisé près de 3600 montées.



Bilan de la Fête de la Musique

Lignes	2016	2017	Variation
N	975	1371	41%
P	586	220	-62%
TOTAL	1561	1591	2%

Bilan des 2 feux d'artifice

- 14 juillet : Le bilan est positif avec près de 10 000 voyages comptabilisés, dont la moitié sur la navette mise en place. Au total, cette mesure a permis de doubler le trafic constaté ;
- 15 août : Services supplémentaires sur lignes régulières : 8 370 voyages ;

Services de navettes P+R : 5 865 voyages

TOTAL services spéciaux : 14 235 voyages.

En comparaison avec 2015, 2 255 passagers supplémentaires ont été comptabilisés (soit +18,8 %).

Les services spéciaux progressent de 15 %.

Les navettes P+R progressent de 25 %.

Bilan des Fêtes de Bayonne

La fréquentation retrouve globalement son niveau des années précédentes : + 2,01 % comparativement à la fréquentation de 2015 (soit 361 234 voyages durant les 5 jours de Fêtes contre 354 119 voyages en 2015).

En comparant avec la semaine d'avant et d'après fêtes, ce sont près de 195 000 voyages supplémentaires enregistrés sur la semaine, soit un doublement du trafic par rapport aux semaines estivales encadrant les Fêtes de Bayonne.

Environ 60 % des voyages réalisés par les Festayres sont enregistrés dans les bus de nuit. Plusieurs centaines de personnes sont déjà venues sur notre stand pour se renseigner sur leurs déplacements.

Bilan de la St Sylvestre

Ligne N

21h00 à 00h00	- 598 voyages	- 57,6 %
00h00 à 06h00	+ 55 voyages	+ 2,25 %

Flexo

Biarritz / Bidart	+ 12 voyages	+ 8,82 %
Anglet	- 46 voyages	- 25,14 %
Bayonne Rive Droite / St Pierre d'I	- 128 voyages	- 36,57 %
Boucau / Tarnos	- 255 voyages	- 57,82 %

Au total	- 960 voyages	- 20,9 %
-----------------	---------------	----------

La fréquentation globale est en baisse, probablement en relation avec une météo très pluvieuse toute la nuit.

Cependant, on note une bonne performance de la ligne N entre minuit et 6h00 et du Flexo au départ de Biarritz Centre vers Biarritz et Bidart.

3.3. Promotion du réseau

Keolis s'appuie sur une démarche visant à conquérir et fidéliser différents publics (jeunes, salariés, retraités, visiteurs de passage....) au travers d'actions multiples et de différents canaux de contact.

La dynamisation du réseau de distribution (kiosques mais aussi dépositaires) joue un rôle central dans l'amélioration de la relation client et la multiplication des contacts.

3.3.1. Campagnes de promotion

Keolis Côte Basque-Adour a mis en place, depuis avril 2017, une stratégie de développement commercial afin de valoriser l'image du réseau Chronoplus mais surtout augmenter la fréquentation et les recettes en lien avec les engagements pris. Cette stratégie s'articulait autour de plusieurs axes : actions de marketing direct (opérations commerciales), de street marketing (stands, accompagnement terrain), digitales (site web, application, réseaux sociaux) et partenariales.

3.3.1.1. Actions de marketing direct

Les opérations commerciales ont toutes été déployées pour toucher une cible précise afin d'avoir un retour sur investissement positif tant en termes de concrétisations directes qu'indirectes. Keolis Côte Basque-Adour présente ci-après les différentes actions menées durant le dernier exercice et analyse les résultats obtenus en fonction des objectifs fixés.

3.3.1.1.1. Parrainage

Keolis Côte Basque-Adour a assuré la continuité de cette opération, activée depuis plusieurs années.

Ciblant les abonnés actuels du réseau Chronoplus, le parrainage consiste à proposer à une personne de son entourage de s'abonner à une formule trimestrielle ou annuelle. Si le filleul s'abonne à l'une des formules citées précédemment, le parrain reçoit en contrepartie un chèque cadeau de 20 € et le filleul bénéficie soit de 50 % de remise sur la formule trimestrielle, soit d'un chèque cadeau de 20 € pour l'achat d'une formule annuelle.

L'objectif de cette opération est de transformer les abonnés en prescripteurs auprès de leurs connaissances et, ainsi, d'augmenter le nombre d'abonnés au réseau.

Entre avril et décembre 2017, cinq parrainages ont été réalisés. Trois abonnements annuels ont été souscrits à la suite de cette offre : 2 abonnements *Jeune* et 1 abonnement *Tout Public*.

Résultats :

Demandes	Concrétisations		Chiffre d'affaires	Coûts	« Retour sur investissement »
5	3	60 %	450 €	150 €	2

3.3.1.1.2. Nouveaux Arrivants

Keolis Côte Basque-Adour souhaite accompagner les moments clés de la vie des nouveaux habitants de l'agglomération qui représentent de réelles occasions de basculement vers le transport public. Un déménagement est souvent l'occasion de prendre de nouvelles dispositions dans les habitudes de vie du foyer.



Cette opération propose à tous les foyers ayant emménagé sur le territoire (déménagements internes au territoire ou en provenance d'autres régions) de bénéficier d'un Kit de Bienvenue composé de 3 titres 24h et d'un plan du réseau. Keolis souhaite ainsi fournir aux nouveaux arrivants une information complète et une occasion d'essayer le réseau. Avec ce Kit de Bienvenue, les foyers demandeurs reçoivent également une information concernant les formules d'abonnements mensuels pour prolonger l'expérience.

Le but de l'opération est de développer la connaissance du service et d'accroître la part modale *Transport en Commun* auprès des foyers de l'agglomération.

Résultats sur la période avril à décembre 2017 :

Foyers prospectés	Demandes de Kit de Bienvenue	Concrétisations	Chiffre d'affaires	R.O. S. I.
2 215	370	17,88 %	Non calculé*	Non calculé*

* Certains éléments du tableau de résultat n'ont pu être calculés en raison de l'impossibilité à tracer la consommation des prospects dans la base de données billettique. Le nouveau système combiné au CRM (gestion de la relation client) Keolis permettra d'affiner ces résultats.

3.3.1.1.3. Collégiens et étudiants

Une grande partie de notre clientèle est représentée par une population de scolaires et d'étudiants. Afin de capter encore davantage cette cible, Keolis Côte Basque-Adour organise des interventions régulières auprès des classes de 5^{ème} et de CM2 afin de sensibiliser les élèves à la prévention, aux gestes de civisme et à la sécurité dans et aux abords du bus.

En 2017, plus de 100 classes ont été sensibilisées soit près de 3 000 élèves rencontrés afin de les inciter à utiliser les transports en commun en adoptant une attitude adaptée.

En parallèle, Keolis Côte Basque-Adour a créé un partenariat avec l'École supérieure des technologies industrielles avancées de Bayonne afin de valoriser l'utilisation des transports en commun auprès des étudiants. Cette action s'est déroulée en trois temps : une intervention en amphithéâtre pour présenter le réseau et sa gamme tarifaire, un stand d'information au sein de l'école et une offre d'abonnement dédiée aux étudiants.



Au final, plus de 350 étudiants ont été renseignés sur l'utilisation du réseau pour venir à l'école. Quinze étudiants ont bénéficié de l'offre leur permettant d'économiser un mois d'abonnement et de recevoir deux places de cinéma.

Résultats :

Etudiants renseignés	Concrétisations	Chiffre d'affaires	Coûts	R.O.I.
350	15	675 €	150 €	3,5

3.3.1.2. Valorisation Services Annexes

Pour valoriser les services annexes proposés par le réseau Chronoplus, Keolis Côte Basque-Adour s'appuie sur les bases de données de clients et/ou prospects à sa disposition. L'offre de location de vélos à assistance électrique a bénéficié d'une opération de promotion au cours d'une période plus creuse pour ce service, contribuant ainsi à augmenter le nombre de locations.

Concrètement, Keolis Côte Basque-Adour a procédé à l'envoi d'un SMS et d'un emailing aux clients possédant un compte client sur le site. Au total, plus de 600 messages ont été distribués sur le mois de mai 2017 destinés à encourager les clients à louer un vélo avant la période estivale.

Les résultats de l'opération n'ont pu être mesurés à moyen terme. Cependant, une augmentation des locations a été constatée sur les jours qui ont suivi l'envoi de la campagne.

3.3.1.3. Exploitation des données collectées

Les divers jeux-concours Chronoplus sont l'occasion de constituer de nouvelles bases de données de prospects. Keolis Côte Basque-Adour exploite ces données afin de démarcher les participants (non abonnés) pour leur proposer une Offre Découverte.

Après chaque collecte de données, Keolis Côte Basque-Adour a envoyé aux participants un email et/ou un SMS proposant de remplir un formulaire de demande afin de recevoir 2 tickets 24h et un plan du réseau. Comme pour l'opération Nouveaux Arrivants, l'envoi de l'Offre Découverte est l'occasion de promouvoir les formules d'abonnements Chronoplus.

L'objectif attendu lors de cette opération est de diffuser largement de l'information sur le réseau Chronoplus afin de faire connaître les services proposés, d'en améliorer son image et, in fine, d'augmenter le nombre de voyages.

Résultats :

Messages envoyés	Demandes Offre Découverte	Chiffre d'affaires	Coûts	R.O.I.
860	103	Non calculé*	415 €	Non calculé*

** Certains éléments du tableau de résultat n'ont pu être calculés en raison de l'impossibilité à tracer la consommation des prospects dans la base de données billettique. Le nouveau système combiné au CRM (gestion de la relation client) Keolis permettra d'affiner ces résultats.*

3.3.1.3.1. Opérations de présence terrain

En plus des opérations de marketing direct, la stratégie de développement commercial mise en place par Keolis Côte Basque-Adour accorde une importance particulière aux actions de « Street Marketing ». Que ce soit directement dans la rue ou à l'occasion d'évènements (Foire, salons, rassemblements...), cette démarche permet d'aller au contact de la clientèle afin d'avoir une approche personnalisée des solutions de mobilités Chronoplus. En fonction de l'opération, des cibles diverses de clients peuvent être approchées : touristes, locaux, seniors, jeunes, étudiants, salariés...



Foire au Jambon

Évènement lançant la saison des festivités locales, la Foire au Jambon connaît d'année en année une augmentation de sa fréquentation. L'objectif pour Keolis Côte Basque-Adour est de promouvoir l'utilisation du réseau lors de cette foire afin de désengorger la circulation dans le centre de Bayonne et de permettre aux visiteurs de profiter des festivités sans se soucier de son véhicule personnel. Une équipe de conseillers Chronoplus a été déployée au niveau des entrées de la Foire au Jambon pour distribuer près de 2 000 prospectus et vendre des titres de transport. Le prospectus regroupait toutes les informations nécessaires pour se rendre dans le centre de Bayonne : desserte, fréquence, plan et titres de transports adaptés. Ce dispositif a été combiné avec des opérations de communication sur divers canaux : presse régionale, site internet, réseaux sociaux, écrans embarqués. Un stand de vente a été déployé le samedi soir afin d'absorber l'affluence des clients lors de la fermeture de la Foire.



Appréciée des visiteurs, la présence des conseillers a permis de promouvoir l'utilisation du réseau à l'occasion de la foire mais aussi d'orienter les clients perdus.

Mondial de Surf (ISA World Surfing Games)



Les Championnats du Monde de Surf se déroulaient à Biarritz entre le 20 et le 28 mai 2017. Cet évènement était l'occasion pour le réseau Chronoplus d'accroître son image auprès d'une clientèle plutôt jeune et/ou tournée vers le développement durable.

En plus de l'habillage d'un bus, d'une navette dédiée et d'une campagne de communication, Keolis Côte Basque-Adour organisait un stand d'information au niveau du Village de la compétition. Axé autour du projet Tram'bus et de l'offre proposée par le réseau Chronoplus, le stand a connu un véritable succès auprès des visiteurs pendant toute la période de la compétition.

Résultats :

Visiteurs renseignés	Participations jeu-Concours	Coûts
± 1000	537	5 K€

Foire Exposition de Biarritz

La première édition de la Foire Exposition de Biarritz se déroulait au mois de juin 2017. Ce type d'évènement permet de capter un grand nombre de visiteurs aux profils variés. Une opportunité pour Keolis Côte Basque-Adour de valoriser le réseau Chronoplus et le projet Tram'bus.

Grâce à un partenariat noué avec l'organisation, Chronoplus disposait d'un stand d'information à l'entrée de la halle d'Iraty. Environ 300 personnes sont venues se renseigner à l'occasion de cet évènement. Ce résultat aurait pu être bien meilleur si les conditions météorologiques avaient été plus clémentes.

PDIE Izarbel

Keolis Côte Basque-Adour souhaite aussi accompagner les projets liés aux transports mis en place par des acteurs économiques de l'agglomération. Chronoplus était donc présent lors du village de la mobilité organisé dans le cadre du PDIE d'Izarbel.

Construite autour de la présence d'un bus Chronoplus et d'un vélo à assistance électrique en démonstration, cette action a été l'occasion de proposer une démarche de conseil en mobilité personnalisé accompagné d'une offre d'essai.

Malgré la faible fréquentation de l'évènement, une dizaine de personnes ont pris des renseignements sur le stand.

PDE Safran

Afin d'accompagner les entreprises, Keolis Côte Basque-Adour propose aux entités intéressées d'organiser des stands d'information au sein même de leurs locaux.

Dans ce cadre-là, un stand d'information Chronoplus s'est tenu sur le site SAFRAN à Tarnos, principal employeur privé du territoire desservi. Beaucoup de questions ont été posées autour du projet Tram'bus et de la desserte du site. Environ 50 personnes ont bénéficié de conseils personnalisés sur leur trajet domicile-travail. L'abonnement Pass Pro, peu connu des salariés, semble être une formule appréciée à la fois par la Direction et par les salariés. Une autre action de valorisation de ce titre, dans cet établissement, est à l'étude pour 2018.

ChronoPlages

« Être là où vous êtes » est l'un des slogans proposés par Keolis dans la réponse à l'appel d'offre formulée en 2016/2017. Que ce soit les administrés de l'agglomération ou les

touristes, ces populations ne prennent pas toujours le temps de se renseigner sur les possibilités offertes par le réseau de transport en commun et utilisent leurs voitures par défaut. L'objectif d'une présence sur les plages au cours de la période estivale est de sensibiliser ces personnes au réseau Chronoplus.



Keolis Côte Basque-Adour a investi dans du matériel adapté afin de pouvoir transporter et installer un stand mobile chaque jour dans un lieu différent :

- Plage de l'Uhabia à Bidart,
- Plage du Métro à Tarnos,
- Plage de la Chambre d'Amour et de la Barre à Anglet.

En amont, une communication dédiée sur les réseaux sociaux, écrans embarqués et dans la presse a permis de faire connaître

les implantations du stand.

Déployé du 11 juillet au 18 août de 11h00 à 18h30 (du mardi au samedi), le stand permettait tant aux vacanciers qu'aux locaux de se renseigner sur le réseau Chronoplus, de bénéficier d'un conseil personnalisé grâce aux deux agents sur place, de jouer au jeu-concours et de repartir avec un des goodies proposés.

Avec 24 journées d'ouverture, le stand a connu une fréquentation honorable pour une première édition, atteignant les objectifs prévus.

Résultats :

Ouverture (jours)	Heures de présence	Personnes renseignées	Participations Jeu-Concours	Coûts
24	280	2 000	860	10 K€

Anglet Beach Rugby Festival

Accompagner la vie du territoire est aussi l'un des objectifs de Keolis Côte Basque-Adour. Pour répondre à cette exigence, Keolis Côte Basque-Adour a déployé un stand lors de la compétition de « beach rugby » organisée à Anglet. Cet évènement, très attendu chaque année, est l'occasion pour Chronoplus de développer sa visibilité.

Dans la continuité de ce qui a été réalisé sur l'opération ChronoPlages, le stand Chronoplus du Beach Rugby Festival permettait de diffuser de l'information auprès des visiteurs et de valoriser l'image du réseau.

Braderie des Fêtes de Bayonne

Organisée par l'Office de Commerce de Bayonne, la braderie des Fêtes a permis à Chronoplus de bénéficier d'un stand en plein cœur du centre-ville. Pendant cette période de

forte affluence, la présence de Chronoplus a suscité l'intérêt de plusieurs centaines de personnes souhaitant se renseigner sur le réseau de transport.

En parallèle de ce stand, un partenariat signé avec l'Office de Commerce de Bayonne a permis aux commerçants du centre-ville de proposer gratuitement des tickets de bus afin que leurs clients reviennent dans leur boutique grâce au réseau Chronoplus. Ainsi 200 titres 24h ont été distribués par les commerçants de Bayonne.

Studyrama Biarritz

Principal salon d'orientation des études supérieures, Studyrama est l'occasion pour le réseau Chronoplus de capter les étudiants et leurs parents pour les sensibiliser aux déplacements qu'ils auront à faire durant leurs études.

Même si l'affluence du salon n'a pas été à la hauteur de l'attente, la fréquentation du stand a donné satisfaction. Près de 100 étudiants ont été sensibilisés et conseillés dans leurs futurs déplacements sur l'agglomération.

Derby Aviron Bayonnais vs Biarritz Olympique

Les événements sportifs à forte affluence sont toujours des moments importants pour un réseau de transport. Keolis Côte Basque-Adour avait à cœur de marquer son attachement à accompagner ce type d'événements en proposant une action forte envers les supporters des deux équipes, partenaires du réseau.



La première phase consistait à proposer un véritable « Bus du Derby » au départ du centre-ville de Biarritz afin de véhiculer les supporters du Biarritz Olympique jusqu'au stade Jean Dauger. Grâce à une campagne de communication efficace en amont du derby, de nombreux supporters (environ 150) ont bénéficié de ce transport inédit et ont participé aux différentes surprises tout au long du parcours : présence de joueurs, de POTTOKA et de KOXKA (tous deux munis d'un PASS RUGBY)...

La deuxième phase de l'opération se déroulait à l'entrée du stade Jean Dauger. Des conseillers, identifiés Chronoplus, distribuaient aux spectateurs des kits comprenant un plan du réseau, un flyer sur la desserte des stades Jean Dauger et Aguilera, un « tour de cou » Chronoplus et un RUGBY PASS offert. Près de 4 500 kits ont été distribués avant le coup d'envoi de la rencontre.

3.3.2. Marketing viral

Au-delà de la modernisation du site internet et de l'application Apple, Keolis Côte Basque-Adour a souhaité développer sa présence sur les réseaux sociaux. La force du marketing viral est de capter un grand nombre de prospects et/ou clients grâce aux messages diffusés sur les principaux sites tels que Facebook, Twitter et Instagram. Pour ne pas perdre ses clients dans la diffusion de son information, Keolis Côte Basque-Adour a choisi d'utiliser chacun des supports pour un type d'information bien précis.

3.3.2.1. Facebook

Sur la page Facebook @Chronoplus, les internautes peuvent rester au courant de toutes les actualités du réseau et tenter de gagner de nombreuses invitations pour les événements de l'agglomération grâce aux partenaires du réseau Chronoplus.

Depuis avril 2017, le nombre de personnes suivant la page du réseau a quasiment triplé, passant d'environ 350 à plus de 900 « followers ».



3.3.2.2. Twitter

Grâce au compte @Chronoplus_info, les « followers » ne ratent rien de l'infotrafic du réseau Chronoplus. Les déviations, reports d'arrêts, perturbations, travaux sont tweetés sur la page du réseau. Ils peuvent aussi retrouver toutes les actualités liées aux déplacements sur le compte de la Communauté d'Agglomération Pays Basque.



Le compte Chronoplus qui, aujourd'hui, a été supprimé par Twitter suite à une demande faite par Keolis Côte Basque-Adour.

3.3.2.3. Instagram

Le compte Instagram de Chronoplus permet de poster les plus belles photos du réseau et de découvrir ainsi les dernières nouveautés en avant-première. L'objectif est d'améliorer l'image du réseau à travers des messages et photos postés régulièrement et, ainsi, de créer un capital « sympathie » auprès des personnes qui aiment la page Chronoplus.

Créé en août 2017, le compte Instagram du réseau Chronoplus a capté l'attention de 114 abonnés en « seulement » 27 publications. Le nombre d'abonnés devrait augmenter rapidement grâce aux projets, aux





partenariats et à l'essor que connaît ce réseau social.

3.3.2.4. Bilan

Le précédent exercice a permis à Keolis Côte Basque-Adour de commencer à déployer sa stratégie de développement commercial. Bien que certaines contraintes techniques non identifiées en amont aient remis en cause certaines actions, les opérations 2017 ont participé au développement du réseau Chronoplus par :

- La prospection de différentes cibles (touristes, nouveaux arrivants, salariés, jeunes...) pour conquérir de nouveaux clients ;
- La valorisation de l'image du réseau en accompagnant la vie du territoire (partenariats) ;
- L'accompagnement des habitants et visiteurs de passage avec l'augmentation des points de contacts (stands, salons, évènements...) ;
- Le développement de la notoriété digitale grâce aux réseaux sociaux.

Keolis Côte Basque-Adour capitalisera sur les actions précédentes tout en développant de nouvelles opérations présentées ci-après afin d'intensifier le développement commercial sur les segments de clientèle identifiés.

3.3.2.5. Campagnes à venir


Suite au bilan des opérations menées en 2017, Keolis Côte Basque-Adour reconduira certaines opérations telles que les Nouveaux Arrivants, le stand ChronoPlages, le Parrainage, la valorisation des services annexes, les Offres Etudiants ainsi que les différents partenariats permettant un contact direct avec la clientèle (salons, évènements...).

L'objectif des nouvelles actions déployées par Keolis Côte Basque-Adour est d'intensifier l'impact des opérations 2017 en multipliant les occasions de contacts avec nos clients potentiels.

3.3.2.5.1. Développement des Circuits de Distribution

Keolis Côte Basque-Adour souhaite capter la clientèle de passage fortement représentée sur l'agglomération en simplifiant l'accès aux informations du réseau ainsi qu'aux titres de transport. Pour cela, un contrat de mise à disposition de titres sera proposé aux hôteliers afin qu'ils puissent vendre ou offrir les tickets Chronoplus directement à la réception de leurs établissements. Keolis Côte Basque-Adour accompagnera les hôtels dans leur démarche en proposant des solutions de communications (PLV, affiches...) ainsi qu'un contact régulier (par téléphone à minima).

3.3.2.5.2. Partenariats Agences Immobilières



Accompagner les changements d'habitudes est identifié par Keolis Côte Basque-Adour comme une opportunité pour conquérir de nouveaux clients. Des partenariats seront proposés aux agences immobilières pour qu'elles sensibilisent les acquéreurs ou locataires à la desserte de leur nouveau logement. Keolis Côte Basque-Adour proposera des kits d'information pour distribution et une sensibilisation au réseau Chronoplus pour les agents immobiliers afin qu'ils deviennent prescripteurs.

3.3.2.5.3. Valorisation du Pass Pro

Keolis Côte Basque-Adour souhaite développer l'abonnement dédié aux salariés des entreprises du territoire desservi. Intéressant tant pour l'employeur que pour les salariés, cet abonnement bénéficiera d'une campagne de communication multicanal spécifique. La démarche sera accompagnée par la mise en place de stands en entreprises, prioritairement entre 12h et 14h, afin de capter un maximum de salariés. Cette démarche sera prioritairement proposée aux entreprises souhaitant mettre en place un projet de PDE.

3.3.2.5.4. Fidélisation des jeunes abonnés

Actuellement, les opérations de fidélisation sont limitées du fait d'un système billettique ne donnant que très peu de possibilités quant à l'exploitation de la base de données clients. Keolis Côte Basque-Adour a donc choisi une manière détournée de fidéliser sa clientèle et, particulièrement, les jeunes. Partenaire de l'agence AWAM qui propose le Pass Citicks, Chronoplus combinera ses abonnements 10 et 12 mois jeunes avec ce Pass regroupant une quarantaine de bons plans sur le territoire (tarif public Pass Citicks = 5 €). L'objectif est d'augmenter l'intérêt des abonnements Chronoplus en développant son attractivité avec des services complémentaires.

3.3.2.5.5. Planning prévisionnel

Au vu des ressources internes et des objectifs fixés par Keolis Côte Basque-Adour, un calendrier prévisionnel servira de fil conducteur tout au long de l'année 2018.

Catégorie	Opération 2018	Planning											
		J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
Conquête	PARRAINAGE	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Conquête	NOUVEAUX ARRIVANTS	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Conquête	DÉV. CIRCUIT DE DISTRIBUTION	X	X	X									
Conquête	DÉV. ABONNEMENT PASS PRO		X	X	X					X	X	X	
Conquête	PARTENARIAT AGENCES IMMO.				X	X							
Conquête	STAND CHRONOPLAGES							X	X				
Conquête	ACCOMPAGNEMENT SCOLAIRES	X	X	X	X					X	X	X	X
Conq./Fid.	VAE		X	X							X	X	
Conq./Fid.	OFFRE ETUDIANTS									X	X	X	X
Fidélisation	SALONS ET EVENEMENTS		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Fidélisation	PARTENARIAT PASS CITICKS					X	X			X	X	X	X

3.3.3. Canaux de distribution

Pour accompagner la démarche Marketing, Keolis Côte Basque-Adour a développé les moyens liés à la distribution des titres de transports Chronoplus. L'objectif est de faciliter l'accès au réseau en évitant les freins liés à l'achat des tickets et/ou abonnements. Plusieurs leviers ont été activés afin d'atteindre cet objectif.

3.3.3.1. Kiosques Chronoplus

Keolis Côte Basque-Adour a maintenu l'ouverture des deux Kiosques Chronoplus du lundi au samedi toute l'année afin d'offrir une large disponibilité d'accès aux titres de transport et à une information personnalisée, tel que prévu contractuellement. Le Kiosque de Bayonne a été réaménagé pour une meilleure organisation de l'information et plus de luminosité. Keolis Côte Basque-Adour a renforcé l'ouverture des Kiosques de Biarritz (mairie et Gare) les dimanches sur la période estivale afin de répondre à l'affluence liée au tourisme.

3.3.3.2. Agents d'information et de vente

Tous les agents travaillant dans les Kiosques ont été sensibilisés sur l'accueil de la clientèle ainsi que sur la collecte des données personnelles. L'objectif est de renseigner un maximum de numéros de téléphone (fixe et/ou portable) et d'emails afin de pouvoir (lorsque les outils le permettront) personnaliser la relation client et ainsi engager une politique de fidélisation structurée. Des formations seront proposées aux agents sur l'année à venir pour donner les connaissances et les outils nécessaires pour atteindre cet objectif.

3.3.3.3. Dépositaires

L'ensemble des dépositaires existants ont été reconduits par Keolis Côte Basque-Adour et de nouveaux supports de présentation leurs ont été proposés (PLV, stickers, affiches). Un rendez-vous régulier avec chacun d'entre eux permet d'entretenir de bonnes relations et de diffuser les informations nécessaires sur l'actualité du réseau. L'objectif de Keolis Côte Basque-Adour est de développer, en parallèle des dépositaires, des contrats de mise à disposition de titres auprès des hôteliers de l'agglomération (cf. Chapitre Développement Commercial).

3.3.3.4. Vente « Terrain »

À l'occasion des différents événements organisés sur le PTU (Foire au Jambon, Fêtes de Bayonne, feux d'artifices à Biarritz et Anglet...), Keolis Côte Basque-Adour a déployé des équipes de vendeurs mobiles directement sur le terrain. Ce dispositif permet ainsi de gérer l'affluence de ces grands événements afin qu'un maximum de personnes voyage avec un titre de transport valide et validé.

3.3.3.5. Bilan

Cette première année a permis à Keolis Côte Basque-Adour de reconduire le dispositif de distribution existant tout en améliorant certains points. Le maintien des moyens mis en place sera prolongé sur l'exercice à venir. Le nouveau système billettique déployé en 2019 sera l'occasion de repenser largement la politique de distribution des titres de transport Chronoplus.

3.4. Information et communication

3.4.1. Une Information voyageurs pour faciliter l'utilisation du réseau

3.4.1.1. Informer les canaux via plusieurs canaux

La diffusion de l'information multi canaux permet d'accompagner les voyageurs à différentes étapes de leur déplacement.



Les canaux mis en place sont les suivants :

- Supports papier : plans et fiches horaires,
- Digital via le site internet et les applications (IOS et Android),
- Relais d'information visible via différents supports, présents tant sur le réseau qu'au-delà : écrans TFT présents à bord des bus, information papier disponible chez les dépositaires, partenaires tels que les hôtels....,
- Information poussée auprès des voyageurs par SMS et/ou email, en cas de situation perturbée,
- Personnel en contact lors des changements les plus marquants.

La mise à jour des documents et de l'information a lieu à chaque modification d'offre.

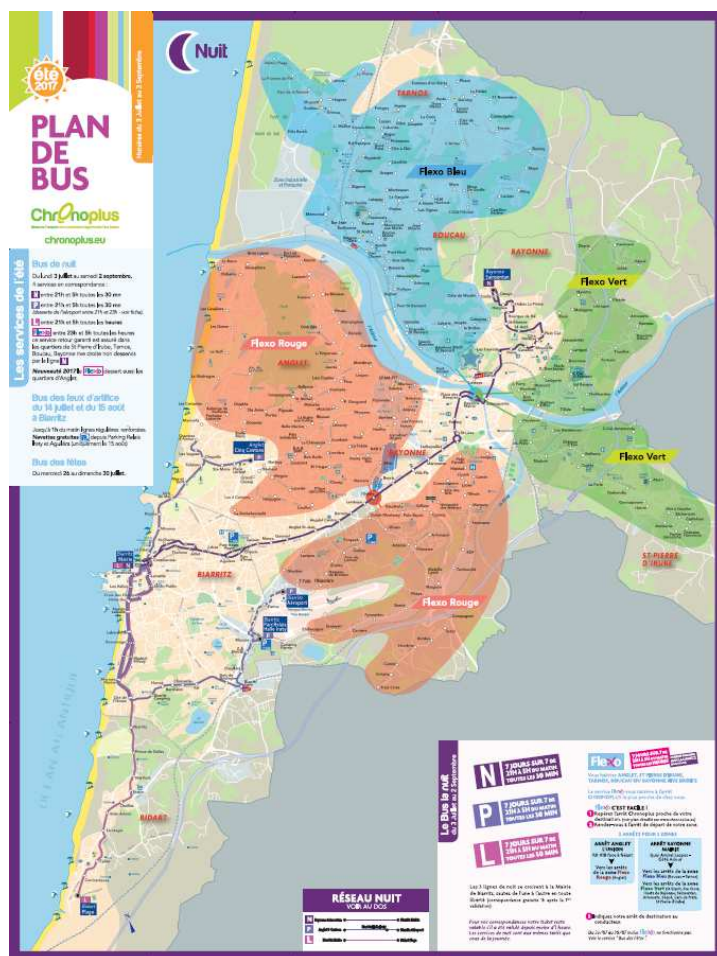
Entre avril et décembre 2017, 3 mises à jour de document (fiches horaires) ont été effectuées.

Des mails/SMS ont été envoyés lors de chaque perturbation aux 950 contacts inscrits à fin 2017.

3.4.2. Adapter l'information au contexte

Plusieurs actions ont été entreprises en cours d'année :

- Modification de la présentation du plan du réseau « été » pour une meilleure valorisation de l'offre de nuit. Le nouveau plan été offre une visibilité améliorée de l'offre de nuit lui consacrant l'intégralité du verso. Le plan « nuit » dispose donc d'une surface équivalente au plan jour dans le plan poche été. Une adaptation rendue nécessaire par la nouvelle offre Flexo plus étendue.



- A l'occasion de l'offre été, équipement d'environ 200 poteaux d'arrêt de plans du réseau au format A3 pour aider les voyageurs à se repérer ;

- 8 septembre à 16h 52

PLAN BUS

www.chronoplusau
infos : 05 59 52 59 52

CHRONOPLUS
Préparez vos déplacements

OBJECTIF
TRAM'BUS

Adaptation du réseau en phase travaux

L'arrivée du Tram'bus se prépare !

Les travaux sont en cours et **Chronoplus propose un réseau stabilisé** afin de faciliter son utilisation en créant de nouvelles habitudes.

BAYONNE

Le pont St Esprit est fermé jusqu'en juin 2018.

La desserte par le réseau Chronoplus de la Place des Basques, la Mairie et la Gare de Bayonne est modifiée pendant cette période.

Chronoplus

Place de la République
Place de la Liberté
Mairie de Bayonne
05 59 52 59 52

www.chronoplus.fr

Facebook
Twitter

Où prendre le bus ?

À LA MAIRIE DE BIARRITZ

Où prendre le bus ?

À LA PLACE DES BASQUES

Où prendre le bus ?

À LA MAIRIE DE BAYONNE

À LA GARE DE BAYONNE

BIARRITZ

L'avenue de la Reine Victoria est fermée jusqu'en juin 2018.

Le réseau Chronoplus adapte les itinéraires des lignes **A1A2 43 8 93** dans le sens vers Biarritz en desservant l'avenue de Verdun.

ANGLET

Nouveau Terminus à Minerva pour les lignes **A1-A2**

• Vers Biarritz, 1 bus sur 2 s'arrête à l'arrêt Minerva et repart vers Bayonne.
Correspondance à l'arrêt Bernain (sous Pharmacie) pour continuer vers Biarritz.

• Vers Bayonne, arrêt de montée à Bernain ou Minerva en fonction des horaires (voir fiches horaires).

Où prendre le bus ?

À MINERVA/BERNAIN

- C** **Chroniclus**
Société de Transport

Aller

C. Cial Ametondo

3.4.3. Accompagner les voyageurs par la relation humaine

Plusieurs dispositifs sont en place ou ont été développés afin d'humaniser la relation et donner ainsi aux voyageurs le maximum d'informations personnalisées :

3.4.3.1. En agence

Toute l'année, les agents des Kiosques de Bayonne et de Biarritz assurent la distribution des titres mais informent aussi les clients sur toutes les questions liées au fonctionnement du réseau : titres de transport, déplacements, objets trouvés etc....

Ceci est d'autant plus vrai l'été, du fait de la forte présence touristique, mais aussi en lien avec la rentrée scolaire.

Des renforts sont ainsi positionnés à Bayonne et à Biarritz pour accompagner la campagne de réabonnement :

- Ouverture d'un espace commercial provisoire à Bayonne avec une présence renforcée : 3 personnes supplémentaires, soit 4 au total, sur une amplitude renforcée de 8h30 à 18h00 en continu pendant 3 semaines. Une 2ème personne reste présente une 4ème semaine ;
- A Biarritz, un agent supplémentaire est présent, soit 2 au total pendant la même période ;
- Pour Biarritz comme Bayonne, 1 agent vient renseigner les clients pendant leur attente pour fluidifier leurs démarches.

3.4.3.2. Par téléphone

Keolis Côte Basque-Adour a élargi ses ressources pour faciliter la prise en charge des appels téléphoniques. Depuis le 1^{er} juillet 2017, Chronoplus répond à ses clients de 7h30 à 20h du lundi au samedi. Jusqu'au 30 juin, ce canal d'information était disponible de 8h30 à 17h30 du lundi au vendredi. Afin de répondre à ce besoin, Keolis a fait appel à Kisio, société qui dispose de plateformes téléphoniques et dont les conseillers sont spécialisés dans l'information voyageurs. Outre la disponibilité horaire accrue, plusieurs conseillers peuvent répondre en même temps, permettant une plus grande réactivité aux attentes des voyageurs. Ce besoin est particulièrement présent en période estivale, de rentrée ou en cas d'événements particuliers (modification majeure d'offre, Fêtes, etc.).

Plus de 10 000 appels ont été traités par la plateforme téléphonique en complément des appels pris directement par le standard géré en direct par Keolis.

Outre le renfort lié aux besoins du réseau, tous les appels concernant le service PMR (Acceoplus) sont désormais traités par Keolis Côte Basque6Adour et en débordement par Kisio.

3.4.3.3. Par une présence terrain

Lors des principales adaptations d'offre liées aux travaux du Tram'bus (septembre et novembre 2017), des conseillers en mobilité ont sillonné le réseau de manière visible (casquette, gilets...) afin d'informer les voyageurs lors des premiers jours, période cruciale d'accompagnement.

Une équipe de 8 conseillers Chronoplus a été déployée sur le terrain du 1^{er} au 23 septembre. Ces agents se sont répartis sur les zones les plus impactées par les changements du réseau liés aux travaux du projet Tram'bus : Place des Basques, Mairie de Bayonne, Gare et Boulevard Alsace Lorraine. Ces informations terrain ont permis de limiter les effets de la réorganisation du réseau pour les voyageurs.

Un dispositif similaire, avec une équipe de 8 personnes, a été mis en place pendant 10 jours à Minerva, aux centres de Biarritz et de Bayonne et dans les bus entre le 6 et le 16 novembre.



3.4.4. Refonte de l'information digitale

Un nouveau site internet « Chronoplus.eu » a été mis en ligne le 1^{er} juillet, tout comme l'application IOS (Iphone).

Le site précédent, déployé en 2011, n'était plus aux standards actuels du web et nécessitait une refonte complète.

Le nouveau site est en « responsive design », c'est-à-dire que l'affichage s'adapte à la taille de l'écran utilisé par l'internaute, que ce soit une tablette ou tout type de smartphone...

Cette fonctionnalité est essentielle aujourd'hui, 60 % des connexions se faisant via des supports mobiles.

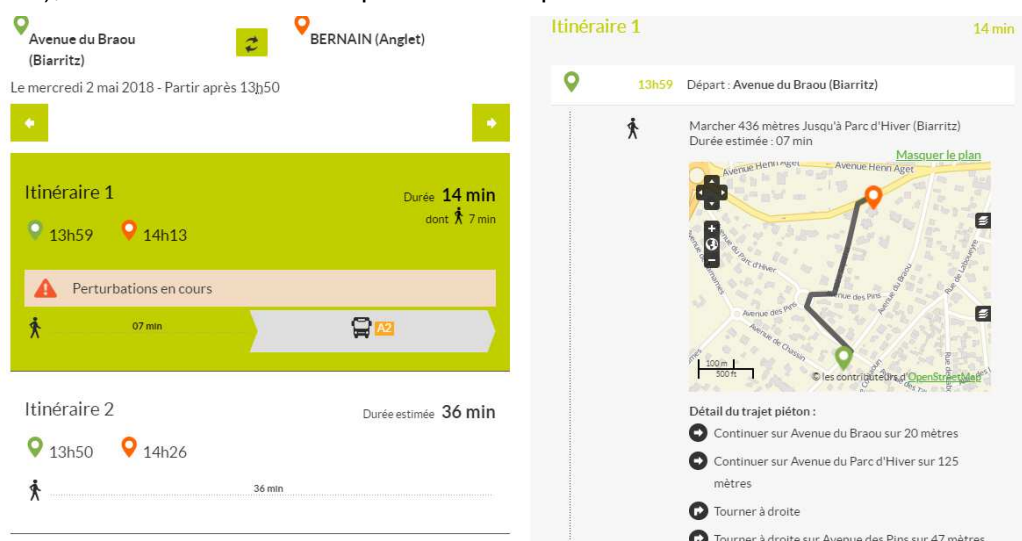
Au travers de Google Analytics, il est possible de connaître précisément les principales statistiques de fréquentation du site. Pour les 6 premiers mois de fonctionnement du nouveau site, la fréquentation totalise plus de 250 000 utilisateurs différents pour plus de 720 000 sessions au total. Près d'1,5 million de pages ont été vues.

Le volume d'utilisateurs illustre bien la fonction élargie au « bassin de vie » mais aussi « touristique » que joue le réseau Chronoplus, avec un nombre de visiteurs presque 2 fois plus élevé en 6 mois que d'habitants desservis sur les 7 communes.

Si environ 2 000 utilisateurs fréquentent quotidiennement le site en « période creuse », les événements et la rentrée scolaire démultiplient ce nombre. Environ 8 000 visiteurs quotidiens ont fréquenté le site pendant les Fêtes de Bayonne.



Les deux éléments clés recherchés en priorité par les internautes sur un site de transport public sont les itinéraires et les horaires. La recherche d'itinéraires s'effectue sur le module « Navitia » qui intègre des fonctions avancées pour guider le voyageur : l'ensemble des étapes sont précisément détaillées (plan et informations liées à la marche à pied jusqu'à l'arrêt), informations liées aux perturbations précisées etc....

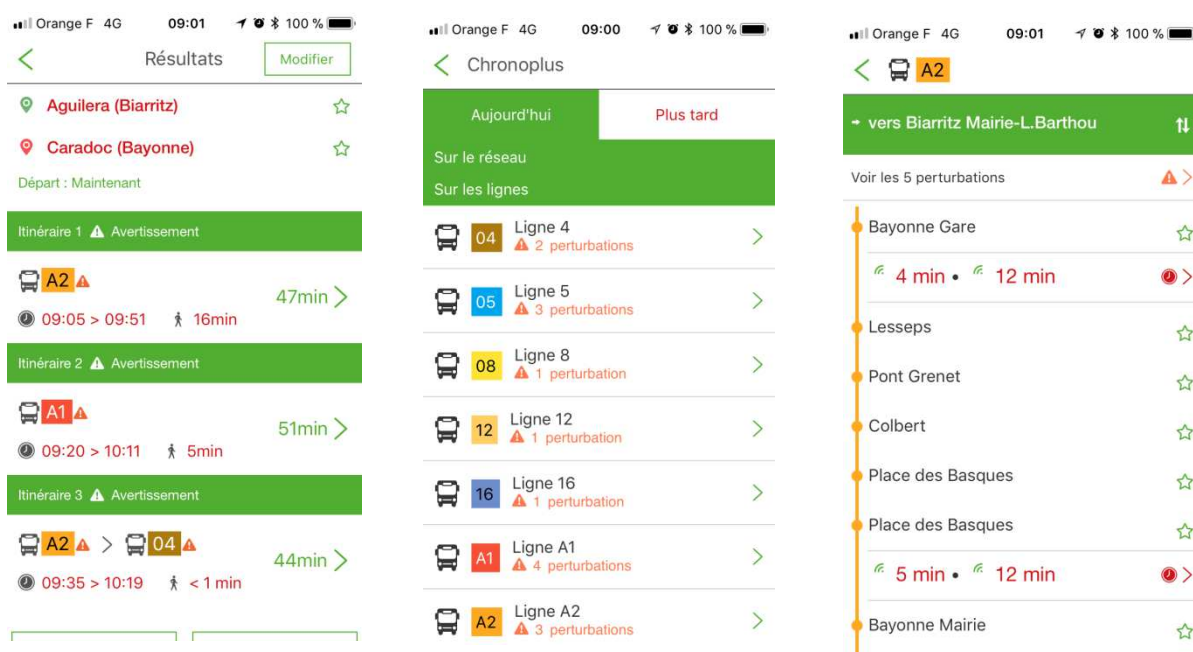


Les informations liées aux fiches horaires et aux plans sont accessibles très rapidement depuis l'accueil du site en téléchargement :

De nombreuses rubriques d'information complètent le site : actualités, tarifs, rubrique contact, espace personnel....

L'actualité des réseaux sociaux est également intégrée au site :

Outre le site internet, l'application IOS a fait l'objet d'une refonte complète, intégrant les principales fonctionnalités de recherche d'itinéraire Navitia, d'information temps réel, de perturbations etc... présentes sur le site internet Chronoplus.eu



Concernant le temps réel, le maintien des codes 2D pour accéder plus rapidement à cette fonctionnalité à l'arrêt connaît un certain succès avec 34 175 connexions entre avril et décembre 2017 (en moyenne 3 000 scans par mois avec un pic à 6 000 sur juillet et Aout).

3.4.5. Communiquer sur les services Chronoplus

3.4.5.1. Utiliser la marque Chronoplus dont la notoriété est établie

Décliner la marque de manière homogène pour renforcer sa présence sur le territoire :

- Dénomination de services de mobilité avec le suffixe « -plus » : cette politique a été déployée à l'occasion du repositionnement du service TPMR avec la création de la marque Aceoplus ;
- Dénomination de services associés au réseau avec le préfixe « –Chrono » : en 2017, le journal Chronomag a été créé et la nouvelle action commerciale le long des plages est dénommée Chronoplage.

3.4.6. Utiliser le bus comme « support » de communication

Deux occasions ont été données d'utiliser le bus comme vecteur de communication en 2017 :

- Les Mondiaux de surf

Un bus en « total covering » a sillonné les lignes du réseau durant les deux semaines qui ont précédé l'événement ;



- La navette Océane

La mairie d'Anglet souhaitait cette année bénéficier de bus « en propre » et d'une nouvelle livrée pour accompagner la saison de la navette.

Quatre bus ont été habillés avec un visuel qui évoque la plage, le soleil...en phase avec la liaison et le service offert par cette navette.



3.4.7. Relais de communication via les médias locaux

Plusieurs relais médias ont été utilisés cette année :

Des insertions dans la presse, par exemple dans SUD-OUEST, pour les mondiaux de surf et pour la fin de l'année :

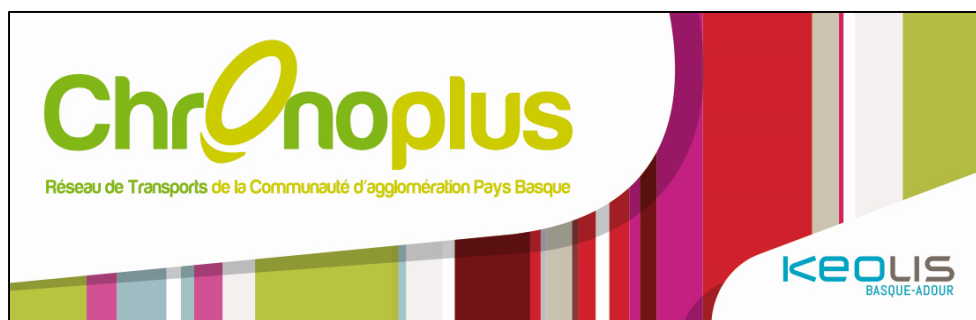


- Une interview radio sur France Bleu Pays Basque à l'occasion des Fêtes de fin d'année

3.4.8. Promouvoir l'image de Chronoplus

Plusieurs partenariats avec les acteurs locaux, en particulier sportifs, permettent la valorisation du réseau Chronoplus positionnant le réseau comme acteur de la vie sportive locale. C'est le cas avec l'Aviron Bayonnais, le Biarritz Olympique et l'Hormadi.

Plusieurs panneaux, animations, spots sont diffusés tout au long de l'année dans les enceintes où évoluent ces équipes devant des milliers de spectateurs, notamment au travers de ce visuel :



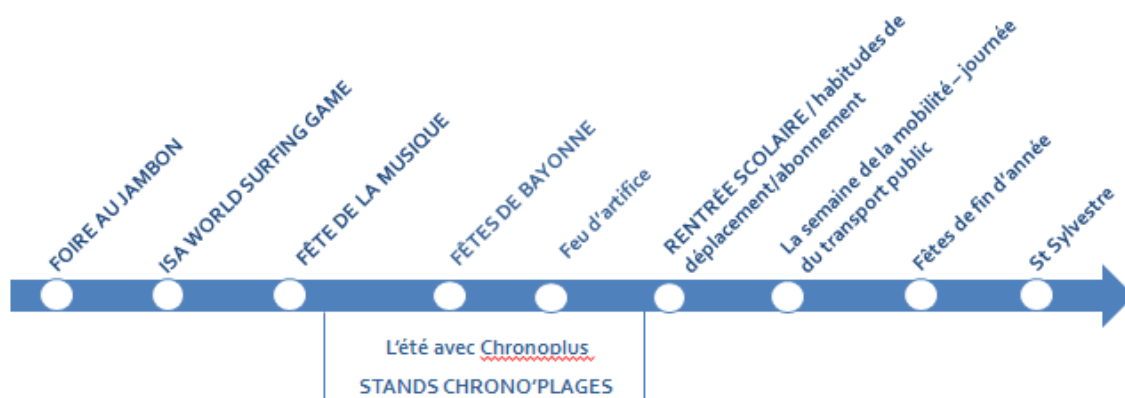
Plusieurs actions (bus du derby, stand...) sont détaillées dans le cadre du chapitre consacré au développement commercial.



3.4.9. Informer et communiquer autour des grands événements

Plusieurs événements ont eu lieu en 2017 et ont fait l'objet d'un accompagnement dédié en terme d'information voyageur et de communication. Les événements constituent un « créneau » essentiel pour le réseau Chronoplus en complément de la « mobilité du quotidien ». Le réseau est reconnu comme acteur important de l'accompagnement de la vie locale et de ses principales festivités.

Les événements majeurs suivants ont fait l'objet d'actions :



Foire au Jambon

En avril 2017, s'est tenue la 555^{ème} Foire au Jambon. Un dépliant a été édité pour la 1^{ère} fois à cette occasion :

555^{ème} FOIRE au JAMBON
Bayonne KINGAR FERIA
 DU 13 AU 16 AVRIL 2017

J'y vais en bus !
 Chronoplus
 Réseau de Transport Agglomération Pays Basque

Venez en bus... depuis les autres communes de l'agglomération !

Depuis	Ligne	Fréquence*	Ligne	Fréquence*
Anglet	A1	12 minutes	8	20 minutes
	A2	15 minutes	11	20 à 30 minutes
	C	16 minutes	14	20 minutes
	5	30 minutes		
Biarritz	A1	12 minutes	8	20 minutes
	A2	15 minutes	14	20 minutes
Bidart	C	16 minutes		
Boucau	4	20 à 30 minutes	7	60 minutes
Saint Pierre d'Irube	C	16 minutes	15	60 minutes
Tarnos	8	20 minutes	7	60 minutes

Évitez les problèmes de stationnement :
 plusieurs lignes du réseau Chronoplus vous conduisent en toute sérénité :

- A1 A2 B C 5 8 11 à l'arrêt Bayonne Mairie
- 7 15 à l'arrêt Bayonne Mairie (hors dimanche)
- 4 14 à l'arrêt Arsenal

En soirée, la ligne M circule du jeudi au samedi de 21h à 2h (dernier départ à minuit le dimanche) entre Bayonne Sainsontan et Biarritz Mairie en passant par Anglet Centre.

*En journée (hors week-end)

Distribué à 5 000 exemplaires, l'objectif était de communiquer sur les principales liaisons possibles depuis les 7 communes desservies.

Une diffusion a été également réalisée sur les écrans embarqués et des publications sur le site web ainsi que sur Facebook....

Mondiaux de surf :

Au mois de mai, les délégations de près de 50 nations se sont retrouvées à Biarritz pour un évènement qui n'avait pas eu lieu en France depuis près de 20 ans.

Pour guider les visiteurs de passage mais aussi les habitants désireux de se rendre sur le site de la Grande Plage, lieu de la compétition, un dépliant a été édité à 15 000 d'exemplaires.

Une communication multi canaux a permis de toucher un large public.



Un grand plan pour visualiser les déplacements possibles a été installé sur le stand Chronoplus, au cœur du village dédié aux partenaires.



L'arrêt de la navette était visible afin de faciliter son repérage :



Fête de la Musique

Un message basé sur la campagne nationale relayée a été diffusé au travers de plusieurs canaux d'information :

- Diffusion sur les écrans embarqués,
- Relais dans la presse régionale,
- Publications sur le site web ainsi que sur Facebook.

L'objectif était de relayer les renforts d'offre mis en œuvre à cette occasion.



Feux d'Artifice de Biarritz (14 juillet et 15 août)

Une information aux arrêts a été déployée sur le réseau et relayée sur le site internet comme sur les réseaux sociaux.



Fêtes de Bayonne

Elles constituent indéniablement l'évènement phare de l'été avec une affluence de près d'1 million de Festayres, en cumul tout au long des 5 jours/5 nuits que durent les Fêtes.

Un dispositif complet a été activé, comparable à celui des années précédentes.

Outre le dépliant spécifique distribué à 50 000 exemplaires, le site internet, les réseaux sociaux et surtout une forte mobilisation interne ont constitué autant de leviers pour faire connaître et accompagner l'évènement.

DU 26 AU 30 JUILLET 2022

BUS des FÊTES

JOUR & NUIT

6€ LES FESTAYRES MALINS
achètent leurs tickets aux
distributeurs à l'entrée

ChrOplus
Réseau de Transports
chronoplus.eu

4€ TRAJET SIMPLE
ALLER OU RETOUR

6€ TRAJET
ALLER / RETOUR

Plus d'informations
dans le dépliant spécial
BUS des FÊTES

POUR ALLER AUX FÊTES
TICKET ALLER ET TICKET ALLER/RETOUR

OÙ ACHETER VOTRE TICKET ?

Kiosque Chronoplus Bayonne
Pl. de Gaulle
8h15 ⇨ 12h00 / 13h30 ⇨ 18h00

Kiosque Chronoplus Biarritz
Avenue L. Barthès
8h15 ⇨ 12h00 / 13h30 ⇨ 23h00

Kiosque gare de Biarritz
9h00 ⇨ 13h45 / 15h00 ⇨ 19h45

Les Relais-points de vente Chronoplus
Voir liste sur www.chronoplus.eu

Points de vente spéciaux
Chaque soir des Fêtes
20h00 ⇨ 23h00

• Anglet (Arrêt: "Chambre d'Amour")
• Biarritz (Arrêt: "Biarritz Gare" et "Tissot Iraty")
• Bidart (Arrêt: "Plage" et "La Source")
• Tarnos (Arrêt: "Tarnos Mairie")

À bord des bus à l'aller
21h00 ⇨ 23h00

Billetterie Chronoplus gare routière
Place des Bazaques
12h00 ⇨ 4h00

POUR RENTRER DES FÊTES
TICKET RETOUR ET TICKET ALLER/RETOUR

OÙ ACHETER VOTRE TICKET ?

Kiosque Chronoplus Bayonne
Pl. de Gaulle
8h15 ⇨ 12h00 / 13h30 ⇨ 18h00

Kiosque Chronoplus Biarritz
Avenue L. Barthès
8h15 ⇨ 12h00 / 13h30 ⇨ 23h00

Les Relais-points de vente Chronoplus
Voir liste sur www.chronoplus.eu

Billetterie Chronoplus gare routière
Place des Bazaques
12h00 ⇨ 4h00

Numéro	Itinéraire	Horaires	Fréquence
20	Halle d'Iraty - Gare de Biarritz - Avenue Kennedy Biarritz Mairie (arr. L. Barthès) - RD 810	ALLER de 18h30 à 23h00 RETOUR de 21h00 à 04h00	Chronoplus 15 min
21	Biarritz Mairie (arr. L. Barthès) - Lannes - Anglet RD 810	ALLER de 18h30 à 23h00 RETOUR de 21h00 à 04h00	Chronoplus 15 min
22	Chambre d'Amour - St Contens - Bass-Belle Deux Bais	ALLER de 18h30 à 23h00 RETOUR de 21h00 à 04h00	Chronoplus 15 min
23	Port de Biarritz - Basses-centre - Rue St. Lézard Fouquet - Anglet - La Source - Plage de Bidart - Bidart ALLER de 18h30 à 23h00 RETOUR de 21h00 à 04h00	Chronoplus 15 min	
24	La Source - Allée de l'Empereur - Fine - Quartier Camille ALLER de 18h30 à 23h00 RETOUR de 21h00 à 04h00	Chronoplus 15 min	
25	Tarnos C. Gid / Tarnos - Castillon - Tarnos Mairie Sensations - Plage de Saint-Croix ALLER de 18h30 à 23h00 RETOUR de 21h00 à 04h00	Chronoplus 15 min	
26	St-Pierre d'Ibaute Lantz - Mar à gauche Chassepierre - St-Pierre d'Ibaute Centre (Quai) ALLER de 18h30 à 23h00 RETOUR de 21h00 à 04h00	Chronoplus 15 min	
27	Bidart Plage - La Source - Bidart ALLER de 18h30 à 23h00 RETOUR de 21h00 à 04h00	Chronoplus 15 min	

Fêtes de fin d'année

Le mois de décembre constitue un temps fort du territoire et le réseau représente une solution alternative efficace pour se rendre dans les centres villes et les centres commerciaux particulièrement engorgés au cours de cette période.

Chronoplus a déployé plusieurs actions :

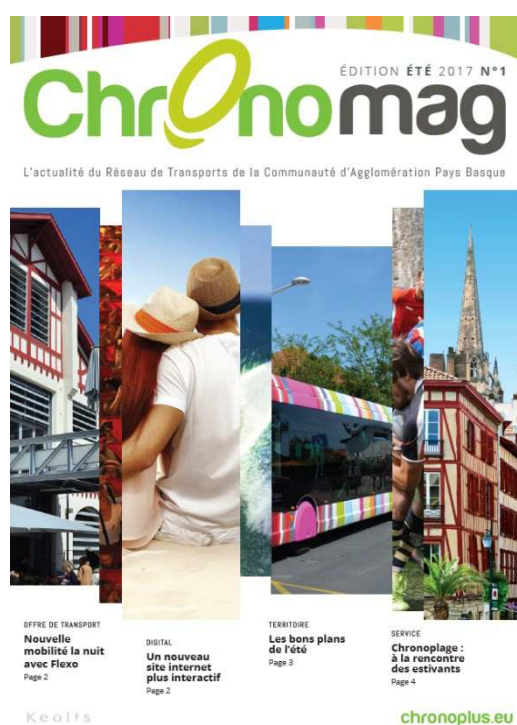
- Un relais de la communication réalisée par le SmPBA pour le « shopping de Noël » dans le cadre de l'opération « lutins » avec distribution associée de cadeaux (places pour la grande roue de Bayonne, pour les manèges à Anglet et pour la patinoire installée à Biarritz pendant les fêtes) ;
- Des publications sur le site web ainsi que sur les réseaux sociaux ;
- Un dépliant d'information édité à 20 000 exemplaires, distribué dans les centres villes de Bayonne, Anglet et Biarritz pendant la semaine du 18 au 22 décembre et mis à disposition chez les dépositaires, offices de tourisme, etc....



- Un Affichage Decaux 120x175 sur 50 supports ;
- Des Affiches A4 et une signalétique aux différents arrêts de l'hôtel de ville de Bayonne et aux arrêts Flexo d'Anglet et Biarritz.

3.4.10. Elargir la notoriété des services, s'adresser à d'autres publics

Chronoplus a édité le journal du réseau, remanié, à deux reprises cette année. Doté d'un nouveau nom, Chronomag, et d'une nouvelle charte graphique, le journal a accompagné les deux périodes les plus actives du territoire : l'été et le mois de décembre, une opportunité de créer un lien de proximité et de communiquer sur des lieux, des événements permettant d'associer les occasions de déplacement avec les services de mobilité Chronoplus.



Le réseau Chronoplus dessert toute l'année 7 communes (Anglet, Bayonne, Biarritz, Bidart, Boucau, St Pierre d'Irube et Tarnos). L'offre de transport est renforcée l'été pour répondre aux besoins de ses habitants et nombreux visiteurs de passage.

Plusieurs adaptations sont proposées cet été pour renforcer l'attractivité du réseau et mieux répondre à vos besoins de déplacement :

• Modification des horaires en gare en lien avec l'arrivée de la LGV qui va mettre Bayonne à 4 heures de Paris, en particulier la ligne 14 le dimanche en gare de Bayonne.

• Prolongement de la ligne C de 21h00 à 23h30 au départ du centre commercial Ametondo jusqu'au centre-ville de Bayonne et en correspondance avec la ligne N.

• Evolution de l'itinéraire de la ligne 16 pour les salariés, en particulier du secteur aéroportuaire à Tarnos avec un bus disponible aux horaires de prise de service : 6h - 7h - 8h - 13h45 et fin de service : 13h45 - 15h45 - 16h45 - 21h30

• Des adaptations également mises en œuvre au niveau des navettes gratuites :

• La navette de la Navette Océaire ne fait cet été au départ du Park-relais de Miranbeu (parking de Cento).

• La navette Iraty connaît cette année une extension d'amplitude horaire en démarant plus tôt des 8h45 au lieu de 10h.

• Un nouveau service Flexo de nuit est disponible pendant toute la période estivale : il vient renforcer le maillage des lignes L, N et P en connexion à la Mairie de Bayonne et l'arrêt l'Union à Anglet.

Le service Flexo, disponible toutes les heures, vous ramène à l'arrêt de votre choix (à indiquer au conducteur à la montée) entre 23h et 5h à Anglet, Bayonne, Boucau, St Pierre d'Irube et Tarnos !

Enfin, pour les Personnes à Mobilité Réduite, le service évolue : à compter du 1^{er} juillet, il est possible de se déplacer du lundi au samedi de 7h30 à 19h30 (sans interruption de service le midi) et également le dimanche de 9h à 19h1.

Le service AccesPlus fonctionne sur critères d'accès, toute l'information est disponible sur chronoplus.eu

Keolis

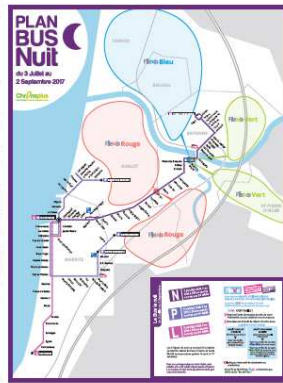


Brèves

Retrouver également le nouveau site Internet et la nouvelle application iPhone Chronoplus ! Rendez-vous sur l'Apple store

Autre nouveauté cet été : Pour vous faciliter vos démarches, ouverture des Kiosques de Biarritz (Mairie et Gare) le dimanche entre le 16 juillet et le 20 août 2017.

Toute l'équipe Chronoplus est à votre disposition pour vous aider dans vos déplacements et vous souhaite un très bel été !



Des formules d'abonnement avantageuses de 1 à 12 mois ! Toutes les formules sur chronoplus.eu et la brochure disponible aux kiosques Chronoplus



PLAN BUS Jour

du 5 Juillet au 3 Septembre 2017



Plage du Métro Tarnos

Traversez la plage entre Anglet et Tarnos, vous serez accueilli par une carte postale de Biarritz. Découvrez les services de la Mairie de Biarritz et les horaires de la ligne 14.

Lignes 14, 16, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30, 31, 32, 33, 34, 35, 36, 37, 38, 39, 40, 41, 42, 43, 44, 45, 46, 47, 48, 49, 50, 51, 52, 53, 54, 55, 56, 57, 58, 59, 60, 61, 62, 63, 64, 65, 66, 67, 68, 69, 70, 71, 72, 73, 74, 75, 76, 77, 78, 79, 80, 81, 82, 83, 84, 85, 86, 87, 88, 89, 90, 91, 92, 93, 94, 95, 96, 97, 98, 99, 100

Lignes 14, 16, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30, 31, 32, 33, 34, 35, 36, 37, 38, 39, 40, 41, 42, 43, 44, 45, 46, 47, 48, 49, 50, 51, 52, 53, 54, 55, 56, 57, 58, 59, 60, 61, 62, 63, 64, 65, 66, 67, 68, 69, 70, 71, 72, 73, 74, 75, 76, 77, 78, 79, 80, 81, 82, 83, 84, 85, 86, 87, 88, 89, 90, 91, 92, 93, 94, 95, 96, 97, 98, 99, 100

Lignes 14, 16, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30, 31, 32, 33, 34, 35, 36, 37, 38, 39, 40, 41, 42, 43, 44, 45, 46, 47, 48, 49, 50, 51, 52, 53, 54, 55, 56, 57, 58, 59, 60, 61, 62, 63, 64, 65, 66, 67, 68, 69, 70, 71, 72, 73, 74, 75, 76, 77, 78, 79, 80, 81, 82, 83, 84, 85, 86, 87, 88, 89, 90, 91, 92, 93, 94, 95, 96, 97, 98, 99, 100

Lignes 14, 16, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30, 31, 32, 33, 34, 35, 36, 37, 38, 39, 40, 41, 42, 43, 44, 45, 46, 47, 48, 49, 50, 51, 52, 53, 54, 55, 56, 57, 58, 59, 60, 61, 62, 63, 64, 65, 66, 67, 68, 69, 70, 71, 72, 73, 74, 75, 76, 77, 78, 79, 80, 81, 82, 83, 84, 85, 86, 87, 88, 89, 90, 91, 92, 93, 94, 95, 96, 97, 98, 99, 100

Lignes 14, 16, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30, 31, 32, 33, 34, 35, 36, 37, 38, 39, 40, 41, 42, 43, 44, 45, 46, 47, 48, 49, 50, 51, 52, 53, 54, 55, 56, 57, 58, 59, 60, 61, 62, 63, 64, 65, 66, 67, 68, 69, 70, 71, 72, 73, 74, 75, 76, 77, 78, 79, 80, 81, 82, 83, 84, 85, 86, 87, 88, 89, 90, 91, 92, 93, 94, 95, 96, 97, 98, 99, 100

Lignes 14, 16, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30, 31, 32, 33, 34, 35, 36, 37, 38, 39, 40, 41, 42, 43, 44, 45, 46, 47, 48, 49, 50, 51, 52, 53, 54, 55, 56, 57, 58, 59, 60, 61, 62, 63, 64, 65, 66, 67, 68, 69, 70, 71, 72, 73, 74, 75, 76, 77, 78, 79, 80, 81, 82, 83, 84, 85, 86, 87, 88, 89, 90, 91, 92, 93, 94, 95, 96, 97, 98, 99, 100

Lignes 14, 16, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30, 31, 32, 33, 34, 35, 36, 37, 38, 39, 40, 41, 42, 43, 44, 45, 46, 47, 48, 49, 50, 51, 52, 53, 54, 55, 56, 57, 58, 59, 60, 61, 62, 63, 64, 65, 66, 67, 68, 69, 70, 71, 72, 73, 74, 75, 76, 77, 78, 79, 80, 81, 82, 83, 84, 85, 86, 87, 88, 89, 90, 91, 92, 93, 94, 95, 96, 97, 98, 99, 100

Lignes 14, 16, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30, 31, 32, 33, 34, 35, 36, 37, 38, 39, 40, 41, 42, 43, 44, 45, 46, 47, 48, 49, 50, 51, 52, 53, 54, 55, 56, 57, 58, 59, 60, 61, 62, 63, 64, 65, 66, 67, 68, 69, 70, 71, 72, 73, 74, 75, 76, 77, 78, 79, 80, 81, 82, 83, 84, 85, 86, 87, 88, 89, 90, 91, 92, 93, 94, 95, 96, 97, 98, 99, 100

Lignes 14, 16, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30, 31, 32, 33, 34, 35, 36, 37, 38, 39, 40, 41, 42, 43, 44, 45, 46, 47, 48, 49, 50, 51, 52, 53, 54, 55, 56, 57, 58, 59, 60, 61, 62, 63, 64, 65, 66, 67, 68, 69, 70, 71, 72, 73, 74, 75, 76, 77, 78, 79, 80, 81, 82, 83, 84, 85, 86, 87, 88, 89, 90, 91, 92, 93, 94, 95, 96, 97, 98, 99, 100

Lignes 14, 16, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30, 31, 32, 33, 34, 35, 36, 37, 38, 39, 40, 41, 42, 43, 44, 45, 46, 47, 48, 49, 50, 51, 52, 53, 54, 55, 56, 57, 58, 59, 60, 61, 62, 63, 64, 65, 66, 67, 68, 69, 70, 71, 72, 73, 74, 75, 76, 77, 78, 79, 80, 81, 82, 83, 84, 85, 86, 87, 88, 89, 90, 91, 92, 93, 94, 95, 96, 97, 98, 99, 100

Lignes 14, 16, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30, 31, 32, 33, 34, 35, 36, 37, 38, 39, 40, 41, 42, 43, 44, 45, 46, 47, 48, 49, 50, 51, 52, 53, 54, 55, 56, 57, 58, 59, 60, 61, 62, 63, 64, 65, 66, 67, 68, 69, 70, 71, 72, 73, 74, 75, 76, 77, 78, 79, 80, 81, 82, 83, 84, 85, 86, 87, 88, 89, 90, 91, 92, 93, 94, 95, 96, 97, 98, 99, 100

Lignes 14, 16, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30, 31, 32, 33, 34, 35, 36, 37, 38, 39, 40, 41, 42, 43, 44, 45, 46, 47, 48, 49, 50, 51, 52, 53, 54, 55, 56, 57, 58, 59, 60, 61, 62, 63, 64, 65, 66, 67, 68, 69, 70, 71, 72, 73, 74, 75, 76, 77, 78, 79, 80, 81, 82, 83, 84, 85, 86, 87, 88, 89, 90, 91, 92, 93, 94, 95, 96, 97, 98, 99, 100

Lignes 14, 16, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30, 31, 32, 33, 34, 35, 36, 37, 38, 39, 40, 41, 42, 43, 44, 45, 46, 47, 48, 49, 50, 51, 52, 53, 54, 55, 56, 57, 58, 59, 60, 61, 62, 63, 64, 65, 66, 67, 68, 69, 70, 71, 72, 73, 74, 75, 76, 77, 78, 79, 80, 81, 82, 83, 84, 85, 86, 87, 88, 89, 90, 91, 92, 93, 94, 95, 96, 97, 98, 99, 100

Lignes 14, 16, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30, 31, 32, 33, 34, 35, 36, 37, 38, 39, 40, 41, 42, 43, 44, 45, 46, 47, 48, 49, 50, 51, 52, 53, 54, 55, 56, 57, 58, 59, 60, 61, 62, 63, 64, 65, 66, 67, 68, 69, 70, 71, 72, 73, 74, 75, 76, 77, 78, 79, 80, 81, 82, 83, 84, 85, 86, 87, 88, 89, 90, 91, 92, 93, 94, 95, 96, 97, 98, 99, 100

Lignes 14, 16, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30, 31, 32, 33, 34, 35, 36, 37, 38, 39, 40, 41, 42, 43, 44, 45, 46, 47, 48, 49, 50, 51, 52, 53, 54, 55, 56, 57, 58, 59, 60, 61, 62, 63, 64, 65, 66, 67, 68, 69, 70, 71, 72, 73, 74, 75, 76, 77, 78, 79, 80, 81, 82, 83, 84, 85, 86, 87, 88, 89, 90, 91, 92, 93, 94, 95, 96, 97, 98, 99, 100

Lignes 14, 16, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30, 31, 32, 33, 34, 35, 36, 37, 38, 39, 40, 41, 42, 43, 44, 45, 46, 47, 48, 49, 50, 51, 52, 53, 54, 55, 56, 57, 58, 59, 60, 61, 62, 63, 64, 65, 66, 67, 68, 69, 70, 71, 72, 73, 74, 75, 76, 77, 78, 79, 80, 81, 82, 83, 84, 85, 86, 87, 88, 89, 90, 91, 92, 93, 94, 95, 96, 97, 98, 99, 100

Lignes 14, 16, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30, 31, 32, 33, 34, 35, 36, 37, 38, 39, 40, 41, 42, 43, 44, 45, 46, 47, 48, 49, 50, 51, 52, 53, 54, 55, 56, 57, 58, 59, 60, 61, 62, 63, 64, 65, 66, 67, 68, 69, 70, 71, 72, 73, 74, 75, 76, 77, 78, 79, 80, 81, 82, 83, 84, 85, 86, 87, 88, 89, 90, 91, 92, 93, 94, 95, 96, 97, 98, 99, 100

Lignes 14, 16, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30, 31, 32, 33, 34, 35, 36, 37, 38, 39, 40, 41, 42, 43, 44, 45, 46, 47, 48, 49, 50, 51, 52, 53, 54, 55, 56, 57, 58, 59, 60, 61, 62, 63, 64, 65, 66, 67, 68, 69, 70, 71, 72, 73, 74, 75, 76, 77, 78, 79, 80, 81, 82, 83, 84, 85, 86, 87, 88, 89, 90, 91, 92, 93, 94, 95, 96, 97, 98, 99, 100

Lignes 14, 16, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30, 31, 32, 33, 34, 35, 36, 37, 38, 39, 40, 41, 42, 43, 44, 45, 46, 47, 48, 49, 50, 51, 52, 53, 54, 55, 56, 57, 58, 59, 60, 61, 62, 63, 64, 65, 66, 67, 68, 69, 70, 71, 72, 73, 74, 75, 76, 77, 78, 79, 80, 81, 82, 83, 84, 85, 86, 87, 88, 89, 90, 91, 92, 93, 94, 95, 96, 97, 98, 99, 100

Lignes 14, 16, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30, 31, 32, 33, 34, 35, 36, 37, 38, 39, 40, 41, 42, 43, 44, 45, 46, 47, 48, 49, 50, 51, 52, 53, 54, 55, 56, 57, 58, 59, 60, 61, 62, 63, 64, 65, 66, 67, 68, 69, 70, 71, 72, 73, 74, 75, 76, 77, 78, 79, 80, 81, 82, 83, 84, 85, 86, 87, 88, 89, 90, 91, 92, 93, 94, 95, 96, 97, 98, 99, 100

Lignes 14, 16, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30, 31, 32, 33, 34, 35, 36, 37, 38, 39, 40, 41, 42, 43, 44, 45, 46, 47, 48, 49, 50, 51, 52, 53, 54, 55, 56, 57, 58, 59, 60, 61, 62, 63, 64, 65, 66, 67, 68, 69, 70, 71, 72, 73, 74, 75, 76, 77, 78, 79, 80, 81, 82, 83, 84, 85, 86, 87, 88, 89, 90, 91, 92, 93, 94, 95, 96, 97, 98, 99, 100

Lignes 14, 16, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30, 31, 32, 33, 34, 35, 36, 37, 38, 39, 40, 41, 42, 43, 44, 45, 46, 47, 48, 49, 50, 51, 52, 53, 54, 55, 56, 57, 58, 59, 60, 61, 62, 63, 64, 65, 66, 67, 68, 69, 70, 71, 72, 73, 74, 75, 76, 77, 78, 79, 80, 81, 82, 83, 84, 85, 86, 87, 88, 89, 90, 91, 92, 93, 94, 95, 96, 97, 98, 99, 100

Lignes 14, 16, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30, 31, 32, 33, 34, 35, 36, 37, 38, 39, 40, 41, 42, 43, 44, 45, 46, 47, 48, 49, 50, 51, 52, 53, 54, 55, 56, 57, 58, 59, 60, 61, 62, 63, 64, 65, 66, 67, 68, 69, 70, 71, 72, 73, 74, 75, 76, 77, 78, 79, 80, 81, 82, 83, 84, 85, 86, 87, 88, 89, 90, 91, 92, 93, 94, 95, 96, 97, 98, 99, 100

Lignes 14, 16, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30, 31, 32, 33, 34, 35, 36, 37, 38, 39, 40, 41, 42, 43, 44, 45, 46, 47, 48, 49, 50, 51, 52, 53, 54, 55, 56, 57, 58, 59, 60, 61, 62, 63, 64, 65, 66, 67, 68, 69, 70, 71, 72, 73, 74, 75, 76, 77, 78, 79, 80, 81, 82, 83, 84, 85, 86, 87, 88, 89, 90, 91, 92, 93, 94, 95, 96, 97, 98, 99, 100

Lignes 14, 16, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30, 31, 32, 33, 34, 35, 36, 37, 38, 39, 40, 41, 42, 43, 44, 45, 46, 47, 48, 49, 50, 51, 52, 53, 54, 55, 56, 57, 58, 59, 60, 61, 62, 63, 64, 65, 66, 67, 68, 69, 70, 71, 72, 73, 74, 75, 76, 77, 78, 79, 80, 81, 82, 83, 84, 85, 86, 87, 88, 89, 90, 91, 92, 93, 94, 95, 96, 97, 98, 99, 100

Lignes 14, 16, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30, 31, 32, 33, 34, 35, 36, 37, 38, 39, 40, 41, 42, 43, 44, 45, 46, 47, 48, 49, 50, 51, 52, 53, 54, 55, 56, 57, 58, 59, 60, 61, 62, 63, 64, 65, 66, 67, 68, 69, 70, 71, 72, 73, 74, 75, 76, 77, 78, 79, 80, 81, 82, 83, 84, 85, 86, 87, 88, 89, 90, 91, 92, 93, 94, 95, 96, 97, 98, 99, 100

Lignes 14, 16, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30, 31, 32, 33, 34, 35, 36, 37, 38, 39, 40, 41, 42, 43, 44, 45, 46, 47, 48, 49, 50, 51, 52, 53, 54, 55, 56, 57, 58, 59, 60, 61, 62, 63, 64, 65, 66, 67, 68, 69, 70, 71, 72, 73, 74, 75, 76, 77, 78, 79, 80, 81, 82, 83, 84, 85, 86, 87, 88, 89, 90, 91, 92, 93, 94, 95, 96, 97, 98, 99, 100

Lignes 14, 16, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30, 31, 32, 33, 34, 35, 36, 37, 38, 39, 40, 41, 42, 43, 44, 45, 46, 47, 48, 49, 50, 51, 52, 53, 54, 55, 56, 57, 58, 59, 60, 61, 62, 63, 64, 65, 66, 67, 68, 69, 70, 71, 72, 73, 74, 75, 76, 77, 78, 79, 80, 81, 82, 83, 84, 85, 8

Chronoplus au cœur des animations de Noël

TARNOS

- 1 **Marché de Noël**
Vendredi 22 décembre 2017
Ligne 1
arrêt Evreux
Ligne 7
arrêt Memorial
Ligne 8
arrêt Memorial

BOUCAU

- 2 **Animations de Noël**
Samedi 16 décembre
de 9h à 13h
Lignes 1, 2, 14
arrêt Boucau Gare
Ligne 7
arrêt Péri Duvert

BAYONNE

- 3 **La Grande Roue**
Lignes 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15
arrêt Bayonne Mairie
Lignes 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15
arrêt Place des Basques
4 **lanternes Féériques**
Lignes 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15
arrêt Bayonne Mairie
5 **Village de Noël**
Lignes 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15
arrêt Echauguettes
6 **L'Étoile de Noël**
Lignes 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15
arrêt Place St André
7 **Concours de Feux d'Artifice**
Les samedis 2, 9 et 16 décembre à 20h
Lignes 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15
arrêt Arsenal
8 **Attractions de Noël**
Lignes 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15
arrêt Place des Basques
9 **Course du Bout de l'An**
Dimanche 10 décembre à 10h
Lignes 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15
arrêt Lange

ST PIERRE D'IRUBE

- 10 **Ouentzero est à Saint-Pierre d'Irube**
Samedi 23 décembre 2017 à 10h
Lignes 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15
arrêt La Barre

ANGLET

- 11 **Patinoire de la Barre**
arrêt La Barre
12 **le Marché de Noël franco-allemand**
Aux Cinq Cantons
Lignes 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15
arrêt Cinq Cantons
13 **Ouentzero & le défilé des enfants**
A partir du 15 décembre
Place Lamarche
Ligne 1
arrêt Lamoche

BIARRITZ

- 14 **Marché de Noël aux Halles**
A partir du 15 décembre
Lignes 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15
arrêt Les Halles
15 **Biarritz en lanternes**
Du samedi 23 décembre au dimanche 7 janvier
Lignes 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15
arrêt Biarritz Mairie
16 **lanternes Célestes**
Jeudi 28 décembre
Lignes 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15
arrêt Biarritz Mairie
17 **Patinoire en plein air**
Du 6 décembre 2017 au 7 janvier 2018
Lignes 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15
arrêt Jardin Public

BIDART

- 18 **Fête de Noël**
Samedi 16 décembre à 14h30
Ligne 1
arrêt Bidart Mairie



Des lutins de Noël distribueront des cadeaux à bord du bus !
Les samedis 16 et 23 décembre
Entrées pour la Grande Roue de Bayonne, les montagnes d'Anglet et la patinoire de tout de Biarritz.



+ de bus le dimanche

Chronoplus vous accompagne pour vos achats de fin d'année en vous proposant une offre plus importante les dimanches de décembre.

Les lignes

A1 C 5
+ de fréquence les dimanches 10-17 - 24 et 31 décembre. Pour ces dimanches-là la ligne 1 assure aussi la desserte de SABL.

Les Navettes de Bayonne

sont à votre disposition de 14h à 19h les 5 dimanches de décembre.

Le Passeur Fluvial

vous permet aussi de traverser l'Adour de 8h30 à 20h30 tous les dimanches de décembre ainsi que le dimanche 7 janvier.



3.5. Bilan de la politique de lutte contre la fraude

	2016	2017	Variation	Variation (%)
Nombre de contrôle voyageurs	44 622	44 216	-406	-0.91 %
Taux de fraude estimé	0,29 %	0,26 %	0,04 %	-12,18 %
Nombre de PV émis	131	114	-17	-12,98 %
Nombre de PV réglés	88	91	+3	3,41 %
Taux de recouvrement	67,18 %	79,82 %	12,65 %	18,83 %

Les éléments présentés ci-dessus s'entendent du 1^{er} avril au 31 décembre 2017 et se comparent à la même période sur 2016.

Le nombre d'heures de vérification s'établit à 1 742 en 2017 contre 1 406 en 2016. Le nombre de clients contrôlés est un peu plus faible qu'en 2016 malgré l'augmentation des heures. Plusieurs facteurs expliquent cette baisse :

- Le réemploi des vérificateurs régulièrement sollicités par les régulateurs priorisant l'exploitation et palliant ainsi les retards dus aux travaux ;
- L'arrêt maladie de quatre mois d'un des deux contrôleurs référents fraude ;
- La présence des vérificateurs pour informer la clientèle lors de modifications imprévues ;
- La présence accrue des vérificateurs sur le secteur gare de Bayonne – Hôtel de Ville pour éviter les dérives possibles du Pass Travaux ;
- Une fiabilité moindre des enregistrements du nombre de contrôle de titre sur les appareils et une augmentation des contrôles à vue ;
- L'intervention de plus en plus fréquente des agents vérificateurs à la demande des conducteurs dans la gestion des incivilités sur le réseau ou aux guichets.

Les contrôles à vue des nuits des fêtes de Bayonne et du feu d'artifice du 15 août (133 085 contrôles, 100% des clients empruntant nos lignes étant contrôlés) auxquels on pourrait ajouter le 14 juillet, ne sont pas pris en compte. Corrigé de cet élément, le taux de fraude en cumul s'établit à 0,09 % sur l'année.

Les opérations mises en place depuis l'année 2015 sur les services scolaires avec blocage des bus et contrôle de tous les passagers à la descente ont été pérennisées en 2017. Ces opérations spectaculaires réalisées à 6 ou 8 contrôleurs restent fortement dissuasives.

Enfin, dans la continuité des années précédentes, le taux de fraude reste très bas grâce à la motivation des conducteurs qui s'impliquent toujours sur l'incitation à la prise de titre de transport des clients et le maintien de la montée par la porte avant. Cette implication, très appréciable et efficace, est cependant ternie par un nombre croissant d'incivilités vis-à-vis de nos agents qui sollicitent de plus en plus d'intervention et de présence sur le réseau pour les épauler. Ce phénomène s'accroît d'année en année. Il est à noter qu'à l'occasion de forte affluence certains conducteurs travaillent en ouverture « demi-porte avant », ce qui ralentit un peu les montées mais garantit la prise de titres et les validations.

3.6. Bilan de la prévention de la sécurité

Le tableau ci-dessous liste les incidents de sécurité survenus en 2017.

Incidents de sécurité 2017														ChrOnopius <small>Bureau de l'Enquête Opérationnelle de Sécurité</small>	
	jan	fev	mars	avril	mai	juin	juil	août	sept	oct	nov	dec	Total annuel		
A - ATTEINTES AU PERSONNEL KBA															
MENACES, INSULTES, INJURES	4	3	2		2	1	2	1	1	1	2	1	20		
AGRESSION SANS ITT								1			1		2		
AGRESSION AVEC ITT			1										1		
CRACHATS, MENACES AVEC ARMES										1			1		
PROJECTILES		4						1					5		
VOLS													0		
TOTAL	4	7	3	0	2	1	2	3	1	2	3	1	29		
RAPPEL 2016	0	1	3	2	2	1	5	1	3	0	2	0	20		
SUITE DONNEE - A/C/D/E.															
INTERVENTIONS CT	5	6	2	2			1	3	2	3	4	1	29		
DEPOTS DE PLAINTES	2		1			1		1			1		6		
COURSES INTERROMPUES													0		
INTERVENTIONS POLICE, SECURITE	4	2	2	1				3		3	5	1	21		
TOTAL	11	8	5	3	0	1	1	7	2	6	10	2	56		
RAPPEL 2016	2	4	2	3	0	9	12	5	3	0	3	4	47		
C - VANDALISME															
MATERIELS ROULANTS,TAGS	1												1		
INSTALLATIONS FIXES		2				2	2			2			8		
TOTAL	1	2	0	0	0	2	2	0	0	2	0	0	9		
RAPPEL 2016	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1		
D - ATTEINTES AUX CLIENTS															
AGRESSIONS CLIENTS								1					1		
ALTERCATIONS CLIENTS							2				2		4		
ATTEINTES AUX MINEURS, PUDEUR	1												1		
TOTAL	1	0	0	0	0	0	2	1	0	0	2	0	6		
RAPPEL 2016	1	1	1	0	0	1	2	1	3	0	0	2	12		
E - INCIVILITE															
FRAUDES	1	1		2	1		1	1		2			9		
ENTRAVES A LA CIRCULATION															
CHIENS ANIMAUX							1						1		
IVRESSE CIGARETTE DROGUE				1		1	1						3		
IVRESSE INSULTES GESTES	1	3	2						1		3		10		
CHAHUTS PETARDS MUSIQUE													0		
TOTAL	2	4	2	3	1	1	3	1	1	2	3	0	23		
RAPPEL 2016	2	3	1	3	0	4	3	2	0	0	1	1	20		
TOTAUX A+C+D+E															
	8	13	5	3	3	4	9	5	2	6	8	1	67		
RAPPEL 2016	3	5	5	5	2	6	10	5	6	0	3	3	53		
NOMBRES DE JOURS ITT															
TOTAL	18	16	20	27									81		
RAPPEL 2016	26	16	17	18	17	35	22	17	19	24	17	16	244		

4. Bilan Social

4.1. Effectifs et effectifs en équivalents temps plein (ETP)

L'effectif moyen sur la période du 1^{er} avril au 31 décembre 2017 est présenté ci-dessous :

Effectifs moyen 2017	
Cadres	8,8
Maitrises	24,9
Employés	11,8
Ouvriers	13,6
Conducteurs	267,8
TOTAL	326,9

L'effectif moyen est égal à la moyenne arithmétique des effectifs à la fin de chaque trimestre de l'année civile. L'effectif employé à temps partiel n'est donc pas pris en compte au prorata de sa présence. L'effectif ne tient pas compte du personnel mis à disposition (deux cadres Keolis SA).

La liste des emplois et des postes de travail affectés au service est présentée en annexe 9 de ce rapport.

L'ETP moyen sur la période du 1^{er} avril au 31 décembre 2017 est présenté ci-dessous :

ETP moyen 2017	
Cadres	8,3
Maitrises	24,8
Employés	10,8
Ouvriers	13,6
Conducteurs	263,9
TOTAL	321,4

Au cours de l'année 2017, il y a eu des renforts temporaires de personnel (intérim) pour le service Marketing-Recette et le service Maintenance.

ETP moyen 2017	
Cadres	0
Maitrises	0
Employés	1,46
Ouvriers	0,45
Conducteurs	0
TOTAL	1,91

4.2 Mouvements de personnel

Voici les mouvements de personnel sur l'année (en effectif nominal inscrit)

Par rapport à effectif inscrit au 31/03/17	Entrée	Sortie	Motif sortie	Effectif au 31/12	Différence en %
Conducteur	67	44	3 licenciements / 3 retraites / 37 fins de CDD / 1 promotion maîtrise	279	9,0%
Employé	12	10	10 fins de CDD	12	20,0%
Ouvrier	1	1	1 licenciement	14	0,0%
Maîtrise	2	1	1 retraite	26	4,0%
Cadre	2	1	1 démission	8	14,3%

4.3 Absentéisme et Accident du travail

L'absentéisme sur la période du 1^{er} avril au 31 décembre 2017 est présenté ci-dessous :

Absentéisme 2017	
Absentéisme maladie	5,90%
Absentéisme Accidents Travail	1,30%
Absentéisme Maternité	0,10%
TOTAL	7,30%

L'absentéisme maladie (hors maladie supérieure à 180 jours dite maladie de longue durée) est de 3,87 % et est en légère augmentation par rapport à 2016. Il faut noter le changement des règles de calcul de l'absentéisme qui sont désormais les règles appliquées à l'ensemble des réseaux Keolis.

Le nombre d'accident du travail, ainsi que le nombre de jours d'arrêt sur 2017 est présenté ci-dessous :

	avr-17	mai-17	juin-17	juil-17	août-17	sept-17	oct-17	nov-17	déc-17	total
Nombre d'accidents	1	3	1	0	1	2	0	1	3	12
Nombre de jours d'arrêt	0	82	7	0	215	206	0	0	35	545

Ce tableau est le reflet de notre compte employeur AT/MP. Il précise tous les accidents du travail (hors accident de trajet) et maladies professionnelles intervenues d'avril 2017 à décembre 2017, avec le nombre de jours d'arrêt de travail associés.

4.4 Climat social

Suite au changement de délégataire, le climat social a été assez calme pour l'année 2017. Nous avons pu discuter de manière constructive de l'organisation du travail et de ses conditions. Nous avons également signé plusieurs accords d'entreprise.

Le 18 mai 2017, nous avons organisé les élections professionnelles. Elles se sont bien déroulées et ont connu un fort taux de participation (89,25 %). En matière de représentativité dans l'entreprise, les résultats sont les suivants : FO : 49,9 % ; CFDT : 25,7 % et CGT : 24,4 %.

Deux notifications d'alarme sociale sur en 2017 :


Une notification d'alarme sociale a été déposée par le syndicat CGT le 24 août 2017. La Direction de KCBA a invité l'Organisation Syndicale concernée à une réunion de négociation qui s'est déroulée le 25 août 2017.

Lors de cette réunion, la Direction a demandé à l'Organisation Syndicale de bien vouloir apporter des informations complémentaires sur les trois motifs décrits dans l'alarme sociale.

1. Pour un code du travail protecteur et le rétablissement de la hiérarchie des normes
2. Pour un renforcement de la convention collective nationale TPUV et pour un haut niveau social afin de lutter contre le dumping social
3. Pour l'intégration de critères sociaux dans les appels d'offre conformément à la loi et la consultation obligatoire des représentants des salariés avant la rédaction des cahiers des charges

L'organisation Syndicale a précisé que ces motifs renvoyaient à des revendications d'ordre national.

Concernant notre secteur d'activité, le transport public urbain de voyageurs, M. DITTE a indiqué que l'entreprise n'est pas concernée par ces points car il y a des règles de reprise du personnel dans les mêmes conditions pour les appels d'offres internes. Les critères sociaux sont clairement précisés dans le cahier des charges dans le secteur du transport public urbain de voyageurs.



Pour l'appel d'offres européen permettant à une collectivité de retenir un délégataire de service public, l'entreprise n'est pas associée dans le processus de rédaction du cahier des charges.

Après différents échanges, les parties ont convenu de ne pas prolonger les discussions et de ne pas effectuer d'autres réunions.

Au terme du délai des 8 jours francs de négociation préalable, le syndicat CGT a déposé un préavis de grève le 04/09/17, sur les mêmes motifs que l'alarme sociale, pour la période du 12/09/17 au 01/01/18.

Un jour de grève, le 12/09/17, a fait suite à ce préavis et nous avons eu 6 grévistes, tous conducteurs. Cependant, nous avons pu maintenir en totalité notre offre commerciale pour cette journée.

Une notification d'alarme sociale a été déposée par le syndicat CFDT le 3 octobre 2017. La Direction de KCBA a invité l'Organisation Syndicale concernée à une réunion de négociation qui s'est déroulée le 4 octobre 2017.

Lors de cette réunion, la Direction a demandé à l'Organisation Syndicale de bien vouloir apporter des informations complémentaires sur les 3 motifs décrits dans l'alarme sociale.

A Négociation Sécurisation des Parcours Professionnels

B Réouverture de la NAO de branche

C Négociations de branches en lien avec les ordonnances code du travail

Les parties ont convenu qu'il s'agissait de motifs renvoyant à des revendications d'ordre national.

Les motifs de l'alarme sociale ne concernant pas directement Keolis Côte Basque-Adour, les parties ont convenu de ne pas effectuer d'autres réunions.

Au terme du délai des 8 jours francs de négociation préalable, le syndicat CFDT a déposé un préavis de grève le 12/10/17, sur les mêmes motifs que l'alarme sociale, pour la période du 20/10/17 au 15/01/18.

La Direction de KCBA a invité l'Organisation Syndicale concernée à une réunion de négociation qui s'est déroulée le 16 octobre 2017.

Comme évoqué lors de l'alarme sociale, l'Organisation Syndicale et la Direction ont convenu que les trois motifs décrits dans le préavis étaient des motifs d'ordre national, sans lien avec l'entreprise.

Un jour de grève, le 19/10/17, a fait suite à ce préavis et nous avons eu 3 grévistes, tous conducteurs. Cependant, nous avons pu maintenir en totalité notre offre commerciale pour cette journée.

4.5 Politique de formation du personnel et le plan de formation.

Les objectifs du plan de formation visent à assurer l'acquisition, le maintien et le développement des compétences des salariés tout au long de leur vie professionnelle, et notamment dans le but de maîtriser les nouvelles technologies, les évolutions des métiers, les pratiques de transports.

En 2017, le plan de formation représente 1 722 heures. Le détail du bilan de la formation 2017 est présenté en annexe 10 de ce rapport.

Exploitation et Managers de proximité - 889 heures, dont principalement :

- Assurer les formations obligatoires : FCO Voyageurs, conducteurs TPMR,
- Gestion du stress et des conflits
- Maintenance - 126 heures, dont principalement :
 - Fonctionnement et réglages des portes pneumatiques coulissantes
 - Habilitation pour véhicules électriques ou hybrides
- Tous services - 707 heures, dont principalement :
 - Maîtrise des outils Keolis (Winatel, Hastus, Okapi, Qualiacc, ...).

Certaines formations prévues à l'annexe 24 du contrat de DSP ont été reportées en 2018 suite au démarrage du nouveau contrat, qui a notamment nécessité d'importantes ressources pour le déploiement des outils Keolis.

4.6 Accords d'entreprise

Les accords d'entreprise suivants ont été signés :

ACCORDS	DATE DE SIGNATURE
Accord de transfert (personnel et accords entreprise)	27/06/2017
Accord d'Intéressement 2017-2018-2019	27/06/2017
Accord de Participation	18/07/2017

L'accord de transfert, ainsi que l'accord NAO 2017 (signé par le délégataire sortant en mars 2017) sont présentés en annexe 11 du rapport.

5 Bilan patrimonial

5.1. Le Parc

Les mouvements de parc sur 2017 sont présentés ci-dessous :

		Parc 01/04/2017	Entrée	Sortie (-)	Parc 31/12/2017	Âge moyen 2017
Nombre de véhicules		114	9	-7	116	6,82
Articulés	Citaro G	2	0	0	2	7,06
Standards	Urbino 12	20		0	20	12,77
	Gx327	32			32	5,70
	Gx337	21	6		27	1,37
Midibus	Gx117	12		-4	8	15,80
	GX127	7			7	9,39
	Vivacity C+	5			5	6,54
Minibus	Durisotti	6		-3	3	8,60
	Microbus	4			4	7,03
	Bluebus	5	3		8	2,92
Nombre de véhicules TPMR		3	1		4	6,17
Nombre de véhicules affectés aux sous-traitants		19	17	-17	19	5,27
Véhicules atelier		3			3	18,18
Véhicules de service		16			16	9,49

- En fin d'année, six nouveaux GX337 euro 6 sont entrés dans le parc afin de remplacer quatre GX117.
- Deux Gx117 ont été conservés pour augmenter le taux de réserve insuffisant.
- Six Durisotti ont également été réformés et remplacés par trois minibus Dietrich et trois Bluebus arrivés début 2018.
- Un nouveau TPMR a été intégré pour augmenter le parc de trois à quatre véhicules au 1er juillet 2017. Par ailleurs, Keolis a passé commande pour renouveler les trois autres véhicules par des véhicules neufs. Les délais de fabrication et de livraison étant importants, la livraison est prévue courant 2018.

Le détail du parc en exploitation est présenté à l'annexe 13 du rapport.

5.2. La maintenance et l'entretien des biens

5.2.1. Entretien du matériel de transport

5.2.1.1. Faits marquants de 2017

La liste des opérations de maintenance et de rénovation sur les véhicules est présentée en annexe 14 du rapport.

Pour rappel, en lien avec la convention de transfert signée entre Keolis et Transdev, un audit technique contradictoire a été effectué par les 2 parties en mars 2017. Cet audit a amené Keolis à demander au délégataire sortant des coûts de remise en état du parc à hauteur de 119 K€ HT. Tous les biens de Transdev ont été repris par le SmPBA en fin de contrat. Ce dernier les a mis à disposition de Keolis au 1^{er} avril 2017.

Les faits les plus marquants de l'année 2017 sont les suivants :

- Suite à cet audit, le changement du moteur du bus 719 a été réalisé fin d'année 2017 ;
- Début juin 2017, Keolis a repris la maintenance des Microbus en interne à effectif constant ;
- En septembre 2017, la boîte de vitesse du bus 717 a été changée ;
- Deux turbos sur des microbus ont été changés, ainsi qu'un convertisseur et deux boîtiers moteurs. Ces véhicules sont consommateurs de temps pour l'équipe maintenance. La main-d'œuvre allouée pour ces réparations représente ½ personne pour la maintenance de ces quatre véhicules sur les neuf mois d'activité.
- Sur les Bluebus électrique, un pack batterie a été changé par le concessionnaire.
- Un nettoyage complet du parc a été réalisé en 2017
- Les outils informatiques et les ordinateurs ont été déployés en mai 2017 (GMAO, logiciel de planning,...)

5.2.1.3. Contrôles Techniques des autobus

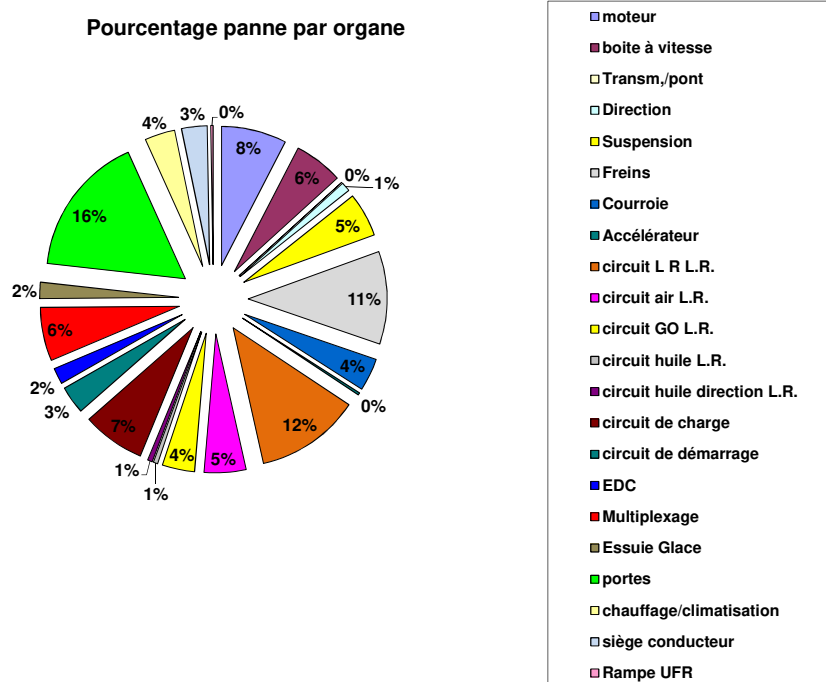
Sur l'année 2017, 184 passages aux mines ont été réalisés, ainsi que 11 contre visites des véhicules.

Le nombre de points de contrôles et de sujet à contre-visite (ex : voyant défaut moteur allumé, phare réglé trop bas,...) a augmenté depuis janvier 2017.

5.2.1.4. Taux de panne

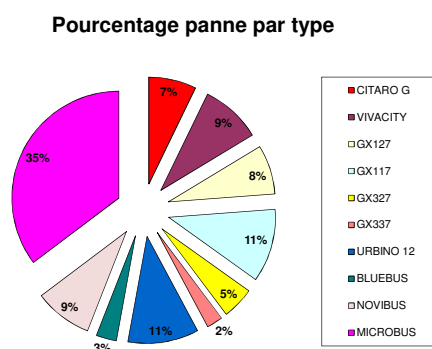
	année 2017
Nombre de pannes	292
Taux de panne (par millions de km)	72.99

La répartition des pannes par organe est présentée ci-dessous :



La liste des interventions ayant nécessité l'immobilisation d'un véhicule pour une durée supérieure à 3 jours est présentée en annexe 14 du rapport.

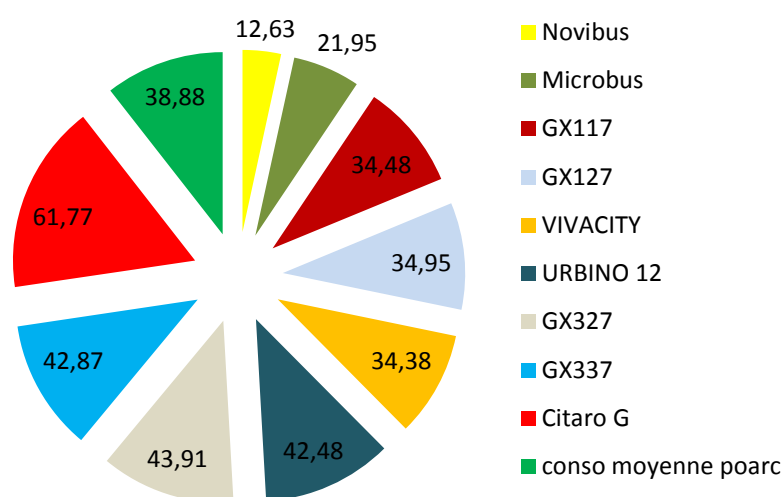
La répartition des pannes par type véhicule est présenté ci-dessous :



Le kilométrage total par véhicule avec ventilation des kilomètres est annexe 14 du rapport au présent document.

La consommation moyenne de carburant pour chaque véhicule et total annuelle par véhicule est présentée en annexe 14 du rapport.

Moyenne de la consommation au km par type et parc



Les kilomètres de référence pour le calcul de la TIPP représentent 3 981 081 km en 2017 et sont présentés en annexe 14 du rapport.

5.2.2. Entretien des équipements du réseau

5.2.2.1. Détériorations et vandalisme

En 2017, 21 points d'arrêt ont été détériorés. Par conséquent, le service Infrastructure a remplacé plusieurs portes et vitres sur les poteaux Clear Channel. Les réparations sur les abribus sont réalisées par le prestataire du Syndicat JC Decaux

Ont été retirés 65 tags sur les points d'arrêt du réseau.

5.2.2.2. Accessibilité

Dans le cadre de la mise en accessibilité du mobilier Chronoplus, le Syndicat a procédé à plus de 45 déplacements et pose de poteaux.

5.2.2.3. Mobilier provisoire

Dans le cadre des travaux du Tram'bus, ont été déployés plus 50 supports provisoires (poteaux sur socle, cadre de type MDO, cadre PVC). Ainsi, l'objectif étant de permettre la disponibilité continue de l'information voyageurs.

5.2.2.4. Sanisettes

Pour rappel, le réseau Chronoplus est pourvu de 14 sanisettes (la dernière arrivée est celle de Minerva en mai 2018).

La sanisette de Séqué a été remplacée par un équipement autonome.

Le service Infrastructure a été effectué plus d'une cinquantaine d'interventions sur les sanisettes. Ces interventions concernées majoritairement du débouchage et démontage de broyeur. Le nettoyage est assuré par un prestataire du délégataire.

5.2.2.5. Equipements en période estivale

Comme chaque année, le service infrastructure procède à la mise en place de plusieurs bungalows pour répondre aux besoins des clients voyageurs. Un bungalow est installé à la Négresse (sur les deux mois d'été). Deux bungalows sont posés aux fêtes de Bayonne (pour la vente de titres) et un bungalow destiné à la rentrée scolaire.

Afin de répondre à l'offre commerciale estivale, nous procédons la pose de 30 mobiliers provisoires.

5.2.2.6. Audit du dépôt

Un audit du dépôt a été réalisé en mars 2017, dans le cadre de la convention tripartite avec le SmPBA, Transdev et Keolis. Suite à cet audit, un compte-rendu a été transmis au SmPBA le 24 mars 2017. Ce document a pour objectif de compléter l'audit réalisé dans le cadre de la convention tripartite. L'audit du dépôt est présenté en annexe 15 du rapport au présent rapport.

5.3. Les incidents et accidents constatés et les propositions d'améliorations

Le tableau ci-dessous présente les résultats de la sinistralité sur l'année 2017 d'une part, et sur les 9 mois propres à Keolis, d'autre part.

	2015	2016	2017	9 mois 2017
Sinistres déclarés assureur ou réglés directement*	138	120	127,5	97,5
<i>Dont corporels</i>	31	32**	22	19
<i>Dont matériels</i>	107	88*	105,5	78,5
Sinistres sans constat	109	158	215	173
Sinistralité totale	247	278	342,5	270,5
Sinistralité totale aux 10 000 km	0,47	0,57	0,63	0,67
Sinistralité corporelle aux 10 000 km	0,05	0,06	0,04	0,05

*dont 27 resp 100%, 17 responsables à 50% et 62 non responsables

** dont 4 non responsables, 5 mises en cause et 2 classés sans suite

La comparaison commentée ci-dessous s'effectue sur la totalité de l'année 2017 par rapport à celle de 2016.

La sinistralité totale ramenée au nombre de kilomètres parcourus augmente de 10 % par rapport à 2016 (0,63 contre 0,57 en 2016).

Le nombre d'accidents corporels en 2017 est en diminution de 31 % avec un total de 22 comportant 13 corporels responsables (pour lesquels KBA devra assumer le risque au titre de la Loi Badinter) et 5 mises en cause que nous réfutons. Un accident corporel provisionné à 31 K€ est à déplorer, les autres corporels étant sans réelle gravité.

La sinistralité sans constat (chocs sans tiers) progresse de 36 %, en raison en grande partie aux difficultés de circulation qui obligent les conducteurs à effectuer des manœuvres ayant pour conséquence des chocs contre les trottoirs, les barrières de chantiers ou les branches d'arbres en serrant à droite.

A noter que les passagers du réseau ont de plus en plus recours aux voies juridiques dans le but d'obtenir réparation financière.

Dans le cadre de la recherche de pistes d'amélioration, on notera les éléments suivants :

- Le rappel de consigne concernant la rédaction du constat amiable dès l'instant où une mauvaise rédaction est relevée ; ce rappel étant effectué auprès du conducteur concerné ;

- Chaque accident (avec ou sans constat) est examiné par une Commission dite de Non-Accident (composée du Responsable Exploitation Adjoint, d'un représentant du personnel et d'un Contrôleur). La Commission est chargée, selon les circonstances, d'octroyer ou pas la prime de non-accident aux conducteurs. C'est ainsi que, chaque mois, un certain nombre de conducteurs se voit leur prime être retirée. Pour statuer, la Commission prend en compte non seulement l'accident ou l'accrochage concerné, mais également l'accidentologie du conducteur sur les deux dernières années ;
- La mise en place d'audits de conduite pour les conducteurs les plus accidentogènes avec reprise en formation si nécessaires ;
- Examen des points noirs identifiés sur le réseau par la Commission B composée du Responsable Exploitation et d'Elus du personnel, un travail qui a conduit à l'envoi d'un courrier co-signé par la Direction et le CHSCT au SmPBA.

5.4. Les investissements

Dans le cadre du contrat de DSP, Keolis a réalisé 394 K€ HT d'investissements. Les amortissements de ces investissements au titre de 2017 représentent 102 K€ HT et la VNC de biens au bilan de la société au 31 décembre 2017 est de 292 K€ HT.

Les principaux investissements sont :

- Logiciels d'exploitation : 80 K€ HT
- Logiciel PMR : 20 K€ HT
- Site internet et moteur de calcul d'itinéraire : 115 K€ HT
- Autres logiciels informatiques : 82 K€ HT
- Licences informatiques : 7 K€ HT
- Matériel informatiques : 66 K€ HT

La mise à jour des inventaires A et B est présenté en annexe 16 et 17 du rapport.

6 Données financières

6.2 Le Forfait de Charges

Le Forfait de Charges (FCn) de l'année 2017 s'établit à 19 330 K€ HT, en valeur € 2016.

6.3 Les avenants

Deux avenants au contrat de DSP ont été signés sur 2017.

6.3.1 Avenant 1

L'avenant 1 concerne la prolongation de la durée des travaux de modernisation des réseaux souterrains de la rue Maubec, qui ont conduit à la déviation de quatre lignes du réseau Chronoplus (A1 – B – 4 – N) et de deux services scolaires. Ces travaux ont été prolongés du 1er avril 2017 au 30 avril 2017.

Conformément au contrat de DSP et à ses annexes, il a été convenu de régulariser les conditions économiques au travers de l'avenant :

Recettes (ORn) – article 33 du contrat de DSP

Les parties se sont accordées sur le fait que les travaux sur la rue Maubec n'ont eu aucun effet sur les engagements de trafic et de recettes détaillés à l'annexe 10 du contrat de DSP.

Forfait de charges (FCn) – article 34 du contrat de DSP

Les dispositions financières prévues à l'annexe 11 du contrat de DSP ont été appliquées pour réajuster le Forfait de Charges 2017. Le forfait de charges a été ainsi augmenté, pour et seulement pour 2017, de 51 K€ HT en valeur € 2016.

6.3.2 Avenant 2

Afin de répondre à une forte incidence engendrée par la réalisation des travaux du Tram'bus qui ont nécessité la fermeture du pont St Esprit de Bayonne, le SmpBA a décidé de lever le service optionnel « navette fluviale », conformément aux stipulations de l'article 12.4 du contrat de DSP. L'avenant 2 porte sur la mise en place de ce service de navette fluviale sur la période établie de septembre 2017 à juin 2018.

Recettes (ORn) – article 33 du contrat de DSP

Pas d'incidence sur l'engagement de recettes du contrat de DSP, du fait de la gratuité du service.

Forfait de Charges (FCn) – article 34 du contrat de DSP

Le Forfait de Charges a été augmenté, sur l'année 2017, de 302 K€ HT valeur euros 2017.

6.4 L'indexation du Forfait de Charges et de la redevance pour occupation

Le coefficient d'indexation est fixé à 1,017 pour 2017, conformément à la formule d'indexation du contrat.

$$FC = FC_n \times K_n$$

Où :

FC = Le forfait de charges dû au titre de l'exercice

FC_n = Le forfait de charges pour l'exercice N

$$K_n = \frac{0,10}{+} \left[0,6 \times \frac{S_N}{S_0} \right] + \left[\frac{0,09}{x} \frac{G_N}{G_0} \right] + \left[0,08 \times \frac{M_N}{M_0} \right] + \left[\frac{0,13}{x} \frac{FG_N}{FG_0} \right]$$

Avec :

$$S_N = 101,825$$

$$S_0 = 101,250$$

$$G_N = 98,567$$

$$G_0 = 87,383$$

$$M_N = 109,500$$

$$M_0 = 108,100$$

$$FG_N = 104,583$$

$$FG_0 = 103,583$$

Le tableau ci-dessous détaille le calcul du coefficient d'indexation 2017 :

Actualisation Kn (article 34.2)		1,000	1,017
Fixe	10,00 %	0,100	0,100
Part Gazole		0,090	0,102
<i>Gn/Go</i>	9,00 %	<i>1,000</i>	<i>1,128</i>
<i>Gn</i>		<i>87,383</i>	<i>98,567</i>
<i>Go</i>		<i>87,383</i>	<i>87,383</i>
Part salaires		0,600	0,603
<i>Sn/So</i>	60,00 %	<i>1,000</i>	<i>1,006</i>
<i>Sn</i>		<i>101,250</i>	<i>101,825</i>
<i>So</i>		<i>101,250</i>	<i>101,250</i>
Part réparation		0,080	0,081
<i>Mn/Mo</i>	8,00 %	<i>1,000</i>	<i>1,013</i>
<i>Mn</i>		<i>108,100</i>	<i>109,500</i>
<i>Mo</i>		<i>108,100</i>	<i>108,100</i>
Part Frais Généraux		0,130	0,131
<i>FGn/IFGo</i>	13,00 %	<i>1,000</i>	<i>1,010</i>
<i>FGn</i>		<i>103,583</i>	<i>104,583</i>
<i>FGo</i>		<i>103,583</i>	<i>103,583</i>

Le Forfait de Charges 2017 s'élève à 20 012 947,40 € HT :

Forfait de Charges 2017	Valeur K€ 2016	Valeur K€ 2017
Forfait de charges (article 34)	19 330	19 330 327
Avenant 1	51	51
Actualisation		329*
Total	19 381	19 711
Avenant 2		- 302
Total	19 381	20 013

*L'actualisation du forfait de charges dans les comptes de la société au 31 décembre 2017 est de 334 K€, la facturation étant faite sur 2018.

6.5 Les Redevances

Conformément à l'Article 36 du contrat de DSP, le délégataire verse une redevance pour occupation. Le montant de la redevance 2017 est de 100 K€ HT en valeur 2016. Le montant actualisé de la redevance d'occupation versé au titre de 2017 s'établit à 102 K€HT.

Le délégataire verse également une redevance pour frais de contrôle dont le montant annuel 2017 s'établit à 10 K€ HT.

6.6 L'Engagement Recettes et partage

En 2017, les recettes reversées par le Délégataire au SmpBA au titre du contrat de DSP sont supérieures à l'Engagement de Recettes (OR) pour l'année 2017 défini à l'Article 33 de la convention.

	DSP 2017 K€	Réalisé 2017 K€
- Recettes tarifaires (RT1)	3 561	3 944*
- Frais de dossiers et duplicatas (RT2)	49	12
- Recettes publicitaires (RP)	120	97
- Indemnités fraude (RF)	2	1
Objectif de recettes (OR)	3 731	4 054

* Les recettes commerciales présentées au paragraphe 3.1. du rapport sont de 3 974 K€. L'écart avec la somme des recettes tarifaires (RT1) et des frais de dossiers et duplicatas (RT2) retenu pour le calcul du bonus recettes provient de :

- L'intégration dans le calcul des recettes du cut-off avec l'ancien délégataire (143 K€), reversés par Keolis en novembre 2017 au SmpBA, conformément aux dispositions de la convention de transfert tripartite.

- Pour rappel, à la demande du SmpBA, Keolis facture les recettes liées aux participations aux transports scolaires des villes et départements aux différentes collectivités et les reverse au SmpBA. Ces recettes représentant un montant total de 162 K€ en 2017. Elles ne sont pas intégrées dans les dispositions contractuelles et, ainsi, n'ouvrent pas droit au mécanisme de partage des recettes prévues à l'article 35 de la DSP.

Selon les modalités de l'Article 35, le mécanisme de partage des recettes s'établit de la manière suivante :

- Partage en faveur du SmpBA : 68 K€ HT
- Partage en faveur du délégataire : 255 K€ HT**

** Le partage des recettes en faveur du délégataire dans les comptes de la société au 31 décembre 2017 est de 180 K€, la facturation étant faite sur 2018.

Des conventions tripartites entre les collectivités, le SmpBA et Keolis sont en cours de signature afin d'encadrer le processus de perception et de reversement de la participation des villes et départements aux frais de transport des élèves empruntant, pour rejoindre l'établissement scolaire qu'ils fréquentent, un service relevant de la compétence du SmpBA.

6.7 Compte de résultat annuel de l'exploitation

Les comptes annuels de KBA sont présentés en annexe 18 du rapport. Ils sont établis selon les règles énoncées par le plan comptable général suivant le règlement ANC n° 2014-03 du 5 juin 2014 modifié par le règlement ANC 2015-06 de l'Autorité des Normes Comptables.

Le compte annuel de résultat de l'exploitation de la DSP ci-dessous, se rapportant à l'exercice concerné, est établi selon le même modèle que le détail des produits et charges contractuels figurant à l'Annexe 10.

Compte d'exploitation	unité	Exercice 2017 (9 mois)	Total
Forfait de charges (y.c. partage)	K€HT	20 200	20 200
Recettes d'exploitation	K€HT	4 242	4 242
Recettes tarifaires (RT1)	K€HT	3 944	3 944
Recettes annexes (RT2)	K€HT	12	12
Frais de dossier pour cartes d'abonnement	K€HT	12	12
Indemnités forfaitaires (RF)	K€HT	1	1
Recettes publicitaires (RP)	K€HT	98	98
Autres recettes	K€HT	188	188
Recettes hors contrat	K€HT	188	188
Charges d'exploitation	K€HT	20 265	20 265
Charges directes transports	K€HT	14 856	14 856
Personnel de conduite	K€HT	10 214	10 214
Frais kilométriques	K€HT	1 465	1 465
Entretien maintenance des véhicules (hors personnel)	K€HT	622	622
Sous-traitance transports de voyageurs	K€HT	2 357	2 357
Coût de mise à disposition du matériel roulant	K€HT	198	198
Autres charges d'exploitation	K€HT	5 409	5 409
Personnel hors conduite	K€HT	3 211	3 211
Charges relatives aux éléments fixes du réseau	K€HT	511	511
Frais commerciaux et marketing	K€HT	260	260
Frais généraux	K€HT	1 065	1 065
Impôts et taxes	K€HT	361	361
Résultat net	K€HT	122	122

Le forfait de charges comptabilisé, y compris partage des recettes, est de 20 200 K€. Il se décompose comme suit (K€) :

Acomptes forfait de charges	19 330
Avenant 1	51
Avenant 2	302
Indexation	334
Bonus recettes	180
Contrat d'exploitation de location des vélos	3
Total	20 200

Les autres recettes (188 K€) sont détaillées ci-dessous :

- Occasionnel hors contrat (faisant l'objet d'un coût de réemploi des véhicules) : 33 K€. Les services de transport et les kilomètres effectués sont présentés en annexe 21 de ce rapport ;
- Recettes du contrat d'exploitation et de location des vélos à assistance électrique : 10 K€ ;
- Refacturations diverses : 144 K€ (principalement les provisions au titre de la convention de transfert avec le délégataire sortant pour la remise en état du parc).

Le Détail des charges d'exploitation est présenté en annexe 20 du rapport.

6.8 Bilan des prestations effectuées dans le cadre de l'Assistance Technique

Le montant de l'Assistance Technique pour l'année 2017 s'élève à 608 K€.


La société bénéficie des prestations du Centre de Services Partagés Paie et du Centre de Services Partagés Comptabilité du Groupe Keolis.

Le Centre de Services Partagés assure l'ensemble des opérations liées à la tenue de la comptabilité et de la paie, dont l'émission des feuilles de paie, le paiement des salaires et des fournisseurs, la gestion du recouvrement des factures, la gestion de la trésorerie, le suivi bancaire, la production de l'ensemble des déclarations fiscales et sociales, les arrêtés.

Le montant de l'Assistance Technique relative à l'adhésion aux Centres de Services Partagés Paie et Comptabilité au titre de 2017 est de 163 K€.

Sans que la description soit exhaustive, le Groupe Keolis, au travers de sa structure et, en particulier, de la Direction Générale Grands Urbains, a réalisé auprès de sa filiale les missions suivantes :

- Exploitation :
 - Conception et diffusion de méthode d'exploitation,
 - Mise en place et formation aux nouveaux outils,
 - Veille réglementaire ;

- 
- Achats :
 - Négociation d'accords-cadres Groupe,
 - Audit des achats et préconisations,
 - Veille technique et réglementaire ;
 - maintenance:
 - Conception et diffusion de méthodes et gammes de maintenance,
 - Veille technique et réglementaire ;
 - Marketing :
 - Mise en place d'enquête (type Keoscopie), de benchmark de performance,
 - Support à la réalisation d'études ;
 - Juridique :
 - Veille réglementaire,
 - Conseils opérationnels ;
 - Informatique :
 - Audit, assistance à la définition des besoins et préconisations,
 - Coordination des fournisseurs d'application et de gestion,
 - Support aux projets informatiques de la filiale.

Le montant de l'Assistance Technique relative aux missions et interventions du siège au titre de 2017 est de 445 K€. Les missions dans le cadre de l'Assistance Technique ont représenté 202 jours hommes en 2017.



7 Annexes techniques et financières



Annexe 1 - Organigramme



Annexe 2 - Documents réglementaires



Annexe 3 - Les kilomètres par ligne

Annexe 4 - La vitesse commerciale

EVOLUTION DES VITESSES COMMERCIALES DURANT L'ANNEE 2017

Données réelles issues des relevés SAE

Ligne	du 1/4 au 30/6/2017	du 1/7 au 31/8/2017	du 1/9 au 31/12/2017
09	24,7	25,13	24,82
10	21,35	18,85	20,43
11	20,15	20,48	19,28
12	24,63		
13	21,61	17,37	21,09
14	16,77	16,46	16,36
15	21,91	20,4	20,99
16	23,07	22,79	23,55
4	18,41	19,55	18,34
5	19,14	19,39	20,07
6	19,89		14,74
7	30,29	28,76	24,24
8	16,31	15,3	16,27
A1	15,67	16,01	15,46
A2	16,68	16,77	16,36
B	18,61	17,09	19,42
C	22,46	21,72	20,77
Ligne L		22,63	25,52
Ligne P - Paséo	19,29	19,98	
N - Noctoplus	21,61	21,96	22,89
Navette Bayonne	12,21	11,31	11,72
Navette Biarritz	13,12	12,2	13,31
Navette Biarritz Saint Charles	12,17	11,03	13,2
Navette Hôpital	16,38	14,47	15,11
Navette Iraty		16,99	19,79
Navette Océane		19,31	20,15
Navette Quintaou	16,48	16,09	15,65
	20,96	19,67	19,71



Annexe 5 - Synthèse du Trafic

- Trafic total et par ligne
- Plans du réseau



Annexe 6 - Synthèse transport PMR



Annexe 7 – Grille tarifaire

Annexe 8 – détail des réclamations

SYNTHESE DES RECLAMATIONS AVRIL 2017										
Date de réception courriel	Canal	Commune	Ligne	Typologie	Famille	Sous Famille 1	Catégorie	Sous Famille 2	Réclamation	Réponse
6-avr.-17	M	Bayonne		Réclamation	Commercial		Commercial	Résiliation abonnement	Demande de résiliation abonnement suite à déménagement	Résiliation acceptée
6-avr.-17	M	Bayonne		Réclamation	Employés	conducteurs	Ponctualité	Avance bus	Le bus est passé avec 5 m d'avance à l'arrêt St Léon à 14H03	Excuse auprès de la cliente. Le conducteur a été reçu par son responsable
7-avr.-17	M	Anglet		Réclamation	Employés	conducteurs	Comportement conducteurs	Comportement	La conducteur du bus de la ligne A2 ne s'est pas arrêté à l'arrêt Bernain vers Bayonne à 15H35 alors que les clients avaient fait signe	Excuse auprès de la cliente. Le conducteur a été reçu par son responsable
10-avr.-17	Tél	Biarritz		Réclamation	Employés	conducteurs	Ponctualité	Retard bus	Le bus de la ligne 14 est arrivé en retard à l'aéroport et la cliente a manqué son avion	Excuse auprès de la cliente. Attestation de retard fournie
10-avr.-17	Tél	Bayonne		Réclamation	Employés	conducteurs	Comportement conducteurs	Comportement	Le conducteur du bus de la ligne A1 ne s'est pas arrêté à l'arrêt Centre Médical alors que le client avait fait signe	Excuse auprès du client. Le conducteur a été reçu par son responsable
11-avr.-17	Tél	Bayonne		Réclamation	Confort Bus		Autre	Accessibilité	Les bus de la ligne 8 sont rarement équipés de rampe handicapée	Excuses auprès de la cliente. Le parc devient accessible au fur et à mesure des renouvellements de bus à raison d'environ 9 par an. Aujourd'hui, 75 % du parc est équipé.
11-avr.-17	M	Anglet		Réclamation	Commercial		Commercial	Résiliation abonnement	Demande de résiliation abonnement Pass pro suite à déménagement	Demande rejetée suite à justificatifs non communiqués
11-avr.-17	M	Anglet		Réclamation	offre		Ponctualité	Ponctualité	La cliente se plaint car les horaires ne sont pas respectés	Demande de précision pour savoir sur quelle ligne. Pas de réponse
12-avr.-17	M	Bayonne		Réclamation	Employés	conducteurs	Comportement conducteurs	Comportement	Le conducteur du bus de la ligne 11 ne s'est pas arrêté à l'arrêt Camus côté place des Gascons alors que des clients attendaient	Excuses auprès de la cliente. Rappel fait sur le TM des conducteurs de marquer l'arrêt bus des deux côtés de la voie
12-avr.-17	M	Anglet		Réclamation	Employés	conducteurs	Comportement conducteurs	Comportement	Le conducteur de bus de la A1 ne s'est pas arrêté à St Charles à 11H32 malgré les signes des clients	Excuses auprès de la cliente. Le conducteur a été reçu par son responsable hiérarchique
12-avr.-17	Tél	Bayonne		Réclamation	Employés	conducteurs	Comportement conducteurs	Comportement	Le conducteur du bus de la ligne 8 ne s'est pas arrêté malgré le signe de la cliente	Excuses auprès de la cliente. Le conducteur a été reçu par son responsable hiérarchique
12 avr	M	Anglet		Réclamation	Lignes		Fréquences/Horaires	Correspondances	La cliente n'est pas satisfaite de la correspondance entre la ligne 5 et A2 le matin à 8H04	Les travaux du BHNS seront terminés le 15 mai et les horaires seront à nouveau maintenus sauf impondérables
13-avr.-17	M	Bayonne		Réclamation	Arrêts		Autre	Implantation arrêt	L'arrêt Plein Ciel a été supprimé suite aux travaux. Le client demande un arrêt intermédiaire après le rond-point	Transmis au STACBA
13-avr.-17	Tél	Bayonne		Réclamation	Employés	conducteurs	Comportement conducteurs	Comportement	Le conducteur n'a pas laissé aux clients le temps de s'asseoir ; le jeune fils a failli tomber et la cliente, enceinte, a eu des difficultés à se relever	Excuse auprès des clients. Le conducteur a été reçu par son responsable hiérarchique
14-avr.-17	M	Boucau		Réclamation	Offre		Fréquences/Horaires	Horaires	Les horaires de bus ne correspondent pas aux heures d'entrées et de sorties des élèves du Collège Barbusse	Accusé réception de la demande qui sera étudié lors de l'établissement des horaires hiver
14-avr.-17	M	Bayonne		Réclamation	Employés	conducteurs	Comportement conducteurs	Comportement	Le conducteur de la ligne B n'a pas pris les élèves à Panorama qui arrivaient en courant et qui lui ont tapé à la vitre. Ayant le feu vert, il a démarré sans les prendre	Excuses auprès de la cliente. Le conducteur a été reçu par son responsable hiérarchique
15-avr.-17	M	Hendaye		Réclamation	Employés	conducteurs	Comportement conducteurs	Comportement	Le conducteur du bus n'a pas respecté le passage piéton et a eu un vilain geste à l'égard du piéton qui traversait avec sa fille	Excuse auprès du piéton. Le conducteur a été reçu par son responsable
17-avr.-17	M	Anglet		Réclamation	Offre		Autre	charge bus	La cliente a pris le bus pour aller et revenir de la Foire au Jambon et se plaint de la capacité des bus	Excuse auprès de la cliente. On en tiendra compte pour l'édition 2018
19-avr.-17	Tél	Anglet		Réclamation	Employés	conducteurs	Comportement conducteurs	Comportement	Le conducteur du bus n'a vu le client arriver en courant à l'arrêt, a souri, a refermé les portes du bus et est parti	Excuse auprès du client. Le conducteur a été reçu par son responsable
19-avr.-17	Tél	Tarnos		Réclamation	Offre		Ponctualité	Ponctualité	Le bus de la ligne 16 n'est pas passé à Castillon Barbier à 6H33	Excuse auprès de la cliente. Le bus est tombé en panne
20-avr.-17	M	Bayonne		Réclamation	Information		Fréquences/Horaires	Horaires à l'arrêt	L'arrêt Mounédé n'a plus la fiche horaire, le plexi a été cassé et la fiche retirée	Remerciements au client. Remise en état de l'affichage
21-avr.-17	M	Biarritz		Réclamation	Qualité		Autre	Parc nuisances air	Les conducteurs laissent le moteur tourner à l'arrêt Javalquinto	Excuses auprès du client. Consigne réitérée aux conducteurs
24-avr.-17	M	Anglet		Réclamation	Commercial		Commercial	Résiliation abonnement	La cliente souhaite résilier son abonnement Pass Pro car elle a résolu ses problèmes de mobilité et n'a plus besoin du bus	Résiliation anticipée refusée
25-avr.-17	Tél	Belgique		Réclamation	Employés	conducteurs	Comportement conducteurs	Comportement	Le client rencontre des difficultés avec les conducteurs lorsqu'il veut prendre le bus avec son chien-guide	Rappel règlement d'exploitation sur le sujet au client et aux conducteurs
26-avr	M	Anglet		Réclamation	Abonnements		Commercial	Transformation abonnement	Le client souhaite transformer l'abonnement Chronoplus de son fils en un abonnement combiné, son fils ayant changé d'établissement scolaire	Demande acceptée
26-avr.-17	Agence	Bayonne		Réclamation	Abonnements		Commercial	Validité	Le client a souscrit un abonnement 3 mois jeune à 45 € le 15 mars. Or, elle a lu sur le valideur une fin d'abonnement à mai au lieu de juin.	Excuses auprès du client à qui n'a peut-être pas eu l'information n'était pas suffisante. Proposition de souscrire un abonnement scolaire subventionné
27-avr.-17	Tél	Bayonne		Réclamation	Offre		Ponctualité	Ponctualité	Le bus prévu à 7H52 à Mur à gauche vers Bayonne est arrivé à 8 H 0726/05/2017	Excuses au client, le bus a eu une panne technique
28-avr.-17	M	non renseignée		Réclamation	Information		Information	Information absente	Le client n'a pas vu d'information concernant le fait que le 1er mai aucun bus ne fonctionne,	L'information a été faite et on réfléchit à l'améliorer pour 2018

SYNTHESE DES RECLAMATIONS MAI 2017

Pers_ref		Date de réception courrier	Canal	Commune	Ligne	Typologie	Famille	Sous Famille 1	Sous Famille 2	Catégorie	Réclamation	Réponse
PMD		1-mai-17	M	Melun		Félicitations	Commercial	conducteurs	Accueil		La cliente, en vacances, félicite les conducteurs pour leur accueil	Remerciements à la cliente
SPD		2-mai-17	Tél		13	Réclamation	Lignes	Horaires	Passage non effectué	Ponctualité	Le bus a subi une panne	Excuses auprès du client
SPD		2-mai-17	M	Tarnos	16	Réclamation	Lignes	Horaires	Retard	Ponctualité	Le bus arrive tous les matins à Pissot avec 5 mn de retard	L'horaire avait été modifié en raison des travaux du BNHS. Il a été rétabli début mai
SBD		2-mai-17	M	Bayonne		Réclamation	Information	Site Internet	Défaut d'information	Information	Le client regrette de n'avoir pas reçu par mail l'info précisant que le 1er mai les bus ne circulent pas	L'information était présente sur le site, aux principaux arrêts mais pas d'alerte SMS ou mails. Nous l'avons noté pour une prochaine alerte. Excuses au client
SPD		2-mai-17	Tél	Anglet	11	Réclamation	Employés	conducteurs	Comportement	Comportement conducteur	La cliente a fait signe au conducteur mais il ne s'est pas arrêté	Excuses auprès de la cliente. Rappel au conducteur
SBD		3-mai-17	Tél	Bayonne		Réclamation	Commercial	Tarif	Duplicata	commercial	La cliente a perdu sa carte d'abonnement et trouve abusif de régler 8 €	C'est le prix de fabrication d'une nouvelle carte chargée de l'abonnement restant au moment de la perte
SPD		5-mai-17	M	Blarritz	13	Réclamation	Employés	conducteurs	Comportement	Comportement conducteur	Le conducteur ne s'est pas arrêté et est passé très vite devant l'arrêt	Excuses auprès de la cliente. Rappel au conducteur
SPD		5-mai-17	Tél	Tarnos	B	Réclamation	Employés	conducteurs	Comportement	Comportement conducteur	Le conducteur ne s'est pas arrêté à l'arrêt alors que le client et ses enfants arrivaient à 50 m de l'arrêt	Excuses auprès de la cliente. Rappel au conducteur
SPD		9-mai-17	M	Bayonne	8	Réclamation	Employés	conducteurs	Comportement	Comportement conducteur	Le conducteur a mal répondu à une touriste anglaise qui demandait la direction du bus	Excuses auprès de la cliente. Rappel au conducteur
SPD		10-mai-17	Tél	Anglet	8	Réclamation	Lignes	Horaires	Retard	Ponctualité	La ligne 8 a eu 10 mn de retard et la cliente est arrivée en retard à son travail	Excuses auprès de la cliente mais nous sommes tributaires des conditions de circulation
SPD		10-mai-17	Tél		C	Réclamation	Lignes	Horaires	Passage non effectué	Ponctualité	Le bus prévu à 9H05 n'est pas passé	En raison d'un retard important, la course a été annulée pour recaler la ligne
SBD		10-mai-17	M			Réclamation	Commercial	Site Internet	affichage arrêts	Site internet	Le client ne peut définir un point d'arrêt sur une carte.	Effectivement mais le site sera remplacé début juillet et permettra cette fonctionnalité
SBD		12-mai-17	M	St Pierre d'Irube	C	Réclamation	Employés	conducteurs	Comportement	Comportement conducteur	Le conducteur a manqué de respect à la cliente	Excuses auprès de la cliente. Rappel au conducteur
SPD		13-mai-17	M	Bayonne	C	Réclamation	Employés	conducteurs	Comportement	Comportement conducteur	La conductrice du bus n'a pas attendu la correspondance malgré les instructions du contrôleur	Excuses auprès de la cliente. Rappel au conducteur
SBD		15-mai-17	M		VAE	Réclamation	Commercial	Abonnement	Résiliation abonnement	commercial	Le client a loué un VAE pour 3 mois mais il souhaite résilier	Demande acceptée
SBD		15-mai-17	Tél		C	Réclamation	Commercial	Ticket	Dysfonctionnement	commercial	La cliente a validé son ticket 10 voyages et celui-ci a été avalé par le valideur alors qu'il lui restait 2 voyages	Excuses et remise de 2 tickets 1 voyage à titre commercial
SPD		15-mai-17	Tél	Bayonne	C	Réclamation	Employés	conducteurs	Comportement	Comportement conducteur	Le conducteur ne s'est pas arrêté malgré le signe du client	Excuse auprès du client. Rappel au conducteur
SPD		17-mai-17	M	Bayonne	11 et A1	Réclamation	Lignes	Horaires	Correspondance	fréquence/Horaires	La cliente demande la correspondance entre le A1 et la 11 avec le 1er bus du matin	Demande validée. Le TM a été annoté
SPD		19-mai-17	M	Bayonne	C	Réclamation	Employés	conducteurs	Conduite dangereuse	Comportement conducteur	Le conducteur a actionné la fermeture des portes et a coincé la cliente avec la poussette ou était son bébé	Excuses auprès du client. Pas de corporel à déplorer. Rappel au conducteur
SBD		19-mai-17	M	Anglet		Réclamation	Commercial	Tarif	Résiliation abonnement	commercial	La cliente demande la résiliation de son abonnement en raison du changement de son lieu de travail	Pas de justificatif. Demande refusée
PMD		20/05/2017	M	Rosny S/Bois	-	Félicitations	Commercial	Employés	Accueil		La cliente, en vacances, remercie le personnel de l'accueil	Remerciements à la cliente
STACBA		21-mai-17	M	Bayonne	B	Réclamation	Commercial	Abribus		autre	La cliente demande un avertisseur à Technocité	Demande transmise au STACBA
SBD		22-mai-17	M			Réclamation	Commercial	Site Internet	plan réseau	Site internet	Impossible d'avoir un plan de ligne	La version de juillet 2017 le permettra
SPD		22-mai-17	Tél		C	Réclamation	Qualité	Confort	Capacité bus	autre	La cliente se plaint que l'on ait affecté un bus de petite taille sur la ligne C car les passagers sont très serrés	Excuses auprès de la cliente mais nous adaptons l'offre à la demande et sur la C, l'été, il n'y a plus les scolaires. La ligne est donc moins fréquentée.
SPD		22-mai-17	M	Bayonne	-	Réclamation	Information	Horaires	Travaux	fréquence/Horaires	Les horaires de la ligne A2 ont été rétablis le 15/5 suite à la réouverture de l'avenue Delay. Le	Excuses auprès du client mais l'info a été faite
SPD		23-mai-17	Tél		4	Réclamation	Employés	conducteurs	Conduite	Comportement conducteur	Le conducteur du 709 a eu une conduite dangereuse, rasant un cycliste qui a eu peur et en a fait part au conducteur qui a été agressif	Excuses et rappel au conducteur
SPD		24-mai-17	Tel	Bayonne	4	Réclamation	Employés	conducteurs	Comportement	Comportement conducteur	La cliente a à peine eu le temps de valider que le conducteur a démarré et elle a été projetée au milieu du bus	Excuses et rappel aux conducteurs
SBD		25-mai-17	M			Réclamation	Commercial	Site Internet	Recherche itinéraire	Site internet	Impossible de trouver le rond point de la Barre	Il faut demander le rond point de la Barre sur la liste déroulante. Site modifié début juillet 2017
SBD		27-mai-17	M		VAE	Réclamation	Commercial	Panne	Panne vélo	commercial	Le vélo loué par la cliente ne recharge pas	Vélo remplacé
SPD		29-mai-17	M	Bayonne	11	Réclamation	Lignes	Ponctualité	Retard	Ponctualité	La cliente souligne les retards récurrents sur la ligne 11	Excuses auprès de la cliente ; retards dus aux difficultés de circulation
SPD		29-mai-17	Tel	Blarritz	10	Réclamation	Employés	conducteurs	Comportement	Comportement conducteur	Le bus de 7H34 n'est pas passé à Beaurivage vers Technocité	Erreur du conducteur. Excuses auprès de la cliente
SPD		30-mai-17	M	St Pierre d'Irube	C	Réclamation	Employés	conducteurs	Comportement	Comportement conducteur	Le conducteur a refusé la montée à un jeune de 13 ans qui avait oublié sa carte de bus	Excuses auprès de la mère du jeune homme. Rappel au conducteur

SYNTHESE DES RECLAMATIONS JUN

Pers_ref	Date de réception courrier	Canal	Commune	Ligne	Typologie	Famille	Sous Famille 1	Sous Famille 2	Catégories	Réclamation	Réponse
SPD	1-juin-17	Tél	Biarritz		Réclamation	Employés	conducteurs	Comportement	comportement conducteur	La cliente a couru pour prendre le bus et est tombée sur le trottoir. Le conducteur ne l'a pas secourue	Excuses auprès de la mère de la jeune fille. Le conducteur ne l'a pas vue tomber
SBD	2-juin-17	M			Réclamation	Commercial	Tarif	Résiliation abonnement	commercial	La cliente souhaite suspendre son abonnement durant 3 mois pour cause de stage à l'extérieur du PTU	Demande acceptée
SBD	3-juin-17	M	Bayonne		Réclamation	Commercial	Site Internet		site internet	L'arrêt Chambre d'Amour ne figure pas sur la recherche d'itinéraire	Il faut demander l'arrêt Plage. Sera corrigé sur le nouveau site
SBD	6-juin-17	M	Bayonne		Réclamation	Commercial	guichetier	Comportement	comportement guichetier	Le guichetier n'a pas renseigné correctement le client qui a perdu un mois de validation	Compensation
ODR	7-juin-17	Tél	Anglet		Réclamation	Qualité	Parc	siège abîmé	autre	La cliente signale avoir troué son collant sur une tige en fer dépassant du siège	Demande refusée, le siège a le tissu élimé mais pas de tige qui en sorte
SBD	8-juin-17	M	Anglet		Réclamation	Commercial	Abonnement	Résiliation abonnement	commercial	Le client souhaite résilier son abonnement Pass pro car son nouvel emploi du temps avec des horaires tardifs ne lui permet plus d'utiliser le réseau Chronoplus	Résiliation accordée
SPD	8-juin-17	M	Bayonne		Réclamation	Lignes	Positionnement arrêt	Arrêt non desservi	autre	L'arrêt Plein Ciel a été supprimé suite aux travaux. Le client demande un arrêt intermédiaire après le rond-point	Arrêt remis en service ce 8 juin
SBD	8-juin-17	M	Bayonne		Réclamation	Commercial	Abonnement	Résiliation abonnement	commercial	La cliente souhaite résilier son abonnement Pass Pro car elle a déménagé sur une commune extérieure au PTU	Résiliation accordée
SBD	8-juin-17	M			Réclamation	Commercial	Tarif	Résiliation abonnement	commercial	Le client souhaite résilier son abonnement pour cause de déménagement	Dossier refusé car absence de justificatif
SPD	9-juin-17	M	Anglet		Réclamation	Horaires	Réseau	Ponctualité	ponctualité	La cliente est mécontente des avances/délais de bus sur les lignes A1 et A2	Excuses auprès de la cliente. Rappel aux conducteurs sur les avances
SPD	9-juin-17	M	St Pierre d'Irube		Réclamation	Employés	conducteurs	Comportement	comportement conducteur	Le propriétaire se plaint que son terrain privé soit utilisé par les conducteurs comme des toilettes	Excuses auprès du propriétaire. Rappel aux conducteurs d'utiliser les sanitaires
SBD	10-juin-17	M	Biarritz		Réclamation	Réseau	Règlement d'exploitation	Transport des chiens	commercial	La cliente demande la règle pour le transport des chiens car tous les conducteurs n'appliquent pas la même	Rappel du règlement
SPD	11-juin-17	Tél	Tarnos		Réclamation	Employés	conducteurs	Comportement	commercial	Le conducteur n'a pas pu vendre 2 tickets 1 voyage car il n'en avait plus. Il a vendu 2 titres 24 H	Excuses auprès de la cliente. 2 tickets 24 H remboursés
SBD	12-juin-17	M	Bayonne		Réclamation	Commercial	Titres	Défaut ticket	commercial	Le ticket 24 H de la cliente n'est pas passé correctement au valideur	Ticket 24 H offert à titre commercial
SPD	12-juin-17	M	Bidart		Réclamation	Itinéraire	Déviations	Retard	information	La cliente ignorait que la ligne 12 était déviée	Nous devons nous soumettre aux arrêtés de circulation.
SPD	12-juin-17	Tél	Bayonne		Réclamation	Employés	conducteurs	Comportement	comportement conducteur	La cliente a fait signe à la conductrice mais celle-ci ne s'est pas arrêtée	Excuse auprès de la cliente.
SPD	14-juin-17	M	Biarritz		Réclamation	Déviations	Itinéraire	Modification ligne	autre	Suite aux travaux, la ligne 8 a dû emprunter la rue de l'Estagnas. La cliente demande le maintien de cette desserte	Accusé réception de la demande qui a été transmise au STACBA
SPD	14-juin-17	M	Anglet		Réclamation	Confort Bus		Accessibilité	autre	Lorsque le bus arrive à l'arrêt Empereur vers la Barre il est très plein et les clients sont serrés	La capacité est suffisante mais, certains jours de beau temps, il y a plus de clients sur la ligne

Pers_ref	Date de réception courrier	Canal	Commune	Ligne	Typologie	Famille	Sous Famille 1	Sous Famille 2	Catégories	Réclamation	Réponse
SBD	14-juin-17	M	Bayonne		Réclamation	Commercial	Tarif	Résiliation abonnement	commercial	La cliente souhaite résilier son abonnement car elle a acheté un scooter	Demande refusée
SBD	14-juin-17	M	Boucau		Réclamation	Commercial	Tarif	Résiliation abonnement	commercial	La cliente souhaite résilier son abonnement car les horaires de bus ne lui conviennent pas	Demande refusée
SBD	14-juin	M	Bayonne		Réclamation	Commercial	Tarif	Résiliation abonnement	commercial	La cliente souhaite résilier son abonnement car les horaires de bus ne lui conviennent pas	Demande refusée
STACBA	14-juin-17	M	Biarritz		Réclamation	Lignes	Itinéraire		autre	La cliente demande la poursuite à l'année de la déviation mise en place sur la ligne 8 avec un arrêt au plus près de la polyclinique d'Aguiléra	Transmis au STACBA
SPD	15-juin-17	M	Bidart		Réclamation	Employés	conducteurs	Comportement	comportement conducteur	La cliente a fait signe au conducteur ; elle avait juste la rue à traverser et celui-ci ne s'est pas arrêté à l'arrêt	Excuses auprès du client.
SPD	15-juin-17	Tél	Bayonne		Réclamation	Employés	conducteurs	Comportement	comportement conducteur	Le conducteur a refusé de prendre une jeune fille de 15 ans qui lui a signalé avoir oublié sa carte d'abonnement	Excuses auprès de la mère de la jeune fille
STACBA	16-juin-17	Courrier	Anglet		Réclamation	Offre		Desserte Belhambra	autre	Le client demande la desserte en bus de l'hôtel Belhambra	Transmis au STACBA
ODR	19-juin-17	M	Bayonne		Réclamation	Qualité	Parc	Confort bus	autre	Le client est très déçu du confort des bus affectés à la ligne C	Excuses auprès du client. Le parc est progressivement rajeuni.
SBD	20-juin-17	M	Bayonne		Réclamation	Commercial	Tarif	Achat titres	commercial	Le client a acheté dans le bus 30 tickets pour se déplacer en groupe avec ses élèves et n'a pas pu obtenir de justificatif	Explications de la procédure tickets groupe et justificatif envoyé
SPD	20-juin-17	M	Biarritz		Réclamation	Environnement	Parc	Nuisances	autre	Les conducteurs laissent les moteurs tourner à Javalquinto	Excuses auprès du client et rappel aux conducteurs
SBD	21-juin-17	M	Bordeaux		Réclamation	Commercial	Site Internet	plan réseau	site internet	La cliente se plaint du peu de lisibilité des plans du réseau sur le site internet	Le nouveau site sera mis en œuvre début juillet
SPD	21-juin-17	M	Bayonne		Réclamation	Information	Itinéraire	Ligne B	autre	Le client demande si l'arrêt Tourettes sera desservi en septembre par la ligne B compte tenu des travaux	L'arrêt Tourettes ne sera pas desservi. Il faudra aller à l'arrêt Matras
SBD	21-juin-17	M	Guethary		Réclamation	Commercial	Site Internet	Nom arrêt	site internet	Le client ne trouve pas les renseignements en demandant Uhabia plage	Il faut demande Plage ou Uhabia. Sera corrigé sur le nouveau site
SPD	21-juin-17	M	Anglet		Réclamation	Employés	conducteurs	Comportement	comportement conducteur	L'automobiliste se plaint du comportement au volant de nos conducteurs	Excuses et info sur notre programme de formation
SPD	22-juin-17	M	Tarnos		Réclamation	Offre	Desserte de nuit	Ligne N	autre	La cliente souhaite que la ligne N desserte Tarnos au moins pendant les événements (Foire au jambon, fête de la musique)	Transmis au STACBA
SBD	22-juin	M	Bidart		Réclamation	Tarif	Titre Uhabia	Octroi aux habitants de Bidart	commercial	La cliente demande à bénéficier du Pass Uhabia sur la ligne 8	Transmis au STACBA. Le Pass Uhabia a été institué à la demande de la Mairie de Bidart pour compenser la navette gratuite de la Mairie remplacée
SBD	22-juin-17	M	Bayonne		Réclamation	Commercial	Tarif	Résiliation abonnement	commercial	La cliente souhaite résilier son abonnement Pass pro car elle a été mutée dans une commune hors du PTU	Demande acceptée
SBD	22-juin-17	M			Réclamation	Commercial	Tarif	Résiliation abonnement	commercial	La cliente souhaite résilier son abonnement Pass Pro car elle est partie en Corse	Demande acceptée
SBD	22-juin-17	M			Réclamation	Commercial	Tarif	Résiliation abonnement	commercial	La cliente souhaite résilier son abonnement Pass pro car son nouvel emploi du temps ne lui permet plus de prendre le bus, ses horaires du soir étant tardifs	Demande acceptée
SBD	22-juin-17	M			Réclamation	Réseau	Information	Travaux	information	La cliente souhaite avoir des informations sur les déviations suite à la fermeture du Pont St Esprit	Infos disponibles sur le site après le 10/8
SBD	22-juin-17	M			Réclamation	Commercial	Tarif	Résiliation abonnement	commercial	La cliente souhaite résilier son abonnement Pass Pro car elle a démissionné de son emploi	Demande acceptée
SBD	23-juin-17	M	Bidart		Réclamation	Commercial	Abonnement	Résiliation abonnement	commercial	Le client souhaite résilier son abonnement sans donner de justificatif	Demande refusée
SBD	23-juin-17	M	Tarnos		Réclamation	Commercial	Abonnement	Résiliation abonnement	commercial	Le client souhaite résilier son abonnement pour cause de déménagement mais ne fournit pas de justificatif	Demande refusée
SPD	23-juin-17	M	Bayonne		Réclamation	Réseau	Lignes	Avance bus	punctualité	La cliente se plaint des avances bus	Excuses et rappel aux conducteurs
SBD	25-juin-17	M			Réclamation	Information	Site Internet	Qualité du site	site internet	Le client est mécontent de la qualité de notre site internet	Excuses. Le nouveau site sera opérationnel début juillet
SBD	25-juin-17	M	Bayonne		Réclamation	Commercial	Tarif	Résiliation abonnement	commercial	La cliente souhaite résilier son abonnement pour cause de mutation mais ne fournit pas de justificatif	Demande refusée
SBD	26-juin-17	M	Bidart		Réclamation	Commercial	Conditions d'utilisation	Accessibilité	commercial	La cliente est mécontente car le service des VAE est limité au PTU	Explication du principe de location
SBD	28-juin-17	M	Bayonne		Réclamation	Commercial	Tarif	Résiliation abonnement	commercial	Le client souhaite résilier son abonnement Pass pro pour cause de mutation mais ne fournit pas de justificatif	Demande refusée
PMD	29-juin-17	M	St Die		Félicitations	Employés	conducteurs	Félicitations		La cliente souligne la disponibilité et la gentillesse de notre personnel de conduite	Remerciements à la cliente

SYNTHESE DES RECLAMATIONS **JUILLET 2017**

Date de réception courrier	Canal	Commune	Ligne	Typologie	Famille	Sous Famille 1	Sous Famille 2	Catégories	Réclamation	Réponse
1-juil.-17	email			Réclamation	Site Internet	Information		site internet	La cliente trouve le nouveau site internet peu convivial et la recherche d'itinéraires	Amélioration du site internet en cours
2-juil.-17	email			Réclamation	Site Internet			site internet	La cliente trouve le nouveau site internet peu convivial et la recherche d'itinéraires	Amélioration du site internet en cours
2-juil.-17	email	Bayonne		Réclamation	Site Internet			site internet	Couleur du site difficilement lisible	Amélioration du site internet en cours
2-juil.-17	email	Anglet		Réclamation	Site Internet			site internet	Impossible de conserver les identifiants sur le nouveau site	Cela est possible mais, peut-être, le lien était-il indisponible au moment de la demande.
2-juil.-17	email	Boucau	4	Réclamation	Qualité	Offre	Réseau été	fréquence/horaires	Le client est mécontent des horaires d'été sur la ligne 4 secteur Boucau	Transmis au SMBPA pour réponse à faire
2-juil.-17	email	Anglet		Réclamation	Site Internet	Fonctionnement		site internet	La cliente souhaite voir figurer une case sur le site permettant de conserver les identifiants	Demande prise en compte
2-juil.-17	email	St Pierre d'Irube	15 et C	Réclamation	Qualité	Offre		fréquence/horaires	Demande de modifications d'itinéraire et de	Transmis au SMBPA pour réponse à faire
3-juil.-17	email	St Pierre d'Irube	15	Réclamation	Employés	Conducteurs	Erreur d'itinéraire	Importement conducte	Le conducteur s'est trompé d'itinéraire	Excuses auprès de la cliente
3-juil.-17	email	Anglet	-	Réclamation	Site Internet	Recherche itinéraires		site internet	La cliente signale des anomalies sur la recherche d'itinéraire	Le site est en cours de remise à niveau
3-juil.-17	email	Anglet		Réclamation	Site Internet	Recherche itinéraires		site internet	Le client ne parvient pas à trouver les horaires des lignes 4, 14 et navette Océane sur le site	Le site est en cours de remise à niveau
3-juil.-17	email	Anglet		Réclamation	Site Internet	Recherche itinéraires		site internet	La cliente signale des anomalies sur la recherche d'itinéraire	Le site est en cours de remise à niveau
3-juil.-17	email	Biarritz		Réclamation	Site Internet	Infos horaires		site internet	L'affichage des horaires n'est pas correct sur le	Le site est en cours de remise à niveau
3-juil.-17	email	Boucau		Réclamation	Site Internet	Recherche		site internet	La recherche d'itinéraire ne fonctionne pas	Le site est en cours de remise à niveau
3-juil.-17	email	Anglet		Réclamation	Site Internet	Recherche		site internet	La recherche d'itinéraire ne fonctionne pas	Le site est en cours de remise à niveau
3-juil.-17	email	Bayonne	B	Réclamation	Qualité	Ponctualité	Passage bus en avanc	ponctualité	La cliente remarque que les bus passent en avance de 1 à 2' à l'arrêt camayou.	Les temps de parcours sont établis en tenant compte des encombrements à certaines heures de la journée. La cliente anticipera un peu son départ. A noter qu'elle habite au pied de l'arrêt
3-juil.-17	email			Réclamation	Site Internet	Recherche		site internet	La recherche d'itinéraire ne fonctionne pas	Le site est en cours de remise à niveau
3-juil.-17	email	Tarnos	B	Réclamation	Qualité	Horaires		fréquence/horaires	Les horaires d'été du matin ne conviennent pas	Demande prise en compte pour l'été 2018
4-juil.-17	email	Bidart	8	Réclamation	Tarif	Pass Uhabia		commercial	La cliente demande l'extension du Pass Uhabia à la ligne 8 pour les habitants de Bidart	Transmis au SMBPA pour réponse à faire
4-juil.-17	email	Anglet		Réclamation	Site Internet	Recherche		site internet	La recherche d'itinéraire ne fonctionne pas	Le site est en cours de remise à niveau
4-juil.-17	email	Anglet		Réclamation	Site Internet	Infos horaires		site internet	L'affichage des horaires n'est pas correct sur le	Le site est en cours de remise à niveau
4-juil.-17	email		13	Réclamation	Site Internet	Infos horaires		site internet	L'affichage des horaires n'est pas correct sur le	Le site est en cours de remise à niveau
4-juil.-17	email	Bayonne	4	Réclamation	Site Internet	Infos horaires		site internet	L'affichage des horaires n'est pas correct sur le	Le site est en cours de remise à niveau
4-juil.-17	email		-	Réclamation	Vélos	Fonctionnement		commercial	La cliente ne peut pas charger la batterie de son vélo électrique	Excuses auprès de la cliente pour ce dysfonctionnement résolu le 6/7
4-juil.-17	email	Biarritz	A2	Réclamation	Qualité	Offre	Fréquence	fréquence/horaires	Le client souhaite un départ plus tôt sur la ligne A2 le dimanche en été	Transmis au SMBPA pour réponse à faire
4-juil.-17	email	Bayonne	11	félicitations	Employés	Conducteurs			La cliente félicite le conducteur qui a monté dans le bus le caddie d'une cliente handicapée	Remerciements à la cliente et transmission au conducteur concerné
5-juil.-17	email	Tarnos	B	Réclamation	Qualité	Parc	Confort bus	autre	La cliente se plaint du confort des bus de la	Excuses et infos sur le renouvellement du parc
6-juil.-17	email	Tarnos	Océane	Réclamation	Qualité	Information	Erreur info poteau	information	Une info de passage de la navette Océane a été mise sur le poteau de l'arrêt Maritella alors qu'elle ne dessert pas cet arrêt	Erreur d'info. Vignette enlevée du poteau. Excuses et remerciements à la cliente
6-juil.-17	email	Bayonne	4	Réclamation	Qualité	Ponctualité	Passage en avance	ponctualité	Le bus est passé en avance à l'arrêt Amade vers Anglet	Excuses auprès de la cliente. Le conducteur a été reçu par son responsable hiérarchique
6-juil.-17	email	Tarnos	B	Réclamation	Qualité	Ponctualité	Passage en avance	ponctualité	Le bus est passé à échauguette vers Tarnos en avance (20H14 au lieu de 20H19)	Excuses auprès de la cliente. Le conducteur a été reçu par son responsable hiérarchique
6-juil.-17	email	St Pierre d'Irube	15	Réclamation	Employés	Conducteurs	Comportement	Importement conducte	Le conducteur du bus de la ligne 15 ne s'est pas arrêté à Bayonne Mairie alors que des	Excuses auprès de la cliente. Le conducteur a été reçu par son responsable hiérarchique
7-juil.-17	email	Bayonne	7	Réclamation	Qualité	Ponctualité	Passage en avance	ponctualité	Le bus est passé en avance à l'arrêt Sœurs Blanches vers Bayonne Mairie	Service sous-traité. Impossible à vérifier. Transmis au sous-traitant et excuses auprès de
7-juil.-17	email		14	Réclamation	Qualité	Ponctualité	Retards bus	ponctualité	La cliente se plaint des retards des bus sur la ligne 14	La ligne 14 est très impactée par les travaux. Excuses auprès de la cliente
7-juil.-17	email		Acceoplus	Réclamation	Qualité	Ponctualité	Véhicule non présenté	autre	Le client a effectué une réservation auprès de Acceoplus mais il n'a pas eu de véhicule	Excuses auprès du client qui n'était pas inscrit sur KISIO
7-juil.-17	email		navette Btz	Réclamation	Qualité	Offre	Desserte	autre	La cliente demande une navette gratuite du centre ville à Kleber	Demande transmise au SMPBA
7-juil.-17	email	Anglet	4	Réclamation	Qualité	Arrêt	Demande aribus	autre	Le client demande un aribus à l'arrêt Artemis	Demande transmise au SMPBA
8-juil.-17	email	Bayonne	A2	félicitations	Employés	Conducteurs	Conduite		La cliente félicite la conductrice de la qualité de sa conduite	Remerciements à la cliente et transmission à la conductrice concernée
9-juil.-17	email	Bayonne	C	Réclamation	Qualité	Ponctualité	ssage bus non effect	ponctualité	Le bus de la ligne C prévu à 14H58 vers Biarritz n'est pas passé le 9/7	Panne bus. Excuses auprès du client
10-juil.-17	Tél.	Bayonne	A1	Réclamation	Qualité	Déviations	Arrêt Jouandin	autre	Le client est mécontent de la déviation de la ligne A1 qui ne dessert pas l'arrêt Jouandin	KCBA n'a pas été informée des travaux à Jouandin et n'a donc pas pu aviser ses clients.
10-juil.-17	Tél.	Anglet	6	Réclamation	Qualité	Ponctualité	ssage bus non effect	ponctualité	Le bus de la ligne 6 prévu à Sutar vers la Barre le 10/7 à 11 H 12 n'est pas passé	Service sous-traité. Impossible à vérifier. Transmis au sous-traitant et excuses auprès du
10-juil.-17	email	Labenne		Réclamation	Commercial	Abonnement	résiliation abonner	commercial	Le client demande la résiliation de son abonnement Pass pro car il prend sa retraite	Résiliation accordée
11-juil.-17	email	Tarnos	B	Réclamation	Qualité	Parc	Confort bus	autre	La cliente se plaint du confort des bus de la	Excuses et infos sur le renouvellement du parc
11-juil.-17	email	Tarnos	B	Réclamation	Qualité	Parc	Confort bus	autre	La cliente se plaint du confort des bus de la	Excuses et infos sur le renouvellement du parc
12-juil.-17	Tél.		6	Réclamation	Qualité	Ponctualité	nctualité bus pas pas	ponctualité	Le bus prévu à 16 H 17 à l'arrêt Butte aux Caillies vers Anglet Sutar n'est pas passé	Retards importants. La course a dû être annulée. Excuses auprès de la cliente
12-juil.-17	email	Bayonne	A2	Réclamation	Qualité	Ponctualité	Fréquence	autre	La cliente ne comprend pas pourquoi il existe des horaires différents les jours fériés et pendant les petites vacances scolaires	Demande transmise au SMPBA

Date de réception courrier	Canal	Commune	Ligne	Typologie	Famille	Sous Famille 1	Sous Famille 2	Catégories	Réclamation	Réponse
12-juil.-17	email	Tarnos	B	Réclamation	Qualité	Parc	Confort bus	autre	Le client se plaint du confort des bus de la ligne B	Excuses et infos sur le renouvellement du parc
13-juil.-17	email	Monein	N	Réclamation	Employés	Conducteurs	Conduite	importement conducteurs	Le client dénonce la conduite dangereuse du conducteur de la ligne N	Excuses auprès du client. Le conducteur a été reçu par son responsable hiérarchique
13-juil.-17	email			Réclamation	Commercial	Abonnement	Résiliation abonnement	commercial	Le client demande la résiliation de son abonnement Pass pro pour cause de mobilité	Résiliation accordée
13-juil.-17	Tél.		11	Réclamation	Qualité	Ponctualité	Passage en avance	ponctualité	Le bus est passé en avance à l'arrêt Bourbaki vers la Barre	Excuses auprès de la cliente. Le conducteur a été reçu par son responsable hiérarchique
13-juil.-17	Tél.	Biarritz	A1	Réclamation	Employés	Conducteurs	Comportement	importement conducteurs	La cliente a frappé contre la vitre du bus qui n'avait pas encore quitté l'arrêt et le conducteur	Geste peu commercial. Le conducteur a été reçu par son responsable hiérarchique
13-juil.-17	Tél.			Réclamation	Site Internet	Lisibilité		site internet	La cliente qui souffre de daltonisme ne peut pas lire les horaires en vert sur le site internet. Les écritures en vert et en rouge doivent être	Remerciements et correction du site
14-juil.-17	email		Acceoplus	Réclamation	Qualité	Ponctualité	Véhicule non présenté	autre	La cliente commande régulièrement le TPMR les lundi, mercredi et vendredi. Or, le 14/7 le véhicule ne s'est pas présenté	Excuses auprès du client qui n'était pas inscrit sur KISIO
14-juil.-17	Tél.			Réclamation	Site Internet	Lisibilité		site internet	Le client trouve le site internet peu lisible (couleur des arrêts jaune pâle sur fond blanc)	Remerciements et correction du site
17-juil.-17	email	Bayonne	A1	Réclamation	Parc	Qualité	Confort bus	autre	Le client est mécontent du confort des bus	Le SMPBA investit annuellement dans le renouvellement du parc
17-juil.-17	email			Réclamation	Commercial	Abonnement Pass Pro	Résiliation abonnement	commercial	La cliente, compte tenu des travaux, souhaite résilier son abonnement	Demande acceptée
17-juil.-17	email		B	Réclamation	Qualité	Parc	Confort bus	autre	Le client se plaint du confort des bus de la ligne	Excuses et infos sur le renouvellement du parc
18-juil.-17	Tél.		B	Réclamation	Qualité	Ponctualité	Information	information	La cliente regrette le manque d'information. Elle attendait à l'arrêt à 14H41. Le bus n'est pas passé pour cause de panne. Elle aurait voulu	Excuses auprès de la cliente mais il s'agit d'un cas de force majeure et l'information voyageur est impossible à faire
18-juil.-17	Tél.		8	Réclamation	Employés	Conducteurs	Comportement	importement conducteurs	Le conducteur a dit à la cliente que la rampe handicapée ne fonctionnait pas. Il a aidé la	Après vérification, la rampe fonctionnait. Le conducteur a été reçu par son responsable
18-juil.-17	email		B	Réclamation	Qualité	Nuisances Parc	Arrêt moteur	autre	Les conducteurs ne coupent pas le moteur du bus lorsqu'ils sont en battement à l'arrêt	Excuses auprès de la cliente et rappel aux conducteurs
22-juil.-17	email	Biarritz	Navette Iraty	Réclamation	Information	Déviation		information	La cliente est descendue de la navette Iraty à Biarritz le 14/7 à 10 H 30 à l'arrêt Jardin Public et n'a pu le reprendre à cet arrêt à 15H15. Aucune information sur le poteau.	Le centre de Biarritz a été fermé plus tôt que prévu (début d'après-midi au lieu de 18h) sans que nous ayons été prévenus. Nous n'avons donc pas pu faire l'info nécessaire.
22-juil.-17	email	Tarnos	B	Réclamation	Qualité	Ponctualité	ponctualité bus pas pas	ponctualité	Le bus de 12H49 à Femmes d'un Siècle vers Bayonne n'est pas passé	Retards importants. La course a dû être annulée. Excuses auprès de la cliente
24-juil.-17	email	Boucau	9	Réclamation	Qualité	Nuisances Parc	Vibrations	autre	Les bus de la ligne 9 passent trop vite et occasionnent des vibrations à une maison de la	Excuses auprès du client et rappel aux conducteurs sur le respect de la vitesse
24-juil.-17	email	Bayonne	Bus des Fêtes	Réclamation	Commercial	Tarif	Bus des Fêtes	commercial	Le client est anormal lorsque l'on a réglé un abonnement de devoir encore payer les tickets du bus des fêtes alors qu'on rentre du travail	Explication de la majoration tarifaire liée aux moyens mis en place pendant les fêtes de Bayonne. Décision compétence SMPBA
24-juil.-17	email	Bayonne	Bus des Fêtes	Réclamation	Qualité	Offre		autre	Le quartier Arrousset n'est pas desservi par le bus des fêtes	Transmis au SMBPA pour réponse à faire
25-juil.-17	Tél.		13	Réclamation	Qualité	Offre	Arrêt non desservi	ponctualité	Le bus de la ligne 13 vers Biarritz Mairie est passé à l'arrêt Bide Artean avec la girouette indiquant "je ne suis pas en service" et ne s'est pas arrêté. Le bus suivant était en retard	Retards importants. Le bus a dû être recalé au terminus. Excuses auprès de la cliente
25-juil.-17	email	Anglet	Bus des Fêtes	Réclamation	Employés	Guichetier	Comportement	commercial	Le guichetier a fait une erreur en vendant deux tickets bus des fêtes	Excuses au client et échange des tickets
25-juil.-17	email	Bayonne	Bus des Fêtes	Réclamation	Qualité	Offre		autre	Le quartier du Sequé n'est pas desservi par le bus des fêtes	Transmis au SMBPA pour réponse à faire
25-juil.-17	email	Auray		Réclamation	Règlement exploitation	Transport chiens		comportement conducteurs	Le client a demandé s'il pouvait prendre le bus avec son chien et il n'a pas obtenu de réponse précise. Il demande ce qu'il en est	Excuse auprès du client. Communication de l'extrait de règlement
26-juil.-17	Tél.		5	Réclamation	Employés	Conducteurs	Conduite	importement conducteurs	La conductrice de la ligne 5 avait un comportement dangereux le 25/7 à 19 H	Excuses auprès de la cliente. La conductrice a été reçue par son responsable hiérarchique
26-juil.-17	email	Bayonne	Bus des Fêtes	Réclamation	Qualité	Offre		autre	Le quartier du Sequé n'est pas desservi par le bus des fêtes	Transmis au SMBPA pour réponse à faire
26-juil.-17		Biarritz	14	Réclamation	Qualité	Nuisances Parc	Arrêt moteur	autre	Les conducteurs ne coupent pas le moteur du bus lorsqu'ils sont en battement à l'arrêt Cité	Excuses - rappel de la consigne aux conducteurs
27-juil.-17	email	Tarnos	7	Réclamation	Employés	Conducteurs	Comportement	importement conducteurs	Le client ne comprend pas pourquoi le conducteur qui était stationné porte fermée a	Excuses auprès du client. Rappel aux conducteurs d'ouvrir les portes 1 à 2 mn avant
27-juil.-17	Tél.	Tarnos	B	Réclamation	Employés	Conducteurs	Comportement	importement conducteurs	Le conducteur est passé contre le restaurant sans respecter la consigne et a été désagréable avec le gérant qui lui en faisait la	Excuses au gérant. Le conducteur a été reçu par son responsable hiérarchique
27-juil.-17	email	Anglet	Bus des Fêtes	Réclamation	Qualité	Offre	Itinéraires	autre	Les conducteurs ne respectent pas les itinéraires lors des retours des fêtes	Explications fournies au client
27-juil.-17	Tél.	Biarritz		Réclamation	Qualité	stationnement	arrêt	information	Le client nous signale que le poteau d'arrêt Frias est toujours installé alors que l'arrêt n'est	Remerciements au client. Le poteau a été enlevé
28-juil.-17	email	Bayonne	-	Réclamation	Commercial	Abonnement	Résiliation abonnement	commercial	La cliente demande la résiliation de son abonnement Pass pro car elle prend sa retraite	Résiliation accordée
28-juil.-17	email	St Martin de Seignanx		Réclamation	Commercial	Abonnement	Résiliation abonnement Pass	commercial	Le client demande la résiliation de son abonnement Pass pro pour cause de mutation	Résiliation accordée
28-juil.-17	email	Bayonne		Réclamation	Commercial	Tarif	Tarif fêtes de Bayonne	commercial	Le client a acheté des tickets bus des fêtes pour rentrer chez lui après son travail pendant les fêtes de Bayonne mais il n'avait pas compris qu'il n'y avait pas de bus de Biarritz vers Bayonne après 22 H 30 pendant les fêtes de	Les tickets ont été remplacés par des 24 H
29-juil.-17	email	Arcangues	C	Réclamation	Employés	Conducteurs	Comportement	importement conducteurs	Le conducteur a répondu de manière désagréable au client qu'il n'était pas en service alors que le numéro de ligne qui est apparu à l'horaire prévu du départ était bien celui de la	excuses au client. Le conducteur a été reçu par son responsable hiérarchique
30-juil.-17	email	Bayonne	B	Réclamation	Employés	Conducteurs	Comportement	importement conducteurs	La fille de la cliente qui a 3 ans a appuyé sur le bouton arrêt demandé à plusieurs reprises. Le conducteur s'est énervée et a mal parlé à la	Excuses auprès de la cliente. Le conducteur a été reçu par son responsable hiérarchique
30-juil.-17	email	Anglet	8	Réclamation	Employés	Conducteurs	Comportement	importement conducteurs	Le conducteur a refusé de déplier la rampe manuelle pour les PMR prétextant qu'il avait mal au dos	Excuses auprès de la cliente. Le conducteur a été reçu par son responsable hiérarchique
30-juil.-17	email		-	Information	Site Internet	Fonctionnement		NTIC	La cliente ne parvient pas à mettre ses alertes en favoris sur son téléphone	Envoi du lien permettant de résoudre le problème
30-juil.-17	email	Bayonne	Fêtes Bye	Réclamation	Commercial	Grille tarifaire	tarif fêtes de Bayonne	commercial	La cliente trouve anormal de devoir acheter des tickets Bus des Fêtes alors qu'elle est abonnée	Explication de la majoration tarifaire liée aux moyens mis en place pendant les fêtes de Bayonne. Décision compétence SMPBA
31-juil.-17	email	Bayonne	Bus des Fêtes	Réclamation	Employés	Conducteurs	Comportement	importement conducteurs	Le client a fait remarquer au conducteur qu'il avait omis l'arrêt et celui-ci s'est montré très	excuses au client. Le conducteur a été reçu par son responsable hiérarchique
31-juil.-17	email	Tarnos	B	Réclamation	Qualité	Ponctualité	ponctualité bus en reta	ponctualité	Les bus de la ligne B vers Bayonne sont très en retard le dimanche des fêtes	Excuses auprès du client mais les conditions de circulation étaient très difficiles
31-juil.-17	email	Boucau	4	Réclamation	Qualité	Ponctualité	Fréquence	fréquence/horaires	Il n'y a qu'un bus entre 11 et 12 H à l'arrêt Politzer à Boucau vers Bayonne le dimanche des fêtes et il arrive complet	Excuses auprès du client. Nous enregistrons la remarque pour les années à venir
31-juil.-17	email	Anglet		Réclamation	Commercial	Abonnement	Résiliation abonnement Pass	commercial	Le client demande la résiliation de son abonnement Pass pro pour cause de mutation	Résiliation accordée

SYNTHESE DES RECLAMATIONS AOÛT 2017

Date de réception courriel	Commune	Ligne	Typologie	Famille	Sous Famille 1	Sous Famille 2	catégories	Réclamation	Réponse
2-août-17	Lasclaveries	-	Réclamation	Commercial	Abonnement	Résiliation abonnement	commercial	La cliente demande la résiliation de son abonnement Pass pro pour motif de déménagement	Résiliation refusée : pas de justificatif
2-août-17	Lasclaveries	-	Réclamation	Commercial	Abonnement	Résiliation abonnement	commercial	La cliente demande la résiliation de son abonnement Pass pro pour motif de déménagement	Résiliation refusée : pas de justificatif
3-août-17		14	Réclamation	Qualité	Ponctualité bus	Retard bus	ponctualité	Le client n'a pas vu passer le bus de 15 H 24 à Kléber vers Bayonne	La ligne 14 a cumulé beaucoup de retards ce 3 août
3-août-17	Bayonne	Bus des Fêtes	Réclamation	Commercial	Information	Information bus des fêtes pas claire	information	Le client n'a pas compris que les bus ne desservent pas Bayonne depuis Biarritz à partir de 22 H 30 pendant les fêtes de Bayonne. Outre les tickets échange remis à P. PEDUCASSE fin juillet, sa mère réclame le remboursement des frais de taxis (90 €).	Remboursement accepté
3-août-17	Anglet	5	Réclamation	Commercial	Information	Déviations	information	La cliente n'a pas trouvé de correspondance à l'arrêt Forum alors que le site précise que la correspondance est établie	Les travaux devaient se terminer le 31/7. Notre site était à jour. Cependant, ils sont prolongés et nous n'avons pas eu d'infos à ce sujet.
4-août-17		4	Réclamation	Qualité	Confort bus	Climatisation	comportement conducteur	Le client se plaint du fait que les conducteurs mettent ou pas, selon leur bon vouloir, la clim dans les bus	Le conducteur agit pour répondre au confort des clients et, parfois, ils ne veulent pas la clim.
7-août-17		-	Réclamation	Commercial	Abonnement	Résiliation abonnement	commercial	La cliente demande la résiliation de son abonnement Pass pro pour motif de mutation	Résiliation acceptée
7-août-17	Bayonne	4	Réclamation	Information	Déviations	Arrêt non desservi	information	Le client attendait la ligne 4 à l'arrêt Cassin et n'a pas vu passer de bus	Report des arrêts Cassin et Lauga à l'hôpital du 31/7 au 1/9/2017. L'info nous est parvenue très tardivement et nous n'avons pas pu aviser nos clients.
7-août-17		5	Réclamation	Ponctualité	Passage bus non effectué		ponctualité	Le bus de la ligne 5 n'a pas effectué son terminus à Place des Basques mais à Paulmy en raison d'une circulation très perturbée	Excuses auprès de la cliente mais le conducteur a suivi les consignes du contrôleur qui a décidé de modifier l'itinéraire du bus eu égard au retard important dû aux conditions de circulation très difficiles.
7-août-17	-		Réclamation	Commercial	Abonnement	Résiliation abonnement	commercial	La cliente demande la résiliation de son abonnement Pass pro pour cessation d'activité	Résiliation acceptée
7-août-17	-		Réclamation	Commercial	Abonnement	Résiliation abonnement	commercial	Deux abonnés demandent la résiliation de leur abonnement pour déménagement	Résiliation acceptée
9-août-17	Anglet		Réclamation	Commercial	Règlement Exploitation	Cartes cécité	information	Le conducteur a indiqué au client que sa carte cécité n'est pas valable et lui a conseillé de s'adresser au kiosque. Selon le client, le conducteur ne connaît pas la règle Chronoplus	Envoi au client l'extrait du règlement d'exploitation décrivant les cartes des malvoyants en vigueur sur le réseau
9-août-17	Cachan		Réclamation	Commercial	Employés	Comportement	comportement guichetier	L'agent d'accueil du guichet de Bayonne n'a pas renseigné correctement la cliente	Excuses auprès de la cliente. La guichetière a été reçue par son responsable hiérarchique
10-août-17	Anglet		Réclamation	Commercial	Grille Tarif	Transport gratuit pour les moins de 12 ans - Tarif bus des fêtes	commercial	La cliente a dû régler des titres de transport pour son fils alors qu'il bénéficiait de la gratuité	Impossible à vérifier. A titre commercial, nous avons octroyé 3 tickets 24 H
10-août-17	-		Réclamation	Qualité	Ponctualité bus	Retard bus	ponctualité	Le client se plaint du retard ou de l'absence de bus sur la ligne 13	Excuses auprès du client mais le réseau est tributaire des conditions de circulation
10-août-17	Biarritz	14	Réclamation	Qualité	Ponctualité bus	Passage non effectué	ponctualité	Le bus de la ligne 14 prévu à l'aéroport à 13H39 vers Cité scolaire de Biarritz n'est pas passé	Beaucoup de retards sur le réseau nous avons dû recaler les bus et annuler une course. Excuses auprès du client
10-août-17	St Pierre d'I		Réclamation	Site internet	Horaires en temps réels		site internet	La cliente regrette sur le nouveau site l'absence des horaires en temps réel	Remerciements à la cliente. Cette info sera rétablie en septembre
11-août-17		14	Réclamation	Positionnement arrêt	Aéroport		autre	Le client souhaite le déplacement de l'arrêt Aéroport en direction de Biarritz. Il n'y a pas d'information à l'aéroport	Une gare est en cours d'aménagement à l'aéroport et l'arrêt sera définitivement positionné
11-août-17			Réclamation	Commercial	Abonnement	Résiliation abonnement	commercial	Le client demande la résiliation de son abonnement Pass pro pour cause de déménagement	Résiliation acceptée

Date de réception courriel	Commune	Ligne	Typologie	Famille	Sous Famille 1	Sous Famille 2	catégories	Réclamation	Réponse
11-août-17			Réclamation	Commercial	Abonnement	Résiliation abonnement	commercial	La cliente demande la résiliation de son abonnement Pass pro pour cause de déménagement. De plus, en raison des travaux de fermeture du pont St Esprit, elle se rend plus vite à pied à son travail	Résiliation acceptée
12-août-17		13	Réclamation	Employés	Comportement	Conducteur	comportement conducteur	Le conducteur a vu les clients qui attendaient le bus devant le camping Ibarritz yellow village. Il s'est arrêté 50 m plus bas et est reparti sans attendre les clients	Excuses auprès du client. Le conducteur a été reçu par son responsable hiérarchique
15-août-17			Réclamation	Commercial	Règlement Exploitation	Voyageur torse nu	commercial	Le client demande le règlement qui prévoit qu'un enfant ne peut voyager torse nu dans le bus alors qu'il se rend à la plage	L'extrait du règlement prévoyant que les passagers ne peuvent pas emprunter les bus torse nu est adressé au client
15-août-17	Bidart	12	Réclamation	Employés	Comportement	Conduite	comportement conducteur	La personne souligne la vitesse excessive des bus de ligne 12 entre les arrêts Ur Onea et Izurri (zone 30)	Rappel au sous-traitant
15-août-17	Bidart		Réclamation	Qualité	retours du 15/8		autre	Le client est mécontent de la desserte du feu du 15/8 (bus retour complets, bousculades, etc.)	Explications fournis au client concernant les moyens humains et matériels mis en place
15-août-17	Blarritz		Réclamation	Employés	Comportement		comportement conducteur	Le conducteur a été très désagréable envers deux clients (dont une enceinte et une âgée) qui courraient pour attraper le bus à l'arrêt	Excuses auprès de la cliente. Le conducteur a été reçu par son responsable hiérarchique
16-août-17	Anglet	Feu du 15/8	Réclamation	Commercial	Tarif		commercial	La cliente est mécontente des tarifs appliqués pour le 15/8	Explications fournis à la cliente
16-août-17	Bidart	13	Réclamation	Employés	Comportement		comportement conducteur	La conductrice a été très désagréable envers une cliente et sa petite fille de 10 ans qui montaient dans le bus avec une poussette	Excuses auprès de la cliente. La conductrice a été reçue par son responsable hiérarchique
18-août-17	St Pierre d'I		Réclamation	Employés	Comportement	Conduite	comportement conducteur	Le conducteur du véhicule de service assurant la sécurité la nuit sur le réseau a conduit de manière dangereuse grillant des feux rouges entre Mairie de Bayonne et le pont St Esprit	Rappel au sous-traitant. Même en intervention, le conducteur doit respecter le code de la route
21-août-17	Bayonne	8	Félicitations	Employés	Comportement	Accueil clients		La cliente félicite la conductrice pour l'accueil des clients à bord	Transmis au conducteur
22-août-17	Tarnos	4	Réclamation	Site internet	Information	Information erronée	site internet	Les horaires sur le site et sur l'appli sont différents de celles aux poteaux d'arrêts	Remerciements au client. Les erreurs seront corrigées dès la prochaine version du site
23-août-17	Bayonne	4	Réclamation	Offre	Fréquence		autre	La cliente demande la prolongation de la ligne 4 jusqu'à minuit et la création d'un arrêt provisoire av. de mounédé durant les travaux de fermeture du Pont St Esprit	Réponse négative pour les deux demandes.
24-août-17	Arcangues	Vélos	Réclamation	Offre	Prêt vélo		autre	Demande d'un essai vélo par une personne habitant Arcangues et travaillant à Bidart	Demande refusée, le refus ayant été motivé
24-août-17	Anglet		Réclamation	Employés	Comportement		comportement conducteur	Le conducteur a été très désagréable envers un couple d'étrangers ne parlant pas français et ayant des difficultés à valider leur titre	Excuses auprès du client. Le conducteur a été reçu par son responsable hiérarchique
25-août-17		6	Réclamation	Qualité	Ponctualité bus	Passage non effectué	ponctualité	La cliente attend le bus de 11H51 à l'arrêt Artemis vers la Barre et il n'est pas passé.	Impossible à vérifier. L'OS est allé récupérer la cliente pour l'acheminer à son domicile
25-août-17	Anglet	4	Réclamation	Offre	Itinéraire		autre	La cliente souhaite que l'on maintienne toute l'année l'itinéraire de la ligne 4 mis en place à cause de la fermeture du pont St Esprit	Transmis à l'AOM
25-août-17	Poyndes	8	Félicitations	Employés	Comportement	Objet perdu		Le client remercie le conducteur qui lui a permis de récupérer le téléphone portable qu'il avait oublié dans un bus	Transmis au conducteur
25-août-17	Tarnos	SP 5	Réclamation	Information	Erreur plan		information	Le client signale une erreur sur la fiche du SP 5	Remerciements au client. Nous avons vu cette anomalie et elle est en cours de correction
25-août-17	Bayonne	6	Réclamation	Qualité	Ponctualité bus	Retard bus	ponctualité	Le client se plaint de retards récurrents sur la ligne 6 tous les midis	Excuses auprès du client. Demande renseignements complémentaires pour cibler les retards. Pas de réponse
28-août-17			Réclamation	Commercial	Abonnement	Résiliation abonnement	commercial	La cliente demande la résiliation de son abonnement car en raison de la déviation liée à la fermeture du Pont St Esprit son temps de trajet a considérablement augmenté. Elle préfère se rendre à son travail à pied	Résiliation acceptée
28-août-17			Réclamation	Commercial	Abonnement	Résiliation abonnement	commercial	Le client souhaite résilier son abonnement tout public en un abonnement Pass pro	Résiliation acceptée après souscription de l'abonnement Pass pro.
28-août-17	Anglet		Réclamation	Employés	Comportement		comportement conducteur	Le conducteur roulait de manière très nerveuse et est arrivé avec une avance de 4 mn sur un trajet qui en fait 15.	Excuses auprès du client. Le conducteur a été reçu par son responsable hiérarchique
29-août-17	St Pierre d'I	SP Cantau	Réclamation	Horaires	Correspondance à l'arrêt		fréquence/horaire	La cliente signale la difficulté de correspondance entre la ligne 15 et le SP Cantau à 7H36 qui tient à une mn près	La correspondance a été calée sur le TM des conducteurs et les contrôleurs sont détachés pour surveiller
29-août-17	Oloron		Réclamation	Commercial	Abonnement	Tarif	commercial	La cliente demande l'application du tarif non imposable pour l'abonnement scolaire de sa fille. On lui a fait régler le tarif imposable	C'est le bon tarif qui a été appliqué. Explications fournies à la cliente
29-août-17	St Pierre d'I		Réclamation	Offre	Horaires	Correspondance à l'arrêt	fréquence/horaire	La correspondance entre la 15 et le SP 10 ne se fait pas à place des Basques car la 15 est toujours en retard sur le premier trajet du matin	Horaire avancé le matin de 5 mn
29-août-17	Boucau		Réclamation	Réseau			autre	Le client a pris le bus pour circuler sur le réseau un dimanche et nous a fait part de diverses anomalies	Nous avons pris ses observations en compte pour les évolutions futures du réseau
29-août-17		15	Réclamation	Offre	Ponctualité bus	Passage non effectué	ponctualité	Le bus n'est pas passé le 29/8 à 9H13 à Ferme d'Harretche vers Biarritz	Excuses auprès du client mais le bus est tombé en panne et la course n'a pu être assurée
29-août-17		10	Réclamation	Employés	Conducteurs	Comportement	comportement conducteur	Le client attendait le bus en face de l'arrêt Falaise pour être à l'ombre. Il a vu le bus arriver, a fait signe mais le conducteur ne s'est pas arrêté.	Excuses au client. Le conducteur a été reçu par son responsable hiérarchique
31-août-17	Tarnos	us des Fêtes	Réclamation	Qualité	Nuisances Parc	oteur allumé au termin	autre	Les conducteurs laissent les moteurs tourner au terminus Femmes d'un Siècle occasionnant des nuisances aux riverains	Excuses auprès de la cliente. Relance auprès des conducteurs pour appliquer les consignes de coupure moteur.
31-août-17			Réclamation	Commercial	Abonnement	Résiliation abonnement	commercial	Le client demande la résiliation de son abonnement Pass pro pour cause de déménagement	Résiliation acceptée

SYNTHESE DES RECLAMATIONS - SEPTEMBRE 2017

Pers_ref	Date de reception courrier	Canal	Commune	Ligne	Typologie	Famille	Sous Famille 1	Sous Famille 2	Catégories	Réclamation	Réponse
SBD	1-sept.-17	email		-	Réclamation	Commercial	Abonnement	Transformation Abonnement	commercial	Le client souhaite transformer son abonnement annuel tout public en un abonnement Pass Pro	Demande acceptée
SPD	1-sept.-17	email		8	Réclamation	Employés	Comportement		ponctualité	Le conducteur est passé à l'arrêt Echauguette à 9 H 51 comme prévu avec la gilette indiquant "je ne suis pas en service". Il a	En raison du retard accumulé, le conducteur a eu ordre de n'effectuer que la dépose car un autre bus suivait derrière
SBD	1-sept.-17	email			Réclamation	Commercial	Abonnement	Abonnement Scolaire subventionné	commercial	Erreur de tarif sur l'abonnement scolaire subventionné	Remboursement trop perçu
SPD	4-sept.-17	email		8	Réclamation	Employés	Comportement	Conducteur	comportement conducteur	Le conducteur du bus s'est trompé d'itinéraire	Excuses au client. Le conducteur a été reçu par son responsable hiérarchique
SPD	4-sept.-17	email	-	8	Félicitations	Commercial	Objets trouvés	Remerciements		Le client remercie le secrétariat pour son accueil et pour lui avoir permis de récupérer un porte cartes oublié dans son bus	Transmis au service
SPD	5-sept.-17	Tél.		A1	Réclamation	Commercial	Employés	Comportement	comportement conducteur	La cliente est outrée du comportement de la conductrice qui passait à Bayonne Marie à 15H58 vers Biarritz	Excuses auprès de la cliente. La conductrice a été reçue par son responsable hiérarchique
SBD	6-sept.-17	email			Réclamation	Commercial	Abonnement	Résiliation abonnement	commercial	Le client demande la résiliation de son abonnement Pass pro pour cause de déménagement	Résiliation acceptée
SPD	6-sept.-17	email		A1	Réclamation	Abribus		Demande aribus	autre	La cliente demande un abri bus à l'arrêt Jouandin	Transmis au SMPBA
SBD	6-sept.-17	email			Réclamation	Commercial	Abonnement	Scolaire Subventionné	commercial	Le client a réglé le tarif impossible pour l'abonnement de son fils, alors qu'il n'est pas impossible	Modification abonnement et Remboursement trop perçu
SPD	6-sept.-27	Tél.		B	Réclamation	Offre	Ponctualité bus	Retard bus	ponctualité	Le bus de la ligne B a démarré de Femmes d'un Siècle avec 4 mn de retard.	Excuses auprès de la cliente
SPD	7-sept.-17	email		6	Réclamation	Offre	Ponctualité bus	Retards bus	fréquence/heure	Les retards des bus de la ligne 6 n'empêchent pas aux élèves d'être à l'heure à Endarra le matin à 8 H 25	L'horaire de rentrée annoncé par Endarra est 8 H 30 et non 8 H 25.
SBD	7-sept.-17	email		14	Réclamation	Offre	Ponctualité bus	Retards bus	ponctualité	Le bus de la ligne 14 est arrivé en retard de 10 mn à la cité scolaire pour la rentrée du matin	La 14 doit attendre les autocaristes provenant des communes hors PTU, ce qui peut générer des retards.
SBD	7-sept.-17	email	St Marie de Gosse		Réclamation	Site internet	Information	Information erronée	information	L'itinéraire du SP7 sur le plan remis par le kiosque n'est pas le même sur le site internet	Erreur corrigée sur le site
SPD	7-sept.-17	email		Vélos	Réclamation	Site internet	Information	Information erronée	information	L'itinéraire du SP7 sur le plan remis par le kiosque n'est pas le même sur le site internet	Erreur corrigée sur le site
SBD	8-sept.-17	email			Réclamation	Commercial	Abonnement	Résiliation abonnement	commercial	Le client souhaite résilier son abonnement tout public pour cause de déménagement (M et Mme)	Résiliation acceptée
SBD	8-sept.-17	email	Ondres		Réclamation	Commercial	Abonnement	Résiliation abonnement scolaire	commercial	La cliente demande la résiliation de l'abonnement scolaire de sa fille qu'elle n'a pas utilisé depuis la rentrée car elle n'est plus inscrite en sport sur Bayonne	Résiliation acceptée
SBD	11-sept.-17	email			Réclamation	Commercial	Abonnement	résiliation abonnement Pass Pro	commercial	La cliente demande la résiliation de son abonnement Pass pro car elle a obtenu un abonnement dans un parking de la ville de Bayonne	Résiliation acceptée
SPD	11-sept.-17	Tél.		4	Réclamation	Offre	Ponctualité bus	Passage non effectué	ponctualité	Le bus de la ligne 4 n'est pas passé à Anglet Marie à 8H45 vers Chambre d'Amour	Après vérification, il est passé mais à 8H50 car il a cumulé du retard
SBD	11-sept.-17	email			Réclamation	Commercial	Abonnement	résiliation abonnement	commercial	La cliente demande la résiliation de son abonnement pour cause de déménagement	Résiliation acceptée
SBD	12-sept.-17	email			Réclamation	Commercial	Abonnement	résiliation abonnement	commercial	La cliente demande la résiliation de son abonnement pour cause de déménagement	Résiliation acceptée
SPD	13-sept.-17	Tél.		6	Réclamation	Offre	Capacité bus	Bus complet	ponctualité	Le bus de la ligne 6 arrive en retard à Endarra ou bien il passe complet à Belle Marion vers Sutar	La rentrée d'Endarra s'effectuant en même temps que celle de Ferry, le bus prend du retard car il est bloqué à Ferry par les voitures
SPD	13-sept.-17	Tél.		16	Réclamation	Employés	Comportement		comportement conducteur	Le conducteur a eu un comportement inadmissible envers la cliente	Excuses auprès de la cliente. Le conducteur a été reçu par son responsable hiérarchique
SBD	13-sept.-17	email			Réclamation	Commercial	Abonnement	résiliation abonnement	commercial	La cliente demande la résiliation de son abonnement pour cause de déménagement	Résiliation acceptée
SPD	14-sept.-17	email		SP7	Réclamation	Offre	Horaires		fréquence/heure	Le client arrive en gare de Bayonne à 7H25 et a seulement 10 mn pour prendre la ligne A1 ou A2 vers Biarritz Marie, puis la correspondance avec le SP7 à 7H35	Impossible de modifier les horaires du SP7 qui est tributaire de la correspondance avec les autres autocaristes pour desservir Croizat
SBD	15-sept.-17	email			Réclamation	Commercial	Abonnement	résiliation abonnement	commercial	La cliente demande la résiliation de son abonnement pour cause de déménagement	Résiliation acceptée
SBD	15-sept.-17	email			Réclamation	Commercial	Tarif	Abonnement	commercial	Le client vient d'avoir 65 ans et il n'a pas bénéficié du tarif de l'abonnement sénior	Excuse auprès du client et dédommagement
SPD	15/09/2017	email	Gan	SP Cantau	Réclamation	Offre	Horaires		information	Les horaires de la ligne A1 ne sont pas en adéquation avec l'arrivée du train à Bayonne pour rejoindre le lycée Cantau	Information faite du spécial qui dessert la gare vers Cantau pour les internes
SBD	18/09/2017	email		4	Réclamation	Commercial	Information	Info à l'arrêt	information	Les horaires de l'arrêt Lauga sur la ligne 4 n'ont pas été remplacés par ceux de l'hiver	Remerciements au client. La correction a été faite

Pers_ref	Date de réception courrier	Canal	Commune	Ligne	Typologie	Famille	Sous Famille 1	Sous Famille 2	Catégories	Réclamation	Réponse
	18/09/2017	email		10	Réclamation	Positionnement arrêt	Abribus		autre	La cliente demande un abribus à Technocité	Transmis au SMPBA
SBD	19/09/2017	email	Basussarry		Réclamation	Offre	Desserte		commercial	Le client a reçu le kit de bienvenue et demande les propositions de transport depuis son domicile	Il s'agit d'une erreur car Basussarry ne fait pas partie du PTU.
SPD	19/09/2017	email		SP Endarra	Réclamation	Offre	Horaires		fréquence/horaire	Demande d'avancer de 5 mn le spécial Endarra	L'horaire de rentrée annoncé par Endarra est 8 H 30 et non 8 H 25.
SPD	20/09/2017	email			Réclamation	Commercial	Abonnement	Résiliation Abonnement	commercial	Demande de résiliation d'un abonnement jeune 10 mois pour changement d'Université (Poitiers)	Résiliation acceptée
SPD	22/09/2017	email		B	Réclamation	Positionnement arrêt			autre	La cliente signale le manque de sécurité de l'arrêt Balichon	Transmis au SMPBA
SPD	23/09/2017	email		Objet trouvé	Réclamation	Offre	Objet perdu			La cliente a perdu son tél. portable mais l'a finalement retrouvé au dépôt	Remerciements à la cliente pour ces informations
SPD	25/05/2017	email		8	Réclamation	Comportement	Conducteurs	conduite	comportement conducteur	Le conducteur roulait à vitesse excessive sur la ligne 8 entre cité Scolaire et place des Basques pour rattraper son retard	Excuses au client. Le conducteur a été reçu par son responsable hiérarchique
SPD	25/09/2017	email		B	Réclamation	Offre	Ponctualité bus	Retard	ponctualité	La ligne B est arrivée en retard et le SP 6 était parti	Excuses au client mais nous sommes tributaires des conditions de circulation
SPD	25/09/2017	email		12	Réclamation	Qualité	Capacité bus		capacité bus	Le bul de Fal du mercredi midi est toujours complet et comportement conducteur	Demande faite au sous-traitant d'affecter un bus plus grand et de recevoir le conducteur concerné
SPD	25/09/2017	Tél.		B	Réclamation	Offre	Ponctualité bus	Retard bus	ponctualité	La ligne B avait du retard et la cliente n'a pas pu avoir sa correspondance avec la 14	Excuses auprès de la cliente. Retard dû aux conditions de circulation. La 14 n'est pas en correspondance systématique avec la ligne B
SPD	25/09/2017	Tél.		6	Réclamation	Ponctualité bus	Passage non effectué		ponctualité	Le bus prévu à 9H35 à Maignon vers Redon n'est pas passé	Effectivement, le bus a subi une panne et la course a dû être annulée. Excuse auprès de la cliente
SPD	27/09/2017	Tél.		10	Réclamation	Comportement	Conducteurs		comportement conducteur	Le conducteur ne s'est pas arrêté à l'arrêt Chambre d'Amour en raison de bus scolaires qui occupaient l'arrêt. Le client malvoyant n'a pu avoir son bus	Excuses au client. Le conducteur a été reçu par son responsable hiérarchique
SPD	27/09/2017	email		C	Réclamation	Confort bus	climatisation		autre	Le client se plaint de la clim dans les bus	Rappel fait aux conducteurs sur l'utilisation de la clim. Info au client sur le fait que les clim des bus sont révisées chaque année

SYNTHESE DES RECLAMATIONS **OCTOBRE 2017**

Date, heure, lieu de la réclamation	Commune	Ligne	Nature des observations	Typologie	Catégorie	Suites données	Délai de réponse (jours)
2/10 - 6 H 54 arrêt Erables	Tarnos	16	Arrêt non desservi	Comportement conducteur	comportement conducteur	Erreur d'itinéraire. Le conducteur a été reçu par son responsable hiérarchique	9
02/10 7 H 35 arrêt Conservatoire	Bayonne	14	Le bus est passé avec 10 mn de retard et c'est récurrent	Ponctualité bus : retard	ponctualité	Retards dus aux travaux	76
02/10 - 7 H 58 arrêt la Bécasse	Anglet	6	Le bus arrive en retard pour la rentrée de Endarra	Ponctualité bus : retard	ponctualité	A compter du 6/11, le départ de la 6 pour Endarra est avancé de 5 mn. Le bus passera à la Bécasse à 7 H 53 au lieu de 7 H 58	8
02/10 - 17H38	Anglet	-	Le plan du réseau n'apparaît pas sur l'appli des smartphones	NTIC	NTIC	L'appli propose une cartographie interactive permettant de sélectionner les arrêts. L'adresse mail sera rajoutée dans les mentions légales	7
02/10 - 19 H 02		-	Demande de résiliation pour convenance personnelle	Abonnements	commercial	Refus car justificatif non fourni	8
02/10 - 19H44	Ciboure	-	Transformation abonnement jeune en abonnement combiné	Abonnements	commercial	Accord	7
3/10 - 14 H 52		6 et 11	Tous les bus ne sont pas accessibles	Accessibilité	autre	Rajeunissement du parc en cours et tous les bus récemment acquis sont accessibles. Information Accéoplus	7
03/10 - 8H27	Bayonne	B+C	Demande résiliation abonnement suite à l'impossibilité de l'utiliser pendant les travaux, les horaires et temps de trajet ne correspondant plus avec les heures de travail	Abonnements	commercial	Accord	6
03/10 - 9H03	Anglet		Demande résiliation abonnement suite à déménagement	Abonnements	commercial	Refus car justificatif non fourni	5
4/10 - 7 H 23 arrêt Matras	Bayonne	B	A plusieurs reprises le bus de la ligne B de 7 H 23 vers Technocité ne s'arrête pas à matras car il est complet	Capacité bus	capacité bus	Des bus de renfort existent à ce créneau horaire qui ne circulent pas complets. Information communiquée à la cliente	8
04/10 - 8 H 40 arrêt pl des Basques	Bayonne	5	Le conducteur n'a pas respecté l'arrêt Place des Basques de la ligne 5	Comportement conducteur	comportement conducteur	Rappel aux conducteurs et collage d'une pastille à l'arrêt place des Basques de la ligne 5	6
04/10 - 11 H 20	Anglet	A1	La cliente demande la date d'ouverture de l'arrêt Forum	Information	information	Information impossible à communiquer	5
4/10 - 14 H 42	Bayonne	Navette fluviale	Le conducteur de la navette a mal répondu à la cliente, occupé à lire	Comportement conducteur	comportement conducteur	Le conducteur a été repris. Excuses auprès de la cliente	8
04/10 - 16 H 22	Mareil - Marly	-	Incohérences relevées sur le site internet	NTIC	site internet	Ces anomalies ont été transmises pour corrections. Remerciements au client	5
05/10 - 12 H 45	Boucau	-	La couleur des caractères du site internet ne permet pas une lecture aisée	NTIC	site internet	Correction du contraste des couleurs lors de la prochaine évolution du site WEB	4
5/10 - 18 H 16 - arrêt Fringon	Tarnos	B	Le bus de la ligne B a démarré de Fringon avec 5 mn de retard et le client a manqué sa correspondance avec la ligne C	Ponctualité bus : retard	ponctualité	Après vérification par le SAE, le bus a démarré avec 3 mn de retard. Toutefois, à compter du 6/11, le départ de Fringon se fera à 7 H 00 au lieu de 7 H 05 pour garantir l'heure d'arrivée à Place des Basques	B
5/10 - 9 H 09 Bidart	Bidart	12	Le bus de 7 H 53 vers Biarritz n'est pas passé	Ponctualité bus : passage non effectué	ponctualité	Excuses auprès de client	7
5/10 - 8 H 16 arrêt Quiéta	St Pierre d'I	C	Le bus est passé avec 4 mn d'avance et ne s'est pas arrêté	Ponctualité bus en avance	ponctualité	Le bus est passé avec 2 mn 30 d'avance. Le conducteur a été reçu par son responsable hiérarchique par rapport à l'avance et à son comportement. Excuse auprès du client	C
6/10 - 18 H 00 arrêt Mairie de Bayonne	Bayonne	C	Le conducteur ne s'est pas arrêté malgré les signes de la cliente	Comportement conducteur	comportement conducteur	Rappel au conducteur et excuses auprès du client	6
6/10 - 7 H 53 arrêt Guethaldia Bidart	Bidart	12	Arrêt Guethaldia non desservi à 2 reprise	Ponctualité bus : passage non effectué	ponctualité	Alerte au sous-traitant et excuses auprès du client	6
6/10 - 13 H 03	Ondres	-	Demande de résiliation abonnement annuel pour convenance personnelle	Abonnements	commercial	Refus car justificatif non fourni	6
7/10 - 18 H 00 arrêt Mairie Bayonne	Bayonne	A1	La conductrice a eu un comportement anti-commercial envers la cliente	Comportement conducteur	comportement conducteur	La conductrice a été reçue par son responsable hiérarchique. Excuses auprès de la cliente	5
08/10 - 18 H 14	Bayonne	11	La capacité des bus de la ligne 11 est insuffisante car le bus contient 12 places pour 35 personnes transportées	Capacité bus	capacité bus	Ces bus offrent une capacité de 12 places assises et 40 places debout. La capacité est donc largement suffisante	2
9/10 - 7H19 - arrêt Artémis	Anglet	6	Le bus n'est pas passé à l'arrêt comme prévu	Retard bus	ponctualité	Bus retardé suite à un accident - Excuses auprès du client	9
9/10 - 19 H 32		-	Demande de résiliation abonnement annuel pour déménagement	Abonnements	commercial	Accord	2
10/10 - 10 H 24	Anglet	A2	Le 5/10, le bus de la ligne A2 prévu à l'arrêt Mourra vers Paul Bert à 7 H 34 est arrivé en retard. La cliente demande une attestation pour le lycée	Ponctualité bus : retard	ponctualité	Retard constaté. Attestation fournie	0
10/10 - 16 H 45 arrêt Minerva	Anglet	6	Le conducteur ne s'est pas arrêté malgré les signes des clients	Comportement conducteur	comportement conducteur	Un camion de déménagement masquait la visibilité du bus et le conducteur affirme avoir pris 4 passagers.	2
10/10 - 17 H 33 arrêt Colbert Balichon Bayonne	Bayonne	A1	Le client a noté une grande confusion dans la desserte des arrêts Colbert et Balichon	Absence informations	information	La signalétique des travaux a été modifiée plusieurs fois dans la journée et le réseau a dû s'adapter. Excuses auprès du client	1
10/10 - 17 H 47	Tarnos	B + C	Demande de résiliation, les horaires ne correspondant plus aux besoins de la cliente avec les travaux	Abonnements	commercial	Accord	2
11/10 - 9 H 10	Bayonne	11	Horaires au poteau et sur fiche horaire erronés	Information	information	Erreur corrigée. Excuse auprès de la cliente	0
11/10 - 12 H 15		-	Demande de résiliation Pass Pro pour fin d'activité	Abonnements	commercial	Accord	1
11/10 - 15H07 - Accéoplus	Tarnos	Accéoplus	Une course non effectuée par Accéoplus alors que la réservation était enregistrée sur Titus mais pas sur la feuille de route	Comportement conducteur	ponctualité	Rappel au sous-traitant et excuses auprès du client	28
11/10 - 17 H 13 arrêt Gare Maritime	Bayonne	A2	Le bus ne s'est pas arrêté à l'arrêt	ponctualité bus : passage non effectué	ponctualité	En raison des travaux, les bus ont été déviés à certains voyages et l'arrêt gare maritime n'a pu être desservi. Impossible de faire une info-voyageur dans ces circonstances	17

Date, heure, lieu de la réclamation	Commune	Ligne	Nature des observations	Typologie	Catégorie	Suites données	Délai de réponse (jours)
11/10 - 18 H 25 arrêt Pêcheur	Anglet	8	Arrêts non desservis	Comportement conducteur	comportement conducteur	Le conducteur qui a commis une erreur d'itinéraire a été repris. Excuses auprès du client	1
13/10 - 17 H 01 -	Bayonne	A1	La cliente se plaint des retards récurrents sur la ligne A1	Ponctualité bus : retard	ponctualité	Retards dus aux travaux	0
13/10 - 10H16	La Bastide Clairence	-	Demande résiliation abonnement suite à déménagement	Abonnements	commercial	Accord	5
13/10 - 17 H 13 arrêt Endarra	Anglet	6	Le jeune a pris le bus de 17 H 42 à la sortie de Endarra, le bus précédent étant complet. Le conducteur ne s'est pas arrêté à Sutar et l'a déposé à Trois Croix.	Comportement conducteur	comportement conducteur	Le conducteur a été reçu par son responsable hiérarchique. Excuses transmises au client	
15/10 - 9 H 45	Bayonne	C	La cliente se plaint du peu de fréquence sur la ligne C le samedi et le dimanche	Fréquence ligne	fréquence/horaire	Transmis au SmPBA	0
16/10 - 7 H 20 - Arrêt Compagnon	Anglet	5	Le bus de 7 H 20 est souvent en retard et la cliente manque sa correspondance avec la ligne B à l'arrêt Paulmy	Ponctualité bus : retard	ponctualité	Rappel de toutes les lignes qui desservent Paulmy pour la rentrée scolaire du matin	1
17/10 - 12 H 00 - Anglet	Anglet	10	Conduite dangereuse	Comportement conducteur	comportement conducteur	Reprise du conducteur et excuses au client	1
19/10 - 8H49 - arrêt Pl des Basques	Bayonne	5	L'arrêt place des Basques n'a pas été respecté	Comportement conducteur	comportement conducteur	Rappel aux conducteurs de respecter l'arrêt et excuses auprès du conducteur	0
19/10 - 9 H 52			Demande résiliation Abonnement Pass Pro	Abonnements	commercial	Accord	0
19/10 - 10H00- Arrêt Réduit Boufflers	Bayonne	11	Non respect de l'arrêt provisoire suite aux travaux	Comportement conducteur	comportement conducteur	Rappel aux conducteurs de respecter l'arrêt provisoire	1
19/10 - 18H29 - arrêt Pl des Basques	Bayonne	8	Retard bus : arrêt non desservi	Ponctualité bus : retard	ponctualité	Bus recalé par le contrôleur suite à retard	1
20/10 - 9H19	-	-	Demande résiliation Abonnement Pass Pro	Abonnements	commercial	Accord	0
20/10 - 10H30 - Accéoplus	Tarnos	Acceoplus	Deux courses non effectuées par Acceoplus car réservations non inscrites	Comportement conducteur	ponctualité	Rappel au sous-traitant et excuses auprès du client	29
21/10 - 16H45 - Biarritz	Biarritz	8	Une jeune fille a été importunée dans le bus par un SDF. Demande de renforts dans les bus	Agression	autre	Rappel de notre procédure. Le SDF a été appréhendé par la Police.	4
21/10 - 19 H 45 arrêt BAB 2	Anglet	A1	Malgré les signes des clients, le bus ne s'est pas arrêté	Comportement conducteur	comportement conducteur	Le conducteur ne se souvient pas des faits et n'est pas habituel d'un tel comportement. Excuses auprès du client	15
24/10 - 22 H 40	Anglet	4	Dysfonctionnements sur le réseau dus aux travaux	Ponctualité bus : retard	ponctualité	Excuses auprès de client	18
26/10 - 13H50 - arrêt Minerva	Anglet	6	Retard bus : arrêt non desservi	Ponctualité bus : retard	ponctualité	Bus recalé par le contrôleur suite à retard	0
30/10 - 20 H 24 arrêt BAB 2		A1	Le conducteur a freiné brusquement et ne s'est pas inquiété de savoir si des passagers avaient pris mal	Comportement conducteur	comportement conducteur	Procédure corporelle non suivie. Le conducteur a été reçu par son responsable hiérarchique. Excuse auprès de la cliente qui n'a pas eu de suite corporelle	0
31/10 - 19 H 00 arrêt Mairie Bayonne	Bayonne	11	Le client signale les retards récurrents du bus de la ligne 11 à 19 H 00. Alors qu'il attend, il voit passer des bus indiquant hors service et qui ne s'arrêtent pas	ponctualité bus : retard	ponctualité	La ligne 11 cumule d'importants retards sur l'av. de l'Adour et les allées Marins en raison des conditions de circulation très difficiles. Le contrôleur est parfois amené à recalé un bus pour rétablir la fréquence. Ce bus circule alors avec l'info "Je ne suis pas en service".	7
31/10 - 17 H 00 arrêt Bayonne Mairie	Bayonne	11	La cliente signale beaucoup de retards	Ponctualité bus : retard	ponctualité	Réseau très impacté par des conditions de circulation rendues très difficiles	7
31/10 - 16 h 45 arrêt aéroport	Anglet	14	Le client déplore le manque d'information et de chemin piétonnier pour signaler le déplacement de l'arrêt aéroport	Positionnement Arrêt	autre	Les travaux de l'aérogare sont en cours de finition. Un arrêt provisoire a été mise en place et l'info figure à l'intérieur de l'aérogare	4

Synthèse des Réclamations - novembre 2017							
Date, heure, lieu de la réclamation	Commune	Ligne	Nature des observations	Typologie	Catégorie	Suites données	Délai de réponse (jours)
01/11 -	Bayonne	Navette Fluviale	La cliente est étonnée de voir que la navette fluviale fonctionne le 1er novembre ce qui est contraire aux infos figurant sur les documents commerciaux	Information	information	Erreur du prestataire qui a confondu la consigne.	10
02/11 -	Boeil Bezing		Demande de résiliation abonnement annuel suite à déménagement	Abonnements	Commercial	Accord	0
02/11 -	Anglet	6	Entre 17 H 00 et 19 H 00 la fréquence de la ligne 6 est très dégradée	Fréquence	ponctualité	La ligne 6 est très impactée par les travaux, ce qui génère des difficultés de circulation importantes et des retards sur le réseau	5
2/11 - 19 H 03 arrêt Technocité	Bayonne	6	La cliente se plaint des retards récurrents du bus de 19 H 03 sur la ligne 6	ponctualité bus : retard	ponctualité	La ligne 6 est très impactée par les travaux, ce qui génère des difficultés de circulation importantes et des retards sur le réseau	5
3/11 -			Horaires indisponibles sur le site internet	site internet	site internet	Un problème informatique a rendu impossible la consultation des horaires sur le site internet durant 3 jours	4
3/11 -			La cliente demande la modification de son abonnement mensuel pour bénéficier de l'abonnement jeune	Abonnements	Commercial	Modification acceptée	0
03/11 -	Anglet	5	Le client signale que les conducteurs empruntant la rue Moulin Barbot roulent trop vite	Conduite conducteur	comportement conducteur	Rappel au conducteur et détachement d'un contrôleur pour vérification	10
03/11 -			La cliente a déclenché son abonnement mensuel le 14 octobre. Il s'annule donc fin octobre. Elle ignorait ce point et perd ainsi 16 jours de fonctionnement	Tarif	Commercial	Compensation accordée	0
03/11 -	bayonne	Navette Fluviale	La cliente demande l'installation d'une sonnette pour prévenir le personnel à bord de la navette de la présence de passagers à quai	Information	information	Le passeur, avant de partir et après avoir fait monter tous les passagers doit s'assurer qu'ils sont installés en toute sécurité. Si des clients arrivent pendant cet intervalle, ils trouvent le portillon fermé car le bateau est sur le point de partir.	0
03/11 - 10 H 54 arrêt Trouillet	Bayonne	11	Le bus de 10 H 49 est passé en avance de 6 mn	Ponctualité bus en avance	ponctualité	Le bus n'étant pas équipé du SAE, impossible de vérifier. Excuse auprès du client	0
03/11 - arrêt Forum	Bayonne	5 et A1	La cliente demande à quelle date l'arrêt Forum sera remis en service	Information	information	Dès que nous aurons l'info, nous la communiquerons	0
4/11 - reçu le 6/11		Accoeplus	La cliente a réservé le samedi 4/11 un transport Accoeplus et elle ne l'a pas eu	Accoeplus	autre	Consignes données pour transmission des demandes du samedi le samedi soir	9
5/11 - arrêt Femmes d'un Siècle	Tarnos	B	La présidente du Conseil Syndical d'une résidence signale les nuisances causées par les moteurs des bus qui tournent à l'arrêt Femmes d'un Siècle	Nuisances bus	autre	Rappel de la consigne aux conducteurs - Excuses à la Présidente	2
6/11 -	Bayonne	Accoeplus	La cliente regrette de ne pas pouvoir réserver des courses sur le mois en cours	Accoeplus	autre	Seuls les déplacements domicile-travail peuvent être réservés sur le mois. Pour les autres, on reste à la quinzaine.	3
6/11 -	Bayonne		Demande de résiliation abonnement Pass Pro suite à fin de contrat	Abonnements	Commercial	Accord	2
06/11 -	Bayonne		La recherche d'itinéraire le 11/11 ne fonctionne pas	NTIC	site internet	Erreur de calendrier sur le site en cours de résolution	1
06/11 - 7 H 36 arrêt Fal	Biarritz	C	Le bus n'est pas passé à l'arrêt	ponctualité bus : passage non effectué	comportement conducteur	Erreur itinéraire. Excuse auprès du client	0
06/11 (reçu le 9/11) - 17 H 34 arrêt Pl des Basques	Bayonne	A2	Le client est mécontent de la diminution de fréquence des lignes A1 et A2 entraînant une détérioration de la desserte de Biarritz - Modif liée aux travaux	Fréquence	fréquence/horaire	Transmis au SmPBA	6
07/11 -	Bayonne		Demande résiliation abonnement annuel suite à déménagement	Abonnements	Commercial	Refusé - pas de justificatif fourni	0
07/11 - 12 H 00 arrêt Marracq	Bayonne	B	Les bus n'ouvrent pas les portes ou ne s'arrêtent pas pour prendre les enfants à la sortie du collège	Capacité bus	autre	Plusieurs bus se suivent pour desservir la cité scolaire. Les chauffeurs le savent et ne s'arrêtent pas lorsqu'ils sont complets	0
07/11 - 8 H 44 arrêt Camayou	Bayonne	B	Le bus est passé avec 4 mn d'avance	Ponctualité bus : avance	ponctualité	Le conducteur a été reçu par son responsable hiérarchique. Excuses transmises au client	0
7/11 -	Bayonne		La cliente souligne le comportement anticommercial de l'agent de guichet à Bayonne	comportement guichetier	comportement guichetier	Excuses auprès de la cliente.	1
7/11 - 15 H 55 arrêt BAB 2	Anglet	A1	Le conducteur ne s'est pas arrêté à l'arrêt Bayonne Gare malgré la demande des clients	Comportement conducteur	comportement conducteur	Le conducteur a été reçu par son responsable hiérarchique. Excuses transmises au client	8
7/11 - arrêt Caradoc	Bayonne	4	Les bus passent régulièrement en retard à l'arrêt Caradoc	Ponctualité bus : retards	ponctualité	Travaux importants entraînant de grosses difficultés de circulation et donc du retard pour les bus	1
7/11 - arrêt Cigales	Anglet	5	La cliente signale la dangerosité de l'arrêt Cigales	Positionnement Arrêt	autre	Transmis au SmPBA	0
7/11 - arrêt Fine	Anglet	5	La cliente signale que les conducteurs se garent à 50 cm du trottoir et la descente du bus est rendue dangereuse pour les personnes âgées	Positionnement Arrêt	autre	Selon la typologie de l'arrêt, la manœuvre peut s'avérer difficile. Rappel aux conducteurs.	0
8/11 - 13 H 30 arrêt Mur à Gauche	St Pierre d'Irube	15	Le conducteur est arrivé en retard à l'arrêt Mur à Gauche. Il textotait sur son portable et a donc démarré en retard. Il a ensuite conduit très vite pour rattraper son retard	Comportement conducteur	comportement conducteur	Le conducteur a été reçu par son responsable hiérarchique. Excuses transmises au client	6
09/11 -	St Pierre d'Irube	15	Modification arrêt ligne 15 Belharra	Positionnement Arrêt	autre	Transmis au SmPBA	7
9/11 -	St Pierre d'Irube	C	La cliente signale le non-respect des horaires par les chauffeurs	Ponctualité bus : retard ou avance	ponctualité	Travaux importants entraînant de grosses difficultés de circulation	1
10/11 arrêt Chassin	Anglet	A2	La cliente est mécontente de la diminution de fréquence des lignes A1 et A2 entraînant une détérioration de la desserte de Chassin vers Bayonne - Modif liée aux travaux	Fréquence	fréquence/horaire	Transmis au SmPBA	5
11/11 -	Biarritz	10	Le client signale le mauvais état des sièges d'un bus de la ligne 10	Confort bus	autre	Il s'agit d'un bus ancienne génération affecté sur une ligne à faible fréquence. Renouvellement du par en cours. Excuses auprès du client	5
11/11 -	Bayonne		Les horaires ne fonctionnent plus sur l'appli et ils sont illisibles sur les poteaux pour des personnes âgées	Information	information	Les horaires fonctionnent bien sur les appli. Nous allons augmenter la taille des horaires sur les poteaux selon les possibilités	4
12/11 -	Biarritz	A2	La fréquence et les tarifs n'incitent pas à prendre le bus	Fréquence - Tarif	fréquence/horaire	Transmis au SmPBA	14

Date, heure, lieu de la réclamation	Commune	Ligne	Nature des observations	Typologie	Catégorie	Suites données	Délai de réponse (jours)
14/11 -	Bayonne	A2	L'information concernant le nouveau terminus Minerva (modif réseau de novembre) n'a pas été faite à la cliente par l'agent Chronoplus et le site web ne la mentionne pas	Information	information	Excuses auprès de la cliente. Communication du lien sur le site internet permettant l'accès à l'info	1
14/11 - arrêts Minerva et Union	Anglet	A1	La cliente souligne la dangerosité des changements de bus aux arrêts Minerva et Union suite au nouveau réseau du 6 novembre mis en place en raison des travaux	Positionnement Arrêt	autre	Transmis au SmPBA	1
14-nov.-18	Tarnos	Spécial 16 et 17	L'affichage du Spécial 16 et Spécial 17 n'est pas compréhensible sur les plans et documents du réseau	Information	information	Affichage corrigé	4
15/11 -	Biarritz	13	L'horaire de passage de la ligne 13 à Milady ne permet pas au jeune de se rendre à l'heure à Rostand pour la rentrée du matin	Ponctualité bus : retard	ponctualité	4 mn ont été ajoutées pour un départ à l'heure de Uhabia. De plus, des travaux empêchent la dépose des élèves devant le collège, allongeant le temps. Horaires impossible à modifier. Voir la vie scolaire du collège pour trouver une solution. KBA applique les horaires d'entrée et de sortie communiqués par le collège	5
15/11 - 14 H 33 arrêt St André	Bayonne	4	Le bus de la ligne 4 qui passe à Bar Jean à 7 H 05 est arrivé 10 mn en retard à l'arrêt Pl. St André	Ponctualité bus : retard	ponctualité	Le bus concerné a démarré à l'heure et a pris 5 mn de retard sur le trajet (et non pas 10 mn)	6
15/11 - 7 H 28 arrêt Madure	St Pierre d'Irube	15	Les élèves ne peuvent monter dans le bus car il est complet	Capacité bus	capacité	Vérification du taux de remplissage par le contrôleur.	1
15/11 - 7 H 34 arrêt Etape	Bidart	13	Les jeunes de Bidart qui prennent la ligne 13 pour se rendre à Rostand arrivent systématiquement en retard	Ponctualité bus : retard	ponctualité	4 mn ont été ajoutées pour un départ à l'heure de Uhabia. De plus, des travaux empêchent la dépose des élèves devant le collège, allongeant le temps. Horaires impossible à modifier. Voir la vie scolaire du collège pour trouver une solution. KBA applique les horaires d'entrée et de sortie communiqués par le collège	2
15/11 - arrêt Jouandin et Plein Ciel	Bayonne	A1	Le client se plaint de l'absence de banc à ces arrêts	Equipements arrêts	autre	Transmis au SmPBA	0
16/11 - 18 H 50 arrêt Cigales	Anglet	6	La ligne 6 est très souvent en retard le soir vers 18 H 00	Ponctualité bus : retard	ponctualité	Travaux importants entraînant de grosses difficultés de circulation aux heures de pointe	4
17/11 - 13 H 10 Largenté	Bayonne		Le lycée Largenté ne fait pas partie des propositions de lieux sur le site internet	site internet	site internet	Correction apportée	4
17/11 - 14 H 57 Larochefoucauld	Anglet	A2	L'augmentation de passages de bus à Larochefoucauld générée par les travaux du Tram Bus occasionnent des nuisances aux riverains, les chauffeurs laissant tourner le bus à l'arrêt	Nuisances bus	autre	Réactivation de la consigne de coupure moteurs. Excuses au client	5
18/11 - 17 H 27 arrêt Numa	Anglet	8	Le conducteur a refusé de laisser monter la cliente avec une poussette car le bus était complet. Il a fait des commentaires désobligeants	Comportement conducteur	comportement conducteur	Le conducteur a été reçu par son responsable hiérarchique. Excuses transmises au client	2
20/11 -	Biarritz	8	Les horaires affichés à l'arrêt ne sont pas conformes à ceux des fiches horaires	Information	information	Correction apportée	8
20/11 - 15 H 30	Bayonne		Erreur de validation (ticket composé 2 fois)	Valideur	Commercial	Erreur compensée	1
20/11 - 16 H 40 - arrêt Cassin	Bayonne	14	L'arrêt Cassin ne figure plus sur la recherche d'itinéraires	site internet	site internet	Correction apportée	1
20/11 - 18 H 00 arrêt Caradoc	Bayonne	4	Arrêts Caradoc et Mounédé non respectés	Comportement conducteur	comportement conducteur	Le conducteur a omis de desservir l'arrêt Caradoc. Quant à l'arrêt Mounédé, il n'existe plus. Le conducteur a été reçu par son responsable hiérarchique. Excuses transmises au client	10
20/11 - 18 H 37	Anglet		Le calcul d'itinéraire ne fonctionne pas sur le site web et la fréquence sur la ligne est passée à 40 mn	site internet	site internet	On procède aux vérifications et la fréquence de la ligne a été diminuée en raison des travaux.	6
20/11 - 7 H 54 arrêt Rostand	Biarritz	13	Les jeunes de Bidart qui prennent la ligne 13 pour se rendre à Rostand arrivent systématiquement en retard	Ponctualité bus : retard	ponctualité	4 mn ont été ajoutées pour un départ à l'heure de Uhabia. De plus, des travaux empêchent la dépose des élèves devant le collège, allongeant le temps. Horaires impossible à modifier. Voir la vie scolaire du collège pour trouver une solution. KBA applique les horaires d'entrée et de sortie communiqués par le collège	4
23/11 - 12 H 12 arrêt Bayonne Mairie	Bayonne	B	La cliente demande un arrêt de la ligne B à Mairie de Bayonne pendant les travaux Tram Bus	Positionnement Arrêt	autre	Transmis au SmPBA	7
23/11 - 18 H 53 arrêt Fine	Anglet	5	La cliente signale la mauvaise conception de cet arrêt, les bus devant s'arrêter à 50 cm du trottoir	Positionnement Arrêt	autre	Transmis au SmPBA	1
23/11 - 7 H 54 arrêt Rostand	Biarritz	13	Les jeunes de Bidart qui prennent la ligne 13 pour se rendre à Rostand arrivent systématiquement en retard	Ponctualité bus : retard	ponctualité	4 mn ont été ajoutées pour un départ à l'heure de Uhabia. De plus, des travaux empêchent la dépose des élèves devant le collège, allongeant le temps. Horaires impossible à modifier. Voir la vie scolaire du collège pour trouver une solution. KBA applique les horaires d'entrée et de sortie communiqués par le collège	5
24/11 - 17 H 50 arrêt pl des Basques	Bayonne	5	Le client a manqué le bus de 17 H 28, le suivant de 17 H 50 a été supprimé et la cliente a dû se rabattre sur la ligne 8	Ponctualité bus : retard	ponctualité	Des courses ont dû être recalées en raison des retards dus aux travaux	3
24/11 - 8 H 00 arrêt Laborde	Tarnos	16	La capacité du bus ne permet pas de transporter tous les élèves	Capacité bus	capacité	Impossible d'affecter des standards sur cette ligne	3
25/11 - 8 H 44	Bayonne	C	La cliente a vomis dans le bus. Le conducteur l'a obligée à descendre du bus	Comportement conducteur	comportement conducteur	Le conducteur a été reçu par son responsable hiérarchique. Excuses transmises au client	3
27/11 - 22 H 56	Bayonne		La cliente apprécie l'accueil à bord des bus	Comportement conducteur		Remerciements	1
27/11 - 9 H 13 arrêt Muses	Anglet	4	Le bus n'est pas suffisamment chauffé	Confort bus	autre	Vérification du bus. Excuses auprès du client	0
28/11 - 8 H 00	Bayonne	C	La fréquence et la capacité des bus sont trop faibles	Fréquence - Capacité	capacité	Transmis au SmPBA	0
29/11 - 14 H 00 Aceoplus	Biarritz	Aceoplus	La cliente n'a pas eu son transport TPMR	Ponctualité bus : passage non effectué	ponctualité	Pas de véhicule disponible à 14 H 00. Le service s'est donc présenté à l'EPHAD à 13 H 30. La cliente n'a pas pu être prévenue car son tél. refuse les numéros inconnus.	15
29/11 - 7 H 27 arrêt Cam de Prats	St Pierre d'Irube	15	La jeune fille n'a pas pu monter dans le bus car il était complet	Capacité bus	capacité	Le bus affecté est un standard et sa capacité est suffisante sur cette ligne	1
30/11 -	Bayonne	A1 et A2	Le client est mécontent de la diminution de fréquence des lignes A1 et A2 sur Biarritz	Fréquence	fréquence/horaire	Décision prise eu égard aux travaux de l'av. Reine Victoria et de la déviation mise en place par l'av. de Verdun	6
30/11 -	Bayonne	14	La cliente a attendu 30 mn sans voir passer de bus	Ponctualité bus : retard	ponctualité	Le réseau a été très perturbé par les nombreux embouteillages sur l'agglomération et les bus avaient en moyenne 30 mn de retard	4
30/11 - 16 H 56 arrêt Poydenot	St Pierre d'Irube	C	Le bus de 16 H 56 n'est pas passé	Ponctualité bus : passage non effectué	ponctualité	Le bus de 16 H 56 est passé avec plus de 15 mn de retard eu égard aux encombrements liés aux travaux	2
30/11 - 17 H 26	Biarritz		Demande de résiliation abonnement annuel	Abonnements	Commercial	Accord	0
30/11 - 7 H 43 arrêt Paulmy	Bayonne	B	Le bus de 7 H 43 n'est pas passé	Ponctualité bus : passage non effectué	ponctualité	Le bus de la ligne B a cumulé 10 mn de retard et au lieu de passer à 7 H 43, il est passé à 7 H 53. Ce retard est dû aux travaux	4
30/11 - 9 H 30 Aceoplus	Tarnos	Aceoplus	La cliente n'a pas eu son transport TPMR	Ponctualité bus : passage non effectué	ponctualité	Erreur de programmation de la réservation entre la cliente et sa fille.	15
31/10 - 23 H 22 - arrêt Biarritz Mairie	Biarritz	N	Capacité ligne N le soir d'Halloween	Capacité bus	capacité	Affluence très importante sur la ligne N le soir d'Halloween que le réseau n'avait jamais connue. Prise en compte pour Halloween 2018	5
31/10 - 23 H 22 - arrêt Biarritz Mairie	Biarritz	N	Capacité ligne N le soir d'Halloween	Capacité bus	capacité	Affluence très importante sur la ligne N le soir d'Halloween que le réseau n'avait jamais connue. Prise en compte pour Halloween 2018	5

SYNTHESE DES RECLAMATIONS DECEMBRE 2017

Date, heure, lieu de la réclamation	Commune	Ligne	Nature des observations	Typologie	catégorie	Suites données	Délai de réponse (jours)
1/12 - 11 H 40 avenue Lénine	Tarnos		Le conducteur a refusé le passage à un automobiliste qui s'était engagé au feu vert de travaux mais avait dû stopper pour laisser manœuvrer les engins de chantier. Le conducteur a proféré des propos incorrects	Comportement conducteur	comportement conducteur	Le conducteur a été reçu par son responsable. Excuses à l'automobiliste	0
3/12 -	Gare Biarritz	13	La cliente se plaint du comportement incorrect à son égard d'un conducteur	Comportement conducteur	comportement conducteur	Le conducteur a été reçu par son responsable et fait l'objet d'un suivi. Mais rien à signaler depuis la date de la réclamation	8
04/12 -	Biarritz	Navette Biarritz	Information incorrecte sur les bus de remplacement affectés sur le circuit des navettes	Information	information	Ces navettes blanches sont des véhicules de remplacement et il n'est pas possible d'afficher la destination des véhicules. 6 nouveaux véhicules seront livrés fin 2017, ce qui résoudra le problème.	1
4/12 - 18 H 23 arrêt Ametzondo	St Pierre d'Irube	C	La cliente a demandé à la conductrice de faire attendre la correspondance avec la ligne 8, la C étant en retard. La conductrice a refusé	Comportement conducteur	comportement conducteur	La conductrice a été reçue par son responsable. Excuses au client	7
8/12 - 7 H 32 arrêt Bide Artean	Bidart	13	Le conducteur ne s'est pas arrêté à l'arrêt	Comportement conducteur	comportement conducteur	Le conducteur a été reçu par son responsable. Excuses au client	7
11/12 16 H 30 arrêt Sous Préfecture	Bayonne	7	Le conducteur a réagi violemment car un client ne cessait d'appuyer sur le bouton arrêt demandé	Comportement conducteur	comportement conducteur	Le conducteur a été reçu par son responsable. Effectivement, 3 jeunes s'amusaient à appuyer sur le bouton. Ils se sont excusés au chauffeur. Excuses au client	4
12/12 11 H 50 arrêt Bernain	Anglet	4	Le bus est passé avec 3 mn d'avance et la cliente a manqué sa correspondance	Ponctualité bus : passage en avance	ponctualité	Le conducteur a été reçu par son responsable. Excuses au client	3
12/12 17 H 11 arrêt St André	Bayonne	4	Le bus ne s'est pas arrêté à l'arrêt	Comportement conducteur	comportement conducteur	Le conducteur a été reçu par son responsable. Excuses au client	3
12/12 - 16 H 39			Demande résiliation abonnement pour motif personnel	Abonnements	commercial	Refus	0
13/12 - 16 H 50 acceoplus		Acceoplus	La cliente n'a pas eu son transport TPMR à l'EVAH	Ponctualité bus : passage non effectué	ponctualité	Le conducteur du service TPMR a eu un accident et la course n'a pas pu être assurée. Excuse auprès de la cliente	6
13/12 - 10 H 05			Demande résiliation abonnement pour motif personnel	Abonnements	commercial	Refus	0
14/12 - 21H42 arrêt Bearn	Bayonne	N	Le bus de 21 H 42 de la ligne N à l'arrêt Bearn vers Biarritz Mairie n'est pas passé	Ponctualité bus - passage non effectué	ponctualité	Excuse auprès de la cliente. Le bus est passé en retard en raison d'un accident de circulation	3
15/12 - 16 H 36			Demande résiliation abonnement pour déménagement	Abonnements	commercial	Refus car justificatif non fourni	0
15/12 - 16 H 24			Demande report abonnement pour déménagement temporaire	Abonnements	commercial	Report accepté	0
18/12 17 H 15 arrêt Aillet	Biarritz	A2	Le bus est passé avec l'information "je ne suis pas en service" à 17 H 15 et le client a dû attendre le suivant de 17 H 41	Ponctualité bus : retard	ponctualité	Retard dû aux conditions de circulation très difficiles. Le contrôleur a dû recaler un bus qui avait cumulé un grand retard	1
18/12 - 8 H 43 - Mairie de Bayonne	Bayonne	Ligne 11	Le conducteur ne s'est pas arrêté malgré les clients qui attendaient	Comportement conducteur	Sans suite	Le conducteur a ralenti, fait deux appels mais les clients ne bougeant pas, il a pensé qu'ils attendaient un autre bus. Excuses auprès de la cliente	1
18/12 - 13 H 26 arrêt Glain	Bayonne	Navette Bayonne	Le conducteur de la navette était en pause et n'a pas laissé monter la cliente malgré le froid	Comportement conducteur	Sans suite	Excuses auprès de la cliente mais, étant en pause, le conducteur n'a pas jugé bon de laisser monter la cliente. Il a été vu par son responsable	1
18/12 - 13 H 08 Arrêt Quieta	St Pierre d'Irube	C	Le bus est passé avec 3 mn d'avance et ne s'est pas arrêté	Ponctualité bus : passage en avance	ponctualité	Le bus est passé avec 2 mn d'avance. Le conducteur a été reçu par son responsable. Excuses au client	1
18/12 - 8 H 31 arrêt Fine	Anglet	6	Le conducteur ne s'est pas arrêté à Fine malgré l'arrêt demandé et a été très désagréable	Comportement conducteur	comportement conducteur	Le conducteur a été reçu par son responsable. Excuses au client	1
20/12 - 12 H 24 rue Pannecau	Bayonne	Navette Bayonne	La navette de Bayonne pollue la rue Pannecau	Nuisance Environnement	autre	Il s'agit d'une navette thermique en remplacement d'une navette électrique en panne. Le service Maintenance est immédiatement intervenu pour effectuer un réglage	0
29/12 -	Bayonne		Demande résiliation abonnement pour déménagement	Abonnements	commercial	Accord	0

Annexe 9 - Liste des emplois et des postes de travail affectés au service

Ci-après la liste des emplois et des postes de travail affectés au service. Les éléments de rémunération ne sont pas communiqués car cela conduirait indirectement à mentionner une rémunération individuelle. L'ensemble des salariés sont soumis à la convention des Transports Urbains.

MAT	Intitulé département	Intitulé catégorie	Emploi occupé
200701	MAINTENANCE	CADRE	Responsable de maintenance
199010	ADMINISTRATIF	CADRE	Cadre adjoint service administ
198602	EXPLOITATION HORS ROULANTS	CADRE	Adjoint au Chef d'Exploitation
201706	ETUDES ET PROJETS	CADRE	Directeur QHSE
198003	ADMINISTRATIF	CADRE	Chef Secrétariat Direction
198109	ADMINISTRATIF	CADRE	Cadre adjoint de service admin
200702	EXPLOITATION HORS ROULANTS	CADRE	Responsable d'Exploitation
201705	MARKETING/COMMERCIAL	CADRE	RESPONSABLE COMMERCIAL
198902	ADMINISTRATIF	CADRE	Responsable Ressources Humaine
198813	MAINTENANCE	MAITRISE	Chef d'Equipe Carrosserie
201243	EXPLOITATION HORS ROULANTS	MAITRISE	Contrôleur technique
197705	EXPLOITATION HORS ROULANTS	MAITRISE	Secrétaire Production
198811	EXPLOITATION HORS ROULANTS	MAITRISE	Chef contrôleur 3è échelon
198125	EXPLOITATION HORS ROULANTS	MAITRISE	Chef Contrôleur 4è échelon
198520	EXPLOITATION HORS ROULANTS	MAITRISE	Chef contrôleur 4ème échelon
200016	EXPLOITATION HORS ROULANTS	MAITRISE	Responsable SEO et Planning
198120	ADMINISTRATIF	MAITRISE	Secrétaire de direction
200508	EXPLOITATION HORS ROULANTS	MAITRISE	Chef contrôleur
200804	EXPLOITATION HORS ROULANTS	MAITRISE	Contrôleur d'exploitation
199601	EXPLOITATION HORS ROULANTS	MAITRISE	Chef contrôleur 2ème échelon
199506	MARKETING/COMMERCIAL	MAITRISE	Coordinatrice Recette
201741	MARKETING/COMMERCIAL	MAITRISE	Chargée d'Etudes Marketing
199901	CONDUITE	MAITRISE	Contrôleur d'exploitation
198603	EXPLOITATION HORS ROULANTS	MAITRISE	Responsable Planning
198511	MAINTENANCE	MAITRISE	Chef d'Equipe maintenance
201629	MAINTENANCE	MAITRISE	Chef d'Equipe Electricité
200523	CONDUITE	MAITRISE	Contrôleur de route

MAT	Intitulé département	Intitulé catégorie	Emploi occupé
199002	EXPLOITATION HORS ROULANTS	MAITRISE	Chef contrôleur
199510	ADMINISTRATIF	MAITRISE	Chef de bureau
198208	EXPLOITATION HORS ROULANTS	MAITRISE	Chef contrôleur 2è échelon
198129	CONDUITE	MAITRISE	Chef conducteur
198713	EXPLOITATION HORS ROULANTS	MAITRISE	Contrôleur d'exploitation
200107	EXPLOITATION HORS ROULANTS	MAITRISE	Contrôleur d'exploitation
198119	EXPLOITATION HORS ROULANTS	MAITRISE	Chef contrôleur 3è échelon
200129	EXPLOITATION HORS ROULANTS	MAITRISE	Assistant Respons. SEO et Plan
200410	EXPLOITATION HORS ROULANTS	MAITRISE	Chef contrôleur
200933	MARKETING/COMMERCIAL	EMPLOYE	Employé administratif
201737	MARKETING/COMMERCIAL	EMPLOYE	Agent de Vente/Information
198124	MARKETING/COMMERCIAL	EMPLOYE	Hôtesse d'Accueil Standardiste
200216	MARKETING/COMMERCIAL	EMPLOYE	Agent administratif 2è échelon
198927	MARKETING/COMMERCIAL	EMPLOYE	Employé E7
201512	MARKETING/COMMERCIAL	EMPLOYE	Agent de Vente/Information
201738	CONTROLE/SECURITE/AMBIANCE	EMPLOYE	ERGOTHERAPEUTE
201728	MARKETING/COMMERCIAL	EMPLOYE	Agent de Vente/Information
198802	MARKETING/COMMERCIAL	EMPLOYE	Agent Commercial de Guichet
201739	EXPLOITATION HORS ROULANTS	EMPLOYE	Médecin généraliste
201626	MARKETING/COMMERCIAL	EMPLOYE	Agent de Vente/Information
201034	MARKETING/COMMERCIAL	EMPLOYE	Agent de Vente/Information
201509	MARKETING/COMMERCIAL	EMPLOYE	Employé administratif
201625	MARKETING/COMMERCIAL	EMPLOYE	Agent de Vente/Information
201618	MARKETING/COMMERCIAL	EMPLOYE	Agent de Vente/Information
201729	MARKETING/COMMERCIAL	EMPLOYE	Agent de Vente/Information
200519	MARKETING/COMMERCIAL	EMPLOYE	Agent Commercial de Guichet
201521	MARKETING/COMMERCIAL	EMPLOYE	Hôtesse d'Accueil Standardiste
201627	MARKETING/COMMERCIAL	EMPLOYE	Agent de Vente/Information
201505	ADMINISTRATIF	EMPLOYE	Gestionnaire paie/comptabilité
198518	ADMINISTRATIF	EMPLOYE	Employé qualifié serv. admin.
200720	MARKETING/COMMERCIAL	EMPLOYE	Employé administratif

MAT	Intitulé département	Intitulé catégorie	Emploi occupé
200323	MAINTENANCE	OUVRIER	Ouvrier professionnel OP3
200202	MAINTENANCE	OUVRIER	Electrotechnicien
200104	MAINTENANCE	OUVRIER	Ouvrier professionnel OP3
201740	MAINTENANCE	OUVRIER	Ouvrier professionnel OP2
201528	MAINTENANCE	OUVRIER	Ouvrier professionnel OP2
201701	MAINTENANCE	OUVRIER	Carrossier
201448	MAINTENANCE	OUVRIER	Carrossier
201301	MAINTENANCE	OUVRIER	Ouvrier professionnel OP3
199304	MAINTENANCE	OUVRIER	Technicien 1er niveau
201450	MAINTENANCE	OUVRIER	Technicien maintenance IF
201602	MAINTENANCE	OUVRIER	Mécanicien
200911	MAINTENANCE	OUVRIER	Mécanicien
200124	MAINTENANCE	OUVRIER	Ouvrier professionnel OP3
200909	MAINTENANCE	OUVRIER	Mécanicien
199408	MAINTENANCE	OUVRIER	Magasinier
201434	CONDUITE	CONDUCTEUR	Conducteur receveur
201124	CONDUITE	CONDUCTEUR	Conducteur receveur
200511	CONDUITE	CONDUCTEUR	Conducteur receveur
201449	CONDUITE	CONDUCTEUR	Conducteur receveur
201514	CONDUITE	CONDUCTEUR	Conducteur receveur
200407	CONDUITE	CONDUCTEUR	Conducteur receveur
201023	CONDUITE	CONDUCTEUR	Conducteur receveur
201104	CONDUITE	CONDUCTEUR	Conducteur receveur
199203	CONDUITE	CONDUCTEUR	Conducteur receveur
200809	CONDUITE	CONDUCTEUR	Conducteur receveur
201107	CONDUITE	CONDUCTEUR	Conducteur receveur
201451	CONDUITE	CONDUCTEUR	Conducteur Receveur
201320	CONDUITE	CONDUCTEUR	Conducteur receveur
201428	CONDUITE	CONDUCTEUR	Conducteur receveur
198104	CONDUITE	CONDUCTEUR	Conducteur receveur
201210	CONDUITE	CONDUCTEUR	Conducteur receveur

MAT	Intitulé département	Intitulé catégorie	Emploi occupé
198824	CONDUITE	CONDUCTEUR	Conducteur receveur
200913	CONDUITE	CONDUCTEUR	Conducteur receveur
201713	CONDUITE	CONDUCTEUR	Conducteur Receveur
198814	CONDUITE	CONDUCTEUR	Conducteur receveur
200726	CONDUITE	CONDUCTEUR	Conducteur receveur
201129	CONDUITE	CONDUCTEUR	Conducteur receveur
200007	CONDUITE	CONDUCTEUR	Conducteur receveur
201043	CONDUITE	CONDUCTEUR	Conducteur receveur
198305	CONDUITE	CONDUCTEUR	Conducteur receveur
200004	CONDUITE	CONDUCTEUR	Conducteur receveur
201112	CONDUITE	CONDUCTEUR	Conducteur receveur
198607	CONDUITE	CONDUCTEUR	Conducteur receveur
201313	CONDUITE	CONDUCTEUR	Conducteur receveur
201214	CONDUITE	CONDUCTEUR	Conducteur receveur
200115	CONDUITE	CONDUCTEUR	Conducteur receveur
201302	CONDUITE	CONDUCTEUR	Conducteur receveur
200807	CONDUITE	CONDUCTEUR	Conducteur receveur
199512	CONDUITE	CONDUCTEUR	Conducteur receveur
199012	CONDUITE	CONDUCTEUR	Conducteur receveur
200904	CONDUITE	CONDUCTEUR	Conducteur receveur
200815	CONDUITE	CONDUCTEUR	Conducteur receveur
201435	CONDUITE	CONDUCTEUR	Conducteur receveur
200125	CONDUITE	CONDUCTEUR	Conducteur receveur
198805	CONDUITE	CONDUCTEUR	Conducteur receveur
200126	CONDUITE	CONDUCTEUR	Conducteur receveur
200614	CONDUITE	CONDUCTEUR	Conducteur receveur
201736	CONDUITE	CONDUCTEUR	Conducteur receveur
200209	CONDUITE	CONDUCTEUR	Conducteur receveur
201001	CONDUITE	CONDUCTEUR	Conducteur receveur
200907	CONDUITE	CONDUCTEUR	Conducteur receveur
198712	CONDUITE	CONDUCTEUR	Conducteur receveur

MAT	Intitulé département	Intitulé catégorie	Emploi occupé
199702	CONDUITE	CONDUCTEUR	Conducteur receveur
200910	CONDUITE	CONDUCTEUR	Conducteur receveur
200601	CONDUITE	CONDUCTEUR	Conducteur receveur
199513	CONDUITE	CONDUCTEUR	Conducteur receveur
201315	CONDUITE	CONDUCTEUR	Conducteur receveur
200336	CONDUITE	CONDUCTEUR	Conducteur receveur
201014	CONDUITE	CONDUCTEUR	Conducteur receveur
200108	CONDUITE	CONDUCTEUR	Conducteur receveur
201101	CONDUITE	CONDUCTEUR	Conducteur receveur
201412	CONDUITE	CONDUCTEUR	Conducteur receveur
201606	CONDUITE	CONDUCTEUR	Conducteur receveur
201130	CONDUITE	CONDUCTEUR	Conducteur receveur
198307	CONDUITE	CONDUCTEUR	Conducteur receveur
199910	CONDUITE	CONDUCTEUR	Conducteur receveur
200409	CONDUITE	CONDUCTEUR	Conducteur receveur
199403	CONDUITE	CONDUCTEUR	Conducteur receveur
201310	CONDUITE	CONDUCTEUR	Conducteur receveur
200509	CONDUITE	CONDUCTEUR	Conducteur receveur
200403	CONDUITE	CONDUCTEUR	Conducteur receveur
200207	CONDUITE	CONDUCTEUR	Conducteur receveur
200305	CONDUITE	CONDUCTEUR	Conducteur receveur
198005	CONDUITE	CONDUCTEUR	Conducteur receveur
201134	CONDUITE	CONDUCTEUR	Conducteur receveur
198820	CONDUITE	CONDUCTEUR	Conducteur receveur
200331	CONDUITE	CONDUCTEUR	Conducteur receveur
200408	CONDUITE	CONDUCTEUR	Conducteur receveur
201403	CONDUITE	CONDUCTEUR	Conducteur receveur
201149	CONDUITE	CONDUCTEUR	Conducteur receveur
200818	CONDUITE	CONDUCTEUR	Conducteur receveur
200812	CONDUITE	CONDUCTEUR	Conducteur receveur
200208	CONDUITE	CONDUCTEUR	Conducteur receveur

MAT	Intitulé département	Intitulé catégorie	Emploi occupé
201707	CONDUITE	CONDUCTEUR	Conducteur receveur
200328	CONDUITE	CONDUCTEUR	Conducteur receveur
201501	CONDUITE	CONDUCTEUR	Conducteur receveur
200406	CONDUITE	CONDUCTEUR	Conducteur receveur
201019	CONDUITE	CONDUCTEUR	Conducteur receveur
201211	CONDUITE	CONDUCTEUR	Conducteur receveur
201209	CONDUITE	CONDUCTEUR	Conducteur receveur
201044	CONDUITE	CONDUCTEUR	Conducteur receveur
201103	CONDUITE	CONDUCTEUR	Conducteur receveur
198816	CONDUITE	CONDUCTEUR	Conducteur receveur
200926	CONDUITE	CONDUCTEUR	Conducteur receveur
201239	CONDUITE	CONDUCTEUR	Conducteur receveur
201132	CONDUITE	CONDUCTEUR	Conducteur receveur
201113	CONDUITE	CONDUCTEUR	Conducteur receveur
198817	CONDUITE	CONDUCTEUR	Conducteur receveur
200803	CONDUITE	CONDUCTEUR	Conducteur receveur
201530	CONDUITE	CONDUCTEUR	Conducteur receveur
201040	CONDUITE	CONDUCTEUR	Conducteur receveur
201217	CONDUITE	CONDUCTEUR	Conducteur receveur
201502	CONDUITE	CONDUCTEUR	Conducteur receveur
200507	CONDUITE	CONDUCTEUR	Conducteur receveur
201108	CONDUITE	CONDUCTEUR	Conducteur receveur
200006	CONDUITE	CONDUCTEUR	Conducteur receveur
200116	CONDUITE	CONDUCTEUR	Conducteur Moniteur
200326	CONDUITE	CONDUCTEUR	Conducteur receveur
200704	CONDUITE	CONDUCTEUR	Conducteur receveur
200308	CONDUITE	CONDUCTEUR	Conducteur receveur
201431	CONDUITE	CONDUCTEUR	Conducteur receveur
201624	CONDUITE	CONDUCTEUR	Conducteur receveur
198110	CONDUITE	CONDUCTEUR	Conducteur receveur
201006	CONDUITE	CONDUCTEUR	Conducteur receveur

MAT	Intitulé département	Intitulé catégorie	Emploi occupé
200501	CONDUITE	CONDUCTEUR	Conducteur Moniteur
201202	CONDUITE	CONDUCTEUR	Conducteur Moniteur
198203	CONDUITE	CONDUCTEUR	Conducteur Moniteur
201721	CONDUITE	CONDUCTEUR	Conducteur receveur
201430	CONDUITE	CONDUCTEUR	Conducteur receveur
198806	CONDUITE	CONDUCTEUR	Conducteur receveur
200306	CONDUITE	CONDUCTEUR	Conducteur receveur
200901	CONDUITE	CONDUCTEUR	Conducteur receveur
201452	CONDUITE	CONDUCTEUR	Conducteur receveur
200327	CONDUITE	CONDUCTEUR	Conducteur receveur
199006	CONDUITE	CONDUCTEUR	Conducteur receveur
198644	CONDUITE	CONDUCTEUR	Conducteur receveur
201208	CONDUITE	CONDUCTEUR	Conducteur receveur
200106	CONDUITE	CONDUCTEUR	Conducteur receveur
200404	CONDUITE	CONDUCTEUR	Conducteur receveur
201011	CONDUITE	CONDUCTEUR	Conducteur receveur
201212	CONDUITE	CONDUCTEUR	Conducteur receveur
199703	CONDUITE	CONDUCTEUR	Conducteur receveur
200412	CONDUITE	CONDUCTEUR	Conducteur receveur
201022	CONDUITE	CONDUCTEUR	Conducteur receveur
201406	CONDUITE	CONDUCTEUR	Conducteur receveur
200916	CONDUITE	CONDUCTEUR	Conducteur receveur
200819	CONDUITE	CONDUCTEUR	Conducteur receveur
198809	CONDUITE	CONDUCTEUR	Conducteur receveur
201304	CONDUITE	CONDUCTEUR	Conducteur receveur
198638	CONDUITE	CONDUCTEUR	Conducteur receveur
201203	CONDUITE	CONDUCTEUR	Conducteur receveur
199909	CONDUITE	CONDUCTEUR	Conducteur receveur
200330	CONDUITE	CONDUCTEUR	Conducteur receveur
201305	CONDUITE	CONDUCTEUR	Conducteur receveur
198025	CONDUITE	CONDUCTEUR	Conducteur receveur

MAT	Intitulé département	Intitulé catégorie	Emploi occupé
199206	CONDUITE	CONDUCTEUR	Conducteur receveur
200602	CONDUITE	CONDUCTEUR	Conducteur receveur
201322	CONDUITE	CONDUCTEUR	Conducteur receveur
200131	CONDUITE	CONDUCTEUR	Conducteur receveur
200119	CONDUITE	CONDUCTEUR	Conducteur receveur
200834	CONDUITE	CONDUCTEUR	Conducteur receveur
201009	CONDUITE	CONDUCTEUR	Conducteur receveur
201307	CONDUITE	CONDUCTEUR	Conducteur receveur
201205	CONDUITE	CONDUCTEUR	Conducteur receveur
201704	CONDUITE	CONDUCTEUR	Conducteur receveur
200918	CONDUITE	CONDUCTEUR	Conducteur receveur
200325	CONDUITE	CONDUCTEUR	Conducteur receveur
200610	CONDUITE	CONDUCTEUR	Conducteur receveur
200128	CONDUITE	CONDUCTEUR	Conducteur receveur
200513	CONDUITE	CONDUCTEUR	Conducteur receveur
198027	CONDUITE	CONDUCTEUR	Conducteur receveur
201311	CONDUITE	CONDUCTEUR	Conducteur receveur
200319	CONDUITE	CONDUCTEUR	Conducteur receveur
201312	CONDUITE	CONDUCTEUR	Conducteur receveur
201004	CONDUITE	CONDUCTEUR	Conducteur receveur
200411	CONDUITE	CONDUCTEUR	Conducteur receveur
201010	CONDUITE	CONDUCTEUR	Conducteur receveur
201105	CONDUITE	CONDUCTEUR	Conducteur receveur
201319	CONDUITE	CONDUCTEUR	Conducteur receveur
201025	CONDUITE	CONDUCTEUR	Conducteur receveur
201032	CONDUITE	CONDUCTEUR	Conducteur receveur
201637	CONDUITE	CONDUCTEUR	Conducteur Receveur
201424	CONDUITE	CONDUCTEUR	Conducteur receveur
201723	CONDUITE	CONDUCTEUR	Conducteur receveur
200105	CONDUITE	CONDUCTEUR	Conducteur receveur
201120	CONDUITE	CONDUCTEUR	Conducteur receveur

MAT	Intitulé département	Intitulé catégorie	Emploi occupé
201504	CONDUITE	CONDUCTEUR	Conducteur Receveur
201414	CONDUITE	CONDUCTEUR	Conducteur receveur
201121	CONDUITE	CONDUCTEUR	Conducteur receveur
201119	CONDUITE	CONDUCTEUR	Conducteur receveur
198825	CONDUITE	CONDUCTEUR	Conducteur receveur
201013	CONDUITE	CONDUCTEUR	Conducteur receveur
200942	CONDUITE	CONDUCTEUR	Conducteur receveur
200320	CONDUITE	CONDUCTEUR	Conducteur receveur
200102	CONDUITE	CONDUCTEUR	Conducteur receveur
201116	CONDUITE	CONDUCTEUR	Conducteur receveur
201106	CONDUITE	CONDUCTEUR	Conducteur receveur
201206	CONDUITE	CONDUCTEUR	Conducteur receveur
200706	CONDUITE	CONDUCTEUR	Conducteur receveur
201117	CONDUITE	CONDUCTEUR	Conducteur receveur
201601	CONDUITE	CONDUCTEUR	Conducteur receveur
201437	CONDUITE	CONDUCTEUR	Conducteur receveur
201309	CONDUITE	CONDUCTEUR	Conducteur receveur
201005	CONDUITE	CONDUCTEUR	Conducteur receveur
200010	CONDUITE	CONDUCTEUR	Conducteur receveur
201133	CONDUITE	CONDUCTEUR	Conducteur receveur
201409	CONDUITE	CONDUCTEUR	Conducteur receveur
201126	CONDUITE	CONDUCTEUR	Conducteur receveur
201401	CONDUITE	CONDUCTEUR	Conducteur receveur
201318	CONDUITE	CONDUCTEUR	Conducteur receveur
200630	CONDUITE	CONDUCTEUR	Conducteur receveur
201507	CONDUITE	CONDUCTEUR	Conducteur receveur
200813	CONDUITE	CONDUCTEUR	Conducteur receveur
199514	CONDUITE	CONDUCTEUR	Conducteur receveur
201407	CONDUITE	CONDUCTEUR	Conducteur receveur
198618	CONDUITE	CONDUCTEUR	Conducteur receveur
201308	CONDUITE	CONDUCTEUR	Conducteur receveur

MAT	Intitulé département	Intitulé catégorie	Emploi occupé
200506	CONDUITE	CONDUCTEUR	Conducteur receveur
201411	CONDUITE	CONDUCTEUR	Conducteur receveur
200416	CONDUITE	CONDUCTEUR	Conducteur receveur
200710	CONDUITE	CONDUCTEUR	Conducteur receveur
199701	CONDUITE	CONDUCTEUR	Conducteur receveur
200608	CONDUITE	CONDUCTEUR	Conducteur receveur
198610	CONDUITE	CONDUCTEUR	Conducteur receveur
201303	CONDUITE	CONDUCTEUR	Conducteur receveur
199401	CONDUITE	CONDUCTEUR	Conducteur receveur
201150	CONDUITE	CONDUCTEUR	Conducteur receveur
201702	CONDUITE	CONDUCTEUR	Conducteur receveur
200112	CONDUITE	CONDUCTEUR	Conducteur receveur
201215	CONDUITE	CONDUCTEUR	Conducteur receveur
201024	CONDUITE	CONDUCTEUR	Conducteur receveur
200405	CONDUITE	CONDUCTEUR	Conducteur receveur
199407	CONDUITE	CONDUCTEUR	Conducteur receveur
198808	CONDUITE	CONDUCTEUR	Conducteur receveur
200618	CONDUITE	CONDUCTEUR	Conducteur receveur
200703	CONDUITE	CONDUCTEUR	Conducteur receveur
200906	CONDUITE	CONDUCTEUR	Conducteur receveur
201102	CONDUITE	CONDUCTEUR	Conducteur receveur
200905	CONDUITE	CONDUCTEUR	Conducteur receveur
200929	CONDUITE	CONDUCTEUR	Conducteur receveur
198718	CONDUITE	CONDUCTEUR	Conducteur receveur
200836	CONDUITE	CONDUCTEUR	Conducteur receveur
200622	CONDUITE	CONDUCTEUR	Conducteur receveur
200210	CONDUITE	CONDUCTEUR	Conducteur receveur
201712	CONDUITE	CONDUCTEUR	Conducteur Receveur
199501	CONDUITE	CONDUCTEUR	Conducteur receveur
198503	CONDUITE	CONDUCTEUR	Conducteur receveur
200516	CONDUITE	CONDUCTEUR	Conducteur receveur

MAT	Intitulé département	Intitulé catégorie	Emploi occupé
201018	CONDUITE	CONDUCTEUR	Conducteur receveur
201135	CONDUITE	CONDUCTEUR	Conducteur receveur
201008	CONDUITE	CONDUCTEUR	Conducteur receveur
200925	CONDUITE	CONDUCTEUR	Conducteur receveur
200307	CONDUITE	CONDUCTEUR	Conducteur-Médiateur
201042	CONDUITE	CONDUCTEUR	Conducteur Navettes Electrique
201735	CONDUITE	CONDUCTEUR	Conducteur receveur
198801	CONDUITE	CONDUCTEUR	Conducteur receveur
200928	CONDUITE	CONDUCTEUR	Conducteur receveur
201218	CONDUITE	CONDUCTEUR	Conducteur receveur
200309	CONDUITE	CONDUCTEUR	Conducteur receveur
198819	CONDUITE	CONDUCTEUR	Conducteur receveur
198022	CONDUITE	CONDUCTEUR	Conducteur receveur
201605	CONDUITE	CONDUCTEUR	Conducteur Navettes
201503	CONDUITE	CONDUCTEUR	Conducteur Navettes
201641	CONDUITE	CONDUCTEUR	Conducteur Navettes
201506	CONDUITE	CONDUCTEUR	Conducteur Navettes
201603	CONDUITE	CONDUCTEUR	Conducteur Navettes
201744	CONDUITE	CONDUCTEUR	Conducteur navette
201717	CONDUITE	CONDUCTEUR	Conducteur Navettes
201720	CONDUITE	CONDUCTEUR	Conducteur navettes
201726	CONDUITE	CONDUCTEUR	Conducteur Navettes
201410	CONDUITE	CONDUCTEUR	Conducteur Navettes
201746	CONDUITE	CONDUCTEUR	Conducteur navettes
201643	CONDUITE	CONDUCTEUR	Conducteur navette
201727	CONDUITE	CONDUCTEUR	Conducteur navette
201638	CONDUITE	CONDUCTEUR	Conducteur Navettes
201622	CONDUITE	CONDUCTEUR	Conducteur Navettes
201733	CONDUITE	CONDUCTEUR	Conducteur Navettes
201716	CONDUITE	CONDUCTEUR	Conducteur Navettes
201621	CONDUITE	CONDUCTEUR	Conducteur Navettes

MAT	Intitulé département	Intitulé catégorie	Emploi occupé
201731	CONDUITE	CONDUCTEUR	Conducteur Navettes
201640	CONDUITE	CONDUCTEUR	Conducteur Navettes
201609	CONDUITE	CONDUCTEUR	Conducteur Navettes
201604	CONDUITE	CONDUCTEUR	Conducteur Navettes
201734	CONDUITE	CONDUCTEUR	Conducteur Navettes
201614	CONDUITE	CONDUCTEUR	Conducteur Navettes
201636	CONDUITE	CONDUCTEUR	Conducteur navettes
201415	CONDUITE	CONDUCTEUR	Conducteur Navettes
201620	CONDUITE	CONDUCTEUR	Conducteur Navettes
201711	CONDUITE	CONDUCTEUR	Conducteur navette
201708	CONDUITE	CONDUCTEUR	Conducteur Navettes
201125	CONDUITE	CONDUCTEUR	Conducteur navettes
201607	CONDUITE	CONDUCTEUR	Conducteur Navettes
201730	CONDUITE	CONDUCTEUR	Conducteur Navettes
201516	CONDUITE	CONDUCTEUR	Conducteur Navettes
201725	CONDUITE	CONDUCTEUR	Conducteur Navettes
201714	CONDUITE	CONDUCTEUR	Conducteur navettes
201611	CONDUITE	CONDUCTEUR	Conducteur Navettes
201617	CONDUITE	CONDUCTEUR	Conducteur Navettes
201422	CONDUITE	CONDUCTEUR	Conducteur navettes
201709	CONDUITE	CONDUCTEUR	Conducteur Navettes
201703	CONDUITE	CONDUCTEUR	Conducteur Navettes
201615	CONDUITE	CONDUCTEUR	Conducteur Navettes
201742	CONDUITE	CONDUCTEUR	Conducteur navette
201710	CONDUITE	CONDUCTEUR	Conducteur Navettes
201642	CONDUITE	CONDUCTEUR	Conducteur Navettes
201518	CONDUITE	CONDUCTEUR	Conducteur Navettes
201724	CONDUITE	CONDUCTEUR	Conducteur Navettes
201715	CONDUITE	CONDUCTEUR	Conducteur navette
201418	CONDUITE	CONDUCTEUR	Conducteur Navettes
201608	CONDUITE	CONDUCTEUR	Conducteur navettes

MAT	Intitulé département	Intitulé catégorie	Emploi occupé
201732	CONDUITE	CONDUCTEUR	Conducteur Navettes
201613	CONDUITE	CONDUCTEUR	Conducteur Navettes
201645	CONDUITE	CONDUCTEUR	Conducteur Navettes
201522	CONDUITE	CONDUCTEUR	Conducteur Navettes



Annexe 10 - Détail bilan de la formation



Annexe 11 - Accord sociaux



Annexe 12 - Déclarations sociales de l'entreprise



Annexe 13 - Parc en exploitation



Annexe 14 - Entretien et éléments relatifs aux véhicules

- Kilomètres effectués par véhicule
- Consommations par véhicules
- Liste des interventions ayant nécessité l'immobilisation d'un véhicule pour une durée supérieure à 3 jours
- liste des opérations de maintenance et de rénovation sur les véhicules
- Kilomètre TIPP



Annexe 15 - Audit du dépôt



Annexe 16 - Mise à jour de l'inventaire A

En accord avec le SmPBA, il est repris ci-après l'inventaire A tel qu'il figure dans le contrat de DSP. Cette annexe fera l'objet d'une mise à jour et sera intégré dans un avenant à venir.



Annexe 17 - Mise à jour de l'inventaire B



Annexe 18 - Comptes sociaux de l'entreprise



Annexe 19 - Liasse Fiscale

Annexe 20 - Comptes d'exploitation - détails des charges d'exploitation

Charges d'exploitation 2017		Exercice 1 (9 mois)
Personnel de conduite		10 214,48
	Rémunération brute	6 608,85
	Charges sociales et fiscales	2 940,64
	Autres charges liées au personnel de conduite	664,99
	Vêtements du travail	84,55
	Tickets Restaurant	175,51
	Formation	218,34
	Provision pour risque et charges	50,00
	Autres	136,60
Frais kilométriques		1 464,68
	Carburant	1 326,35
	Lubrifiant	51,43
	Pneumatique	86,90
Entretien maintenance des véhicules (hors personnel)		621,89
	Nettoyage	111,84
	Fournitures et pièces détachées	418,13
	Outils maintenance	0,00
	Sous-traitance	90,12
	Autres charges d'entretien maintenance	1,80
Sous-traitance transports de voyageurs		2 356,59
Coût de mise à disposition du matériel roulant		198,43
	Assurances matériel roulant	163,34
	Contrôle technique	16,46
	Matériels embarqués	18,63
Total des charges directes transport		14 856,06
Personnel hors conduite*		3 211,45
	Personnel d'exploitation	1 108,90
	Personnel commercial	443,29
	Personnel de maintenance	747,25
	Personnel administratifs/supports	607,50
	Direction	304,51
Charges relatives aux éléments fixes du réseau		511,41
	Dépôts	315,24
	Dotations aux amortissements	116,70
	Frais financiers	2,75
	Entretien-maintenance	195,79
	Agence commerciale	52,35
	Loyers/redevances	11,37
	Entretien-maintenance	32,95
	Autres charges	8,03
	Equipements réseau	48,47
	Entretien-maintenance	48,47
	Autres locaux d'exploitation	20,12

Charges d'exploitation 2017		Exercice 1 (9 mois)
	Autres charges	20,12
	Autres charges relatives aux éléments fixes	75,23
	Billettique	34,33
	Véhicule de service	40,89
Frais commerciaux et marketing		260,47
	Fournitures	226,36
	Billetterie	54,63
	Informations voyageurs	171,73
	Publicité - communication	10,33
	Commissions dépositaires	9,74
	Autres charges de marketing	14,04
	Relation Client	14,04
Frais généraux		1 064,89
	Fournitures	100,85
	Administratives	13,49
	Information et documentation	0,71
	Frais postaux et télécommunications	68,22
	Divers	18,42
	Assurances (hors matériel roulant)	26,76
	Assurance locaux	25,76
	Assurance RC	1,00
	Informatique et logiciels d'exploitation	139,72
	Matériel informatique	96,90
	Licences et redevances	24,20
	Divers	18,63
	Assistance technique	607,73
	Redevances STACBA	111,72
	Honoraires	39,88
	Autres	38,23
	Voyages et déplacements	38,23
Impôts et taxes		360,69
	Contribution Economique Territoriale	215,07
	Redevances, Vignettes, Cartes Grises, Mines...	51,16
	CICE	-102,61
	Autres impôts et taxes	197,06
Total des charges d'exploitation		20 264,96

* Les charges de personnel hors conduite ne sont pas communiquées par statut car cela conduirait indirectement à mentionner une rémunération individuelle.

Le détail des ETP Hors conduite est présenté ci-dessous :

Personnel hors conduite	unité	Exercice 1 (9 mois)	Total	Moy.
Personnel du délégataire	ETP	55,73	55,73	8,26
Personnel d'exploitation	ETP	20,33	20,33	3,01
Opérateurs	ETP		0,00	0,00
Agents de maîtrise	ETP	18,33	18,33	2,72
Cadres	ETP	2,00	2,00	0,30
Personnel commercial	ETP	10,00	10,00	1,48
Contrôleurs	ETP		0,00	0,00
Agents commerciaux et d'information	ETP	9,00	9,00	1,33
Cadres	ETP	1,00	1,00	0,15
Personnel de maintenance	ETP	17,56	17,56	2,60
Ouvriers	ETP	13,56	13,56	2,01
Techniciens	ETP		0,00	0,00
Agents de maîtrise	ETP	3,00	3,00	0,44
Cadres	ETP	1,00	1,00	0,15
Personnel administratifs et supports	ETP	5,84	5,84	0,87
Finance/comptabilité	ETP	2,00	2,00	0,30
Ressources humaines	ETP	1,00	1,00	0,15
Communication	ETP		0,00	0,00
Marketing/études générales	ETP	2,84	2,84	0,42
Direction	ETP	2,00	2,00	0,30
Maîtrise	ETP	1,00	1,00	0,15
Cadres	ETP	1,00	1,00	0,15
Autres catégories de personnel	ETP	0,00	0,00	0,00
Personnel mis à disposition	ETP	2,00	2,00	0,30
Personnel d'exploitation	ETP	0,00	0,00	0,00
Opérateurs	ETP		0,00	0,00
Agents de maîtrise	ETP		0,00	0,00
Cadres	ETP		0,00	0,00
Personnel commercial	ETP	0,00	0,00	0,00
Contrôleurs	ETP		0,00	0,00
Agents commerciaux et d'information	ETP		0,00	0,00
Cadres	ETP		0,00	0,00
Personnel de maintenance	ETP	0,00	0,00	0,00
Ouvriers	ETP		0,00	0,00
Techniciens	ETP		0,00	0,00
Agents de maîtrise	ETP		0,00	0,00
Cadres	ETP		0,00	0,00
Personnel administratifs et supports	ETP	1,00	1,00	0,15
Finance/comptabilité	ETP		0,00	0,00
Ressources humaines	ETP		0,00	0,00
Communication	ETP		0,00	0,00
Marketing/études générales	ETP	1,00	1,00	0,15
Direction	ETP	1,00	1,00	0,15
Employés	ETP		0,00	0,00
Cadres	ETP	1,00	1,00	0,15
Autres catégories de personnel	ETP	0,00	0,00	0,00



Le détail des données générales et des charges directes par ligne est présenté ci-après :

Annexe 21 - Services Transport hors contrat

Services Spéciaux Année 2017 (Keolis Basque Adour) - Valorisation contractuelle

Type de Services Spéciaux	AVRIL	MAI	JUIN	JUILLET	AOUT	SEPTEMBRE	OCTOBRE	NOVEMBRE	DECEMBRE	TOTAL	Type de bus
Estia	270					299	316	314	181	1380	Standard
Malraux	34	60				174	121	191	93	673	Standard
Cassin						95	78	123	61	357	Standard
secours populaire		44								44	Standard
Action contre la Faim			71							71	Standard
Genets Anglet			26							26	Standard
Bibi Beaurivage	72									72	Midibus
course BO			77							77	Standard
soirée du 14/7				789						789	standard et articulé
soirée 15 Aout					1307					1307	standard et articulé
Rugby Bus	52									52	standard
TOTAL	428	104	174	789	1307	568	515	628	335	4848	

TOTAL SANS SERVICES GRATUITS	428	60	174	0	0	568	515	628	335	2708
-------------------------------------	------------	-----------	------------	----------	----------	------------	------------	------------	------------	-------------

	Nombre	Coût unitaire	Montant H.T.
Kilomètres Bus Standard	2636,000	0,4947 €	1 304,03 €
Kilomètres Midibus	72,000	0,5457 €	39,29 €
			1 343,32 €
		TVA (10%) :	134,33 €
		Montant T.T.C. :	1 477,65 €



Annexe 22 - Normes Environnementales et sécurité