

**DÉLÉGATION DE SERVICE PUBLIC
POUR L'EXPLOITATION DES TRANSPORTS PUBLICS
DE LA COMMUNAUTÉ D'AGGLOMERATION
PAYS BASQUE**



HEGOBUS

Réseau de Transports de la Communauté d'Agglomération Pays Basque
Euskal Hirigune Elkargoko Garraio sarea

Rapport annuel du délégataire

Période du 01 Janvier au 31 décembre 2017





DÉLÉGATION DE SERVICE PUBLIC POUR L'EXPLOITATION DES TRANSPORTS PUBLICS DE LA COMMUNAUTÉ D'AGGLOMERATION PAYS BASQUE

OBJET DE LA DELEGATION DE SERVICE PUBLIC :

Contrat de délégation du service public pour l'exploitation des Transports Publics Urbains de la Communauté d'Agglomération Pays Basque

DELEGATAIRE :

Transdev Urbain Pays Basque

DELEGANT :

Communauté d'Agglomération Pays basque

PERIODE D'EXECUTION DE LA DSP :

Du 01 septembre 2016 au 31 août 2024

TYPE DE CONTRAT DE DELEGATION :

Délégation de Service Public

RAPPORT ANNUEL POUR LA PERIODE :

01 janvier 2017 au 31 décembre 2017



SOMMAIRE

CHIFFRES CLES DE LA PERIODE	1
PARTIE 1 COMPTE RENDU TECHNIQUE D'ACTIVITE	2
1. Présentation du service délégué et les principales remarques sur l'exercice	3
1.1 Présentation du service délégué	3
1.2 Principales remarques sur l'exercice et propositions	4
1.3 Le compte rendu annuel des conditions d'exécution du service	9
1.4 L'offre de Transport.....	17
1.5 Usage du réseau	20
1.6 Bilan des points d'arrêt traités ou supprimés	23
1.7 Points de vente.....	25
1.8 Ressources humaines et ratios de productivité	29
1.9 Prestations aux usagers.....	31
PARTIE 2 COMPTE RENDU FINANCIER.....	61
PARTIE 3 ANALYSE DE LA QUALITE DE SERVICE	74
PARTIE 4 DONNEES COMPTABLES AUTRES	81
<u>ANNEXES</u>	<u>84</u>

CHIFFRES CLES DE LA PERIODE



10 lignes de bus
urbaines et périurbaines



TAD Un service
de Transport à la Demande



TPMR
Un service de Transport des
Personnes à Mobilité Réduite

13 véhicules + **2** en été
dont un véhicule hybride

+ de **300** arrêts

+ de **450** poteaux

203 arrêts commerciaux
109 arrêts scolaires



1€ le voyage

+ de **424 000** voyages

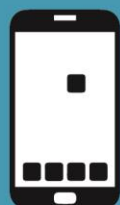
**Pass
Scolaire** **70€**



+ de **917 000** kms



**Tarifs
Réduits**



Une appli mobile
+ de **64 000** visiteurs
sur hegobus.com

15
dépositaires





PARTIE 1

COMPTE RENDU TECHNIQUE D'ACTIVITE



1. Présentation du service délégué et les principales remarques sur l'exercice

1.1 Présentation du service délégué

Entreprise délégataire : Transdev Urbain Pays Basque est un établissement de Transdev Urbain, société par action simplifiée (S.A.S.). Le siège social est fixé à Issy Les Moulineaux (92130 –Immeuble Crystal - 3 allée de Grenelle).

Transdev Urbain Pays Basque est situé Z.A. de Maritxu à Biriattou.

Le service délégué comporte les missions suivantes :

- exploitation des services de transports collectifs réguliers de voyageurs dans le ressort territorial des transports urbains et non urbains de la Communauté d'Agglomération Sud Pays Basque,
- exploitation des services à vocation de transports essentiellement scolaires,
- exploitation du service de transport des personnes à mobilité réduite (TPMR) et de substitution,
- exploitation du service de transport à la demande (TAD),
- exploitation des services transfrontaliers,
- assistance à la définition du réseau de transports publics et de l'offre de transport,
- missions de conseil et d'assistance de l'Autorité délégante,
- financement de biens affectés au service public,
- maintenance et renouvellement de biens affectés au service public.

Le Délégataire met en œuvre un service de transports urbains performant, attractif et valorisant, à la fois pour la Communauté d'Agglomération, ses habitants et les usagers du service public des transports collectifs.

Le Délégataire gère le service public, à ses risques et périls, sous le contrôle de l'Autorité délégante, en recherchant une optimisation de sa performance économique et une maîtrise de la dépense publique.

La durée du présent contrat est de huit ans à compter de sa date de prise d'effet. Il prend effet le 1^{er} septembre 2016 et expirera le 31 août 2024 à minuit.

Périmètre de la délégation

Le périmètre de la délégation correspond au ressort territorial de la Communauté d'Agglomération Sud Pays Basque, autorité organisatrice des mobilités durables.

En cas de modification ou d'extension du ressort territorial des transports urbains et non urbains, le périmètre de la délégation sera adapté, le cas échéant, au nouveau ressort territorial, tant en ce qui concerne les conditions techniques que les conditions financières du présent contrat de délégation de service public. Un avenant sera conclu à cette fin.



Pouvoirs de l'Autorité délégante

L'Autorité délégante, autorité organisatrice du service public des transports de personnes, exerce notamment les compétences suivantes :

- détermination de la politique des mobilités durables, des transports et des objectifs du service public,
- définition des conditions d'organisation et de fonctionnement du service public,
- détermination de la politique tarifaire et fixation ou homologation des tarifs,
- contrôle et sanction des obligations du Délégataire,
- relations avec les autres autorités organisatrices et opérateurs de transports publics, et avec les autres autorités publiques,
- définition des conditions de mise en œuvre de l'intermodalité en concertation avec les autorités compétentes.

Responsabilité du Délégataire

Le Délégataire est entièrement responsable de l'exécution du présent contrat, tant à l'égard de l'Autorité délégante que des usagers, des tiers et des autorités publiques autres que l'Autorité délégante. Il répond de tous dommages résultant de l'exploitation du service public délégué. Il garantit l'Autorité délégante de toutes condamnations éventuelles prononcées à l'encontre de cette dernière ou sommes mises à sa charge, pour des dommages trouvant leur origine dans l'exécution, l'inexécution ou la mauvaise exécution des missions qui lui sont confiées.

Est une cause exonératoire totalement ou partiellement, de responsabilité extracontractuelle du Délégataire la force majeure, telle que définie ci-dessous. Sont exonératoires, totalement ou partiellement, de responsabilité contractuelle les cas de force majeure ou assimilable tels que définis ci-dessous, les cas fortuits, d'intempéries graves ou de grève tel que définis à l'article III-13, du contrat.

Est considérée comme force majeure ou assimilable, au sens du présent contrat, toute circonstance ou fait extérieur aux Parties et indépendant de leur volonté, imprévisible ou inévitable, irrésistible ou qui ne peut être empêché par les Parties malgré tous leurs efforts et diligences raisonnablement possibles.

L'exonération, partielle ou totale, de responsabilité, ainsi que les éventuelles conséquences financières, sont appréciées dans chaque cas, en fonction des circonstances et des diligences accomplies par le Délégataire pour supprimer ou réduire les effets négatifs des événements constitutifs de cas de force majeure.

1.2 Principales remarques sur l'exercice et propositions

Exploitation

Le réseau HGOBUS est composé de 5 lignes urbaines, 5 lignes périurbaines, le TAD, le TPMR et les services scolaires.

Une ligne urbaine (ligne 6) a été créée en 2017 sur les périodes mi-saison et été.

Les navettes Park'N Bus sur la commune de Saint Jean de Luz ont fonctionné du 14/07 au 27/08/2017.

Les lignes 4 et 5 desservent Irun. Le retour de ce service est très positif, surtout sur la ligne 4 où la desserte d'Irun centre est particulièrement appréciée.

Sous traitance : 4 services scolaires sont affrétés au Basque Bondissant, 11 à Transdev Sud Ouest et 5 à Citram Pyrénées ainsi que les lignes 21 et 22.



Marketing et Communication

Dans la continuité des actions menées en 2016 lors du lancement du réseau, le plan marketing et communication élaboré pour 2017 s'est inscrit dans une démarche globale de conquête de nouveaux usagers. Les habitants comme les visiteurs ou encore les scolaires sont les cibles de nos actions afin de créer une dynamique commerciale et augmenter l'attractivité du réseau.

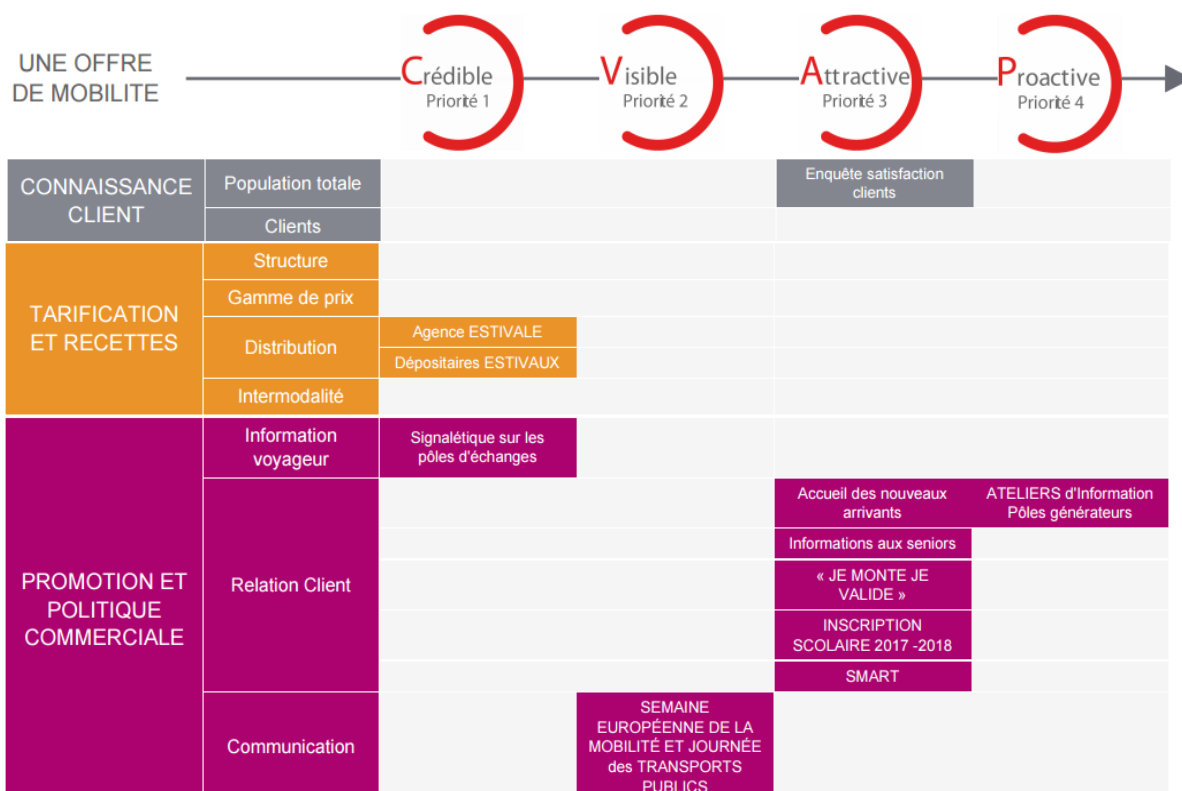
Vous trouverez ci-dessous le plan marketing 2017 établi en concertation avec l'autorité déléguée, ainsi que le plan 2018 détaillant les actions proposées dans le cadre des objectifs :

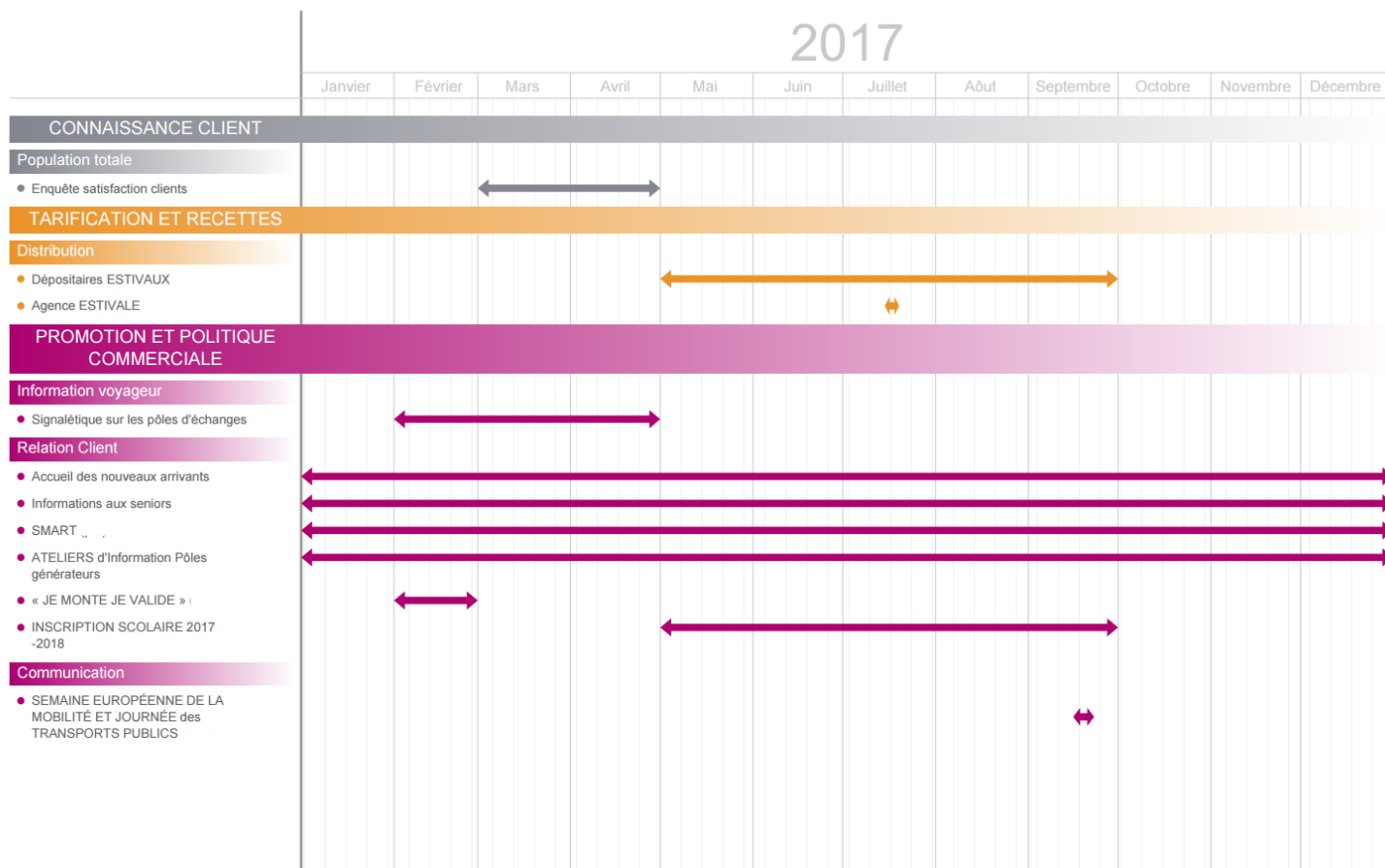
- Connaissance des clients et des usages des titres
- Optimisation des canaux de distribution et simplification de l'acte d'achat
- Proposition d'offres tarifaires adaptées à chaque segment de la population
- Actions marketing ciblées pour séduire et fidéliser

2017 : actions de promotion ciblées et retours d'expérience

Vous retrouvez le détail sur les actions mises en œuvre en 2017 dans la partie « 1.9 Prestations aux usagers » du rapport.

SAINT-JEAN-DE-LUZ (COTE SUD PAYS BASQUE) PLAN D'ACTIONS du 01/01/2017 au 31/12/2017





Un projet de signalétique à la Halte Routière a été proposé en 2017. L'agglomération dispose des éléments marketing et sécurité évoqués pour un nouvel aménagement de ce pôle d'échanges et pourra les mettre en œuvre à sa guise. Nous souhaitons être consultés sur l'avancé de ce projet afin d'apporter et défendre nos idées.

Les communes et associations organisant des accueils des nouveaux arrivants n'ont pas été très réceptives en 2017, nous poursuivons donc notre action en 2018 en intégrant de nouveaux acteurs vecteurs d'informations auprès des nouveaux arrivants comme les agences immobilières.

De même, nous souhaitons tenir un stand mobilité dans le centre commercial Leclerc d'Urrugne à la fin des travaux, avec notamment la prolongation de la ligne 2. Cependant, les dirigeants du centre commercial n'ont pas répondu positivement à nos sollicitations.

En 2018, le centre commercial Jalday sera sollicité.

En complément de ces actions définies, nous avons déployé courant l'été 2017 une application mobile pour le réseau Hegobus. En partenariat avec la société Monkey Factory, nous avons développé MyBus - Pays Basque qui permet aux voyageurs de connaître les horaires des bus en temps réel, de se géolocaliser et de calculer son itinéraire, et aussi d'acheter son titre de transport et de le valider, tout ça depuis son smartphone.

De plus, une identité et de la communication ont été créées pour le service estival de navettes parking à St Jean de Luz, Park'nBus.

Egalement, des partenariats estivaux ont été noués avec les Grottes de Sare, le Lac de St Pée et le Train de La Rhune afin d'allier transport et activités dans une offre promotionnelle commune.

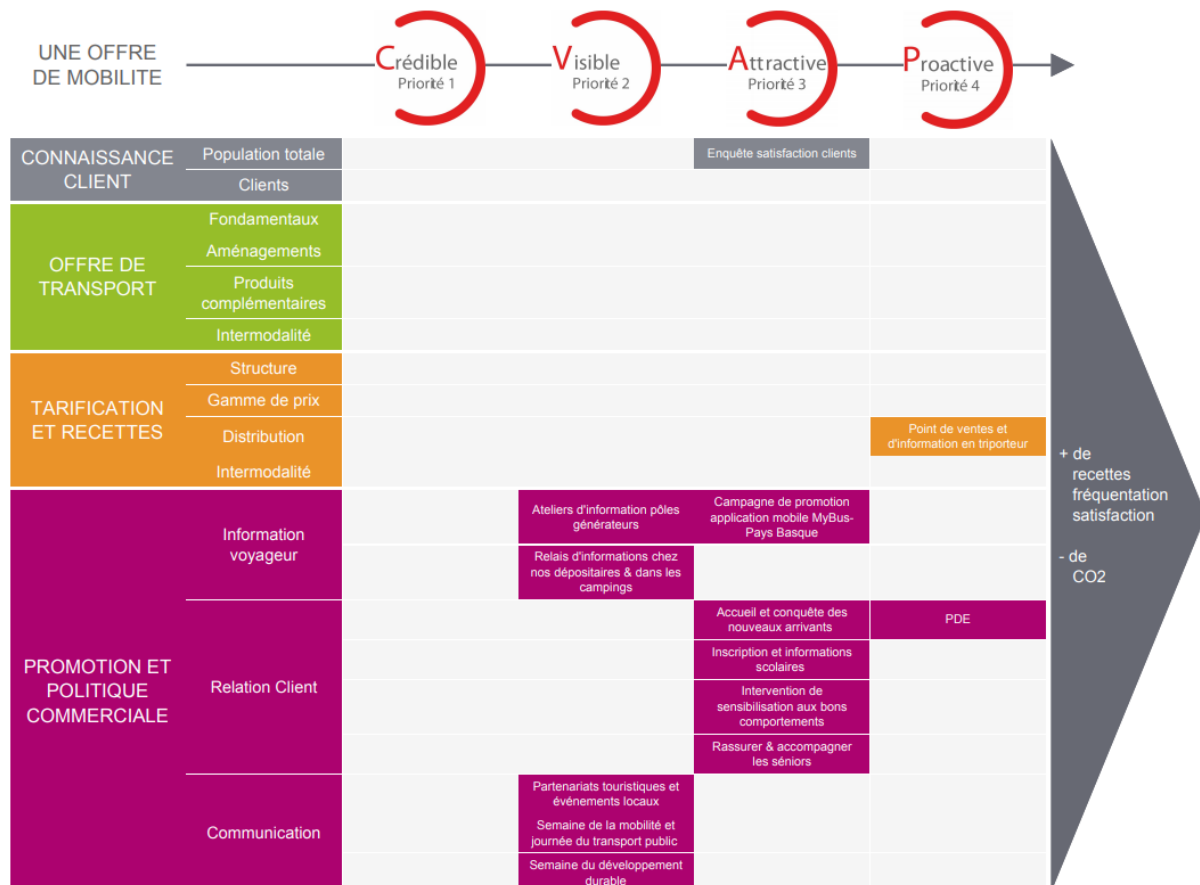
Les autres actions énoncées dans le plan ci-dessus ont été menées. Certaines sont récurrentes et seront donc maintenues en 2018.



2018 : Hegobus une institution du territoire au service de ses habitants, visiteurs et scolaires

SUD PAYS BASQUE

PLAN D' ACTIONS du 01/01/2020 au 31/12/2020



2018, nous permettra d'envisager des améliorations de notre offre et notamment de la desserte en Espagne avec la ligne 4 et la création d'un parking relai à Ficoba. De même, nous essaierons que le réseau Hiver ressemble de plus en plus au réseau mi-saison pour une offre plus homogène en terme de desserte toute l'année.

En ce qui concerne le réseau de commercialisation des titres de transports HEGOBUS, nous pouvons noter que le lancement de l'application MyBus et du M-Ticket offre un nouveau canal digital de vente pour le réseau. Nous réfléchissons toujours à un projet de vente physique des abonnements sur Hendaye, via peut-être une permanence un jour par semaine en mairie ou office de tourisme de tourisme par exemple.

La mise en place de titres de transports à tarifs réduits, ainsi que le Pass Scolaire a permis de satisfaire les attentes des usagers. Nous attendons désormais la politique tarifaire et billettique sur l'Agglomération Pays Basque et les résultats de l'enquête mobilité en 2018 pour adapter notre gamme tarifaire.

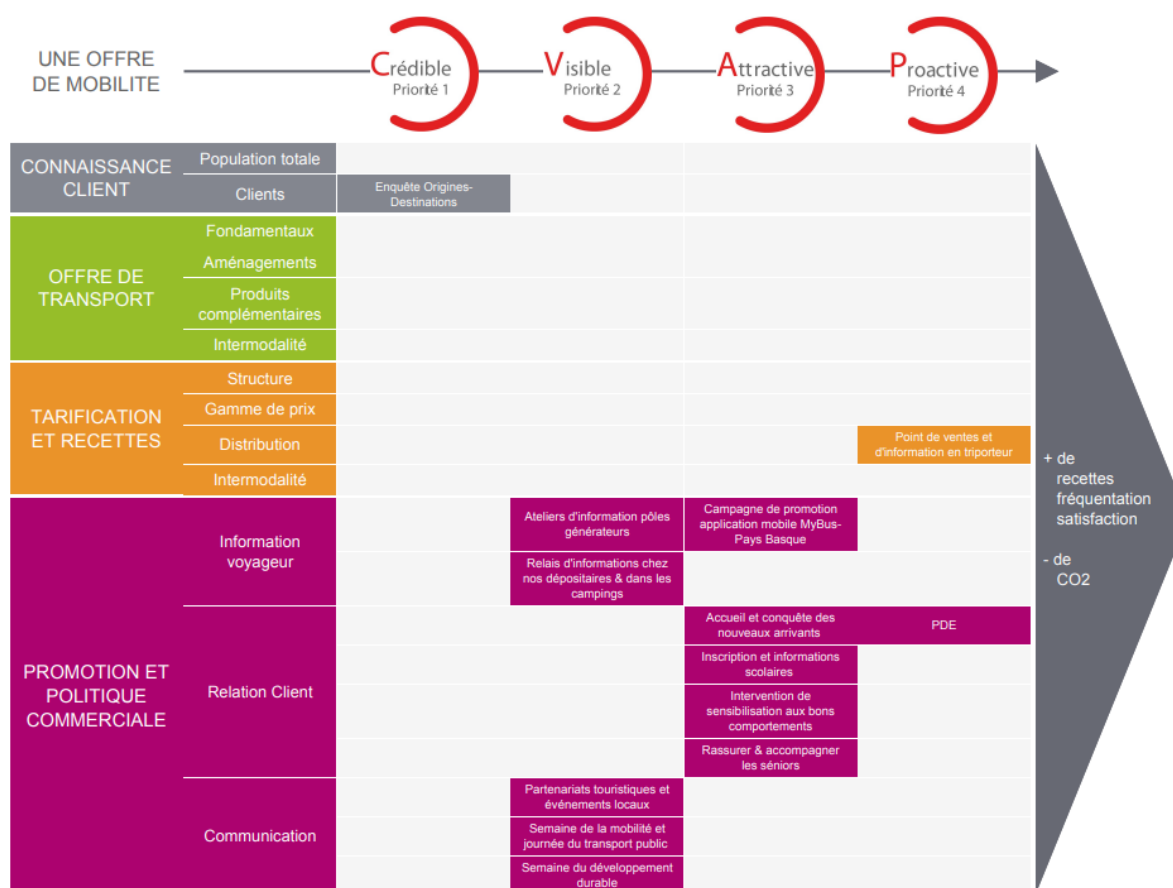


Plan de communication projeté pour 2019 & 2020

Ci-dessous la déclinaison du plan Marketing pour 2019 et 2020. A savoir qu'il s'agit de projection dans la continuité de la stratégie marketing actuelle qui pourra évoluer en fonction des modifications du réseau tant en terme d'offre, de billetterie, de gamme tarifaire, de réseau de distribution ...

A partir de 2019, Hegobus s'engagera dans le Plan Déplacement Entreprise sur le territoire. De plus, il faudra définir si nous engeons en 2019, l'enquête Origine-Destination, initialement prévue en 2020, mais qui peut paraître pertinente pour l'étude de la mise en place d'une nouvelle offre pour septembre 2019. Si nous choisissons de mettre en place l'enquête OD en 2019, l'enquête de satisfaction sera décalée à 2020.

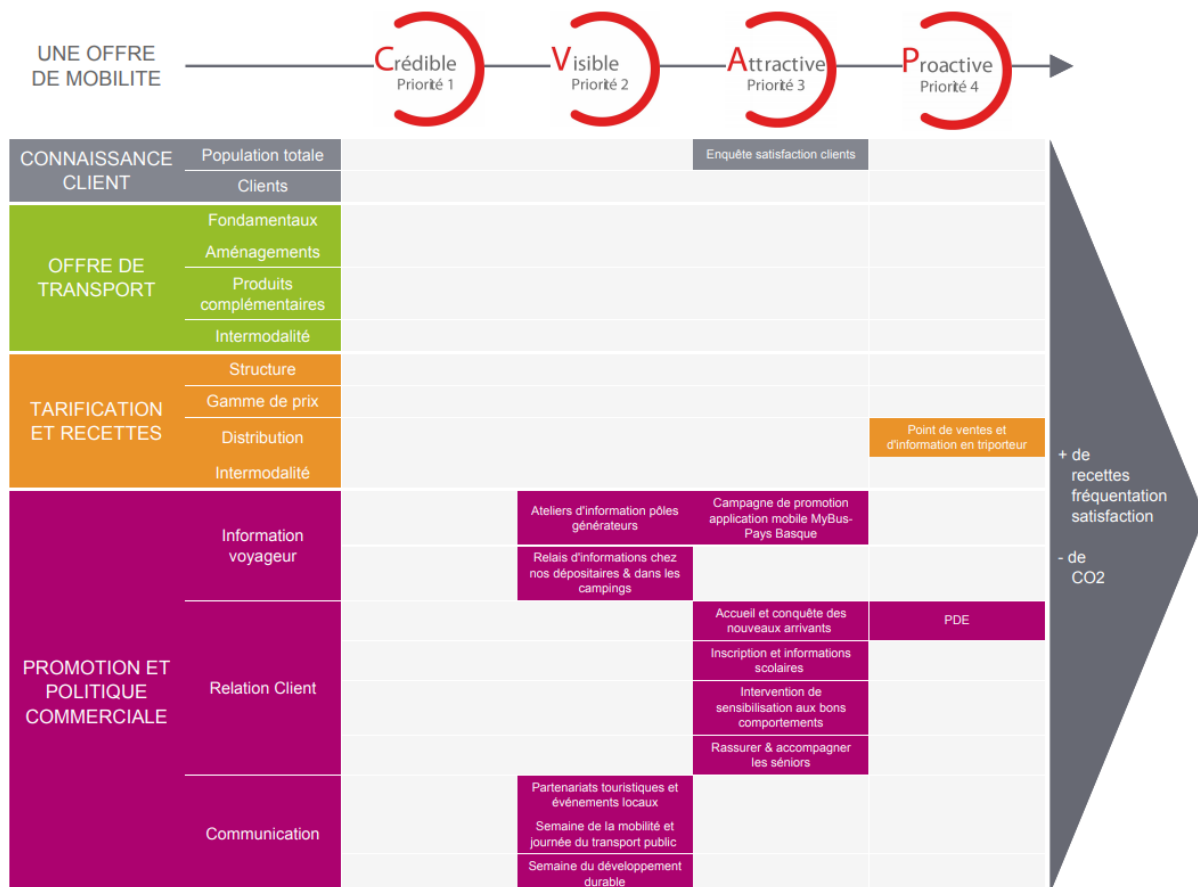
SUD PAYS BASQUE PLAN D'ACTIONS du 01/01/2019 au 31/12/2019





SUD PAYS BASQUE

PLAN D'ACTIONS du 01/01/2020 au 31/12/2020



1.3 Le compte rendu annuel des conditions d'exécution du service

Transdev Urbain Pays Basque a son siège à Bariatou mais le stationnement des véhicules est fait sur 2 points de départs :

- Bariatou pour les lignes sur Hendaye
- Saint Jean de Luz au dépôt de Transdev Sud Ouest pour les lignes de cette commune.

Le réseau HGOBUS a continué d'évoluer au cours de l'année 2017 par des ajustements liés à des demandes ou des réorganisations du réseau.

Ligne 1 :

14 aller – retour par jour en semaine en période hiver et mi- saison et 11.5 A/R en période été.
Un renfort matin et soir est développé en période scolaire.

La ligne 1 est la ligne la plus fréquentée sur Saint Jean de Luz. Cette ligne est identique en période hiver et mi-saison. La ligne emprunte 2 itinéraires au niveau de Urthaburu ce qui ne favorise pas la lisibilité pour les usagers. Le déplacement de l'arrêt « EHPAD Urthaburu » le long de l'autoroute devant « Leclerc Drive », permettra une meilleure lisibilité de la ligne.



Le terminus à Zaldi Xurito nécessite une manœuvre avec « marche arrière » ce qui pose des problèmes de sécurité.

L'accès de « Plage de Mayarco » à « Lafitenea » peut s'avérer compliqué à compter du mois de juin en raison des stationnements sauvages.

Points forts

La force de cette ligne est la desserte de pôles générateurs de trafic tel que les campings au nord de Saint Jean de Luz, de la zone commerciale Jalday et le centre-ville.

Une fréquence en période scolaire plus importante que les autres lignes.

Desserte de toute la commune de Saint Jean de Luz

Points faibles

Fréquence trop faible en période été, la ligne multiplie par 4 sa fréquentation alors que la fréquence diminue.

Le tiroir de la halte routière crée une perte de temps pour les usagers.

Double itinéraire sur Urthaburu.

Ligne 2 :

6 aller – retour par jour en semaine en période hiver, mi- saison et été.

La ligne 2 n'a été mise en place complètement qu'avec la desserte du Ccial Leclerc sur Urrugne début juillet. L'augmentation de la demande vers le Ccial nécessitera une augmentation de la fréquence. La desserte d'Urrugne depuis novembre 2017 doit être complémentaire et présente sur la période hiver 5% des montées.

Points forts

Cette ligne relie Urrugne et Saint Jean de Luz avec la desserte du Ccial Leclerc (20% de la fréquentation).

Desserte de plusieurs quartiers.

Points faibles

Le tiroir de la halte routière crée une perte de temps pour les usagers.

Cette ligne n'est pas directe et dessine des itinéraires sinueux.

Ligne 3 :

6 aller – retour par jour en semaine en période hiver, 8 A/R en période mi- saison et 12 A/R en période été.

La ligne 3 enregistre des fréquentations très faibles notamment en hiver et elle est très peu sollicitée en dehors des services scolaires.

L'alternance des passages entre Jardin Botanique/Sainte Barbe et Notre Dame/Lambrigot est difficile de compréhension pour les usagers et diminue l'offre sur cette partie du réseau.

Points forts

Desserte du quartier Erromardie en période estivale et du quartier de Socoa, lieux touristiques.

Desserte du lycée maritime.

Points faibles

Le tiroir de la halte routière crée une perte de temps pour les usagers.

Double itinéraire sur le quartier Lambrigot.

Ne peut monter vers la plage d'Erromardie et le camping municipal par manque de largeur de voie.



Ligne 4 :

11.5 aller – retour par jour en semaine en période hiver, 13.5 A/R en période mi- saison et 23 A/R en période été.

Cette ligne est la plus fréquentée du réseau et la plus lisible. Il est possible de développer son attractivité en positionnant d'autres arrêts sur la commune d'Irun (exemple : Ficoba peut servir de parking relais).

Points forts

Ligne directe avec des temps de parcours intéressant pour les usagers.

Cette ligne relie le centre-ville d'Irun à Hendaye (ville, gare et plage).

Fréquence plus importante que les autres lignes en général mais surtout l'été.

Points faibles

Projet de modification d'itinéraire avec les travaux Boulevard de la Mer sur Hendaye.

Un seul arrêt en Espagne.

Ligne 5 :

12 aller – retour par jour en semaine en période hiver, mi- saison en période été.

Cette ligne a subi beaucoup d'évolution pour adapter son trajet et desservir les quartiers d'Hendaye. Elle est très longue et très sinueuse mais répond à beaucoup de demandes. Elle est très sollicitée par les scolaires.

Le terminus à Bariatou nécessite une manœuvre avec « marche arrière » ce qui pose des problèmes de sécurité.

Points forts

Cette ligne dessert plusieurs quartiers de la ville d'Hendaye.

Forte desserte scolaires.

Les lieux générateurs de trafic sont desservis : Gare, centre-ville, Ccial, collège et plage.

Desserte de Behobia apporte un terminus en Espagne.

Points faibles

Cette ligne n'est pas directe et dessine des itinéraires sinueux.

Desserte de Garlatz et Bariatou présente un ratio V/K très faible.

Ligne 6 :

Contexte :

La ligne 6 a été créée à titre expérimental sur les périodes mi-saison et été 2017 avec comme objectif d'offrir une solution de transport pour les établissements d'hébergements de vacances situés sur la route de la Corniche en direction de la plage et du port d'Hendaye.

En effet l'interdiction de la desserte de la Corniche, par le département 64 aux véhicules de plus de 7.5 T, a modifié l'itinéraire de la ligne 20 lors du lancement du réseau et il n'existe plus d'offre de transport sur la Corniche.

La demande de rejoindre également Saint Jean de Luz a été prise en compte par une correspondance à l'arrêt Abadia avec la ligne 20.

Ce service a été effectué avec un véhicule de type minibus (20 places)

**Exploitation :**

8 aller – retour par jour du lundi au samedi en période mi-saison et du lundi au dimanche l'été.
169 jours d'exploitation

Constat :

Mise en place en avril 2017 elle est demandée sur la période mi-saison mais en forte concurrence l'été avec les navettes campings.

L'arrêt Floride dans un seul sens pose des soucis de lisibilité de la ligne et compréhension pour la clientèle.

Le terminus à Haïçabia n'est pas aménagé et le retournement n'est pas effectué en toute sécurité.

Ligne 20 :

04 aller – retour par jour en semaine en période hiver, 7 A/R en période mi- saison et été.

Cette ligne a été très critiquée lors de son passage en TAD l'hiver. Elle est une ligne centrale du réseau et complète la ligne 816 régionale. Elle est extrêmement sollicitée durant la période estivale.

Cette ligne est passée en horaires fixes pour la période hivers 2017-2018.

Points forts

Cette ligne relie Hendaye à Saint Jean de Luz.

Forte demande en période estivale.

Passage par le Boulevard de la mer sur Hendaye même en été.

Véhicule de type Standard Hybride.

Points faibles

En concurrence avec la ligne 816.

Desserte d'Urrugne difficile les jours de marché en été.

Fréquence faible toute l'année.

Projet de modification d'itinéraire avec les travaux Boulevard de la Mer sur Hendaye.

Ligne 21 :

Elle est composée de 7 aller – retour par jour en période hiver, de même qu'en mi-saison mais avec 4 dessertes jusqu'au Grottes de Sare. L'été cette ligne effectue 11,5 aller – retour dont 6 jusqu'au Grottes de Sare.

Un arrêt à la sortie de Saint Jean de Luz (ex Ur Bidea) est réclamé par les usagers

Cette ligne est exploitée avec de cars de 59 places assises et équipés de ceintures de sécurité.

Cette ligne est longue mais relativement directe.

Points forts

Desserte de plusieurs communes (Saint Jean de Luz, Sare et Ascain).

Desserte de lieux touristiques générateurs de déplacements (Grottes de Sare et train de la Rhune)

Points faibles

Ligne péri urbaine avec une densité de population faible.

Les lieux touristiques sont fermés l'hiver donc ligne plus saisonnière.

Pas de desserte des grottes de Sare à tous les voyages.



Ligne 22 :

Elle est composée de 7 aller – retour en période hiver et mi-saison dont 3 jusque Dantxaria.

L'été 4 aller – retour sont réalisés et la desserte de Dantxaria sous réservation.

Un arrêt à la sortie de Saint Jean de Luz (ex Ur Bidea) est réclamé par les usagers

Cette ligne est exploitée avec de cars de 59 places assises et équipés de ceintures de sécurité.

Cette ligne est longue mais relativement directe.

Points forts

Desserte de plusieurs communes (Saint Jean de Luz, Saint Pée sur Nivelle et Ainhoa).

Desserte sur la commune de Saint Pée sur Nivelle du lac.

Points faibles

Ligne péri urbaine avec une densité de population faible.

La desserte du lac est surtout utilisée en période estivale.

Peu de fréquence en période estivale.

Ligne 23 :

Elle circule du lundi au vendredi, d'abord sur réservation cette ligne a évolué pour ne plus desservir Guethary, donc plus directe et avec des horaires fixes pour abandonner les réservations. Elle dessert principalement les communes d'Ahetze et Arbonne vers Biarritz gare et Saint Jean de Luz.

Les arrêts sur la commune de Guethary sont passés en Transport à la Demande à compter du 6 novembre 2017.

Elle est composée de 5,5 aller – retour par jour, du lundi au vendredi, dont 3 jusque Saint Jean de Luz et 1 aller – retour sur réservation. En été 7 aller – retour dont 3 jusque Saint Jean de Luz et 4 sur réservation ont été mis en place. Pour plus de lisibilité à partir du 6 novembre cette ligne n'a plus été sur réservation et 6 aller – retour sont effectués dont 3 jusque Saint Jean de Luz.

Points forts

Desserte de la gare de Biarritz et relais avec l'agglomération nord.

Desserte des communes d'Ahetze et Arbonne vers Biarritz et Saint Jean de Luz.

Horaires organisés pour desservir matin et soir l'ESAT d'Arbonne.

Renfort ligne 1 sur le nord de Saint Jean de Luz.

Véhicules adaptés à l'offre avec des minibus.

Points faibles

Ligne péri urbaine avec une densité de population faible.

Peu de fréquence.

Ligne 24 :

Cette ligne était composée de 4 aller – retour en mi-saison et été.

Elle a évoluée plusieurs fois tout d'abord en desservant le Centre Commercial d'Urrugne puis la Plage de Socoa en période estivale pour constater une utilisation très faible. Il a été décidé à partir du 6 novembre 2017 d'arrêter cette ligne et de prolonger la ligne 2 du centre commercial d'Urrugne jusqu'au Bourg et de remplacer les arrêts sur le quartier Olhette par une desserte de Transport à la Demande.



Navette été Park’N Bus :

Elle circule du lundi au dimanche, elle dessert la Halte Routière au départ du parking de Chantaco et de stade Kexiloo. Elle est accessible selon la tarification du réseau.

Points forts

Parking gratuit
Désengorgement du centre-ville
Attente des vacanciers
Forte communication
Fréquence à la ½ heure

Points faibles

Pas de voie bus et pas de priorité
Navette effectuée en car
Ma,que encore d’indication panneaux

Service TAD - TPMR :

Ce service circule du lundi au samedi selon des horaires définis et selon la tarification du réseau.

Points forts

Service spécifique pour les personnes justifiant d’une invalidité supérieure à 80%.
Véhicules adaptés et conducteurs formés.
Service porte à porte

Points faibles

Manque d’identité donc pas assez connu
Service TAD mal compris
Seul Saint Jean de Luz et Ciboure ont un historique de service TPMR

La maintenance des véhicules

La maintenance des véhicules du réseau HEGOBUS est effectuée par l’atelier de Transdev Sud Ouest. Celui-ci est composé de 3 personnes dont 2 mécaniciens et un chef d’atelier.

L’atelier entretien les girouettes, la billettique et le système d’aide à l’exploitation pour un fonctionnement optimum.

Ce service est également sollicité pour la pose des découpes extérieures et l’affichage intérieur.

Les heures effectuées sont directement facturées à Tansdev Urbain Pays Basque ainsi que les pièces détachées. Pour les véhicules situés sur le dépôt de Saint jean de Luz, les pleins de gasoil et d’Adblue sont faits sur place et refacturés ensuite.

L’uniformité du parc avec 9 véhicules Heuliez et 2 Mercedes permet de posséder un stock tampon et facilite le travail avec les fournisseurs.

Au départ de Biriadou le lavage extérieur est fait au centre « Garbilan » à côté du dépôt alors que le suivi d’Ad Blue est fait en station ainsi que le plein de carburant.



Beaucoup de déplacements entre les 2 dépôts sont effectués pour des échanges de véhicules lors des opérations de maintenance.

Suite à la saison estivale, TUPB a embauché un mécanicien pendant 4 mois, celui-ci a été mis à disposition de notre sous-traitant pour intervenir exclusivement sur les véhicules Hegobus. Une révision complète du parc a été effectuée et plus précisément la carrosserie (pare-chocs et bas de caisse) ainsi qu'une partie mécanique.

La maintenance des véhicules du réseau HEGOBUS est effectuée par l'atelier de Transdev Sud Ouest. Celui-ci est composé de 3 personnes dont 2 mécaniciens et un chef d'atelier. L'affectation d'un nombre de mécanicien par véhicule est donc de l'organisation de cette société.

Le nombre de panne réseau n'était pas suivi en 2016. Pour 2017 le nombre de panne est de 22.

La sous traitance (cf. Annexe 5)

Les services scolaires sont affrétés à Transdev Sud Ouest, Citram Pyrénées et le Basque Bondissant. Un appel d'offres a été lancé suite à la signature de la délégation de service public, seul ces 3 sociétés ont répondu et ont tous obtenu les marchés sur lesquels elles avaient répondu. Une période de négociation a précisé les règles de fonctionnement pour le meilleur service. Les contrats sont passés pour une période de 8 ans.

Le suivi de ces services scolaires se passe dans de bonnes conditions, seul le nombre important de véhicules en heures de pointe à la halte routière de Saint Jean de Luz pose des problèmes de sécurité mais également de stationnement pour prendre et déposer les élèves dans de bonnes conditions.

Voir en annexe 7 le plan et l'organisation du passage des véhicules lors du chargement de scolaires.

Les lignes 21 et 22 sont affrétées à la société Citram Aquitaine et réalisées avec des cars de 59 places.

Le service TAD / TPMR est affrété à la société WiTransport et réalisé avec 2 Ford Custom et 1 Renault Kangoo.

La ligne estivale Park'N Bus a été sous traitée à la société Transdev Sud-Ouest et réalisée avec des cars de 49 places.

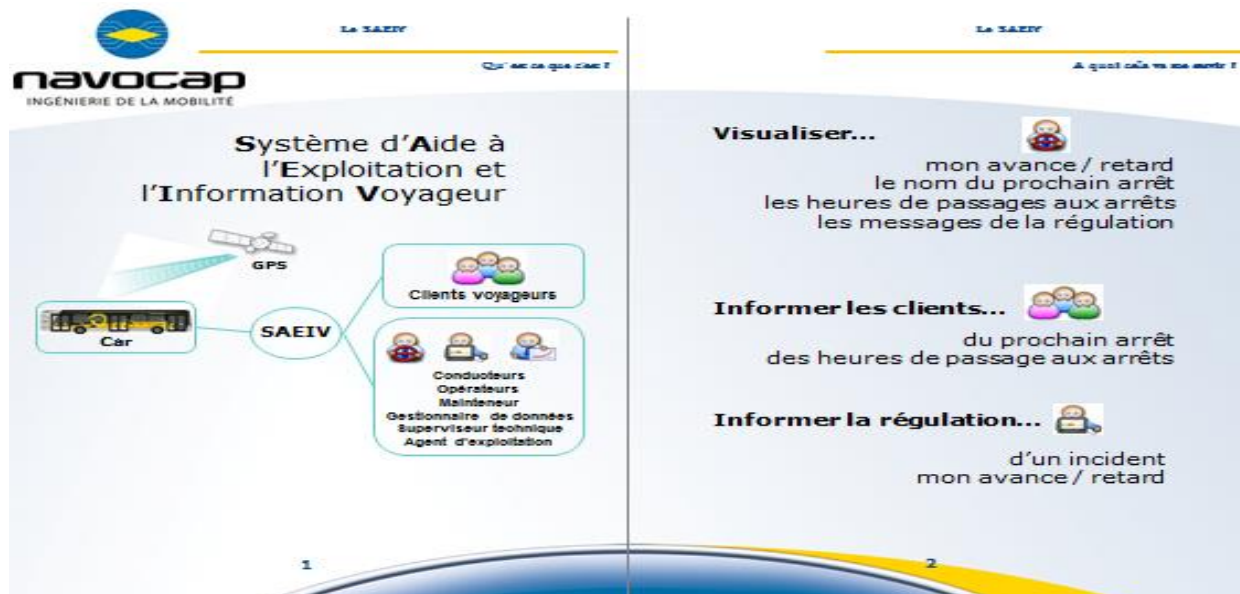
Un avenant a été signé avec la société Citram Pyrénées. En effet celle-ci ne pouvait pas attendre la concrétisation de l'avenant entre TUPB et le Syndicat des Mobilités Pays Basque Adour sur le lancement du réseau. De ce fait un accord entre les kilomètres commerciaux supérieurs au contrat et les coût au kilomètre a été acté pour les années 2016 et 2017 afin de clôturer les 16 premiers mois de fonctionnement du réseau (annexe 6).

La navette Park'N Bus a été affrétée à Transdev Sud Ouest et un avenant a été signé pour contractualiser ce service. Le montant correspond au coût kilométrique et heures de conduite puisque la communication a été développée par TUPB (annexe 6).



Le système d'aide à l'exploitation et Information Voyageurs

Le SAEIV est un produit Navocap



Les véhicules sont tous équipés. Après le lancement les véhicules sont repassés à l'atelier, sur l'année 2017, pour finaliser les installations et le dernier véhicule (Mercedes 110) a été équipé.

TUPB s'assure que toutes les données soient exactes et corrigent les éléments ci-dessous à chaque changement de période ou à chaque modification du réseau :

- Liste conducteurs
- Listes véhicules
- Liste des arrêts
- Positionnement des arrêts
- Cartographie des lignes
- Intégration des destinations

Ce travail est effectué par le service exploitation. Après le lancement du réseau, sur l'année 2017 nous avons affiné le paramétrage du système en collaboration avec la société Navocap. Ils nous ont assisté pour corriger les erreurs et améliorer les données du réseau et ceci notamment sur la partie scolaire et ses nombreuses modifications d'arrêts et d'itinéraires.

Ce système nous a permis de suivre nos temps de parcours et dès les premiers retours du temps réels de les ajuster. C'est à partir de ce travail que l'été 2017 a été anticipé et nous avons pu ainsi améliorer la qualité de service sur cette période difficile avec une circulation aléatoire.

De même le fonctionnement de ce système permet d'avoir un regard sur les services effectués et corriger régulièrement notre exploitation.

Le suivi en temps réel de l'exploitation est utile pour le suivi conducteurs et la réponse aux réclamations.



1.4 L'offre de Transport

- Carte du réseau global : cf. Annexe 8

- Nombre de points d'arrêt et nombre de pôles de correspondance :

Le réseau HEGOBUS possède un seul pôle de correspondance à la Halte routière de Saint Jean de Luz.

Le tableau de ligne précisant les points ci-dessous était toujours en cours de négociation au 31/12/2017 :

- n° ligne, longueur de ligne,
- fréquences HP/HC

Les fiches horaires sont jointes en annexe.

Fin 2017 le réseau compte 312 arrêts et 463 poteaux d'arrêts (dont 203 arrêts et 354 poteaux commerciaux, et 109 arrêts et poteaux scolaires). 5 arrêts sont communs au réseau Chronoplus (Gare de Biarritz jusqu'à Lore Landa) et 2 autres sont communs au réseau de la ville d'Irun (Plaza San Juan et Béhobia)

Offre kilométrique														Total
	Intitulé	janv-17	févr-17	mars-17	avr-17	mai-17	juin-17	juil-17	août-17	sept-17	oct-17	nov-17	déc-17	Année 2017
Ligne 1	Lafiténia /Jalday - Sainte-Croix	7615	6480	7747	6731	8435	8479	8987	8959	8738	8147	7594	7254	95166
Ligne 2	Alturan - CCial Urrugne	3845	3532	2973	3595	3680	3833	4520	4590	4130	3978	4330	4535	47541
Ligne 3	Socoa - Rostand / Erromardie	4702	4344	4872	5011	6269	6139	9958	11005	6646	6226	4441	3867	73480
Ligne 4	Irun Plaza San Juan / Abbadia / EHPAD	5436	5060	5536	5491	6295	6125	11075	12431	6910	6315	5277	5348	81299
Ligne 5	Biriadou / Béhobie - Grande Plage	11796	11047	12050	11796	12705	12673	13529	13609	13042	12234	11924	12206	148611
Ligne 6	Haicabia / tribord				1441	2880	2998	3541	3658	3234	3008	374		21134
Ligne 20	H. Routière - Hendaye Gare	3071	2172	2746	4845	8637	8388	9111	9238	8463	8547	6142	5577	76937
Ligne 21	H. Routière - Sare	6646	5977	6873	7667	7935	8513	12171	13006	8391	8956	6475	5388	97998
Ligne 22	H. Routière - Saint-Pée-sur-Nivelle	9813	9181	10191	9084	8912	9271	7073	6732	9758	9890	9759	9890	109554
Ligne 23	H. Routière / Ahetze - Gare de Biarritz	2024	1740	2116	2273	2825	4395	4898	4303	3052	3815	4221	4268	39930
Ligne 24	Olhette - Urrugne Bourg / Socoa	2068	1880	2162	2776	4020	4221	5157	5464	5070	4210	603		37631
TAD/TPMR Sous traitance		6460	5888	5809	4313	4375	5275	6026	7421	8889	8659	7068	7615	77798

- Bilan des services réalisés :

	Janvier	Février	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	Septembre	Octobre	Novembre	Décembre	Total
Nombre total de courses Lignes Régulières	3679	3335	3786	3891	4654	4691	5886	6203	4960	4826	3748	3656	53315
Nombre total de courses scolaires	1073	660	1020	510	963	1071	254	0	1019	765	968	817	9120
Nombre total de courses Lignes Régulières non effectuées	0	0	3	1	0	0	0	1	1	1	0	1	8
Nombre total de courses scolaires non effectuées	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	2	4
% des courses Lignes régulières effectuées	100.00%	100.00%	99.92%	99.97%	100.00%	100.00%	100.00%	99.98%	99.98%	99.98%	100.00%	99.97%	99.98%
% des courses scolaires effectuées	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	#DIV/0!	99.80%	100.00%	100.00%	99.76%	99.96%



Le nombre de courses non effectuées est minime car l'état d'esprit mis en place sur le réseau est tourné vers le service et l'ensemble du personnel a travaillé pour réussir le lancement du réseau et développer une image positive de celui-ci au quotidien.

- km produits/km prévus à la convention :

	Km produits	Km à la convention	ratio
Synthèse Lignes régulières S1	216187	212451	101.76%
Synthèse Lignes régulières S2	229910	201017	114.37%
Synthèse Lignes régulières S3	207552	181917	114.09%
Synthèse Lignes régulières S4	154498	139450	110.79%
Synthèse TPMR/TAD	77798	151315	51.41%
KM ATELIER	6170		

Les kilomètres de type événementiel représentent 480km sur l'année 2017 et sont inclus dans la synthèse lignes régulières S1.

Hormis sur le service TAD/TPMR, les kilomètres effectués sont au-dessus des kilomètres prévus au contrat.

En effet, le réseau n'a eu de cesse d'évoluer avec le passage à Lafitenea en période hivernale et la prolongation de la ligne 2 jusqu'au centre bourg d'Urrugne pour les lignes de la synthèse S1.

Concernant la synthèse S2 nous avons réadapté la ligne 5 en adéquation avec les demandes des usagers et ces modifications ont engendré un surplus de kilomètres. Nous avons également maintenu le rajout du trajet Abadia > Irun sur la ligne 4 qui n'était pas prévu initialement.

Concernant les lignes régulières S3, nous sommes également nettement au-dessus du fait des changements opérés sur les lignes 21 et 22.

Contrairement à 2016 les kilomètres des lignes S4 sont en augmentation, cette tendance est due notamment au passage de la ligne 24 en horaires fixes ainsi que la ligne 20 et 23. De plus la ligne 24 a subi quelques modifications avant d'être arrêtée avec la desserte du centre commercial d'Urrugne.

Les kilomètres scolaires ne sont pas remontés circuit par circuit car les sous-traitants réutilisent les véhicules pour des services périscolaires ou sorties scolaires et ne peuvent obtenir ces éléments précisément par circuit.



- vitesse commerciale des lignes du réseau :

	Hiver 2016/2017	Mi saison	Eté	Hiver 2017/2018
Ligne 1 - Zaldi Xurito > Belharra	21.96	20.5		20.5
Ligne 1 - Belharra > Zaldi Xurito	22.03	20.46		20.46
Ligne 1 - Zaldi Xurito > Lafitenea		19.17	15.68	19.17
Ligne 1 - Lafitenea > Zaldi Xurito		21	16.6	21
Ligne 2 - Camieta > Alturan	15.81	21.08		
Ligne 2 - Alturan > Camieta	20	18.86		
Ligne 2 - Centre Commercial > Alturan			14.08	
Ligne 2 - Alturan > Centre Commercial			15.41	
Ligne 2 - Urrugne Bourg > Alturan				17.73
Ligne 2 - Alturan > Urrugne Bourg				19.82
Ligne 3 - Rostand > Port de Zokoa	18.3	17.94	14.15	19.36
Ligne 3 - Port de Zokoa > Rostand	18.33	17.26	15.46	18.56
Ligne 4 - EHPAD > Plaza San Juan	17.48	15.3	12.88	20.4
Ligne 4 - Plaza San Juan > EHPAD	19.22	17.36	13.23	21.37
Ligne 5 - Zokoburu > Biriadou	19.1			
Ligne 5 - Biriadou > Zokoburu	23.58			
Ligne 5 - Grande Plage > Biriadou		20.13	19.41	20.13
Ligne 5 - Biriadou > Grande Plage		22.65	21.45	22.65
Ligne 6 - Haicabia > Tribord		18.11	13.99	
Ligne 6 - Tribord > Haicabia		17.26	10.87	
Ligne 20 - Gare SNCF > Halte Routière	30.37	29.05	21.55	30.37
Ligne 20 - Halte Routière > Gare SNCF	28.63	28	21.72	31.5
Ligne 21 - Halte Routière > Lur Berri	28.96	28.25	25.68	28.25
Ligne 21 - Lur Berri > Halte Routière	28.62	28.47	27.55	28.47
Ligne 22 - Dantxaria > Halte Routière	35.02	36.01	34.72	36.01
Ligne 22 - Halte Routière > Dantxaria	36.16	35.22	36.53	35.23
Ligne 23 - Halte Routière > Biarritz Gare	37.18	40.48	24.56	32.89
Ligne 23 - Biarritz Gare > Halte Routière	36.59	36.85	26.32	32.39
Ligne 24 - Chapelle d'Olhette > Urrugne bourg	52.72			
Ligne 24 - Urrugne bourg > Chapelle d'Olhette	44.7			
Ligne 24 - Chapelle d'Olhette > Centre Commercial		39.08		
Ligne 24 - Centre Commercial > Chapelle d'Olhette		37.4		
Ligne 24 - Chapelle d'Olhette > Camping Juantxo			24.25	
Ligne 24 - Camping Juantxo > Chapelle d'Olhette			23.1	

Les vitesses commerciales par ligne présentées dans le tableau ci-dessus sont théoriques.

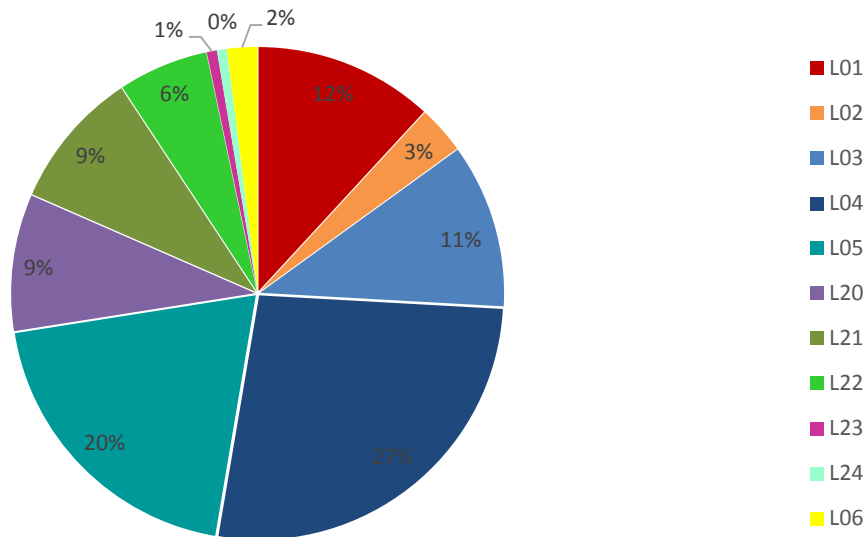
Les vitesses commerciales, entre l'hiver 2016/2017 et 2017/2018 peuvent évoluer selon les ajustements des temps de parcours où les modifications d'itinéraires. Nous ne possédons pas d'éléments justifiant la vitesse commerciale du réseau, nous ne pouvons donc pas faire de retour précis.



1.5 Usage du réseau

Nous avons mené des semaines de comptage sur les mois de janvier, mars, mai, août et octobre afin d'évaluer la fréquentation de nos lignes. Ces comptages ont pris en compte tous les usagers.

Fréquentations par ligne



Nous constatons que les lignes 4 et 5 sur Hendaye représentent à elles seules 47% de la fréquentation du réseau. Les 3 lignes de Saint Jean de Luz cumulent 26% de la fréquentation. Les lignes en TAD (23 et 24) ne remportent pas le succès escompté, c'est pourquoi la ligne 23 est passée en horaires fixes en cours d'année et la ligne 24 a été supprimée.

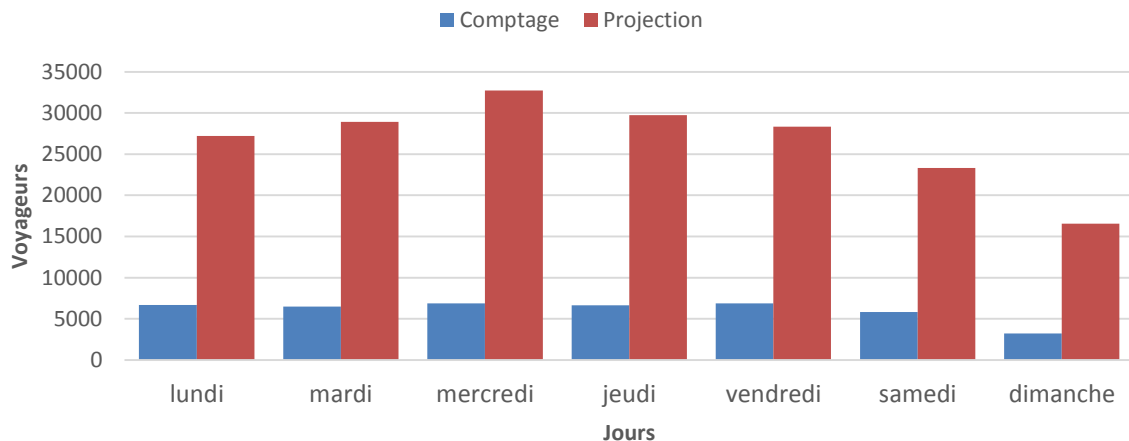
On constate qu'hormis la ligne 20, les autres lignes ont des taux d'utilisation du TAD très faibles. L'utilisation de la ligne 23 par l'ESAT d'Arbonne a permis d'améliorer sa fréquentation.

	Ligne 20	Ligne 22	Ligne 23	Ligne 24
Nombres de courses	720	1462	1444	420
Total Courses déclenchées	245	105	367	8
% d'utilisation du TAD	34.03%	7.18%	25.42%	1.90%

Ce constat nous a conduits à diminuer ou arrêter le TAD sur les lignes régulières et modifier notre offre pour plus d'attractivité.

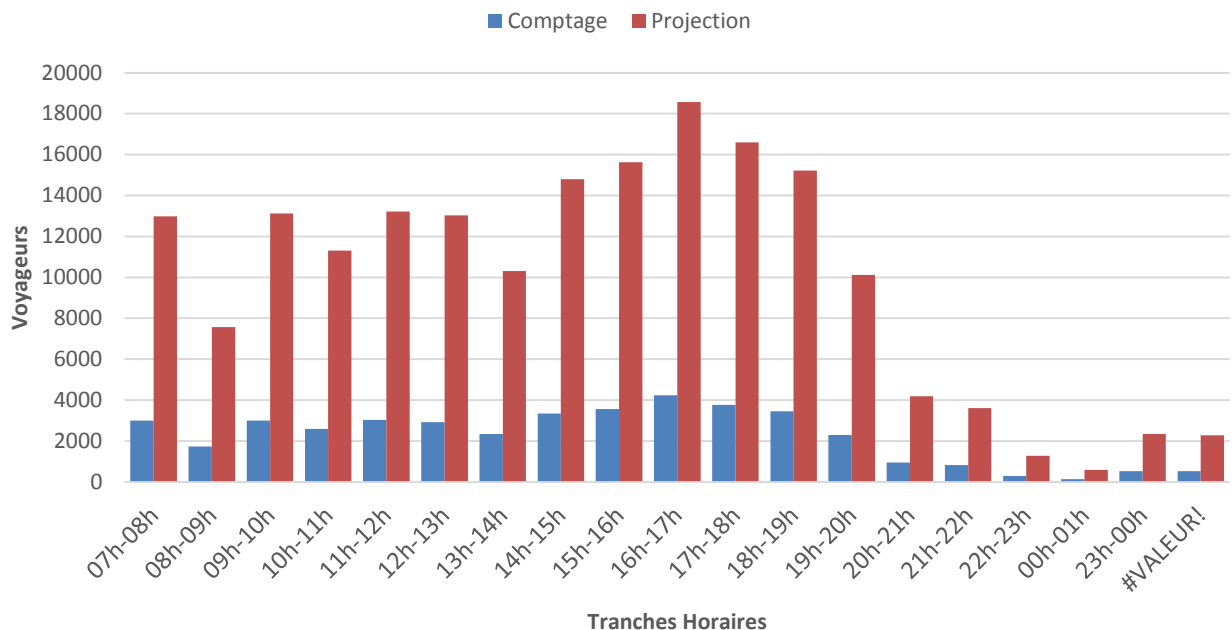


Fréquentations par jour



Selon les comptages effectués, nous avons projeté les résultats afin d'obtenir une répartition par jour des fréquentations. Nous accusons une baisse des fréquentations les samedis et dimanches ce qui est plutôt normal. Nous constatons l'utilité du réseau avec une fréquentation constante les lundis, mardis, jeudis et vendredis puis une hausse les mercredis résultant d'une utilisation scolaire et loisirs.

Fréquentations par tranche horaire



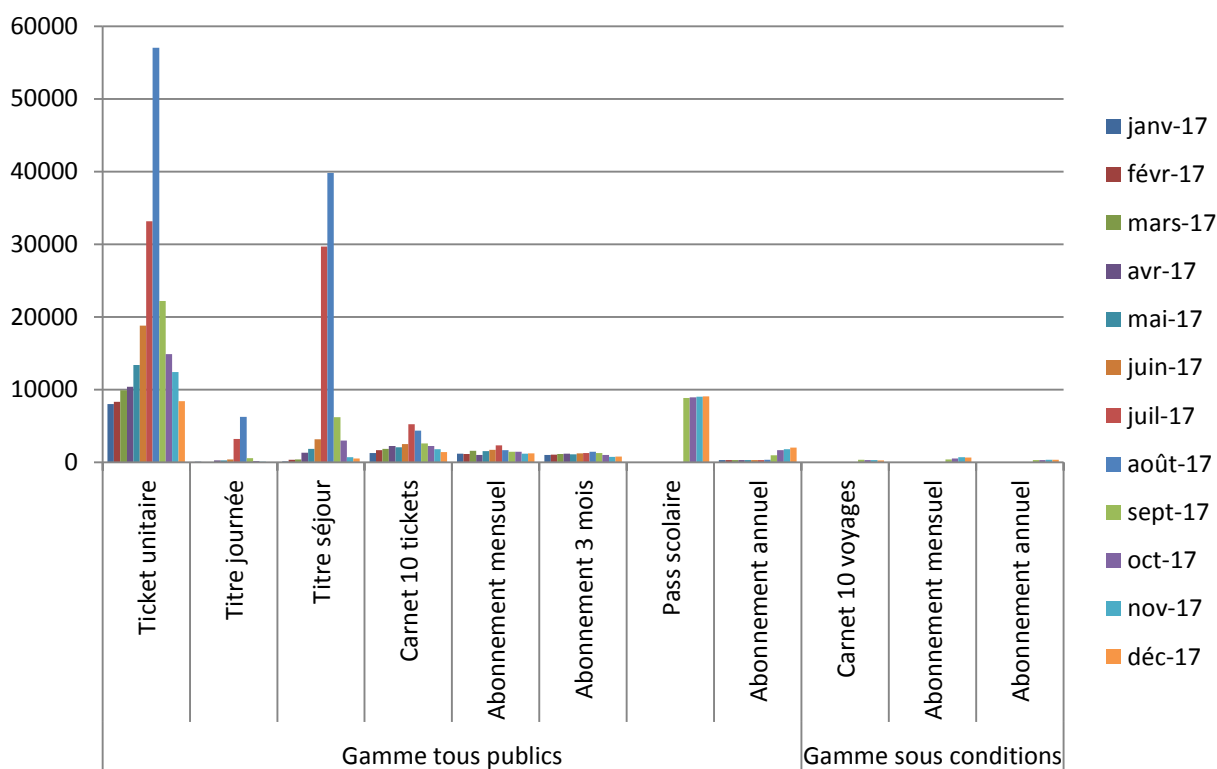
Cette projection a également fait ressortir les heures de forte utilisation du réseau. La plage horaire 15h-19h est la plus fréquentée. En revanche les horaires tardifs n'attirent pas les usagers.



Fréquentation par titre de transport

			janv-17	févr-17	mars-17	avr-17	mai-17	juin-17	juil-17	août-17	sept-17	oct-17	nov-17	déc-17	Total
		clef de mobilité													Fréquentation
Gamme tous publics	Ticket unitaire	1	8012	8317	9900	10391	13374	18810	33168	57039	22170	14880	12404	8404	216869
	Titre journée	2	64	0	0	252	272	398	3196	6250	548	166	54	38	11238
	Titre séjour	35	105	350	385	1330	1820	3150	29680	39795	6195	2975	700	525	87010
	Carnet 10 tickets	10	1280	1640	1850	2250	2060	2490	5230	4340	2600	2230	1780	1380	29130
	Abonnement mensuel	33	1155	1122	1584	990	1518	1716	2343	1650	1452	1452	1155	1254	17391
	Abonnement 3 mois	25	1000	1050	1150	1175	1100	1200	1275	1450	1250	1000	725	800	13175
	Pass scolaire	50									8850	8950	9000	9050	35850
	Abonnement annuel	50	300	300	300	300	300	300	300	350	950	1650	1800	2000	8850
Gamme sous conditions	Carnet 10 voyages	10	0	0	0	0	0	0	0	0	360	300	280	270	1210
	Abonnement mensuel	33	0	0	0	0	0	0	0	0	363	495	693	627	2178
	Abonnement annuel	50	0	0	0	0	0	0	0	0	300	300	350	350	1300
	Total des titres		11916	12779	15169	16688	20444	28064	75192	110874	45038	34398	28941	24664	424167

Ce tableau met bien en évidence la forte saisonnalité de notre réseau et le bien fondé des 3 saisons de celui-ci.





	Fréquentation sur la base des enquêtes de mobilité								
	sept-16	oct-16	nov-16	déc-16	sept-17	oct-17	nov-17	déc-17	
Ticket unitaire	15707	11200	7762	7300	22170	14880	12404	8403	
Titre journée	120	100	60	40	548	166	54	38	
Titre séjour	1715	1785	280	175	6195	2975	700	525	
Carnet 10 tickets	3960	1950	1830	1570	2600	2230	1780	1380	
Abonnement mensuel	2673	1650	1551	1320	1452	1452	1155	1221	
Abonnement 3 mois	425	800	1100	1025	1250	1000	725	800	
Pass scolaire					8850	8950	9000	9050	
Abonnement annuel	100	250	300	300	950	1650	1800	2000	
Carnet 10 voyages	0	0	0		360	300	280	270	
Abonnement mensuel	0	0	0		363	495	693	627	
Abonnement annuel	0	0	0		300	300	350	350	
Total des titres	24700	17735	12883	11730	45038	34398	28941	24664	198,43%
					182,34%	193,96%	224,64%	210,26%	

La comparaison des 4 derniers mois de l'année 2017/2016 ne présente pas beaucoup d'intérêts pour plusieurs raisons :

Les 4 mois de 2016 sont les 4 mois de lancement du réseau

Le Pass scolaire n'a été développé qu'en 2017

Les tarifs réduits se sont mis en place en 2017

Ce tableau démontre que l'évolution des fréquentations du réseau Hegobus sont en augmentation entre les fins d'année 2016 et 2017.

1.6 Bilan des points d'arrêt traités ou supprimés

Liste en Annexe 9

En 2017 la maintenance des poteaux a été constituée de nettoyage des tags. Pas de réfection.

Sur l'année 2017, **19** arrêts ont été créés, **27** poteaux posés et **3** arrêts du territoire nord de l'Agglomération ajoutés à la desserte du réseau :

NOUVEAUX ARRÊTS

SAINT JEAN DE LUZ :

- EHPAD Urthaburu – Urthaburu Zahar Etxea (x2 poteaux)
- Notre Dame de la Paix – Bakearan Ama (x2)
- Lambrigot (x2)

GUETHARY

- Mendi Alde (x1)

HENDAYE

- Haïçabia (x1)
- Ascoubia (x2)
- Tribord (x1)
- Hegoaldea (x1)
- Collège Irandatz – Irandatz Kolegia (x1)
- Pont International – Nazioarteko Zubia (x1)
- Commissariat – Komisaldegia (x1)
- Chênes – Haritzak (x2)



BIRIATOU

- Hegobus (x2)

URRUGNE

- Centre Commercial - Merkataritza Gunea (x2)
- Florenia (x2)
- Lotissement d'Olhette – Olhetako Lotizamendua (x1) avant d'être finalement supprimé.
- Herboure (x2)
- Camping Juantcho (x1) puis supprimé avec la fin de la ligne 24.

SAINT PEE SUR NIVELLE

- Lac Navarre – Nafarreako Aintzira (x1)

BIARRITZ

- Labourd (x2)
- Poutchinots (x2)
- Harritx (x2)

ARRÊTS SUPPRIMÉS

SAINT PEE SUR NIVELLE

- Parking du Lac – Aintzirako Aparkalekua (x1)

HENDAYE

- Villa Concha (x2)
- Mairie - République – Herriko Etxea - Errepublika (x1)
- Irandatz (x2)

ST JEAN DE LUZ

- Plage Erromardi – Erromardi Hondartza (x1)

ARRÊTS RENOMMÉS

SAINT PEE SUR NIVELLE

- INRA a été renommé Artzirin

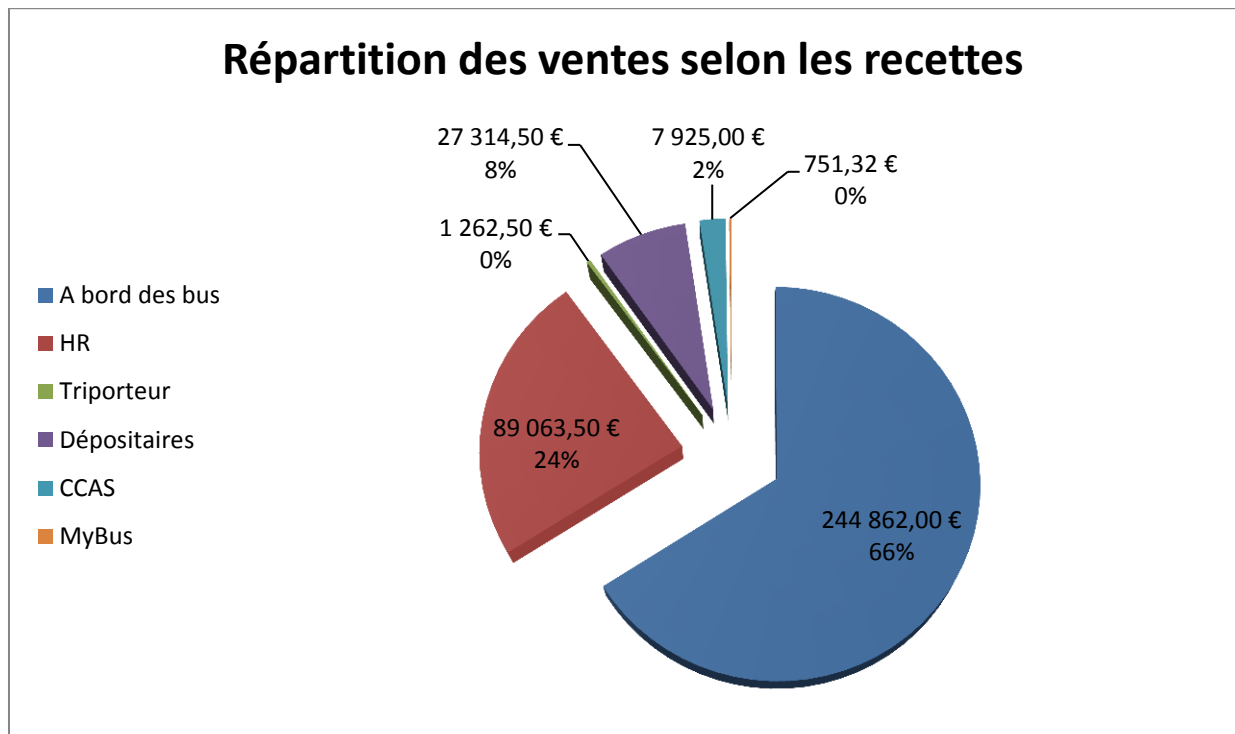
SAINT JEAN DE LUZ

- Camping Itsas Mendi a été renommé Duhartia
- Camping Iratzia a été renommé Plage Erromardie



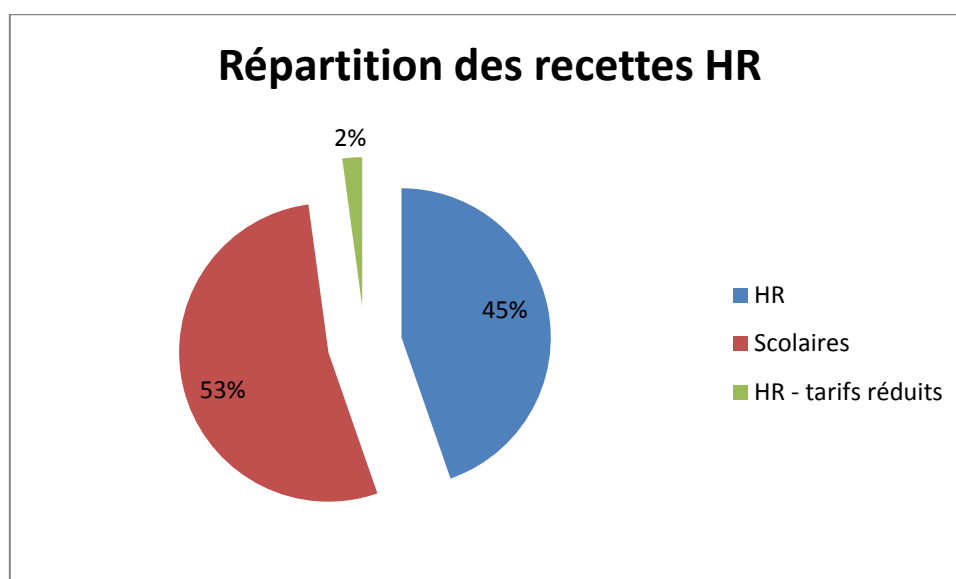
1.7 Points de vente

En complément de la Halte Routière, de la vente à bord, du M-ticket sur l'application et du triporteur le réseau Hegobus compte 15 dépositaires, dont font partie les Offices de Tourisme. Des titres à tarifs réduits sont également vendus pas les CCAS depuis le 1^{er} septembre.



66% des recettes sont réalisées à bord des bus, principal canal d'achat pour les usagers occasionnels.

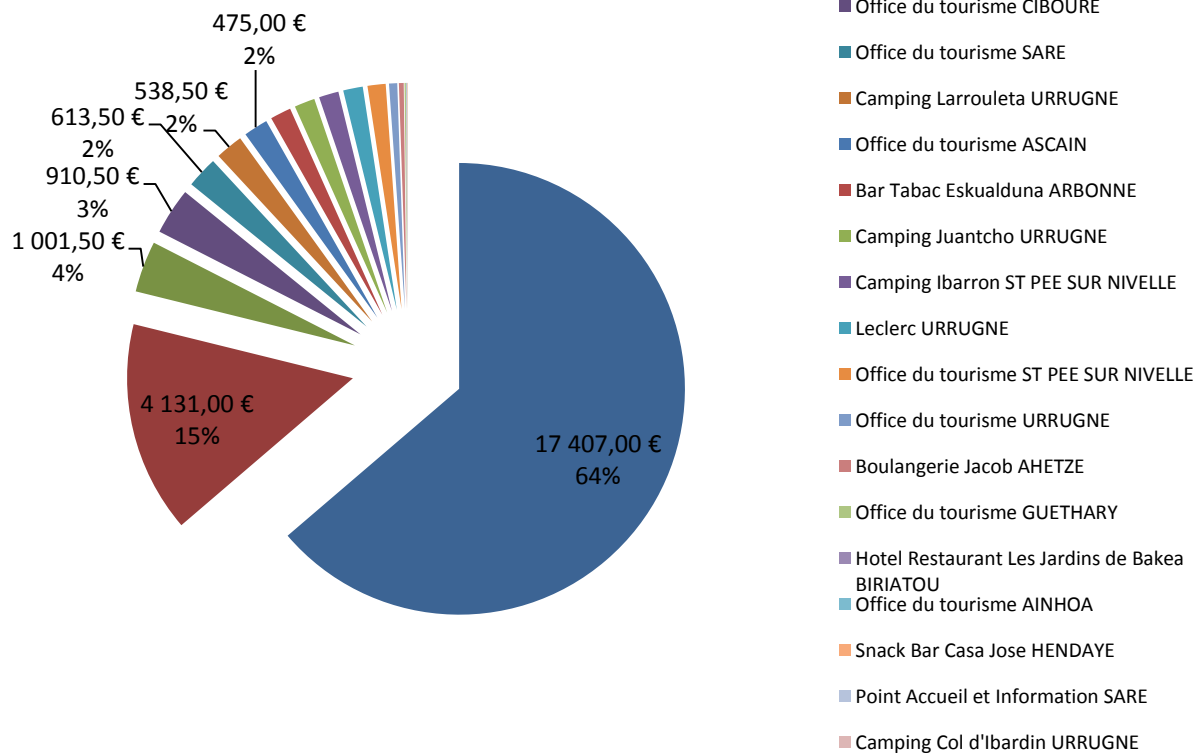
La Halte Routière représente 24% des recettes qui se répartissent de la sorte :



En troisième position, ce sont les dépositaires du réseau qui réalisent le plus de recettes (8%).



Répartition des recettes dépositaires



64% des recettes dépositaires sont réalisées par l'Office de Tourisme d'Hendaye, principal point de vente physique plébiscité sur la commune par les locaux comme les touristes.

Suite au terme du contrat avec Casa José (fin janvier 2017), la librairie Berriketa, située dans le centre-ville d'Hendaye, proche de l'arrêt « Ville », est devenue un nouveau dépositaire sur Hendaye. C'est le troisième dépositaire à réaliser le plus de recette en 2017, malgré un début de contrat qu'en juillet.

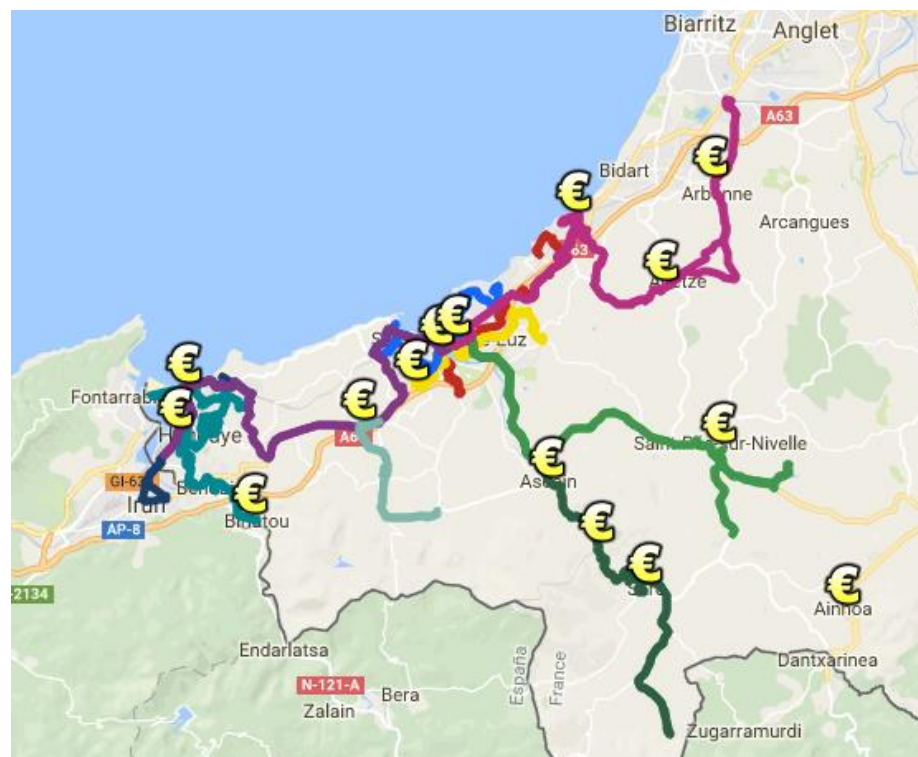
De même, en novembre la Boulangerie Jacob à Ahetze a fermé, le Vival d'Ahetze est devenu le nouveau dépositaire de la commune à compter du 22 décembre.

4 campings ont été ajoutés à la liste des 15 dépositaires en saison estivale :

- Camping Larrouleta à Urrugne
- Camping Juantcho à Urrugne
- Camping Col d'Ibardin à Urrugne
- Camping Ibaron à St Pée sur Nivelle.



Répartition des
dépositaires sur le
territoire.





Liste des dépositaires HGOBUS en 2017 :

Boulangerie Jacob	49 Chemin des Chênes - Rés. Uztapide	AHETZE	Mardi au Samedi 6h30 - 13h 16h - 19h30 Dimanche 6h30 - 13h	23	AHETZE Place - Plaza
Office de Tourisme	Le Bourg	AINHOA		22	AINHOA Fronton - Pilota Plaza
Bar Tabac Eskualduna	Route du Bourg	ARBONNE	Lundi au Samedi 7h-22h Dimanche 7h-19h	23	ARBONNE Stade - Estadioa
Office de Tourisme	Rue Oletako Bidea	ASCAIN		21	ASCAIN Place - Plaza
Hôtel Restaurant Les Jardins de Bakea	Chemin Henri Alde	BIRIATOU	De septembre à fin juin Lundi et mardi de 7h à 11h et de 16h à 20h Les autres jours de 7h à 22h En juillet et août Tous les jours de 7h à 22h	5	BIRIATOU Bourg - Herri Barnea
Office de Tourisme	Place Camille Jullian	CIBOURE		1, 2, 3	CIBOURE Mairie - Herriko Etxea
Office de Tourisme	Rue du Comte de Swiecinski	GUETHARY		23	GUETHARY Halte SNCF - SNCF Geldikua
Librairie Berriketa	18 rue du port	HENDAYE	Du lundi au vendredi 7h45 à 12h45 et 15h à 19h Samedi 7h45 à 12h45 et 15h à 18h	4, 5, 20	HENDAYE Ville – Herri Barnea
Office de Tourisme	Boulevard de la Mer	HENDAYE		4,5,20	HENDAYE Grande Plage - Hondartza Nagusia
Office de Tourisme, du Commerce et de l'Artisanat	Boulevard Victor Hugo	SAINT JEAN DE LUZ		3	SAINT JEAN DE LUZ - Halles
Office de Tourisme	Place du Fronton	SAINT PEE SUR NIVELLE		22	SAINT PEE SUR NIVELLE Ibarrun
Office de Tourisme	Herriko Etxea - Marie - Le Bourg	SARE		21	SARE Lur Berri
Point Accueil et Information Train de la Rhune	Col de Saint-Ignace	SARE	Avril à fin octobre	21	SARE Col de Saint Ignace - San Inazioko Lepoa
Centre Commercial Leclerc	RD810 - Lieu-dit Souhara	URRUGNE	De septembre à fin juin Lundi au samedi de 9h à 20h En juillet et août Lundi au samedi de 9h à 20h30	2	URRUGNE Camieta - Kamieta
Office de Tourisme	Maison Posta - Place René Soubelet	URRUGNE		20, 24	URRUGNE Bourg - Herri Barnea



1.8 Ressources humaines et ratios de productivité

Au 31 décembre 2017, l'effectif de Transdev Urbain Pays Basque est de 20 personnes :

- 15 conducteurs à temps complet
- 1 conducteur à temps partiel (30h/semaine)
- 2 conducteurs référents à temps complet
- 1 hôtesse d'accueil à temps complet
- 1 responsable d'exploitation à temps complet.

Les travailleurs à temps partiel représentent 6.25% des effectifs de conduite. L'effectif de conduite a été renforcé d'une personne supplémentaire à temps complet par rapport à l'effectif prévu initialement suite aux changements intervenus lors du passage à la période hiver 2017-2018 et un temps partiel a vu son contrat évoluer à temps complet.

L'effectif équivalent temps plein au 31/12 est de 19.85

	janvier	février	mars	avril	mai	juin	juillet	août	septembre	octobre	novembre	décembre	Total
frequentation	11916	12779	15169	16688	20444	28064	75191.64	110874.18	45038	34398	28941	24664	424166.82
KM	63476	57301	63075	65023	76968	80310	96046	100416	86323	83985	68208	65948	907079
Nb voyages / km	0.19	0.22	0.24	0.26	0.27	0.35	0.78	1.1	0.52	0.41	0.42	0.37	0.47



Le tableau suivant reprend le nombre de kilomètres parcourus par chaque véhicule hors véhicules scolaires.

Parc roulant et naviguant																
Modèle	N° d'immatriculation	1ere mise en circulation	Age	Nombre kilomètres par mois												
				janv-17	févr-17	mars-17	avr-17	mai-17	juin-17	juil-17	août-17	sept-17	oct-17	nov-17	déc-17	Total
Urbain Saint-Jean-de-Luz																
MIDI	ED 288 ZF	18/07/2016	1.45	4418	5278	5856	4763	8725	6054	6996	4309	5888	3851	5445	5334	66917
MIDI	ED 376 ZF	18/07/2016	1.45	4101	3548	5833	5146	5642	5731	5331	4976	4597	5355	5232	5620	61112
MIDI	DJ 138 QA	16/03/2009	8.80	5552	4800	2424	4567	4507	4933	5140	6184	453	2865	2784	2265	46474
MIDI	DL 434 YF	16/03/2009	8.80	4043	3963	4520	3436	2284	3394	4169	5322	4820	4076	5304	2898	48229
MIDI	DR 550 JH	07/05/2015	2.65							3680	5282	953				9915
MINI	DM 384 TA	22/12/2014	3.03	2547	2119	2621	2860	3111	3395	4898	4730	2409	3815	1191	1517	35213
Age moyen = 3.74168297455969																
Urbain Hendaye																
MIDI	ED 038 ZF	18/07/2016	1.45	0	0	1989	4966	4392	5309	5768	4744	4686	5408	4118	4408	45788
MIDI	ED 180 ZF	18/07/2016	1.45	5091	3795	3535	5039	6258	6811	6469	6453	6895	6273	4008	4020	64647
MIDI	DJ 076 QA	16/03/2009	8.80	5020	3698	3362	1891	3812	3652	6165	3595	4138	5685	5032	4667	50717
MIDI	DJ 833 PZ	16/03/2009	8.80	4007	3813	4979	3621	4757	4728	4378	4625	3557	2955	2427	5251	49098
MINI	DR 301 KR	12/05/2015	2.64	3322	757	2154	1436	2941	3201	3161	561	2839	3070	2915	2751	29108
STAND	DQ 745 ZY	24/04/2015	2.69	1347	2261	2406	4223	8268	5389	7216	8798	4978	7558	5347	5556	63347
STAND	DA 100 JN	13/11/2013	4.13							2143	5206	5855				13204
VL	CA 495 GV	16/01/2012	5.96	1421	1512	1135	1242	1897	756	692	1345	2744				12744
VL	EP 407 EV	17/07/2017	0.46										3289	793	25	4107
MINI	AC 844 DG	27/07/2009	7.76				2488	2273	3800	4814	4998	2973	2021	1481		24848
MINI	BX 623 bA	28/10/2011	6.25								2431					2431
Age moyen = 4.4158904109589																
Lignes périurbaines																
STAND	BA 706 RG	07/05/2007	10.66	3270	5138	2811	2003	753	0	7264	5852	2338	5995	1396	2761	39581
STAND	EJ 973 FP	28/08/2008	9.35	4941	3273	6681	5648	7426	7283	7620	5322	8928	8512	7314	5507	78455
STAND	DH 423 RQ	17/07/2014	3.46	5963	4806	6220	5445	7935	8905	5166	5782	5308	5648	5365	5135	71678
STAND	BE 715 LV	09/12/2010	7.07	1997	1520	713	768	363	1809	722	1515	2041	1911	2149	2220	17728
STAND	EE 612 TY	25/08/2016	1.35							261	1997					2258
STAND	EE 546 TY	25/08/2016	1.35							465	1156					1621
STAND	BW 276 YB	26/10/2011	6.19							306						306
STAND	BW 573 XT	26/10/2011	6.19							413						413



Kilomètres sur les 12 mois par conducteurs :

	janvier	février	mars	avril	mai	juin	juillet	août	septembre	octobre	novembre	décembre	Total
conducteurs	16	16	16	20	23	23	32	32	23	23	17	17	258
KM	40557	36255	40202	42518	52866	54253	67235	69599	56051	53472	44532	43055	600595
Nb km / conducteurs	2535	2266	2513	2126	2299	2359	2101	2175	2437	2325	2620	2533	2328

Ce ratio est calculé seulement sur les lignes exploitées par Transdev Urbain Pays Basque.

1.9 Prestations aux usagers

Afin de séduire les usagers et conquérir de nouveaux voyageurs, de nombreuses actions marketing et communication ont été menées en 2017.

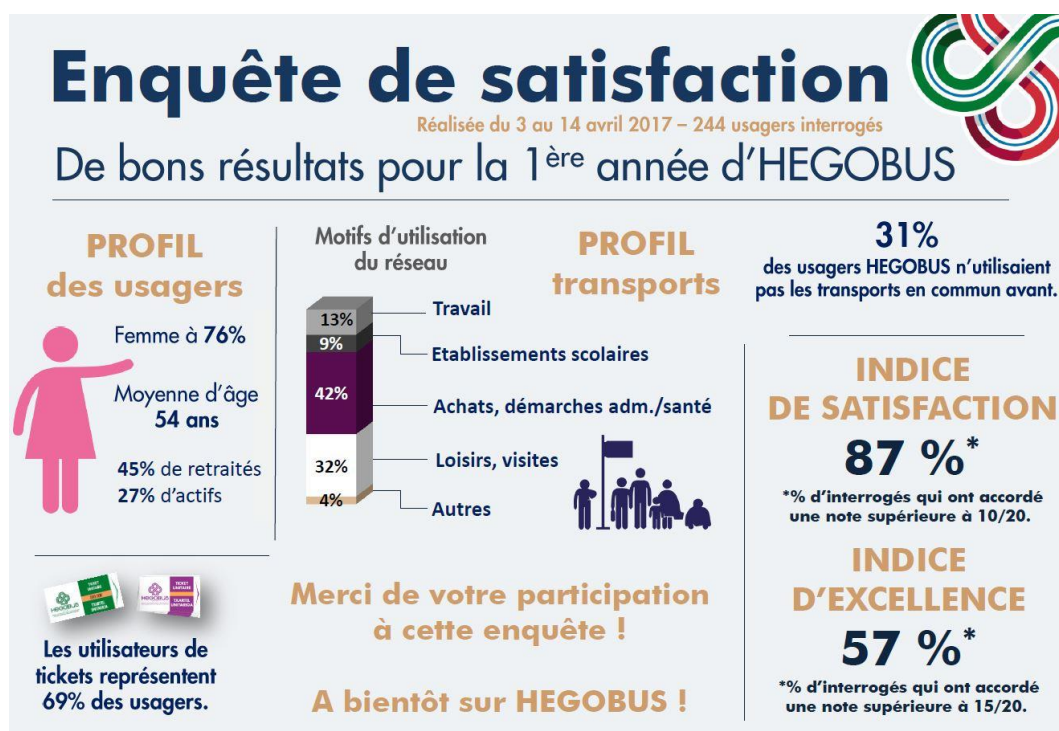
CONNAITRE SES CLIENTS

Enquête de satisfaction

Au-delà de nos propres mesures et des contrôles de l'Agglomération, la Qualité du Service fourni est également une question d'appréciation par les clients qui utilisent le réseau au quotidien ou de manière ponctuelle. Ainsi, une enquête de satisfaction, sur un échantillon de 244 clients, a été réalisée du 3 au 14 avril par téléphone, pour évaluer la perception de la prestation transport.

Vous retrouvez en Annexe n° 10 les résultats de cette enquête.

Ce qu'on peut en retenir :





La note de satisfaction globale attribuée est de 12,4/20. Elle s'explique par l'analyse des attentes prioritaires. En effet, La ponctualité des bus apparaît plutôt bonne avec une note de 14,6/20 mais la desserte des bus dans les communes et la fréquence sont sévèrement jugées avec un score de 9,5/20.

L'analyse de la satisfaction sur les attentes importantes illustre une situation favorable :

- La propreté est au rendez-vous
- Le relationnel d'ambiance et la conduite des conducteurs s'avèrent bons.
- La présence d'un titre adapté arrive en 3ème position des attentes. La gamme tarifaire semble adaptée au besoin et le niveau tarifaire est acceptable. La note attribuée devrait être certainement meilleure avec la mise en place des titres à tarifs réduits et la création du Pass Scolaire.

Les remarques qui ont pu ressortir de cette enquête, ont été prises en compte et corrigées en 2017, comme la desserte de la Gare SNFC d'Hendaye avec la ligne 5, ou encore la desserte du Centre Commercial Leclerc d'Urrugne dès la fin des travaux avec la ligne 2.

La prochaine enquête de satisfaction est prévue en 2019.

PROMOUVOIR ET OFFRIR DE NOUVEAUX SERVICES

Présentation du réseau et de ses services

Des présentations du réseau sont organisées et ciblées par type de public (actifs, jeunes, seniors, touristes) pour intégrer Hegobus dans la vie de l'agglomération, assurer sa visibilité et son attractivité, et permettre à la clientèle de s'approprier ce nouveau service.

- **Présentation du réseau et focus TPMR à la mairie d'Hendaye – le 9 février 2017**

Nous avons présenté le réseau et promu le service TPMR en présence d'élus, représentants d'associations et acteurs locaux, dont l'hôpital Marin qui a bénéficié d'une communication spécifique TPMR à destination de ces patients.

- **Réunion quartier d'Orio à Hendaye – le 21 février 2017**

Hegobus était présent lors de cette réunion de quartier afin d'échanger avec les habitants sur leurs retours d'expériences et besoins de mobilité.

- **Présentation du réseau aux jeunes d'Ahetze – le 20 avril 2017**

Cette réunion à destination des ados de la commune a été annoncée via une affiche à bord de nos véhicules, à la mairie, et via les sites web de la mairie et Hegobus. Le réseau a été présenté et tout particulièrement la desserte de la ligne 23, ligne passant par la commune d'Ahetze. Cette réunion destinée initialement aux jeunes a rassemblé également un public plus âgé, demandeurs d'information.



Informations aux séniors

En plein essor démographique, souvent très impliqués dans la vie de leur agglomération et clientèle exigeante, les « séniors » sont une population incontournable nécessitant une approche et une information spécifiques. La recherche d'information, une certaine appréhension à utiliser les transports en commun, peuvent constituer de véritables freins à l'utilisation des transports publics.

C'est pourquoi nous nous essayons de prendre contacts avec les associations, clubs de 3^{ème} âge, maisons de retraite, pour présenter le réseau. Nos interventions s'inscrivent dans une démarche de découverte et d'apprentissage du réseau et de ses services, de la valorisation de la gamme tarifaire aux dessertes assurées.

- Goûter des séniors à ASCAIN – le 10 janvier 2017

La commune d'Ascain a organisé un goûter pour les + de 70 ans. A cette occasion, nous avons pu présenter le réseau Hegobus à près de 100 personnes. Un flyer regroupant tous les partenaires de cette journée dont Hegobus a été distribué à tous les participants. Nous avons apporté plus de précisions à une vingtaine d'intéressés auxquels nous avons laissé les horaires des lignes correspondant à leur besoin, le plan et les tarifs.



- Réunion de présentation à l'association du 3^{ème} âge à AHETZE – le 12 mai 2017

Suite à la réunion d'information auprès des jeunes à Ahetze le 20 avril, l'association du 3^{ème} âge "Alegera" de la commune a souhaité que nous intervenions lors d'une nouvelle réunion informative.

Ainsi, nous avons pu leur présenter l'ensemble du réseau ainsi que les services complémentaires tels que le Transport à la Demande (TAD) ou le Transport de Personnes à Mobilité Réduite (TPMR). Ces services étant adaptés à la cible « seniors », les participants ont été très intéressés par ces derniers qu'ils envisagent à présent d'utiliser.

Saison estivale

La saison estivale est une période importante pour Hegobus avec une augmentation de la fréquentation des lignes. Ainsi, de nombreuses actions ont été mises en œuvre pour mettre en valeur le réseau sur le territoire.

En complément d'une insertion presse Sud Ouest paru le 29 juin, une conférence de Presse a été organisée par l'Agglomération le 18 juillet afin de présenter les nouveautés du réseau.

HEGOBUS
Réseau de Transport Agglo Pays Basque - Pôle Sud Pays Basque
Bus et Hélicoptère - Caravans - Hélicoptère - Vélo - Vélo - Vélo

HEGOBUS passe à l'heure d'été

HEGOBUS dessert les 12 communes* du Sud Pays Basque
avec des connexions vers les territoires voisins : correspondances Bayonne/
Hendaye avec la ligne 816, Chronoplus, les trains (TER, TGV) et l'Espagne (Irun).

Un passage à l'heure d'été
qui annonce une saison estivale festive
Du 8 juillet au 3 septembre : des horaires adaptés à la saison
estivale pour mieux répondre aux besoins des utilisateurs.
Une nouvelle ligne de transport sur Hendaye, des dessertes
quotidiennes sur les campings de Saint-Jean-de-Luz et
des amplitudes horaires élargies vers l'Espagne.

**Une alternative au titre
de transport classique**
Le service MyBus rend accessible directement
sur votre smartphone les horaires des lignes
en temps réel, le calcul de l'itinéraire le plus
court et le titre de transport électronique.

**Évitez les problèmes
de stationnement au centre-ville
de Saint-Jean-de-Luz !**
Pour faciliter l'accès au centre de Saint-Jean-de-Luz,
des navettes Park'n Bus sont disponibles (au tarif Hegobus)
depuis deux zones de stationnement à Saint-Jean-
de-Luz : Parkings Kéxloa et Chantaco.

Halte Routière Saint-Jean-de-Luz
80 du Commandant Passicot
(face à la gare SNCF)
- 1^{er} septembre > 13 juillet
Mardi au vendredi : 8h15-12h / 13h30-17h30
Samedi : 8h15-12h
- 15 juillet > 31 août tous les jours : 9h-19h

www.hegobus.com ☎ N° Vert 0 800 891 991
www.donneespubliques.fr

Nous étions également présents lors de la réunion des campings de Saint Jean de Luz, qui s'est tenue le 6 juin à la Mairie.



Lancement de l'application MyBus

Plus qu'une simple application d'information voyageur, c'est le M-ticketing qui est également déployé sur le réseau Hegobus avec la solution numérique MyBus. Lancée à l'occasion de la saison estivale, My Bus Pays Basque, disponible gratuitement sous Android et IOS, offre un nouveau canal d'information et d'achat de titres de transport dématérialisés aux usagers du réseau.



Plus de ticket, plus d'attente en boutique : **MyBus intègre le titre de transport dématérialisé**



MyBus vous fournit le **guide horaire des lignes de transport en commun dans votre agglomération.**



MyBus calcule pour vous l'**itinéraire le plus court** pour vous rendre à destination.



MyBus s'actualise en temps réel afin de vous informer des prochains passages sur vos lignes de transport.



Les voyageurs peuvent **communiquer et s'alerter des perturbations, signaler un problème et même se retrouver en se géolocalisant.**

Une campagne d'affichage à bord des bus, à la Halte Routières et dépositaires, complétée par la distribution d'un flyer explicatif a permis de communiquer sur ce nouveau service.

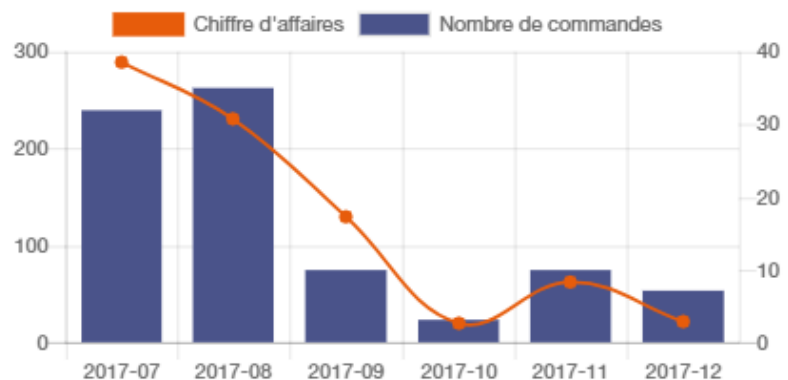
MyBus Pays Basque, en 6 mois, c'est :

- Près de 1 000 téléchargements
- 81 clients M-ticket,
- 375 validations sur mobile,
- 71 commandes,
- 105 titres achetés

Tickets unitaires	Carnets 10 voyages	Tickets journée	Tickets séjours
54	6	0	34
Abonnements mensuels	Abonnements trimestriels	Abonnements annuels	
8	3	0	

Recettes
🛒 752,32 €

Panier moyen
🛒 7,76 €



Malgré un départ timide, nous continuons nos efforts pour inciter les clients à utiliser le M-ticket.



Nouveau service park'nbus

Park'n Bus a été lancé le 14 juillet et s'est terminé le 27 août. La navette offrait la possibilité de rejoindre le centre-ville de St Jean de Luz toutes les 30min depuis les parkings Kexiloo et Chantaco. Elle a fonctionné tous les jours de 9h00 à 20h30. Les parkings étaient gratuits et la navette aux tarifs HegoBus.

Park'n Bus
HEGOBUS

Simplifiez-vous le Centre Ville de Saint-Jean-de-Luz avec la Navette Parking Relais.

Navette Estivale
du 14 Juillet au 27 Août 2017

Départ Parking Kexiloo

Parking Kexiloo	Halte Routière	Parking Chantaco
9:00	9:15	9:30
9:30	9:45	10:00
10:00	10:15	10:30
10:30	10:45	11:00
11:00	11:15	11:30
11:30	11:45	12:00
12:00	12:15	12:30
12:30	12:45	13:00
13:00	13:15	13:30
13:30	13:45	14:00
14:00	14:15	14:30
14:30	14:45	15:00
15:00	15:15	15:30
15:30	15:45	16:00
16:00	16:15	16:30
16:30	16:45	17:00
17:00	17:15	17:30
17:30	17:45	18:00
18:00	18:15	18:30
18:30	18:45	19:00
19:00	19:15	19:30
19:30	19:45	20:00
20:00	20:15	20:30

Simplifiez-vous le Centre Ville !

- Déposez votre véhicule dans un des deux Parking Relais **GRATUIT**. (Parking Kexiloo ou Parking Chantaco)
- Empruntez la navette **Park'n Bus**. (*Tarif réseau HegoBus)
- Rejoignez le Centre Ville en 15mn.

Saint-Jean-de-Luz: Parking Kexiloo ↔ Halte Routière ↔ Parking Chantaco

TOUS LES JOURS
09:00
20:30

DÉPARTS TOUTES LES 30 mn
Tarif HEGOBUS

Départ Parking Chantaco

Parking Chantaco	Halte Routière	Parking Kexiloo
9:00	9:15	9:30
9:30	9:45	10:00
10:00	10:15	10:30
10:30	10:45	11:00
11:00	11:15	11:30
11:30	11:45	12:00
12:00	12:15	12:30
12:30	12:45	13:00
13:00	13:15	13:30
13:30	13:45	14:00
14:00	14:15	14:30
14:30	14:45	15:00
15:00	15:15	15:30
15:30	15:45	16:00
16:00	16:15	16:30
16:30	16:45	17:00
17:00	17:15	17:30
17:30	17:45	18:00
18:00	18:15	18:30
18:30	18:45	19:00
19:00	19:15	19:30
19:30	19:45	20:00
20:00	20:15	20:30

du 14 Juillet au 27 Août 2017

*TARIFS sur www.hegobus.com/parknbus

Un flyer promotionnel a été distribué à la Halte Routière, dans les Offices de Tourisme, mairies, dépositaires, campings ... Les poteaux d'arrêts du service ont été habillés aux couleurs de Pak'n Bus. Une page dédiée a été créée sur notre site web.

Les navettes parkings c'est près de 25 000 voyages, en deux mois !

Partenariats et offres promotionnelles

PARTENARIATS AVEC LES ACTEURS TOURISTIQUES LOCAUX

Afin d'ancrer le réseau HEGOBUS sur le territoire, 3 partenariats ont été mis en place avec :

- L'Aquazone du lac de Saint-Pée-sur-Nivelle,
- les Grottes de Sare,
- et le petit train de la Rhune.

Passer un bel été avec HegoBus !

HEGOBUS

GROTTES DE SARE
AQUAZONE DE SAINT-PEE-SUR-NIVELLE
TRAIN DE LA RHUNE

BÉNÉFICIEZ D'AVANTAGES GRÂCE À VOTRE TITRE DE TRANSPORT HEGOBUS PENDANT L'ÉTÉ !

Du 8 juillet au 3 septembre 2017, profitez d'avantages grâce à votre titre de transport HegoBus sur 3 sites du Sud Pays Basque.

Empruntez la ligne ① pour vous rendre aux Grottes de Sare ou la ligne ② pour vous rendre à l'Aquazone de Saint-Pée-sur-Nivelle pour bénéficier d'une réduction d'1€ par personne* à l'entrée. D'autre part, toute personne qui dépose un de ses titres pour se rendre au Train de la Rhune pour bénéficier d'un accès prioritaire** au train retour à partir de 16h.

+ d'infos
www.hegobus.com
N°Vert 0 800 891 091

Communauté Pays Basque
BESOS
Euzko Gara

transdev
Lignes de transport

*Pour toutes personnes possédant un titre de transport HegoBus en cours de validité. Sous la limite d'un aller-retour pour les titres adultes, enfants et seniors.



Le partenariat était le suivant pour les sites de St Pée et Sare : « un titre de transport Hegobus présenté = 1€ de réduction à l'entrée de l'activité »

Nous avons convenu pour le partenariat avec La Rhune de faire bénéficier les voyageurs Hegobus d'un "coupe fil" sur le train retour afin qu'ils ne ratent pas le bus.

Afin de communiquer sur ces 3 partenariats, une affiche a été déployée à bord des cars des lignes 21 et 22 et à la Halte Routière. Cette information a également été transmise aux Offices de Tourisme par e-mail et relayée par les partenaires sur leurs Facebook.

Egalement, un rappel de ces offres a été apposé sur les couvertures des fiches horaires 21 et 22 et dans l'actualité de notre site web.

Il est difficile pour les partenaires de compter le nombre de bénéficiaires de l'offre en saison estivale, cependant le partenariat a été apprécié par les usagers et nous renouvelerons en 2018.

RETOUR GARANTI APRES LES PARTIES DE CESTA PUNTA

Cet été, Hegobus a assuré gratuitement le retour des participants de la Cesta Punta, les mardis et jeudis soir, vers les arrêts des communes de St Jean de Luz et Ciboure.

Une note d'information a été diffusée à la Halte Routière et auprès des Offices de Tourisimes, campings de St Jean de Luz et Ciboure. L'information a été ajoutée sur la couverture de la ligne 1 et relayée dans un article du Sud Ouest le 28 juin.

Nombre de personnes transportées

- 4 et 6 juillet : 2 personnes par jour
- 11 et 13 juillet : 30 et 2 personnes
- 18 et 20 juillet : 5 et 35 personnes
- 25 et 27 juillet : 32 et 10 personnes
- 01 et 03 août : 13 et 20 personnes
- 08 et 10 août : 33 et 23 personnes
- 17 août : 25 personnes
- 22 et 24 août : 20 et 15 personnes
- 29 et 31 août : 18 et 24 personnes

En 2018, nous nous associerons de nouveau à la Cesta Punta de St Jean de Luz afin de proposer un retour en toute sécurité aux spectateurs.

Assure votre retour après la partie de **Cesta Punta** aux environs de 23h les mardis et jeudis vers les arrêts Hegobus des communes de St Jean de Luz et Ciboure

GRATUITEMENT

Cesta Punta INTERNATIONAL
29 juin - 31 août

GRATUIT -10 ans

www.cestapunta.com



HEGOBUS VOUS RAMENE APRES LE 14 JUILLET

Pour son premier été, Hegobus a offert ses services le 14 juillet pour permettre aux locaux comme aux touristes d'assister en toute tranquillité au feu d'artifice de St Jean de Luz.

3 navettes retours ont permis de ramener les usagers vers les quartiers nord et campings de St Jean de Luz (départ de Ravel) et vers Socoa à Ciboure (départ de la Halte Routière).

Une note a été diffusée à bord des véhicules, à la Halte Routière, sur notre site web, aux offices de tourisme et campings de St Jean de Luz et Ciboure.

Sur les retours, environ 500 personnes ont été transportées depuis la Halte Routière et Ravel. La demande a été plus importante sur la zone nord de Saint Jean de Luz.

Nous espérons renouveler en 2018 et anticiper, notamment vers les campings, la communication.

**APRES LE FEU D'ARTIFICE
DU 14 JUILLET
DE SAINT DE LUZ**

**Navettes
Gratuites**

**HEGOBUS
VOUS RAMENE !**

DEPART à partir de 23h30

De Ravel
Navette 1 Vers Erromardie > Sainte barbe > Lambrigo
Navette 2 Vers Urthaburu > Jalday > Acotz > Lafitenea

De la Halte Routière de St Jean de Luz
Navette 3 Vers Ciboure Socoa > Putillenea

**Où prendre
le bus retour ?**



 Communauté
PAYS BASQUE
EUSKAL
HERTZIA
Elkargoa

Inscriptions aux transports scolaires et sensibilisation des 6èmes

A compter du 4 septembre 2017, en complément des lignes régulières HEGOBUS, Transdev Urbain Pays Basque a organisé les circuits desservant les établissements scolaires du Pôle Territorial Sud Pays Basque.

Nous avons donc pris en charge à compter du 15 mai les inscriptions scolaires. Les inscriptions étaient ouvertes jusqu'au 21 juillet.

Plusieurs possibilités pour s'inscrire :

- Renvoyer le formulaire d'inscription avant le 21 juillet 2017 accompagné du règlement par chèque à l'ordre de « TUPB » à TRANSDEV URBAIN PAYS BASQUE – Z.A. de Maritxu – 64700 BIRIATOU
- Se rendre à une permanence « Inscription scolaires HEGOBUS » sur le territoire du Sud Pays Basque. Nos agents accompagnent les parents et élèves à compléter leur dossier. Règlement sur place en espèce ou chèque uniquement.
 - A Bariatou : du lundi au vendredi de 9h à 17h.
 - A St Jean de Luz (Espace Jeunes) : lundi, mardi, vendredi de 9h30 à 12h et de 13h à 16h30, jeudi de 9h30 à 12h .
 - A St Pée sur Nivelle : mercredi de 9h à 12h et de 13h30 à 17h.



Des permanences ont également été tenues dans certains établissements :

- Collège Chantaco – St Jean de Luz
- Collège Sainte-Marie – Saint Jean de Luz
- Collège Ravel – St Jean de Luz
- Lycée Ravel – St Jean de Luz
- Lycée et Collège St Thomas d'Aquin – St Jean de Luz
- Collège Arretxea – St Pée sur Nivelle
- Collège Saint Vincent – Hendaye
- Collège Irandatx – Hendaye
- Collège Piarres Larzabal – Ciboure

- Remplir directement le formulaire en ligne sur www.hegobus.com/scolaires,

Plusieurs abonnements proposés en fonction du profil et des besoins de déplacements :

Renouvellement	Primo-inscription	NOUVEAU : Pass Scolaire
J'étais déjà inscrit(e) aux transports scolaires auprès de l'Agglomération – Pôle Territorial Sud Pays Basque.	Je m'inscris pour la première fois aux transports scolaires HEGOBUS du Pôle Territorial Sud Pays Basque.	Je souhaite voyager en illimité sur les lignes du réseau Hegobus et scolaires durant les 10 mois scolaires (du 4/09/17 au 7/07/18), du lundi au dimanche y compris pendant les vacances scolaires !
L'abonnement scolaire HEGOBUS permet de rejoindre son établissement scolaire et de regagner son domicile exclusivement en période scolaire.		Pour tous les déplacements scolaires et loisirs tous les jours pendant 10 mois.
10€	20€	70€

La nouveauté de l'année scolaire 2017/2018, a été la mise en place de ce nouvel abonnement qui offre aux élèves la possibilité de prendre tous les bus du réseau Hegobus en illimité, y compris pendant les petites vacances scolaires.

Pour la bonne information et le bon déroulement des inscriptions, les actions suivantes ont été mise en œuvre :

- Achat et paramétrage d'un logiciel dédié aux inscriptions scolaires « School-iti » développé par la société OKINA. Cet outil permet d'enregistrer tous les dossiers d'inscription et d'avoir une vue générale sur l'ensemble des inscrits et circuits empruntés. Toute la topologie du réseau a été intégrée au logiciel. Une plateforme publique est également déployée pour s'inscrire directement en ligne.
- Ajout du choix 3, « Inscription scolaire » sur le n° vert.
- Création d'une page dédiée sur le site web HEGOBUS. Cette page permet d'accéder à l'inscription en ligne. Elle regroupe également tous les informations concernant les modalités d'inscription, propose en téléchargement le formulaire d'inscription, le planning des permanences ... On y retrouve aussi les horaires de tous les circuits scolaires.



- Recrutement de personnel dédié. Deux agents ont commencé le 2 avril jusqu'à fin septembre. Deux autres personnes les ont rejoint à partir du 15 mai jusqu'à fin septembre.
- Création d'une affiche annonçant les dates des inscriptions scolaires, diffusée début mai dans les établissements scolaires, espaces jeunes et mairies.
- Création du formulaire d'inscription en français et en basque expliquant le processus d'inscription et permettant l'administration des dossiers de demande.
- Définition des visuels des cartes des abonnements scolaires.



L'année scolaire 2017/2018, c'est 1 773 renouvellements, 698 nouvelles inscriptions et 179 Pass Scolaires (et 20 élèves pour Souraïde, non payants), soit 2 670 élèves inscrits aux transports scolaires Hegobus. 68% des inscriptions ont été faites en agence (vs 32% sur le web). 371 dossiers ont été instruits en retard avec une pénalité de 10€ et 46 duplicatas à 10€ ont été demandés.

Puis après la rentrée, de novembre à janvier, nous organisons des temps d'échanges avec les 6èmes afin de les sensibiliser à l'utilisation des transports scolaires. En 2017, 7 établissements et 18 classes ont participé :

- Collège Chantaco
- Collège Saint Thomas d'Aquin C
- Collège Saint Vincent
- Collège Maurice Ravel
- Collège Sainte Marie
- Collège Arretxea
- Collège Piarres Larzabal

Ces interventions se déroulent en deux temps :

- Une partie théorique en classe de 30min afin d'aborder les règles de sécurité, de rappeler les bons comportements à l'arrêt, à bord ... et être en règle pour voyager.
- Une partie pratique, de 30min également, pour apprendre à évacuer en car dans de bonnes conditions en cas d'incident.

Les élèves participants à ces présentations sont sensibilisés à la bonne utilisation des transports scolaires et repartent avec une LED rétro réfléchissante qu'ils peuvent accrocher à leurs vêtements, sacs ... afin d'être bien visibles.



TAD/TPMR et Arrêts sur Réservation à Guéthary/Urrugne

Le service de TAD et TPMR n'a pas changé en 2017. En revanche les services Hegotbus évoluent et les moyens mis en œuvre s'adaptent aux besoins de mobilité des habitants du Sud Pays Basque, ce qui a engendré la disparition de la ligne 24, ainsi que la desserte de Guéthary par la ligne 23 à compter du 6 novembre lors du passage aux horaires « Hiver ».

Cependant les arrêts :

- Berroeta, Herboure, Jolimont et Chapelle d'Olhette (anciennement desservis par la 24)
- et Halte SNCF, VVF, Mendi Alde et Mairie à Guéthary (anciennement desservis par la ligne 23)

sont désormais desservis par un service de transport sur réservation.

Il est possible depuis un de ces arrêts de se rendre à un autre arrêt du réseau HEGOBUS de son choix (et inversement, c'est à dire depuis un arrêt du réseau HEGOBUS de rejoindre un de ces arrêts cités ci-dessus).

Les trajets sont possibles de 9h à 12h et de 14h à 18h du lundi au samedi.

Pour bénéficier de ce transport, il faut réserver avant 18h la veille du trajet (le vendredi 18h pour une course le lundi) au 0 800 891 091, choix 1 (accueil téléphonique ouvert du lundi au vendredi de 7h30 à 12h30 et de 13h30 à 18h).

Ce service a été intégré sur le plan du réseau et une notice explicative détaillée a été créée. Elle a été affichée aux poteaux des arrêts concernés.

Campagne - Je monte je valide

En mai/juin, nous avons déployé à bord de tous les véhicules du réseau, le dispositif "Je monte, je valide" afin de sensibiliser les voyageurs à la validation.

ARRET DESSERVI SUR RESERVATION

Depuis cet arrêt, rejoignez l'arrêt HEGOBUS de votre choix !

Un service sur réservation accessible à tous :

Etape 1 - Je téléphone au 0800 891 091, choix n°1 pour joindre le service de réservation.
Accueil téléphonique ouvert du lundi au vendredi de 7h30 à 12h30 et de 13h30 à 18h.

Etape 2 - Je m'inscris au service en communiquant mes coordonnées.

Etape 3 - Je réserve un trajet depuis cet arrêt vers l'arrêt HEGOBUS de mon choix et inversement.
Trajet possible du lundi au samedi de 9h à 12h et de 14h à 18h.
La réservation du trajet doit être réalisée auprès du service avant 18h la veille du trajet (le vendredi 18h pour une course le lundi).

Etape 4 - Le jour du trajet je me présente à l'arrêt 5min avant l'heure du rendez-vous.
Je présente un titre de transport HEGOBUS valide.
Tous les titres de transport HEGOBUS sont valables sur ce service.
Le conducteur vend également des :
- ticket unitaire à 1€ valable 1h
- ticket journée à 3€ valable 24h pour 1 à 5 personnes voyageant ensemble

Etape 5 - Vous êtes arrivé à destination !

Halle Routière
Bd. Du Commandant Pessicot,
64500 Saint Jean de Luz

Autobus Gellakia
Pessicot Komandantaren bulebarra,
64500 Donibane Lohizune

www.hegobus.com
0800 891 091





Semaine de la mobilité & Journée du Transport Public



La 16e édition de la Semaine européenne de la mobilité s'est déroulée du 16 au 22 septembre. La semaine de la mobilité vise à promouvoir les bonnes pratiques en matière de transport pour réduire les émissions de gaz à effet de serre. A cette occasion, une journée gratuite a été organisée et un service vélo proposé en complémentarité du réseau HEGOBUS.

Dans le cadre de la journée du transport public, le samedi 16 septembre, le réseau HEGOBUS était gratuit, offrant ainsi aux habitants du Sud Pays Basque la possibilité de tester les lignes du réseau.

Du 18 au 22 septembre, le réseau HEGOBUS proposait un autre mode de déplacement. Avec une station vélos installée à la Halte Routière de Saint Jean de Luz, les voyageurs profitaient d'une autre alternative à l'automobile pour se déplacer.

Les vélos étaient proposés à la location à l'agence HEGOBUS de la Halte Routière. Des réductions de -25% à -50% étaient appliquées sur le prix de la location. -50% étaient accordés sur présentation d'un titre unitaire ou journée validé du jour, un titre séjour ou abonnement HEGOBUS en cours de validité. Dans la limite d'une utilisation pour les titres unitaires, journées et séjours.



Pour mettre en œuvre cette animation, nous nous sommes associés à la société "Scooter Loisirs" de St Jean de Luz qui a mis à disposition les vélos et "SVMS" (Signature Vertical & Mobility Solutions) à Urrugne pour la station solaire qui abritait les vélos.



De plus, le 21 septembre 2017, le réseau HEGOBUS s'est intégré dans les défis du Challenge de la Mobilité.

Les lauréats ont été récompensés le 15 décembre lors d'une cérémonie qui s'est tenue à la Communauté d'Agglomération Pays Basque à Bayonne en présence de l'ADEME, la CCI, le Syndicat des Mobilité et Chronoplus.

Marc Sy a remis 25 carnets de 10 voyages à Water Sports Center, lauréat de la catégorie entreprise de 100 à 499 salariés.

Une campagne d'affichage à bord des bus, à la Halte Routière, complétée par une actualité sur notre site web et un communiqué de presse ont été diffusés. Malgré cela, aucune réservation de vélo n'a été enregistrée sur la semaine à la Halte Routière.

Shopping de Noël

A initiative de l'Agglomération Pays Basque et du Syndicat des mobilités, Hegobus a participé à l'action « Shopping de Noël, j'y vais en bus » commune avec le réseau Chronoplus.

Cette action de communication avait pour objectif de promouvoir les transports en commun et d'inciter les usagers à prendre le bus pour leurs déplacements loisirs/shopping.

Des cadeaux ont été distribués par les lutins du Père Noël sur le réseau Hegobus et les pôles d'échanges, les samedis 16 et 23 décembre :

- 200 balades à poney à St Jean de Luz
- 250 tours de manèges à Hendaye
- 150 accès à la patinoire d'Hendaye



Test bus électrique Irizar

Le mercredi 17 mai a eu lieu le test d'un bus 100% électrique d'IRIZAR sur un aller/retour de la ligne 20 du réseau. Des personnes membres de l'équipe HEGOBUS étaient présentes afin d'administrer des questionnaires pour recueillir l'avis des usagers sur ce bus selon différents critères. Ainsi, nous avons au total administré 10 questionnaires, complété par le ressenti de la conductrice.

Ce test a été relayé par le journal Sud Ouest.





24h de l'Innovation de l'ESTIA

Créée par l'école d'ingénieurs ESTIA à Bidart en 2007, «Les 24h de l'innovation®» est une manifestation basée sur une rencontre autour de la créativité et de l'innovation en 24 heures chrono.

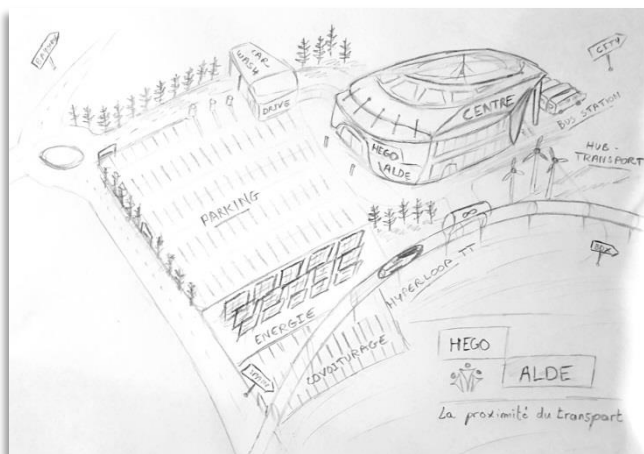
Les équipes, composées d'étudiants de différentes écoles et universités en France et à l'étranger ainsi que de professionnels, salariés, freelance, consultants... et d'artistes se forment librement le jour J et ont 24h pour travailler sur leur sujet de leur choix

Le but est de développer en équipe des concepts, des produits et services créatifs et innovants (logiciels, créations artistiques, campagnes de communication et marketing, nouvelles organisations...) à partir de thèmes et de sujets proposés par des entreprises, des laboratoires, des créateurs qui sont dévoilés lors de la cérémonie d'ouverture.



Cette année, le sujet était « Mobilité & Transport ». Hegobus s'est donc associé au programme qui s'est déroulé les 1er et 2 décembre, pour proposer deux sujets :

- Parking Relais ? solution estivale ou pérenne pour le Pays basque ? Il est de plus en plus nécessaire de coordonner les mobilités sur les territoires, entre les transports privés/publics et individuels/partagés. Quid du parking relais du futur ?
- Quelles sont les nouveaux leviers pour surmonter les freins à l'utilisation des modes de transport alternatifs ? Quelles solutions déployées, quelle communication associée ... ? en partenariat avec le Cluster TOPOS Aquitaine et Green Play.



La restitution des travaux s'est faite le 2 décembre en public et devant un jury, nous avons pu y assister.

Egalement, le 1^{er} décembre, nous avons tenu un stand d'information sur Hegobus et l'application mobile MyBus.





Bilan première année à Septembre 2017

Afin de poser un bilan de la première année d'Hegobus, nous avons réalisé une infographie reprenant les chiffres clés du réseau.

Cette infographie a été affichée à la Halte Routière et sur le site web www.hegobus.com. De même, elle est parue dans le journal Sud Ouest le lundi 20 et le mercredi 29 novembre, ainsi que sur leur site web et appli (50 000 affichages).

🎯 Après un an d'existence, c'est le moment de faire un bilan !

Hegobus a soufflé sa première bougie le 1er septembre dernier, l'occasion de faire un premier bilan !





Information voyageurs

Les formats et design de l'information voyageurs sont restés les mêmes qu'au lancement du réseau et elle est toujours déployée en français et en basque, ainsi que tous les documents commerciaux.

Les fiches horaires et plans sont disponibles à la Halte Routière de Saint Jean de Luz, dans les mairies, offices de tourisme de l'Agglomération Sud Pays Basque, dépositaires et partenaires du réseau.

Fiches horaires et plan

Les fiches horaires ont été adaptées aux différentes saisons, notamment à l'été.

Les couvertures permettent de communiquer sur les nouveautés, changement des lignes mais aussi sur les actualités du réseau tels que les partenariats, l'application etc ...

LAFITENEA - JALDAI - ZALDI XURITO
Circule tous les jours de la semaine / Asteko egun guztietan bitartean da

Ligne 1

SAINT-JEAN-DE-LUZ
DONDANE LORZUNE

CIBOURNE
ZBURU

HEGOBUS
www.hegobus.com

LE+
Mardis et Jours soirs, retour garanti après les parties de Cesta Punta depuis le Jai Alai de Saint-Jean-de-Luz *

Du 8 juillet au 3 septembre 2017
2017ko uztailaren 8tik irailaren 3ra

SAINT-JEAN-DE-LUZ
ALTURAN

URRUGNE
CENTRE COMMERCIAL

DONDANE LORZUNE
URRUGNE

HEGOBUS
www.hegobus.com

LE+
Nouveau Desserte du Centre Commercial à Urrugne. Barria Urutako merkataritza gunan geldituko da

Du 4 septembre au 5 novembre 2017
2017ko irailaren 4tik azaroaren 5era

SAINT-JEAN-DE-LUZ
DONDANE LORZUNE

HALTE ROUTIERE
AUTOBUS GELTOKIA

SARE GROTTES DE SARE
SARA SARAKO LEZEAK

HEGOBUS
www.hegobus.com

LE+
Rendez-vous au Train de La Rhune ! 1^{er} de remise sur votre entrée aux Grottes de Sare sur présentation de votre titre de transport HEGOBUS *

Du 8 juillet au 3 septembre 2017
2017ko uztailaren 8tik irailaren 3ra

SAINT-JEAN-DE-LUZ
DONDANE LORZUNE

HALTE ROUTIERE
AUTOBUS GELTOKIA

S-PÉE LAC AINHOA
SENPEREKO AINTZIRA AINHOA

HEGOBUS
www.hegobus.com

LE+
1^{er} de remise sur votre entrée à l'Aquazone sur présentation de votre titre de transport HEGOBUS *

Du 8 juillet au 3 septembre 2017
2017ko uztailaren 8tik irailaren 3ra

SAINT-JEAN-DE-LUZ
DONDANE LORZUNE

HALTE ROUTIERE
AUTOBUS GELTOKIA

S-PÉE LAC AINHOA
SENPEREKO AINTZIRA AINHOA

HEGOBUS
www.hegobus.com

LE+
1^{er} de remise sur votre entrée à l'Aquazone sur présentation de votre titre de transport HEGOBUS *

Du 8 juillet au 3 septembre 2017
2017ko uztailaren 8tik irailaren 3ra

On retrouve tous les dépliants en téléchargement sur le site web, complété par un format PDF proposant l'intégralité des horaires. En effet, sur les dépliants, nous ne retrouvons pas les horaires de tous les arrêts de la ligne, ne figurent seulement que les arrêts principaux afin de gagner en lisibilité.



Le plan du réseau de bus a été habillé de « landmarks », petites photos illustrant les lieux à intérêt et desservis par le réseau.

Exemple à St Jean de Luz et Ciboure



Aux arrêts

Chaque point d'arrêt commercial du réseau est identifiable par un poteau d'arrêt qui se compose :

- D'un **en-tête** reprenant le nom français et basque de l'arrêt, ainsi que les lignes qui le desservent.
- D'un **corps de poteaux** sur lequel sont affichés les horaires de passage à l'arrêt des lignes qui y passent. On y retrouve également les informations pratiques telles que les titres vendus à bord, les coordonnées de l'agence ...



Chaque arrêt est équipé par un QRcodes et TagNFC qui permettent aux voyageurs de connaître l'horaire de passage du prochain bus en temps réel.

En 2017, plus de 3 800 « flash » ont été comptabilisés (en moyenne 322/mois). 61% ont été enregistrés en juillet et août.

Top 5

- | | |
|-----------------------------|---------------------------|
| 1. Halte Routière (6%) | 4. Plage de Zokoa (3,7%) |
| 2. Les Deux Jumeaux (5%) | 5. Camping Iratzia (3,2%) |
| 3. Gare SNCF Hendaye (4,7%) | |

Les arrêts scolaires ont été posés par l'Agglomération en 2017.

A bord

On retrouve à bord des véhicules :

- Les thermomètres des lignes
- Les titres vendus par le conducteur et leurs tarifs
- Un rappel « Je fais l'appoint »
- Le règlement d'exploitation
- Et la campagne « Je monte je valide »

Site internet

www.hegobus.com recense exhaustivement les informations et l'actualité du réseau HEGOBUS.

De nombreux services numériques y sont disponibles :

- espace membre,
- information en temps réel par SMS et courriel,
- vente en ligne,
- calculateur d'itinéraire depuis octobre 2017

L'espace membre compte 360 usagers, soit 153 de plus qu'en 2016.

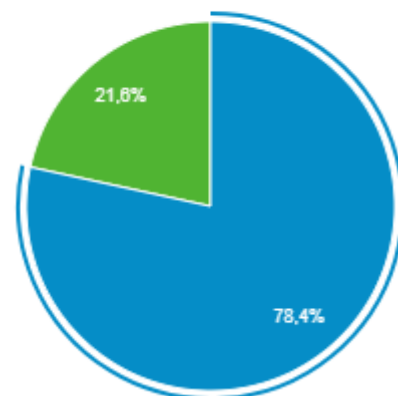
La boutique en ligne a enregistré 3 commandes d'abonnements trimestriels en 2017:



114 769 visites ont été enregistrées en 2017 pour **64 425** visiteurs.
Au total, ce sont **223 697** pages qui ont été vues.

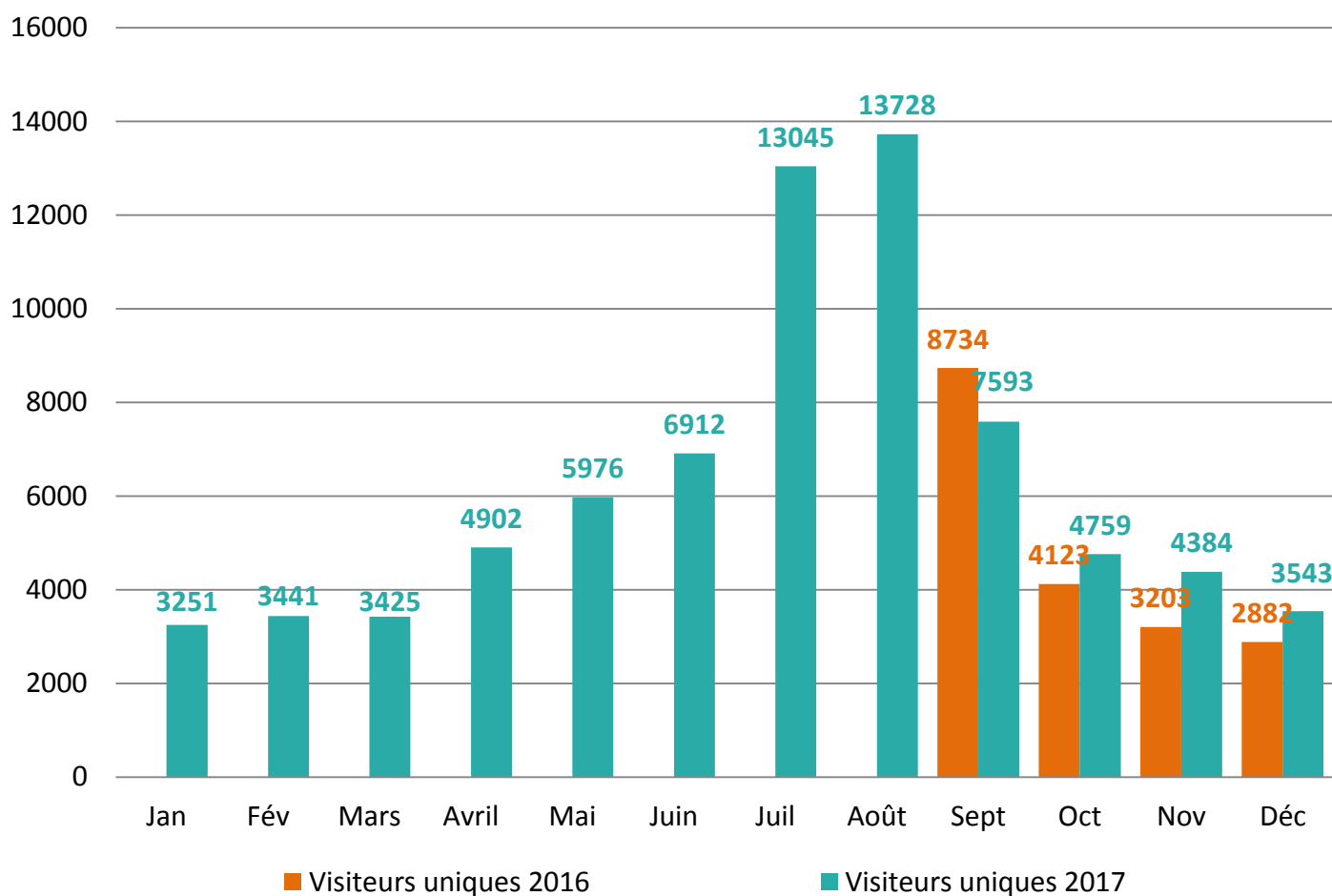
En moyenne un visiteur a passé 1 minute 43 secondes sur le site web
et a vu 1,95 page.

■ New Visitor ■ Returning Visitor
1 janv. 2017 - 31 déc. 2017



78,4% des visiteurs
n'ont consulté qu'une
seule fois le site
internet sur la
période.

Evolution des visiteurs uniques





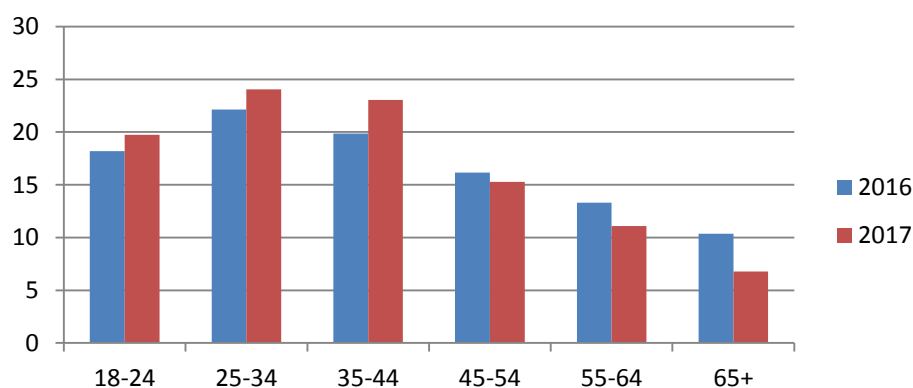
En 2017, en moyenne **132** personnes étaient actives chaque jour sur www.hegobus.com.

Le taux de rebond moyen enregistré en 2016 était de 46,47%, il est de 57,44% en 2017.

L'augmentation du taux de rebond s'explique par le fait que les usagers utilisent les liens directs qu'ils enregistrent afin de récupérer l'information dont ils ont besoin notamment dans la rubrique Voyagez > Horaires (taux de rebond moyen de 78,15%) puis quittent le site internet. A contrario, la page d'accueil enregistre un taux de rebond plus faible de 31,84% prouvant que le site web reste attractif.

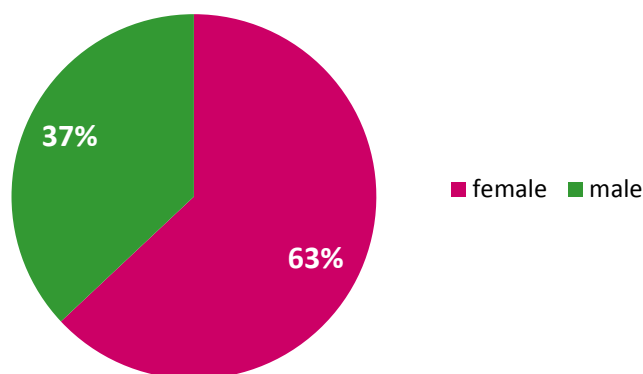
Profil des utilisateurs :

Evolution % des visiteurs par tranche d'âge



67% des visiteurs ont entre 18 et 44 ans.

% Homme/Femme des visiteurs (connu pour 62% des sessions)



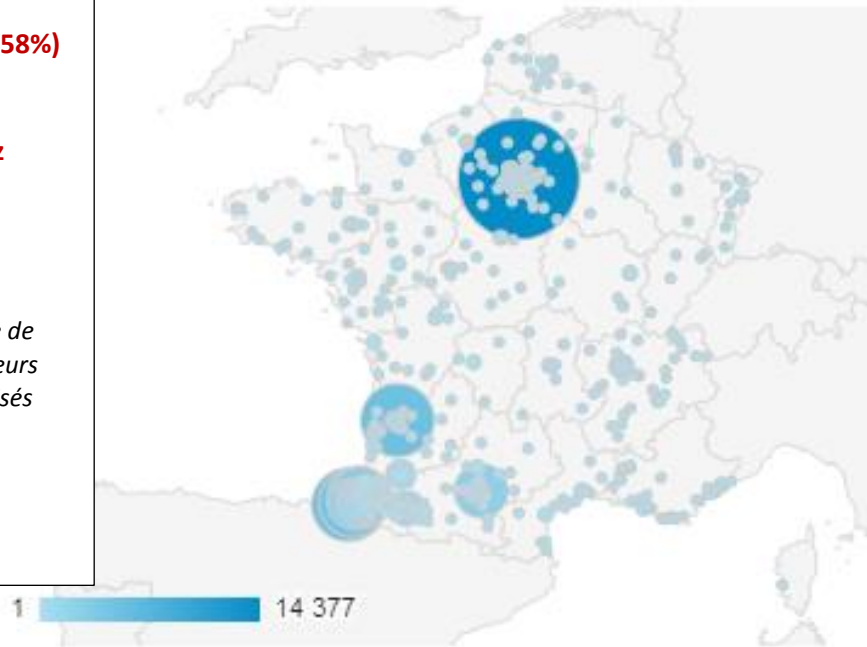


Origines des connexions :

En 2017, 87% des connexions ont été enregistrée depuis la France. 9% en Espagne et les 4% restants concernent d'autres pays tels que l'Angleterre, l'Allemagne, les Etats Unis, la Belgique, le Canada, la Suisse, le Japon ...

Top 3 des Régions :

1. **Nouvelle Aquitaine (58%)**
 - 1- **Hendaye**
 - 2- **Bordeaux**
 - 3- **Saint Jean de Luz**
 - 4- **Anglet**
 - 5- **Bayonne**
2. Ile de France (26%)
 - 1- Paris (*à savoir que de nombreux ordinateurs français sont localisés par défaut à Paris*)
3. Occitanie (6%)



Les pages les + consultées en 2017 :

- 1- La page la plus visitée est la **page Voyagez > Horaires** avec 47% des vues
- 2- Suivie de la **page d'accueil** qui comptabilise 23 % des vues
- 3- **Réseau > Qui sommes-nous ?** = 8% des vues
- 4- Titres et tarifs > Titres de transports = 5%
- 5- Scolaires = 5 %. En 2016, c'était la page Infos pratiques qui arrivait en 5^{ème} position des pages les plus consultées.

Plus de 1% = « Infos pratiques » Contact » et « Mon compte ».

Les autres pages enregistrent une fréquentation inférieure à 1%.



Appareils de connexions :



9%



53%



38%

Le site web est responsive. L'ordinateur et le smartphone représentent 89% des connexions. Le smartphone a progressé de 9 points par rapport à 2016.

Sources des connexions :

47% des sessions sur notre site web sont acquises depuis le moteur de recherche **Google**.

26 % des utilisateurs tapent **directement l'url web exacte** pour se rendre sur www.hegobus.com.

Les autres sources de connexions à www.hegobus.com sont les suivantes :

- transfermuga.eu = 3,45 %
- agglo-sudpaysbasque.fr = 3,17%
- hendaye-tourisme.fr = 2,78%
- ville.hendaye.com = 2,58%
- saint-jean-de-luz.com = 2,37%



Intégration calculateur d'itinéraire Transfarmuga sur le site web HEGOBUS

En octobre 2017, le calculateur d'itinéraire Transfarmuga a été intégré au site web HEGOBUS.

LE RESEAU HEGOBUS

ITINERAIRE

Départ *

Adresse, arrêt, lieu

Arrivée *

Adresse, arrêt, lieu

14/11/2017

Partir après

16

h

30

Modes de transport

Transports collectifs

☒ Car ☒ Bus ☒ Train ☒ Bateau

Transports personnels

☐ Voiture ☐ Vélo

En libre-service

☐ Vélo libre service

Votre trajet

Halte Routière #
Autobus Geltokia
(Saint-Jean-de-Luz)

Putillenea (Urrugne)

Le mardi 14 novembre 2017 - Partir après 16h35

Itinéraire 1

Durée 08 min
dont <1min

17h30

17h38

L20

Itinéraire 2

Durée 21 min
dont <1min

18h02

18h23

L03

Itinéraire 1

08 min

Tous les horaires de la journée

17h30

Départ : Halte Routière # Autobus Geltokia
(Saint-Jean-de-Luz)

17h30

Prendre le Bus L20 à l'arrêt Halte Routière #
Autobus Geltokia (Saint-Jean-de-Luz) en
direction de Gare SNCF # SNCF Geltokia
(Hendaye)

17h38

Descendre à l'arrêt Putillenea (Urrugne)
Durée : 08 min

Voir les arrêts intermédiaires

17h38

Arrivée : Putillenea (Urrugne)

Comparaison bilan carbone

votre trajet

421 gCO₂

en voiture

658 gCO₂

Ces horaires sont donnés à titre indicatif, ils dépendent des aléas de la circulation.

Ces horaires sont valables tous les jours sauf le Dimanche.



Newsletter

6 newsletters ont été envoyées en 2017 aux inscrits de l'espace membre.

4ème campagne : Bonne année 2017, nouveauté et annonce gagnants jeu concours

MEILLEURS VOEUX

Toute l'équipe Hegobus, vous souhaiterez ses meilleurs vœux pour l'année 2017!

A l'occasion de cette nouvelle année, nous avons le plaisir de féliciter les 10 gagnants de notre jeu concours!

1er Prix :
Mylène-Christelle D. remporte une nuit pour 2 à 4 personnes dans une cabane perchée à St Pée Sur Nivelle.

2ème et 3ème Prix :
Philippe C. et Maïté C. embarqueront à bord du Train de La Rhune en famille.

4ème et 5ème Prix :
Marcel PL et Maeva L. dégustation d'un dîner pour 2 au restaurant l'Ephémère de Ciboure.

Du 6ème au 10ème Prix :
Jéannine C., Hélène C., Isalyne C., Maurice D. et Marie Claude P. voyageront un mois sur Hegobus grâce à leur abonnement mensuel!

Jeux en ligne sur www.hegobus.com
De nombreux lots à gagner :
Sont arrivés au classement :
et 5 abonnements mensuels (à l'abonné le plus récent)

Merçi à tous pour votre participation et félicitation aux gagnants!

- Envoyée le 16 janvier 2017
- A 171 personnes (167 reçus)
- Taux d'ouverture : 51,4% (87)
- Taux de clic : 1,8% (3)

L'heure de votre bus en temps réel!

A chaque poteau d'arrêt des lignes 1,2,3,4 et 5 du réseau Hegobus, retrouvez un QRcode et TagNFC vous permettant de connaître l'heure d'arrivée en temps réel du bus prochain!

NOUVEAU **A quelle heure passe mon bus ?**

Disposez de l'information en **temps réel** sur le prochain passage de votre bus !

Comment faire ?

1 Munissez vous d'une application de lecture de QR code
2 Ouvrez l'application
3 Scannez le QR code à l'arrêt

ou

1 Activez le NFC dans les paramètres de votre smartphone
2 Passez votre smartphone sur le QRcode à l'arrêt

Flashez moi

ou approchez votre smartphone NFC activé

A vos smartphones!

Tous les arrêts Hegobus sera prochainement équipés.

Cette newsletter a permis de souhaiter nos vœux pour la nouvelle année, d'annoncer les gagnants du jeu concours et faire la promotion et la présentation du nouveau service QRcodes et NFC Temps Réel.

Copyright © 2018 Hegobus. Tous droits réservés.

Notre adresse postale est:
Hegobus
Réseau de Transport Pôles Territoriaux Sud Pays Basque
ZA de Maribou
63120 BIRATOU
France

[Ajouter nous à ton carnet d'adresses](#)

Voulez-vous changer la façon dont vous recevez ces courriels?
Vous pouvez [mettre à jour vos préférences](#) ou vous [désabonner de cette liste](#)

MailChimp



Madame, Monsieur,

La société Transdev Urban Pays Basque, exploitant le réseau de transports **HEGOBUS** va réaliser une **enquête de satisfaction** au cours du mois d'avril 2017.

Votre enfant, inscrit aux services de transports scolaires en 2016-2017 est concerné par cette enquête de satisfaction.

Ainsi, nous vous invitons à y participer en nous communiquant vos coordonnées depuis le [formulaire en ligne](#), à bord des bus ou la Halte Routière de Saint Jean de Luz.

Participez ici

Vous serez ensuite recontacté par téléphone.

Cette enquête n'a pas de caractère commercial, elle vise simplement à recueillir l'avis de votre enfant sur les prestations de services de transports HEGOBUS.

**Vous remerciant pour votre participation !
A bientôt sur nos lignes.**



N° Vert 0 800 891 091 www.hegobus.com
APPEL GRATUIT DEPUIS UN POSTE FIXE

Halte Routière HEGOBUS, Boulevard du Commandant Passicot, à Saint Jean de Luz
(face à la gare SNCF)

5ème campagne : Votre avis nous intéresse

Cette campagne d'e-mailing avait pour but de recruter des usagers des transports scolaires afin qu'ils participent à l'enquête de satisfaction.

- ▶ Envoyée le 13 mars 2017
- ▶ A 360 scolaires (350 reçus)
- ▶ Taux d'ouverture : 50,9% (178 ouvertures uniques, et au total ouverte 556 fois)
- ▶ Taux de clic : 17,7% (62 clics uniques) Le lien vers le formulaire a été cliqué 77 fois au total pour 35 réponses.
- ▶ Taux de retour global = $35/360 \times 100 = 9,7\%$
- ▶ Taux de retour par ouverture = $35/178 \times 100 = 20\%$
- ▶ Taux de retour par clic = $35/62 \times 100 = 56,5\%$



6ème campagne : Passage du réseau en période « mi-saison »

- ▶ Envoyée le 15 avril 2017
- ▶ A 164 personnes (162 reçus)
- ▶ Taux d'ouverture : 53,7% (87, au total 265 fois)
- ▶ Taux de clic : 25,3% (41)

7ème campagne : Inscriptions transports scolaires

Afin de relancer les familles, nous avons envoyé un e-mail à tous les inscrits de l'année 2016/2017.

- ▶ Envoyée le 23 juin 2017
- ▶ A 349 personnes (346 reçus)
- ▶ Taux d'ouverture : 53,2% (184, au total 622 fois)
- ▶ Taux de clic : 17,3% (60)

HEGOBUS :
Le réseau de transports du Pôle Territorial
Sud Pays Basque

[Consulter ce courrier dans votre navigateur](#)



Hegobus aux heures Mi-Saison!

Le lundi 17 avril,
les horaires du réseau Hegobus changent.

Découvrez les nouveautés du réseau mi-saison Hegobus!
Nouveaux arrêts, nouveaux circuits et nouvelle ligne!

- La ligne 3 offre une meilleure desserte du quartier Nord de Saint Jean de Luz
- La ligne 5 est désormais connectée à la gare SNCF d'Hendaye
- La nouvelle ligne 5 à Hendaye assure la liaison entre Tribord et les campings de la Corniche en par le front de mer.
- La ligne 24 se prolonge jusqu'au centre commercial Leclerc d'Urrugne
- La ligne 20 AINSI Que la ligne 24 ne fonctionnent plus de sur réservation

Les lignes 1, 2, 3, 4, 5, 20 et 21 circulent les dimanches et les jours fériés. Profitez-en!

Consultez les nouveaux horaires sur www.hegobus.com

[Cliquez ici](#)

Les nouveaux dépliantes sont disponibles à la Halle Routière de Saint Jean de Luz, dans les mairies, les bureaux de tourisme et chez les dépositaires du réseau.

Votre réseau fonctionnera lundi 17 avril comme les dimanches et jours fériés.

A bientôt sur Hegobus!



- Inscription à une permanence.

Consultez le planning des permanences:

[Planning des permanences](#)

Rendez-vous à une permanence avec:

- 1- Le formulaire complété
 - 2- Une photo d'identité et un justificatif de domicile (de moins de 3 mois)
 - 3- Une copie du jugement du tribunal dans le cas de gardes alternées
- Pour payer l'abonnement, veuillez prévoir de l'espèce ou un chèque, les CB ne sont pas acceptées.

Pensez au Pass Scolaire qui vous permet de voyager en illimité sur tout le réseau y compris pendant les vacances scolaires pour 70€ (du 4 septembre 2017 au 7 juillet 2018) !

Pour toutes informations complémentaires

[Cliquez ici](#)

* Toute inscription après le 21 juillet 2017 sera soumise à une pénalité de 10€.

A bientôt sur Hegobus !





8ème campagne : Passage du réseau en période « été »

Tous les abonnés à notre newsletter ont reçu les actualités de l'été.

- ▶ A 164 personnes (163 reçus)
- ▶ Taux d'ouverture : 57,1% (93, au total 213 fois)
- ▶ Taux de clic : 25,8% (42)

Consultez dès à présent les nouveaux horaires sur www.hegobus.com


Cliquez ici!

Voyagez avec Hegobus et bénéficiez d'avantages à l'Aquazone de Saint-Pée-sur-Nivelle, les Grottes de Sare et La Rhune.

Egalement, Hegobus vous ramène sur St Jean de Luz et Ciboure après les parties de Cesta Punta au Jaï Alai.

À découvrir ici

Disponible à partir du 8 juillet : **MYBUS** est une application gratuite vous proposant les horaires des arrêts à proximité, le calcul d'itinéraire et les horaires en temps réel. Vous pouvez acheter vos titres de transports électroniques (M-ticket) et le composer à bord.



A bientôt sur HEGOBUS !

HEGOBUS :
Le réseau de transports de l'Agglomération Pays Basque
- Pôle Territorial Sud Pays Basque

[Consulter ce mail dans votre navigateur](#)



L'été est là ! Les nouveaux horaires HEGOBUS arrivent !

A compter de samedi 8 juillet les horaires Hegobus changent.

Découvrez les nouveautés du réseau Été Hegobus! Nouveaux arrêts, nouveaux circuits et avantages pour tous nos voyageurs!

- La **ligne 24** se prolonge jusqu'à la **Plage de Socoa**
- Le Centre Commercial d'Urrugne est desservi par les lignes 2 et 24.
- Des amplitudes horaires et journalières plus importantes! Les lignes 1, 2, 3, 4, 5, 6, 20, 21 et 24 circulent tous les jours y compris les **dimanches et les jours fériés**. Profitez-en!

9ème campagne : Shopping de Noël

- ▶ Envoyée le 22 décembre 2017
- ▶ A 163 personnes (161 reçus)
- ▶ Taux d'ouverture : 42,2% (68, au total 168 fois)



DEVELOPPER SA GAMME TARIFAIRE ET SES CANAUX DE DISTRIBUTION

La Halte Routière, agence commerciale à l'image du réseau

La Halte Routière, pôle d'échanges et agence commerciale permet aux clients d'obtenir toutes les informations nécessaires à leurs déplacements et acheter leurs abonnements et titres de transport.

La Halte Routière est ouverte :

- du mardi au vendredi de 8h15 à 12h et de 13h30 à 17h30,
- ainsi que le samedi matin de 8h15 à 12h.

En juillet/août

- du lundi au dimanche de 9h à 19h.

Une borne interactive y est également accessible. Elle permet aux usagers de consulter directement le site web HEGOBUS, et rechercher des informations sur les différents points d'intérêts, services ... des communes de l'Agglomération Sud Pays Basque.

Dépositaires

Chaque dépositaire est lié à Hegobus par un contrat et est doté à ce titre d'un « kit » comprenant de la PLV :

- Support dépliant
- Vitrophanie
- PLV « Ticket en vente ici »



Triporteur sur Hendaye en été

Un point d'information et de vente mobile est mis en place sur la commune d'Hendaye à bord d'un triporteur Hegobus du 15 juillet au 31 août. Le triporteur se positionne de 10h à 12h au Marché d'Hendaye près de la mairie, principalement le mercredi, et les autres matins au marché situé rond-point Palmier. Les après-midi de 15h à 19h, le triporteur assure à la Grande Plage les retours de plage et soulage l'Office de Tourisme au niveau des demandes de renseignements transports.



Nous réfléchissons à un projet de vente physique des abonnements sur Hendaye, via peut-être une permanence un jour par semaine en mairie ou office de tourisme de tourisme par exemple mais également à un bureau d'information pour confirmer notre présence sur cette commune.

Les coûts et investissement dépendent du local et du temps de présence, il n'est donc pas possible actuellement de chiffrer ce projet.

Gamme Tarifaire

Un dépliant présentant la gamme tarifaire est disponible. La gamme est conçue pour répondre aux déplacements de chacun. Titres occasionnels, touristiques, réduits ou abonnements permettront à chacun de trouver la formule adaptée à ses besoins.

Les titres unitaires et « journée » ne sont vendus qu'à bord des véhicules par les conducteurs tandis que les titres « séjour » et carnets 10 voyages sont en vente à la Halte Routière de Saint Jean de Luz et chez nos dépositaires.

Les abonnements sont en vente physique exclusivement à la Halte Routière de Saint Jean de Luz. Il est possible de souscrire également aux abonnements en ligne sur le site web www.hegobus.com avec options de retrait ou livraison au choix :

- Récupérer son titre à la Halte Routière après commande en ligne,
- Payer 2,50€ de frais de port pour le recevoir à son domicile en lettre suivie.



TITRES OCCASIONNELS

x10		Ticket unitaire Txartel unitarioa	1€
		Ticket Journée Eguneko txartela	5€
		Ticket séjour Egonaldi txartela	10€
		Carnet 10 voyages 10 bidaletako karneta	8,50€

Valable 1h après validation, correspondances autorisées sur le réseau Hegobus.

Valable 24h après validation, de 1 à 5 personnes voyageant ensemble, correspondances autorisées sur le réseau Hegobus.

Valable 7 jours après validation, de 1 à 5 personnes voyageant ensemble, correspondances autorisées sur le réseau Hegobus.

Chaque ticket est valable 1h après validation, correspondances autorisées sur le réseau Hegobus.

La couleur des tickets unitaires vendus en carnet de 10 voyages ont changé de couleur. Ils sont, depuis l'été 2017, violet, afin d'éviter qu'ils soient vendus à l'unité.

ABONNEMENTS

	Abonnement mensuel Hilabeteko abonamendua	20€
	Abonnement 3 mois 3 hiru hilabeteko abonamendua	50€
	Abonnement annuel Urteko abonamendua	200€
	Pass Scolaire Eskolako pass-a	70€

Valable 30 jours après la date d'acquisition.

Valable 90 jours après la date d'acquisition.

Valable 365 jours après la date d'acquisition.

Réservé aux scolaires et étudiants (Sur présentation d'un certificat de scolarité de l'année scolaire en cours.). Valable du 4 septembre 2017 au 8 juillet 2018, du lundi au dimanche y compris pendant les vacances scolaires sur le réseau Hegobus et les cars scolaires

Les abonnements ont été complétés par un abonnement scolaire, le Pass Scolaire, valable en période scolaires en illimité sur les lignes Hegobus et les cars scolaires. Il est proposé à tous les élèves scolarisés sur présentation d'un certificat de scolarité.



TARIFS REDUITS

La rentrée, a également été marquée par l'arrivée des titres réduits dans la gamme tarifaire d'HEGOBUS :

- Carnet de 10 voyages à 4,5€
- Abonnement mensuel à 10€
- Abonnement annuel à 100€

Ces titres, en vente à la Halte Routière, sont destinés

- aux jeunes de moins de 26 ans (sur présentation de votre Carte Nationale d'Identité, Passeport ou Permis de Conduire)
- aux bénéficiaires de la CMU (sur présentation de votre Attestation de droit à l'Assurance Maladie et à la Couverture Maladie Universelle Complémentaire CMU-C en cours de validité)
- aux bénéficiaires du RSA (sur présentation de votre Attestation de paiement CAF du mois précédent la date d'achat du titre de transport)

Tarifs réduits / Prezio murriztuak à partir du 4/09/17 2017/09/04tik aitzina

Pour les jeunes de -26ans (sur présentation de votre Carte Nationale d'Identité, Passeport ou Permis de Conduire en cours de validité), pour les bénéficiaires de la CMU (sur présentation de votre Attestation de droit à l'Assurance Maladie et à la Couverture Maladie Universelle Complémentaire CMU-C en cours de validité) et pour les bénéficiaires du RSA (sur présentation de votre Attestation de paiement CAF du mois précédent la date de paiement du titre de transport). Présentez-vous à la Halte Routière de Saint-Jean-de-Luz muni de votre justificatif.

26 urte peko gazteentzat (nortasun agiria, pasaportea edo gida baimena aurkeztuz) eta RSA (garraio titulua erosi data baino hilabete bat lehenago CAF ordainketaren frogagiria aurkeztuz) edota CMU (Erien Asurantzaren Baimen-agiria eta eritasun geriza orokorra «CMU-C agiria» aurkeztuz) laguntzak dituztenentzat. Donibane autobus geltokian aurkeztu zaitzez zure frogagiriarekin.



D'autres publics peuvent bénéficier de tarifs réduits auprès des CCAS de Ciboure, Hendaye, Saint-Jean-de-Luz et Urrugne. Informations et modalités auprès de ces CCAS et sur www.hegobus.com

Beste publiko batek prezioa apalduak eskura ditzake, Ziburuko, Hendaiaiko, Donibane Lohizuneko eta Urruñako GEUZ-etan. Xehetasunak eta argibideak GEUZ hauetan eta www.hegobus.com web gunean.

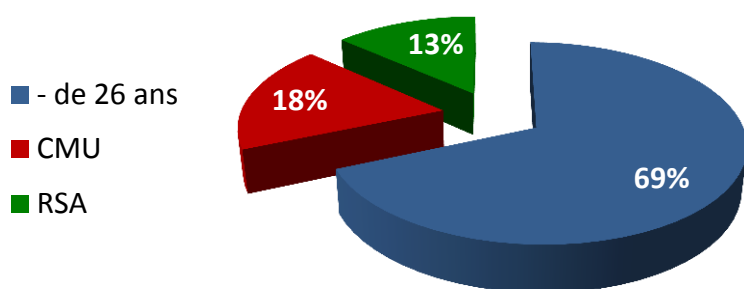
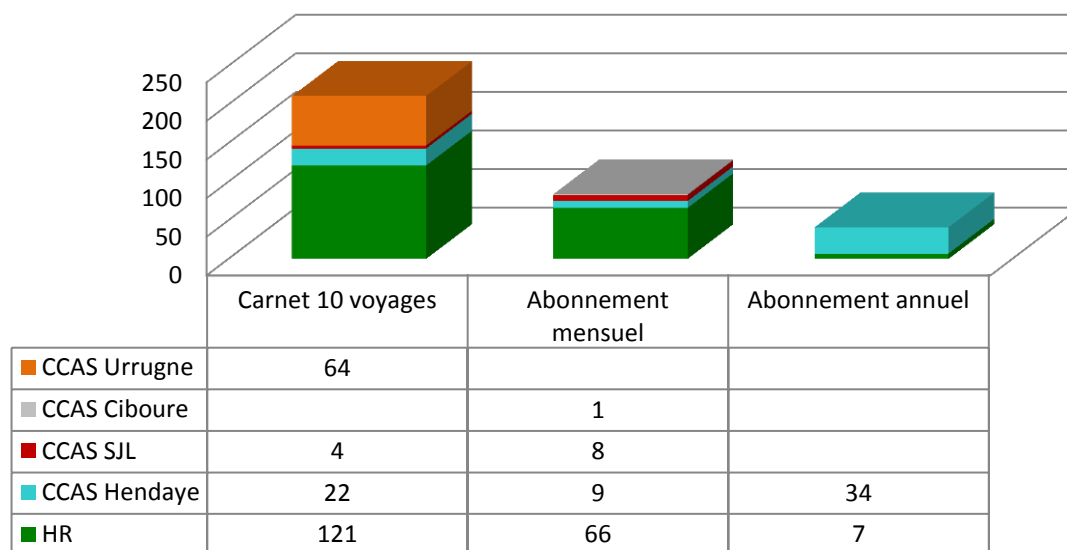
D'autres publics peuvent bénéficier de titres HEGOBUS à tarif réduit, voir gratuitement auprès :

- du CCAS d'Hendaye : personnes retraitées sous conditions de ressources, bénéficiaires de l'Allocation Adulte Handicapé (AAH), de l'Allocation Spécifique de Solidarité (ASS), de l'Allocation Spécifique d'Invalidité (ASI)
- du CCAS d'Urrugne : personnes âgées de + de 60 ans non imposables sur le revenu, personnes handicapées à 80% non imposables sur le revenu, personnes bénéficiaires du RSA socle et/ou ASS, personnes bénéficiaires de la prime d'activité et orientées par un travailleur social.
- du CCAS de St Jean de Luz : personnes retraitées luziennes non imposables, bénéficiaires luziens de l'AAH ou d'une pension d'invalidité, demandeurs d'emplois luziens non imposables ou bénéficiaires de l'ASS non imposables
- du CCAS de Ciboure qui s'est joint au mouvement en décembre 2017 : personnes résidant à l'année sur Ciboure, soit en recherche d'emploi et titulaires de l'Aide de Solidarité Spécifique (ASS), soit retraitées de plus de 65 ans bénéficiaires du minimum vieillesse à travers l'allocation de solidarités aux personnes âgées (ASPA), soit bénéficiaires de l'Allocation Adultes Handicapés (AAH) ou de l'Allocation Spécifique d'Invalidité (ASI)

Afin de communiquer sur ces nouveaux titres, nous avons mis à jour le site web, le dépliant « Tarifs », et le plan. La ville d'Hendaye a également publié une page dédiée aux tarifs réduits HEGOBUS sur son site internet : <http://ville.hendaye.com/?p=33272>



Nb de titres tarifs réduits vendus en 2017 par acteurs



Bénéficiaires tarifs réduits vendus en 2017 à la Halte Routière

Quelques titres scolaires gratuits ont été distribués en 2017 à la demande de l'agglomération lors de dérogation spécifique telle que pour les élèves de Souraïde.



Contrôles

En 2016 2 personnes ont été assermentées. 3 personnes supplémentaires ont prêté serment sur l'année 2017 et l'ensemble des assermentés ont suivi la formation « Contrôle et relevé d'identité dans les services publics (transport de personnes) » sur le 1^{er} semestre 2017. Cependant, nous avons continué à réaliser de la prévention dans les véhicules avec pour but de prévenir la clientèle et non pas de sanctionner. Cette sensibilisation est nécessaire suite aux différents changements intervenus depuis le lancement du réseau. Ce travail a été également fait vers la population scolaire afin d'éduquer les jeunes à posséder un titre de transport dans les véhicules mais également de le présenter à chaque montée.

Le constat d'une fraude très faible nous incite à continuer le travail dans ce sens et de ne pas sanctionner pour l'instant. Le taux est de 1.65% constaté sur les lignes régulières. Sur les lignes scolaires le taux de fraude n'est pas calculé car les contrôles démontrent des cartes oubliées ou non refaites mais pas d'utilisation sans inscription.

Dans le cadre du code de procédure pénal, Article R49-8-1 et R49-8-2, le dossier a été envoyé pour l'obtention d'un arrêté préfectoral afin de valider l'assermentation des agents et procéder aux relevés d'identité.

Sécurité

Nous avons établi un dossier répertoriant l'ensemble des « points noirs » du réseau dès le lancement du réseau et il a été amélioré en collaboration avec les conducteurs. Ce document a pour but de sensibiliser les conducteurs aux difficultés techniques de certains lieux et de leur permettre d'apporter une vigilance particulière à l'approche de ceux-ci mais également de mettre en lumière des problèmes quotidiens et une recherche permanente d'améliorations. Il a également été remis à l'Autorité Organisatrice qui pourra selon les possibilités améliorer les conditions de circulation.

La sécurité est une priorité et des actions de sensibilisation ont été menées :

- Affichage interne
- Procédure en cas d'accident routier ou en cas d'urgence
- Mise en place d'une astreinte
- Journal interne avec sensibilisation aux différents risques et notamment routier
- Sensibilisation des sous-traitants

Des interventions sécurité sont mises en place pour sensibiliser les personnels et différents thèmes sont abordés :

- Contrôle de titres et la fraude
- Chute de dénivellation
- Gestes et postures
- Téléphone au volant
- Addictions diverses



PARTIE 2

COMPTE RENDU FINANCIER



Le compte de résultat :

Système de base	
521-3. MODELE DE COMPTE DE RESULTAT (en tableau)	
Charges (hors taxes)	Exercice 2017
Charges d'exploitation (1):	
Achats de marchandises (a)	0
Variation des stocks (b)	0
Achats de matières premières et autres approvisionnements	297
Variation des stock (b)	0
*Autres achats et charges externes	2 540
Impôts, taxes et versements assimilés	15
Salaires et traitements	778
Charges sociales	229
Dotations aux amortissements et aux provisions:	
Sur immobilisations: dotations aux amortissements	75
Sur immobilisations: dotations aux provisions	0
Sur actif circulant: dotations aux provisions	0
Pour risques et charges: dotations aux provisions	0
Autres charges	
TOTAL I	3934
Quotes-parts de résultat sur opérations faites en commun	0
Charges financières:	
Dotations aux amortissements et provisions	0
Intérêts et charges assimilées (2)	0
Différences négatives de change	0
Charges nettes sur cessions de valeurs mobilières de placement	0
TOTAL III	0
Charges exceptionnelles:	
Sur opérations de gestion	0
Sur opérations en capital	0
Dotations aux amortissements et aux provisions	0
TOTAL (IV)	0
Participation des salariés aux résultats (V)	0
Impôts sur les bénéfices (VI)	0
Total des charges (I+II+III+IV+V+VI)	3934
Solde créditeur = bénéfice (3)	0,00
TOTAL GENERAL	3934
* Y compris	
- redevances de crédit-bail mobilier	
- redevances de crédit-bail immobilier	
1 Dont charges afférentes à des exercices antérieurs.	0
Les conséquences des corrections d'erreurs significatives, calculées après impôt, sont présentées sur une ligne séparée sauf s'il s'agit de corriger une écriture ayant été directement imputée sur les capitaux propres	
2 Dont intérêts concernant les entités liées	
3 Compte tenu d'un résultat exceptionnel avant impôt de	
a) Y compris droits de douane.	
b) Stock initial moins stock final : montant de la variation en moins entre parenthèses ou précédé du signe (-).	
c) Y compris éventuellement dotations aux amortissements des charges à répartir.	



Système de base		
521 -3. MODELE DE COMPTE DE RESULTAT (en tableau)		
Produits (hors taxes)		Exercice 2017
Produits d'exploitation (1):		
	Ventes de marchandises	0
	Production vendue [biens et services] (a)	314
	Sous-total A - Montant net du chiffre d'affaires	314
	<i>dont à l'exportation:</i>	0
	Production stockée (b)	0
	Production immobilisée	0
	Subventions d'exploitation	3 555
	Reprises sur provisions (et amortissements), transferts de charges	0
	Autres produits	0
	Sous-total B	3555
	Total I (A+B)	3869
Quote-parts de résultat sur opérations faites en commun (II) :		0
Produits financiers:		
	De participation (2)	0
	D'autres valeurs mobilières et créances de l'actif immobilisé (2)	0
	Autres intérêts et produits assimilés (2)	0
	Reprises sur provisions et transferts de charges	0
	Différences positives de change	0
	Produits nets sur cessions de valeurs mobilières de placement	0
	Total III	0
Produits exceptionnels:		
	Sur opérations de gestion	0
	Sur opérations en capital	0
	Reprises sur provisions et transferts de charges	55
	TOTAL IV	55
	Total des produits (I+II+III+IV)	3923
	Solde débiteur = perte (3)	10,72
	TOTAL GENERAL	3934
(1)	Dont produits afférents à des exercices antérieurs. Les conséquences des corrections d'erreurs significatives, calculées après impôt, sont présentées sur une ligne séparée sauf s'il s'agit de corriger une écriture ayant été directement imputée sur les capitaux propres	
(2)	Dont produits concernant les entités liées	
(3)	Compte tenu d'un résultat exceptionnel avant impôt de	
(a)	A inscrire, le cas échéant, sur des lignes distinctes.	
(b)	Stock final moins stock initial : montant de la variation en moins entre parenthèses ou précédé du signe (-).	



Le bilan :

BILAN					
ACTIF				Exercice 2017	
				Brut	Amortissements et provisions
Capital souscrit - non appelé				0	0
ACTIF IMMOBILISE (a)					
Immobilisations incorporelles:					
	Frais d'établissement			0	0
	Frais de recherche et de développement			0	0
	Concessions, brevets, licences, marques,			0	0
	Fonds commercial (1)			0	0
	Autres			28	11
	Immobilisations incorporelles en cours			0	0
	Avances et acomptes			0	0
Immobilisations corporelles:					
	Terrains			0	0
	Constructions			0	0
	Installations techniques, matériels, et outillage in			0	0
	Autres			436	82
	Immobilisations corporelles en cours			0	0
	Avances et acomptes			0	0
Immobilisations financières (2):					
	Participations (b)			0	0
	Créances rattachées à des participations			0	0
	Titres immobilisés de l'activité de portefeuille			0	0
	Autres titres immobilisés			0	0
	Prêts			0	0
	Autres			3	0
Total I				467	92
375					
ACTIF CIRCULANT					
Stocks et en-cours (a):					
	Matières premières et autres approvisionnement			0	0
	En cours de production [biens et services] (c)			0	0
	Produits intermédiaires et finis			0	0
	Marchandises			0	0
	Avances et acomptes versés sur commandes			0	0
Créances (3):					
	Créances clients (a) et comptes rattachés (d)			110	0
	Autres			612	0
	Capital souscrit - appelé, non versé			0	0
Valeurs mobilières de placement (e):					
	Actions propres			0	0
	Autres titres			0	0
	Instruments de trésorerie			0	0
	Disponibilités			0	0
	Charges constatées d'avance (3)			0	0
Total II				722	0
722					
Charges à répartir sur plusieurs exercices (III)				0	0
Primes de remboursement des emprunts (IV)				0	0
Ecart de conversion Actif (V)				0	0
TOTAL GENERAL (I+II+III+IV+V)				1189	92
1097					
(1)	Dont droit au bail				
(2)	Dont à moins d'un an (brut)				
(3)	Dont à moins d'un an (brut)				



BILAN				
PASSIF				Exercice 2017
CAPITAUX PROPRES*				
Capital [dont versé...] (a)				0
Primes d'émission, de fusion, d'apport,				0
Ecart de réévaluation (b)				0
Ecart d'équivalence (c)				0
Réserves:				
	Réserve légale			0
	Réserves statutaires ou contractuelles			0
	Réserves réglementées			0
	Autres			0
Report à nouveau (d)				0
Résultat de l'exercice [bénéfice ou perte] (e)				-11
Subventions d'investissement				0
Provisions réglementées				0
Total I				-11
PROVISIONS POUR RISQUES ET CHARGES				
Provisions pour risques				0
Provisions pour charges				0
Total II				0
DETTES (1) (g)				
Emprunts obligataires convertibles				0
Autres emprunts obligataires				0
Emprunts et dettes auprès établissements de crédits (2)				0
Emprunts et dettes financières diverses (3)				0
Avances et acomptes reçues sur commandes en cours				0
Dettes Fournisseurs et Comptes rattachés (f)				927
Dettes fiscales et sociales				131
Dettes sur immobilisations et Comptes rattachés				9
Autres dettes				7
Instruments de trésorerie				3
Produits constatés d'avance (1)				31
TOTAL III				1108
Ecart de conversion passif (IV)				0
TOTAL GENERAL (I+II+III+IV)				1097
(1)	Dont à plus d'un an			
	Dont à moins d'un an			
(2)	Dont concours bancaires courants et soldes créditeurs de banques			
(3)	Dont emprunts participatifs			



L'annexe comptable est globalisée sur Transdev Urbain, ce document n'existe pas spécifiquement pour Transdev Urbain Pays Basque.

La liasse fiscale est globalisée sur Transdev Urbain, ce document n'existe pas spécifiquement pour Transdev Urbain Pays Basque. Le compte d'exploitation détaillé est présenté ci-dessous.

La balance détaillée des comptes de la délégation est remise en Annexe 11 du rapport annuel.

Fichier CEP 2017 :

Nous avons respecté les différents principes comptables pour l'extraction des données comptables à savoir :

- Les principes comptables retenus par le Délégataire, notamment pour l'extraction comptable des états financiers de la Société délégataire.
- Il n'existe aucune modification intervenue dans la présentation des comptes annuels et les méthodes de calcul et d'évaluation retenues (charges calculées).
- Les modalités de répartition des coûts affectables (le cas échéant)
- Les différences de méthodes comptables entre celles utilisées dans les états financiers et celles utilisées dans le rapport du Délégataire.
- Les éventuels retraitements comptables opérés.

Nous avons respecté les différents principes comptables pour l'extraction des données comptables à savoir :

- Le principe d'indépendance des exercices
- Le principe de Prudence
- Le principe de non-compensation
- Le principe du coût Historique (Ce principe signifie que les éléments en comptabilité sont enregistrés à leur valeur nominale et qu'on ne tient pas compte de l'actualisation des valeurs dans le temps)
- Le principe de permanence des méthodes
- Le principe de continuité d'exploitation,....

Le CEP 2017 ne présente aucun retraitement comptable, aucune différence de méthode comptable et aucune modification dans la présentation des comptes.

En produits :

Le nouveau contrat a été mis en place le 01/09/2016, il est donc impossible de faire une comparaison à partir des résultats 2017/2016 mais seulement sur la base faites durant l'appel d'offres.



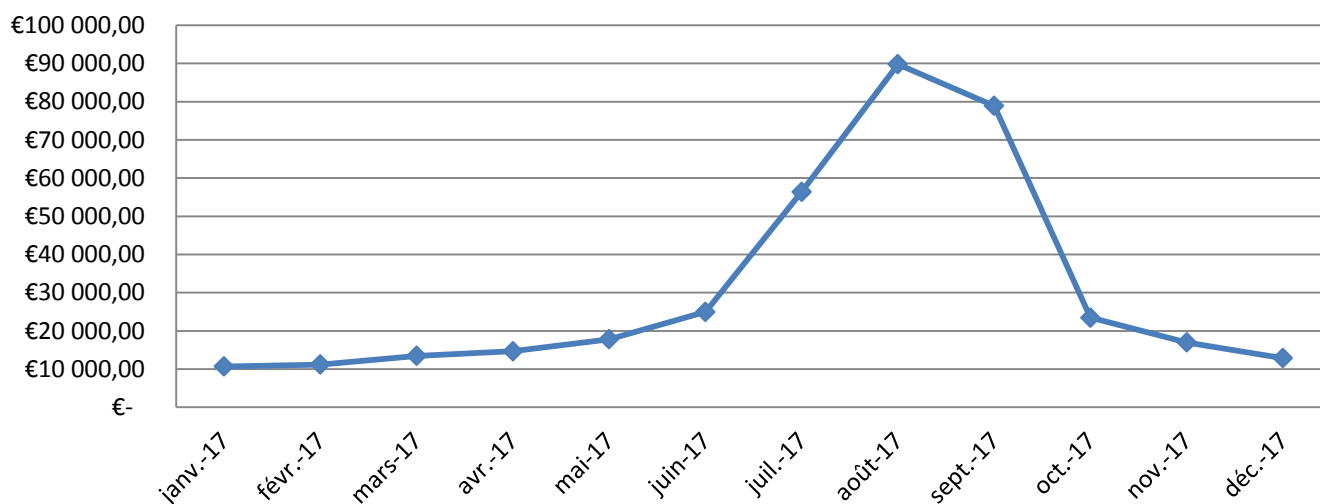
Nombre de titres vendus :

			janv-17	févr-17	mars-17	avr-17	mai-17	juin-17	juil-17	août-17	sept-17	oct-17	nov-17	déc-17
		Prix TTC	Titres vendus	Titres vendus	Titres vendus	Titres vendus	Titres vendus	Titres vendus	Titres vendus	Titres vendus	Titres vendus	Titres vendus	Titres vendus	Titres vendus
Gamme tous publics	Ticket unitaire	1.00 €	8012	8317	9900	10391	13374	18810	33168	57039	22170	14880	12404	8403
	Titre journée	5.00 €	32	0	0	126	136	199	1598	3125	274	83	27	19
	Titre séjour	10.00 €	3	10	11	38	52	90	848	1137	177	85	20	15
	Carnet 10 tickets	8.50 €	128	164	185	225	206	249	523	434	260	223	178	138
	Abonnement mensuel	20.00 €	35	34	48	30	46	52	71	50	44	44	35	37
	Abonnement 3 mois	50.00 €	14	14	18	15	11	22	18	18	14	8	7	17
	Pass Scolaire	70.00 €									177	2	1	1
	Abonnement annuel	00.00 €	0	0	0	0	0	0	0	1	14	17	4	4
Gamme sous conditions	Carnet 10 voyages	4.50 €									36	30	28	27
	Abonnement mensuel	10.00 €									11	15	21	19
	Abonnement annuel	00.00 €									6	0	1	0
Titres scolaires	Nouvelle inscription	20.00 €									544		3	4
	Nouvelle inscription majorée	30.00 €									104	8	7	3
	Renouvellement	10.00 €									1528	1		1
	Renouvellement majorée	20.00 €									223	3	3	1
	Gratuit	- €									20	7		
	Duplicata	10.00 €											2	8
Total des titres			8224	8539	10162	10825	13825	19422	36225.64	61804.18	25602	15406	12741	8697

			janv-17	févr-17	mars-17	avr-17	mai-17	juin-17	juil-17	août-17	sept-17	oct-17	nov-17	déc-17	Années 2017
		Prix TTC	Recettes mensuelles	Recettes mensuelles	Recettes mensuelles	Recettes mensuelles	Recettes mensuelles	Recettes mensuelles	Recettes mensuelles	Recettes mensuelles	Recettes mensuelles	Recettes mensuelles	Recettes mensuelles	Recettes mensuelles	Total
Gamme tous publics	Ticket unitaire	1.00	8 012.00	8 317.00	9 900.00	10 391.00	13 374.00	18 810.00	33 167.00	57 039.00	22 170.00	14 880.00	12 404.00	8 403.00	216 867.00
	Titre journée	5.00	160.00	-	-	630.00	680.00	395.00	7 390.00	15 625.00	1 370.00	415.00	135.00	95.00	28 095.00
	Titre séjour	10.00	30.00	100.00	110.00	380.00	520.00	300.00	8 480.00	11 370.00	1 770.00	850.00	200.00	150.00	24 860.00
	Carnet 10 tickets	8.50	1 088.00	1 394.00	1 572.50	1 912.50	1 751.00	2 116.50	4 445.50	3 689.00	2 210.00	1 895.50	1 513.00	1 173.00	24 760.50
	Abonnement mensuel	20.00	700.00	680.00	960.00	600.00	920.00	1 040.00	1 420.00	1 000.00	880.00	880.00	700.00	740.00	10 520.00
	Abonnement 3 mois	50.00	700.00	700.00	900.00	750.00	550.00	1 100.00	900.00	900.00	700.00	400.00	350.00	850.00	8 800.00
	Pass Scolaire	70.00									12 390.00	140.00	70.00	70.00	12 670.00
	Abonnement annuel	200.00	-	-	-	-	-	-	-	200.00	2 800.00	3 400.00	800.00	800.00	8 000.00
Gamme sous conditions	Carnet 10 voyages	4.50	-	-	-	-	-	-	-	-	162.00	135.00	126.00	121.50	544.50
	Abonnement mensuel	10.00	-	-	-	-	-	-	-	-	110.00	150.00	210.00	190.00	660.00
	Abonnement annuel	100.00	-	-	-	-	-	-	-	-	600.00	-	100.00	-	700.00
Titres scolaires	Nouvelle inscription	20.00	-	-	-	-	-	-	-	-	10 880.00	-	60.00	80.00	11 020.00
	Nouvelle inscription majorée	30.00	-	-	-	-	-	-	-	-	3 120.00	240.00	210.00	90.00	3 660.00
	Renouvellement	10.00	-	-	-	-	-	-	-	-	15 280.00	10.00	-	10.00	15 300.00
	Renouvellement majorée	20.00	-	-	-	-	-	-	-	-	4 460.00	60.00	60.00	20.00	4 600.00
	Gratuit	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	Duplicata	10.00	-	-	-								20.00	80.00	100.00
Total des titres			10 630.00	11 191.00	13 442.50	14 663.50	17 795.00	24 361.50	56 402.50	89 823.00	78 302.00	23 455.50	16 358.00	12 872.50	371 157.00



Recettes commerciales TTC



Répartition des recettes par titre tous publics (12 mois cumulés)

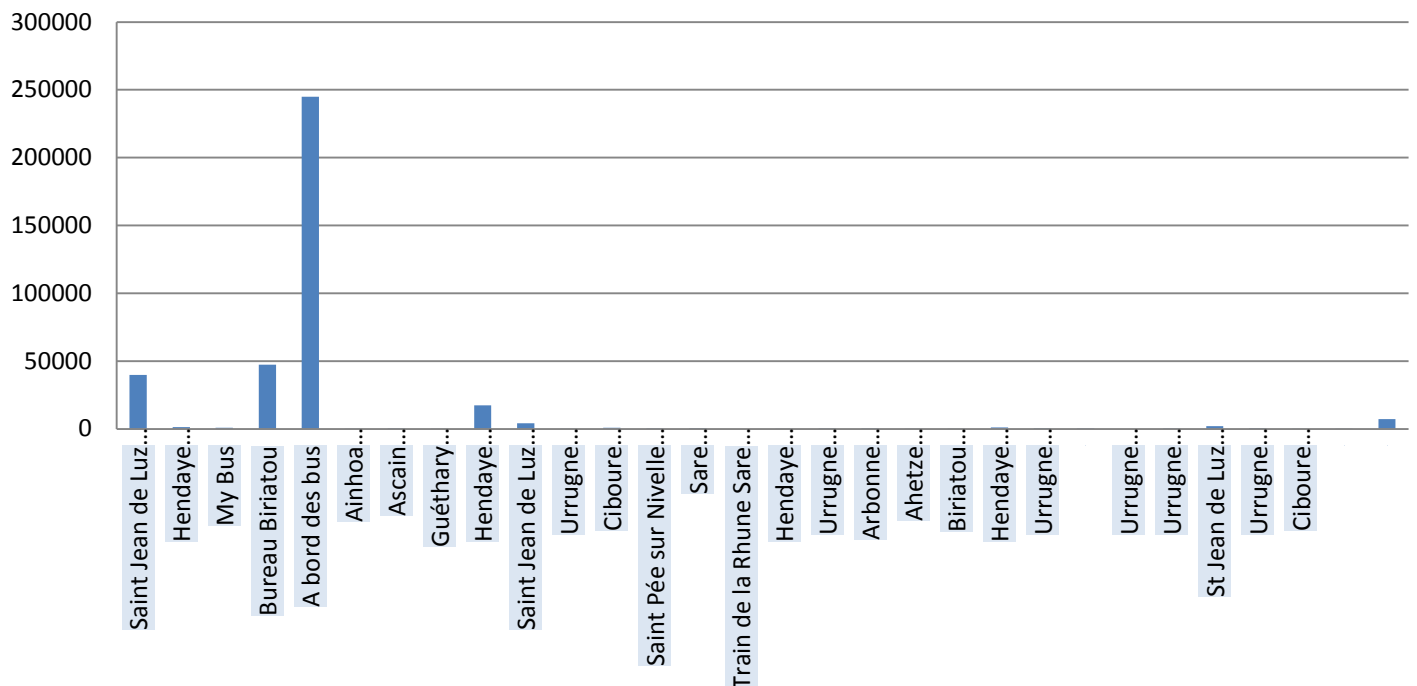




Recettes par acteurs :

Acteur	Localisation	janv-17	févr-17	mars-17	avr-17	mai-17	juin-17	juil-17	août-17	sept-17	oct-17	nov-17	déc-17	Année 2017
		Recettes mensuelles	Recettes mensuelles	Recettes mensuelles	Recettes mensuelles	Recettes mensuelles	Recettes mensuelles	Recettes mensuelles	Recettes mensuelles	Recettes mensuelles	Recettes mensuelles	Recettes mensuelles	Recettes mensuelles	Total
Agence	Saint Jean de Luz	2 003.50	2 149.50	2 693.00	2 342.00	2 569.50	3 490.50	6 776.50	8 437.00	2 919.50	2 405.50	1 966.00	2 036.50	39 789.00
Triporteur	Hendaye							602.00	660.50					1 262.50
My Bus								289.14	229.18	129.00	20.00	63.00		730.32
Bureau Biriattou										46 130.00	450.00	420.00	370.00	47 370.00
A bord des bus		8 172.00	8 317.00	9 900.00	11 021.00	14 054.00	19 805.00	41 123.00	72 610.00	23 531.00	15 295.00	12 536.00	8 498.00	244 862.00
Office du tourisme	Ainhoa	8.50	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	8.50
Office du tourisme	Ascaïn	10.00	0.00	10.00	35.50	8.50	10.00	145.50	228.50		10.00	17.00	0.00	475.00
Office du tourisme	Guéthary	-	-	-	-	-	-	27.00	-		-	-	-	27.00
Office du tourisme	Hendaye	307.50	534.50	578.50	999.00	790.50	1 225.00	4 909.00	4 623.50	1 482.50	1 062.00	504.50	390.50	17 407.00
Office du tourisme	Saint Jean de Luz	35.50	52.50	91.00	148.00	196.50	200.50	1 413.50	1 176.50	473.50	265.50	52.50	25.50	4 131.00
Office du tourisme	Urrugne	8.50	-	-	25.50	17.00	34.00	28.50	18.50	10.00	8.50	8.50	-	159.00
Office du tourisme	Ciboure	-	-	-	30.00	28.50	50.00	331.00	405.50	37.00	28.50	-	-	910.50
Office du tourisme	Saint Pée sur Nivelle	8.50	8.50	8.50	10.00	18.50	50.00	17.00	197.00	18.50	0.00	0.00	17.00	353.50
Office du tourisme	Sare	25.50	61.00	51.00	35.50	44.00	45.50	153.50	118.00	54.00	17.00	-	8.50	613.50
Point Accueil et Information	Train de la Rhune Sare	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0.00
Snack Bar Casa Jose	Hendaye	8.50	-	-	-	-	-	-	-		0.00	0.00	0.00	8.50
Leclerc	Urrugne	25.50	8.50	68.00	-	25.50	8.50	64.00	113.50	35.50	8.50	17.00	8.50	383.00
Bar Tabac Eskualduna	Arbonne	59.50	42.50	42.50	17.00	42.50	25.50	-	-	110.50	25.50	8.50	34.00	408.00
Boulangerie Jacob	Ahetze	17.00	17.00	-	0.00	0.00	17.00	17.00	17.00	8.50	0.00	0.00	0.00	93.50
Les Jardins de Bakea	Biriattou	-	-	-	-	-	-	-	-	10.00	-	-	-	10.00
Librairie berriketa 64	Hendaye							97.00	381.50	81.00	229.50	127.50	85.00	1 001.50
Camping Larrouleta	Urrugne							170.00	140.00	210.00	10.00	8.50		538.50
Camping Ibarron	Saint Pée sur Nivelle							107.00	218.50	60.00	0.00	0.00		385.50
Camping Col d'Ibardin	Urrugne							0.00	0.00		0.00	0.00		0.00
Camping Juantxo	Urrugne							132.50	248.50	20.00	0.00	0.00		401.00
Halte Routière Titre réduit	St Jean de Luz									872.00	285.00	436.00	311.50	1 904.50
CCAS	Urrugne									204.00	136.00	102.00	102.00	544.00
CCAS	Ciboure												20.00	20.00
CCAS	St Jean de Luz									-	48.50	20.00	125.50	194.00
CCAS	Hendaye									2 505.50	3 150.50	671.00	840.00	7 167.00

Recettes TTC cumulées sur 12 mois par acteurs





Les transferts de charges ne concernent que le remboursement de la TIPP
Les subventions d'exploitation :

Subvention Forfaitaire	3 502 721,82 €
Refacturation TS	43 780, 21 €
Refacturation CVAE	711,00 €
Total	3 547 213,03 €

En charges : voir compte de résultat ci-dessus
Pas de charges financières
Pas de charges exceptionnelles

Voyages	423 817
KM	600 595
Recettes commerciales	371 158
CF	3 373 300
Charges	3 879 290

Nb voyages / km	0,70
Charges / km	6,46
Charges / Voyages	9,15
Recette commerciale / km	0,62
Recette commercial / Voyage	0,87
CF / km	5,62
CF / Voyage	7,96

Les ratios sont indicatifs car ils reflètent pour la première fois une année complète mais ne peuvent être comparés. Nous pouvons constater en comparaison avec les 4 mois de 2016 qu'ils sont tous améliorés.

La spécificité du territoire ne permet pas de trouver un réseau comparable avec une population équivalente et une forte saisonnalité.

	Coûts 2017	Coûts/Km
Entretien Maintenance	172030	0,29
Energie	217250	0,36

Il est impossible de comparer les coûts 2017 avec les coûts 2016 pour plusieurs raisons :

- Année de lancement sur 4 mois
- 5 véhicules neufs (101 à 104 et 109) en 2016 préparés par les fournisseurs
- 4 véhicules d'occasions préparés pendant la période estivale avant lancement
- Pas de saison estivale en 2016, celle-ci augmente les coûts par un accroissement des contraintes (temps, vitesse, circulation).

Aucun bien n'a été vendu ou détruit en 2017.



Compte d'exploitation		unité	Exercice 2017 Prévisionnel	Exercice 2017 Réel	Ecart en €	Ecart en %
Recettes d'exploitation (en k€ HT constants)		K€	290,38	311,60	21,22	7,31%
Recettes de trafic		K€	257,14	295,43		
Compensations tarifaires		K€	6,24	1,41		
Indemnités forfaitaires		K€				
Plus-values sur cession d'actifs		K€				
Autres recettes		K€	27,00	14,76		
	Scolaires	K€	26,00	14,76		
	A détailler	K€	1,00	0,00		
	A détailler	K€	0,00	0,00		
Charges d'exploitation (en k€ HT constants)		K€	4 721,02	3 879,29	-841,73	-17,83%
Charges directes transports		K€	3 742,91	3 053,25	-689,66	-18%
	Personnel de conduite	K€	615,45	797,08		
	Dont Rémunération	K€	615,45	887,17		
	Dont CICE	K€		-50,08		
	Dont Taxe sur les salaires	K€		-34,17		
	Dont Provisions IFC (retraitement)	K€		-5,84		
	Frais kilométriques	K€	144,69	217,25		
	Dont Achat à la pompe	K€	125,67	214,96		
	Dont Remboursement TIPP	K€		-16,11		
	Lubrifiant	K€	8,27	4,52		
	Pneumatique	K€	10,75	13,87		
	Entretien maintenance des véhicules (hors personnel)	K€	114,57	172,03		
	Dont Pièces de rechange	K€	62,56	44,73		
	Dont Entretien et réparation des véhicules	K€	52,01	96,25		
	Dont Sous-traitance Nettoyage	K€		17,42		
	Dont Indemnisation des tiers	K€		4,42		
	Dont Remboursement assurances réparations	K€		7,11		
	Dont Péages	K€		0,99		
	Dont Stationnement	K€		0,13		
	Dont Impôts et Taxes	K€		0,99		
	Sous-traitance transports de voyageurs	K€	1 738,74	1 602,28		
	Coût de mise à disposition du matériel roulant	K€	254,75	264,62		
	Dont Amortissements	K€	188,10	0,46		
	Dont Location véhicules	K€	53,14	236,38		
	Dont Assurances véhicules	K€	13,51	14,17		
	Dont Location vhs	K€	0,00	13,61		
Personnel hors conduite		K€	300,28	333,25	32,97	11%
	Personnel d'exploitation	K€	150,45	129,79		
	Dont Personnel Support aux opérations	K€		136,37		
	Dont Taxe sur les salaires	K€		-6,57		
	Personnel commercial	K€	82,50	114,85		
	Dont Personnel Service Client	K€		96,04		
	Dont Personnel Commerciaux et Developpt	K€		21,87		
	Dont Taxe sur les salaires	K€		-3,06		
	Personnel de maintenance	K€	0,00	9,58		
	Personnel administratifs	K€	0,00	0,00		
	Direction	K€	0,00	0,00		
	Autres catégories de personnel	K€	67,32	79,03		
	Dont Personnel GA Finance	K€		18,36		
	Dont Personnel GA Direction	K€		60,67		



Compte d'exploitation			unité	Exercice 2017 Prévisionnel	Exercice 2017 Réal	Ecart en €	Ecart en %
Recettes d'exploitation (en k€ HT constants)			K€	290,38	311,60	21,22	7,31%
Charges relatives aux éléments fixes du réseau			K€	236,78	171,55	-65,23	-28%
	Dépôts		K€	50,55	65,51		
	Dont	Entretien bâtiment et installations	K€		1,35		
	Dont	Nettoyage des bâtiments et installations	K€		1,88		
	Dont	Electricité	K€	5,25	2,36		
	Dont	Eau	K€		1,63		
	Dont	Charges locations	K€	45,30	37,00		
	Dont	Taxe foncière	K€		1,35		
	Dont	Amortissements	K€		21,29		
	Agence commerciale		K€	1,00	0,00		
	Equipements réseau		K€	45,78	23,52		
	Autres locaux d'exploitation		K€	0,00	0,00		
	Autres charges relatives aux éléments fixes		K€	88,91	82,52		
	Dont	Charges administrative	K€		33,78		
	Dont	Fournitures	K€		-5,77		
	Dont	Charges Exploitations SO	K€		57,63		
	Dont	CET	K€		2,85		
	Dont	Redevances	K€		-1,41		
	Dont	Impôts et Taxes	K€		-3,55		
					-1,02		
Frais commerciaux et marketing			K€	74,27	89,37	15,10	20%
	Fournitures		K€	45,26	65,13		
	Publicité - communication		K€	22,27	17,212		
	Etudes et enquêtes		K€	4,80	5,00		
	Commissions dépositaires		K€	1,94	2,04		
	Autres charges de marketing		K€	0,00	0,00		
Frais généraux			K€	277,63	184,59	-93,04	-34%
	Fournitures		K€	7,50	5,77		
	Assurances (hors matériel roulant)		K€	3,00	1,00		
	Formations (non comprises dans la masse salariale)		K€	2,90	0,00		
	Informatique et logiciels d'exploitation		K€	33,06	0,00		
	Assistance technique		K€	88,19	127,48		
	Dont	Frais de pole	K€	27,44	27,44		
	Dont	Frais de siège	K€	60,75	96,40		
	Dont	Redevance de marque	K€		3,64		
	Honoraires		K€	10,00	5,00		
	Autres		K€	44,78	45,35		
		Charges diverses direction	K€		3,25		
		EAP	K€		40,41		
		NDF Direction	K€		0,01		
		VHS	K€		1,68		
Impôts et taxes			K€	45,89	47,27	1,38	3%
	Contribution Economique Territoriale		K€	9,93	-2,85		
	Redevances, Vignettes, Cartes Grises, Mines...		K€	0,00	1,41		
	Taxes foncières		K€	0,00	1,35		
	Taxes sur les salaires		K€	33,95	43,81		
	Autres impôts et taxes		K€	2,00	3,56		
Marge et aléas			K€	43,26	-10,72	-53,98	-125%
Subvention forfaitaire d'exploitation			K€	3 373,30	3 556,97	183,67	5,44%



Note de synthèse :

Il est difficile de comparer l'exercice 2017, tel que présenté dans l'appel d'offre avec le réalisé et ceci pour plusieurs raisons :

Un premier avenant a été signé pour la mise en place de la ligne 6 et les navettes estivales sur Saint Jean de Luz

La sous-traitance n'est pas organisée comme prévue lors de la réponse

Les embauches de conducteurs en période estivale ont été très difficiles par le manque de main d'œuvre disponible et les durées des contrats ont été diminuées

Beaucoup de modifications du réseau ont été réalisées depuis son lancement et l'avenant correspondant n'était toujours pas finalisé au 31 décembre 2017.

Les recettes correspondent à l'objectif car il faut ajouter 20,84 K€ à la prévision suite à l'avenant 1. Malgré cela nous pouvons considérer l'année 2017 réussie car la dynamique du réseau est lancée, les quatre mois comparables présentent une progression et un développement du réseau. Il faut noter que les recettes comptables venant des abonnements (scolaires ou annuels) sont lissées sur 12 mois glissants, il n'y a donc que les mois de l'année 2017 qui apparaissent dans les comptes ce qui traduit une différence entre les recettes brutes et comptables.

La masse salariale de la conduite est supérieure aux prévisions car les lignes 20, 23 et 24 sont exploitées par TUPB, la sous-traitance est donc inférieure aux prévisions.

Les coûts de maintenance sont largement dépassés pour plusieurs raisons :

Le véhicule hybride et les minibus sont en entretien direct avec des réparations sur les 2 minibus Mercedes non prévus

Les véhicules d'occasion sont plus vieux que souhaité avec donc plus de besoin d'entretien

Un accident du véhicule hybride a occasionné 20 K€ de réparation

Beaucoup de carrosserie sur les véhicules sur la période estivale en partie expliquée par l'embauche de jeunes permis.

Embauche d'un mécanicien sur 4 mois.

Le personnel d'exploitation est inférieur au budget car avec un recrutement tardif sur l'été, les renforts n'ont pu être trouvés. Le manque de personnel a parfois obligé l'organisation de l'entreprise à utiliser le personnel de conduite.

Les coûts liés au dépôt intègrent les amortissements suite à l'installation d'où des dépenses supérieures de 10 K€.

L'équipement réseau concerne l'investissement informatique dont les coûts intra groupe sont inférieurs au prévisionnel mais également reporté aux frais d'assistance technique.

L'ensemble du réalisé communication et marketing est supérieur aux provisions, même en incluant l'avenant 1, suite à l'investissement important de la responsable Marketing, détachée de la Région, et une présence renforcée pour la gestion des abonnements scolaires.

Les frais généraux sont globalement tenus, seul les affectations sont différentes sur les lignes comptables.

Le CET a été économisé sur 2017 suite à la loi de finance qui a permis un dégrèvement pour la dernière année.

La taxe sur les salaires est supérieure aux prévisions car proportionnelle à la masse salariale.

Les investissements sont décrits dans la partie 4 de ce rapport et en Annexe 1.



PARTIE 3

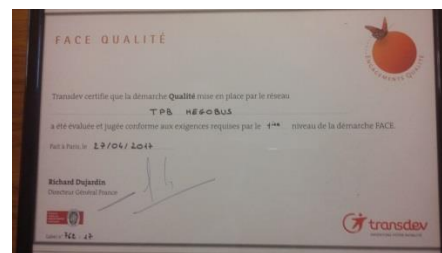
ANALYSE DE LA QUALITE DE SERVICE



LA POLITIQUE QSE (Qualité/Sécurité/Environnement)

Lors du lancement du réseau, les bases de la Politique Qualité – Sécurité – Environnement du réseau Hegobus ont été mises en place. L'année 2017 avait pour objectif non seulement de valider ce travail mais également de l'améliorer et ancrer cette stratégie dans les comportements.

Le Label Transdev Group, Face Niveau 1, a été obtenu en 2017.



Pour valider celui-ci dans les 3 domaines plusieurs thèmes ont été travaillés :

- Une stratégie et une politique interne en lien avec celle de Transdev Group ont été définies. Elles précisent un système managérial afin de donner un sens aux actions quotidiennes des collaborateurs.
- Une évaluation des risques dans la gestion du réseau a été menée pour définir un plan d'action dans les 3 domaines.
- Des actions de sensibilisation ont été développées vers les équipes et le rôle de chacun a été précisé.
- La communication est dorénavant un sujet important et pour la connaissance de tous, elle a été développée sur ces sujets et notamment par l'intermédiaire du magazine interne mais également en externe avec un axe de travail fort en période estivale.
- L'enquête satisfaction a permis de nous remettre en question et réorganiser notre politique qualité et sécurité vis-à-vis du personnel mais également des clients qui doivent rester notre priorité.
- La conformité contractuelle, contextuelle et réglementaire en rapport avec notre contrat, est suivie lors de l'audit afin de valider ou corriger les axes de travail.
- La mesure des engagements de performance définis par le réseau permet de connaître le niveau réel de qualité de service offert au client et la performance opérationnelle de l'entité. Les critères et engagements sont donc suivis toute l'année.
- La bonne gestion de l'information en situation perturbée doit minorer l'impact des aléas pour le client, et assurer la continuité du service tout en assurant la sécurité des personnes et des biens ainsi que la préservation de l'environnement.



Les indicateurs de qualité de service : cf. Annexe 12

La qualité est un engagement de service fort de Transdev Urbain Pays Basque sur le réseau HEGOBUS.

Les critères de mesure contractuels avec leur niveau d'exigence sont :

1. Le nombre de courses entièrement réalisées est égal à 99% de l'offre programmée.
2. Les départs en ligne sont réalisés avec un retard maxi < à 3 min. (sept. à juin) ou < à 6 min. (juil. à août) suivant l'horaire prévu à 95%.
3. Les informations à bord des véhicules (Titres, thermomètres, règlement intérieur, pictogrammes) sont disponibles, visibles et lisibles, et à jour à 98%.
4. Les girouettes (avant, latérale, arrière) sont disponibles et exactes (sous réserves qu'elles soient installées) à 90%.
5. Les annonces sonores et/ou visuelles sont disponibles, et le bip des portes fonctionne à 90%.
6. Au moins un valideur fonctionne par véhicule.
7. Etat extérieur du véhicule à 90% : Les véhicules n'ont pas de tag, graffiti, salissures, dégradations visibles, la carrosserie et les vitres sont propres, la signalisation et les plaques sont parfaitement lisibles.



8. Etat intérieur du véhicule à 90% : Les véhicules n'ont pas de tag, graffiti, salissures, dégradations, le sol est balayé, les barres de maintien et poste de conduite sont propres, et il n'a pas d'odeur intempestive, les sièges sont propres et non abîmés.
9. Le conducteur respecte les limitations de vitesse et adapte l'allure du véhicule au profil et à l'environnement immédiat de la ligne (rond-point, sorties d'école, passage piétons, passage à niveau,...) à 90%.
10. Le conducteur respecte les gestes commerciaux suivants à 90% :
 - regarde les voyageurs accédant par la porte avant et les titres de transport lorsqu'ils sont présentés,
 - porte la tenue de l'entreprise ou à défaut, une tenue correcte et un badge
 - adopte une attitude courtoise en toute occasion,
 - renseigne, en cas de demande des voyageurs, sur les tarifs, les horaires de la ligne et les correspondances.
11. 0.3 accidents routiers responsables des bus, y compris TAD, par 5 000 km commerciaux.
12. Le taux de fraude réelle sur les bus ne doit pas dépasser 3%
13. Arrêts dotés d'une information conforme (tarifs, plan de ligne, horaires, renseignements contact réseau) à 90%.
14. Plan, dépliants et fiches horaires édités et diffusés dans l'ensemble des points d'information (dépositaires et mairie, OT) au premier jour de chaque nouvelle période
15. Plans et horaires en ligne mis à jour au premier jour de chaque nouvelle période sur le site internet
16. La procédure d'envoi de réclamation, de signalement ou de réservation d'un TAD est fonctionnelle
17. Qualité de l'accueil en agence :
 - L'attente est inférieure à 10 minutes en période normale
 - L'agent d'accueil a un contact et une présentation avenante
 - L'agent d'accueil est en mesure de renseigner sur une demande de déplacements dans l'agglomération
 - Disponibilité de tous les documents d'information à jour en libre-service
18. Qualité de la réservation par téléphone :
 - L'attente est inférieure à deux minutes
 - L'agent d'accueil a un contact et une présentation avenante
 - L'agent d'accueil effectue sans difficulté une réservation de difficulté moyenne
19. Propreté de l'agence commerciale :
 - Sols balayés et exempts de salissures importantes
 - Murs exempts de salissures
 - Sanitaires ouverts au public et nettoyés
 - Locaux rangés, absence de désordre, documents destinés au public disponibles et bien rangés
20. Le poteau d'arrêt est complet (pas de dégradation), le nom de l'arrêt est lisible et la vitre du cadre est suffisamment transparente pour la lecture des informations intérieures à 90%.

Le tableau de suivi complet est intégré dans le livret conducteur.

Un livret qualité reprenant tous les critères, leur niveau d'exigence et les pénalités sera mis en place et distribué.

Si les critères ne sont pas atteints, des pénalités nous sont facturées de 1000 à 5000 € par trimestre et par critère.



Nous devons mettre en place une organisation nous permettant d'atteindre les objectifs de Qualité de Service fixés par l'Autorité Délégante.

Le Label FACE Qualité, programme de labellisation TRANSDEV certifié par le Bureau VERITAS pour le niveau 1 Les Fondamentaux a été obtenu en 2017. L'engagement FACE Qualité Niveau 2 est lancé dès 2018.



Résultats 2017 :



Année 2017

INDICATEURS MESURES INTERNES

	Nombre de mesures	Niveau d'exigence	Résultat
Informations au ponts d'arrêt			
1 Plan de schéma de ligne :	184	90%	100%
2 Indice de ligne :	184	90%	100%
3 Horaire en vigueur :	184	90%	100%
4 Nom de l'arrêt :	184	90%	100%
5 Destination/sens :	184	90%	100%
INFORMATION PERMANENTE BUS			
Extérieure			
6 Indice de ligne (frontale) :	184	90%	100%
7 Destination (frontale) :	184	90%	100%
Intérieure			
8 Plan de ligne	184	98%	100%
9 Correspondances :	184	98%	100%
10 Principaux tarifs :	184	98%	100%
ATTITUDE CONDUCTEUR			
11 Arrêt au trottoir :	184	90%	100%
12 Regard porté au client :	184	90%	100%
13 Vente de titre au détail :	184	90%	100%
14 Tenue HEGOBUS :	184	90%	100%
DISPONIBILITE EQUIPEMENTS EMBARQUES			
15 Demandes d'arrêt :	184	100%	100%
16 Valideur de titres de transport :	184	100%	100%
17 SAE	184	100%	100%
ETAT PROPRETE VEHICULES			
18 Propreté Intérieure :	184	90%	98%
19 Propreté Extérieure :	184	90%	97%
TAUX DE CHARGE - CONFORT DE CONDUITE			
20 Taux de charge :	184	90%	100%
21 Allure adaptée :	184	90%	100%
22 Conduite confortable :	184	90%	100%

Durant l'année 2017, nous avons travaillé sur le développement de la politique commerciale, son suivi et sa communication. Le tableau ci-dessus reflète le résultat du travail effectué.



Tout d'abord nous avons cherché à intégrer l'ensemble du personnel dans le dispositif qualité en intégrant les informations au livret d'accueil, au livret conducteur, au journal interne en affichant les mesures et les résultats dès les premiers contrôles internes. Ce management doit permettre de placer la qualité comme un fil conducteur du réseau et pouvoir mesurer l'exploitation. Les contrôleurs ont été formés au contrôle afin de toujours avoir un discours pédagogique lors des opérations.

Pour mesurer la qualité du réseau une grille de contrôle (cf. Annexe 13) a été créée, le personnel exploitation la remplit chaque fois qu'il est sur le terrain ou qu'il organise des opérations spécifiques. Un bilan mensuel est effectué afin de corriger les erreurs apparues ou valider la politique.

Bilan des réclamations des usagers et des réponses apportées :

	RECLAMATIONS											
COMMERCIAL	Janvier	Février	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	Septembre	Octobre	Novembre	Décembre
HR	19	9	15	5	7	17	10	6	3	5	4	2
SITE WEB	2	3	1	2	6	3	7	1	1	3	0	2
TELEPHONE	2	5	8	4	3	8	5	1	1	0	0	4
COURRIER	0	0	0	1	1	0	1	0	1	0	0	0
SCOLAIRE												
HR										0	0	0
SITE WEB										0	0	0
TELEPHONE										0	0	2
COURRIER										0	0	0
TOTAL	23	17	24	12	17	28	23	8	6	8	4	10

Cf. Annexe 14

Les réclamations reçues sur l'année 2017 sont comptabilisées autour de 180. Le nombre semble très important mais en analysant les chiffres le constat est différent et réparti par :

- 102 réclamations orales à la Halte Routière
- 43 réclamations orales téléphoniques
- 31 réclamations écrites par internet
- 4 réclamations écrites par courrier

Nous constatons que seul 20 % des réclamations sont écrites et donc la plupart formalisées sous forme de remarque.

Nous constatons également que beaucoup de réclamations ont été transmises les premiers mois de l'année c'est-à-dire avant les changements effectués sur la ligne 5, par la desserte de la gare d'Hendaye, ou sur la ligne 2, avec la desserte de la commune d'Urrugne.

Environ 2/3 des réclamations sont liées à l'offre avec différentes demandes telles que :

- Plus de fréquence
- Plus de bus le dimanche
- Demande d'arrêt supplémentaire



Certains points ont déjà été pris en compte comme la desserte de Lafitenea en période hivernale, l'évolution de la ligne 2 ou la diminution du Transport à la Demande sur les lignes régulières.

D'autres réclamations restent à travailler :

- Création d'arrêts supplémentaires en Espagne
- Augmentation des fréquences et cadences
- Point d'information permanente sur la commune d'Hendaye



PARTIE 4

DONNEES COMPTABLES

AUTRES



Investissement 2017

Investissements réalisés en 2017

EN EUROS							INVESTISSEMENTS Définis au Contrat	Investissements Réalisés en 2016	INVESTISSEMENTS Définis au Contrat	Investissements Réalisés en 2017
Type de matériel	Descriptif	LOC ou ACQ	1ère Mise en service	Date d'entrée dans le projet	Date de sortie (dernier jour dans le projet)	Durée amort sur la vie restante (en mois)	2016	2016	2017	2017
MIDI		LOC	01/09/2016	01/09/2016	31/08/2024	120	209 000			
MIDI		LOC	01/09/2016	01/09/2016	31/08/2024	120	209 000			
MIDI		LOC	01/09/2011	01/09/2016	31/12/2020	60	104 500			
MIDI		LOC	01/09/2011	01/09/2016	31/12/2020	60	104 500			
MIDI		LOC	01/09/2016	01/09/2016	31/08/2024	120	209 000			
MIDI RES	réserve	LOC	01/09/2010	01/09/2016	31/12/2019	48	41 800			
MIDI		LOC	01/09/2011	01/09/2016	31/12/2020	60	104 500			
MIDI		LOC	01/09/2011	01/09/2016	31/12/2020	60	104 500			
MIDI		LOC	01/09/2016	01/09/2016	31/12/2024	120	209 000			
MIDI RES	réserve	LOC	01/09/2010	01/09/2016	31/12/2019	48	41 800			
Master		LOC	01/09/2009	01/09/2016	30/06/2017	10				
Clio		LOC		01/09/2016						
Traffic		LOC		01/09/2016						2 000
SOUS-TOTAL							1 337 600	0	0	2 000
BILLETTIQUE	Valideur AEP F240A sans découpe de ticket+Kit installation valideur+Ruban encreur (boîte de 5 pièces)	ACQ	01/01/2017	01/01/2017	31/08/2024	60	0	28 930		
BILLETTIQUE	Valideur AEP F240A sans découpe de ticket+Kit installation valideur+Ruban encreur (boîte de 5 pièces)	ACQ	01/01/2017	01/01/2017	31/08/2024	60			21 450	4 490
BILLETTIQUE	Installation des valideurs dans les véhicules : câblage, installation, test, formation à l'installation et maintenance des équipement (forfait 2 jours)	ACQ	01/01/2017	01/01/2017	31/08/2024	60			11 350	
BILLETTIQUE	Pilotage du déploiement par l'Exploitant (5 jours)	ACQ	01/01/2017	01/01/2017	31/08/2024	60			2 500	
BILLETTIQUE	Provision pour aléas sur projet	ACQ	01/01/2017	01/01/2017	31/08/2024	60			3 280	
SAEIV	Calculateur Lignes régulières	ACQ	01/01/2017	01/01/2017	31/08/2024	60			35 250	115 916
SAEIV	Pupitre Lignes régulières avec SIV	ACQ	01/01/2017	01/01/2017	31/08/2024	60			12 000	
SAEIV	Pupitre Lignes scolaire sans SIV (smartphone) Installation Lignes scolaire sans SIV (smartphone)	ACQ	01/01/2017	01/01/2017	31/08/2024	60			8 500	
SAEIV	Bandeau lumineux	ACQ	01/01/2017	01/01/2017	31/08/2024	60			8 250	
SAEIV	HP extérieur pour annonce sonore	ACQ	01/01/2017	01/01/2017	31/08/2024	60			1 500	
SAEIV	HP intérieurs pour annonce sonore	ACQ	01/01/2017	01/01/2017	31/08/2024	60			1 500	
SAEIV	Installation Lignes régulières avec SIV	ACQ	01/01/2017	01/01/2017	31/08/2024	60			13 500	
SAEIV	Système central (poste chez exploitant et poste chez Agglo, QR Code, Interface TEO, Interface billettique, hébergement extérieur système central)	ACQ	01/01/2017	01/01/2017	31/08/2024	60			44 000	5 600
SAEIV	Pilotage, études et implémentation	ACQ	01/01/2017	01/01/2017	31/08/2024	60			39 720	
POTEAUX	remplacement poteaux d'arrêts	ACQ	01/11/2016	01/11/2016	31/08/2024	84	216 306	209 470	3 060	0
INFORMATIQUE	matériel informatique + licences	ACQ	01/09/2016	01/09/2016	31/08/2024	60	3 700		0	
INFORMATIQUE	1 fixe + 1 portable / scolaires	ACQ	01/09/2016	01/09/2016	31/08/2021	60	1 600		0	
AUTRES	Matériel	ACQ	01/09/2016	01/09/2016	31/08/2024	84	10 000	52 160	0	0
AUTRES	Mobilier	ACQ	01/09/2016	01/09/2016	31/08/2024	84	10 000	13 365	0	9 010
MOBILIER	Mobilier	ACQ	01/09/2016	01/09/2016	31/08/2024	84		11 514		11 365
SOUS-TOTAL							241 606	315 439	205 860	146 381
							1 579 206	315 439	205 860	148 381

Les véhicules sont en location, les autres investissements ont été effectués mais parfois décalés sur le lancement du réseau comme les valideurs et le SAE.



Type ligne (unique ement pour base)	Type de matériel	Descriptif	LOC ou ACQ	1ère Mise en service	Date initiale d'acquisitio n du bien ou du début de location	Date d'entrée dans le projet	Date de sortie (dernier jour dans le projet)	Durée amort sur la vie restante (en mois)	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
									12	12	12	12	12	12	8
PARC															
S1	MIDI		LOC	01/09/2016	01/09/2016	01/09/2016	31/08/2024	120	0	0	0	0	0	0	0
S1	MIDI		LOC	01/09/2016	01/09/2016	01/09/2016	31/08/2024	120	0	0	0	0	0	0	0
S1	MIDI		LOC	01/09/2011	01/09/2016	01/09/2016	31/12/2020	60	0	0	0	0	0	0	0
S1	MIDI		LOC	01/01/2016	01/01/2021	01/01/2021	31/08/2024	60	0	0	0	104 500	0	0	0
S1	MIDI		LOC	01/09/2011	01/09/2016	01/09/2016	31/12/2020	60	0	0	0	0	0	0	0
S1	MIDI		LOC	01/01/2016	01/01/2021	01/01/2021	31/08/2024	60	0	0	0	104 500	0	0	0
S1	MIDI		LOC	01/09/2016	01/09/2016	01/09/2016	31/08/2024	120	0	0	0	0	0	0	0
S1	MIDI RES	réserve	LOC	01/09/2010	01/09/2016	01/09/2016	31/12/2019	48	0	0	0	0	0	0	0
S1	MIDI RES	réserve	LOC	01/09/2013	01/01/2020	01/01/2020	31/12/2021	44	0	0	38 317	0	0	0	0
S1	MIDI RES	réserve	LOC	01/09/2015	01/01/2022	01/01/2022	31/08/2024	44	0	0	0	0	38 317	0	0
S2	MIDI		LOC	01/09/2011	01/09/2016	01/09/2016	31/12/2020	60	0	0	0	0	0	0	0
S2	MIDI		LOC	01/01/2016	01/01/2021	01/01/2021	31/08/2024	60	0	0	0	104 500	0	0	0
S2	MIDI		LOC	01/09/2011	01/09/2016	01/09/2016	31/12/2020	60	0	0	0	0	0	0	0
S2	MIDI		LOC	01/01/2016	01/01/2021	01/01/2021	31/08/2024	60	0	0	0	104 500	0	0	0
S2	MIDI		LOC	01/09/2016	01/09/2016	01/09/2016	31/12/2024	120	0	0	0	0	0	0	0
S2	MIDI RES	réserve	LOC	01/09/2010	01/09/2016	01/09/2016	31/12/2019	48	0	0	0	0	0	0	0
S2	MIDI RES	réserve	LOC	01/09/2013	01/01/2020	01/01/2020	31/12/2022	44	0	0	38 317	0	0	0	0
S2	MIDI RES	réserve	LOC	01/09/2015	01/01/2023	01/01/2023	31/08/2024	32	0	0	0	0	0	27 867	0
SOUS-TOTAL									0	0	76 633	418 000	38 317	27 867	0
AUTRES INVESTISSEMENTS															
ILLETTIQU	Valideur AEP F240A sans	ACQ	01/01/2017	01/01/2017	01/01/2017	31/08/2024	60	0	0	0	0	0	0	0	0
ILLETTIQU	Installation des valideurs d	ACQ	01/01/2017	01/01/2017	01/01/2017	31/08/2024	60	0	0	0	0	0	0	0	0
ILLETTIQU	Pilotage du déploiement p	ACQ	01/01/2017	01/01/2017	01/01/2017	31/08/2024	60	0	0	0	0	0	0	0	0
ILLETTIQU	Provision pour aléas sur p	ACQ	01/01/2017	01/01/2017	01/01/2017	31/08/2024	60	0	0	0	0	0	0	0	0
								0	0	0	0	0	0	0	0
								0	0	0	0	0	0	0	0
SAEIV	Calculateur Lignes régulièr	ACQ	01/01/2017	01/01/2017	01/01/2017	31/08/2024	60	0	0	0	0	0	0	0	0
SAEIV	Pupitre Lignes régulières a	ACQ	01/01/2017	01/01/2017	01/01/2017	31/08/2024	60	0	0	0	0	0	0	0	0
SAEIV	Pupitre Lignes scolaire sa	ACQ	01/01/2017	01/01/2017	01/01/2017	31/08/2024	60	0	0	0	0	0	0	0	0
SAEIV	Bandeau lumineux	ACQ	01/01/2017	01/01/2017	01/01/2017	31/08/2024	60	0	0	0	0	0	0	0	0
SAEIV	HP extérieur pour annonce	ACQ	01/01/2017	01/01/2017	01/01/2017	31/08/2024	60	0	0	0	0	0	0	0	0
SAEIV	HP intérieurs pour annonc	ACQ	01/01/2017	01/01/2017	01/01/2017	31/08/2024	60	0	0	0	0	0	0	0	0
SAEIV	Installation Lignes régulièr	ACQ	01/01/2017	01/01/2017	01/01/2017	31/08/2024	60	0	0	0	0	0	0	0	0
SAEIV	Système central (poste chez exploitant et poste chez Agglo, QR Code, Interface TEO, Interface billettique, hébergement extérieur système central)	ACQ	01/01/2017	01/01/2017	01/01/2017	31/08/2024	60	0	0	0	0	0	0	0	0
SAEIV	Pilotage, études et implem	ACQ	01/01/2017	01/01/2017	01/01/2017	31/08/2024	60	0	0	0	0	0	0	0	0
POTEAUX	remplacement poteaux d'a	ACQ	01/11/2016	01/11/2016	01/11/2016	31/08/2024	84	0	0	0	0	0	0	0	0
POTEAUX	remplacement poteaux d'a	ACQ	01/04/2017	01/04/2017	01/04/2017	31/08/2024	84	0	0	0	0	0	0	0	0
POTEAUX	remplacement poteaux d'a	ACQ	01/04/2018	01/04/2018	01/04/2018	31/08/2024	84	3 060	0	0	0	0	0	0	0
POTEAUX	remplacement poteaux d'a	ACQ	01/04/2019	01/04/2019	01/04/2019	31/08/2024	84	0	3 060	0	0	0	0	0	0
POTEAUX	remplacement poteaux d'a	ACQ	01/04/2020	01/04/2020	01/04/2020	31/08/2024	84	0	0	3 060	0	0	0	0	0
POTEAUX	remplacement poteaux d'a	ACQ	01/04/2021	01/04/2021	01/04/2021	31/08/2024	84	0	0	0	3 060	0	0	0	0
POTEAUX	remplacement poteaux d'a	ACQ	01/04/2022	01/04/2022	01/04/2022	31/08/2024	84	0	0	0	0	3 060	0	0	0
POTEAUX	remplacement poteaux d'a	ACQ	01/04/2023	01/04/2023	01/04/2023	31/08/2024	84	0	0	0	0	0	3 060	0	0
POTEAUX	remplacement poteaux d'a	ACQ	01/04/2024	01/04/2024	01/04/2024	31/08/2024	84	0	0	0	0	0	0	3 060	0
POTEAUX	remplacement poteaux d'a	ACQ	01/11/2016	01/11/2016	01/11/2016	31/08/2024	84	0	0	0	0	0	0	0	0
FORMATIQ	matériel informatique + lice	ACQ	01/09/2016	01/09/2016	01/09/2016	31/08/2024	60	0	0	0	0	0	0	0	0
FORMATIQ	matériel informatique + lice	ACQ	01/09/2019	01/09/2019	01/09/2019	31/08/2024	60	0	2 500	0	0	0	0	0	0
FORMATIQ	matériel informatique + lice	ACQ	01/09/2020	01/09/2020	01/09/2020	31/08/2024	60	0	0	1 200	0	0	0	0	0
FORMATIQ	1 fixe + 1 portable / scolai	ACQ	01/09/2016	01/09/2016	01/09/2016	31/08/2021	60	0	0	0	0	0	0	0	0
FORMATIQ	2 fixe + 1 portable / scolai	ACQ	01/09/2021	01/09/2021	01/09/2021	31/08/2024	60	0	0	0	1 600	0	0	0	0
AUTRES	Matériel	ACQ	01/09/2016	01/09/2016	01/09/2016	31/08/2024	84	0	0	0	0	0	0	0	0
AUTRES	Mobilier	ACQ	01/09/2016	01/09/2016	01/09/2016	31/08/2024	84	0	0	0	0	0	0	0	0
SOUS-TOTAL									3 060	5 560	4 260	4 660	3 060	3 060	3 060
									3 060	5 560	80 893	422 660	41 377	30 927	3 060

Le programme d'investissement présenté sur la période de la délégation est actuellement contractuel, les évolutions possibles ne sont pas encore définies.