

## EXTRAIT DU REGISTRE DES DELIBERATIONS

SEANCE DU 21 JUIN 2018

Titulaires présents		Excusés
ALZURI Emmanuel	HOURCADE Robert	CACHENAUT Bernard
BISAUTA Martine	KEHRIG COTTENÇON Chantal	CARPENTIER Vincent
BONNAMY Eric	LAFLAQUIERE Jean-Pierre	FOURNIER Jean-Louis
CHARRON Martine	LESPADE Jean-Marc	IRIGOYEN Jean-François
DAGORRET François	NARBAIS-JAUREGUY Eric (jusqu'au rapport n°17)	JUHEL Laurent
DARRIBEROUGE Louis	NEYS Philippe	VEUNAC Michel
ETCHEGARAY Jean-Pierre	NOUSBAUM Pierre-Marie	
ETCHEGARAY Jean-René	OLIVE Claude	
GONZALES Christian	PONS Yves	
HACALA Germaine	SALDUCCI Jean-Paul	
HIRIART-URRUTY Argitxu		

Suppléants présents mandatés par des titulaires

Titulaires excusés	Suppléants désignés
IBARLUCIA Michel	FOURQUET Guillaume
LASSERRE-DAVID Florence	GOURGUES Jean-Paul
MENDIBURU Paul	BETBEDER Lucien (jusqu'au rapport n°20)
VEUNAC Jacques	DUFAU Daniel

Procurations de titulaires excusés à des titulaires

Titulaires excusés	Titulaires désignés
BAUDRY Paul	OLIVE Claude
CARASCO Olivier	ETCHEGARAY Jean-René
SOROSTE Michel	SALDUCCI Jean-Paul
THEBAUD Marie-Ange	BISAUTA Martine

**Secrétaire de Séance :** Eric BONNAMY

### **OJ N°13 : CONTRAT DSP KEOLIS 2017-2023 : AVENANT n°4 – QUALITE DE SERVICE**

Depuis le 1<sup>er</sup> avril 2017, le Syndicat des mobilités Pays Basque-Adour (SMPBA) a confié la gestion et l'exploitation du réseau Chronoplus à Keolis Basque-Adour (KBA) dans le cadre d'un contrat de Délégation de Service Public (DSP) courant jusqu'au 31 décembre 2023.

Le contrat de DSP prévoit dans son article 23 « Qualité et performance du service » un engagement du délégataire pour maintenir un excellent niveau de qualité de service. Ceci étant apprécié au regard d'un ensemble d'indicateurs objectifs et mesurables.

Ces indicateurs ont été définis dans l'annexe n°16 du contrat de DSP. Chaque indicateur, qui est mesuré chaque trimestre, fait l'objet d'un taux de conformité contractuel. La mesure du taux de conformité est effectuée par le SMPBA ou par un prestataire extérieur notamment pour tout ce qui relève de l'accueil des usagers. En cas de défaillance sur un indicateur, le délégataire KBA se voit appliquer un malus financier.

Dès la prise de fonction de KBA le 1<sup>er</sup> avril 2017, un travail conjoint a été mené de mars à octobre 2017 entre le SMPBA et KBA pour mettre en œuvre un référentiel qualité détaillé issu de l'annexe n°16. Par courrier en date du 30 octobre 2017, KBA a validé auprès du SMPBA un référentiel qualité commun.

SYNDICAT DES MOBILITES PAYS BASQUE-ADOUR

## EXTRAIT DU REGISTRE DES DELIBERATIONS

Suite à des divergences début 2018 entre KBA et les services du SMPBA sur les résultats de certains contrôles qualité conduisant à l'application d'un malus, il a été décidé d'adapter à la marge les indicateurs litigieux afin de pouvoir procéder à des contrôles qualités équilibrés autant pour le SMPBA que pour KBA.

Le présent avenant (n°4) vient donc clôturer ces discussions en validant conjointement les engagements des uns et des autres sans qu'une remise en cause des indicateurs ne puissent être demandés par l'une des deux parties. L'annexe n°16 ainsi que le référentiel qualité sont joints au présent avenant.

Sur cette base, il est demandé au Comité Syndical de :

- valider les ajustements de l'annexe n°16 ;
- valider le référentiel qualité permettant de mettre en œuvre les contrôles qualités par les services du SMPBA ;
- autoriser le Président à signer l'avenant n°4 au contrat de DSP.

### ADOpte A L'UNANIMITE

---

*Fait et délibéré en séance les jours, mois et an que dessus, et le présent extrait certifié conforme au registre.*

*Certifié exécutoire.*

*Transmis à la Sous-Préfecture*

*De Bayonne le ...2.2. JUIN 2018...*

*Affiché le ...2.2. JUIN 2018*

*Le Président,*

*Claude OLIVE*

---

