SYNDICAT DES MOBILITÉS
PAYS BASQUE - ADOUR

CONTRAT DE DELEGATION DE SERVICE PUBLIC POUR L'EXPLOITATION DU SERVICE DE TRANSPORT PUBLIC DE VOYAGEURS DU SERVICE BAYONNE-HENDAYE

SOMMAIRE

SOMMAIRE 2

PARTIES CONTRACTANTES 5

CHAPITRE 1 DISPOSITIONS GENERALES 6

ARTICLE 1 FORMATION DU CONTRAT 6
ARTICLE 2 OBJET DU CONTRAT 6
ARTICLE 3 PERIMETRE DU SERVICE ET EXCLUSIVITE 7
ARTICLE 4 DUREE 7
ARTICLE 5 SOCIETE DEDIEE 8
ARTICLE 6 ELECTION DE DOMICILE 8
ARTICLE 7 DOCUMENTS CONTRACTUELS 8
ARTICLE 8 CESSION DU CONTRAT 8
ARTICLE 9 CONTRATS CONCLUS AVEC DES TIERS 9
ARTICLE 10 RESPECT DE LA REGLEMENTATION 10
ARTICLE 11 RESPONSABILITES ET ASSURANCES 10

CHAPITRE 2 CONDITIONS D'EXPLOITATION DU SERVICE ET MODIFICATIONS 12

ARTICLE 12 CONSISTANCE DU SERVICE 12
ARTICLE 13 DENOMINATION ET IMAGE DU RESEAU 12
ARTICLE 14 MODIFICATION DE LA CONSISTANCE OU DES MODALITES D'EXECUTION DU SERVICE 13
ARTICLE 15 CONTINUITE DU SERVICE 14
ARTICLE 16 INFORMATION DES USAGERS ET COMMUNICATION 15
ARTICLE 17 PROMOTION DU RESEAU 20
ARTICLE 18 SECURITE, GESTION DES CONFLITS 21
ARTICLE 19 RECLAMATIONS 21
ARTICLE 20 REGLEMENT D'UTILISATION DU SERVICE 22
ARTICLE 21 TITRES DE TRANSPORT 22
ARTICLE 22 PUBLICITE 24
ARTICLE 23 QUALITE ET PERFORMANCE DU SERVICE 25
ARTICLE 24 MISSION D'ETUDE ET DE CONSEIL 25

CHAPITRE 3 MOYENS MATERIELS ET HUMAINS NECESSAIRES A L'EXPLOITATION 27

ARTICLE 25 MOYENS NECESSAIRES MIS A DISPOSITION PAR L'AUTORITE ORGANISATRICE 27
ARTICLE 26 ENTRETIEN ET MAINTENANCE DES BIENS 27
ARTICLE 27 MOYENS NECESSAIRES MIS A DISPOSITION PAR LE DELEGATAIRE 30
ARTICLE 28 POTEAUX ET AUTRES BIENS ASSIMILES 32
ARTICLE 29 REGIME DU PERSONNEL 32

CHAPITRE 4 REGIME FINANCIER ET FISCAL 34

ARTICLE 30 DISPOSITIONS GENERALES 34
ARTICLE 31 TARIFS 34
ARTICLE 32 RECETTES 35
ARTICLE 33 FORFAIT DE CHARGES 35

ARTICLE 34 MECANISME DE PARTAGE DES RECETTES 37
ARTICLE 35 REDEVANCES VERSEES PAR LE DELEGATAIRE 37
ARTICLE 36 CAS DE REEXAMEN DES CONDITIONS FINANCIERES 37
ARTICLE 37 MODALITES DE REGLEMENT DES SOMMES DUES AU DELEGATAIRE 39
ARTICLE 38 MODALITES DE REGLEMENT DES SOMMES DUES AU SYNDICAT 40
ARTICLE 39 FISCALITE 41

CHAPITRE 5 CONTROLE, INFORMATION ET REVISION DU CONTRAT 42

ARTICLE 40 CONTROLE PAR L'AUTORITE ORGANISATRICE 42
ARTICLE 41 DEVOIR D'INFORMATION ET DE CONSEIL DU DELEGATAIRE 42
ARTICLE 42 TABLEAUX DE BORD MENSUELS 43
ARTICLE 43 RAPPORT ANNUEL 44
ARTICLE 44 MODIFICATION DU CONTRAT 47

CHAPITRE 6 GARANTIE, SANCTIONS, CONTENTIEUX 49

ARTICLE 45 GARANTIE A PREMIERE DEMANDE 49
ARTICLE 46 PENALITES 49
ARTICLE 47 MISE EN REGIE 49
ARTICLE 48 DECHEANCE – RESILIATION POUR FAUTE 49
ARTICLE 49 REDRESSEMENT, LIQUIDATION, MODIFICATION DE RAISON SOCIALE 50
ARTICLE 50 REGLEMENT DES LITIGES 50

CHAPITRE 7 FIN DU CONTRAT 51

ARTICLE 51 EXPIRATION 51
ARTICLE 52 CONTINUITE DU SERVICE EN FIN DE CONTRAT 51
ARTICLE 53 RESILIATION POUR MOTIF D'INTERET GENERAL 52

CHAPITRE 8 DISPOSITIONS DIVERSES 52

ARTICLE 54 NOTIFICATIONS, MISES EN DEMEURE 53
ARTICLE 55 RECOURS CONTRE LE CONTRAT OU LES ACTES DETACHABLES 53
ARTICLE 56 NON-VALIDITE PARTIELLE 53
ARTICLE 57 DONNEES ESSENTIELLES DU SERVICE 53
ARTICLE 58 PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES 53
ARTICLE 59 SIGNATURES 54

ANNEXE 1 – CONSISTANCE DU SERVICE 55
ANNEXE 2 – INVENTAIRE A DES BIENS MIS A DISPOSITION PAR L'AUTORITE ORGANISATRICE 64
ANNEXE 3 – INVENTAIRE B DES BIENS MIS A DISPOSITION PAR LE DELEGATAIRE 65
ANNEXE 4 – PLAN PLURIANNUEL D'INVESTISSEMENT DU SYNDICAT 66
ANNEXE 5 – PLAN PLURIANNUEL D'INVESTISSEMENT DU DELEGATAIRE 67
ANNEXE 6 – CAHIER FINANCIER PREVISIONNEL 69
ANNEXE 7 – COUTS UNITAIRES ET COEFFICIENTS ELASTICITE RETENUS 70
ANNEXE 8 – INFORMATION DES VOYAGEURS 71
ANNEXE 9 – PLAN PLURIANNUEL DE COMMUNICATION DETAILLE ET CHIFFRE 73

ANNEXE 10 – REGLEMENT D'UTILISATION DU SERVICE **74**
ANNEXE 11 – QUALITE DE SERVICE **81**
ANNEXE 12 – PENALITES **97**
ANNEXE 13 – PLAN DE FORMATION DU PERSONNEL DU DELEGATAIRE DETAILLE ET CHIFFRE **99**
ANNEXE 14 – PROGRAMME D'ETUDE ET D'ENQUETE **100**
ANNEXE 15 – MANDAT DE GESTION DE RECETTES **101**
ANNEXE 16 – MODELE DE TABLEAU DE BORD **104**
ANNEXE 17 – GRILLE TARIFAIRE **113**
ANNEXE 18 – GARANTIE A PREMIERE DEMANDE **114**
ANNEXE 19 – DONNEES TOPOLOGIQUES **118**

PARTIES CONTRACTANTES

ENTRE LES SOUSSIGNES :

Le SYNDICAT DES MOBILITÉS PAYS BASQUE ADOUR (« SMPBA ») - 15 Avenue Foch - CS 88507, F – 64185 BAYONNE cedex, représenté par son Président,**Claude OLIVE** agissant es-qualité, en vertu d'une délibération du Comité syndical du 5 Juin 2019

Ci-après « *AUTORITE ORGANISATRICE* » ou « *SYNDICAT* »

D'UNE PART,

ET

La société TRANSDEV SUD OUEST, au capital de 162 357 Euros, inscrite au Registre du Commerce et des Sociétés de Bayonne sous le numéro 347 693 756 dont le siège social est à 146, rue Belharra 64 500 Saint-Jean-de-Luz représentée aux fins ci-après par **Pascal MORGANTI**, son Président,

Ci-après « *DELEGATAIRE* »

D'AUTRE PART,

IL EST CONVENU DE CE QUI SUIT,

CHAPITRE 1 DISPOSITIONS GENERALES

ARTICLE 1 FORMATION DU CONTRAT

Le SMPBA est l'autorité Organisatrice de la mobilité sur son territoire.

Le SMPBA exerce la compétence d'organisation du transport public des personnes au sens des articles L.1221-1 et suivants du Code des Transports.

Par délibération en date du 14 décembre 2018, le comité syndical du SMPBA a approuvé le principe d'une délégation de service public pour l'exploitation du service Bayonne-Hendaye.

Par délibération en date du 5 Juin 2019, l'Autorité Organisatrice a approuvé le présent contrat confiant la gestion du service à la société TSO et a autorisé son Président Claude OLIVE à le signer.

ARTICLE 2 OBJET DU CONTRAT

Par le présent contrat, l'Autorité Organisatrice confie la gestion et l'exploitation du service Bayonne-Hendaye au Délégataire dans le périmètre défini à l'Article 3.

Le Délégataire aura à charge :

- la gestion et l'exploitation du service,
- la gestion de la relation clientèle et commerciale avec les usagers,
- la fourniture de l'ensemble des moyens et matériels nécessaires à l'exploitation, autres que les biens mis à disposition par le Syndicat,
- la gestion du personnel et la reprise éventuelle du personnel actuellement affecté au service public dans les conditions prévues par la loi et la convention collective applicable,
- l'entretien des véhicules et la maintenance de l'ensemble des biens, mobiliers et immobiliers, nécessaires à l'exploitation,
- la politique commerciale avec la conception et la mise en œuvre des actions d'information de la clientèle et de promotion du réseau,
- les propositions relatives aux adaptations du réseau, en termes d'offre et de tarifs,
- les études diverses relatives au réseau,
- l'assistance du Syndicat pour la réalisation des investissements nécessaires à l'exploitation du service,
- l'entretien, la maintenance et le renouvellement des poteaux d'arrêts et matériels affectés à l'information des usagers.

L'Autorité Organisatrice exerce notamment les prérogatives suivantes :

- Création, modification et suppression de lignes et de services,
- Fixation des tarifs et création/suppression de titres de transports,
- Propriété et installation des systèmes et mobiliers urbains,
- Contrôle de l'activité du Délégataire,
- Relations avec les autres Autorités Organisatrices, Syndicats territoriaux,
- Communication institutionnelle et contrôle sur la communication du Délégataire.

Le Délégataire, responsable du fonctionnement du service, l'exploite à ses risques et périls conformément au présent contrat. La gestion du service est assurée par le Délégataire, dans le respect des principes de continuité, de sécurité, d'égalité de traitement des usagers et de mutabilité en assurant une parfaite qualité du service.

Le régime financier applicable est défini au chapitre 4 du présent contrat.

L'Autorité Organisatrice assure le contrôle du service délégué dans les conditions fixées par le présent contrat.

ARTICLE 3 PERIMETRE DU SERVICE ET EXCLUSIVITE

Article 3.1 **Périmètre du service**

Le service délégué est assuré dans le ressort territorial du Syndicat.

En cas d'évolution du périmètre de l'Autorité Organisatrice, les Parties conviennent de se rencontrer dans les conditions prévues au présent contrat afin d'examiner les incidences éventuelles et envisager, le cas échéant, une évolution du périmètre de la délégation, tant en ce qui concerne les conditions techniques que les conditions financières.

Article 3.2 **Limites à l'exclusivité du service**

Le Délégataire a le soin exclusif d'assurer la gestion et l'exploitation du service Bayonne-Hendaye dans le cadre de son périmètre à la date de signature du présent contrat.

L'Autorité Organisatrice autorise le Délégataire à conclure avec des tiers tout contrat relatif à des services de transport, dans la limite du ressort territorial de l'Autorité Organisatrice, qui ne sont pas de nature à concurrencer les services qui font l'objet du présent contrat.

Lorsque ces contrats emportent usage de tout ou partie des biens mis à disposition du service, le Délégataire doit obtenir l'accord préalable de l'Autorité Organisatrice.

Dans ce cas, le Délégataire est redevable auprès de l'Autorité Organisatrice des indemnités de réemploi telles que définies à l'Article 38.3.

Les produits annexes tels qu'ils résulteront des services des transports mis en place par le Délégataire pour le compte de tiers ne figurent pas parmi les recettes du service délégué en cela qu'ils relèvent d'une activité commerciale accessoire sans rapport avec le service public délégué.

ARTICLE 4 DUREE

Article 4.1 **Durée du contrat**

Le présent contrat est conclu pour une durée de cinq (5) ans à compter de sa prise d'effet fixée au 1er septembre 2019, après transmission au contrôle de légalité et notification au Délégataire.

Article 4.2 **Fin anticipée à l'initiative de l'Autorité Organisatrice**

Les Parties conviennent que le présent contrat pourra prendre fin dès la fin de la 2ème année d'exploitation.

A cet effet, l'Autorité Organisatrice informe le Délégataire de sa décision de mettre un terme au contrat au moins six (6) mois avant l'échéance fixée. Le délai de six (6) mois peut être réduit d'un commun accord entre les Parties.

Dans l'hypothèse où l'Autorité Organisatrice décide, pour quelque motif que ce soit, de mettre un terme au présent contrat dès la fin de la 2ème année d'exploitation, le Délégataire pourra prétendre à une indemnité dans les conditions prévues par l'article 53.

ARTICLE 5 SOCIETE DEDIEE

Sans objet.

ARTICLE 6 ELECTION DE DOMICILE

Article 6.1 **Autorité Organisatrice**

L'Autorité Organisatrice fait élection de domicile à l'adresse suivante :

SYNDICAT DES MOBILITÉS PAYS BASQUE ADOUR
15 Avenue Foch - 64185 BAYONNE cedex

Article 6.2 **Délégataire**

Le Délégataire fait élection de domicile à l'adresse suivante :

TRANSDEV SUD OUEST / ATCRB
146 rue Belharra 64500 SAINT-JEAN-DE-LUZ

ARTICLE 7 DOCUMENTS CONTRACTUELS

Article 7.1 **Définition des documents contractuels**

Les documents contractuels sont :

- Le présent contrat
- Les annexes au présent contrat numérotées de 1 à 19.

En cas de contradiction entre les stipulations des documents contractuels, le présent contrat prime sur ses annexes.

Article 7.2 **Interprétation**

Les documents contractuels doivent être interprétés sur la base des stipulations du présent contrat, des principes du droit des délégations de service public, des règles générales applicables aux contrats administratifs ainsi que de toute jurisprudence qui interviendrait pendant la durée du contrat.

En cas de doute dans l'interprétation du contrat, les parties engagent une tentative de conciliation préalable, menée par un ou plusieurs experts désignés d'un commun accord et dont la charge est supportée, à parts égales, entre les parties.

A défaut de conciliation dans un délai de quatre (4) mois à compter de la constatation du litige, la Partie la plus diligente peut soumettre le litige au Tribunal Administratif compétent.

ARTICLE 8 CESSION DU CONTRAT

La cession totale ou partielle du présent contrat est soumise à l'accord préalable, expresse et écrit de l'Autorité Organisatrice portant à la fois sur les conditions de la cession et la qualité du cessionnaire.

Le Délégataire doit solliciter l'autorisation de l'Autorité Organisatrice par Lettre Recommandée avec Accusé de Réception.

L'Autorité Organisatrice s'engage à faire connaître sa décision dans un délai maximum de trois (3) mois à compter de la transmission de l'ensemble des justificatifs utiles et sous réserve que la Lettre Recommandée avec Accusé de Réception ait été reçue au minimum soixante (60) jours avant la tenue d'un comité syndical.

L'Autorité Organisatrice ne peut légalement refuser la cession du contrat pour un motif autre que l'un de ceux qui résultent de la jurisprudence administrative.

ARTICLE 9 CONTRATS CONCLUS AVEC DES TIERS

Article 9.1 **Contrats conclus par l'Autorité Organisatrice**

L'Autorité Organisatrice se réserve le droit, notamment en cas d'extension de son périmètre ou de ses missions, de conclure avec des tiers tout autre contrat relatif à des services de transport autres que ceux dont la consistance et les modalités d'exploitation sont décrites au présent contrat.

Article 9.2 **Contrats conclus par le Délégataire**

Article 9.2.1 Contrats avec des tiers

Le Délégataire est responsable de la gestion des approvisionnements, en conformité aux lois et règlements en vigueur.

Tous les contrats passés par le Délégataire avec des tiers et nécessaires à la continuité du service public doivent comporter une clause réservant expressément à l'Autorité Organisatrice ou au candidat qu'elle présentera la faculté de se substituer au Délégataire à la fin du contrat.

Le Délégataire prend toutes précautions utiles dans la conclusion de ses contrats de travaux, de fournitures et de services pour garantir la continuité du service et le meilleur rapport qualité prix de ces prestations. Il organise, le cas échéant, les procédures de publicité et de mise en concurrence dans les conditions prévues par la réglementation. L'Autorité Organisatrice peut demander au Délégataire un compte-rendu du déroulement de ces procédures. Le Délégataire le lui transmet dans un délai de quinze (15) jours calendaires.

Le Délégataire informe l'Autorité Organisatrice, dans le cadre du rapport annuel, de l'ensemble des contrats de prestations conclus avec des entreprises tierces.

Article 9.2.2 Sous-contrats dans le cadre de l'exploitation du service

L'Autorité Organisatrice autorise le Délégataire à sous-traiter partiellement les services qui font l'objet du présent contrat.

Dans ce cas, le Délégataire reste entièrement responsable, vis-à-vis de l'Autorité Organisatrice, de l'exécution des services sous-traités et les stipulations du présent contrat demeurent applicables. Les sous-traitants exécutent le service sous la direction du Délégataire et conformément aux conditions et obligations définies par les documents contractuels. Les sous-traitants ne pourront se retourner contre l'Autorité Organisatrice pour quelque motif que ce soit.

Pour chaque sous-contrat que le Délégataire conclurait pendant la durée du présent contrat et qui représenterait plus de 1% de l'offre kilométrique annuelle, il doit faire l'objet d'une autorisation préalable de l'Autorité Organisatrice.

Les sous contrats ne pourront avoir une date d'échéance postérieure à celle du présent contrat.

En cas de non-respect de ses obligations par le Délégataire ou les sous-traitants, les pénalités contractuelles seront mises en œuvre.

Les dispositions ci-dessus ne concernent pas le recours à la sous-traitance ponctuelle et de courte durée nécessitée par l'obligation de continuité du service public ou motivée par une situation exceptionnelle et/ou une contrainte d'ordre technique. Dans ces cas, le recours à la sous-traitance est dispensé d'autorisation préalable. Le Délégataire aura néanmoins l'obligation d'informer l'Autorité Organisatrice dans les meilleurs délais et d'en faire état dans ses comptes rendus, notamment mensuels.

ARTICLE 10 RESPECT DE LA REGLEMENTATION

Le Délégataire doit pouvoir justifier à tout moment du respect de ses obligations légales et peut être amené à fournir, à la demande de l'Autorité Organisatrice, des justificatifs en la matière (inscription au registre des transports, attestation de capacité financière, attestation de capacité professionnelle, etc.).

En tout état de cause, ces justificatifs doivent être fournis dès le début de l'exploitation puis annexés au rapport annuel défini à l'Article 43. En cas de non-respect de cette obligation, les pénalités contractuelles seront mises en œuvre.

Le Délégataire est tenu de se conformer à la législation en vigueur concernant le transport routier de personnes. Il s'engage notamment au respect :

- De la législation sociale applicable au transport et en particulier à la déclaration intégrale à l'URSSAF des heures effectuées,
- De la convention collective à laquelle il adhère,
- De la législation fiscale applicable au transport public de voyageurs,
- De la Loi sur le Handicap et l'Egalité des Chances du 11 février 2005, notamment en ce qui concerne le matériel roulant utilisé par ses sous-traitants et l'information-voyageur. A ce titre, le Délégataire devra prendre en compte les dispositions prévues par l'ADAP (Agenda d'Accessibilité Programmé) mis en œuvre par l'Autorité Organisatrice, notamment dans les actions d'accompagnement des usagers et la formation des personnels,
- Des déclarations CNIL qui lui incombent.

Tout manquement au respect de la réglementation en vigueur, peut donner lieu à une résiliation de plein droit, sans aucune indemnité, du présent contrat dans les conditions prévues à Article 48.

ARTICLE 11 RESPONSABILITES ET ASSURANCES

Article 11.1 **Responsabilités**

Dès la prise d'effet du présent contrat, le Délégataire est responsable du bon fonctionnement du service et assume toutes les responsabilités relevant des pouvoirs laissés à son initiative.

Il fait son affaire personnelle de tous les risques et litiges pouvant provenir du fait de son exploitation et est tenu de réparer les dommages corporels, matériels et immatériels qui pourraient résulter de cette exploitation ou des installations dont il a la charge, tant au niveau de l'Autorité Organisatrice, des usagers du service que des tiers.

En cas de sinistre, il prend immédiatement toute mesure conservatoire tendant à la continuité du service.

La responsabilité de l'Autorité Organisatrice ne pourra être recherchée à l'occasion d'un litige provenant de la gestion du délégataire, ce dernier renonçant par avance à tout recours à l'encontre de l'Autorité Organisatrice ou de ses assureurs.

La responsabilité du Délégataire s'étend notamment :

- Aux dommages causés par les agents ou préposés du Délégataire dans l'exercice de leurs fonctions,
- Aux dommages causés aux usagers et aux tiers du fait d'un accident ou d'une fausse manœuvre quelles qu'en soient les causes,
- Aux dommages aux biens de l'Autorité Organisatrice mis à disposition du Délégataire, causés par l'incendie, le dégât des eaux, l'explosion, la foudre, les attentats, les accidents causés par des tiers, les actes de vandalisme et les catastrophes naturelles au sens de la législation en vigueur, ainsi que leur vol ou disparition. Le Délégataire remboursera à l'Autorité Organisatrice le montant de la valeur nette comptable du bien

Article 11.2 **Obligations d'assurance**

Le Délégataire est tenu de couvrir sa responsabilité civile et les biens du service (définis à l'Article 25 et suivants) par des polices d'assurance appropriées dont il donne une copie à l'Autorité Organisatrice et s'engage à lui communiquer sans délai et par écrit toute modification survenue dans ses polices au cours de l'exécution du contrat.

Les assurances contractées doivent, selon les usages du droit commun, garantir les risques découlant de l'exploitation du transport public et couvrir les biens mobiliers et immobiliers du service.

Le Délégataire doit justifier d'une assurance responsabilité civile et assurance illimitée de type *« risque des tiers et voyageurs transportés ».*

Il doit en particulier être assuré conformément à la loi n°85-677 du 5 juillet 1985 tendant à l'amélioration de la situation des victimes d'accidents de la circulation et à l'accélération des procédures d'indemnisation (Loi Badinter).

Les polices d'assurance doivent comporter une renonciation formelle à tout recours contre l'Autorité Organisatrice.

Au plus tard dans un délai de quinze (15) jours à compter de la notification du contrat et avant tout commencement d'exécution, le Délégataire devra produire pour lui et pour ses sous-traitants une copie de l'attestation d'assurance et justifier qu'il est à jour du paiement de ses cotisations. Par la suite, il devra fournir au fur et à mesure les attestations à jour à l'Autorité Organisatrice. En cas de non-respect de cette obligation, les pénalités contractuelles seront mises en œuvre.

Les attestations d'assurance font apparaître les mentions suivantes :

- Le nom de la compagnie d'assurance et son adresse,
- Les activités garanties,
- Les risques garantis,
- Les montants de chaque garantie,
- Les principales exclusions, les franchises et les plafonds de garantie,
- La période de validité,
- Le règlement des primes dues pour la période de garantie considérée.

Le Délégataire supporte les franchises, dépassements de plafonds de garanties et les conséquences des exclusions.

Le Délégataire autorise l'Autorité Organisatrice à s'enquérir auprès de son ou ses assureurs des conditions de couverture et du règlement à leur échéance des primes.

La présentation de ces attestations d'assurance ne modifie en rien l'étendue des responsabilités assumées par le Délégataire. La non-présentation de ces attestations n'exonère pas le Délégataire de ses obligations d'assurance et de ses responsabilités.

CHAPITRE 2 CONDITIONS D'EXPLOITATION DU SERVICE ET MODIFICATIONS

ARTICLE 12 CONSISTANCE DU SERVICE

L'offre de transport est constituée de lignes régulières de transports collectifs, accessibles aux personnes à mobilité réduite.

- L'Annexe 1 décrit la consistance du service et indique :
- Pour chaque ligne :
  - l'offre kilométrique quotidienne et annuelle en distinguant kilomètres en charge, kilomètres haut-le-pied, et kilomètres techniques et précisant l'offre sous-traitée,
  - les moyens de production qui leurs sont affectés en distinguant les moyens propres du Délégataire et des sous-traitants,
  - les jours de fonctionnement,
  - un plan détaillé de la ligne
  - les grilles horaires par période,
  - Une synthèse globale présentant :
  - l'offre kilométrique annuelle en distinguant kilomètres en charge, kilomètres haut-le-pied, et kilomètres techniques et précisant l'offre sous-traitée,
  - la conception générale du réseau et du service.

Le Délégataire doit exécuter les services conformément aux conditions d'exécution, hors cas de force majeure, figurant à l'Annexe 1 sous peine d'application des pénalités.

Ces documents sont tenus à jour par le Délégataire en fonction des modifications (création ou suppression d'arrêts ou de lignes, changements d'horaires) qui pourraient intervenir dans les conditions prévues à l'Article 14.

ARTICLE 13 DENOMINATION ET IMAGE DU RESEAU

L'Autorité Organisatrice est responsable de la dénomination et de l'image du réseau. Celle-ci pourra être une déclinaison d'une marque ombrelle élaborée par l'Autorité Organisatrice pour l'ensemble des services de mobilité de son ressort territorial.

Le Délégataire a la charge de la mise en œuvre à ses frais de l'image du réseau, selon la charte graphique jointe de l'Autorité Organisatrice. Il doit s'y conformer dans la présentation de son parc de véhicules, de ses points de vente et dans la conception des documents d'information et de promotion qu'il édite, quel qu'en soit le support.

Si au moment de la notification du présent contrat, cette marque ombrelle et la charte graphique associée n'est pas communiquée au Délégataire, celui-ci applique les stipulations du présent article sur la base d'une charte graphique simple, modulée sur celle du réseau CHRONOPLUS, aux frais de l'Autorité Organisatrice. La mise en œuvre de l'image du réseau conforme à la marque ombrelle en cours de contrat se fait aux frais du Délégataire.

Le Délégataire est chargé de faire appliquer, s'il y a lieu, cette image par les prestataires auxquels il sous-traite certains services. Cette obligation ne s'applique pas :

- à la sous-traitance ponctuelle et de courte durée, de moins de 1 mois, rendue nécessaire par l'obligation de continuité du service public ou motivée par une situation exceptionnelle et/ou une contrainte d'ordre technique

- aux services éventuellement sous-traités à des taxis. Ceux-ci devront toutefois comporter un moyen amovible d'identification de l'appartenance du service au réseau, de type plaque de pare-brise ou magnet, suffisamment efficace.

Tous les agents en contact avec le public doivent avoir une tenue vestimentaire en cohérence avec l'image du réseau, y compris pour les services exploités en sous-traitance.

ARTICLE 14 MODIFICATION DE LA CONSISTANCE OU DES MODALITES D'EXECUTION DU SERVICE

Article 14.1 **Modifications temporaires**

Les modifications temporaires de la consistance ou des modalités d'exécution du service peuvent résulter d'aléas prévisibles ou non (conditions climatiques, indisponibilités de véhicules de réserve non imputables au Délégataire).

Les modifications temporaires (hors cas de situation d'urgence et d'imprévus) à l'initiative de l'Autorité Organisatrice sont notifiées au Délégataire par courrier, fax ou courriel et s'imposeront à lui sauf cas de force majeure ou problème de sécurité dûment justifiés.

Les modifications temporaires liées à des travaux de voirie ou à des manifestations prévues à l'avance sont étudiées et mises en œuvre par le Délégataire sur instruction de l'Autorité Organisatrice, et approuvées par celle-ci par courrier, fax ou courriel dans un délai de sept (7) jours après leur transmission. L'absence de réponse dans ce délai équivaut à une approbation.

Les modifications temporaires liées à des problèmes d'exploitation non imputables au Délégataire, ainsi que les cas de situations d'urgence et d'imprévus, sont mises en œuvre par le Délégataire qui en prévient l'Autorité Organisatrice par courrier, fax ou courriel dans les 3 heures suivant leur entrée en vigueur, en les justifiant.

L'Autorité Organisatrice peut alors exiger des adaptations ou la suppression de ces modifications.

Article 14.2 **Modifications pour travaux**

En cas de réalisation de travaux d'une durée supérieure à cinq (5) semaines et selon l'ampleur des travaux et des lignes concernées, la procédure suivante est mise en œuvre pour la modification de la consistance ou des modalités d'exécution du service.

Le Délégataire est informé dans un délai de un (1) mois de la programmation des travaux, afin de lui permettre de mettre en œuvre les solutions les moins pénalisantes pour la clientèle et l'organisation de l'exploitation.

Les étapes successives liées aux travaux font l'objet par le Délégataire d'une étude et d'une proposition globale, en fonction des contraintes et du planning définis par l'Autorité Organisatrice. Cette étude intègre la réévaluation des engagements de dépenses et de recettes correspondants. Cette proposition est présentée à l'Autorité Organisatrice, et approuvée par elle dans un délai de 2 semaines.

Dès lors qu'elles sont définitives et acceptées par l'Autorité Organisatrice, ces modifications donnent lieu à un avenant au présent contrat. Lorsque les délais ne permettent pas de conclure un avenant sans mettre en cause la continuité des services, l'Autorité Organisatrice notifie au Délégataire une modification temporaire jusqu'à la passation de l'avenant.

Les adaptations mineures, liées à la réalité de l'avancement du chantier, sont régies par les dispositions de l'Article 14.1.

Article 14.3 **Modifications à l'initiative du Syndicat**

L'Autorité Organisatrice peut imposer en cours de contrat des modifications à la consistance et aux modalités d'exploitation du service. Ces modifications peuvent concerner les lignes ou services existants ou à créer dans le périmètre où l'Autorité Organisatrice a compétence pour le faire.

Dès lors qu'elles sont définitives, ces modifications donnent lieu à un ordre de service de la Syndicat ou à un avenant, dans les conditions fixées par l'Article 36.1.

Lorsque les délais ne permettent pas de procéder à un avenant sans mettre en cause la continuité des services, l'Autorité Organisatrice notifie au Délégataire une modification temporaire jusqu'à la passation de l'avenant.

En cas de modification de l'offre de transport, le Délégataire est chargé de l'information des usagers dans les conditions définies à l'Article 16.2 du présent contrat.

Article 14.4 **Modifications proposées par le Délégataire**

De son côté, dans le cadre de sa mission de conseil prévue à l'Article 24, le Délégataire peut proposer à l'Autorité Organisatrice des modifications relatives à la consistance ou aux modalités des services et visant à améliorer ceux-ci.

La procédure de modification est la suivante :

- Proposition de modifications et étude d'impact détaillée : le Délégataire communique à l'Autorité Organisatrice ses propositions de modification, accompagnées des études détaillées d'impact attendu tant en matière d'offre de services, d'heures de travail effectif et de moyens, de coûts, de fréquentation que de recettes, en précisant les méthodes de calcul employées.

  Ces modifications sont présentées pour avis à l'Autorité Organisatrice au moins deux (2) mois avant la proposition de mise en service.

- Négociations : les Parties se concertent sur les conditions de mise en œuvre des modifications projetées et leur impact en termes de coût, de délai, de l'offre de service et des recettes attendues du trafic ;
- L'Autorité Organisatrice demeure seule compétente pour décider de la mise en œuvre de ces améliorations et de leur planning.

Dès lors qu'elles sont définitives et approuvées par l'Autorité Organisatrice, ces modifications donnent lieu à un avenant.

Lorsque les délais ne permettent pas de procéder à un avenant sans mettre en cause la continuité des services, l'Autorité Organisatrice notifie au Délégataire une modification temporaire jusqu'à la passation de l'avenant.

ARTICLE 15 CONTINUITE DU SERVICE

Article 15.1 **Obligation de continuité**

Le Délégataire est tenu d'assurer la continuité du service public délégué, quelles que soient les circonstances, sauf cas de force majeure.

La force majeure est définie par tout fait qui ne pouvait pas être prévu, ni empêché par les parties, qui est totalement indépendant de leur volonté et qui rend l'exécution du contrat absolument impossible, de manière temporaire ou définitive. Ce peut être notamment en raison de conditions climatiques rendant la circulation impossible (verglas ou inondations), de manifestations sur la voie publique, de travaux de voirie, d'accidents, etc.

De façon générale, le Délégataire informe immédiatement l'Autorité Organisatrice de toute perturbation ou risque de perturbation du service.

Les grèves du personnel du Délégataire ou de ses sous-traitants ne sont pas considérées comme cas de force majeure.

En cas de grève de son personnel, le Délégataire est tenu, dès qu'il en a connaissance, d'aviser l'Autorité Organisatrice et les usagers.

L'exercice du droit de retrait, au sens de l'article L.1431-1 du Code du travail, par le personnel de conduite du Délégataire constitue une cause exonératoire de responsabilité.

Article 15.2 **Mesures destinées à assurer la continuité du service**

Sauf les cas de force majeure, le Délégataire doit s'efforcer avec les moyens disponibles et/ou avec le concours d'autres entreprises de transport, d'assurer les services conformément aux stipulations contractuelles. En cas d'incapacité du Délégataire à assurer totalement ou partiellement le service, celui-ci supporte toutes les dépenses engagées par l'Autorité Organisatrice pour assurer provisoirement le service, après mise en demeure non suivie d'effet sous 48 heures.

Dans l'hypothèse où un service ne peut être exécuté ou ne peut l'être qu'avec une modification de ses caractéristiques, ainsi qu'en cas d'incident ou d'accident ayant pu mettre en cause la sécurité, le Délégataire est tenu d'informer sans délai l'Autorité Organisatrice.

En cas de grève ou autre perturbation prévisible du trafic le Délégataire, dans les conditions prévues par l'article 4 de la loi n°2007-1224 du 21 août 2007 sur le dialogue social et la continuité du service public dans les transports terrestres réguliers de voyageurs :

- Met en œuvre la procédure de prévention des conflits applicable,
- En conformité avec les priorités de desserte et les niveaux de service fixés par l'Autorité Organisatrice, met en œuvre et adapte, après approbation par l'Autorité Organisatrice, un plan de transport et un plan d'information des usagers (Annexe 8). Un bilan et une évaluation financière d'exécution de ces plans sont communiqués à l'Autorité Organisatrice.

En cas de défaut d'exécution dans la mise en œuvre du plan de transport adapté ou du plan d'information des usagers, le Délégataire, s'il est directement responsable du défaut d'exécution, peut se voir appliquer les pénalités et assure la prolongation de validation, l'échange ou le remboursement des titres qui n'ont pu être utilisés.

ARTICLE 16 INFORMATION DES USAGERS ET COMMUNICATION

Article 16.1 **Principes généraux**

Le Délégataire est responsable de l'ensemble de la communication, hors communication institutionnelle qui est de la responsabilité de l'autorité organisatrice.

En cas de charte graphique, nom ou identité visuelle du service élaborée par l'autorité organisatrice et communiquée au Délégataire, celui-ci doit s'y conformer dans l'édition de l'ensemble des supports de communication.

Le Délégataire met tout en œuvre pour délivrer aux usagers une information exhaustive concernant le service dans les meilleures conditions d'accessibilité, de régularité et de rapidité, y compris en cas de grève ou d'interruption du service.

Les informations délivrées, quel que soit leur format et leur support, devront être conformes aux prescriptions de la loi n° 2005-102 du 11 février 2005 et des textes d'application.

En conformité avec la délibération du SMPBA du 14 décembre 2018, l'ensemble des formes d'information à l'usager devra prendre en compte le plurilinguisme (Français, Basque, Gascon, Espagnol).

En cas de non-respect de cette obligation, les pénalités contractuelles seront mises en œuvre.

Article 16.2 **Information en cas de modification des conditions d'exploitation**

Les usagers doivent être informés, par les moyens les plus appropriés, des modifications et suppressions temporaires de services.

Lorsque des changements importants sont apportés aux conditions d'exploitation, le public en est avisé au moins huit (8) jours à l'avance par des affiches, avis de presse ou tout autre moyen approprié.

En cas de conflit social ou de forte perturbation affectant l'ensemble du réseau, le Délégataire s'engage à utiliser les moyens d'information appropriés pour communiquer les informations mises à jour selon l'évolution de la situation, et sur la qualité d'information donnée aux voyageurs :

- 48 heures avant le début de la perturbation, le Délégataire communique publiquement les prévisions générales de circulation sur les lignes du réseau,
- La veille de la perturbation, le Délégataire indique la nature des perturbations envisagées par ligne en précisant si le service sera assuré, perturbé ou non assuré.

En cas de déviations liées à des situations prévisibles impliquant la non desserte ou le déplacement d'arrêts ou de stations, le Délégataire informe les voyageurs au moyen des dispositifs appropriés, parmi lesquels :

- Message d'information dans la rubrique adéquate du (des) site(s) Internet du réseau, de l'Autorité Organisatrice, du site départemental d'information multimodale,
- Message d'information sur le système d'information embarqué,
- Alerte mail et SMS,
- Déploiement sur l'ensemble des supports numériques, le cas échéant,
- Information de toutes les mairies des communes desservies par le réseau par mail et éventuellement par fax,
- Communiqué de presse,
- Diffusion sur des chaînes de radio locale,
- Affichage dans les agences commerciales.
- Le Délégataire devra transmettre la veille de l'évènement le dispositif mis en œuvre et l'information à l'Autorité Organisatrice, à titre d'information. Les informations délivrées préciseront les modalités du report : localisation de l'arrêt desservi avec plan d'accès, date de fin prévisionnelle de la perturbation, fréquences, etc.

En cas de déviations liées à des situations imprévisibles, le Délégataire informe les voyageurs en temps réel par les moyens appropriés, parmi lesquels :

- Message d'information dans la rubrique adéquate du (des) site(s) Internet du réseau, de l'Autorité Organisatrice, voire du site départemental d'information multimodale,
- Message d'information sur le système d'information embarqué,
- Alerte mail et SMS,
- Déploiement sur l'ensemble des supports numériques, le cas échéant,
- Information de la mairie de la commune concernée par mail et éventuellement par fax,
- Information des radios locales en cas de situation exceptionnelle.

Le cas échéant, le Délégataire est en charge de la réédition de l'ensemble des documents à modifier.

Article 16.3 **Documents d'information sur le service**

Article 16.3.1 Principes généraux

Le Délégataire édite, tient à jour et diffuse les documents d'information relatifs à la consistance des services offerts et aux conditions tarifaires.

Les documents d'information répondent aux besoins des personnes en situation de handicap et de mobilité réduite (déficiences auditives, déficiences visuelles, déficiences intellectuelles et mentales, déficiences psychiques, troubles de spectre autistique) dans le cadre de l'information-voyageur conformément à la réglementation en vigueur et au document ADAP de l'Autorité Organisatrice.

Le Délégataire tient à la disposition de l'Autorité Organisatrice un nombre suffisant d'exemplaires pour ses besoins propres, ainsi que les fichiers informatiques (du Délégataire ou de son imprimeur) correspondants que l'Autorité Organisatrice pourra utiliser pour ses propres publications.

Les frais d'édition, de reprographie et de diffusion sont à la charge du Délégataire

Article 16.3.2 Plan du réseau

Le Délégataire édite, le cas échéant conformément à la charte graphique de l'Autorité Organisatrice, et après approbation de l'Autorité Organisatrice, un plan général et exhaustif du réseau.

L'Autorité Organisatrice dispose d'un droit de regard sur les documents produits.

Au minimum les formats suivants sont édités : un format pour l'affichage dans les abris voyageurs et un pour une diffusion auprès des usagers.

Le plan est mis à jour au minimum deux fois par an (réseau été et réseau hiver). Une mise à jour à une fréquence supérieure sera demandée au Délégataire en cas de modification importante du réseau. Cette mise jour sera à la charge du Délégataire.

Article 16.3.3 Fiches horaires par ligne

Le Délégataire fait réaliser, à ses frais (y compris dans le cas de modifications permanentes en cours de période), le cas échéant conformément à la charte graphique, et après approbation de l'Autorité Organisatrice une fiche horaires par ligne comprenant au minimum :

- Un tracé symbolique de la ligne prenant en compte les difficultés de repérage des PMR et de certains publics,
- Les conditions tarifaires générales,
- Les horaires aux principaux arrêts/pôle(s) de correspondance(s),
- L'adresse du ou des sites Internet en charge de la communication sur le service,
- Le numéro d'appel téléphonique et le numéro de fax du service clientèle où l'usager peut obtenir toute information utile pour préparer son trajet ou en cas de perturbation l'adresse du service clientèle.
- Les coordonnées seront fournies sous forme compréhensible pour tous.

Les frais d'édition, de reprographie et de diffusion des fiches horaires par ligne sont à la charge du Délégataire pour chaque période de fonctionnement du service.

Article 16.3.4 Information aux points d'arrêt

Informations sur les Abris-voyageurs

Il incombe au Délégataire de fournir et remplacer en tant que de besoin - dans un délai maximum de trois (3) jours en cas de dégradation - l'affichage aux points d'arrêt, qui comprend au minimum :

- Le nom de l'arrêt,
- Un plan général du service mentionnant la localisation sur le plan de l'arrêt concerné par un symbole à définir,
- La représentation symbolique de la ligne et le positionnement du point d'arrêt,
- Les horaires de passage à l'arrêt concerné,
- Les QR-codes accompagnés d'un repérage spécifique à destination des mal-voyants,
- Les conditions tarifaires générales,
- Le calendrier des vacances scolaires,
- Le numéro d'appel téléphonique, de fax ainsi que l'adresse e-mail du service clientèle où l'usager peut obtenir toute information utile pour préparer son trajet ou en cas de perturbation l'adresse du service clientèle,
- La (les) adresses du (des) site(s) Internet,

Si les arrêts situés sur le ressort territorial de l'Autorité Organisatrice sont utilisés par plusieurs réseaux de transport, le Délégataire n'entretient que l'information relative aux lignes du réseau de l'Autorité Organisatrice.

Informations sur les Poteaux d'arrêt

Il incombe au Délégataire de fournir et remplacer en tant que de besoin - dans un délai maximum de trois (3) jours en cas de dégradation - l'affichage aux points d'arrêt, qui comprend au minimum :

- Le nom de l'arrêt,
- La représentation symbolique de la ligne et le positionnement du point d'arrêt,

- Les horaires de passage à l'arrêt concerné,
- Les QR-codes accompagnés d'un repérage spécifique à destination des mals-voyants
- Principaux tarifs, calendrier des vacances scolaires,
- Plan du service avec localisation des dépositaires,
- Le numéro d'appel téléphonique, de fax ainsi que l'adresse e-mail du service clientèle où l'usager peut obtenir toute information utile pour préparer son trajet ou en cas de perturbation l'adresse du service clientèle,
- La (les) adresses du (des) site(s) Internet.

Par ailleurs, le Délégataire est responsable de la gestion des entêtes indiquant le nom de l'arrêt et les lignes desservant l'arrêt. Elles doivent être tenues à jour et remplacer en tant que besoin.

Conformément au tableau de suivi de la qualité de service prévu en Annexe 11, une absence de mise à jour de l'un des composants de la consistance du service au premier jour de chaque nouvelle période, dans un délai de 24 heures pour toute information liée à des événements particuliers affectant le réseau (mouvements de grèves, déviations suite à travaux…) ou encore dans un délai de 15 jours en cas de modification de la consistance du service en cours de période, entraîne la mise en place des pénalités contractuelles.

Article 16.4 **Information à bord des véhicules**

Les dispositifs d'information des voyageurs embarqués à bord des véhicules doivent être conformes à la réglementation en vigueur, et notamment de l'Arrêté du 3 août 2007 modifiant l'arrêté du 2 juillet 1982 relatif aux transports en commun de personnes. Une attention particulière doit être portée par le Délégataire à la qualité (écoute, lisibilité et propreté) de ces dispositifs qui seront remplacés immédiatement en cas de dégradation (usure, graffitis, etc.).

L'accueil des usagers est un élément primordial du confort et de la qualité du service. Le Délégataire veille à ce que le conducteur et l'ensemble de ses personnels adoptent un comportement respectueux vis-à-vis des usagers et qu'ils leur apportent toute l'information dont ils ont besoin. Le conducteur, outre les renseignements apportés verbalement, s'assure du bon fonctionnement et de l'exactitude des supports de communication et d'information mentionnés ci-dessus.

Conformément au tableau de suivi de la qualité de service prévu en Annexe 11, une absence de mise à jour de l'un des composants de la consistance du service au premier jour de chaque nouvelle période, dans un délai de 24 heures pour toute information liée à des événements particuliers affectant le réseau (mouvements de grèves, déviations suite à travaux…) ou encore dans un délai de 15 jours en cas de modification de la consistance du service en cours de période, entraîne la mise en place des pénalités contractuelles.

Article 16.5 **Information sur les supports numériques**

Le Délégataire met à jour pour le compte de l'Autorité Organisatrice, et après accord de l'Autorité Organisatrice, le ou les sites Internet d'information des usagers sur le réseau.

Les informations contenues dans ce(s) site(s) sont à minima :

- Le plan du service,
- Les horaires en temps réel à tous les points arrêts (horaires théoriques en cas de fonctionnement en mode dégradé),
- L'état de l'accessibilité du réseau pour les personnes handicapées et à mobilité réduite,
- L'information en cas d'événements particuliers affectant le réseau (mouvements de grèves, etc.),
- Les tarifs,
- Le règlement intérieur du réseau,

- La liste des points de vente,
- Un calculateur d'itinéraires permettant une entrée par points d'arrêt, par nom de rue et par pôle générateurs de déplacement,
- Une présentation des rôles respectifs de l'Autorité Organisatrice et du Délégataire, ainsi qu'un lien électronique si nécessaire vers le site Internet de l'Autorité Organisatrice. Cette information sera mise à jour annuellement,
- Le renvoi vers les sites internet locaux d'information de service public : mairies, Office de Tourismes, sites internet du réseau HEGOBUS et du réseau CHRONOPLUS…
- Tous les documents doivent être téléchargeables au format PDF.

Ce service devra être conforme aux prescriptions de l'article 47 de la loi du 11 février 2005 et à ses décrets d'application,

L'ensemble des informations contenues sur le(s) site(s) Internet est tenu à jour à chaque évolution de la consistance du service.

Conformément au tableau de suivi de la qualité de service prévu en Annexe 11, une absence de mise à jour de l'un des composants de la consistance du service au premier jour de chaque nouvelle période, dans un délai de 24 heures pour toute information liée à des événements particuliers affectant le réseau (mouvements de grèves, déviations suite à travaux…) ou encore dans un délai de 15 jours en cas de modification de la consistance du service en cours de période, entraîne la mise en place des pénalités contractuelles.

Article 16.6 **Information en phase travaux**

Le Délégataire est directement informé, sur une boite mail identifiée, des arrêtés de circulation et de voiries liés aux travaux impactant le service, afin d'en informer au plus tôt les usagers et d'y adapter le service.

A cet effet, le Délégataire s'engage dès notification du présent contrat à prendre attache avec les mairies des communes traversées et les responsables des réseaux de voirie (eau, téléphonie, électricité, gaz…) afin de se faire identifier comme point de contact auprès d'eux.

L'Autorité Organisatrice n'est pas responsable de la transmission de ces arrêtés au Délégataire.

Le Délégataire s'engage à maintenir pendant les travaux un service de transport aussi performant et attractif que possible et à apporter son appui à l'Autorité Organisatrice.

Article 16.6.1 Documents d'information

Le Délégataire assure la mise à jour et la diffusion, des documents d'information décrits à l'Article 16.3, conformément à la charte graphique. Le délégataire est en charge de la réédition de l'ensemble des documents à modifier.

Article 16.6.2 Information en cas de modifications ou de suppressions temporaires de services

Le Délégataire assure l'information du public en cas de modifications des services (déviations, changement des horaires, etc.) induites par les travaux selon les modalités suivantes :

- lorsque le Délégataire est averti par l'Autorité Organisatrice d'une modification des services, il en avise le public par tout moyen approprié,
- huit (8) jours avant le début de la modification, le Délégataire en avise le public par tout moyen approprié,
- 48 heures avant le début de la perturbation, le Délégataire communique publiquement les prévisions générales de circulation sur les lignes du réseau par tout moyen approprié.

Le Délégataire détaille la nature des modifications apportées et les modalités du report (localisation de l'arrêt desservi avec plan d'accès, date de fin prévisionnelle de la perturbation, fréquences, etc.) en précisant si le service sera assuré, perturbé ou non assuré.

Lorsque l'Autorité Organisatrice organise des réunions publiques d'information, le Délégataire s'engage à en informer les usagers du réseau, dans un délai de sept (7) jours ouvrés après en avoir été informé, par tout moyen approprié.

Le Délégataire assure l'information du public notamment par les moyens suivants :

- Message d'information dans la rubrique adéquate du (des) site(s) Internet du réseau, de l'Autorité Organisatrice, du site départemental d'information multimodale,
- Message d'information sur le système d'information embarqué,
- Alerte mail et SMS,
- Supports numériques,
- Information de toutes les mairies des communes desservies par le réseau par mail et éventuellement par fax,
- Communiqué de presse,
- Diffusion sur des chaînes de radio locale,
- Affichage dans l'agence commerciale.

Le Délégataire est en charge de la réédition de l'ensemble des documents à modifier. Conformément au tableau de suivi de la qualité de service prévu en Annexe 11, une absence de mise à jour, dans un délai de 24 heures pour toute information liée à des événements particuliers affectant le réseau ou encore dans un délai de quinze (15) jours en cas de modification de la consistance du service entraîne la mise en place des pénalités contractuelles.

Le Délégataire s'engage à répondre aux demandes des usagers sur le numéro d'appel téléphonique et de fax du service clientèle.

Article 16.6.3 Information sur le site internet et les réseaux sociaux

Le Délégataire s'engage à créer un espace « Info Travaux » sur le site internet indiquant :

- les modifications ou suppressions de services et les modalités du report,
- les aménagements prévus par le Syndicat en phase travaux,
- un plan du service restructuré, le cas échéant.

ARTICLE 17 PROMOTION DU RESEAU

Article 17.1 **Promotion institutionnelle du réseau**

Les opérations ou campagnes liées à la promotion du réseau en termes de notoriété institutionnelle relèvent de l'initiative et de la responsabilité de l'Autorité Organisatrice qui peut consulter le Délégataire sur la conception et la mise en œuvre de l'opération ou de la campagne.

Le Délégataire peut également présenter à l'Autorité Organisatrice des propositions relatives à ces opérations ou campagnes conformément au programme détaillé en Annexe 9.

Article 17.2 **Promotion commerciale du réseau**

Les opérations promotionnelles à caractère directement commercial relèvent de l'initiative et de la responsabilité du Délégataire qui présente à l'Autorité Organisatrice, pour avis, un programme annuel prévisionnel dont l'élaboration fera l'objet d'une réunion de travail entre le délégataire et l'Autorité Organisatrice.

Ce programme détaillera :

- Les actions promotionnelles visant à inciter les résidents des communes desservies par le service à l'emprunter
- Les actions de communication par voie d'affiches, de prospectus ou de tout autre document écrit, diffusés auprès de la population concernée par les dites lignes en précisant a minima les segments de clientèle ciblés, les périodes favorables à ces actions, les messages spécifiques en fonction des différentes cibles…
- Les actions commerciales permettant de sensibiliser certains publics et de fidéliser la clientèle,

- Le budget de chacune des opérations,
- Les objectifs de trafic et de recettes consécutives à ces actions.

Un bilan annuel des opérations réalisées et des résultats obtenus est fourni dans le cadre du rapport annuel prévu à l'Article 44. L'autorité Organisatrice aura toute liberté de contrôler la réalité des sommes effectivement dépensées par le Délégataire et de faire évaluer par ses propres services ou bien par un expert qualifié l'opportunité et l'efficacité des actions entreprises.

Par ailleurs, le Délégataire s'engage à participer activement à toute opération de promotion décidée par l'Autorité Organisatrice.

Préalablement à la mise en œuvre des opérations promotionnelles, le Délégataire présente, pour avis, à l'Autorité Organisatrice les projets et documents supports. L'Autorité Organisatrice peut, dans un délai de quinze (15) jours ouvrés à compter de la date de présentation, demander des modifications concernant lesdits documents.

En cas de désaccord sur la responsabilité d'une action de communication, l'Autorité Organisatrice est souveraine pour déterminer ce qui relève de sa responsabilité et de celle du Délégataire.

ARTICLE 18 SECURITE, GESTION DES CONFLITS

Article 18.1 **Dispositions générales**

Le Délégataire est responsable de la sécurité sur l'ensemble du réseau, dans le respect des dispositions législatives et réglementaires en vigueur.

Article 18.2 **Prévention et gestion des conflits**

En particulier, il est important que les éventuels litiges ou conflits avec les usagers et plus généralement le public soient convenablement gérés.

À cet effet, le Délégataire s'engage à mettre en œuvre une politique de gestion des relations avec les usagers, et de prévention et le cas échéant de résolution des éventuels conflits dans les meilleures conditions.

Article 18.3 **Sécurité dans les véhicules – lutte contre le vandalisme**

Sous l'autorité des services de l'Autorité Organisatrice et en parfaite coordination avec les forces de l'ordre et les services municipaux, le Délégataire mène des actions de prévention et de sensibilisation et prend toutes les mesures techniques destinées à lutter contre le vandalisme et à identifier les éventuels fauteurs de trouble.

L'ensemble des actions menées par le Délégataire figure en Annexe 9.

Il supporte les conséquences des vols et actes de malveillance dans les conditions du droit commun.

ARTICLE 19 RECLAMATIONS

Le Délégataire met en place, en partenariat avec le Syndicat, une procédure de gestion des observations et réclamations du public, facilement accessible, et dont le public doit connaître l'existence et les modalités de fonctionnement.

La procédure présente les modalités de la réponse à apporter en précisant ce qui relève d'une réponse du Délégataire et ce qui relève d'une réponse du Syndicat. Il met également en œuvre la procédure de dépôt de plainte pour les personnes à mobilité réduite, telle que prévue par la loi du 11 février 2005.

L'ensemble des réclamations doit être consigné sur registre spécial, tenu à la disposition de l'Autorité Organisatrice, avec mention :

- Du nom et de la qualité de la personne qui émet une réclamation,
- De la date, de l'heure, du lieu de la réclamation ainsi que de l'identité de l'agent qui en a reçu notification,

- De la nature des observations faites (favorables ou critiques), et des suggestions,
- Des suites données,
- Du délai de réponse étant précisé que ce délai ne pourra être inférieur à 15 jours

Une analyse de ces réclamations et des suites qui leur ont été données figurera dans le tableau de bord mensuel et dans le rapport annuel remis par le Délégataire.

ARTICLE 20 REGLEMENT D'UTILISATION DU SERVICE

Le Délégataire édite un règlement d'utilisation du service spécifiant les conditions dans lesquelles les usagers peuvent utiliser le service de transport public de l'Autorité Organisatrice ainsi que leurs droits et obligations. Il figure en Annexe 10. Il détaille les modalités d'accès au service. Ses mises à jour successives doivent être soumises à l'Autorité Organisatrice pour approbation avant mise en application.

Ce règlement est porté à la connaissance des usagers :

- Dans l'agence commerciale du réseau : dans son intégralité,
- Dans les véhicules de transport : par des extraits appropriés ou des pictogrammes indiquant les principales interdictions mentionnées dans ce règlement,
- Par tout autre moyen adapté (sites Internet).

Pour le confort et la sécurité des voyageurs, comme pour le bon fonctionnement général du service de transport, le Délégataire veille de façon permanente au respect de ce règlement et applique les pénalités ou poursuites prévues dans ce règlement aux contrevenants qui ne se mettraient pas en conformité après y avoir été invités.

ARTICLE 21 TITRES DE TRANSPORT

Article 21.1 **Matériel de validation et billettique**

Le Délégataire prévoira en début de contrat la coexistence de 3 systèmes billettiques au sein des véhicules : CHRONOPLUS, HEGOBUS et TRANSPORTS 64.

Ces systèmes sont mis à disposition par l'Autorité Organisatrice pour l'entrée en vigueur du contrat.

En cas de modification du système billettique retenue, la clause de réexamen du contrat, prévue à l'Article 36, est déclenchée. Les nouveaux matériels billettiques seront mis à disposition par l'Autorité Organisatrice.

Le Délégataire est chargé de l'entretien et du maintien des équipements de billettique HEGOBUS et TRANSPORTS 64 tels que :

- Les valideurs,
- Les autres équipements embarqués et non embarqués,
- Le système de billettique dans son ensemble.

Le Délégataire souscrit à cet effet les contrats de maintenance et d'assurance nécessaires auprès des fournisseurs de ces matériels. Le Délégataire assure la disponibilité permanente du matériel de validation dans chaque véhicule équipé sauf dysfonctionnement(s) du système billettique non imputable(s) à la maintenance lui incombant.

Le système billettique CHRONOPLUS est administré et maintenu par le délégataire du réseau CHRONOPLUS :

- Pupitres 415 ;
- Valideurs esclaves.

L'installation des matériels billettique dans les véhicules doit être faite avant leur mise en exploitation et/ou avant l'affectation d'un nouveau matériel mis à disposition en cours de contrat par l'autorité organisatrice .Le Délégataire fournit les titres de transport, sauf en ce qui concerne la dotation initiale prévue dans le cadre du renouvellement de l'équipement billettique.

A défaut d'un fonctionnement nominal dans un véhicule, il met en œuvre pour des durées n'excédant pas sept (7) jours, des solutions provisoires en mode dégradé permettant d'assurer la validation des titres, leur contrôle et leur comptabilisation.

Le Délégataire est également chargé de l'exploitation, de la gestion et du stockage des données issues de la billettique. Il exploite notamment ces données dans le cadre de reportings mensuels ou annuels, mais également dans le cadre des études techniques liées à l'évolution du réseau qu'elles soient menées à son initiative ou à celle de l'Autorité Organisatrice.

Le délégataire est le garant de la fiabilité des données et de leur exploitation dans les règles de l'art.

Article 21.2 **Edition des titres de transport**

Le Délégataire a la charge d'acquérir, de façonner, stocker, , distribuer à ses frais l'ensemble des supports nécessaires à la gestion tarifaire (cartes sans contact, billets sans contact, billets thermiques…) du système billettique Transports 64, et comptabiliser et de contrôler la régularité de la situation des voyageurs pour l'ensemble des systèmes. Le Délégataire est associé aux réflexions de l'Autorité Organisatrice relatives à l'évolution de son système billettique et de sa gamme tarifaire.

Il assure une assistance et une participation technique à toutes les phases de mise en œuvre du nouveau système de billettique.

Article 21.3 **Vente des titres de transport**

Compte tenu de la coexistence en début de contrat de trois systèmes billettiques, le Délégataire s'engage à acquérir auprès des réseaux HEGOBUS et CHRONOPLUS une quantité de billets unitaires à vendre à bord des véhicules. Ces titres sont vendus à leur prix d'achat par le Délégataire. Il en conserve les recettes et informe l'Autorité Organisatrice du nombre de titres achetés et vendus.

Au sein de l'espace mis à disposition par l'Autorité Organisatrice au sein de l'agence commerciale, le Délégataire est en charge de la vente de tous les titres TRANSPORTS 64.Le Délégataire est tenu d'assurer la vente des titres de transports TRANSPORTS 64 au prix et selon les modalités déterminés par l'Autorité Organisatrice mentionnés en Annexe 17, par ses propres agents. Il conserve les recettes issues de la vente des titres TRANSPORTS 64.

Le Délégataire est à ce titre chargé de l'instruction des droits au tarif réduit.

Ces moyens de vente ne sont pas limitatifs et pourraient être complétés, aux frais du Délégataire, par tout autre moyen que le développement du réseau et les nécessités commerciales rendraient nécessaires ou pertinentes.

Il appartient au Délégataire d'approvisionner régulièrement son réseau de vente, et d'obtenir que les revendeurs respectent l'image du réseau et les droits des usagers. Le Délégataire tient à jour une comptabilité précise des stocks de titres. Cette comptabilité est consultable à tout moment par l'Autorité Organisatrice.

Les titres étant préalablement achetés aux réseaux HEGOBUS et CHRONOPLUS, il n'y aura aucune manipulation de recettes pour le compte des autres réseaux.

Article 21.4 **Lutte contre la fraude**

Article 21.4.1 Généralités

Les usagers doivent être en possession d'un titre de transport adéquat, en cours de validité et des éventuels justificatifs requis pour son utilisation.

Le Délégataire est responsable de la politique de contrôle des titres de transport. A cet effet, il doit notamment contrôler aussi fréquemment qu'il le juge utile et en cohérence avec l'indicateur défini en Annexe 11, les titres de transport et faire poursuivre, conformément aux lois et aux règlements en vigueur, les usagers qui circuleraient sur le réseau sans titre de transport ou avec un titre de transport non valable et qui n'accepteraient pas de s'acquitter de l'indemnité forfaitaire prévue dans le règlement du service.

Ces dispositions s'appliquent aux services réalisés par le Délégataire ou ses sous-traitants conformément aux dispositions du règlement d'utilisation du service (Annexe 10).

Ces prescriptions ainsi que le montant de l'amende encourue sont rappelés à l'attention des usagers par voie d'affiche à l'intérieur des véhicules. Ce montant figure dans la grille tarifaire figurant en Annexe 17.

Des campagnes de communication à destination des usagers relatives au respect des obligations qui leur incombent sont engagées par le Délégataire pour lutter contre la fraude et les incivilités. Ces campagnes sont développées dans l'Annexe 9.

Les contrôles sont effectués par des agents assermentés du Délégataire, lesquels peuvent exercer leurs fonctions en uniforme ou en civil.

Dans le cadre du rapport annuel, le Délégataire présente un bilan des infractions constatées ainsi que des actions et des résultats de sa politique de lutte contre la fraude.

Article 21.4.2 Objectif contractuel de taux de fraude

L'objectif contractuel de fraude constatée est de 3 % maximum.

Le respect de cet objectif constitue l'un des indicateurs de qualité visés par l'Autorité Organisatrice et définis à Annexe 11.

A ce titre, les manquements aux obligations contractuelles en matière de taux de fraude donnent lieu à l'application de pénalités contractuelles.

ARTICLE 22 PUBLICITE

Article 22.1 **Principe**

Le Délégataire est autorisé à faire procéder à des publicités commerciales dans les conditions prévues par le contrat et sous réserve que cette publicité ne soit pas de nature à présenter un caractère politique, confessionnel ou contraire à la morale, aux bonnes mœurs ou à l'ordre public.

Article 22.2 **Sur les véhicules**

Le Délégataire est autorisé, après accord préalable de l'Autorité Organisatrice, à commercialiser des espaces publicitaires à l'intérieur et à l'arrière des véhicules. .

Le Délégataire se dote de systèmes (panneaux publicitaires) servant de support à l'affichage à l'arrière des véhicules, s'il n'a pas recours à la méthode du pelliculage. Les panneaux publicitaires ne doivent en aucun cas masquer les plaques identificatrices, affiches et avis destinés au public.

Le pelliculage ne doit en aucun cas masquer les girouettes, les plaques identificatrices, affiches et avis destinés au public. En cas de pelliculage, l'emplacement des girouettes doit être respecté.

Toute affiche ou pelliculage maculé ou détérioré doit être immédiatement retiré ou remplacé par le Délégataire

L'Autorité Organisatrice a la possibilité de disposer d'espaces d'affichage pour ses propres campagnes sur les arrières de bus, selon un calendrier qui sera présenté en réunion de travail avec le Délégataire. L'Autorité Organisatrice dispose de deux (2) bus du parc à pelliculer pour les campagnes de communication qui lui sont propres. Les parties conviennent de se rencontrer pour échanger sur les véhicules et la communication qui sera déployée.

Ce calendrier est fixé au moins deux (2) mois avant chacune des campagnes décidées par l'Autorité Organisatrice. Dès qu'il a connaissance de supports occasionnellement libres, le Délégataire communique à l'Autorité Organisatrice le planning des plages libres de réservation.

L'Autorité Organisatrice a la possibilité de disposer de l'affichage à l'intérieur des bus de façon illimitée. Le Délégataire devra faire valider à l'Autorité Organisatrice lors de chaque campagne de publicité, les supports et espaces utilisés à l'intérieur des bus.

Le Délégataire a la charge de la mise en place des campagnes de communication institutionnelle sur les véhicules.

Article 22.3 **Charges et recettes publicitaires**

Les recettes publicitaires perçues par le Délégataire sont intégrées aux recettes du service dans le compte d'exploitation prévisionnel. Ces recettes publicitaires appartiennent à l'Autorité Organisatrice et sont encaissées au nom et pour le compte de l'Autorité Organisatrice .

Les charges dues aux campagnes de publicité de l'Autorité Organisatrice sont imputées dans le compte d'exploitation prévisionnel.

A la prise d'effet du contrat, le Délégataire fournit à l'Autorité Organisatrice une copie des contrats relatifs à l'exploitation publicitaire. Toute modification ou renouvellement du contrat oblige le délégataire à fournir les contrats d'exploitation publicitaire modifiés ou renouvelés.

ARTICLE 23 QUALITE ET PERFORMANCE DU SERVICE

Article 23.1 **Généralités**

Le Délégataire assure les missions qui lui sont confiées dans un souci d'amélioration constante de la qualité du service rendu.

La qualité de service est appréciée au travers d'un ensemble d'indicateurs objectifs et mesurables, destinés à mobiliser le Délégataire dans une démarche concrète d'amélioration de la qualité de service rendu aux usagers.

L'Autorité Organisatrice peut contrôler à tout moment ce niveau de qualité sur la base du référentiel de mesure de la qualité du service rendu figurant en Annexe 11.

Article 23.2 **Indicateurs de qualité et de performance**

Ces indicateurs et leur mode de contrôle sont présentés dans le tableau figurant en Annexe 11.

Chaque indicateur fait l'objet d'un taux de conformité contractuel. La mesure du taux de conformité est effectuée par l'Autorité Organisatrice ou par un organisme mandaté par elle.

En fonction du type d'indicateur, les mesures peuvent être réalisées soit de manière exhaustive, soit par échantillonnage.

ARTICLE 24 MISSION D'ETUDE ET DE CONSEIL

Le Délégataire assure vis-à-vis de l'Autorité Organisatrice un rôle de conseil, de proposition et d'assistance portant l'évolution du service et notamment sur :

- La bonne adéquation de l'offre de transports aux objectifs de sécurité, de gain de temps, d'optimisation de la fréquentation,
- La préparation de la mise en lignes des grands projets et la restructuration du réseau,
- L'évolution de la grille tarifaire et des outils de commercialisation,
- La qualification des attentes des usagers et notamment la qualité du service rendu,
- Les moyens humains et techniques nécessaires,
- La politique d'investissements et de grands projets et les opérations d'investissement conséquentes, notamment en matière de renouvellement des véhicules,
- Assistance à la rédaction des cahiers des charges relatifs aux investissements de l'Autorité

Organisatrice. L'Autorité Organisatrice aura accès à l'ensemble des données déliées de ces études.

Le Délégataire assiste de manière permanente l'Autorité Organisatrice dans ses études de définition et de condition de réalisation de la politique des transports.

Le Délégataire est également chargé de proposer des améliorations afin de remédier aux éventuels dysfonctionnements qu'il a constatés, ou d'augmenter l'attractivité du système de transport public.

L'Autorité Organisatrice et le Délégataire autant que de besoin à ce sujet.

Pour chaque évolution étudiée, le Délégataire produit un rapport portant sur le format proposé en Annexe 14.

L'Autorité Organisatrice demeure propriétaire des études réalisées par le Délégataire.

Le Délégataire produira à l'Autorité Organisatrice toutes les pièces se rapportant aux différentes enquêtes/études réalisées.

Toute transmission de ces études à des tiers au contrat doit faire l'objet de l'accord préalable de l'Autorité Organisatrice.

Le Délégataire ne peut prétendre à aucune rémunération supplémentaire au titre de ces missions. Les coûts correspondants sont intégrés aux charges d'exploitation fixées au compte d'exploitation prévisionnel.

CHAPITRE 3 MOYENS MATERIELS ET HUMAINS NECESSAIRES A L'EXPLOITATION

ARTICLE 25 MOYENS NECESSAIRES MIS A DISPOSITION PAR L'AUTORITE ORGANISATRICE

Article 25.1 **Principes généraux**

L'Autorité Organisatrice met à disposition en début de contrat les biens au Délégataire qui en assume la garde. La liste de ces biens est jointe dans le cadre de l'inventaire A (Annexe 2).

Le Délégataire supporte toutes les charges générées par l'usage et la garde de ces biens, y compris les impôts, taxes et les polices d'assurance.

Article 25.2 **Inventaire "A" des biens mis à disposition par l'Autorité Organisatrice**

À la prise d'effet du présent contrat, l'Autorité Organisatrice remet au Délégataire l'ensemble des biens mentionnés à l'inventaire A annexé au présent contrat (Annexe 2). Cette remise est constatée par la signature d'un procès-verbal contradictoire.

Le Délégataire, qui a pu prendre connaissance des biens décrits dans l'inventaire avant la signature du contrat, les prend en charge dans l'état où ils se trouvent sans pouvoir invoquer à aucun moment leur situation initiale pour dégager sa responsabilité dans le bon fonctionnement du service.

Cet inventaire est mis à jour au fur et à mesure des évolutions de ces biens. Il précise la date à laquelle ces biens sont mis à disposition du Délégataire. Il est ensuite tenu à jour par le Délégataire et mis à disposition de l'Autorité Organisatrice au plus tard le 15 juin de chaque année. En cas de non-respect de cette obligation, les pénalités contractuelles seront mises en œuvre.

En tout état de cause, un état de l'inventaire est joint au rapport annuel.

L'Autorité Organisatrice reste propriétaire des biens mentionnés à l'inventaire A qui lui appartiennent en début de contrat.

ARTICLE 26 ENTRETIEN ET MAINTENANCE DES BIENS

Article 26.1 **Principes généraux**

Le Délégataire s'engage, eu égard à leur destination, âge, état à la date d'entrée en vigueur du présent contrat ou d'acquisition et/ou de mise à disposition en cours de contrat, à assurer le bon entretien des biens nécessaires à l'exploitation.

Le Délégataire s'engage à l'entretien des biens en référence aux règles du locataire conformément aux dispositions du code civil, et notamment les articles 605 et suivants, ainsi qu'à la jurisprudence afférente. En particulier, le Délégataire s'engage à fournir l'ensemble des pièces détachées nécessaires à la maintenance de ces biens et à assurer l'entretien de la livrée des véhicules.

A cette fin le Délégataire doit s'équiper d'un système de Gestion de la Maintenance Assistée par Ordinateur (GMAO). L'Autorité Organisatrice doit pouvoir disposer d'un accès permanent à l'ensemble des données issues du système de GMAO.

En cours de contrat, l'Autorité Organisatrice assure le financement des investissements nécessaires, à titre de renouvellement ou d'extension.

Le Délégataire supporte toutes les charges générées par leur usage ou par leur garde, y compris les impôts et taxes et les polices d'assurance.

Le Délégataire est tenu de faire procéder, à ses frais, à tous les contrôles prévus par la réglementation concernant les biens mis à disposition par l'Autorité Organisatrice.

Article 26.2 **Livrée des véhicules**

Le Délégataire est chargé de recouvrir l'ensemble des véhicules en ligne de la livrée du service, le cas échéant communiquée par l'autorité organisatrice.

En cas de changement de la livrée en cours de contrat, à l'initiative de l'autorité organisatrice, les frais de remplacement sont à la charge de l'autorité organisatrice.

Article 26.3 **Contrôle de l'état des biens par l'Autorité Organisatrice**

L'Autorité Organisatrice se réserve le droit de contrôler périodiquement l'état des biens qu'elle met à disposition du Délégataire, de transmettre au Délégataire ses observations éventuelles, et de prendre ou de faire prendre toutes mesures au cas où la sécurité publique viendrait à être compromise par le mauvais état du matériel.

En cas d'insuffisance d'entretien, elle peut, outre l'application des contractuelles, mettre le Délégataire en demeure d'y remédier.

A défaut d'exécution dans le délai imparti, elle fait assurer, aux frais du Délégataire la remise en état des installations ou des matériels concernés.

Article 26.4 **Système de Billettique**

L'Autorité Organisatrice met à disposition du Délégataire l'ensemble des équipements nécessaires au système de billettique tel que décrit dans l'article 21.1 nécessaire à l'exploitation du réseau.

Les exigences relatives à l'installation et la gestion de ce système sont décrites dans l'article 26.8.

Article 26.5 **Système d'Information Voyageurs**

Il est demandé au Délégataire de mettre à disposition un Système d'Information Voyageurs embarqué. Pour ce faire les véhicules seront équipés :

- D'écrans d'information voyageurs embarqués (bandeau intérieur et TFT)
- De girouettes : frontale, latérale, arrière et équipements liés
- De dispositifs d'annonces sonores intérieures et extérieures

L'ensemble du dispositif d'information voyageurs sonore et visuelle à bord du véhicule doit respecter les prescriptions de l'annexe 11 de l'arrêté du 3 mai 2007 modifié.

Pour l'information visuelle extérieure, le Délégataire installera 3 girouettes électroniques couleur, à LED type CMS avec les prescriptions suivantes :

- 1 girouette frontale avec indication du n° de la ligne et de la destination. Les lettres et les chiffres ont une hauteur minimale de 180 mm pour la destination et de 200 mm pour la ligne

- 1 girouette latérale avec indication du n° de la ligne et de la destination. Les lettres et les chiffres ont une hauteur minimale de 80 mm

- 1 girouette arrière avec indication du n° de ligne. L'inscription à une hauteur de 200 mm minimum

Les inscriptions sont de couleur contrastée par rapport au fond en respectant un contraste de luminance strictement supérieur à 70 %.

Le bandeau lumineux intérieur permet d'afficher les informations de ligne, destination, nom du prochain arrêt, arrêt en cours, informations de perturbations. Il est piloté par le Système d'Aide à l'Exploitation.

Afin de rendre l'information voyageurs visuelle intérieure plus flexible et dynamique, les véhicules doivent être équipés à minima de 2 écrans TFT pilotés par le Système d'Aide à l'Exploitation. Ils affichent les informations suivantes :

Le n° de la ligne, la destination, le nom des 5 prochains arrêts, l'arrêt en cours, les perturbations

Le thermomètre de ligne dynamique avec les arrêts principaux*

Les informations liées aux arrêts (point d'intérêt à proximité, pictogramme de la ligne et du mode, accessibilité de l'arrêt et des prochains…)

Les correspondances à un arrêt ainsi que les temps de correspondance

Les messages du PCC

Les informations de communication et d'information générale

Cette information est diffusée sur des écrans TFT (19'') simple face ou double face.

L'aspect graphique des informations diffusées doit être identique à celle mise en place pour le réseau Chronoplus et précisé en phase d'étude.

L'ensemble des dispositifs d'informations sonores et visuelles doit être piloté par un Système d'Aide à l'Exploitation.

Article 26.6 **Système d'Aide à l'Exploitation**

Il est demandé au Délégataire de mettre à disposition un Système d'Aide à l'Exploitation couplé au Système d'Information Voyageurs embarqué. Les véhicules seront équipés des dispositifs nécessaires à son fonctionnement.

Les principales fonctions du système doivent permettre de répondre aux besoins suivants :

Constituer un référentiel de données théoriques décrivant l'exploitation : description topographique de la ligne, description des horaires d'exploitation, planning d'affectation conducteurs

Automatiser des tâches d'exploitation et mettre à jour quotidiennement les données dans les véhicules

Mettre à disposition du conducteur d'une interface avec présentation de son planning, informations de régulation (avance / retard pour optimiser son allure), remontée d'alarme et message de services

Gérer automatiquement les annonces visuelles et sonores du Système d'Information Voyageurs à bord

Superviser au niveau de l'exploitation l'état du réseau en temps réel via une interface graphique ou cartographique

Fournir les statistiques d'exploitation : au minimum le bilan de production kilométrique, la ponctualité aux arrêts, le taux de courses entièrement réalisées, le contrôle des prises de service, outils d'analyse de performance et reporting sur période d'exploitation

L'Autorité Organisatrice disposera d'un accès direct aux données SAE de supervision temps réel et de statistiques.

Le système respectera les normes en vigueur pour la publication des données décrivant l'offre théorique (Norme Neptune) et la diffusion des données temps réels (à minima format SIRI 2.0 profil Idf 2.4). Ces données pourront alimenter les interfaces telles que des Bornes d'information Voyageurs, des sites web, des site mobiles accessible via QR Code, des applications smartphone.

Article 26.7 **Autres systèmes**

Le Délégataire est chargé de mettre à disposition un système de communication avec les conducteurs. Celui-ci doit permettre au Délégataire de pouvoir contacter à tout moment chaque conducteur et/ou véhicule du service.

L'absence de ce moyen à bord sera sanctionnée par l'application d'une pénalité telle que prévue dans les conditions de l'Article 46 et l'annexe 12.

L'Autorité Organisatrice se réserve la possibilité d'installer le système de comptage passagers en place sur le réseau Chronoplus. Auquel cas, le Système d'Aide à l'Exploitation devra s'interfacer avec ce système.

Article 26.8 **Installation et gestion des systèmes embarqués**

Les véhicules mis à disposition devront être en mesure d'accueillir l'ensemble des systèmes nécessaires à l'exploitation : Billettique, SAE (Système d'Aide à l'Exploitation) et IV (Information Voyageurs) à bord.

Ils devront être équipés de l'ensemble de ces systèmes avant mise en exploitation.

L'annexe 19 précise le référentiel de données topologiques.

L'installation de ces systèmes suppose parfois l'installation de supports. Le Délégataire accepte les désagréments que ces installations peuvent occasionner (trous de fixation, découpes…) et renonce à tout recours contre l'Autorité Organisatrice à ce sujet. Au moment de la pose, le Délégataire reconnaît que l'installation du matériel est conforme aux spécifications et aux normes en vigueur. Le Délégataire s'organise avec les sociétés chargées de l'installation afin de garantir la disponibilité d'au moins un véhicule par jour en période scolaire et deux véhicules par jour en période de vacances scolaires.

En cas de changement de véhicules mis à disposition en cours de contrat par le Délégataire, celui-ci prend à sa charge les frais de dépose et de pose des systèmes mis à disposition par l'autorité organisatrice.

A l'échéance du contrat, dans le respect des stipulations de l'Annexe 2, le Délégataire retourne à l'autorité organisatrice l'ensemble des biens relatifs à ces systèmes en bon état de fonctionnement. Le démontage est à la charge du Délégataire.

Pour chaque « système », le Délégataire est chargé de :

- Gérer les équipements et les logiciels afférents selon la formation dispensée par les sociétés fournisseurs. Pour le système de Billettique mis à disposition une première formation au personnel formateur du Délégataire est prise en charge par l'Autorité Organisatrice. Ce personnel formateur sera chargé de démultiplier cette formation auprès des utilisateurs finaux. Toute formation supplémentaire est à la charge du délégataire ;
- Mettre à jour, autant de fois que cela s'avère nécessaire, la base des systèmes à partir de l'outil métier (importation des référentiels d'exploitation dans le logiciel SAE, billettique et système de comptage si installé, …) ;
- Les entretenir et les maintenir à niveau à la date de prise d'effet du contrat, via son personnel et/ou par la passation d'un contrat de maintenance ad 'hoc. L'organisation retenue pour l'entretien-maintenance sera communiquée à l'Autorité Organisatrice à chaque évolution de celle-ci.

L'Autorité Organisatrice est chargée des évolutions des logiciels du système Billettique mis à disposition.

Le Délégataire donne accès aux données SAE et Billettique à l'Autorité Organisatrice.

L'ensemble des données produites par les systèmes sont propriété de l'Autorité Organisatrice.

ARTICLE 27 MOYENS NECESSAIRES MIS A DISPOSITION PAR LE DELEGATAIRE

Article 27.1 **Principes généraux**

Le Délégataire est tenu de mettre en œuvre les moyens matériels nécessaires à la réalisation du service, autres que ceux confiés par l'Autorité Organisatrice. Il en assume la responsabilité, le financement, l'exploitation, l'entretien et la maintenance. En cas de non-respect de cette obligation, les pénalités contractuelles seront mises en œuvre.

Article 27.2 **Biens mis à disposition par le Délégataire**

Le Délégataire met à disposition pendant la durée du contrat les biens nécessaires à la réalisation du service et qui ne sont pas fournis par l'Autorité Organisatrice conformément au programme pluriannuel d'investissement du Délégataire prévu à l'Annexe 5.

Les investissements assumés au cours de l'exécution du présent contrat par le Délégataire sont principalement :

- les opérations de gros entretien renouvellement sur les biens mis à disposition par l'Autorité Organisatrice,
- le matériel embarqué et non embarqué non mis à disposition par l'Autorité Organisatrice et prévu par le programme pluriannuel d'investissement,
- l'outillage fixe et léger de maintenance,
- le matériel et le mobilier de bureau,
- le matériel bureautique (poste de travail, serveurs, réseau, périphériques),
- les véhicules de service,
- les logiciels nécessaires à l'exploitation et leurs licences d'utilisation.

Ces biens doivent être maintenus en bon état d'entretien pendant toute la durée du contrat.

Article 27.3 **Caractéristiques des véhicules**

Le Délégataire affecte les véhicules qu'il juge nécessaires à la satisfaction de la demande et adapte si besoin les capacités des matériels roulants, dans un objectif d'intégration du développement durable.

Les véhicules affectés au service devront, au plus tard au 1er janvier 2020, être neufs et propres au regard de la législation en vigueur. Les véhicules de réserve auront un âge maximal moyen qui ne dépassera pas 5 ans.

Tous les véhicules seront accessibles à toutes formes de handicaps selon les critères fixés par la Loi, à savoir permettre à l'ensemble des usagers du service, y compris celles atteintes d'un handicap :

1. D'effectuer les opérations de montée et de descente des véhicules routiers et d'installation à bord ;
2. De bénéficier de tous les services offerts à l'intérieur du véhicule, sauf cas d'impossibilité technique avérée qui donneront lieu à la mise en place de mesures de substitution ;
3. De se localiser, de s'orienter et de bénéficier en toute circonstance de l'information nécessaire à l'accomplissement du voyage.

Les dispositions et aménagements propres à assurer l'accessibilité du matériel roulant doivent satisfaire aux obligations suivantes :

1. S'il subsiste entre le véhicule et le trottoir des lacunes horizontales ou verticales non franchissables, elles sont comblées grâce à l'ajout d'équipements ou de dispositifs adéquats, à quai ou embarqués ;
2. Au moins une porte par véhicule permet le passage d'un fauteuil roulant ;
3. Les véhicules contiennent au moins un emplacement destiné aux personnes se déplaçant en fauteuil roulant et des sièges réservés aux passagers à mobilité réduite, à proximité des accès. L'identification de ces emplacements et sièges est clairement affichée ;
4. Toute information délivrée à bord ou nécessaire au bon déroulement du voyage est diffusée sous forme sonore et visuelle et adaptée aux capacités de perception et de compréhension des personnes handicapées et à mobilité réduite.

L'ensemble de ces obligations s'applique aux véhicules mis à disposition par les sous-traitants.

Le Délégataire précisera dans l'Annexe 5, pour chacun des véhicules le type, la capacité, la marque, les caractéristiques environnementales (notamment normes européennes) le niveau d'équipement et d'affectation, ainsi que le détail des coûts de mise à disposition.

Article 27.4 **Inventaire "B" des biens mis à disposition par le Délégataire**

Un inventaire B des biens mis à disposition par le Délégataire est fourni par le Délégataire dans un délai d'un (1) mois après l'entrée en vigueur du contrat.

Après approbation par l'Autorité Organisatrice, il est joint en, Annexe 3. Il mentionne les biens mobiliers ou immobiliers nécessaires à l'exploitation dont le Délégataire est propriétaire, ainsi que ceux qu'il mobilise auprès de sous-traitants / affrétés et ceux dont il a la disposition en vue de l'exploitation du présent contrat.

L'inventaire précise le mode de financement (acquisition sur fonds propres, emprunts, crédit-bail, subvention d'équipement, etc.). Il mentionne également, le cas échéant, ceux des biens qui ont été financés en tout ou partie sur emprunts garantis par l'Autorité Organisatrice.

Cet inventaire est mis à jour au fur et à mesure des évolutions de ces biens. Il précise la date à laquelle ces biens sont mis à disposition par le Délégataire.

Il est ensuite tenu à jour et mis à disposition de l'Autorité Organisatrice au plus tard le 15 juin de chaque année. En cas de non-respect de cette obligation, les pénalités contractuelles seront mises en œuvre.

En tout état de cause, un état de l'inventaire est joint au rapport annuel.

Le Délégataire s'engage à assurer une parfaite transparence dans l'établissement de l'inventaire des biens qu'il met à disposition. Les coûts correspondant à ces biens sont clairement identifiés dans le détail des charges contractuelles – si nécessaire dans une note complémentaire à ce document. Le Délégataire laisse un libre accès de l'Autorité Organisatrice à toutes pièces comptables correspondantes.

ARTICLE 28 POTEAUX ET AUTRES BIENS ASSIMILES

L'Autorité Organisatrice assure, aux points d'arrêts qu'elle souhaite voir équipés, la fourniture de poteaux d'arrêts sur les arrêts identifiés en début de contrat. La liste des poteaux d'arrêts présents sur le réseau figure à l'Annexe 1.. L'entretien et la maintenance sont assurés par le Délégataire ainsi que le renouvellement des poteaux. Dans le cas de création d'un arrêt non identifié en début de contrat, l'Autorité Organisatrice en assume la fourniture et le pose à l'arrêt.

Le déplacement des poteaux d'arrêts et la mise en place de poteaux provisoires (travaux) sont réalisés par Le Délégataire. Le Délégataire est chargé d'entretenir les poteaux (nettoyage régulier, réparations, remplacement de pièces endommagées).Le Délégataire est chargé de la mise à jour et de la disponibilité (en termes de lisibilité) des informations à destination du public portées sur les poteaux conformément à l'Article 16.3.4.

Le Délégataire est chargé de l'entretien et de la maintenance des Bornes d'Information Voyageurs et des Panneaux Général de Départ (PGD).

Ces biens de retour sont entretenus par le Délégataire pendant la durée du contrat. Le Délégataire signale notamment toute dégradation qu'il aurait constatée.

ARTICLE 29 REGIME DU PERSONNEL

Article 29.1 **Principes généraux**

Le Délégataire affecte le personnel qualifié nécessaire à l'exécution du service. Il est l'employeur de son personnel et en assume toutes les responsabilités (contrats de travail, accords d'entreprises et négociations collectives, formation, embauches, licenciements, avancements, promotions, sanctions).

Il fixe les rémunérations du personnel conformément aux usages de la profession et à la convention dont il relève, à savoir :

Convention collective nationale des réseaux de transports routiers de voyageurs (CCNTR)

Le Délégataire est garant du respect des dispositions du présent contrat par ses agents et veille à sa bonne tenue et à sa parfaite correction. Il s'engage à prendre toute mesure en cas de manquements ou de faute grave pour éviter le renouvellement des faits signalés.

La sécurité de son personnel incombe au Délégataire.

Le Délégataire veille à faire appliquer les mêmes dispositions aux entreprises de sous-traitance. En cas de manquement, l'Autorité Organisatrice pourra suspendre l'agrément du sous-traitant.

Le Délégataire tient à la disposition de l'Autorité Organisatrice, pendant une durée minimale de douze (12) mois, les plannings d'affectation des conducteurs aux différents services.

Article 29.2 **Qualification du personnel du Délégataire**

Les conducteurs doivent répondre aux conditions exigées des personnels de conduite des véhicules de transport en commun. Ils doivent présenter toute garantie de moralité et d'aptitudes relationnelles et psychologiques requises pour le contact avec les usagers.

Le Délégataire s'engage à procéder à la formation de ses agents dans le cadre d'un plan de formation par un organisme agréé. Un bilan des actions de formation de l'année ainsi qu'une programmation pour l'année suivante est transmise annuellement à l'Autorité Organisatrice dans le cadre du rapport annuel. Ce bilan et ce programme détaillent les formations suivies par catégorie d'agent.

Le non-respect du plan de formation entraîne la mise en œuvre des pénalités prévues au présent contrat.

En tout état de cause, le Délégataire doit respecter la réglementation en la matière ainsi que les accords-cadres intervenus entre les partenaires sociaux du transport de voyageurs et les accords conventionnels en la matière (formation initiale et formation continue).

Ces dispositions s'imposent également aux entreprises de sous-traitance de transport.

Article 29.3 **Manquements aux obligations de sécurité - Suivi des infractions**

Le Délégataire est tenu d'informer l'Autorité Organisatrice de toute infraction au Code de la route ou à la réglementation en matière de sécurité des véhicules commise par ses agents affectés au service et des suites qui y ont été données. Le non-respect de cette obligation entraine l'application des pénalités prévues au contrat.

Article 29.4 **Assermentation des agents**

Les agents que le Délégataire désigne pour la perception des droits et des tarifs, pour la surveillance, le contrôle et la police du service, de ses dépendances et annexes peuvent être assermentés.

Le Délégataire doit faire agréer les agents qu'il charge de la surveillance et de la police du réseau ainsi que ceux qui, conformément à la réglementation et notamment aux dispositions du Code de la route (article L130-4), sont chargés de constater les contraventions concernant l'arrêt et le stationnement qui affectent la circulation, l'arrêt et le stationnement des véhicules du service.

Article 29.5 **Reprise du personnel**

Le sort des personnels affectés exclusivement au service antérieurement à l'entrée en vigueur du présent contrat est régi par la réglementation en vigueur (article L.1224-1 du code du travail). Le Délégataire sera tenu de reprendre ces agents dans le cadre de cette réglementation.

CHAPITRE 4 REGIME FINANCIER ET FISCAL

ARTICLE 30 DISPOSITIONS GENERALES

Le Délégataire assume :

- Le risque d'exploitation dans la mesure où il est rémunéré sur la base d'un forfait de charges défini à l'Article 33,
- Le risque commercial dans la mesure où il s'engage sur un objectif de recettes défini à l'Article 32.

ARTICLE 31 TARIFS

Article 31.1 **Principes généraux**

Le Délégataire est autorisé à percevoir, au nom et pour le compte de l'Autorité Organisatrice et dans le cadre du mandat de gestion prévu en annexe 15 du présent contrat, des recettes auprès des usagers sur la base des tarifs applicables en vigueur.

La structure et le niveau des tarifs sont déterminés par l'Autorité Organisatrice, sur proposition, le cas échéant, du Délégataire.

La gamme tarifaire, les différentes catégories d'ayant droits, les montants de chaque catégorie de titres et leurs conditions d'utilisation applicables lors de l'entrée en vigueur du présent contrat figurent en Annexe 17.

Les recettes perçues auprès des usagers appartiennent à l'Autorité Organisatrice.

Article 31.2 **Réductions tarifaires exceptionnelles**

Le Délégataire peut, après accord de l'Autorité Organisatrice, accorder des réductions tarifaires à caractère exceptionnel et temporaire, dans le cadre de sa politique commerciale et dans le respect du principe d'égalité des usagers devant le service public.

Ces opérations n'ouvrent pas droit à modification du forfait de charges ou de l'objectif de recettes.

Article 31.3 **Période d'utilisation des anciens titres de transport**

La Délégataire est tenu d'accepter, sans frais pour les usagers, les usagers munis de titre de transport en cours de validité avant la prise d'effet du présent contrat et ce, jusqu'au terme de leur validité (au plus tard dans un délai maximum de 2 mois après avoir informé préalablement les usagers).

Article 31.4 **Evolution des tarifs**

Les tarifs sont révisés éventuellement par l'Autorité Organisatrice, le cas échéant, sur proposition motivée du Délégataire.

Le Délégataire transmet à l'Autorité Organisatrice, pour le 30 avril de l'année N, ses propositions motivées de modifications de la grille tarifaire applicable à compter du 1er Juillet de l'année N. Ces propositions sont complétées par l'impact des modifications sur le niveau de l'objectif de recettes.

L'Autorité Organisatrice décide de réviser ou non la grille tarifaire sur ces bases.

Les nouveaux tarifs sont communiqués au Délégataire, au moins deux (2) mois avant leur mise en application.

L'Autorité Organisatrice se réserve la faculté de modifier les grilles tarifaires, de créer de nouveaux titres, ou de nouvelles conditions d'accès aux titres existants. Elle en informe le Délégataire dans un délai d'au moins deux (2) mois avant leur mise en application.

ARTICLE 32 RECETTES

Le Délégataire perçoit les recettes au nom et pour le compte de l'Autorité Organisatrice et les lui reverse conformément aux dispositions conventionnelles.et dans le cadre du mandat de gestion qui figure en Annexe 15. Ce mandat de gestion permet de garantir à l'Autorité Organisatrice la traçabilité des recettes perçues pour son compte.

Les recettes (OR) du service sont notamment composées :

- Des recettes tarifaires (RT1) issues de la vente des titres de transport,
- Des recettes ayant un lien direct avec la délivrance des titres de transports (RT2) dont notamment les frais de dossiers, les duplicatas,
- Des recettes publicitaires (RP),
- Des recettes tirées des indemnités fraude (RF).

Sur la base du service tel que défini par le présent contrat, le Délégataire s'engage sur le niveau d'objectif de recettes suivant :

	2019 (4 mois)	2020	2021	2022	2023	2024 (8 mois)
Objectif RT 1n	98 997	345 977	363 225	379 659	396 837	284 115
Objectif RT 2n	1 360	4 000	4 000	4 000	4 000	2 600
Objectif RF n	-	-	-	-	-	-
Objectif RP n	3 333	10 000	10 000	10 000	10 000	6 670
Objectif de recettes (Orn)	**103 690**	**359 977**	**377 225**	**393 659**	**410 837**	**293 385**

Le détail de l'objectif de recettes du Délégataire figure en Annexe 6.

L'objectif de recettes peut être modifié par voie d'avenant dans les conditions fixées par le présent contrat.

ARTICLE 33 FORFAIT DE CHARGES

Article 33.1 **Principes généraux**

Le Délégataire supporte l'ensemble des charges d'exploitation du service objet du présent contrat, y compris :

- L'amortissement des éventuels biens nécessaires à l'exploitation dont le Délégataire (ou ses sous-traitants) est propriétaire et acceptés par l'Autorité Organisatrice, figurant à l'inventaire B annexé au présent contrat,
- Le service des emprunts, ou des loyers de crédit-bail ou autre formule de financement, éventuellement contractés par lui pour assurer le financement des biens nécessaires à l'exploitation,
- Les frais de timbre et les droits d'enregistrement éventuels du présent contrat,
- Les éventuelles commissions à reverser aux revendeurs des titres de transports,
- Les impôts et taxes auxquels est assujetti le service et le Délégataire y compris tout surcoût dû à une augmentation de taux, à l'exception de la taxe foncière et la taxe d'enlèvement sur les ordures ménagères relatives aux biens dont l'Autorité Organisatrice est propriétaire.
- Les coûts des missions d'étude et de conseil à l'Autorité Organisatrice,
- Sauf recours contre qui de droit, toutes les indemnités qui pourraient être dues à des tiers à la suite de l'exécution des services ou de l'entretien des installations.

L'Autorité Organisatrice acquitte au Délégataire un forfait de charges (FC).

Sur la base du service tel que défini par le présent contrat, le Délégataire s'engage sur le niveau de forfait de charges suivant exprimé en €HT 2019 :

	2019 (4 mois)	2020	2021	2022	2023	2024 (8 mois)
Forfait de charges (FCn)	738 306	2 327 857	2 330 593	2 361 344	2 390 737	1 625 520

Le détail de l'engagement de forfait de charge figure en annexe 6.

Le forfait de charges fait l'objet d'une indexation annuelle dans les conditions fixées par l'Article 33.2.

Le forfait de charges peut être modifié par voie d'avenant dans les conditions fixées par l'0

Article 33.2 **Indexation du forfait de charges**

Le forfait de charges est révisé chaque année au 1er janvier n+1 pour l'exercice n par application de la formule suivante :

FC = FCn x Kn

Où :

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

FCn = Le forfait de charges pour l'exercice N conformément à l'Article 33.1

$$Kn = 0.10 + \left[0{,}6 \times \frac{S_N}{S_0} \right] + \left[0{,}09 \times \frac{G_N}{G_0} \right] + \left[0{,}08 \times \frac{M_N}{M_0} \right] + \left[0{,}13 \times \frac{FG_N}{FG_0} \right]$$

Avec :

S_N = Moyenne arithmétique des 4 derniers indices trimestriels définitifs connus au 1er janvier de l'exercice N de Indice du coût du travail - Salaires et charges - Dans le secteur : Transport et entreposage (NAF rév. 2 poste H) - Base 100 en 2008 (identifiant : 1565146)

S_0 = **104,63** (Moyenne arithmétique des 4 derniers indices trimestriels à la date de remise de l'offre finale).

GN = Moyenne arithmétique des 12 derniers indices mensuels définitifs connus au 1er janvier de l'exercice N de l'Indice de prix de production de l'industrie française pour le marché français - Prix de marché - CPF 19.20 - Gazole yc TICPE (identifiant : 10534596)

G_0 = **123,74** (Moyenne arithmétique des 12 derniers indices mensuels à la date de remise de l'offre finale).

M_N = Moyenne arithmétique des 12 derniers indices mensuels définitifs connus au 1er janvier de l'exercice N de Indice de prix de production de l'industrie française pour le marché français − Réparation et entretien d'autres équipements de transport (identifiant : 10534758)

M_0 = **100,34** (Moyenne arithmétique des 12 derniers indices mensuels à la date de remise de l'offre finale).

FG_N = Indice de prix de production de l'industrie française pour le marché français – Prix de base - BCXN - Industrie hors énergie (B_C_X_MIG_NRG) (identifiant : 10534798)

FG_0 = **102,13** ((Moyenne arithmétique des 12 derniers indices mensuels à la date de remise de l'offre finale).

Le calcul de la formule d'indexation est effectué avec trois chiffres après la virgule, les règles d'arrondi s'appliquent par excès ou par défaut au chiffre suivant.

En cas de changement de bases des indices d'actualisation en cours de contrat, les indices de référence « 0 » seront rétropolés sur les périodes « 0 » à partir des coefficients de raccordement publiés par l'INSEE.

En cas de disparition, de changement dans la méthodologie de détermination de ces indices ou références de cette formule ou de suppression de leur publication, le Délégataire propose par courrier à l'Autorité Organisatrice des indices ou références équivalents de remplacement en indiquant la valeur et le mode de calcul du coefficient de raccordement entre l'ancien et le nouvel indice. Ces nouveaux indices ou références prendront effet dans un délai d'un mois en l'absence de réponse de l'Autorité Organisatrice à partir de la date de la demande de substitution.

ARTICLE 34 MECANISME DE PARTAGE DES RECETTES

A la fin de chaque exercice, si les recettes réelles reversées par le Délégataire, sont supérieures à l'objectif de recettes défini à l'Article 32 et prévues à l'Annexe 6, l'écart serait partagé de la manière suivante :

- si les recettes réelles sont inférieures à l'objectif de recettes, le Délégataire est tenu par son engagement et reversera à l'Autorité Organisatrice le montant de recettes correspondant à cet engagement,
- si les recettes réelles sont supérieures à l'objectif de recettes, de 0% à 5%, l'Autorité Organisatrice reverse l'intégralité de l'écart au Délégataire,
- entre 5% et 10% : le Délégataire recevra 60 % de la différence entre les recettes réelles et l'objectif de recettes,
- entre 10 et 15% : le Délégataire recevra 50 % de la différence entre les recettes réelles et l'objectif de recettes,
- au-delà de 15% : le Délégataire recevra 40 % de la différence entre les recettes réelles et l'objectif de recettes.

ARTICLE 35 REDEVANCES VERSEES PAR LE DELEGATAIRE

Article 35.1 **Redevance pour l'occupation ou l'utilisation du domaine**

Conformément à l'article L. 2125-3 du Code général de la propriété des personnes publiques, le Délégataire verse une redevance due pour l'occupation ou l'utilisation du domaine et due en contrepartie de la mise à disposition des biens qui tient compte des avantages de toute nature procurés au titulaire de l'autorisation.

Le montant de la redevance annuelle pour l'occupation ou l'utilisation du domaine et des biens mis à disposition est de 2% de la valeur des biens.

Article 35.2 **Redevance pour frais de contrôle**

Le Délégataire est tenu de verser une redevance pour compenser les dépenses de contrôle par l'Autorité Organisatrice.

Le montant de la redevance annuelle pour les dépenses de contrôle de 5000€.

ARTICLE 36 CAS DE REEXAMEN DES CONDITIONS FINANCIERES

Les conditions financières du contrat peuvent être modifiées dans les cas suivants.

Article 36.1 **En cas de modifications de la consistance ou des modalités d'exécution du service**

Article 36.1.1 Modifications temporaires

L'impact financier des travaux sur les recettes sera évalué par comparaison entre la fréquentation constatée sur la ou les lignes concernées pendant la période de travaux et durant les deux (2) mois suivants les travaux par rapport à la fréquentation réelle de l'année précédente et valorisation de l'écart sur la base de la recette par voyage défini à l'annexe 7, actualisée du taux d'évolution des tarifs tel que défini à l'Article 36.2.

Article 36.1.2 Modifications à l'initiative du Délégataire ou de l'Autorité Organisatrice

Suivant leur durée et leur ampleur, les modifications de la consistance ou des modalités d'exécution du service définies aux articles 14.1, 14.2 et 14.3 du présent contrat peuvent se traduire, dans les conditions prévues par l'Autorité Organisatrice, comme suit :

- Jusqu'à - 2% inclus ou +2% inclus de variation par rapport à l'offre kilométrique prévisionnelle annuelle figurant à l'Annexe 6 (kilomètres commerciaux de l'ensemble de l'offre) : un maintien des conditions financières contractuelles sans variation du montant du forfait de charges,
- Dans une marge de variation au-delà de - 2% jusqu'à -5% inclus et au-delà de +2% et jusqu'à +5% inclus par rapport à l'offre kilométrique prévisionnelle annuelle figurant à l'Annexe 6 (kilomètres commerciaux de l'ensemble de l'offre) :
    - l'application des coûts unitaires prévus à l'Annexe 7,
    - l'application des coefficients d'élasticité de la recette à l'offre par ligne et par horaire définis à l'Annexe 7 par ordre de service de l'Autorité Organisatrice.
- Au-delà de -5% jusqu'à +5% inclus de l'offre kilométrique prévisionnelle annuelle figurant à l'Annexe 6 (kilomètres commerciaux de l'ensemble de l'offre), une révision des conditions financières formalisées par un avenant suite à une rencontre des parties dans les conditions prévues à l'Article 36.3.

Article 36.2 **En cas d'évolution des tarifs**

L'incidence de l'évolution des tarifs est prise en compte pour ajuster le montant de l'objectif de recettes sur lequel le Délégataire s'est engagé et défini à l'Article 32 par une révision des conditions financières formalisées par un avenant suite à une rencontre des parties dans les conditions prévues à l'Article 36.3.

Plus largement, en cas d'harmonisation tarifaire des services de mobilité à l'échelle du ressort territorial de l'Autorité Organisatrice, les parties se rencontrent pour revoir les conditions financières du présent contrat.

Article 36.3 **Clause de rencontre en cas d'évolution des conditions économiques et techniques d'exécution du contrat**

Article 36.3.1 Cas de déclenchement

Pour tenir compte de l'évolution des conditions économiques et techniques d'exécution du présent contrat, imprévisibles au moment de sa passation, et hors modifications temporaires de l'offre de service telles que définies à l'Article 14.1**,** les parties conviennent de se rencontrer pour envisager une modification des conditions financières du présent contrat à la hausse ou à la baisse, dans les conditions visées à l'Article 36.3.2, dans les cas suivants :

- En cas d'une variation par rapport à l'offre kilométrique prévisionnelle annuelle de + ou – 5%, conformément à l'Article 36.1 ;
- En cas d'évolution tarifaire significative à l'initiative de l'Autorité Organisatrice ;
- En cas de variation significative des produits et charges d'exploitation entrant dans l'économie du contrat et supportés par le délégataire, consécutive à une modification de la législation, de la réglementation et de la jurisprudence notamment sociale, fiscale ou de la convention collective applicable non connue au 1er jour du mois de remise des offres et non prise en compte dans les indices d'actualisation des prix du contrat,
- En cas d'évolutions affectant les modalités de perception des recettes issues du service ;
- En cas de divergence forte et durable entre l'évolution des recettes fiscales de la Syndicat et l'évolution du coût du service ;
- En cas de modification significative du Plan Prévisionnel d'Investissement ;
- En cas d'extension du périmètre ;
- En cas de restructuration importante des réseaux HEGOBUS et/ou CHRONOPLUS ;
- En cas de modification significative de la solution billettique.

Article 36.3.2 Modalités de déclenchement

La clause de rencontre se déclenche, à la demande :

- soit de l'Autorité Organisatrice,
- soit du Délégataire, sur production de pièces justificatives.

Le Délégataire produit à l'appui de ses demandes les comptes de l'exploitation, graphicages des services, calendriers d'utilisation des véhicules, d'affectation des conducteurs, etc.

Le Délégataire produit également l'évaluation de l'impact de l'évolution des conditions techniques et économiques d'exécution du contrat sur ses charges et ses recettes réelles. Cet impact est déterminé par comparaison entre l'évolution des recettes et des charges sur une période d'observation qui ne saurait être inférieure à six (6) mois et celle constatée sur une période de référence de même durée (en excluant d'éventuelles mesures promotionnelles menées par le Délégataire et sur la base de données similaires d'exploitation).

Le réexamen des conditions financières peut impacter le montant du forfait de charges défini à l'Article 33 ou de l'objectif de recettes défini à l'Article 32.

Les Parties se concerteront pour procéder au réexamen et trouver un accord, dans un délai de six (6) mois à compter de la saisine, sur les éventuelles modifications à apporter par avenant aux documents contractuels. A défaut, le différend est soumis au Tribunal administratif territorialement compétent par la partie la plus diligente.

ARTICLE 37 MODALITES DE REGLEMENT DES SOMMES DUES AU DELEGATAIRE

Article 37.1 **Règlement du forfait de charges**

Le règlement du forfait de charges par l'Autorité Organisatrice donnera lieu au versement au Délégataire d'acomptes mensuels égaux chacun à 1/12 du montant du forfait de charges de l'exercice concerné actualisé par application de la formule d'indexation pour l'exercice précédent.

En cas de modification prévisible du montant du forfait de charges, le montant des acomptes sera recalé, toujours sur la base de 1/12 du montant du forfait de charges prévisible pour l'année entière.

L'Autorité Organisatrice procèdera au mandatement des acomptes dans un délai de trente (30) jours à compter de la réception de la facture.

Le forfait de charges est assujetti à la TVA au taux en vigueur.

Le forfait de charges est ajusté, au terme de chaque exercice, en fonction du réexamen des conditions financières du contrat telles que définies à l'0.

L'Autorité Organisatrice dispose d'un délai d'un (1) mois pour faire connaître ses observations. L'Autorité Organisatrice se réserve le droit de demander au Délégataire tout justificatif permettant la vérification de ses factures.

Avant le 30 avril de chaque année, le Délégataire présente un état justificatif du décompte définitif forfait de charges.

Le règlement définitif du forfait de charges est réalisé à la clôture de l'exercice comptable au plus tard en avril de l'année n+1, par détermination du solde entre le montant forfait de charge, actualisée en janvier n+1, le cumul des sommes versées en acomptes tout au long de l'année n.

Article 37.2 **Mécanismes de partage des recettes**

Lors du décompte définitif du forfait de charges, le Délégataire réalise un état des sommes dues par l'Autorité Organisatrice autre du mécanisme de partage des recettes prévu à l'Article 34.

Le cas échéant, le Délégataire produit les éléments prévus à l'Article 37.3.

L'intéressement du par l'Autorité Organisatrice est assujetti à TVA au taux en vigueur.

Article 37.3 **Acceptation et délai des paiements**

Les montants dus par l'Autorité Organisatrice au Délégataire seront payés conformément aux règles de la comptabilité publique et dans un délai de trente (30) jours.

Tout paiement de facture de l'Autorité Organisatrice ne pourra se faire que sur « Service Fait », c'est-à-dire qu'une fois que la période de la facture concernée est échue.

Les demandes d'acompte et les factures afférentes au contrat sont établies en un original et deux copies portant, outre les mentions légales, les indications suivantes :

- Le nom, le numéro SIRET et l'adresse du Délégataire,
- Le numéro de son compte bancaire ou postal,
- Les références du contrat et la date du contrat et de chaque avenant éventuel,
- La nature de la demande (acompte, facture de décompte annuel, facturation service occasionnel),
- Le montant hors TVA,
- Le taux et le montant de la TVA,
- Le montant total,
- Le cas échéant les montants et date des acomptes déjà réalisés,
- La date et la signature du Délégataire.

L'Autorité Organisatrice accepte ou rectifie la facture.

En cas de résiliation du présent contrat, quelle qu'en soit la cause, une liquidation des comptes est effectuée. Les sommes restant dues par le Délégataire sont immédiatement exigibles.

L'Autorité Organisatrice se réserve le droit d'imposer un modèle de facture au Délégataire.

Ces factures sont émises et envoyées à l'adresse stipulée à l'Article 6 du présent contrat.

En cas de retard de paiement, le Délégataire a droit au versement d'intérêts moratoires, ainsi qu'à une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement d'un montant de 40 €. Le taux des intérêts moratoires est égal au taux d'intérêt appliqué par la Banque centrale européenne à ses opérations principales de refinancement les plus récentes, en vigueur au premier jour du semestre de l'année civile au cours duquel les intérêts moratoires ont commencé à courir, majoré de huit points de pourcentage.

ARTICLE 38 MODALITES DE REGLEMENT DES SOMMES DUES AU SYNDICAT

Article 38.1 **Reversement des recettes**

Les recettes encaissées par le Délégataire au nom et pour le compte de l'Autorité Organisatrice sont reversées mensuellement à l'Autorité Organisatrice :

- Le dernier jour ouvré, versement d'acompte représentant 80% de la recette encaissée lors du même mois de l'année précédente,
- Le solde, à mois échu, au plus tard le 20 de chaque mois.

Les reversements de recettes sont assujettis à TVA au taux en vigueur.

Article 38.2 **Règlement des pénalités**

Les pénalités dues par le Délégataire conformément aux stipulations du présent contrat sont payées à l'Autorité Organisatrice dans un délai de quinze (15) jours à compter de la réception du titre de recettes correspondant.

Les pénalités dues par le Délégataire ne sont pas assujetties à TVA.

Article 38.3 **Règlements des indemnités de réemploi des véhicules**

Dans le cas de la réalisation de services pour le compte de tiers et dans les conditions évoquées à l'Article 3.2, le Délégataire devra reverser une indemnité de réemploi par kilomètre effectué avec du matériel mis à disposition par l'Autorité Organisatrice calculée sur la base des coûts unitaires définis en Annexe 7.

Le montant des indemnités de réemploi dû par le Délégataire à l'Autorité Organisatrice pour les services réalisés durant le trimestre est déclaré à l'Autorité Organisatrice au plus tard le 15 du mois suivant (au plus tard les 15 avril, 15 juillet, 15 octobre et 15 janvier) et payé à l'Autorité Organisatrice dans un délai de quinze (15) jours à compter de la réception du titre de recettes correspondant.

Ces indemnités de mise à disposition d'investissements perçue par l'Autorité Organisatrice sont soumises à la TVA au taux normal en vigueur. Une facture établie conformément aux dispositions commerciales et fiscales est émise par l'Autorité Organisatrice, et adressée au Délégataire pour paiement.

Article 38.4 **Règlement des redevances**

Les redevances sont payées à l'Autorité Organisatrice dans les trente (30) jours suivants la date de notification du présent contrat pour l'année 1 et, pour les années suivantes, à la date d'anniversaire de la notification selon les mêmes modalités.

Les redevances sont assujetties à TVA au taux en vigueur à l'exception de la redevance pour frais de contrôle.

En cas de retard de versement par le Délégataire des sommes dues à l'Autorité Organisatrice, lesdites sommes sont de plein droit majorées, à compter de leur date d'exigibilité, de pénalités de retard calculées prorata temporis, au taux légal majoré de deux points.

ARTICLE 39 FISCALITE

Article 39.1 **Impôts et taxes**

Tous les impôts et taxes et notamment ceux établis par l'Etat ou les Syndicats Locaux sont à la charge du Délégataire. L'Autorité Organisatrice est titulaire des recettes d'exploitation perçues par le Délégataire sur les usagers.

Conformément à la documentation administrative publiée au BOFIP BOI-TVA-CHAMP-10-20-10-20150204 §93, l'Autorité Organisatrice à le statut d'exploitant du servive public au sens fiscal du terme alors même que le présent contrat constitut une Délégation de Service Public, du fait que la rémunération du Délégataire est substantiellement liée aux résultats de l'exploitation du service et que le Délégataire supporte le risque d'exploitation

Conformément aux dispositions de l'article 256 B du CGI, l'Autorité Organisatrice sera redevable de plein droit de la TVA au titre des recettes perçues dans le cadre de son activité de transport public de voyageurs et pourra exercer ses droits à déduction de la TVA dans les conditions de droit commun.

Le Délégataire est considéré fiscalement comme un prestataire de services dont la rémunération est soumise à la TVA.

Le Délégataire assume seul les conséquences de tout redressement fiscal eventuel, y compris les pénalités, concernant la gestion du service qui lui est délégué au titre du présent contrat et qui relève de ses obligations propres.

Article 39.2 **Redressements fiscaux**

Le Délégataire assume seul les conséquences des redressements fiscaux et des pénalités éventuels concernant la gestion qui lui est déléguée au titre du présent contrat.

Le Délégataire n'est pas responsable des conséquences qui résulteraient des choix de l'Autorité Organisatrice en matière fiscale.

CHAPITRE 5 CONTROLE, INFORMATION ET REVISION DU CONTRAT

ARTICLE 40 CONTROLE PAR L'AUTORITE ORGANISATRICE

L'Autorité Organisatrice dispose d'un droit de contrôle permanent sur l'exécution technique et financière du présent contrat par le Délégataire ainsi que sur la qualité du service rendu aux usagers.

Ce contrôle, organisé librement par l'Autorité Organisatrice et sans accord préalable du Délégataire, comprend notamment :

- Un droit d'information sur la gestion du service délégué,
- La possibilité pour les agents de l'Autorité Organisatrice ou de ses préposés de se faire présenter toutes pièces et tous documents nécessaires au contrôle du service,
- Le pouvoir de prendre toutes les mesures prévues par le présent contrat lorsque le Délégataire ne se conforme pas aux obligations stipulées à sa charge.

L'Autorité Organisatrice peut confier l'exécution du contrôle soit à ses propres agents, soit à des organismes qu'elle choisit. Elle peut, à tout moment, en modifier l'organisation.

L'Autorité Organisatrice exerce son contrôle dans le respect des réglementations relatives à la confidentialité (vie privée, droits de propriété intellectuelle et industrielle du Délégataire dûment justifiés par celui-ci). Elle doit veiller à la qualification et à la déontologie des personnes chargées du contrôle et s'assurer qu'il ne perturbe pas le bon fonctionnement et la sécurité du service.

Le Délégataire facilite l'accomplissement du contrôle. A cet effet, il doit notamment :

- Désigner dès la notification du contrat un représentant auprès de l'Autorité Organisatrice pour la réalisation des contrôles contradictoires. Le Délégataire informe l'Autorité Organisatrice de chaque changement de ce représentant ;
- Autoriser à tout moment l'accès libre et gratuit aux véhicules et aux installations mis à disposition du Délégataire ou fournis par lui, ainsi qu'aux véhicules de ses sous-traitants aux personnes mandatées par l'Autorité Organisatrice. Pour ce faire le délégataire fournit à l'Autorité Organisatrice deux cartes d'abonnement non nominatives et à validité permanente et deux badges d'accès au dépôt pour l'ouverture de la barrière électronique,
- Autoriser à tout moment l'accès libre aux données issues des outils d'exploitation du délégataire à l'Autorité Organisatrice ou à ses représentants,
- Fournir à l'Autorité Organisatrice les rapports mensuels, le rapport annuel et répondre à toute demande d'information de sa part consécutive à une réclamation d'usagers ou de tiers,
- Justifier auprès de l'Autorité Organisatrice des informations qu'il aura fournie, notamment dans le cadre du rapport annuel, par la production de tout document technique ou comptable (justificatifs, contrats, polices,…) utile se rapportant au contrat,
- Désigner un ou plusieurs représentants compétents pour répondre aux questions posées par l'Autorité Organisatrice.

Le Délégataire s'engage à répondre par écrit aux questions de l'Autorité Organisatrice et à lui transmettre les documents qu'elle aura demandés dans un délai n'excédant pas quinze (15) jours à compter de la date de réception de la demande.

En cas de manquement à ces obligations, le Délégataire sera redevable des pénalités prévues au contrat, sauf cas justifié exonératoire de sa responsabilité.

ARTICLE 41 DEVOIR D'INFORMATION ET DE CONSEIL DU DELEGATAIRE

Article 41.1 **Principes généraux**

Compte tenu de sa qualité de professionnel du transport public de voyageurs, le Délégataire est tenu à une obligation générale d'information, d'avis et de conseil vis à vis de l'Autorité Organisatrice.

Sans préjudice des autres stipulations du présent contrat, cette obligation concerne notamment toute information de nature à permettre à l'Autorité Organisatrice d'exercer sa qualité de maître d'ouvrage dans les meilleures conditions, d'améliorer le service rendu aux usagers, de prévenir les risques d'accidents, et d'écarter tout risque de nature à mettre en jeu la responsabilité de l'Autorité Organisatrice.

Le Délégataire tient à la disposition de l'Autorité Organisatrice, sur support informatique sous un format compatible avec les logiciels de bureautiques usuels, toutes les données techniques qu'il sera amené à communiquer sur support papier, sur simple demande de l'Autorité Organisatrice. Ceci concerne notamment les fiches descriptives des lignes, des itinéraires, des horaires, les graphicages des lignes et les données statistiques contenues dans le compte-rendu technique annuel.

Le Délégataire assure les missions d'études et de conseil à l'Autorité Organisatrice prévues à l'Article 24. Il ne peut prétendre à aucune rémunération supplémentaire au titre de ces missions. Les coûts correspondants sont intégrés aux charges d'exploitation fixées à l'Article 34 du présent contrat.

Il participe aux réunions organisées par l'Autorité Organisatrice ou ses partenaires.

Par ailleurs, le Délégataire informe l'Autorité Organisatrice des réunions auxquelles il est sollicité à la demande d'une Syndicat territoriale ou d'un service de l'Etat pour un sujet relevant de la compétence de l'Autorité Organisatrice.

Article 41.2 **Moyens de communication**

Le Délégataire doit être en mesure de communiquer en permanence. A cet effet, il doit disposer des équipements et services suivants :

- Téléphone fixe ou mobile accessibles 24h sur 24h et 7 jours sur 7,
- Télécopieur,
- Répondeur téléphonique,
- Courrier électronique/adresse Internet.

A cet effet, il communique à l'Autorité Organisatrice les moyens qu'il propose pour maintenir ce lien et lui informe de tout changement.

Tel qu'il est indiqué dans l'Article 26.4 du présent contrat, chaque véhicule est équipé d'un moyen de communication embarqué permettant une liaison entre le conducteur, le Délégataire et les services de secours afin de permettre une réaction plus rapide en cas d'incident ou d'accident.

Sur une journée d'exploitation - type, le Délégataire est en mesure d'apporter une réponse rapide et efficace à l'Autorité Organisatrice suite aux éventuels événements pouvant survenir.

Pendant les périodes de crise (évènements climatiques majeurs…) où il y a lieu de communiquer en dehors des heures ouvrables, le Délégataire établit une permanence et fournit à l'Autorité Organisatrice les coordonnées de l'agent concerné.

ARTICLE 42 TABLEAUX DE BORD MENSUELS

Article 42.1 **Contenu des Tableaux de bord mensuels**

Le Délégataire est tenu de remettre au plus tard le 15 du mois suivant la fin du mois précédent, un tableau de bord retraçant l'activité réelle du mois précédent, le cumul depuis le début de l'année et le rappel des données relatives aux mêmes périodes de l'exercice précédent, conformément au modèle joint en 16.

Les tableaux de bord précisent notamment :

- Le nombre de kilomètres parcourus,
- Les recettes,

- La fréquentation,
- La disponibilité du matériel,
- Le taux de pannes et un bilan de la maintenance préventive et curative,
- Chaque trimestre : un bilan sur la qualité de service,
- Le bilan sécurité / accident/fraude,
- Bilan du niveau de formation par agent, notamment pour les nouveaux agents et les renforts estivaux,
- L'analyse des conditions d'exploitation et de variation des fréquentations, les impacts liés à des évènements particuliers et toute proposition éventuelle d'amélioration.

Les tableaux de bord sont systématiquement accompagnés de commentaires synthétiques expliquant les évolutions constatées.

L'Autorité Organisatrice vérifie les informations contenues dans ce tableau et en cas de défaut de production dans les délais ou en cas de rapport incomplet, les pénalités prévues au présent contrat sont mises en œuvre.

Article 42.2 **Réunion mensuelle entre l'Autorité Organisatrice et le Délégataire**

Pour l'exercice de son droit de contrôle sur l'exécution technique et financière du présent contrat ainsi que sur la qualité du service rendu aux usagers, des réunions mensuelles seront organisées entre l'Autorité Organisatrice et le Délégataire.

Durant ces réunions :

- Le Délégataire présentera le dernier tableau de bord mensuel transmis à l'Autorité Organisatrice dans le délai prévu par le contrat,
- Le Délégataire informera l'Autorité Organisatrice de toute modification de l'organigramme mis en place pour l'exécution du présent contrat,
- L'Autorité Organisatrice pourra aborder tous les points utiles à l'exercice de son droit de contrôle et pourra procéder aux vérifications qu'elle jugera utiles.

Un compte-rendu de la réunion sera établi par le Délégataire et transmis à l'Autorité Organisatrice dans un délai de deux (2) jours après la réunion.

Des réunions supplémentaires de suivi pourront être organisées à l'initiative de l'Autorité Organisatrice dans les mêmes conditions que les réunions mensuelles.

En cas non-respect du Délégataire à ses obligations, les pénalités prévues au présent contrat sont mises en œuvre.

ARTICLE 43 RAPPORT ANNUEL

Article 43.1 **Principes généraux**

En application des dispositions du Code de la commande publique relatives aux contrats de concession, le Concessionnaire produit chaque année un rapport comportant notamment les comptes retraçant la totalité des opérations afférentes à l'exécution du contrat et une analyse de la qualité des services.

Le rapport doit être présenté au plus tard le 31 mai de l'exercice suivant et contient à minima :

- Les comptes afférents à la totalité des opérations entrant dans la présente délégation,
- Un rapport sur la qualité du service,
- Une annexe permettant à l'Autorité Organisatrice d'apprécier les conditions d'exploitation du service,
- Une synthèse du rapport annuel destiné à être présenté au comité syndical de l'Autorité Organisatrice.

Le Délégataire présente la liste des opérations significatives confiées à des entreprises tierces conformément à l'Article 9.1, la liste des sous-traitants conformément à l'Article 9.2.2 ainsi que les justificatifs à l'Article 11.

L'Autorité Organisatrice vérifie les informations contenues dans ce rapport et en cas de défaut de production dans les délais

ou en cas de rapport incomplet, les pénalités prévues par le présent contrat sont mises en œuvre.

Une réunion annuelle de présentation du rapport annuel par le Délégataire peut être organisée par l'Autorité Organisatrice si elle le souhaite. Le Délégataire est alors informé au moins quinze (15) jours avant la tenue de la réunion de présentation.

Une réunion annuelle d'analyse des comptes du Délégataire peut être organisée par l'Autorité Organisatrice si elle le souhaite. Le Délégataire est informé au moins quinze (15) jours avant la tenue de cette réunion. L'ensemble des éléments comptables présentés par le Délégataire dans le cadre de son rapport d'activités annuel est examiné à cette occasion par l'Autorité Organisatrice.

Article 43.2 **Données comptables**

Le rapport annuel comprend à minima :

- Le compte annuel de résultat de l'exploitation de la délégation se rapportant à l'exercice concerné établi selon le même modèle que le détail des produits et charges contractuels figurant en annexe 6, selon modalités d'imputation analytique des charges indirectes, notamment des charges de structure,
- Une présentation des méthodes et des éléments de calcul économique annuel et pluriannuel retenus pour la détermination des produits et charges directs et indirects imputés au compte de résultat de l'exploitation,
- Un état des variations du patrimoine immobilier intervenues dans le cadre du contrat,
- La mise à jour des inventaires A et B conformément à l'Article 25.2,
- Un compte rendu de la situation des biens et des immobilisations nécessaires à l'exploitation du service public délégué, comportant notamment une description des biens et le cas échéant le programme d'investissement, y compris au regard des normes environnementales et de sécurité,
- Le cas échéant, un état du suivi du programme contractuel d'investissements en premier établissement et du renouvellement des biens et immobilisations nécessaires à l'exploitation du service public délégué ainsi qu'une présentation de la méthode de calcul de la charge économique imputée au compte annuel de résultat d'exploitation de la délégation,
- Un état des autres dépenses de renouvellement réalisées dans l'année conformément aux obligations contractuelles,
- Tous les engagements à incidences financières, y compris en matière de personnel, liés à la délégation de service public et nécessaires à la continuité du service public,
- Les éléments du calcul du forfait de charges et de recettes de l'Autorité Organisatrice,

La comptabilité du Délégataire doit être conforme aux règles en vigueur, notamment les règles générales énoncées par le Code de commerce et le plan comptable général révisé. Elle doit également permettre la vérification des dispositions du présent contrat, en respectant notamment les principes d'indépendance des exercices et de permanence des méthodes.

Article 43.3 **Analyse de la qualité du service**

Le Délégataire présente une analyse de la qualité du service comportant les éléments permettant d'apprécier la qualité du service rendu et propose les mesures appropriées pour accroître la satisfaction des usagers.

Il propose notamment un bilan et une analyse :

- Des indicateurs de la qualité du service prévus à l'Article 23.2, complétés le cas échéant par les résultats de son propre contrôle qualité,
- Des principaux résultats des enquêtes et sondages réalisés pendant l'année,
- Des réclamations et observations des usagers conformément à l'Article 19.

Article 43.4 **Annexe technique et financière**

Article 43.4.1 Eléments techniques

Cette partie du rapport comprend notamment :

- Les insuffisances éventuelles des biens et équipements pour répondre aux besoins des usagers ou pour appliquer la réglementation en vigueur, avec rappel des propositions formulées par le Délégataire pour remédier à ces insuffisances,
- Une synthèse des opérations d'entretien, de maintenance, de renouvellement et de modernisation réalisés pendant l'exercice (notamment la liste des interventions réalisées sur chaque véhicule : réparation, maintenance, tôlerie / peinture, contrôle technique,…),
- La liste des pannes ou interventions ayant nécessité l'immobilisation d'un véhicule pour une durée supérieure à trois (3) jours,
- La liste exhaustive des courses du réseau n'ayant pas été effectuée,
- Le kilométrage total par véhicule avec ventilation des kilomètres selon les catégories suivantes : commerciaux, technique, Haut-le-Pied, réutilisation,
- Les consommations moyennes de carburant pour chaque véhicule et total annuelle par véhicule,
- Le bilan des incidents et accidents constatés et les propositions d'améliorations,
- Le bilan de la politique d'information des usagers,
- Le bilan de la politique de lutte contre la fraude,
- Le bilan ligne par ligne des kilométrages réalisés en incluant la ventilation des kilomètres commerciaux et haut-le-pied,
- Le bilan des kilométrages réalisés dans l'année pour les services pour le compte de tiers tels que définis dans l'Article 3.2,
- Le bilan des kilomètres TICPE,
- Une synthèse annuelle des ratios et indicateurs statistiques figurant dans les tableaux de bord mensuels et leur évolution depuis le début du contrat,
- Une analyse de la fréquentation réelle observée et des propositions d'amélioration sur la base notamment de l'interprétation des données quotidiennes,
- La liste et les résultats des campagnes de promotion du service menées durant l'exercice avec une analyse des résultats en fonction des objectifs attendus,
- Le bilan des infractions constatées par le Délégataire,
- Le recensement des actes de délinquance (conformément au décret n° 2008-857 du 27 août 2008 précisant les modalités du concours apporté par les autorités Organisatrices de transports urbains de voyageurs aux actions de prévention de la délinquance et de sécurisation des personnels et des usagers),

Article 43.4.2 Eléments financiers

Cette partie du rapport comprend notamment :

- Les tarifs pratiqués, leur mode de détermination et leur évolution,
- Les autres recettes d'exploitation,
- Le bilan des activités réalisées pour le compte de tiers. Pour les services de transport seront précisés les kilomètres effectués et les recettes encaissées. Pour les autres prestations seront indiquées la nature des prestations et les recettes encaissées,
- Une présentation et une analyse des ratios financiers caractéristiques (Recette commerciale unitaire par voyage, coût moyen par voyage et par km, contribution financière de l'Autorité Organisatrice par voyage et par km…),

- Tous commentaires du Délégataire relatif aux éléments financiers,
- Les conditions économiques générales de l'année d'exploitation,
- Les coûts d'exploitation par ligne et par type de service.

Pour toutes ces données, le Délégataire rappellera les chiffres des exercices antérieurs depuis la prise d'effet du contrat.

Article 43.4.3 Données sur le personnel

Dans cette partie du rapport, le Délégataire indique la liste des emplois et des postes de travail affectés au service ainsi que le nombre, le statut, les conditions de rémunération et la convention collective des agents qui sont intervenus pendant l'exercice, et leur évolution au cours du contrat, en distinguant entre l'effectif exclusivement affecté au service délégué, et les agents affectés à temps partiel directement au service.

Le Délégataire présente un bilan de sa politique de formation du personnel et le plan de formation.

Le Délégataire informe également l'Autorité Organisatrice :

- De toute évolution majeure affectant la situation du personnel intervenant dans le cadre du service délégué, notamment en cas de modification de la convention collective applicable,
- Des accidents de travail significatifs survenus au cours de l'exercice,
- Des observations formulées par l'inspection du travail, notamment pour ce qui concerne la sécurité des ouvrages, installations et équipements constituant le service délégué,
- De l'objet et du résultat des négociations annuelles obligatoires,
- Un bilan des prestations effectuées dans le cadre de l'assistance technique : contenu, jours/homme, etc.

Le Délégataire tient à la disposition de l'Autorité Organisatrice les feuilles d'imputation horaires et nominatives du personnel d'exploitation intervenant sur le service.

Article 43.4.4 Programmation opérationnelle de l'année à venir

Le rapport annuel contient également :

- une analyse et bilan technique, commercial et financier des opérations conduites au cours de l'année passée,
- une programmation opérationnelle précise des opérations que le délégataire envisage de mener de son initiative ou à la demande l'Autorité Organisatrice au cours de l'année à venir :
  - opérations commerciales récurrentes ou non : description, objectif, date, budget,
  - évolutions techniques proposées sur l'offre : contenu, impact, bilan financier prévisionnel, date.

Une réunion d'échange spécifique est tenue chaque année sur ce thème entre l'Autorité Organisatrice et le Délégataire.

ARTICLE 44 MODIFICATION DU CONTRAT

Sans préjudice des cas prévus au contrat et notamment à l'Article 36.3, le présent contrat peut être modifié en cours d'exécution, conformément aux articles L.3135-1 et L.3135-2 et R. 3135-1 et suivants du code de la commande publique sans nouvelle procédure de mise en concurrence, dans les cas suivants :

- Cession du contrat avec l'agrément de l'Autorité organisatrice
- Autres cas prévus à l'article 36 du présent contrat.

Ces modifications, qui donnent lieu à un avenant, ne peuvent changer la nature globale du contrat.

Les Parties se rencontrent à la demande de la partie la plus diligente selon les modalités définies à l'Article 36.3.2.

A défaut d'accord entre les Parties sur une modification du contrat pour tenir compte de l'évolution des conditions d'exécution du service délégué, l'exécution du contrat se poursuit sans que le Délégataire ne puisse en demander la résiliation.

Lorsque l'exécution du contrat ne peut être poursuivie sans une modification contraire aux dispositions prévues par le code de la commande publique relatives aux contrats de concession, le contrat peut être résilié par l'Autorité Organisatrice.

CHAPITRE 6 GARANTIE, SANCTIONS, CONTENTIEUX

ARTICLE 45 GARANTIE A PREMIERE DEMANDE

Dans les quinze (15) jours qui suivent la prise d'effet du contrat, le Délégataire fournit à l'Autorité Organisatrice une garantie à première demande dont le modèle est annexé au présent contrat (Annexe 18).

Le montant de la garantie s'élève à 26 % des recettes du service prévues au compte d'exploitation prévisionnel pour le premier exercice plein.

L'Autorité Organisatrice peut faire appel à cette garantie pour recouvrer :

- Le remboursement des dépenses engagées par elle dans l'hypothèse où elle a été contrainte de prendre les mesures prévues par l'Article 15 et l'Article 48 du présent contrat,
- Le paiement des pénalités dues par le Délégataire,
- Le paiement de toutes les sommes restant dues par le Délégataire à l'expiration du présent contrat.

La garantie prend fin six (6) mois après le terme du présent contrat.

En cas d'usage de la garantie par l'Autorité Organisatrice, le Délégataire doit reconstituer celle-ci dans son montant originel dans un délai de quinze (15) jours.

ARTICLE 46 PENALITES

L'Autorité Organisatrice peut infliger au Délégataire des pénalités sanctionnant les manquements à ses obligations contractuelles et notamment dans les cas mentionnés à l'Annexe 12.

Toute pénalité pourra être appliquée sans mise en demeure préalable de l'Autorité Organisatrice.

Les pénalités sont payées à l'Autorité Organisatrice dans un délai de quinze (15) jours à compter de la réception du titre de recettes correspondant. Ces pénalités, ayant pour objet de compenser les préjudices subis par l'Autorité Organisatrice, sont placées hors du champ d'application de la TVA.

Le paiement des pénalités par le Délégataire présente un caractère libératoire à l'égard de l'Autorité Organisatrice.

ARTICLE 47 MISE EN REGIE

En cas de faute grave du Délégataire, et notamment si la sécurité des usagers, des tiers ou la sécurité publique viennent à être compromises ou si le service n'est exécuté que partiellement, l'Autorité Organisatrice peut prendre toutes les mesures nécessaires aux frais et risques du Délégataire et notamment décider la mise en régie du service.

Sauf circonstances exceptionnelles ou urgence, la mise en régie provisoire sera précédée d'une mise en demeure, adressée par lettre recommandée avec accusé de réception, au Délégataire.

La mise en demeure précisera les griefs invoqués et fixera un délai au Délégataire pour qu'il se mette en conformité ou fasse part de ses observations.

ARTICLE 48 DECHEANCE – RESILIATION POUR FAUTE

L'Autorité Organisatrice peut prononcer la déchéance du Délégataire dans les cas suivants :

- Liquidation judiciaire, dissolution de l'entreprise, ou faillite personnelle,

- Faute grave ou malversation,
- Inobservation grave ou transgression répétée des clauses du présent contrat,
- Manquements graves aux règles de sécurité,
- Défaut d'assurance,
- Fausse déclaration concernant les services effectivement réalisés,
- Non-respect des dispositions législatives ou réglementaires en vigueur,
- Radiation de l'entreprise du registre des entreprises de transports routiers de personnes,
- Sous-traitance non autorisée,
- Interruption totale du service pendant deux jours consécutifs ou trois jours durant la même année glissante, cas de force majeure, d'évènements climatiques majeurs ou de grèves exceptés,
- Cession du contrat à un tiers sans autorisation ou de changement d'actionnaire majoritaire sans autorisation préalable de l'Autorité Organisatrice.

Sauf circonstances exceptionnelles ou urgence, la déchéance sera précédée d'une mise en demeure, adressée par lettre recommandée avec accusé de réception, au Délégataire.

La mise en demeure précisera les griefs invoqués et fixera un délai au Délégataire pour qu'il se mette en conformité ou fasse part de ses observations.

La résiliation prend effet à compter du jour de la notification au Délégataire par lettre recommandée avec accusé de réception avec pour conséquence la répétition de tout ou partie des subventions versées.

En cas de déchéance, le Délégataire n'a droit à aucune indemnité

ARTICLE 49 REDRESSEMENT, LIQUIDATION, MODIFICATION DE RAISON SOCIALE

Le jugement prononçant le redressement ou la liquidation judiciaire est notifié sans délai à l'Autorité Organisatrice par le Délégataire. Il en est de même de tout jugement ou décision susceptible d'avoir un effet sur la modification du capital social ou de la raison sociale.

ARTICLE 50 REGLEMENT DES LITIGES

L'Autorité Organisatrice et le Délégataire conviennent qu'à défaut d'accord amiable, toutes difficultés relatives à l'application ou l'interprétation du présent contrat seront soumises à la juridiction administrative compétente.

CHAPITRE 7 FIN DU CONTRAT

ARTICLE 51 EXPIRATION

Le présent contrat n'ouvre droit à aucune indemnité lorsqu'il arrive à son échéance normale.

ARTICLE 52 CONTINUITE DU SERVICE EN FIN DE CONTRAT

Article 52.1 **Principes généraux**

De façon générale, l'Autorité Organisatrice a la faculté, sans qu'il en résulte un droit à indemnité pour le Délégataire, de prendre pendant les six (6) derniers mois de la délégation toute mesure qu'elle estime nécessaire pour assurer la continuité du service, en réduisant autant que possible la gêne qui en résulte pour le Délégataire.

- Le non-respect par le Délégataire de ses obligations au titre du présent article entraine l'application des pénalités prévues par le contrat.

Article 52.2 **Continuité des contrats du Délégataire conclus avec des tiers**

En fin de contrat, l'Autorité Organisatrice se réserve le droit de poursuivre ou de faire poursuivre par un tiers de son choix, les contrats et engagements que le Délégataire a passé, pour son compte, avec des tiers pour l'exécution du contrat.

Six (6) mois au moins avant la fin du contrat, le Délégataire remet à l'Autorité Organisatrice une liste de tous les contrats d'approvisionnement, de fournitures, de location ou de services (électricité, téléphone, matériel d'exploitation, etc.) qui détaille les éléments principaux de chaque contrat (objet, fournisseur, conditions financières).

En cas de poursuite de l'un des contrats susvisés, l'Autorité Organisatrice se substitue ou se fait substituer dans les droits et obligations du Délégataire.

Le Délégataire veille à ce que soient insérées dans les contrats qu'il passe avec des tiers, les stipulations propres à permettre l'application du présent article conformément à l'Article 9.1.

Article 52.3 **Régime des biens en fin de contrat**

Article 52.3.1 Régime des biens de retour

Les biens mis à disposition par l'Autorité Organisatrice (biens de retour faisant l'objet de l'inventaire A) lui font gratuitement retour en bon état d'entretien et de fonctionnement, compte tenu de leur âge.

Au cas où l'Autorité Organisatrice doit engager des travaux de remise en état, réparation, d'entretien ou de renouvellement par la suite de négligence du Délégataire, les frais correspondants sont mis à la charge du Délégataire.

Article 52.3.2 Reprise des biens financés par le Délégataire

Les biens mis à disposition par le Délégataire affectés exclusivement à l'exploitation du service public (identifiés comme biens de reprise dans l'inventaire B) peuvent être repris par l'Autorité Organisatrice. Il en va de même pour les approvisionnements et stock existants correspondant à la marche normale de l'exploitation.

La valeur de reprise de ces biens, approvisionnements et stocks est égale à leur valeur nette comptable, diminuée des frais éventuels de remise en état.

Le montant de ces rachats est versé au Délégataire dans les six (6) mois qui suivent la fin du contrat.

Article 52.4 **Remise des documents et des fichiers**

Six (6) mois au moins avant la fin du contrat, le Délégataire remet à l'Autorité Organisatrice sur support papier et sur support informatique sous un format compatible avec les logiciels de bureautiques usuels et à condition que le Délégataire dispose d'une version informatisée de ces données :

- Cartographie et schémas des lignes, exploitables au format SIG,
- Fiches horaires,
- Les documents d'information du public concernant la tarification, les règles d'accès, etc.…

Article 52.5 **Reprise du personnel**

Le sort des personnels affectés au service est régi par la réglementation en vigueur (article L.1224-1 du code du travail).

Douze (12) mois au moins avant la fin du contrat, le Délégataire communique à l'Autorité Organisatrice les renseignements non nominatifs suivants concernant les personnels affectés au service :

- Age,
- Niveau de qualification professionnelle,
- Tâche assurée,
- Temps d'affectation sur le service,
- Convention collective ou statut applicables,
- Montant total de la rémunération pour l'année civile précédente (charges comprises),
- Existence éventuelle, dans le contrat ou le statut, d'une clause ou d'une disposition pouvant empêcher le transfert du contrat de l'intéressé à un autre exploitant.

Il communique également à l'Autorité Organisatrice la liste des salariés protégés, les accords d'entreprise…

L'ensemble des dossiers des agents concernés par le transfert est remis au nouveau Délégataire à la date de prise d'effet du nouveau contrat.

ARTICLE 53 RESILIATION POUR MOTIF D'INTERET GENERAL

L'Autorité Organisatrice peut à tout moment mettre fin au présent contrat avant le terme prévu pour un motif d'intérêt général.

L'Autorité Organisatrice notifie sa décision au Délégataire par courrier recommandé avec accusé de réception ou par huissier avec un préavis minimal de six (6) mois.

Le Délégataire a droit, y compris dans l'hypothèse du terme anticipé prévu par l'article 4 du présent contrat, à une indemnisation fixée d'un commun accord et tenant compte :

- Des frais engagés par le Délégataire découlant directement de la résiliation, sur présentation des justificatifs (autres que ceux qu'il aurait dû supporter en tout état de cause à la fin normale du contrat),
- De la moyenne des résultats annuels nets avant impôt, prévus dans les comptes prévisionnels pour la durée normale de la délégation, et du nombre des années restant à courir.

Cette indemnité est versée dans un délai de trois (3) mois à compter de la date d'effet de la résiliation.

CHAPITRE 8 DISPOSITIONS DIVERSES

ARTICLE 54 NOTIFICATIONS, MISES EN DEMEURE

Toutes les notifications et mises en demeure faites entres les Parties en vertu du présent contrat sont valablement effectuées par lettre recommandée avec avis de réception envoyée à l'adresse indiquée à l'Article 6.

ARTICLE 55 RECOURS CONTRE LE CONTRAT OU LES ACTES DETACHABLES

En cas de recours administratif ou contentieux contre les actes administratifs nécessaires à la passation du contrat ou à son exécution ou à l'encontre du contrat lui-même, le Délégataire doit poursuivre l'exécution du contrat.

Les Parties pourront se rencontrer à la demande de la Partie la plus diligente sur les incidences éventuelles de ce recours.

En cas d'annulation, de résolution ou de résiliation du contrat, faisant suite au recours d'un tiers, le Délégataire ne pourra prétendre qu'à l'indemnisation des dépenses qu'il a engagées conformément au contrat dès lors qu'elles ont été utiles à l'Autorité Organisatrice.

ARTICLE 56 NON-VALIDITE PARTIELLE

Si une ou plusieurs stipulations du présent contrat se révélaient nulles ou étaient tenues pour non valides ou déclarées telles en application d'une loi, d'un règlement ou d'une décision définitive d'une juridiction compétente, les autres stipulations gardent toute leur force et leur portée sauf si la ou les dispositions invalides présentaient un caractère substantiel et que leur disparition remettait en cause l'équilibre contractuel.

Les Parties font leurs meilleurs efforts pour substituer à la disposition invalidée une disposition valide aussi similaire que possible ayant un effet équivalent.

ARTICLE 57 DONNEES ESSENTIELLES DU SERVICE

En application des dispositions du Code de la commande publique relatives aux contrats de concession, le Délégataire fournit à l'Autorité Organisatrice, sous format électronique, dans un standard ouvert librement réutilisable et exploitable par un système de traitement automatisé, les données et les bases de données collectées ou produites à l'occasion de l'exploitation du service et qui sont indispensables à son exécution.

L'Autorité Organisatrice ou un tiers désigné par celle-ci peut extraire et exploiter librement tout ou partie de ces données et bases de données, notamment en vue de leur mise à disposition à titre gratuit à des fins de réutilisation à titre gratuit ou onéreux.

La mise à disposition ou la publication des données et bases de données fournies par le Délégataire se fait dans le respect des articles L. 311-5 à L. 311-7 du Code des relations entre le public et l'administration.

ARTICLE 58 PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES

Afin d'être en conformité avec le règlement n° 2016/679, dit Règlement Général sur la Protection des Données Personnelles (RGPD), le Délégataire a désigné un délégué à la protection des données personnelles (article 37 du RGPD et Lignes directives concernant les délégués à la protection adoptées le 16 décembre 2016 et révisées le 5 avril 2017 par le groupe de travail institué par l'article 29 de la directive 95/46/CE). Ces fonctions et ses missions sont définies dans les articles 38 et 39 du RGPD.

Le délégué à la protection des données personnelles est principalement chargé :

- d'informer et de conseiller le Délégataire, ainsi que ses employés ;
- de contrôler le respect du règlement et du droit national en matière de protection des données ;
- de conseiller le Délégataire sur la réalisation d'une analyse d'impact relative à la protection des données et d'en vérifier l'exécution ;
- de pouvoir être contacté par les personnes concernées pour toute question ;
- de coopérer avec la CNIL et d'être son point de contact.

Le Délégataire est responsable des traitements de données à caractère personnel notamment des données d'usagers traitées dans le cadre de la présente délégation de service public.

Conformément à l'article 30 du RGPD, le Délégataire constituera et tiendra à jour un registre des activités de traitement sous sa responsabilité et, le cas échéant, des sous-traitants du Délégataire. Les activités de traitement des données usagers seront mises au registre en relation avec le délégué à la protection des données de l'Autorité organisatrice.

Ce registre comporte toutes les informations suivantes :

a) le nom et les coordonnées du responsable du traitement et, le cas échéant, du responsable conjoint du traitement, du représentant du responsable du traitement et du délégué à la protection des données ;

b) les finalités du traitement ;

c) une description des catégories de personnes concernées et des catégories de données à caractère personnel ;

d) les catégories de destinataires auxquels les données à caractère personnel ont été ou seront communiquées, y compris les destinataires dans des pays tiers ou des organisations internationales ;

e) le cas échéant, les transferts de données à caractère personnel vers un pays tiers ou à une organisation internationale, y compris l'identification de ce pays tiers ou de cette organisation internationale et, dans le cas des transferts visés à l'article 49, paragraphe 1, deuxième alinéa du RGPD, les documents attestant de l'existence de garanties appropriées ;

f) dans la mesure du possible, les délais prévus pour l'effacement des différentes catégories de données ;

g) dans la mesure du possible, une description générale des mesures de sécurité techniques et organisationnelles visées à l'article 32, paragraphe 1 du RGPD.

Lorsque le Délégataire fait appel à un sous-traitant effectuant un traitement de données personnelles pour son compte il devra respecter l'article 28 – Sous-traitant du RGPD.

Il devra en informer l'Autorité organisatrice et insérer dans le contrat de sous-traitance des clauses contractuelles de sous-traitance au sens de l'article 28.8 du RGPD.

Le registre se présente sous une forme écrite y compris la forme électronique.

Le Délégataire responsable du traitement et, le cas échéant, son représentant mettent le registre à la disposition de l'autorité de contrôle sur demande.

ARTICLE 59 SIGNATURES

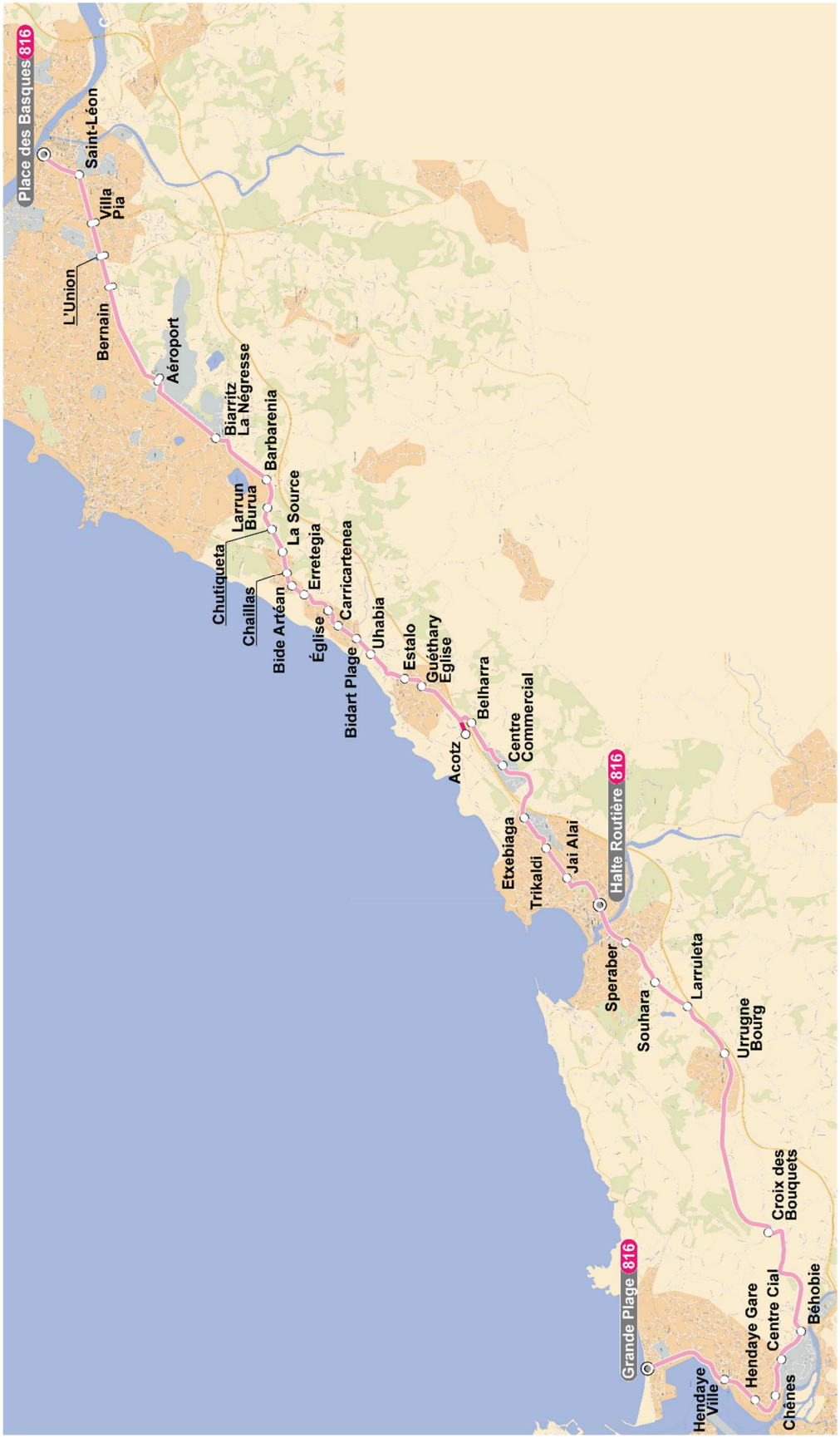
Fait à BAYONNE, le

En 4 exemplaires originaux dont deux pour l'Autorité Organisatrice, un pour le Contrôle de Légalité et un pour le Délégataire.

Pour l'Autorité Organisatrice,	**Pour le Délégataire,**
Claude OLIVE – Président	Pascal MORGANTI

ANNEXE 1 – CONSISTANCE DU SERVICE

Plan de la ligne Bayonne – Hendaye :



Ligne
816

En direction de : Bayonne Place des Basques

Lundi à Vendredi Hiver

Renvois			RL																											
HENDAYE Grande Plage	|	06:08	|	|	07:03	07:33	08:03	|	09:03	|	10:07	|	11:07	|	12:07	|	13:07	|	14:07	|	15:07	|	16:03	16:48	|	17:58	19:02	20:02	|
HENDAYE Ville	|	06:12	|	|	07:07	07:37	08:07	|	09:06	|	10:10	|	11:10	|	12:10	|	13:10	|	14:10	|	15:10	|	16:07	16:52	|	18:02	19:05	20:05	|
HENDAYE Gare SNCF	|	06:15	|	|	07:10	07:40	08:10	|	09:09	|	10:13	|	11:13	|	12:13	|	13:13	|	14:13	|	15:13	|	16:10	16:55	|	18:05	19:08	20:08	|
HENDAYE Chênes	|	06:16	|	|	07:11	07:41	08:11	|	09:10	|	10:14	|	11:14	|	12:14	|	13:14	|	14:14	|	15:14	|	16:11	16:56	|	18:06	19:09	20:09	|
HENDAYE Centre Commercial	|	06:17	|	|	07:12	07:42	08:12	|	09:11	|	10:15	|	11:15	|	12:15	|	13:15	|	14:15	|	15:15	|	16:12	16:57	|	18:07	19:10	20:10	|
URRUGNE Behobie	|	06:20	|	|	07:15	07:45	08:15	|	09:13	|	10:17	|	11:17	|	12:17	|	13:17	|	14:17	|	15:17	|	16:15	17:00	|	18:10	19:12	20:12	|
URRUGNE Croix des Bouquets	|	06:22	|	|	07:17	07:47	08:17	|	09:15	|	10:19	|	11:19	|	12:19	|	13:19	|	14:19	|	15:19	|	16:17	17:02	|	18:12	19:14	20:14	|
URRUGNE Bourg	|	06:27	|	|	07:22	07:52	08:22	|	09:20	|	10:24	|	11:24	|	12:24	|	13:24	|	14:24	|	15:24	|	16:22	17:07	|	18:17	19:19	20:19	|
URRUGNE Larruleta	|	06:29	|	|	07:24	07:54	08:24	|	09:22	|	10:26	|	11:26	|	12:26	|	13:26	|	14:26	|	15:26	|	16:24	17:09	|	18:19	19:21	20:21	|
URRUGNE Souhara	|	06:31	|	|	07:26	07:56	08:26	|	09:23	|	10:27	|	11:27	|	12:27	|	13:27	|	14:27	|	15:27	|	16:26	17:11	|	18:21	19:22	20:22	|
CIBOURE Speraber	|	06:33	|	|	07:28	07:58	08:28	|	09:25	|	10:29	|	11:29	|	12:29	|	13:29	|	14:29	|	15:29	|	16:28	17:13	|	18:23	19:24	20:24	|
ST JEAN DE LUZ Halte Routiere	06:15	06:40	06:45	07:05	07:35	08:05	08:35	09:05	09:35	10:05	10:35	11:05	11:35	12:05	12:35	13:05	13:35	14:05	14:35	15:05	15:35	16:05	16:35	17:20	18:00	18:30	19:30	20:30	21:30
ST JEAN DE LUZ Jai Alai	06:17	06:42	06:47	07:07	07:37	08:07	08:37	09:07	09:37	10:07	10:37	11:07	11:37	12:07	12:37	13:07	13:37	14:07	14:37	15:07	15:37	16:07	16:37	17:22	18:02	18:32	19:32	20:32	21:32
ST JEAN DE LUZ Trikaldi	06:19	06:45	06:50	07:10	07:40	08:10	08:40	09:09	09:39	10:09	10:39	11:09	11:39	12:09	12:39	13:09	13:39	14:09	14:39	15:09	15:39	16:10	16:40	17:25	18:05	18:35	19:34	20:34	21:34
ST JEAN DE LUZ Etchebiaga	06:21	06:47	06:52	07:12	07:42	08:12	08:42	09:11	09:41	10:11	10:41	11:11	11:41	12:11	12:41	13:11	13:41	14:11	14:41	15:11	15:41	16:12	16:42	17:27	18:07	18:37	19:36	20:36	21:36
ST JEAN DE LUZ Centre commercial	06:24	06:50	06:55	07:15	07:45	08:15	08:45	09:14	09:44	10:14	10:44	11:14	11:44	12:14	12:44	13:14	13:44	14:14	14:44	15:14	15:44	16:15	16:45	17:30	18:10	18:40	19:39	20:39	21:39
ST JEAN DE LUZ Belharra	06:25	06:51	06:56	07:16	07:46	08:16	08:46	09:15	09:45	10:15	10:45	11:15	11:45	12:15	12:45	13:15	13:45	14:15	14:45	15:15	15:45	16:16	16:46	17:31	18:11	18:41	19:40	20:40	21:40
ST JEAN DE LUZ Acotz	06:26	06:52	06:57	07:17	07:47	08:17	08:47	09:16	09:46	10:16	10:46	11:16	11:46	12:16	12:46	13:16	13:46	14:16	14:46	15:16	15:46	16:17	16:47	17:32	18:12	18:42	19:41	20:41	21:41
GUETHARY Eglise	06:29	06:56	07:01	07:21	07:51	08:21	08:51	09:19	09:49	10:19	10:49	11:19	11:49	12:19	12:49	13:19	13:49	14:19	14:49	15:19	15:49	16:21	16:51	17:36	18:16	18:46	19:44	20:44	21:44
GUETHARY Estalo	06:30	06:57	07:02	07:22	07:52	08:22	08:52	09:20	09:50	10:20	10:50	11:20	11:50	12:20	12:50	13:20	13:50	14:20	14:50	15:20	15:50	16:22	16:52	17:37	18:17	18:47	19:45	20:45	21:45
BIDART Parlementia	06:30	06:57	07:02	07:22	07:52	08:22	08:52	09:20	09:50	10:20	10:50	11:20	11:50	12:20	12:50	13:20	13:50	14:20	14:50	15:20	15:50	16:22	16:52	17:37	18:17	18:47	19:45	20:45	21:45
BIDART Uhabia	06:31	06:58	07:03	07:23	07:53	08:23	08:53	09:21	09:51	10:21	10:51	11:21	11:51	12:21	12:51	13:21	13:51	14:21	14:51	15:21	15:51	16:23	16:53	17:38	18:18	18:48	19:46	20:46	21:46
BIDART Plage	06:32	06:59	07:04	07:24	07:54	08:24	08:54	09:22	09:52	10:22	10:52	11:22	11:52	12:22	12:52	13:22	13:52	14:22	14:52	15:22	15:52	16:24	16:54	17:39	18:19	18:49	19:47	20:47	21:47
BIDART Carricartenea	06:33	07:00	07:05	07:25	07:55	08:25	08:55	09:23	09:53	10:23	10:53	11:23	11:53	12:23	12:53	13:23	13:53	14:23	14:53	15:23	15:53	16:25	16:55	17:40	18:20	18:50	19:48	20:48	21:48
BIDART Eglise	06:34	07:01	07:06	07:26	07:56	08:26	08:56	09:24	09:54	10:24	10:54	11:24	11:54	12:24	12:54	13:24	13:54	14:24	14:54	15:24	15:54	16:26	16:56	17:41	18:21	18:51	19:49	20:49	21:49
BIDART Erretegia	06:36	07:03	07:08	07:28	07:58	08:28	08:58	09:26	09:56	10:26	10:56	11:26	11:56	12:26	12:56	13:26	13:56	14:26	14:56	15:26	15:56	16:28	16:58	17:43	18:23	18:53	19:51	20:51	21:51
BIDART Bide Artéan	06:36	07:03	07:08	07:28	07:58	08:28	08:58	09:26	09:56	10:26	10:56	11:26	11:56	12:26	12:56	13:26	13:56	14:26	14:56	15:26	15:56	16:28	16:58	17:43	18:23	18:53	19:51	20:51	21:51
BIDART Chaillas	06:37	07:04	07:09	07:29	07:59	08:29	08:59	09:27	09:57	10:27	10:57	11:27	11:57	12:27	12:57	13:27	13:57	14:27	14:57	15:27	15:57	16:29	16:59	17:44	18:24	18:54	19:52	20:52	21:52
BIDART La Source	06:38	07:05	07:10	07:30	08:00	08:30	09:00	09:28	09:58	10:28	10:58	11:28	11:58	12:28	12:58	13:28	13:58	14:28	14:58	15:28	15:58	16:30	17:00	17:45	18:25	18:55	19:53	20:53	21:53
BIDART Chutiqueta	06:39	07:06	07:11	07:31	08:01	08:31	09:01	09:29	09:59	10:29	10:59	11:29	11:59	12:29	12:59	13:29	13:59	14:29	14:59	15:29	15:59	16:31	17:01	17:46	18:26	18:56	19:54	20:54	21:54
BIDART Larrun Burua	06:40	07:07	07:12	07:32	08:02	08:32	09:02	09:30	10:00	10:30	11:00	11:30	12:00	12:30	13:00	13:30	14:00	14:30	15:00	15:30	16:00	16:32	17:02	17:47	18:27	18:57	19:55	20:55	21:55
BIDART Barbarenia	06:40	07:07	07:12	07:32	08:02	08:32	09:02	09:30	10:00	10:30	11:00	11:30	12:00	12:30	13:00	13:30	14:00	14:30	15:00	15:30	16:00	16:32	17:02	17:47	18:27	18:57	19:55	20:55	21:55
BIARRITZ Fal	|	|	|	07:38	|	|	|	|	|	|	|	|	|	|	|	|	|	|	|	|	|	|	|	|	|	|	|	|	|
BIARRITZ Gare SNCF	06:44	07:11	07:16	07:42	08:06	08:36	09:06	09:34	10:04	10:34	11:04	11:34	12:04	12:34	13:04	13:34	14:04	14:34	15:04	15:34	16:04	16:36	17:06	17:51	18:31	19:01	19:59	20:59	21:59
BIARRITZ Aeroport	06:48	07:16	07:21	07:47	08:11	08:41	09:11	09:38	10:08	10:38	11:08	11:38	12:08	12:38	13:08	13:38	14:08	14:38	15:08	15:38	16:08	16:41	17:11	17:56	18:36	19:06	20:03	21:03	22:03
ANGLET Bernain	06:54	07:23	07:28	07:54	08:18	08:48	09:18	09:44	10:14	10:44	11:14	11:44	12:14	12:44	13:14	13:44	14:14	14:44	15:14	15:44	16:14	16:48	17:18	18:03	18:43	19:13	20:09	21:09	22:09
ANGLET Union	06:56	07:25	07:30	07:56	08:20	08:50	09:20	09:46	10:16	10:46	11:16	11:46	12:16	12:46	13:16	13:46	14:16	14:46	15:16	15:46	16:16	16:50	17:20	18:05	18:45	19:15	20:11	21:11	22:11
BAYONNE Villa Pia	06:58	07:27	07:32	07:58	08:22	08:52	09:22	09:48	10:18	10:48	11:18	11:48	12:18	12:48	13:18	13:48	14:18	14:48	15:18	15:48	16:18	16:52	17:22	18:07	18:47	19:17	20:13	21:13	22:13
BAYONNE St Leon	07:01	07:30	07:35	08:01	08:25	08:55	09:25	09:51	10:21	10:51	11:21	11:51	12:21	12:51	13:21	13:51	14:21	14:51	15:21	15:51	16:21	16:55	17:25	18:10	18:50	19:20	20:16	21:16	22:16
BAYONNE Cassin	|	07:45	07:50	|	|	|	|	|	|	|	|	|	|	|	|	|	|	|	|	|	|	|	|	|	|	|	|	|	|	|
BAYONNE Lauga	|	07:47	07:52	|	|	|	|	|	|	|	|	|	|	|	|	|	|	|	|	|	|	|	|	|	|	|	|	|	|	|	|
BAYONNE Saint André	|	07:49	07:54	|	|	|	|	|	|	|	|	|	|	|	|	|	|	|	|	|	|	|	|	|	|	|	|	|	|	|	|
BAYONNE Place des Basques	07:05	07:59	08:04	08:05	08:29	08:59	09:29	09:55	10:25	10:55	11:25	11:55	12:25	12:55	13:25	13:55	14:25	14:55	15:25	15:55	16:25	16:59	17:29	18:14	18:54	19:24	20:20	21:20	22:20

Légendes :

- Dessert Fal
- Scolaires 4255
- Scolaires 3304

En direction de : Hendaye Grande Plage

Lundi à Vendredi Hiver

Renvois																													
BAYONNE Place des Basques	06:35	07:15	07:35	08:05	08:35	09:05	09:35	10:05	10:35	11:35	12:05	12:35	13:05	13:35	14:35	15:05	15:35	16:05	16:45	17:05	17:35	18:05	18:35	19:05	19:35	20:35	21:35	22:45
BAYONNE Saint André												12:40	13:10							17:10		18:10						
BAYONNE Lauga												12:45	13:15							17:15		18:15						
BAYONNE Cassin												12:47	13:17							17:17		18:17						
BAYONNE St Leon	06:39	07:19	07:39	08:09	08:39	09:09	09:39	10:09	10:39	11:39	12:09	12:50	13:20	13:39	14:39	15:09	15:39	16:09	16:49	17:20	17:39	18:20	18:39	19:09	19:39	20:39	21:39	22:49
BAYONNE Villa Pia	06:42	07:22	07:42	08:12	08:42	09:12	09:42	10:12	10:42	11:42	12:12	12:53	13:23	13:42	14:42	15:12	15:42	16:12	16:52	17:23	17:42	18:23	18:42	19:12	19:42	20:42	21:42	22:52
ANGLET Union	06:44	07:24	07:44	08:14	08:44	09:14	09:44	10:14	10:44	11:44	12:14	12:55	13:25	13:44	14:44	15:14	15:44	16:14	16:54	17:25	17:44	18:25	18:44	19:14	19:44	20:44	21:44	22:54
ANGLET Bernain	06:46	07:26	07:46	08:16	08:46	09:16	09:46	10:16	10:46	11:46	12:16	12:57	13:27	13:46	14:46	15:16	15:46	16:16	16:56	17:27	17:46	18:27	18:46	19:16	19:46	20:46	21:46	22:56
BIARRITZ Aeroport	06:52	07:32	07:52	08:22	08:52	09:22	09:52	10:22	10:52	11:52	12:22	13:03	13:33	13:52	14:52	15:22	15:52	16:22	17:02	17:33	17:52	18:33	18:52	19:22	19:52	20:52	21:52	23:02
BIARRITZ Gare SNCF	06:57	07:37	07:57	08:27	08:57	09:26	09:56	10:26	10:56	11:56	12:26	13:07	13:37	13:56	14:56	15:26	15:56	16:26	17:07	17:37	17:57	18:37	18:57	19:26	19:56	20:56	21:56	23:06
BIARRITZ Fal											12:36								17:16									
BIDART Barbarenia	07:01	07:41	08:01	08:31	09:01	09:30	10:00	10:30	11:00	12:00	12:39	13:11	13:41	14:00	15:00	15:30	16:00	16:30	17:18	17:41	18:01	18:41	19:01	19:30	20:00	21:00	22:00	23:10
BIDART Larrun Burua	07:02	07:42	08:02	08:32	09:02	09:31	10:01	10:31	11:01	12:01	12:40	13:12	13:42	14:01	15:01	15:31	16:01	16:31	17:19	17:42	18:02	18:42	19:02	19:31	20:01	21:01	22:01	23:11
BIDART Chutiqueta	07:03	07:43	08:03	08:33	09:03	09:32	10:02	10:32	11:02	12:02	12:41	13:13	13:43	14:02	15:02	15:32	16:02	16:32	17:20	17:43	18:03	18:43	19:03	19:32	20:02	21:02	22:02	23:12
BIDART La Source	07:03	07:43	08:03	08:33	09:03	09:32	10:02	10:32	11:02	12:02	12:41	13:13	13:43	14:02	15:02	15:32	16:02	16:32	17:20	17:43	18:03	18:43	19:03	19:32	20:02	21:02	22:02	23:12
BIDART Chaillas	07:04	07:44	08:04	08:34	09:04	09:33	10:03	10:33	11:03	12:03	12:42	13:14	13:44	14:03	15:03	15:33	16:03	16:33	17:21	17:44	18:04	18:44	19:04	19:33	20:03	21:03	22:03	23:13
BIDART Bide Artéan	07:04	07:44	08:04	08:34	09:04	09:33	10:03	10:33	11:03	12:03	12:42	13:14	13:44	14:03	15:03	15:33	16:03	16:33	17:21	17:44	18:04	18:44	19:04	19:33	20:03	21:03	22:03	23:13
BIDART Erretegia	07:05	07:45	08:05	08:35	09:05	09:34	10:04	10:34	11:04	12:04	12:43	13:15	13:45	14:04	15:04	15:34	16:04	16:34	17:22	17:45	18:05	18:45	19:05	19:34	20:04	21:04	22:04	23:14
BIDART Eglise	07:06	07:46	08:06	08:36	09:06	09:35	10:05	10:35	11:05	12:05	12:44	13:16	13:46	14:05	15:05	15:35	16:05	16:35	17:23	17:46	18:06	18:46	19:06	19:35	20:05	21:05	22:05	23:15
BIDART Carricartenea	07:07	07:47	08:07	08:37	09:07	09:36	10:06	10:36	11:06	12:06	12:45	13:17	13:47	14:06	15:06	15:36	16:06	16:36	17:24	17:47	18:07	18:47	19:07	19:36	20:06	21:06	22:06	23:16
BIDART Plage	07:08	07:48	08:08	08:38	09:08	09:37	10:07	10:37	11:07	12:07	12:46	13:18	13:48	14:07	15:07	15:37	16:07	16:37	17:25	17:48	18:08	18:48	19:08	19:37	20:07	21:07	22:07	23:17
BIDART Uhabia	07:09	07:49	08:09	08:39	09:09	09:38	10:08	10:38	11:08	12:08	12:47	13:19	13:49	14:08	15:08	15:38	16:08	16:38	17:26	17:49	18:09	18:49	19:09	19:38	20:08	21:08	22:08	23:18
BIDART Parlementia	07:10	07:50	08:10	08:40	09:10	09:39	10:09	10:39	11:09	12:09	12:48	13:20	13:50	14:09	15:09	15:39	16:09	16:39	17:27	17:50	18:10	18:50	19:10	19:39	20:09	21:09	22:09	23:19
GUETHARY Estalo	07:10	07:50	08:10	08:40	09:10	09:39	10:09	10:39	11:09	12:09	12:48	13:20	13:50	14:09	15:09	15:39	16:09	16:39	17:27	17:50	18:10	18:50	19:10	19:39	20:09	21:09	22:09	23:19
GUETHARY Eglise	07:11	07:51	08:11	08:41	09:11	09:40	10:10	10:40	11:10	12:10	12:49	13:21	13:51	14:10	15:10	15:40	16:10	16:40	17:28	17:51	18:11	18:51	19:11	19:40	20:10	21:10	22:10	23:20
ST JEAN DE LUZ Acotz	07:14	07:54	08:14	08:44	09:14	09:43	10:13	10:43	11:13	12:13	12:52	13:24	13:54	14:13	15:13	15:43	16:13	16:43	17:31	17:54	18:14	18:54	19:14	19:43	20:13	21:13	22:13	23:23
ST JEAN DE LUZ Belharra	07:15	07:55	08:15	08:45	09:15	09:44	10:14	10:44	11:14	12:14	12:53	13:25	13:55	14:14	15:14	15:44	16:14	16:44	17:32	17:55	18:15	18:55	19:15	19:44	20:14	21:14	22:14	23:24
ST JEAN DE LUZ Centre commercial	07:16	07:56	08:16	08:46	09:16	09:45	10:15	10:45	11:15	12:15	12:54	13:26	13:56	14:15	15:15	15:45	16:15	16:45	17:33	17:56	18:16	18:56	19:16	19:45	20:15	21:15	22:15	23:25
ST JEAN DE LUZ Etchebiaga	07:19	07:59	08:19	08:49	09:19	09:48	10:18	10:48	11:18	12:18	12:57	13:29	13:59	14:18	15:18	15:48	16:18	16:48	17:36	17:59	18:19	18:59	19:19	19:48	20:18	21:18	22:18	23:28
ST JEAN DE LUZ Trikaldi	07:21	08:01	08:21	08:51	09:21	09:50	10:20	10:50	11:20	12:20	12:59	13:31	14:01	14:20	15:20	15:50	16:20	16:50	17:38	18:01	18:21	19:01	19:21	19:50	20:20	21:20	22:20	23:30
ST JEAN DE LUZ Jai Alai	07:24	08:04	08:24	08:54	09:24	09:52	10:22	10:52	11:22	12:22	13:01	13:33	14:03	14:22	15:22	15:52	16:22	16:52	17:41	18:03	18:24	19:03	19:24	19:52	20:22	21:22	22:22	23:32
ST JEAN DE LUZ Halte Routiere	07:32	08:08	08:32	08:58	09:32	09:54	10:30	10:54	11:30	12:30	13:03	13:40	14:10	14:24	15:30	15:54	16:30	16:56	17:49	18:07	18:32	19:11	19:32	19:56	20:30	21:24	22:24	23:40
CIBOURE Speraber	07:35		08:35		09:35		10:33		11:33	12:33		13:43	14:13		15:33		16:33		17:52		18:35	19:14	19:35		20:33			23:43
URRUGNE Souhara	07:37		08:37		09:37		10:35		11:35	12:35		13:45	14:15		15:35		16:35		17:54		18:37	19:16	19:37		20:35			23:45
URRUGNE Larruleta	07:39		08:39		09:39		10:37		11:37	12:37		13:47	14:17		15:37		16:37		17:56		18:39	19:18	19:39		20:37			23:47
URRUGNE Bourg	07:41		08:41		09:41		10:39		11:39	12:39		13:49	14:19		15:39		16:39		17:58		18:41	19:20	19:41		20:39			23:49
URRUGNE Croix des Bouquets	07:46		08:46		09:46		10:44		11:44	12:44		13:54	14:24		15:44		16:44		18:03		18:46	19:25	19:46		20:44			23:54
URRUGNE Behobie	07:49		08:49		09:49		10:47		11:47	12:47		13:57	14:27		15:47		16:47		18:06		18:49	19:28	19:49		20:47			23:57
HENDAYE Centre Commercial	07:51		08:51		09:51		10:48		11:48	12:48		13:58	14:28		15:48		16:48		18:08		18:51	19:29	19:51		20:48			23:58
HENDAYE Chênes	07:52		08:52		09:52		10:49		11:49	12:49		13:59	14:29		15:49		16:49		18:09		18:52	19:30	19:52		20:49			23:59
HENDAYE Gare SNCF	07:53		08:53		09:53		10:50		11:50	12:50		14:00	14:30		15:50		16:50		18:10		18:53	19:31	19:53		20:50			00:00
HENDAYE Ville	07:56		08:56		09:56		10:53		11:53	12:53		14:03	14:33		15:53		16:53		18:13		18:56	19:34	19:56		20:53			00:03
HENDAYE Grande Plage	08:00		09:00		10:00		10:57		11:57	12:57		14:07	14:37		15:57		16:57		18:17		19:00	19:38	20:00		20:57			00:07

Légendes :

- Dessert Fal
- Scolaires 3255
- Scolaires 4304

En direction de : Bayonne Place des Basques

Samedi Hiver

Renvois																									
HENDAYE Grande Plage	06:32	07:32	08:32	|	10:32	|	11:32	|	12:32	|	13:28	|	14:28	|	15:28	|	16:28	|	17:28	|	18:28	|	19:32	|	20:32
HENDAYE Ville	06:35	07:35	08:35	|	10:35	|	11:35	|	12:35	|	13:32	|	14:32	|	15:32	|	16:32	|	17:32	|	18:32	|	19:35	|	20:35
HENDAYE Gare SNCF	06:38	07:38	08:38	|	10:38	|	11:38	|	12:38	|	13:35	|	14:35	|	15:35	|	16:35	|	17:35	|	18:35	|	19:38	|	20:38
HENDAYE Chênes	06:39	07:39	08:39	|	10:39	|	11:39	|	12:39	|	13:36	|	14:36	|	15:36	|	16:36	|	17:36	|	18:36	|	19:39	|	20:39
HENDAYE Centre Commercial	06:40	07:40	08:40	|	10:40	|	11:40	|	12:40	|	13:37	|	14:37	|	15:37	|	16:37	|	17:37	|	18:37	|	19:40	|	20:40
URRUGNE Behobie	06:42	07:42	08:42	|	10:42	|	11:42	|	12:42	|	13:40	|	14:40	|	15:40	|	16:40	|	17:40	|	18:40	|	19:42	|	20:42
URRUGNE Croix des Bouquets	06:44	07:44	08:44	|	10:44	|	11:44	|	12:44	|	13:42	|	14:42	|	15:42	|	16:42	|	17:42	|	18:42	|	19:44	|	20:44
URRUGNE Bourg	06:49	07:49	08:49	|	10:49	|	11:49	|	12:49	|	13:47	|	14:47	|	15:47	|	16:47	|	17:47	|	18:47	|	19:49	|	20:49
URRUGNE Larruleta	06:51	07:51	08:51	|	10:51	|	11:51	|	12:51	|	13:49	|	14:49	|	15:49	|	16:49	|	17:49	|	18:49	|	19:51	|	20:51
URRUGNE Souhara	06:52	07:52	08:52	|	10:52	|	11:52	|	12:52	|	13:51	|	14:51	|	15:51	|	16:51	|	17:51	|	18:51	|	19:52	|	20:52
CIBOURE Speraber	06:54	07:54	08:54	|	10:54	|	11:54	|	12:54	|	13:53	|	14:53	|	15:53	|	16:53	|	17:53	|	18:53	|	19:54	|	20:54
ST JEAN DE LUZ Halte Routiere	07:00	08:00	09:00	10:00	11:00	11:30	12:00	12:30	13:00	13:30	14:00	14:30	15:00	15:30	16:00	16:30	17:00	17:30	18:00	18:30	19:00	19:30	20:00	20:30	21:00
ST JEAN DE LUZ Jai Alai	07:02	08:02	09:02	10:02	11:02	11:32	12:02	12:32	13:02	13:32	14:02	14:32	15:02	15:32	16:02	16:32	17:02	17:32	18:02	18:32	19:02	19:32	20:02	20:32	21:02
ST JEAN DE LUZ Trikaldi	07:04	08:04	09:04	10:04	11:04	11:35	12:04	12:35	13:04	13:35	14:05	14:35	15:05	15:35	16:05	16:35	17:05	17:35	18:05	18:35	19:05	19:34	20:04	20:34	21:04
ST JEAN DE LUZ Etchebiaga	07:06	08:06	09:06	10:06	11:06	11:37	12:06	12:37	13:06	13:37	14:07	14:37	15:07	15:37	16:07	16:37	17:07	17:37	18:07	18:37	19:07	19:36	20:06	20:36	21:06
ST JEAN DE LUZ Centre commercial	07:09	08:09	09:09	10:09	11:09	11:40	12:09	12:40	13:09	13:40	14:10	14:40	15:10	15:40	16:10	16:40	17:10	17:40	18:10	18:40	19:10	19:39	20:09	20:39	21:09
ST JEAN DE LUZ Belharra	07:10	08:10	09:10	10:10	11:10	11:41	12:10	12:41	13:10	13:41	14:11	14:41	15:11	15:41	16:11	16:41	17:11	17:41	18:11	18:41	19:11	19:40	20:10	20:40	21:10
ST JEAN DE LUZ Acotz	07:11	08:11	09:11	10:11	11:11	11:42	12:11	12:42	13:11	13:42	14:12	14:42	15:12	15:42	16:12	16:42	17:12	17:42	18:12	18:42	19:12	19:41	20:11	20:41	21:11
GUETHARY Eglise	07:14	08:14	09:14	10:14	11:14	11:46	12:14	12:46	13:14	13:46	14:16	14:46	15:16	15:46	16:16	16:46	17:16	17:46	18:16	18:46	19:16	19:44	20:14	20:44	21:14
GUETHARY Estalo	07:15	08:15	09:15	10:15	11:15	11:47	12:15	12:47	13:15	13:47	14:17	14:47	15:17	15:47	16:17	16:47	17:17	17:47	18:17	18:47	19:17	19:45	20:15	20:45	21:15
BIDART Parlementia	07:15	08:15	09:15	10:15	11:15	11:47	12:15	12:47	13:15	13:47	14:17	14:47	15:17	15:47	16:17	16:47	17:17	17:47	18:17	18:47	19:17	19:45	20:15	20:45	21:15
BIDART Uhabia	07:16	08:16	09:16	10:16	11:16	11:48	12:16	12:48	13:16	13:48	14:18	14:48	15:18	15:48	16:18	16:48	17:18	17:48	18:18	18:48	19:18	19:46	20:16	20:46	21:16
BIDART Plage	07:17	08:17	09:17	10:17	11:17	11:49	12:17	12:49	13:17	13:49	14:19	14:49	15:19	15:49	16:19	16:49	17:19	17:49	18:19	18:49	19:19	19:47	20:17	20:47	21:17
BIDART Carricartenea	07:18	08:18	09:18	10:18	11:18	11:50	12:18	12:50	13:18	13:50	14:20	14:50	15:20	15:50	16:20	16:50	17:20	17:50	18:20	18:50	19:20	19:48	20:18	20:48	21:18
BIDART Eglise	07:19	08:19	09:19	10:19	11:19	11:51	12:19	12:51	13:19	13:51	14:21	14:51	15:21	15:51	16:21	16:51	17:21	17:51	18:21	18:51	19:21	19:49	20:19	20:49	21:19
BIDART Erretegia	07:21	08:21	09:21	10:21	11:21	11:53	12:21	12:53	13:21	13:53	14:23	14:53	15:23	15:53	16:23	16:53	17:23	17:53	18:23	18:53	19:23	19:51	20:21	20:51	21:21
BIDART Bide Artéan	07:21	08:21	09:21	10:21	11:21	11:53	12:21	12:53	13:21	13:53	14:23	14:53	15:23	15:53	16:23	16:53	17:23	17:53	18:23	18:53	19:23	19:51	20:21	20:51	21:21
BIDART Chaillas	07:22	08:22	09:22	10:22	11:22	11:54	12:22	12:54	13:22	13:54	14:24	14:54	15:24	15:54	16:24	16:54	17:24	17:54	18:24	18:54	19:24	19:52	20:22	20:52	21:22
BIDART La Source	07:23	08:23	09:23	10:23	11:23	11:55	12:23	12:55	13:23	13:55	14:25	14:55	15:25	15:55	16:25	16:55	17:25	17:55	18:25	18:55	19:25	19:53	20:23	20:53	21:23
BIDART Chutiqueta	07:24	08:24	09:24	10:24	11:24	11:56	12:24	12:56	13:24	13:56	14:26	14:56	15:26	15:56	16:26	16:56	17:26	17:56	18:26	18:56	19:26	19:54	20:24	20:54	21:24
BIDART Larrun Burua	07:25	08:25	09:25	10:25	11:25	11:57	12:25	12:57	13:25	13:57	14:27	14:57	15:27	15:57	16:27	16:57	17:27	17:57	18:27	18:57	19:27	19:55	20:25	20:55	21:25
BIDART Barbarenia	07:25	08:25	09:25	10:25	11:25	11:57	12:25	12:57	13:25	13:57	14:27	14:57	15:27	15:57	16:27	16:57	17:27	17:57	18:27	18:57	19:27	19:55	20:25	20:55	21:25
BIARRITZ Gare SNCF	07:29	08:29	09:29	10:29	11:29	12:01	12:29	13:01	13:29	14:01	14:31	15:01	15:31	16:01	16:31	17:01	17:31	18:01	18:31	19:01	19:31	19:59	20:29	20:59	21:29
BIARRITZ Aeroport	07:33	08:33	09:33	10:33	11:33	12:06	12:33	13:06	13:33	14:06	14:36	15:06	15:36	16:06	16:36	17:06	17:36	18:06	18:36	19:06	19:36	20:03	20:33	21:03	21:33
ANGLET Bernain	07:39	08:39	09:39	10:39	11:39	12:13	12:39	13:13	13:39	14:13	14:43	15:13	15:43	16:13	16:43	17:13	17:43	18:13	18:43	19:13	19:43	20:09	20:39	21:09	21:39
ANGLET Union	07:41	08:41	09:41	10:41	11:41	12:15	12:41	13:15	13:41	14:15	14:45	15:15	15:45	16:15	16:45	17:15	17:45	18:15	18:45	19:15	19:45	20:11	20:41	21:11	21:41
BAYONNE Villa Pia	07:43	08:43	09:43	10:43	11:43	12:17	12:43	13:17	13:43	14:17	14:47	15:17	15:47	16:17	16:47	17:17	17:47	18:17	18:47	19:17	19:47	20:13	20:43	21:13	21:43
BAYONNE St Leon	07:46	08:46	09:46	10:46	11:46	12:20	12:46	13:20	13:46	14:20	14:50	15:20	15:50	16:20	16:50	17:20	17:50	18:20	18:50	19:20	19:50	20:16	20:46	21:16	21:46
BAYONNE Place des Basques	07:50	08:50	09:50	10:50	11:50	12:24	12:50	13:24	13:50	14:24	14:54	15:24	15:54	16:24	16:54	17:24	17:54	18:24	18:54	19:24	19:54	20:20	20:50	21:20	21:50

En direction de : Hendaye Grande Plage

Samedi Hiver

Renvois																										
BAYONNE Place des Basques	08:00	09:00	10:00	10:30	11:00	11:30	12:00	12:30	13:00	13:30	14:00	14:30	15:00	15:30	16:00	16:30	17:00	17:30	18:00	18:30	19:00	19:30	20:00	21:00	22:00
BAYONNE St Leon	08:04	09:04	10:04	10:34	11:04	11:34	12:04	12:34	13:04	13:34	14:04	14:34	15:04	15:34	16:04	16:34	17:04	17:34	18:04	18:34	19:04	19:34	20:04	21:04	22:04
BAYONNE Villa Pia	08:07	09:07	10:07	10:37	11:07	11:37	12:07	12:37	13:07	13:37	14:07	14:37	15:07	15:37	16:07	16:37	17:07	17:37	18:07	18:37	19:07	19:37	20:07	21:07	22:07
ANGLET Union	08:09	09:09	10:09	10:39	11:09	11:39	12:09	12:39	13:09	13:39	14:09	14:39	15:09	15:39	16:09	16:39	17:09	17:39	18:09	18:39	19:09	19:39	20:09	21:09	22:09
ANGLET Bernain	08:11	09:11	10:11	10:41	11:11	11:41	12:11	12:41	13:11	13:41	14:11	14:41	15:11	15:41	16:11	16:41	17:11	17:41	18:11	18:41	19:11	19:41	20:11	21:11	22:11
BIARRITZ Aeroport	08:17	09:17	10:17	10:47	11:17	11:47	12:17	12:47	13:17	13:47	14:17	14:47	15:17	15:47	16:17	16:47	17:17	17:47	18:17	18:47	19:17	19:47	20:17	21:17	22:17
BIARRITZ Gare SNCF	08:21	09:21	10:21	10:51	11:21	11:51	12:21	12:52	13:21	13:52	14:22	14:52	15:22	15:52	16:22	16:52	17:22	17:52	18:22	18:52	19:21	19:51	20:21	21:21	22:21
BIDART Barbarenia	08:25	09:25	10:25	10:55	11:25	11:55	12:25	12:56	13:25	13:56	14:26	14:56	15:26	15:56	16:26	16:56	17:26	17:56	18:26	18:56	19:25	19:55	20:25	21:25	22:25
BIDART Larrun Burua	08:26	09:26	10:26	10:56	11:26	11:56	12:26	12:57	13:26	13:57	14:27	14:57	15:27	15:57	16:27	16:57	17:27	17:57	18:27	18:57	19:26	19:56	20:26	21:26	22:26
BIDART Chutiqueta	08:27	09:27	10:27	10:57	11:27	11:57	12:27	12:58	13:27	13:58	14:28	14:58	15:28	15:58	16:28	16:58	17:28	17:58	18:28	18:58	19:27	19:57	20:27	21:27	22:27
BIDART La Source	08:27	09:27	10:27	10:57	11:27	11:57	12:27	12:58	13:27	13:58	14:28	14:58	15:28	15:58	16:28	16:58	17:28	17:58	18:28	18:58	19:27	19:57	20:27	21:27	22:27
BIDART Chaillas	08:28	09:28	10:28	10:58	11:28	11:58	12:28	12:59	13:28	13:59	14:29	14:59	15:29	15:59	16:29	16:59	17:29	17:59	18:29	18:59	19:28	19:58	20:28	21:28	22:28
BIDART Bide Artéan	08:28	09:28	10:28	10:58	11:28	11:58	12:28	12:59	13:28	13:59	14:29	14:59	15:29	15:59	16:29	16:59	17:29	17:59	18:29	18:59	19:28	19:58	20:28	21:28	22:28
BIDART Erretegia	08:29	09:29	10:29	10:59	11:29	11:59	12:29	13:00	13:29	14:00	14:30	15:00	15:30	16:00	16:30	17:00	17:30	18:00	18:30	19:00	19:29	19:59	20:29	21:29	22:29
BIDART Eglise	08:30	09:30	10:30	11:00	11:30	12:00	12:30	13:01	13:30	14:01	14:31	15:01	15:31	16:01	16:31	17:01	17:31	18:01	18:31	19:01	19:30	20:00	20:30	21:30	22:30
BIDART Carricartenea	08:31	09:31	10:31	11:01	11:31	12:01	12:31	13:02	13:31	14:02	14:32	15:02	15:32	16:02	16:32	17:02	17:32	18:02	18:32	19:02	19:31	20:01	20:31	21:31	22:31
BIDART Plage	08:32	09:32	10:32	11:02	11:32	12:02	12:32	13:03	13:32	14:03	14:33	15:03	15:33	16:03	16:33	17:03	17:33	18:03	18:33	19:03	19:32	20:02	20:32	21:32	22:32
BIDART Uhabia	08:33	09:33	10:33	11:03	11:33	12:03	12:33	13:04	13:33	14:04	14:34	15:04	15:34	16:04	16:34	17:04	17:34	18:04	18:34	19:04	19:33	20:03	20:33	21:33	22:33
BIDART Parlementia	08:34	09:34	10:34	11:04	11:34	12:04	12:34	13:05	13:34	14:05	14:35	15:05	15:35	16:05	16:35	17:05	17:35	18:05	18:35	19:05	19:34	20:04	20:34	21:34	22:34
GUETHARY Estalo	08:34	09:34	10:34	11:04	11:34	12:04	12:34	13:05	13:34	14:05	14:35	15:05	15:35	16:05	16:35	17:05	17:35	18:05	18:35	19:05	19:34	20:04	20:34	21:34	22:34
GUETHARY Eglise	08:35	09:35	10:35	11:05	11:35	12:05	12:35	13:06	13:35	14:06	14:36	15:06	15:36	16:06	16:36	17:06	17:36	18:06	18:36	19:06	19:35	20:05	20:35	21:35	22:35
ST JEAN DE LUZ Acotz	08:38	09:38	10:38	11:08	11:38	12:08	12:38	13:09	13:38	14:09	14:39	15:09	15:39	16:09	16:39	17:09	17:39	18:09	18:39	19:09	19:38	20:08	20:38	21:38	22:38
ST JEAN DE LUZ Belharra	08:39	09:39	10:39	11:09	11:39	12:09	12:39	13:10	13:39	14:10	14:40	15:10	15:40	16:10	16:40	17:10	17:40	18:10	18:40	19:10	19:39	20:09	20:39	21:39	22:39
ST JEAN DE LUZ Centre commercial	08:40	09:40	10:40	11:10	11:40	12:10	12:40	13:11	13:40	14:11	14:41	15:11	15:41	16:11	16:41	17:11	17:41	18:11	18:41	19:11	19:40	20:10	20:40	21:40	22:40
ST JEAN DE LUZ Etchebiaga	08:43	09:43	10:43	11:13	11:43	12:13	12:43	13:14	13:43	14:14	14:44	15:14	15:44	16:14	16:44	17:14	17:44	18:14	18:44	19:14	19:43	20:13	20:43	21:43	22:43
ST JEAN DE LUZ Trikaldi	08:45	09:45	10:45	11:15	11:45	12:15	12:45	13:16	13:45	14:16	14:46	15:16	15:46	16:16	16:46	17:16	17:46	18:16	18:46	19:16	19:45	20:15	20:45	21:45	22:45
ST JEAN DE LUZ Jai Alai	08:47	09:47	10:47	11:17	11:47	12:17	12:47	13:19	13:47	14:19	14:49	15:19	15:49	16:19	16:49	17:19	17:49	18:19	18:49	19:19	19:47	20:17	20:47	21:47	22:47
ST JEAN DE LUZ Halte Routiere	08:55	09:55	10:55	11:19	11:49	12:19	12:55	13:23	13:55	14:23	14:57	15:23	15:57	16:23	16:57	17:23	17:53	18:23	18:57	19:23	19:49	20:19	20:55	21:55	22:55
CIBOURE Speraber	08:58	09:58	10:58	|	11:52	|	12:58	|	13:58	|	15:00	|	16:00	|	17:00	|	17:56	|	19:00	|	|	|	20:58	21:58	22:58
URRUGNE Souhara	09:00	10:00	11:00	|	11:54	|	13:00	|	14:00	|	15:02	|	16:02	|	17:02	|	17:58	|	19:02	|	|	|	21:00	22:00	23:00
URRUGNE Larruleta	09:02	10:02	11:02	|	11:56	|	13:02	|	14:02	|	15:04	|	16:04	|	17:04	|	18:00	|	19:04	|	|	|	21:02	22:02	23:02
URRUGNE Bourg	09:04	10:04	11:04	|	11:58	|	13:04	|	14:04	|	15:06	|	16:06	|	17:06	|	18:02	|	19:06	|	|	|	21:04	22:04	23:04
URRUGNE Croix des Bouquets	09:09	10:09	11:09	|	12:03	|	13:09	|	14:09	|	15:11	|	16:11	|	17:11	|	18:07	|	19:11	|	|	|	21:09	22:09	23:09
URRUGNE Behobie	09:12	10:12	11:12	|	12:06	|	13:12	|	14:12	|	15:14	|	16:14	|	17:14	|	18:10	|	19:14	|	|	|	21:12	22:12	23:12
HENDAYE Centre Commercial	09:13	10:13	11:13	|	12:07	|	13:13	|	14:13	|	15:16	|	16:16	|	17:16	|	18:12	|	19:16	|	|	|	21:13	22:13	23:13
HENDAYE Chênes	09:14	10:14	11:14	|	12:08	|	13:14	|	14:14	|	15:17	|	16:17	|	17:17	|	18:13	|	19:17	|	|	|	21:14	22:14	23:14
HENDAYE Gare SNCF	09:15	10:15	11:15	|	12:09	|	13:15	|	14:15	|	15:18	|	16:18	|	17:18	|	18:14	|	19:18	|	|	|	21:15	22:15	23:15
HENDAYE Ville	09:18	10:18	11:18	|	12:12	|	13:18	|	14:18	|	15:21	|	16:21	|	17:21	|	18:17	|	19:21	|	|	|	21:18	22:18	23:18
HENDAYE Grande Plage	09:22	10:22	11:22	|	12:16	|	13:22	|	14:22	|	15:25	|	16:25	|	17:25	|	18:21	|	19:25	|	|	|	21:22	22:22	23:22

En direction de : Bayonne Place des Basques

Dimanche Hiver

Renvois																		
HENDAYE Grande Plage	08:02	|	10:02	11:02	|	12:58	|	13:58	|	|	|	15:58	|	16:58	|	19:02	20:02	|
HENDAYE Ville	08:05	|	10:05	11:05	|	13:02	|	14:02	|	|	|	16:02	|	17:02	|	19:05	20:05	|
HENDAYE Gare SNCF	08:08	|	10:08	11:08	|	13:05	|	14:05	|	|	|	16:05	|	17:05	|	19:08	20:08	|
HENDAYE Chênes	08:09	|	10:09	11:09	|	13:06	|	14:06	|	|	|	16:06	|	17:06	|	19:09	20:09	|
HENDAYE Centre Commercial	08:10	|	10:10	11:10	|	13:07	|	14:07	|	|	|	16:07	|	17:07	|	19:10	20:10	|
URRUGNE Behobie	08:12	|	10:12	11:12	|	13:10	|	14:10	|	|	|	16:10	|	17:10	|	19:12	20:12	|
URRUGNE Croix des Bouquets	08:14	|	10:14	11:14	|	13:12	|	14:12	|	|	|	16:12	|	17:12	|	19:14	20:14	|
URRUGNE Bourg	08:19	|	10:19	11:19	|	13:17	|	14:17	|	|	|	16:17	|	17:17	|	19:19	20:19	|
URRUGNE Larruleta	08:21	|	10:21	11:21	|	13:19	|	14:19	|	|	|	16:19	|	17:19	|	19:21	20:21	|
URRUGNE Souhara	08:22	|	10:22	11:22	|	13:21	|	14:21	|	|	|	16:21	|	17:21	|	19:22	20:22	|
CIBOURE Speraber	08:24	|	10:24	11:24	|	13:23	|	14:23	|	|	|	16:23	|	17:23	|	19:24	20:24	|
ST JEAN DE LUZ Halte Routiere	08:30	09:30	10:30	11:30	12:30	13:30	14:00	14:30	15:00	15:30	16:00	16:30	17:00	17:30	18:30	19:30	20:30	21:30
ST JEAN DE LUZ Jai Alai	08:32	09:32	10:32	11:32	12:32	13:32	14:02	14:32	15:02	15:32	16:02	16:32	17:02	17:32	18:32	19:32	20:32	21:32
ST JEAN DE LUZ Trikaldi	08:34	09:34	10:34	11:34	12:34	13:35	14:04	14:35	15:04	15:34	16:04	16:35	17:04	17:35	18:34	19:34	20:34	21:34
ST JEAN DE LUZ Etchebiaga	08:36	09:36	10:36	11:36	12:36	13:37	14:06	14:37	15:06	15:36	16:06	16:37	17:06	17:37	18:36	19:36	20:36	21:36
ST JEAN DE LUZ Centre commercial	08:39	09:39	10:39	11:39	12:39	13:40	14:09	14:40	15:09	15:39	16:09	16:40	17:09	17:40	18:39	19:39	20:39	21:39
ST JEAN DE LUZ Belharra	08:40	09:40	10:40	11:40	12:40	13:41	14:10	14:41	15:10	15:40	16:10	16:41	17:10	17:41	18:40	19:40	20:40	21:40
ST JEAN DE LUZ Acotz	08:41	09:41	10:41	11:41	12:41	13:42	14:11	14:42	15:11	15:41	16:11	16:42	17:11	17:42	18:41	19:41	20:41	21:41
GUETHARY Eglise	08:44	09:44	10:44	11:44	12:44	13:46	14:14	14:46	15:14	15:44	16:14	16:46	17:14	17:46	18:44	19:44	20:44	21:44
GUETHARY Estalo	08:45	09:45	10:45	11:45	12:45	13:47	14:15	14:47	15:15	15:45	16:15	16:47	17:15	17:47	18:45	19:45	20:45	21:45
BIDART Parlementia	08:45	09:45	10:45	11:45	12:45	13:47	14:15	14:47	15:15	15:45	16:15	16:47	17:15	17:47	18:45	19:45	20:45	21:45
BIDART Uhabia	08:46	09:46	10:46	11:46	12:46	13:48	14:16	14:48	15:16	15:46	16:16	16:48	17:16	17:48	18:46	19:46	20:46	21:46
BIDART Plage	08:47	09:47	10:47	11:47	12:47	13:49	14:17	14:49	15:17	15:47	16:17	16:49	17:17	17:49	18:47	19:47	20:47	21:47
BIDART Carricartenea	08:48	09:48	10:48	11:48	12:48	13:50	14:18	14:50	15:18	15:48	16:18	16:50	17:18	17:50	18:48	19:48	20:48	21:48
BIDART Eglise	08:49	09:49	10:49	11:49	12:49	13:51	14:19	14:51	15:19	15:49	16:19	16:51	17:19	17:51	18:49	19:49	20:49	21:49
BIDART Erretegia	08:51	09:51	10:51	11:51	12:51	13:53	14:21	14:53	15:21	15:51	16:21	16:53	17:21	17:53	18:51	19:51	20:51	21:51
BIDART Bide Artéan	08:51	09:51	10:51	11:51	12:51	13:53	14:21	14:53	15:21	15:51	16:21	16:53	17:21	17:53	18:51	19:51	20:51	21:51
BIDART Chaillas	08:52	09:52	10:52	11:52	12:52	13:54	14:22	14:54	15:22	15:52	16:22	16:54	17:22	17:54	18:52	19:52	20:52	21:52
BIDART La Source	08:53	09:53	10:53	11:53	12:53	13:55	14:23	14:55	15:23	15:53	16:23	16:55	17:23	17:55	18:53	19:53	20:53	21:53
BIDART Chutiqueta	08:54	09:54	10:54	11:54	12:54	13:56	14:24	14:56	15:24	15:54	16:24	16:56	17:24	17:56	18:54	19:54	20:54	21:54
BIDART Larrun Burua	08:55	09:55	10:55	11:55	12:55	13:57	14:25	14:57	15:25	15:55	16:25	16:57	17:25	17:57	18:55	19:55	20:55	21:55
BIDART Barbarenia	08:55	09:55	10:55	11:55	12:55	13:57	14:25	14:57	15:25	15:55	16:25	16:57	17:25	17:57	18:55	19:55	20:55	21:55
BIARRITZ Gare SNCF	08:59	09:59	10:59	11:59	12:59	14:01	14:29	15:01	15:29	15:59	16:29	17:01	17:29	18:01	18:59	19:59	20:59	21:59
BIARRITZ Aeroport	09:03	10:03	11:03	12:03	13:03	14:06	14:33	15:06	15:33	16:03	16:33	17:06	17:33	18:06	19:03	20:03	21:03	22:03
ANGLET Bernain	09:09	10:09	11:09	12:09	13:09	14:13	14:39	15:13	15:39	16:09	16:39	17:13	17:39	18:13	19:09	20:09	21:09	22:09
ANGLET Union	09:11	10:11	11:11	12:11	13:11	14:15	14:41	15:15	15:41	16:11	16:41	17:15	17:41	18:15	19:11	20:11	21:11	22:11
BAYONNE Villa Pia	09:13	10:13	11:13	12:13	13:13	14:17	14:43	15:17	15:43	16:13	16:43	17:17	17:43	18:17	19:13	20:13	21:13	22:13
BAYONNE St Leon	09:16	10:16	11:16	12:16	13:16	14:20	14:46	15:20	15:46	16:16	16:46	17:20	17:46	18:20	19:16	20:16	21:16	22:16
BAYONNE Place des Basques	09:20	10:20	11:20	12:20	13:20	14:24	14:50	15:24	15:50	16:20	16:50	17:24	17:50	18:24	19:20	20:20	21:20	22:20

En direction de : Hendaye Grande Plage

Dimanche Hiver

Renvois																		
BAYONNE Place des Basques	08:30	09:30	10:30	11:30	12:30	13:30	14:00	14:30	15:00	15:30	16:00	16:30	17:00	17:30	18:30	19:30	20:30	21:30
BAYONNE St Leon	08:34	09:34	10:34	11:34	12:34	13:34	14:04	14:34	15:04	15:34	16:04	16:34	17:04	17:34	18:34	19:34	20:34	21:34
BAYONNE Villa Pia	08:37	09:37	10:37	11:37	12:37	13:37	14:07	14:37	15:07	15:37	16:07	16:37	17:07	17:37	18:37	19:37	20:37	21:37
ANGLET Union	08:39	09:39	10:39	11:39	12:39	13:39	14:09	14:39	15:09	15:39	16:09	16:39	17:09	17:39	18:39	19:39	20:39	21:39
ANGLET Bernain	08:41	09:41	10:41	11:41	12:41	13:41	14:11	14:41	15:11	15:41	16:11	16:41	17:11	17:41	18:41	19:41	20:41	21:41
BIARRITZ Aeroport	08:47	09:47	10:47	11:47	12:47	13:47	14:17	14:47	15:17	15:47	16:17	16:47	17:17	17:47	18:47	19:47	20:47	21:47
BIARRITZ Gare SNCF	08:51	09:51	10:51	11:51	12:51	13:51	14:22	14:52	15:22	15:52	16:22	16:52	17:22	17:52	18:51	19:51	20:51	21:51
BIDART Barbarenia	08:55	09:55	10:55	11:55	12:55	13:55	14:26	14:56	15:26	15:56	16:26	16:56	17:26	17:56	18:55	19:55	20:55	21:55
BIDART Larrun Burua	08:56	09:56	10:56	11:56	12:56	13:56	14:27	14:57	15:27	15:57	16:27	16:57	17:27	17:57	18:56	19:56	20:56	21:56
BIDART Chutiqueta	08:57	09:57	10:57	11:57	12:57	13:57	14:28	14:58	15:28	15:58	16:28	16:58	17:28	17:58	18:57	19:57	20:57	21:57
BIDART La Source	08:57	09:57	10:57	11:57	12:57	13:57	14:28	14:58	15:28	15:58	16:28	16:58	17:28	17:58	18:57	19:57	20:57	21:57
BIDART Chaillas	08:58	09:58	10:58	11:58	12:58	13:58	14:29	14:59	15:29	15:59	16:29	16:59	17:29	17:59	18:58	19:58	20:58	21:58
BIDART Bide Artéan	08:58	09:58	10:58	11:58	12:58	13:58	14:29	14:59	15:29	15:59	16:29	16:59	17:29	17:59	18:58	19:58	20:58	21:58
BIDART Erretegia	08:59	09:59	10:59	11:59	12:59	13:59	14:30	15:00	15:30	16:00	16:30	17:00	17:30	18:00	18:59	19:59	20:59	21:59
BIDART Eglise	09:00	10:00	11:00	12:00	13:00	14:00	14:31	15:01	15:31	16:01	16:31	17:01	17:31	18:01	19:00	20:00	21:00	22:00
BIDART Carricartenea	09:01	10:01	11:01	12:01	13:01	14:01	14:32	15:02	15:32	16:02	16:32	17:02	17:32	18:02	19:01	20:01	21:01	22:01
BIDART Plage	09:02	10:02	11:02	12:02	13:02	14:02	14:33	15:03	15:33	16:03	16:33	17:03	17:33	18:03	19:02	20:02	21:02	22:02
BIDART Uhabia	09:03	10:03	11:03	12:03	13:03	14:03	14:34	15:04	15:34	16:04	16:34	17:04	17:34	18:04	19:03	20:03	21:03	22:03
BIDART Parlementia	09:04	10:04	11:04	12:04	13:04	14:04	14:35	15:05	15:35	16:05	16:35	17:05	17:35	18:05	19:04	20:04	21:04	22:04
GUETHARY Estalo	09:04	10:04	11:04	12:04	13:04	14:04	14:35	15:05	15:35	16:05	16:35	17:05	17:35	18:05	19:04	20:04	21:04	22:04
GUETHARY Eglise	09:05	10:05	11:05	12:05	13:05	14:05	14:36	15:06	15:36	16:06	16:36	17:06	17:36	18:06	19:05	20:05	21:05	22:05
ST JEAN DE LUZ Acotz	09:08	10:08	11:08	12:08	13:08	14:08	14:39	15:09	15:39	16:09	16:39	17:09	17:39	18:09	19:08	20:08	21:08	22:08
ST JEAN DE LUZ Belharra	09:09	10:09	11:09	12:09	13:09	14:09	14:40	15:10	15:40	16:10	16:40	17:10	17:40	18:10	19:09	20:09	21:09	22:09
ST JEAN DE LUZ Centre commercial	09:10	10:10	11:10	12:10	13:10	14:10	14:41	15:11	15:41	16:11	16:41	17:11	17:41	18:11	19:10	20:10	21:10	22:10
ST JEAN DE LUZ Etchebiaga	09:13	10:13	11:13	12:13	13:13	14:13	14:44	15:14	15:44	16:14	16:44	17:14	17:44	18:14	19:13	20:13	21:13	22:13
ST JEAN DE LUZ Trikaldi	09:15	10:15	11:15	12:15	13:15	14:15	14:46	15:16	15:46	16:16	16:46	17:16	17:46	18:16	19:15	20:15	21:15	22:15
ST JEAN DE LUZ Jai Alai	09:17	10:17	11:17	12:17	13:17	14:17	14:49	15:19	15:49	16:19	16:49	17:19	17:49	18:19	19:17	20:17	21:17	22:17
ST JEAN DE LUZ Halte Routiere	09:19	10:25	11:19	12:25	13:25	14:19	14:53	15:27	15:53	16:27	16:53	17:23	17:53	18:27	19:25	20:19	21:25	22:25
CIBOURE Speraber	|	10:28	|	12:28	13:28	|	|	15:30	|	16:30	|	|	|	18:30	19:28	|	21:28	22:28
URRUGNE Souhara	|	10:30	|	12:30	13:30	|	|	15:32	|	16:32	|	|	|	18:32	19:30	|	21:30	22:30
URRUGNE Larruleta	|	10:32	|	12:32	13:32	|	|	15:34	|	16:34	|	|	|	18:34	19:32	|	21:32	22:32
URRUGNE Bourg	|	10:34	|	12:34	13:34	|	|	15:36	|	16:36	|	|	|	18:36	19:34	|	21:34	22:34
URRUGNE Croix des Bouquets	|	10:39	|	12:39	13:39	|	|	15:41	|	16:41	|	|	|	18:41	19:39	|	21:39	22:39
URRUGNE Behobie	|	10:42	|	12:42	13:42	|	|	15:44	|	16:44	|	|	|	18:44	19:42	|	21:42	22:42
HENDAYE Centre Commercial	|	10:43	|	12:43	13:43	|	|	15:46	|	16:46	|	|	|	18:46	19:43	|	21:43	22:43
HENDAYE Chênes	|	10:44	|	12:44	13:44	|	|	15:47	|	16:47	|	|	|	18:47	19:44	|	21:44	22:44
HENDAYE Gare SNCF	|	10:45	|	12:45	13:45	|	|	15:48	|	16:48	|	|	|	18:48	19:45	|	21:45	22:45
HENDAYE Ville	|	10:48	|	12:48	13:48	|	|	15:51	|	16:51	|	|	|	18:51	19:48	|	21:48	22:48
HENDAYE Grande Plage	|	10:52	|	12:52	13:52	|	|	15:55	|	16:55	|	|	|	18:55	19:52	|	21:52	22:52

En direction de : Bayonne Place des Basques

Lundi à Dimanche Eté

Renvois																													
HENDAYE Grande Plage	|	06:10	06:40	07:10	|	08:10	|	09:10	|	10:10	|	11:04	|	12:04	|	13:03	|	14:03	|	15:03	|	16:03	17:03	18:03	18:33	19:10	20:10	21:10
HENDAYE Ville	|	06:13	06:43	07:13	|	08:13	|	09:13	|	10:13	|	11:07	|	12:07	|	13:07	|	14:07	|	15:07	|	16:07	17:07	18:07	18:37	19:13	20:13	21:13
HENDAYE Gare SNCF	|	06:16	06:46	07:16	|	08:16	|	09:16	|	10:16	|	11:10	|	12:10	|	13:10	|	14:10	|	15:10	|	16:10	17:10	18:10	18:40	19:16	20:16	21:16
HENDAYE Chênes	|	06:17	06:47	07:17	|	08:17	|	09:17	|	10:17	|	11:11	|	12:11	|	13:11	|	14:11	|	15:11	|	16:11	17:11	18:11	18:41	19:17	20:17	21:17
HENDAYE Centre Commercial	|	06:18	06:48	07:18	|	08:18	|	09:18	|	10:18	|	11:12	|	12:12	|	13:12	|	14:12	|	15:12	|	16:12	17:12	18:12	18:42	19:18	20:18	21:18
URRUGNE Behobie	|	06:21	06:51	07:21	|	08:21	|	09:21	|	10:21	|	11:15	|	12:15	|	13:15	|	14:15	|	15:15	|	16:15	17:15	18:15	18:45	19:21	20:21	21:21
URRUGNE Croix des Bouquets	|	06:23	06:53	07:23	|	08:23	|	09:23	|	10:23	|	11:17	|	12:17	|	13:17	|	14:17	|	15:17	|	16:17	17:17	18:17	18:47	19:23	20:23	21:23
URRUGNE Bourg	|	06:27	06:57	07:27	|	08:27	|	09:27	|	10:27	|	11:22	|	12:22	|	13:22	|	14:22	|	15:22	|	16:22	17:22	18:22	18:52	19:27	20:27	21:27
URRUGNE Larruleta	|	06:29	06:59	07:29	|	08:29	|	09:29	|	10:29	|	11:25	|	12:25	|	13:25	|	14:25	|	15:25	|	16:25	17:25	18:25	18:55	19:29	20:29	21:29
URRUGNE Souhara	|	06:31	07:01	07:31	|	08:31	|	09:31	|	10:31	|	11:27	|	12:27	|	13:27	|	14:27	|	15:27	|	16:27	17:27	18:27	18:57	19:31	20:31	21:31
CIBOURE Speraber	|	06:33	07:03	07:33	|	08:33	|	09:33	|	10:33	|	11:30	|	12:30	|	13:30	|	14:30	|	15:30	|	16:30	17:30	18:30	19:00	19:33	20:33	21:33
ST JEAN DE LUZ Halte Routiere	06:30	06:45	07:15	07:45	08:15	08:45	09:15	09:45	10:15	10:45	11:15	11:45	12:15	12:45	13:15	13:45	14:15	14:45	15:15	15:45	16:15	16:45	17:45	18:45	19:15	19:45	20:45	21:45
ST JEAN DE LUZ Jai Alai	06:32	06:47	07:17	07:47	08:17	08:47	09:17	09:47	10:17	10:47	11:18	11:48	12:18	12:48	13:18	13:48	14:18	14:48	15:18	15:48	16:18	16:48	17:48	18:48	19:18	19:47	20:47	21:47
ST JEAN DE LUZ Trikaldi	06:34	06:49	07:19	07:49	08:19	08:49	09:19	09:49	10:19	10:49	11:21	11:51	12:21	12:51	13:21	13:51	14:21	14:51	15:21	15:51	16:21	16:51	17:51	18:51	19:21	19:49	20:49	21:49
ST JEAN DE LUZ Etcheblaga	06:36	06:51	07:21	07:51	08:21	08:51	09:21	09:51	10:21	10:51	11:24	11:54	12:24	12:54	13:24	13:54	14:24	14:54	15:24	15:54	16:24	16:54	17:54	18:54	19:24	19:51	20:51	21:51
ST JEAN DE LUZ Centre commercial	06:39	06:54	07:24	07:54	08:24	08:54	09:24	09:54	10:24	10:54	11:27	11:57	12:27	12:57	13:27	13:57	14:27	14:57	15:27	15:57	16:27	16:57	17:57	18:57	19:27	19:54	20:54	21:54
ST JEAN DE LUZ Belharra	06:40	06:55	07:25	07:55	08:25	08:55	09:25	09:55	10:25	10:55	11:28	11:58	12:28	12:58	13:28	13:58	14:28	14:58	15:28	15:58	16:28	16:58	17:58	18:58	19:28	19:55	20:55	21:55
ST JEAN DE LUZ Acotz	06:41	06:56	07:26	07:56	08:26	08:56	09:26	09:56	10:26	10:56	11:29	11:59	12:29	12:59	13:29	13:59	14:29	14:59	15:29	15:59	16:29	16:59	17:59	18:59	19:29	19:56	20:56	21:56
GUETHARY Eglise	06:44	06:59	07:29	07:59	08:29	08:59	09:29	09:59	10:29	10:59	11:33	12:03	12:33	13:03	13:33	14:03	14:33	15:03	15:33	16:03	16:33	17:03	18:03	19:03	19:33	19:59	20:59	21:59
GUETHARY Estalo	06:45	07:00	07:30	08:00	08:30	09:00	09:30	10:00	10:30	11:00	11:34	12:04	12:34	13:04	13:34	14:04	14:34	15:04	15:34	16:04	16:34	17:04	18:04	19:04	19:34	20:00	21:00	22:00
BIDART Parlementia	06:45	07:00	07:30	08:00	08:30	09:00	09:30	10:00	10:30	11:00	11:34	12:04	12:34	13:04	13:34	14:04	14:34	15:04	15:34	16:04	16:34	17:04	18:04	19:04	19:34	20:00	21:00	22:00
BIDART Uhabia	06:46	07:01	07:31	08:01	08:31	09:01	09:31	10:01	10:31	11:01	11:36	12:06	12:36	13:06	13:36	14:06	14:36	15:06	15:36	16:06	16:36	17:06	18:06	19:06	19:36	20:01	21:01	22:01
BIDART Plage	06:47	07:02	07:32	08:02	08:32	09:02	09:32	10:02	10:32	11:02	11:37	12:07	12:37	13:07	13:37	14:07	14:37	15:07	15:37	16:07	16:37	17:07	18:07	19:07	19:37	20:02	21:02	22:02
BIDART Carricartenea	06:48	07:03	07:33	08:03	08:33	09:03	09:33	10:03	10:33	11:03	11:38	12:08	12:38	13:08	13:38	14:08	14:38	15:08	15:38	16:08	16:38	17:08	18:08	19:08	19:38	20:03	21:03	22:03
BIDART Eglise	06:49	07:04	07:34	08:04	08:34	09:04	09:34	10:04	10:34	11:04	11:40	12:10	12:40	13:10	13:40	14:10	14:40	15:10	15:40	16:10	16:40	17:10	18:10	19:10	19:40	20:04	21:04	22:04
BIDART Erretegia	06:51	07:06	07:36	08:06	08:36	09:06	09:36	10:06	10:36	11:06	11:42	12:12	12:42	13:12	13:42	14:12	14:42	15:12	15:42	16:12	16:42	17:12	18:12	19:12	19:42	20:06	21:06	22:06
BIDART Bide Artéan	06:51	07:06	07:36	08:06	08:36	09:06	09:36	10:06	10:36	11:06	11:43	12:13	12:43	13:13	13:43	14:13	14:43	15:13	15:43	16:13	16:43	17:13	18:13	19:13	19:43	20:06	21:06	22:06
BIDART Chaillas	06:52	07:07	07:37	08:07	08:37	09:07	09:37	10:07	10:37	11:07	11:44	12:14	12:44	13:14	13:44	14:14	14:44	15:14	15:44	16:14	16:44	17:14	18:14	19:14	19:44	20:07	21:07	22:07
BIDART La Source	06:53	07:08	07:38	08:08	08:38	09:08	09:38	10:08	10:38	11:08	11:45	12:15	12:45	13:15	13:45	14:15	14:45	15:15	15:45	16:15	16:45	17:15	18:15	19:15	19:45	20:08	21:08	22:08
BIDART Chutiqueta	06:54	07:09	07:39	08:09	08:39	09:09	09:39	10:09	10:39	11:09	11:46	12:16	12:46	13:16	13:46	14:16	14:46	15:16	15:46	16:16	16:46	17:16	18:16	19:16	19:46	20:09	21:09	22:09
BIDART Larrun Burua	06:55	07:10	07:40	08:10	08:40	09:10	09:40	10:10	10:40	11:10	11:47	12:17	12:47	13:17	13:47	14:17	14:47	15:17	15:47	16:17	16:47	17:17	18:17	19:17	19:47	20:10	21:10	22:10
BIDART Barbarenia	06:55	07:10	07:40	08:10	08:40	09:10	09:40	10:10	10:40	11:10	11:47	12:17	12:47	13:17	13:47	14:17	14:47	15:17	15:47	16:17	16:47	17:17	18:17	19:17	19:47	20:10	21:10	22:10
BIARRITZ Gare SNCF	06:59	07:14	07:44	08:14	08:44	09:14	09:44	10:14	10:44	11:14	11:52	12:22	12:52	13:22	13:52	14:22	14:52	15:22	15:52	16:22	16:52	17:22	18:22	19:22	19:52	20:14	21:14	22:14
BIARRITZ Aeroport	07:03	07:18	07:48	08:18	08:48	09:18	09:48	10:18	10:48	11:18	11:58	12:28	12:58	13:28	13:58	14:28	14:58	15:28	15:58	16:28	16:58	17:28	18:28	19:28	19:58	20:18	21:18	22:18
ANGLET Bernain	07:09	07:24	07:54	08:24	08:54	09:24	09:54	10:24	10:54	11:24	12:06	12:36	13:06	13:36	14:06	14:36	15:06	15:36	16:06	16:36	17:06	17:36	18:36	19:36	20:06	20:24	21:24	22:24
ANGLET Union	07:11	07:26	07:56	08:26	08:56	09:26	09:56	10:26	10:56	11:26	12:08	12:38	13:08	13:38	14:08	14:38	15:08	15:38	16:08	16:38	17:08	17:38	18:38	19:38	20:08	20:26	21:26	22:26
BAYONNE Villa Pia	07:13	07:28	07:58	08:28	08:58	09:28	09:58	10:28	10:58	11:28	12:10	12:40	13:10	13:40	14:10	14:40	15:10	15:40	16:10	16:40	17:10	17:40	18:40	19:40	20:10	20:28	21:28	22:28
BAYONNE St Leon	07:16	07:31	08:01	08:31	09:01	09:31	10:01	10:31	11:01	11:31	12:13	12:43	13:13	13:43	14:13	14:43	15:13	15:43	16:13	16:43	17:13	17:43	18:43	19:43	20:13	20:31	21:31	22:31
BAYONNE Place des Basques	07:20	07:35	08:05	08:35	09:05	09:35	10:05	10:35	11:05	11:35	12:18	12:48	13:18	13:48	14:18	14:48	15:18	15:48	16:18	16:48	17:18	17:48	18:48	19:48	20:18	20:35	21:35	22:35

En direction de : Hendaye Grande Plage

Lundi à Dimanche Eté

Renvois																													
BAYONNE Place des Basques	06:40	07:20	07:40	08:10	08:40	09:10	09:40	10:10	10:40	11:10	11:40	12:10	12:40	13:10	13:40	14:10	14:40	15:10	15:40	16:10	16:40	17:10	17:40	18:10	18:40	19:40	21:40	22:40
BAYONNE St Leon	06:44	07:24	07:44	08:14	08:44	09:14	09:44	10:14	10:44	11:14	11:44	12:14	12:44	13:14	13:44	14:14	14:44	15:14	15:44	16:14	16:44	17:14	17:44	18:14	18:44	19:44	21:44	22:44
BAYONNE Villa Pia	06:47	07:27	07:47	08:17	08:47	09:17	09:47	10:17	10:47	11:17	11:47	12:17	12:47	13:17	13:47	14:17	14:47	15:17	15:47	16:17	16:47	17:17	17:47	18:17	18:47	19:47	21:47	22:47
ANGLET Union	06:49	07:29	07:49	08:19	08:49	09:19	09:49	10:19	10:49	11:19	11:49	12:19	12:49	13:19	13:49	14:19	14:49	15:19	15:49	16:19	16:49	17:19	17:49	18:19	18:49	19:49	21:49	22:49
ANGLET Bernain	06:51	07:31	07:51	08:21	08:51	09:21	09:51	10:21	10:51	11:23	11:53	12:21	12:53	13:21	13:53	14:21	14:53	15:21	15:53	16:21	16:53	17:21	17:53	18:23	18:53	19:51	21:51	22:51
BIARRITZ Aeroport	06:57	07:37	07:57	08:27	08:57	09:27	09:57	10:27	10:57	11:29	11:59	12:27	12:59	13:27	13:59	14:27	14:59	15:27	15:59	16:27	16:59	17:27	17:59	18:29	18:59	19:57	21:57	22:57
BIARRITZ Gare SNCF	07:01	07:41	08:01	08:31	09:01	09:31	10:01	10:31	11:01	11:34	12:04	12:31	13:04	13:31	14:04	14:31	15:04	15:31	16:04	16:31	17:04	17:31	18:04	18:34	19:04	20:01	22:01	23:01
BIDART Barbarenia	07:05	07:45	08:05	08:35	09:05	09:35	10:05	10:35	11:05	11:39	12:09	12:35	13:09	13:35	14:09	14:35	15:09	15:35	16:09	16:35	17:09	17:35	18:09	18:39	19:09	20:05	22:05	23:05
BIDART Larrun Burua	07:06	07:46	08:06	08:36	09:06	09:36	10:06	10:36	11:06	11:40	12:10	12:36	13:10	13:36	14:10	14:36	15:10	15:36	16:10	16:36	17:10	17:36	18:10	18:40	19:10	20:06	22:06	23:06
BIDART Chutiqueta	07:07	07:47	08:07	08:37	09:07	09:37	10:07	10:37	11:07	11:41	12:11	12:37	13:11	13:37	14:11	14:37	15:11	15:37	16:11	16:37	17:11	17:37	18:11	18:41	19:11	20:07	22:07	23:07
BIDART La Source	07:07	07:47	08:07	08:37	09:07	09:37	10:07	10:37	11:07	11:41	12:11	12:37	13:11	13:37	14:11	14:37	15:11	15:37	16:11	16:37	17:11	17:37	18:11	18:41	19:11	20:07	22:07	23:07
BIDART Chaillas	07:08	07:48	08:08	08:38	09:08	09:38	10:08	10:38	11:08	11:42	12:12	12:38	13:12	13:38	14:12	14:38	15:12	15:38	16:12	16:38	17:12	17:38	18:12	18:42	19:12	20:08	22:08	23:08
BIDART Bide Artéan	07:08	07:48	08:08	08:38	09:08	09:38	10:08	10:38	11:08	11:42	12:12	12:38	13:12	13:38	14:12	14:38	15:12	15:38	16:12	16:38	17:12	17:38	18:12	18:42	19:12	20:08	22:08	23:08
BIDART Erretegia	07:09	07:49	08:09	08:39	09:09	09:39	10:09	10:39	11:09	11:43	12:13	12:39	13:13	13:39	14:13	14:39	15:13	15:39	16:13	16:39	17:13	17:39	18:13	18:43	19:13	20:09	22:09	23:09
BIDART Eglise	07:10	07:50	08:10	08:40	09:10	09:40	10:10	10:40	11:10	11:44	12:14	12:40	13:14	13:40	14:14	14:40	15:14	15:40	16:14	16:40	17:14	17:40	18:14	18:44	19:14	20:10	22:10	23:10
BIDART Carricartenea	07:11	07:51	08:11	08:41	09:11	09:41	10:11	10:41	11:11	11:45	12:15	12:41	13:15	13:41	14:15	14:41	15:15	15:41	16:15	16:41	17:15	17:41	18:15	18:45	19:15	20:11	22:11	23:11
BIDART Plage	07:12	07:52	08:12	08:42	09:12	09:42	10:12	10:42	11:12	11:46	12:16	12:42	13:16	13:42	14:16	14:42	15:16	15:42	16:16	16:42	17:16	17:42	18:16	18:46	19:16	20:12	22:12	23:12
BIDART Uhabia	07:13	07:53	08:13	08:43	09:13	09:43	10:13	10:43	11:13	11:47	12:17	12:43	13:17	13:43	14:17	14:43	15:17	15:43	16:17	16:43	17:17	17:43	18:17	18:47	19:17	20:13	22:13	23:13
BIDART Parlementia	07:14	07:54	08:14	08:44	09:14	09:44	10:14	10:44	11:14	11:48	12:18	12:44	13:18	13:44	14:18	14:44	15:18	15:44	16:18	16:44	17:18	17:44	18:18	18:48	19:18	20:14	22:14	23:14
GUETHARY Estalo	07:14	07:54	08:14	08:44	09:14	09:44	10:14	10:44	11:14	11:48	12:18	12:44	13:18	13:44	14:18	14:44	15:18	15:44	16:18	16:44	17:18	17:44	18:18	18:48	19:18	20:14	22:14	23:14
GUETHARY Eglise	07:15	07:55	08:15	08:45	09:15	09:45	10:15	10:45	11:15	11:49	12:19	12:45	13:19	13:45	14:19	14:45	15:19	15:45	16:19	16:45	17:19	17:45	18:19	18:49	19:19	20:15	22:15	23:15
ST JEAN DE LUZ Acotz	07:18	07:58	08:18	08:48	09:18	09:48	10:18	10:48	11:18	11:52	12:22	12:48	13:22	13:48	14:22	14:48	15:22	15:48	16:22	16:48	17:22	17:48	18:22	18:52	19:22	20:18	22:18	23:18
ST JEAN DE LUZ Belharra	07:19	07:59	08:19	08:49	09:19	09:49	10:19	10:49	11:19	11:53	12:23	12:49	13:23	13:49	14:23	14:49	15:23	15:49	16:23	16:49	17:23	17:49	18:23	18:53	19:23	20:19	22:19	23:19
ST JEAN DE LUZ Centre commercial	07:20	08:00	08:20	08:50	09:20	09:50	10:20	10:50	11:20	11:54	12:24	12:50	13:24	13:50	14:24	14:50	15:24	15:50	16:24	16:50	17:24	17:50	18:24	18:54	19:24	20:20	22:20	23:20
ST JEAN DE LUZ Etchebiaga	07:23	08:03	08:23	08:53	09:23	09:53	10:23	10:53	11:23	11:57	12:27	12:53	13:27	13:53	14:27	14:53	15:27	15:53	16:27	16:53	17:27	17:53	18:27	18:57	19:27	20:23	22:23	23:23
ST JEAN DE LUZ Trikaldi	07:25	08:05	08:25	08:55	09:25	09:55	10:25	10:55	11:25	12:00	12:30	12:55	13:30	13:55	14:30	14:55	15:30	15:55	16:30	16:55	17:30	17:55	18:30	19:00	19:30	20:25	22:25	23:25
ST JEAN DE LUZ Jai Alai	07:27	08:07	08:27	08:57	09:27	09:57	10:27	10:57	11:27	12:03	12:33	12:57	13:33	13:57	14:33	14:57	15:33	15:57	16:33	16:57	17:33	17:57	18:33	19:03	19:33	20:27	22:27	23:27
ST JEAN DE LUZ Halte Routiere	07:36	08:09	08:36	08:59	09:36	09:59	10:36	10:59	11:36	12:17	12:47	12:59	13:47	14:09	14:47	15:09	15:47	16:09	16:47	17:09	17:47	18:09	18:47	19:17	19:47	20:36	22:36	23:36
CIBOURE Speraber	07:39	|	08:39	|	09:39	|	10:39	|	11:39	12:20	12:50	|	13:50	|	14:50	|	15:50	|	16:50	|	17:50	|	18:50	19:20	19:50	20:39	22:39	23:39
URRUGNE Souhara	07:41	|	08:41	|	09:41	|	10:41	|	11:41	12:23	12:53	|	13:53	|	14:53	|	15:53	|	16:53	|	17:53	|	18:53	19:23	19:53	20:41	22:41	23:41
URRUGNE Larruleta	07:43	|	08:43	|	09:43	|	10:43	|	11:43	12:25	12:55	|	13:55	|	14:55	|	15:55	|	16:55	|	17:55	|	18:55	19:25	19:55	20:43	22:43	23:43
URRUGNE Bourg	07:45	|	08:45	|	09:45	|	10:45	|	11:45	12:28	12:58	|	13:58	|	14:58	|	15:58	|	16:58	|	17:58	|	18:58	19:28	19:58	20:45	22:45	23:45
URRUGNE Croix des Bouquets	07:47	|	08:47	|	09:47	|	10:47	|	11:47	12:32	13:02	|	14:02	|	15:02	|	16:02	|	17:02	|	18:02	|	19:02	19:32	20:02	20:47	22:47	23:47
URRUGNE Behobie	07:52	|	08:52	|	09:52	|	10:52	|	11:52	12:37	13:07	|	14:07	|	15:07	|	16:07	|	17:07	|	18:07	|	19:07	19:37	20:07	20:52	22:52	23:52
HENDAYE Centre Commercial	07:55	|	08:55	|	09:55	|	10:55	|	11:55	12:40	13:10	|	14:10	|	15:10	|	16:10	|	17:10	|	18:10	|	19:10	19:40	20:10	20:55	22:55	23:55
HENDAYE Chênes	07:56	|	08:56	|	09:56	|	10:56	|	11:56	12:41	13:11	|	14:11	|	15:11	|	16:11	|	17:11	|	18:11	|	19:11	19:41	20:11	20:56	22:56	23:56
HENDAYE Gare SNCF	07:57	|	08:57	|	09:57	|	10:57	|	11:57	12:42	13:12	|	14:12	|	15:12	|	16:12	|	17:12	|	18:12	|	19:12	19:42	20:12	20:57	22:57	23:57
HENDAYE Ville	08:00	|	09:00	|	10:00	|	11:00	|	12:00	12:47	13:17	|	14:17	|	15:17	|	16:17	|	17:17	|	18:17	|	19:17	19:47	20:17	21:00	23:00	00:00
HENDAYE Grande Plage	08:04	|	09:04	|	10:04	|	11:04	|	12:04	12:52	13:22	|	14:22	|	15:22	|	16:22	|	17:22	|	18:22	|	19:22	19:52	20:22	21:04	23:04	00:04

ANNEXE 2 – INVENTAIRE A DES BIENS MIS A DISPOSITION PAR L'AUTORITE ORGANISATRICE

Bureau Accueil Halte Routière de Saint-Jean-de-Luz

ANNEXE 3 – INVENTAIRE B DES BIENS MIS A DISPOSITION PAR LE DELEGATAIRE

	Descriptif du véhicule				Données comptables et financières											Données techniques									
N°	Immatriculation	Marque	Modèle	Type de véhicule	Date d'achat du véhicule	Date d'entrée dans le parc sur la durée du contrat	Date de sortie du parc sur la durée du contrat	Mise à disposition	Valeur d'achat	Valeur nette comptable à la date d'entrée	Valeur résiduelle à la date de sortie	Durée résiduelle d'amortissement à la date d'entrée	Taux de financement	Loyer annuel	Ré-emploi	Date de première mise en circulation	Nombre de places	Kilométrage du véhicule à la date d'entrée	Fonction (ligne/réserve)	Norme Euro	Air conditionné/Réfrigéré	Girouette électronique, GPS, etc.	Type d'énergie (gazoil, GPL, electricité, etc)	Livrée	Accessibilité PMR
					mm-aa	01/09/2019 jj-mm-aa	31/08/2024 jj-mm-aa		€	€	€	an	%	€	%	jj-mm-aa	nb	km							
Mis à disposition par le délégataire																									
A1	A acquérir	Irizar	i3 LE Car	Autocar	sept-19	15-déc.-19	31-août-24	Emprunt								15-déc.-19	67	0	Ligne	EURO 6	OUI	3 girouettes, S	Hybride (gazoil, électrique)	Livrée transito	oui
A2	A acquérir	Irizar	i3 LE Car	Autocar	sept-19	15-déc.-19	31-août-24	Emprunt								15-déc.-19	67	0	Ligne	EURO 6	OUI	3 girouettes, S	Hybride (gazoil, électrique)	Livrée transito	oui
A3	A acquérir	Irizar	i3 LE Car	Autocar	sept-19	15-déc.-19	31-août-24	Emprunt								15-déc.-19	67	0	Ligne	EURO 6	OUI	3 girouettes, S	Hybride (gazoil, électrique)	Livrée transito	oui
A4	A acquérir	Irizar	i3 LE Car	Autocar	sept-19	15-déc.-19	31-août-24	Emprunt								15-déc.-19	67	0	Ligne	EURO 6	OUI	3 girouettes, S	Hybride (gazoil, électrique)	Livrée transito	oui
A5	A acquérir	Irizar	i3 LE Car	Autocar	sept-19	15-déc.-19	31-août-24	Emprunt								15-déc.-19	67	0	Ligne	EURO 6	OUI	3 girouettes, S	Hybride (gazoil, électrique)	Livrée transito	oui
A6	A acquérir	Iveco Bus	Crossway LE Car	Autocar	sept-19	15-févr.-20	31-août-24	Emprunt								15-févr.-20	79	0	Ligne	EURO 6	OUI	3 girouettes, S	Gazoil	Livrée transito	oui
A7	CP-014-HY	Iveco Bus	Crossway LE Car	Autocar	déc-12	01-sept.-19	15-avr.-23	Crédit Bail / location								28-déc.-12	79	526000	Réserve	EURO 5	OUI	3 girouettes, S	Gazoil	Livrée transito	oui
A8	Remp CP-014-HY	Iveco Bus	Crossway LE Car	Autocar	avr-23	15-avr.-23	31-août-24	Emprunt								15-avr.-23	79	0	Réserve	EURO 6	OUI	3 girouettes, S	Gazoil	Livrée marque	oui
A9	A acquérir	Mercedes	Citaro Hybride	Bus standard	sept-19	15-avr.-20	31-août-24	Emprunt								15-avr.-20	109	0	Ligne	EURO 6	OUI	3 girouettes, S	Hybride (gazoil, électrique)	Livrée transito	oui
A10	A acquérir	Mercedes	Citaro Hybride	Bus standard	sept-19	15-avr.-20	31-août-24	Emprunt								15-avr.-20	109	0	Ligne	EURO 6	OUI	3 girouettes, S	Hybride (gazoil, électrique)	Livrée transito	oui
A11	A acquérir	Mercedes	Citaro Hybride	Bus standard	sept-19	15-avr.-20	31-août-24	Emprunt								15-avr.-20	109	0	Ligne	EURO 6	OUI	3 girouettes, S	Hybride (gazoil, électrique)	Livrée transito	oui
A13																									
A14																									
A15																									
A16																									
A17																									
A18																									
A19																									

ANNEXE 4 – PLAN PLURIANNUEL D'INVESTISSEMENT DU SYNDICAT

NEANT

ANNEXE 5 – PLAN PLURIANNUEL D'INVESTISSEMENT DU DELEGATAIRE

Plan pluriannuel d'investissement en quantité	unité	2019 (4 mois)	2020	2021	2022	2023	2024 (8 mois)	Total
Renouvellement								
Matériel roulant								
Bus standard	nb							0,00
Midibus	nb							0,00
Minibus	nb							0,00
Autocar	nb					1,00		1,00
Minicar	nb							0,00
Véhicule léger	nb							0,00
Autre véhicule	nb							0,00
Eléments fixes du réseau/Dépôts								
Outils systèmes								
Matériels embarques	nb					1,00		1,00
Acquisition								
Matériel roulant								
Bus standard	nb	3,00						3,00
Midibus	nb							0,00
Minibus	nb							0,00
Autocar	nb	7,00						7,00
Minicar	nb							0,00
Véhicule léger	nb	2,00						2,00
Autre véhicule	nb							0,00
Eléments fixes du réseau/Dépôts								
	nb							0,00
	nb							0,00
Outils systèmes								
Matériels embarques	nb	10,00						10,00
Wifi embarqué	nb	1,00						1,00
SAE	nb	1,00						1,00
Site internet	nb	1,00						1,00
Solution Malvoyants	nb	1,00						1,00
	nb							0,00

Plan pluriannuel d'investissement en montant	unité	2019 (4 mois)	2020	2021	2022	2023	2024 (8 mois)	Total	Valeur de reprise fin de contrat
Renouvellement									
Matériel roulant									
Bus standard	K€							0,00	
Midibus	K€							0,00	
Minibus	K€							0,00	
Autocar	K€					196,22		196,22	162,43
Minicar	K€							0,00	
Véhicule léger	K€							0,00	
Autre véhicule	K€							0,00	
Eléments fixes du réseau/Dépôts									
	K€							0,00	
	K€							0,00	
Outils systèmes									
Matériels embarques	K€					3,52		3,52	0,00
	K€							0,00	
Acquisition									
Matériel roulant									
Bus standard	K€	728,81						728,81	462,93
Midibus	K€							0,00	
Minibus	K€							0,00	
Autocar	K€	1 758,41						1758,41	700,40
Minicar	K€							0,00	
Véhicule léger	K€	20,80						20,80	0,00
Autre véhicule	K€							0,00	
Eléments fixes du réseau/Dépôts									
	K€							0,00	
	K€							0,00	
Outils systèmes									
Matériels embarques	K€	45,07						45,07	0,00
Wifi embarqué	K€	6,00						6,00	0,00
SAE	K€	103,04						103,04	0,00
Site internet	K€	26,70						26,70	0,00
Solution Malvoyants	K€	8,50						8,50	0,00
	K€							0,00	

ANNEXE 6 – CAHIER FINANCIER PREVISIONNEL

Charges d'exploitation	unité	2019 (4 mois)	2020	2021	2022	2023	2024 (8 mois)	Total	Moy.
Personnel de conduite	**K€**	**275,43**	**907,45**	**909,29**	**930,07**	**944,44**	**651,64**	**4 618,31**	**923,79**
Rémunération brute	K€	196,52	654,40	655,64	671,07	681,68	469,83	3 329,14	665,92
Charges sociales et fiscales	K€	68,74	228,91	229,34	234,74	238,45	164,35	1 164,53	232,94
Autres charges liées au personnel de conduite	K€	10,17	24,14	24,31	24,26	24,30	17,46	124,65	24,93
Vetements de travail	K€	3,36	3,36	3,36	3,36	3,36	3,36	20,16	4,03
Intéressement	K€	1,51	4,92	4,94	4,95	4,93	3,41	24,65	4,93
Repas	K€	5,31	15,87	16,01	15,96	16,01	10,69	79,84	15,97
	K€	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
	K€	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Frais kilométriques	**K€**	**76,79**	**242,76**	**242,76**	**243,40**	**242,55**	**165,04**	**1 213,29**	**242,69**
Carburant	K€	65,97	209,33	209,33	209,90	209,13	142,43	1 046,10	209,25
Lubrifiant	K€	1,81	5,69	5,69	5,71	5,69	3,87	28,47	5,69
Pneumatique	K€	4,36	13,69	13,69	13,73	13,68	9,32	68,47	13,70
Autres charges kilométriques	K€	4,63	14,05	14,05	14,06	14,05	9,42	70,26	14,05
ADBlue	K€	1,30	4,05	4,05	4,06	4,05	2,76	20,26	4,05
Péages	K€	3,33	10,00	10,00	10,00	10,00	6,67	50,00	10,00
	K€	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
	K€	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
	K€	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Entretien maintenance des véhicules (hors personnel)	**K€**	**16,66**	**51,07**	**67,53**	**81,05**	**91,95**	**68,58**	**376,84**	**75,38**
Nettoyage	K€	8,80	26,40	26,40	26,40	26,40	17,60	132,00	26,40
Fournitures et pièces détachées	K€	5,30	16,63	27,60	36,62	43,88	34,11	164,15	32,83
Outillages maintenance	K€	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Sous-traitance	K€	2,56	8,04	13,53	18,03	21,66	16,87	80,69	16,14
Autres charges d'entretien maintenance	K€	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
	K€	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
	K€	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
	K€	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
	K€	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
	K€	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Sous-traitance transports de voyageurs	**K€**	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	**0,00**	**0,00**
Coût de mise à disposition du matériel roulant	**K€**	**104,30**	**393,39**	**384,22**	**378,23**	**380,59**	**246,23**	**1 886,95**	**377,44**
Dotations aux amortissements	K€	8,32	252,04	288,62	288,62	294,61	197,98	1 330,19	266,08
Frais financiers	K€	1,33	41,32	41,62	35,85	32,44	12,69	165,26	33,06
Loyers	K€	73,31	50,26	4,42	4,42	4,42	2,95	139,77	27,96
Assurances matériel roulant	K€	3,33	10,00	10,00	10,00	10,00	6,67	50,00	10,00
Contrôle technique	K€	0,53	1,60	1,60	1,60	1,60	1,07	8,00	1,60
Matériels embarqués	K€	10,81	18,18	17,95	17,74	17,52	11,54	93,73	18,75
Girouettes, livrées, WIFI	K€	10,81	18,18	17,95	17,74	17,52	11,54	93,73	18,75
	K€	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
	K€	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
	K€	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
	K€	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Autres charges matériel roulant	K€	6,67	20,00	20,00	20,00	20,00	13,33	100,00	20,00
Indemnisations tiers	K€	6,67	20,00	20,00	20,00	20,00	13,33	100,00	20,00
	K€	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
	K€	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
	K€	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
	K€	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Total des charges directes transport	**K€**	**473,17**	**1 594,48**	**1 603,80**	**1 632,74**	**1 659,52**	**1 131,49**	**8 095,40**	**1 619,30**
Personnel hors conduite	**K€**	**94,69**	**300,24**	**301,19**	**301,98**	**303,63**	**202,48**	**1 504,22**	**300,88**
Personnel d'exploitation	K€	15,08	57,86	58,38	58,66	58,92	39,31	288,20	57,65
Opérateurs	K€	*5,97*	*30,46*	*30,46*	*30,74*	*30,74*	*20,51*	148,90	29,78
Agents de maîtrise	K€	*9,11*	*27,39*	*27,91*	*27,91*	*28,17*	*18,81*	139,30	27,86
Cadres	K€	*0,00*	*0,00*	*0,00*	*0,00*	*0,00*	*0,00*	0,00	0,00
Personnel commercial	K€	27,77	85,70	85,70	86,04	86,96	57,99	430,16	86,04
Contrôleurs	K€	*11,85*	*36,26*	*36,26*	*36,59*	*36,59*	*24,41*	181,95	36,40
Agents commerciaux et d'information	K€	*15,92*	*49,44*	*49,44*	*49,44*	*50,37*	*33,58*	248,21	49,65
Cadres	K€	*0,00*	*0,00*	*0,00*	*0,00*	*0,00*	*0,00*	0,00	0,00
Personnel de maintenance	K€	20,05	61,30	61,73	61,91	62,12	41,42	308,54	61,72
Ouvriers	K€	*12,48*	*38,60*	*38,60*	*38,78*	*38,78*	*25,86*	193,10	38,63
Techniciens	K€	*0,00*	*0,00*	*0,00*	*0,00*	*0,00*	*0,00*	0,00	0,00
Agents de maîtrise	K€	*7,57*	*22,70*	*23,13*	*23,13*	*23,34*	*15,56*	115,43	23,09
Cadres	K€	*0,00*	*0,00*	*0,00*	*0,00*	*0,00*	*0,00*	0,00	0,00
Personnel administratifs/supports	K€	16,17	48,50	48,50	48,50	48,50	32,33	242,50	48,51
Finance/comptabilité	K€	*5,83*	*17,50*	*17,50*	*17,50*	*17,50*	*11,67*	87,50	17,50
Ressources humaines	K€	*0,00*	*0,00*	*0,00*	*0,00*	*0,00*	*0,00*	0,00	0,00
Communication	K€	*0,00*	*0,00*	*0,00*	*0,00*	*0,00*	*0,00*	0,00	0,00
Marketing/études générales	K€	*10,33*	*31,00*	*31,00*	*31,00*	*31,00*	*20,67*	155,00	31,00
Direction	K€	10,53	31,60	31,60	31,60	31,60	21,07	158,00	31,60
Employés	K€	*0,00*	*0,00*	*0,00*	*0,00*	*0,00*	*0,00*	0,00	0,00
Cadres	K€	*10,53*	*31,60*	*31,60*	*31,60*	*31,60*	*21,07*	158,00	31,60
Autres catégories de personnel	K€	5,09	15,28	15,28	15,28	15,53	10,36	76,82	15,37
Administratif	K€	*5,09*	*15,28*	*15,28*	*15,28*	*15,53*	*10,36*	76,82	15,37
	K€	*0,00*	*0,00*	*0,00*	*0,00*	*0,00*	*0,00*	0,00	0,00
	K€	*0,00*	*0,00*	*0,00*	*0,00*	*0,00*	*0,00*	0,00	0,00
	K€	*0,00*	*0,00*	*0,00*	*0,00*	*0,00*	*0,00*	0,00	0,00
	K€	*0,00*	*0,00*	*0,00*	*0,00*	*0,00*	*0,00*	0,00	0,00
Charges relatives aux éléments fixes du réseau	**K€**	**25,11**	**75,05**	**74,63**	**74,22**	**73,81**	**48,95**	**371,76**	**74,36**
Dépots	K€	12,80	38,39	38,39	38,39	38,39	25,59	191,95	38,39
Dotations aux amortissements	K€	*0,00*	*0,00*	*0,00*	*0,00*	*0,00*	*0,00*	0,00	0,00
Frais financiers	K€	*0,00*	*0,00*	*0,00*	*0,00*	*0,00*	*0,00*	0,00	0,00
Loyers	K€	*9,36*	*28,08*	*28,08*	*28,08*	*28,08*	*18,72*	140,40	28,08
Entretien-maintenance	K€	*0,92*	*2,77*	*2,77*	*2,77*	*2,77*	*1,85*	13,85	2,77
Autres charges	K€	*2,51*	*7,54*	*7,54*	*7,54*	*7,54*	*5,03*	37,70	7,54
Agence commerciale	K€	2,78	8,35	8,35	8,35	8,35	5,56	41,73	8,35
Loyers/redevances	K€	*2,03*	*6,10*	*6,10*	*6,10*	*6,10*	*4,07*	30,50	6,10
Entretien-maintenance	K€	*0,75*	*2,25*	*2,25*	*2,25*	*2,25*	*1,50*	11,23	2,25
Autres charges	K€	*0,00*	*0,00*	*0,00*	*0,00*	*0,00*	*0,00*	0,00	0,00
Equipements réseau	K€	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Entretien-maintenance	K€	*0,00*	*0,00*	*0,00*	*0,00*	*0,00*	*0,00*	0,00	0,00
Autres charges	K€	*0,00*	*0,00*	*0,00*	*0,00*	*0,00*	*0,00*	0,00	0,00
Autres locaux d'exploitation	K€	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Entretien-maintenance	K€	*0,00*	*0,00*	*0,00*	*0,00*	*0,00*	*0,00*	0,00	0,00
Autres charges	K€	*0,00*	*0,00*	*0,00*	*0,00*	*0,00*	*0,00*	0,00	0,00
Autres charges relatives aux éléments fixes	K€	9,53	28,32	27,90	27,49	27,07	17,79	138,09	27,62
SAE (amort + Frais fi)	K€	*7,53*	*22,33*	*21,91*	*21,50*	*21,09*	*13,80*	108,16	21,63
SAE (Maintenance)	K€	*2,00*	*5,99*	*5,99*	*5,99*	*5,99*	*3,99*	29,94	5,99
	K€	*0,00*	*0,00*	*0,00*	*0,00*	*0,00*	*0,00*	0,00	0,00
	K€	*0,00*	*0,00*	*0,00*	*0,00*	*0,00*	*0,00*	0,00	0,00
	K€	*0,00*	*0,00*	*0,00*	*0,00*	*0,00*	*0,00*	0,00	0,00
	K€	*0,00*	*0,00*	*0,00*	*0,00*	*0,00*	*0,00*	0,00	0,00
Frais commerciaux et marketing	**K€**	**37,02**	**46,33**	**41,84**	**43,14**	**41,85**	**31,76**	**241,95**	**48,40**
Fournitures	K€	20,15	25,00	21,15	21,70	21,45	17,25	126,70	25,34
Billetterie	K€	*2,50*	*4,00*	*4,00*	*4,00*	*4,00*	*2,50*	21,00	4,20
Informations voyageurs	K€	*17,65*	*21,00*	*17,15*	*17,70*	*17,45*	*14,75*	105,70	21,14
Publicité - communication	K€	6,50	10,00	8,50	10,00	8,50	6,50	50,00	10,00
Etudes et enquêtes	K€	0,00	0,00	1,00	0,00	1,00	0,00	2,00	0,40
Commissions dépositaires	K€	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Autres charges de marketing	K€	10,37	11,33	11,19	11,44	10,90	8,01	63,25	12,65
Actions commerciales ciblées / Conquête Clients	K€	*1,60*	*2,50*	*2,50*	*2,90*	*2,50*	*2,50*	14,50	2,90
Lancement de la nouvelle offre septembre 2019	K€	*5,80*	*0,00*	*0,00*	*0,00*	*0,00*	*0,00*	5,80	1,16
Site Web + appli + Solution malvoyants	K€	*2,97*	*8,83*	*8,69*	*8,54*	*8,40*	*5,51*	42,95	8,59
	K€	*0,00*	*0,00*	*0,00*	*0,00*	*0,00*	*0,00*	0,00	0,00
	K€	*0,00*	*0,00*	*0,00*	*0,00*	*0,00*	*0,00*	0,00	0,00
	K€	*0,00*	*0,00*	*0,00*	*0,00*	*0,00*	*0,00*	0,00	0,00
	K€	*0,00*	*0,00*	*0,00*	*0,00*	*0,00*	*0,00*	0,00	0,00
Frais généraux	**K€**	**48,11**	**148,31**	**148,42**	**149,57**	**150,65**	**101,61**	**746,67**	**149,35**
Fournitures	K€	3,57	10,71	10,71	10,71	10,71	7,14	53,56	10,71
Administratives	K€	*0,97*	*2,91*	*2,91*	*2,91*	*2,91*	*1,94*	14,56	2,91
Information et documentation	K€	*0,17*	*0,52*	*0,52*	*0,52*	*0,52*	*0,35*	2,60	0,52
Fluides	K€	*0,00*	*0,00*	*0,00*	*0,00*	*0,00*	*0,00*	0,00	0,00
Frais postaux et telecommunications	K€	*1,73*	*5,20*	*5,20*	*5,20*	*5,20*	*3,47*	26,00	5,20
Divers	K€	*0,69*	*2,08*	*2,08*	*2,08*	*2,08*	*1,39*	10,40	2,08
Assurances (hors matériel roulant)	K€	1,30	3,90	3,90	3,90	3,90	2,60	19,50	3,90
Assurance locaux	K€	*1,13*	*3,38*	*3,38*	*3,38*	*3,38*	*2,25*	16,90	3,38
Assurance RC	K€	*0,17*	*0,52*	*0,52*	*0,52*	*0,52*	*0,35*	2,60	0,52
Formations (non comprises dans la masse salariale)	K€	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Informatique et logiciels d'exploitation	K€	6,41	19,24	19,24	19,24	19,24	12,83	96,20	19,24
Matériel informatique	K€	*0,45*	*1,35*	*1,35*	*1,35*	*1,35*	*0,90*	6,76	1,35
Licences et redevances	K€	*5,96*	*17,89*	*17,89*	*17,89*	*17,89*	*11,92*	89,44	17,89
Divers	K€	*0,00*	*0,00*	*0,00*	*0,00*	*0,00*	*0,00*	0,00	0,00
Assistance technique	K€	14,47	46,04	46,11	46,89	47,62	32,54	233,66	46,74
Redevances STACBA		0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Honoraires	K€	2,25	6,76	6,76	6,76	6,76	4,51	33,80	6,76
Autres	K€	20,10	61,66	61,70	62,07	62,42	42,00	309,95	62,00
Frais tenue comptabilité et paye	K€	*9,98*	*29,94*	*29,94*	*29,94*	*29,94*	*19,96*	149,70	29,94
Transport de fonds et services bancaires	K€	*1,19*	*3,58*	*3,58*	*3,58*	*3,58*	*2,39*	17,90	3,58
Assistance direction régionale	K€	*7,26*	*23,14*	*23,18*	*23,55*	*23,90*	*16,32*	117,35	23,47
Charges diverses	K€	*1,67*	*5,00*	*5,00*	*5,00*	*5,00*	*3,33*	25,00	5,00
	K€	*0,00*	*0,00*	*0,00*	*0,00*	*0,00*	*0,00*	0,00	0,00
	K€	*0,00*	*0,00*	*0,00*	*0,00*	*0,00*	*0,00*	0,00	0,00
Impôts et taxes	**K€**	**16,44**	**31,32**	**31,32**	**31,32**	**31,32**	**20,88**	**162,60**	**32,52**
Contribution Economique Territoriale	K€	6,07	18,20	18,20	18,20	18,20	12,13	91,00	18,20
Redevances, Vignettes, Cartes Grises, Mines...	K€	9,33	10,00	10,00	10,00	10,00	6,67	56,00	11,20
Taxes foncières	K€	1,04	3,12	3,12	3,12	3,12	2,08	15,60	3,12
CICE	K€	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Autres impôts et taxes	K€	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Marges et aéléas (avant IS)	**K€**	**43,77**	**131,93**	**129,40**	**128,37**	**129,95**	**88,34**	**651,76**	**130,37**
Total des charges d'exploitation	**K€**	**738,31**	**2 327,86**	**2 330,59**	**2 361,34**	**2 390,74**	**1 625,52**	**11 774,36**	**2 355,19**

Compte d'exploitation previsionnel	unité	2019 (4 mois)	2020	2021	2022	2023	2024 (8 mois)	Total	Moy.
Recettes d'exploitation	**K€HT**	**103,69**	**359,98**	**377,22**	**393,66**	**410,84**	**293,38**	**1 938,77**	**387,81**
Recettes tarifaires (RT1)	K€HT	99,00	345,98	363,22	379,66	396,84	284,12	1 868,81	373,81
Recettes annexes (RT2)	K€HT	1,36	4,00	4,00	4,00	4,00	2,60	19,96	3,99
Frais de dossiers / Duplicatas	K€HT	0,68	2,00	2,00	2,00	2,00	1,30	9,98	2,00
Recettes de fraude	K€HT	0,68	2,00	2,00	2,00	2,00	1,30	9,98	2,00
A détailler	K€HT							0,00	0,00
Indemnités forfaitaires (RF)	K€HT							0,00	0,00
Recettes publicitaires (RP)	K€HT	3,33	10,00	10,00	10,00	10,00	6,67	50,00	10,00
Autres recettes	K€HT	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
A détailler	K€HT							0,00	0,00
A détailler	K€HT							0,00	0,00
A détailler	K€HT							0,00	0,00
Charges d'exploitation	**K€HT**	**738,31**	**2 327,86**	**2 330,59**	**2 361,34**	**2 390,74**	**1 625,52**	**11 774,36**	**2 355,19**
Charges directes transports	K€HT	**473,17**	**1 594,68**	**1 603,80**	**1 632,74**	**1 659,52**	**1 131,49**	**8 095,40**	**1 619,30**
Personnel de conduite	K€HT	275,43	907,45	909,29	930,07	944,44	651,64	4 618,31	923,79
Frais kilométriques	K€HT	76,79	242,76	242,76	243,40	242,55	165,04	1 213,29	242,69
Entretien maintenance des véhicules (hors personnel)	K€HT	16,66	51,07	67,53	81,05	91,95	68,58	376,84	75,38
Sous-traitance transports de voyageurs	K€HT	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Coût de mise à disposition du matériel roulant	K€HT	104,30	393,39	384,22	378,23	380,59	246,23	1 886,95	377,44
Autres charges d'exploitation	K€HT	**265,14**	**733,18**	**726,79**	**728,60**	**731,22**	**494,03**	**3 678,96**	**735,89**
Personnel hors conduite	K€HT	94,69	300,24	301,19	301,98	303,63	202,48	1 504,22	300,88
Charges relatives aux éléments fixes du réseau	K€HT	25,11	75,05	74,63	74,22	73,81	48,95	371,76	74,36
Frais commerciaux et marketing	K€HT	37,02	46,33	41,84	43,14	41,85	31,76	241,95	48,40
Frais généraux	K€HT	48,11	148,31	148,42	149,57	150,65	101,61	746,67	149,35
Impôts et taxes	K€HT	16,44	31,32	31,32	31,32	31,32	20,88	162,60	32,52
Marges et aléas (avant IS)	K€HT	43,77	131,93	129,40	128,37	129,95	88,34	651,76	130,37

ANNEXE 7 – COUTS UNITAIRES ET COEFFICIENTS ELASTICITE RETENUS

Coûts unitaires

Coût marginal de conduite (en €/H)	Variante 1
Jour semaine	**28,52**
Nuit	**33,89**
Dimanche	**39,27**
JF	**57,03**

Coût marginal roulage	€/Km
Thermique	0,54
Hybrides	0,51
Electriques	0,39

Coefficients d'élasticité retenus pour la prévision de trafic

-Elasticité à l'offre :

	Hiver	Été
HC	0,2	0,3
HP	0,3	0,5

-Elasticité au prix : entre -0.3 et -0,6 en fonction du titre de transport

Titre de transport	Coefficient
TU	-0,6
10 V	-0,5
20 V	-0,5
Abonnements TP	-0,3
Abonnements Réduits	-0,4
Groupe & EUK	-0,5
Combiné	-0,5
Zone urbaine	-0,4

ANNEXE 8 – INFORMATION DES VOYAGEURS

L'information voyageurs sera multi-supports et multi-langues ; des mobiliers urbains, à l'intérieur des véhicules, au site web et appli mobile :

A bord des véhicules

- Gamme tarifaire et Tarifs des Amendes
- « Je prépare ma monnaie » sur le portillon conducteur
- Incitation à la validation
- Thermomètre de ligne avec correspondance sur les autres lignes des réseaux du territoire
- Extraits du règlement d'exploitation sous forme de pictogrammes, permettant de rappeler synthétiquement les règles élémentaires du voyageur
- Notes infos trafic et visuels de promotion/communication

Information en libre-service

Dépliant de la ligne :

- Page de couverture avec date de validité
- Présentation des services offerts (wifi, prise USB, presse digitale gratuite) et contacts/infos utiles
- Focus MyBus
- Tableaux horaires aller/retour, par jours de fonctionnement
- Le plan de ligne
- Le thermomètre avec les temps de parcours entre les grandes villes, pôles générateurs et également les correspondances avec les autres réseaux.
- Les tarifs et points de ventes

Un unique dépliant en été, séparé en hiver (une fiche horaires et un plan du réseau/tarifs)

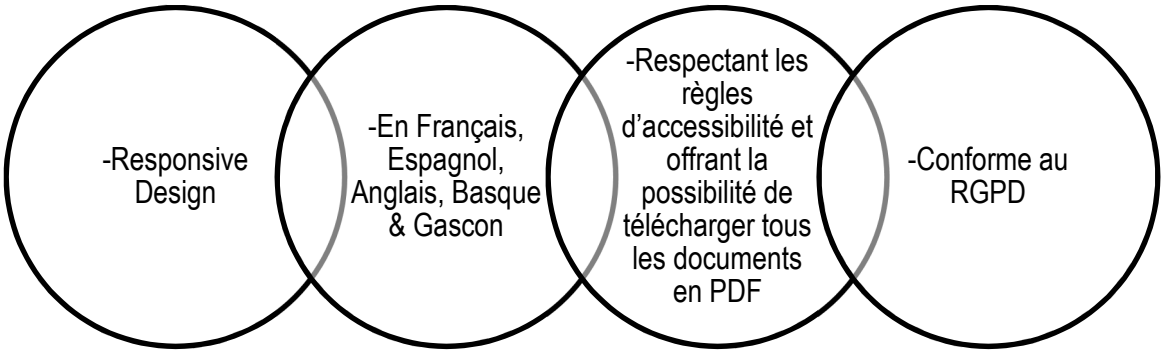
Disponible :

- à la maison de la mobilité de St-Jean-de-Luz,
- à bord de la ligne
- au sein des points d'informations et de ventes des autres services de mobilité du Pays Basque
- pôles générateurs, Mairies, Offices de tourismes…

Information aux arrêts (poteaux)	Information aux arrêts (abribus)
- Sur la têtière : nom de l'arrêt et pictos des lignes desservant l'arrêt - L'horaire de passage à l'arrêt de la ligne en fonction des jours de fonctionnements et vacances scolaires - Le thermomètre de la ligne avec indication « Vous êtes ici » - Les titres vendus à bord et leurs conditions d'utilisation - Contacts + tableau vacances scolaires	- Sticker nom de l'arrêt et pictos des lignes desservant l'arrêt - Grand Plan de la ligne avec indication « Vous êtes ici ». - L'horaire de passage à l'arrêt de la ligne en fonction des jours de fonctionnements et vacances scolaires - Le thermomètre de la ligne avec indication « Vous êtes ici » - Les titres vendus à bord et leurs conditions d'utilisation - Contacts + tableau vacances scolaires

Information www.txiktxak.com

- Le plan du service
- Les horaires en temps réel à tous les points d'arrêts (si dégradé temps théorique)
- Un calculateur d'itinéraires permettant une entrée par points d'arrêts, par nom de rue et par pôle générateurs de déplacement
- L'état de l'accessibilité de la ligne pour les personnes handicapées et à mobilité réduite
- L'information en cas d'évènements particuliers affectant le réseau (info trafic & alertes sms/e-mail)
- Les actualités de la ligne
- Les tarifs & points de ventes
- Une E-Boutique et un espace membre
- Le règlement intérieur de la ligne
- Présentation du service Hendaye - Bayonne, du SMPBA, de Transdev
- Liens vers les autres réseaux et services de mobilité du territoire
- Liens utiles (notamment vers les mairies, offices de tourisme)
- Page de « Contacts »



Information appli MyBus Pays Basque

- Les horaires de la ligne en temps réel
- Le thermomètre de la ligne et le plan avec le suivi en temps réel des véhicules
- Visualiser les offres de transports publics au alentours grâce à la géolocalisation
- Un calculateur d'itinéraires permettant une entrée par points d'arrêts, par nom de rue et par pôle générateurs de déplacement (avec favoris, historiques de recherche et plusieurs suggestions de trajet avec l'ensemble des étapes du parcours et le suivi pas à pas)
- Une solution M-ticket
- Une plateforme collaborative permettant le partage communautaire
- **Une fonctionnalité de lecture audio des informations horaires afin d'informer de manière adaptée les publics mal-voyants.**

ANNEXE 9 – PLAN PLURIANNUEL DE COMMUNICATION DETAILLE ET CHIFFRE

RECAPITULATIF	2019	2020	2021	2022	2023	2024	Modalité d'évaluation
IMAGE – VISIBILITE – NOTORIETE							
Information Voyageur (nombre de changement)	1	2	2	2	2	1	**Nombre d'exemplaires distribués**
Information en temps réel	Toute l'année						**Nombre de connections**
Point d'Information Mobilité (Suivi)	Toute l'année du lundi au vendredi 09h - 12h / 13h30 - 17h30						**Nombre de voyages / PIM**
Action Promo Com Evènementielle *(Ex : Journée des Transports Publics)*	1	1	1	1	1	1	**Nombre de visites sur le stand**
CONQUETE & FIDELISATION							
Mise en place d'une base de données clients	Toute l'année						**Nombre de clients recensés**
Partenariat avec les acteurs touristiques *(Office de tourisme, Maison des associations)*	Toute l'année						**Nombre de partenaires recensées**
Stands d'information in situ (PDG)	1	2	2	2	2		**Nombre de visites sur le stand Evolution du nombre d'abonnés**
Démarche PDE / PDA auprès des actifs		2	2	2	2		
Opérations à destination des jeunes		1	1	1	1	1	
Opérations pour les séniors	1	1	1	1	1		
Nouveaux arrivants		2	2	2	2	1	
Action en faveur du tourisme ou de l'évènementiel		2	2	2	2	2	**Nombre de participants par action**

Charges d'exploitation	unité	2019 (4 mois)	2020	2021	2022	2023	2024 (8 mois)	Total	Moy.
Frais commerciaux et marketing	**K€**	**37,02**	**46,33**	**41,84**	**43,14**	**41,85**	**31,76**	**241,95**	**48,40**
Fournitures	K€	20,15	25,00	21,15	21,70	21,45	17,25	126,70	25,34
Billetterie	K€	*2,50*	*4,00*	*4,00*	*4,00*	*4,00*	*2,50*	21,00	4,20
Informations voyageurs	K€	*17,65*	*21,00*	*17,15*	*17,70*	*17,45*	*14,75*	105,70	21,14
Publicité - communication	K€	6,50	10,00	8,50	10,00	8,50	6,50	50,00	10,00
Etudes et enquêtes	K€	0,00	0,00	1,00	0,00	1,00	0,00	2,00	0,40
Commissions dépositaires	K€	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Autres charges de marketing	K€	10,37	11,33	11,19	11,44	10,90	8,01	63,25	12,65
Actions commerciales ciblées / Conquête Clients	K€	*1,60*	*2,50*	*2,50*	*2,90*	*2,50*	*2,50*	14,50	2,90
Lancement de la nouvelle offre septembre 2019	K€	*5,80*	*0,00*	*0,00*	*0,00*	*0,00*	*0,00*	5,80	1,16
Site Web + appli + Solution malvoyants	K€	*2,97*	*8,83*	*8,69*	*8,54*	*8,40*	*5,51*	42,95	8,59

ANNEXE 10 – REGLEMENT D'UTILISATION DU SERVICE

Règlement d'exploitation de la ligne régulière interurbaine de transports de voyageurs
Bayonne - Hendaye

ARTICLE 1 : OBJET

Le présent règlement définit les conditions dans lesquelles les voyageurs peuvent utiliser le service de transport de ligne régulière Bayonne - Hendaye, ainsi que leurs droits et leurs obligations Il complète les textes légaux en vigueur.

Ses dispositions sont applicables à l'ensemble des lignes et services du réseau.

ARTICLE 2 : CONDITIONS DE TRANSPORT

2.1 - Accès aux véhicules

L'accès aux véhicules est interdit aux enfants âgés de moins de 6 ans révolus, non accompagnés d'une personne capable de les surveiller, aux personnes dont le comportement incommoderait les autres passagers, aux personnes en état d'ivresse ainsi qu'aux personnes porteuses d'armes sauf agents de la force publique.

Tout voyageur à partir de 6 ans doit être muni d'un titre de transport valide ou en acheter un auprès du conducteur à la montée.

Tout titre de transport, ticket ou abonnement doit être présenté au conducteur ou validé à chaque montée.

Le port de la ceinture est obligatoire pour tous les passagers.

2.2 - Arrêts

Tous les arrêts sont facultatifs, en conséquence, les voyageurs qui désirent monter en voiture sont tenus de demander l'arrêt du véhicule dans lequel ils désirent prendre place, en tendant le bras franchement et assez tôt, pour être vus en temps utile par le conducteur.

De même, l'arrêt de descente devra être demandé au conducteur, suffisamment à temps pour que le conducteur soit en mesure d'arrêter sans danger son véhicule.

À l'arrivée aux arrêts « terminus », tous les voyageurs doivent descendre du véhicule; des cas particuliers sont cependant admis à certains terminus, sur instruction du personnel de l'exploitant.

2.3 - Places réservées

Dans chaque voiture, des places assises signalées sont réservées aux :

- mutilés de guerre en possession d'une carte officielle portant la mention «station debout pénible» ;
- non-voyants civils en possession d'une carte justificative ou munis d'une canne blanche,
- invalides du travail et infirmes civils en possession d'une carte officielle portant la mention «station debout pénible»,
- femmes enceintes;

- personnes accompagnées d'enfant de moins de 4 ans (assis sur les genoux d'un adulte);
- personnes en situation d'invalidité temporaire (par exemple utilisant des béquilles)

Lorsque ces places réservées sont inoccupées, elles peuvent être utilisées par d'autres voyageurs qui devront les céder immédiatement aux ayants droit lorsqu'ils en font la demande directement ou par l'intermédiaire du personnel de l'exploitant.

Les voyageurs non prioritaires sont invités par ailleurs à céder la place réservée qu'ils pourraient occuper aux personnes âgées, pour lesquelles un trajet debout est particulièrement pénible.

2.4 - Transport des animaux - objets encombrants matières dangereuses

2.4.1 - Animaux

En règle générale, les animaux sont interdits.

Les chiens reconnus aptes à leurs fonctions de guide de personne non-voyante sont néanmoins admis ; ces chiens sont, dans ce cas, exemptés du port de la muselière mais doivent être tenus en laisse.

Les animaux domestiques de petite taille peuvent être admis s'ils sont transportés dans des paniers, sacs ou cages convenablement fermés et installés sur les genoux de leur propriétaire Ces animaux ne doivent en aucun cas salir les lieux, incommoder les voyageurs ou constituer une gêne à leur égard.

En aucun cas, l'exploitant ne pourra être tenu pour responsable des conséquences des accidents dont les animaux auraient été l'objet, ni des dommages qui leur auraient été causés. Leur propriétaire sera rendu responsable des dégâts qu'ils auraient pu occasionner.

2.4.2- Objets encombrants

Les petits bagages à main ou colis, pouvant être transportés par une seule personne, sont admis et transportés gratuitement dans les espaces dédiés à cet effet.

Il est toutefois interdit de pénétrer dans les véhicules avec des colis encombrants. Sont considérés comme encombrants tous les colis dont la plus grande dimension excède 0,75 mètre. Exception est faite pour les colis longs qui sont admis sous réserve que leur plus grande dimension n'excède pas 2 mètres (planche de surf) et que les autres dimensions restent inférieures à 0,20 mètre. Ces colis longs doivent être transportés verticalement et dans une housse de transport pour les planches de surf.

Pour la sécurité des enfants, les poussettes devront être pliées à bord du véhicule.

Les poussettes et véhicules d'enfants ne sont admis et transportés gratuitement que s'ils sont exclusivement utilisés pour transporter des enfants. Ils doivent être tenus immobilisés. Il est rigoureusement interdit de pénétrer dans les véhicules avec des bicyclettes, des vélomoteurs ou des chariots de type «supermarché ».

En aucun cas, l'exploitant ne peut être tenu pour responsable des dégâts ou dommages subis par les objets encombrants ci-dessus définis. Leur propriétaire sera par ailleurs rendu responsable des dommages que ces objets auraient pu occasionner aux autres voyageurs et / ou aux matériels, aux équipements et aux installations du service.

2.4.3 - Matières dangereuses - armes

Il est interdit d'introduire dans les stations, agences commerciales ou véhicules, des matières dangereuses (explosives, inflammables, toxiques) ou des matières infectes.

Les armes de toute catégorie sont interdites sauf pour les titulaires d'une autorisation de port d'arme prévue par les lois et réglementations en vigueur.

2.5 - Interdictions

2.5.1 - Il est interdit aux voyageurs, sous peine de contravention :

- de se trouver dans des lieux interdits au public ou réservés à l'exploitant, ou d'occuper un emplacement non destiné aux voyageurs;

- de monter ou de descendre des véhicules autrement que par les issues réglementaires ou celles de ces issues désignées par l'exploitant;

- de mettre un obstacle à la fermeture ou à l'ouverture des portes;

- de monter ou de descendre des véhicules ailleurs qu'aux stations ou aux arrêts matérialisés par un poteau ou abribus, et lorsque le véhicule n'est pas complètement arrêté, sauf requête du personnel de l'exploitant;

- de se pencher au-dehors des fenêtres des véhicules;

- d'occuper abusivement les sièges avec des effets, colis, bagages ou autres objets ;

- de monter dans les véhicules en violation de l'indication « complet» donnée par le personnel de l'exploitant;

- de mendier

- de fumer, de vapoter, de cracher, de jeter des déchets, de manger, de boire, de mettre les pieds sur les sièges dans les véhicules ou dans les agences commerciales de l'exploitant et, plus généralement, dans tous les lieux du réseau accessibles au public;

- d'enlever, de souiller, de dégrader, de détériorer ou de mettre obstacle au bon fonctionnement des matériels, équipements et installations de toute nature, soit à bord des véhicules, soit dans tout espace réservé à l'exploitation ainsi que les pancartes, inscriptions ou affiches qu'ils comportent;

- de se servir sans motif plausible des dispositifs d'alarme ou de sécurité,

- de déplacer ou de modifier la signalétique ou les moyens de protection temporaire installés par l'exploitant;

- de prendre toute position susceptible de gêner la conduite des véhicules, le service du personnel d'exploitation ou la circulation des autres voyageurs;

- de faire usage dans les stations, dans les agences commerciales de l'exploitant ou dans les véhicules, de tout appareil bruyant ou sonore ou d'animer un spectacle de quelque nature que ce soit; toutefois de telles activités peuvent être autorisées par l'exploitant, notamment aux conditions d'heures et d'emplacement qu'il fixera;

- de pénétrer dans les véhicules ou de stationner dans les agences commerciales de l'exploitant dans un état notoire de maladie dont la contagion serait à redouter pour les autres voyageurs, ou en état d'ivresse ou sous l'emprise d'un produit stupéfiant.

2.5.2 - Il est en outre formellement interdit aux voyageurs :

- de parler sans nécessité au conducteur pendant la marche du véhicule;

- de s'installer au poste de conduite du véhicule;

- de rester à bord des véhicules après le dernier arrêt commercial ou les terminus provisoirement établis par l'exploitant;

- de monter à bord des véhicules et de circuler à l'intérieur équipés de patins à roulettes, rollers ou assimilés;

- de s'agripper aux véhicules, qu'ils soient à l'arrêt ou en mouvement, pour les personnes équipées de patins à roulettes, de rollers ou assimilés, ou utilisant une trottinette, une planche à roulettes ou tous engins assimilés;

- et, plus généralement de porter atteinte, à la sécurité publique ;

- de distribuer des tracts sans une autorisation spéciale;

- d'offrir, de louer; de vendre quoi que ce soit, de se livrer à une quelconque publicité ailleurs que dans les espaces affectés à cet usage et sans l'autorisation correspondante ;

- d'effectuer des prises de vue fixes ou mobiles ou des prises de son sans autorisation particulière de l'exploitant. Toutefois, de telles activités peuvent être autorisées par l'exploitant, notamment aux conditions d'heures et d'emplacement qu'il fixera;

- d'abandonner ou de jeter dans les stations, les agences commerciales de l'exploitant ou dans les véhicules tous papiers (journaux, emballages, titres de transports) résidus ou détritus de toute nature pouvant nuire à l'hygiène et à la propreté des lieux et / ou gêner d'autres voyageurs et / ou susceptibles de provoquer des troubles de fonctionnement aux équipements et installations;

- de solliciter la signature de pétition, de se livrer à une quelconque propagande, de tenir des rassemblements, et d'une manière plus générale, de troubler de quelque manière que ce soit la tranquillité des voyageurs dans les agences commerciales de l'exploitant ou les véhicules;

- de pratiquer toute forme de mendicité;

- d'apposer dans les stations équipées d'abribus ou de poteaux d'arrêt, sur les équipements, dans les locaux commerciaux ou dans les véhicules, des inscriptions de toute nature manuscrites ou imprimées, tracts, affiches, tags ou gravages;

- de pratiquer toute activité sportive ou jeu susceptible de gêner l'exploitation ;

- de faire usage d'appareils sonores (radios, téléphones portables, etc…) susceptible d'importuner les autres voyageurs.

Les voyageurs qui, par leur tenue ou leur comportement, notamment au titre de l'article 2.5.2 ci- dessus, risquent d'incommoder ou d'apporter un trouble à l'ordre public et / ou à la sécurité à l'intérieur d'un véhicule, à un arrêt ou dans un espace commercial du réseau, devront quitter les lieux si la demande leur en est faite par le personnel habilité de l'exploitant.

Si elles ont payé le prix de leur déplacement, elles ne peuvent prétendre en pareil cas à un quelconque dédommagement. En cas de non-respect des dispositions prévues au présent article 2.5, l'exploitant décline par avance toute responsabilité pour les accidents ou dommages qui pourraient en résulter.

En tout état de cause, les voyageurs doivent se conformer aux injonctions qui leur sont données directement par les personnels habilités par l'exploitant ou indirectement par l'intermédiaire d'une annonce sonore ou d'une signalisation.

ARTICLE 3 : VENTE ET CONTROLE DES TITRES DE TRANSPORT

3.1. Tarifs

Les conditions d'utilisation des titres de transport ainsi que la tarification applicable sont définies par l'Autorité Organisatrice, la Communauté d'Agglomération Côte Basque Adour.

3.2. Achats de titres de transport

L'acquisition des titres peut être effectuée, selon la nature du titre, en se rendant auprès de l'agence commerciale de l'exploitant située à la Halte Routière de Saint Jean de Luz, auprès des conducteurs lors de la montée dans les véhicules, dans ce dernier cas les voyageurs sont invités à faire l'appoint, sur l'application MYBUS ou sur le site internet de l'entreprise.

La tarification en vigueur s'applique sur la ligne Bayonne – Hendaye selon les règles d'utilisation des titres.

3.3. Limitation de l'utilisation

Il est interdit à tout voyageur :

- d'utiliser un titre de transport dans des conditions irrégulières;
- de faire usage d'un titre de transport ou d'une carte d'abonnement ou de circulation qui aurait fait l'objet d'une modification ou d'une préparation quelconque susceptible de favoriser la fraude;
- de céder à titre onéreux ou gratuit un titre de transport préalablement composté ou une carte d'abonnement nominative;
- de revendre des titres de transport non compostés.

3.4. Validation des titres

Dès leur accès à l'intérieur du véhicule, les voyageurs doivent :

- présenter au conducteur leur titre de transport même s'ils sont en correspondance ou s'ils sont en possession d'une carte d'abonnement ou de libre circulation;
- composter leur ticket unité, ticket journée ou tout titre vendu à bord du véhicule lors de leur 1ère utilisation en l'introduisant dans le valideur mis à leur disposition.

3.5. Contrôle des titres

Le personnel de contrôle de l'exploitant peut à tout moment du trajet dans les véhicules et dans les zones sous contrôle, vérifier les titres de transports.

Les voyageurs doivent se munir de titres de transport correspondant à la catégorie et à la nature du service qu'ils utilisent ; ils sont responsables du bon état de conservation de leur titre de transport et doivent, pendant toute la durée de leur déplacement c'est-à-dire jusqu'à leur descente du véhicule ou leur sortie de la zone contrôlée du réseau, pouvoir le présenter sur demande à tout personnel affecté par l'exploitant au contrôle, habilité à cet effet. Tout voyageur utilisant un titre de transport émis à tarif réduit ou une carte d'abonnement ou de circulation, doit pouvoir faire preuve de sa qualité d'ayant droit et de son identité sur demande du personnel habilité de l'exploitant.

Ne pouvant apporter immédiatement cette preuve, le voyageur est considéré en infraction et exposé comme tel aux sanctions pénales ou réglementaires.

ARTICLE 4 - CONSTATATION DES INFRACTIONS

Les voyageurs qui auront enfreint les dispositions des articles 2.4, 2.5.1, 2.5.2 et 3 seront en situation d'infraction.

Ces infractions peuvent, à tout moment du trajet dans les véhicules et dans les zones sous contrôle, être constatées par le personnel de contrôle habilité de l'exploitant.

4.1. Peines encourues

Les infractions sont punies de peines prévues par les différents textes légaux ou réglementaires en vigueur ; sans préjudice des réparations civiles qui pourraient être réclamées par l'exploitant.

4.2. Indemnité forfaitaire transactionnelle

S'il n'y a pas eu tentative manifeste de fraude de la part du voyageur, celui-ci peut éviter toute poursuite pénale en effectuant le paiement d'une indemnité forfaitaire transactionnelle correspondant à l'infraction.

- sur le champ entre les mains de la personne du service de contrôle de l'exploitant et contre remise d'une quittance,

- ou dans le délai de deux mois à compter de la date de l'infraction, auprès du service de l'exploitant indiqué sur le procès-verbal qui lui a été remis.

Dans le cas d'un paiement différé, l'indemnité forfaitaire est augmentée d'un montant pour frais de dossier.

Tout voyageur en situation d'infraction qui refusera le paiement de l'indemnité forfaitaire transactionnelle ou qui acceptant de régulariser sa situation au moyen du paiement de la dite indemnité n'en effectuera pas le règlement, sera passible des poursuites devant les juridictions compétentes.

ARTICLE 5 - OBJETS TROUVÉS

5.1. Responsabilité

L'exploitant n'est nullement responsable des objets perdus ou volés dans les véhicules ou dans les soutes, dans ses bureaux et / ou agence commerciale, ainsi que chez ses revendeurs agrées. Il peut procéder ou faire procéder à la destruction immédiate des objets abandonnés ou laissés sans surveillance pouvant représenter un éventuel danger pour le public.

5.2. Garde

Les objets trouvés sont remis au service des objets trouvés aux dépôts.

ARTICLE 6 - RÉCLAMATIONS

6.1. Qualité

Toute personne qui manifestera l'intention d'obtenir un éventuel dédommagement à l'occasion d'un parcours effectué sur le réseau, quelles que soient les circonstances invoquées, sera tenue de faire la preuve de sa qualité de voyageur ; soit en présentant le ticket utilisé réglementairement, soit par tout moyen de nature à établir la conclusion du contrat de transport et le paiement du prix du parcours.

6.2. Réclamations verbales

Les réclamations verbales des voyageurs ne peuvent être reçues que par le personnel de contrôle de l'exploitant.

6.3. Réclamations écrites

Les réclamations écrites dûment motivées doivent être adressées dans les 48 heures suivant l'incident au siège de l'exploitant.

Par voie postale : Transdev Sud Ouest, 146 rue Belharra 64500 Saint Jean de Luz

courrier électronique : atcrb@transdev.com

6.4. Registre des réclamations

Le personnel des agences commerciales se tient à la disposition de la clientèle pour recueillir et enregistrer les suggestions et réclamations.

ARTICLE 7 - AFFICHAGE

Une information indiquant les lieux de consultations du présent règlement d'exploitation est affichée dans les véhicules Il peut, par ailleurs, être consulté par toute personne qui le souhaite, dans son intégralité, au siège de l'exploitant, aux agences commerciales ou bien être expédié sur demande.

ARTICLE 8 - REMBOURSEMENT/REMPLACEMENT

8.1 - Remboursement

En aucun cas, l'exploitant ne sera tenu de rembourser totalement ou partiellement un titre de transport qu'il aura commercialisé quel que soit le motif invoqué dans la demande.

8.2. Remplacement

Seuls seront remplacés, sur justification de perte ou de vol :

- les coupons mensuels adressés à domicile dans le cadre de l'acquisition donnant lieu à prélèvement automatique,
- les coupons annuels ou année scolaire ou universitaire.

Le remplacement ne sera accepté qu'une seule fois sur la durée de validité desdits coupons.

ARTICLE 9 - COMPENSATIONS FINANCIÈRES

En aucun cas, l'exploitant ne pourra être tenu responsable des éventuelles conséquences de retards, ou services non assurés quelle qu'en soit la raison.

ANNEXE 11 – QUALITE DE SERVICE

- Critères de qualité du service

Chaque critère se décline au travers de plusieurs indicateurs permettant de mesurer le critère sur différents objets de l'ensemble des véhicules affectés et s'applique également aux services sous-traités.

Les critères objet d'une mesure qualité sont les suivants :

- Lignes : tous véhicules y compris sous-traitants

D1 – Disponibilité des données statistiques

E1 – Ponctualité/régularité

E2 – Propreté Extérieure

E3 – Propreté Intérieure

E4 – Information embarquée statique

E5 – Disponibilité des équipements embarqués

E6 – Qualité de conduite

E7 – Comportement commercial du conducteur

E8 – Sécurité

E9 – Fraude

- Arrêts voyageurs

I1 – Disponibilité des informations

- Mise à jour et disponibilité

I2 – Mise à jour et disponibilité des plans et guides

I3 – Site internet

- Tableaux des critères, objectifs et pénalités

Tous les montants sont exprimés en euros, et seront indexés par application de la formule définie à l'article 34 du contrat.

Les mesures et les pénalités sauf exception sont trimestrielles. La définition de ces critères et les conditions de mise en œuvre des contrôles sont précisées dans le chapitre 3 suivant.

INDICATEUR	MESURE	OBJECTIF	PENALITE NIVEAU 1	PENALITE NIVEAU 2	PENALITE NIVEAU 3
D1 – Disponibilité des données statistiques	Trimestre	100%	R : 95 à 99% 350€	R : 90 à 94,99% 850 €	R : au-delà de - 90% 1700€
E1 – Ponctualité/Régularité	Trimestre	95%	R : - 2% 350 €	R : -2 % et - 4% 850€	R : au-delà de - 4% 1 700€
E2 – Propreté extérieure	Trimestre	90%	R : 85% à 89,9% 350€	R : 80% à 84,9% 850€	R : au-delà de - 80% 1 700€
E3 – Propreté intérieure	Trimestre	90%	R : 85% à 89,9% 350€	R : 80% à 84,9% 850€	R : au-delà de - 80% 1 700€
E4 – Information embarquée statique	Trimestre	98%	R< 1% : 350€	R< 2% : 850€	R< 3% et plus 1 700€
E5 – Disponibilité des équipements embarquée	Trimestre	100%	R : de 1 à 3 constatations 250€/ constatation	R : de 4 à 5 constatations 500€/ constatation	R : au-delà de 5 constatations 850€/ constatation
E6 – Qualité de conduite	Trimestre	90%	R : 85% à 89,9% 350€	R : 80% à 84,9% 850€	R : au-delà de - 80% 1 700€
E7 - Comportement commercial du conducteur	Trimestre	90%	R : 85% à 89,9% 350€	R : 80% à 84,9% 850€	R : au-delà de - 80% 1 700€
E8 – Sécurité	Trimestre	0,3 accidents pour 5000 km	R : 0,30 à 0,35 350€	R : 0,35 à 0,40 850€	R : + de 0,40 1 700€
E9 – Fraude	Semestriel	3%	R : 3% à 6% 350€	R : 6% à 7% 850€	R : + de 7% 1 700€
I1 – Disponibilité des informations (arrêts)	Trimestre	97%	R< 1% : 350€	R< 2% : 850€	R< 3% et plus 1 700€
I2 – Mise à jour et disponibilité des plans et guides	Trimestre	100% diffusé au 1er jour	Moins d' 1 semaine de retard : 350€ 1 ou 2 docs indisponibles : 350€	pour 1 à 2 semaines de retard : 850€ 3 ou 4 docs indisponibles : 850€	plus de 2 semaines de retard : 1 700€ plus de 4 docs indisponibles : 1 700€
I3 – Disponibilité de l'info - Site Internet	Trimestre	100% des plans et horaires au 1er jour	1 à 3 jours de retard 350€	4 à 7 jours de retard 850€	8 jours et plus de retard 1 700€

- Référentiel de mesures

Le référentiel sera en adéquation avec les contraintes liées au réseau dans les lignes interurbaines et évoluera en fonction des systèmes qui seront mis en place (exemple : Billettique, SAE, BIV…).

Pour les contrôles contradictoires le Délégataire s'engage à mandater un agent disponible sur demande du Syndicat des mobilités Pays Basque-Adour. La demande sera effectuée la veille.

INDICATEUR	MESURE	OBJECTIF	PENALITE NIVEAU 1	PENALITE NIVEAU 2	PENALITE NIVEAU 3
D1 – Disponibilité des données statistiques	Trimestre	Objectif 100%	R : 95 à 99,99% 350€	R : 90 à 94,99% 750 €	R : au-delà de -90% 1 700€

Modalités de calcul :

- Une mesure de disponibilité des données statistiques est dite conforme, dès lors que l'ensemble des statistiques fournis par le Délégataire prend en compte chacun des systèmes mise à disposition par le SMPBA (Billettique, SAE, BIV…)

L'indicateur est transmis par le délégataire mensuellement, trimestriellement et annuellement :

- Taux de conformité par système.
- Données Billettique (si administré par le Délégataire).
- Données SAE (100% des kilomètres commerciaux effectués doivent être mesurés par le SAE)

L'ensemble de ces éléments seront analysés et contrôlés par le SMPBA.

Exclusion :

Problème du système ne relevant pas de la responsabilité du Délégataire (justificatif à produire par le Délégataire pour chaque demande d'exclusion)

INDICATEUR	MESURE	OBJECTIF	PENALITE NIVEAU 1	PENALITE NIVEAU 2	PENALITE NIVEAU 3
E1 – Ponctualité/Régularité	Trimestre	Objectif 95%	R : obj -2% 350 €	R : obj -2% à -4% 850 €	R : obj au-delà de -4% 1 700 €

Modalités de calcul :

- Une mesure de ponctualité est dite conforme quand le départ du véhicule est réalisé dans les 5 minutes maximum après l'horaire prévu ou dans la minute précédant l'horaire prévu. Une course réalisée en dehors de ces délais, sera considérée comme non-conforme.
- Nombre de départs en ligne dans les 5 minutes suivant l'heure de référence ou la minute précédant l'horaire de référence / nombre total de départs programmés x 100.

L'indicateur est calculé par le délégataire mensuellement et trimestriellement :

- Sur tous départs, y compris la sous-traitance.
- Taux de conformité, taux de retard et d'avance par ligne, par mois et par trimestre.

- Des contrôles aléatoires peuvent être réalisés par le SMPBA sur le terrain.

Le SMPBA doit doter progressivement l'ensemble des lignes interurbaines d'un système SAE et son utilisation sera à fiabiliser par le délégataire. En attendant ce déploiement, le délégataire transmettra ses propres données via son système de mesure.

Exclusions :

Lignes affectées par des travaux, ou tout évènement exceptionnel perturbant la circulation : manifestation culturelle, grève, intempérie (orage, neige, gel), avarie technique externe (ex : dysfonctionnement des feux tricolores), incendie.

INDICATEUR	MESURE	OBJECTIF	PENALITE NIVEAU 1	PENALITE NIVEAU 2	PENALITE NIVEAU 3
E2 – Propreté extérieure	Trimestre	90%	R : 85% à 89,9% 350 €	R : 80% à 84,9% 850 €	R : Au-delà de -80% 1 700 €

Modalités de calcul :

- L'indicateur « Propreté extérieure » mesure un taux de conformité des véhicules de l'ensemble du parc matériel roulant en propre et sous-traité. Il concerne les vitres, l'état de carrosserie entre le bas de caisse et le toit, les vitres, la signalisation et les plaques.

L'indicateur est mesuré trimestriellement, soit quatre vagues de contrôle par an, par des mesures contradictoires diligentées par le SMPBA à la sortie de la station de lavage sur un échantillonnage de **2 véhicules**, éventuellement sur plusieurs matinées en excluant le contrôle sur les mêmes véhicules. L'échantillon de **2 véhicules** doit représenter autant que possible la diversité du parc de véhicule.

Le principe est d'attribuer une note en points à chaque véhicule selon sa propreté sur la base de la grille détaillée (voir annexe). La note maximale peut évoluer en fonction du type de véhicules. La note attribuée reste à l'appréciation de l'auditeur missionné par le SMPBA après échange avec le représentant du délégataire. Les notes feront ainsi l'objet d'un relevé contradictoire.

Si le critère observé n'est pas satisfaisant et est déclaré comme une usure normale, l'item ne pourra pas faire l'objet d'un retrait de point.

On entend par « usure normale » tout item contrôlé, considéré comme non-conforme mais dont cette non-conformité n'est due ni à un manque d'entretien ni à un dégât causé par un tiers, mais par un vieillissement normal du matériel.

L'indicateur taux de « Propreté extérieure » des véhicules en % = Somme des notes des véhicules mesurées sur le trimestre / note maximale possible du trimestre x 100.

Exclusions :

Sur la livrée : la présence de traces et de griffures superficielles

Sur les vitres : les traces dues au séchage des eaux de lavage

Sur la carrosserie : les pares chocs avant et arrière

INDICATEUR	MESURE	OBJECTIF	PENALITE NIVEAU 1	PENALITE NIVEAU 2	PENALITE NIVEAU 3
E3 – Propreté intérieure	Trimestre	90%	R : 85% à 89,9% 350 €	R : 80% à 84,9% 850 €	R : Au-delà de - 80% 1 700 €

Modalités de calcul :

- L'indicateur « Propreté intérieure » mesure un taux de conformité des véhicules de l'ensemble du parc matériel roulant en propre et sous-traité. Il concerne l'état du poste de conduite, des sièges, du sol ainsi que la propreté des vitres, voussoirs, parois, du valideur.

L'indicateur est mesuré trimestriellement, soit quatre vagues de contrôle par an, par des mesures contradictoires diligentées par le SMPBA à la sortie du dépôt sur un échantillonnage de **2 véhicules**, éventuellement sur plusieurs matinées en excluant le contrôle sur les mêmes véhicules. L'échantillon **de 2 véhicules** doit représenter autant que possible la diversité du parc de véhicule.

Le principe est d'attribuer une note en points à chaque véhicule selon sa propreté sur la base de la grille détaillée (voir annexe). La note maximale peut évoluer en fonction du type de véhicules. La note attribuée reste à l'appréciation de l'auditeur missionné par le SMPBA après échange avec le représentant du délégataire. Les notes feront ainsi l'objet d'un relevé contradictoire. Si le critère observé n'est pas satisfaisant et est déclaré comme une usure normale, l'item ne pourra pas faire l'objet d'un retrait de point. On entend par « usure normale » tout item contrôlé, considéré comme non-conforme mais dont cette non-conformité n'est due ni à un manque d'entretien ni à un dégât causé par un tiers, mais par un vieillissement normal du matériel.

L'indicateur taux de « Propreté intérieure » des véhicules en % = Somme des notes des véhicules mesurées sur le trimestre / note maximale possible du trimestre x 100.

Exclusions :

Aucune.

INDICATEUR	MESURE	OBJECTIF	PENALITE NIVEAU 1	PENALITE NIVEAU 2	PENALITE NIVEAU 3
E4 – Information embarquée statique	Trimestre	98%	R< 1% : 350€	R< 2% : 850€	R< 3% et plus 1 700€

Modalités de calcul :

- L'indicateur « Information statique embarquée » mesure un taux de conformité des véhicules de l'ensemble du parc matériel roulant en propre et sous-traité. Il concerne l'affichage des prix des titres vendus à bord et existants, le schéma de ligne, l'extrait du règlement d'exploitation avec le tarif des amendes, le contact du Délégataire, les consignes et pictogrammes réglementaires et de sécurité ainsi que les informations temporaires si besoin.

L'indicateur est mesuré trimestriellement, soit quatre vagues de contrôle par an, par des mesures contradictoires diligentées par le SMPBA sur un échantillonnage de **2 véhicules** x 6 éléments, éventuellement sur plusieurs matinées en excluant le contrôle sur les mêmes véhicules. L'échantillon de **2 véhicules** doit représenter autant que possible la diversité du parc de véhicule.

Le principe est d'attribuer une note en points à chaque véhicule selon la présence de l'information prévue sur la base de la grille détaillée en annexe. La note maximale peut évoluer en fonction du type de véhicules. La note attribuée reste à

l'appréciation de l'auditeur missionné par le SMPBA après échange avec le représentant du délégataire. Les notes feront ainsi l'objet d'un relevé contradictoire.

L'indicateur taux de « Information statique embarquée » des véhicules en % = Somme des notes des véhicules mesurées sur le trimestre / note maximale possible du trimestre x 100.

Exclusions :

Aucune

INDICATEUR	MESURE	OBJECTIF	PENALITE NIVEAU 1	PENALITE NIVEAU 2	PENALITE NIVEAU 3
E5 – Disponibilité des équipements embarquée	Trimestre	100%	R : de 1 à 3 constatations 250€/ constatation	R : de 4 à 5 constatations 500€/ constatation	R : au-delà de 5 constatations 850€/ constatation

Modalités de calcul :

- L'indicateur « Disponibilité des équipements embarqués » mesure un taux de conformité des véhicules de l'ensemble du parc matériel roulant en propre et sous-traité. Il concerne l'information dynamique embarquée (girouettes, bandeau d'information, l'information sonore et/ou visuelle du prochain arrêt), la demande d'arrêt, la disponibilité des valideurs et le fonctionnement correct des portes (ouverture et fermeture).

L'ensemble des équipements doivent être disponible, en fonctionnement et donner les bonnes informations aux usagers. Chaque constatation de non-conformité engendrera une pénalité.

L'indicateur est mesuré trimestriellement, soit quatre vagues de contrôle par an, par des mesures contradictoires diligentées par le SMPBA en ligne sur un échantillonnage de **2 véhicules**, éventuellement sur plusieurs journées en excluant le contrôle sur les mêmes véhicules. L'échantillon de **2 véhicules** doit représenter autant que possible la diversité du parc de véhicule.

Le principe est d'attribuer une note en points à chaque véhicule selon la présence de l'information prévue sur la base de la grille détaillée en annexe. La note maximale peut évoluer en fonction du type de véhicules. La note attribuée reste à l'appréciation de l'auditeur missionnée par le SMPBA après échange avec le représentant du délégataire. Les notes feront ainsi l'objet d'un relevé contradictoire.

L'indicateur taux de « Disponibilité des équipements embarqués » des véhicules en % = Somme des notes des véhicules mesurées sur le trimestre / note maximale possible du trimestre x 100.

Exclusions :

Problème ne relevant pas de la responsabilité du Délégataire (justificatif à produire par le Délégataire)

Véhicules ne disposant pas des équipements installés suivant l'application de l'arrêté du 03/08/2007, ainsi que les informations sonores en langue Basque.

INDICATEUR	MESURE	OBJECTIF	PENALITE NIVEAU 1	PENALITE NIVEAU 2	PENALITE NIVEAU 3
E6 – Qualité de conduite	Trimestre	90%	R : 85% à 89,9% 350€	R : 80% à 84,9% 850€	R : Au-delà de -80% 1 700€

Modalités de calcul :

- La mesure de « qualité de la conduite » s'effectue trimestriellement par une enquête « client mystère » diligenté par le SMPBA sur un échantillon d'au moins 8 parcours y compris sous-traitants (Annexe 11.2 – Fiche de contrôle). Il concerne le ressenti de l'évaluateur sur le confort lors des accélérations, freinages, giration, distance avec le véhicule qui précède, maîtrise du véhicule, la prise en compte des passagers (montée et descente) et la qualité de

l'approche aux arrêts. A ce titre, ces contrôles sont confiés à un prestataire extérieur désigné par le SMPBA, suite au lancement du marché « contrôle qualité et enquêtes fraude » qui débutera en janvier 2019.

L'indicateur est basé sur une grille de mesure donnée en annexe 1 sur 10 points par conducteur. Les mesures seront restituées au SMPBA et au délégataire individuellement de façon à pouvoir analyser au besoin, les situations extrêmes (défaillance importante ou conduite exceptionnelle du conducteur).

L'indicateur taux de « qualité de la conduite » des conducteurs en % = Somme des notes des conducteurs mesurés sur le trimestre / note maximale possible du trimestre x 100.

Exclusions : Aucune.

INDICATEUR	**MESURE**	**OBJECTIF**	**PENALITE NIVEAU 1**	**PENALITE NIVEAU 2**	**PENALITE NIVEAU 3**
E7 – Comportement commercial du conducteur	Trimestre	90%	R : 85% à 89,9% 350€	R : 80% à 84,9% 850€	R : Au-delà de - 80% 1 700€

Modalités de calcul :

- La mesure de « comportement commercial du conducteur » s'effectue trimestriellement par une enquête « client mystère » diligenté par le SMPBA sur un échantillon d'au moins 8 parcours y compris sous-traitants. Il concerne les attendus en matière d'attitude commerciale : l'accueil et l'information, la tenue (suivant la dotation du conducteur). A ce titre, ces contrôles sont confiés à un prestataire extérieur désigné par le SMPBA, suite au lancement du marché « contrôle qualité et enquêtes fraude » qui débutera en janvier 2019.

L'indicateur est basé sur une grille de mesure donnée en annexe 1, sur 8 points par conducteur. Les mesures seront restituées au SMPBA et au délégataire individuellement de façon à pouvoir analyser au besoin, les situations extrêmes (défaillance importante ou accueil exceptionnellement bien ressenti) (Annexe 2 – Fiche de contrôle).

L'indicateur taux de « comportement commercial du conducteur » des conducteurs en % = Somme des notes des conducteurs mesurés sur le trimestre / note maximale possible du trimestre x 100.

Exclusions :

Aucune

INDICATEUR	**MESURE**	**OBJECTIF**	**PENALITE NIVEAU 1**	**PENALITE NIVEAU 2**	**PENALITE NIVEAU 3**
E8 – Sécurité	Trimestre	0,3 accidents pour 5 000 kms	R : 0,30 à 0,35 350€	R : 0,35 à 0,40 850€	R : + de 0,40 1 700€

Modalités de calcul :

- L'indicateur « Sécurité » est transmis chaque trimestre au SMPBA par le délégataire. Il concerne le taux d'accidents responsables, c'est-à-dire déclarés responsable à 50% ou 100% par la compagnie d'assurance du délégataire.
- L'indicateur est calculé par le délégataire trimestriellement ramené aux 5 000 kilomètres commerciaux totaux.

Un tableau de bord trimestriel de synthèse de l'activité en transmis par le délégataire.

Exclusions :

Aucune.

INDICATEUR	MESURE	OBJECTIF	PENALITE NIVEAU 1	PENALITE NIVEAU 2	PENALITE NIVEAU 3
E9 – Fraude	Semestriel	3%	R : 3% à 6% 350€	R : 6% à 7% 850€	R : + de 7% 1 700€

Modalités de calcul :

- L'indicateur « Fraude » est le résultat d'enquêtes semestrielles diligentées par le SMPBA. A ce titre, ces enquêtes sont confiées à un prestataire extérieur désigné par le SMPBA, suite au lancement du marché « contrôle qualité et enquêtes fraude » qui débutera en janvier 2019. De plus, au moins 100 contrôles par semestre seront diligentés par le Délégataire.

Les modalités de calcul de la fraude et les modalités d'enquête clients sont validées conjointement par l'Autorité Organisatrice et le délégataire avant la 1ère enquête fraude qui aura lieu courant 2019.

Exclusions : Erreur de billeterie du client par rappport à la zone concernée.

INDICATEUR	MESURE	OBJECTIF	PENALITE NIVEAU 1	PENALITE NIVEAU 2	PENALITE NIVEAU 3
I1 – Disponibilité des informations (points d'arrêts)	Trimestre	97%	R< 1% : 350€	R< 2% : 850€	R< 3% et plus 1 700€

Modalités de calcul :

- L'indicateur « Disponibilité des informations » mesure un taux de conformité des informations sur les arrêts. Il concerne la présence, la conformité et la lisibilité des éléments suivants : le nom de l'arrêt, les tarifs, les schémas de ligne, les informations horaires, contacts (n° tel / internet), suivant une typologie d'affichage qui sera défini entre le Délégataire et le SMPBA.

L'indicateur est mesuré trimestriellement, soit quatre vagues de contrôle par an, par des mesures contradictoires diligentées par le SMPBA sur un échantillonnage de 25 arrêts du réseau.

Le SMPBA et le délégataire fixeront au préalable des évolutions de réseau, le nombre et le type d'arrêts constituant l'échantillon.

Le principe est d'attribuer une note en points à chaque arrêt selon la présence de l'information prévue sur la base de la grille détaillée en annexe (un référentiel photo basé sur les différents types de poteaux et abris). La note maximale peut évoluer en fonction du type d'arrêt et de station. La note attribuée reste à l'appréciation de l'auditeur missionné par le SMPBA, après échange avec le représentant du délégataire. Les notes feront ainsi l'objet d'un relevé contradictoire.

L'indicateur taux de « disponibilité des informations » aux arrêts, stations du réseau en % = Somme des notes des arrêts mesurées sur le trimestre / note maximale possible du trimestre x 100.

Exclusions :

Aucune.

INDICATEUR	MESURE	OBJECTIF	PENALITE NIVEAU 1	PENALITE NIVEAU 2	PENALITE NIVEAU 3
I2 – Mise à jour et disponibilité	Trimestre	100% diffusé au 1er jour ouvré	Moins d' 1 semaine de retard : 350€ 1 ou 2 docs indisponibles : 350€	pour 1 à 2 semaines de retard : 850€ 3 ou 4 docs indisponibles : 850€	plus de 2 semaines de retard : 1 700€ plus de 4 docs indisponibles : 1 700€

Modalités de calcul :

- L'indicateur « Plans et guides » mesure un taux de disponibilité des plans, guides et fiches horaires du réseau à chaque changement de documentation dans l'agence de Saint-Jean-de-Luz mise à disposition par le SMPBA ainsi que chez les dépositaires et dans les véhicules (plans et fiches horaires).

L'indicateur est mesuré à chaque changement de documentation, par des mesures contradictoires diligentées par le SMPBA dans l'agence et sur un échantillonnage 2 véhicules et/ou dépositaires dans les jours qui suivent les changements de documentation.

L'opérateur doit mettre à disposition une information exhaustive : plans, guides et fiches horaires.

Exclusions :

Aucune.

INDICATEUR	MESURE	OBJECTIF	PENALITE NIVEAU 1	PENALITE NIVEAU 2	PENALITE NIVEAU 3
I3 – Disponibilité de l'info - Site Internet	Trimestre	100% des plans et horaires	1 à 3 jours de retard 350€	4 à 7 jours de retard 850€	8 jours et plus de retard 1 700€

Modalités de calcul :

- L'indicateur « Site Internet » mesure un taux de disponibilité des plans et fiches horaires du réseau à chaque changement de documentation sur le site internet.

L'indicateur est mesuré à chaque changement de documentation, par des mesures contradictoires (capture d'écran sur le site indiquant la date et l'heure du relevé), diligentées par le SMPBA dans les jours qui suivent.

Exclusions :

La responsabilité du Délégataire ne pourra pas être recherchée lors des interventions de maintenance prévues par le prestataire du site ou lors des mises au point des nouvelles versions (l'information devra être transmise au SMPBA). Les interruptions occasionnées par des opérations de maintenance ne doivent pas dépasser 4 heures consécutives et doivent être programmées à des heures creuses de sollicitations 22h/6h.

Annexe 11.1 : Grilles Méthodologiques

- D1 – Disponibilité des données statistiques

Modalités de calcul :

- Une mesure de disponibilité des données statistiques est dite conforme, dès lors que l'ensemble des statistiques fournis par le Délégataire prend en compte chacun des systèmes mise à disposition par le SMPBA (Billettique, SAE, BIV…)

L'indicateur est transmis par le délégataire mensuellement, trimestriellement et annuellement :

Items à contrôler	Critères à évaluer	Poids de l'item
Taux de conformité	Transmis par système	100%
Données Billettique (si administré par le Délégataire).	Localisé et disponible	100%
Données SAE	Kilomètres commerciaux effectués mesurés	100%

L'ensemble de ces éléments seront analysés et contrôlés par le SMPBA.

Exclusion :

Problème du système ne relevant pas de la responsabilité du Délégataire (justificatif à produire par le Délégataire pour chaque demande d'exclusion)

- E1 - Mesure de la ponctualité et régularité des véhicules

Modalités de calcul :

- Une mesure de ponctualité est dite conforme quand le départ du véhicule est réalisé dans les 5 minutes maximum après l'horaire prévu ou dans la minute précédant l'horaire prévu. Une course réalisée en dehors de ces délais, sera considérée comme non-conforme.
- Nombre de départs en ligne dans les 5 minutes suivant l'heure de référence ou la minute précédant l'horaire de référence / nombre total de départs programmés x 100.

L'indicateur est calculé par le délégataire mensuellement et trimestriellement :

- Sur tous départs, y compris la sous-traitance.
- Taux de conformité, taux de retard et d'avance par ligne, par mois et par trimestre.
- Des contrôles aléatoires peuvent être réalisés par le SMPBA sur le terrain.

Pour les lignes affectées par des travaux, ou tout évènement exceptionnel perturbant la circulation : manifestation culturelle, grève, intempérie (orage, neige, gel), avarie technique externe (ex : dysfonctionnement des feux tricolores), incendie. Ces contrôles ne seront pas intégrés dans les mesures pour la notation du critère, toutefois le délégataire s'engage à en tenir compte pour d'éventuels ajustements et fournira la liste des courses écartées ainsi que le motif associé.

- E2 – Etat propreté extérieure des bus

Items à contrôler		Critères à évaluer	Poids de l'item	Exclusion du contrôle
ETAT	Vitres	Pare-brise non fêlé	2	
	Etat Carrosserie entre le bas de caisse et le toit	Absence de panneau enfoncé entre le bas de caisse et le toit	2	Pare chocs avant et arrière
		Absence de rayures profondes entre le bas de caisse et le toit	2	Pare chocs avant et arrière
		Absence de traces de frottement entre le bas de caisse et le toit	2	Pare chocs avant et arrière
		Livrée en bon état et non déchirée	2	Présence de traces et griffures superficielles
		Absence de feux avant et arrière cassés	2	
PROPRETÉ	Vitres	Absence de salissures	2	Trace dû au séchage des eaux de lavage
		Absence de graffiti et de gravure	2	
	Propreté Carrosserie	Absence de trace de gasoil au niveau du remplissage et bas de caisse	2	
		Absence de trace de boue	**1**	
	Signalisation et plaques	Lisible	**1**	

- E3 – Etat propreté intérieure des Bus

Items à contrôler		Critères à évaluer	Poids de l'item
ETAT	Poste de conduite	Absence de déchirure du siège conducteur	2
		Parois et tableau de bord visibles sans salissure	2
	Sièges passagers	Absence de déchirures	2
	Sol du bus	Absence de déchirures	2
PROPRETÉ	Vitres	Absence de trace	2
		Absence de graffiti et gravure	2
		Absence de poussière sur les bords des vitres	2
		Absence de poussières sur la plage arrière	2
	Voussoirs	Absence de trace et graffiti	2
		Absence de trace sur l'affichage réglementaire	2
	Parois	Absence de trace de salissure	2
	Sol du passage	Absence de trace de salissure	2
		Absence de déchets	2
	Sol sous et entre les sièges	Absence de déchets	2
	Valideur	Absence de trace de salissure	2
	Sièges	Absence de trace de salissure	2

- E4 - Information statique embarquée

Items à contrôler	Critères à évaluer	Poids de l'item
Tarif des titres vendus à bord et existant	Présence et à jour, visibles et lisibles	2
Extrait du Règlement de service avec les tarif des amendes et contacts du Délégataire	Présence et à jour, visibles et lisibles	2
Consignes de sécurité	Présence et à jour, visibles et lisibles	2
Schéma de ligne avec les arrêts	Présence et à jour, visibles et lisibles	2
Localisation des places réservés	Présence des pictogrammes	1
Informations temporaires si besoin (évènements, déviations, modifications impactant la ligne…)	Présence et à jour, visibles et lisibles	1

- E5 - Disponibilité des équipements embarqués

Items à contrôler	Critères à évaluer	Poids de l'item
Girouette Avant	- En service, information correcte	1
Girouette arrière	- En service, information correcte	1
Girouette Latérale	- En service, information correcte	1
Valideur fonctionnel avec horodatage correct	- En service, information correcte	1
Bandeaux lumineux	- Affichage correct des informations sur la ligne et les arrêts	1
Système annonce sonore et/ou visuelle intérieure du prochain arrêt et audible au milieu du Bus	- En service, information correcte	1
Demande d'arrêt	- En service	1
Ouverture et fermeture des portes	- Sans problématique particulière	1

- E6 – Qualité de la conduite

La mesure de la « qualité de conduite » s'effectue trimestriellement par une enquête « client mystère » diligentée par le SMPBA sur un échantillon d'au moins 8 parcours y compris sous-traitants. Il concerne le ressenti de l'évaluateur sur le confort lors des accélérations, freinages, giration, distance avec le véhicule qui précède, maîtrise du véhicule, la prise en compte des passagers (montée et descente) et la qualité de l'approche aux arrêts. (Annexe 11.2 – Fiche de contrôle)

	Points	Critères à évaluer	Poids de l'item
E6 - Qualité de la conduite	Objectif de 90 points sur 100 possibles décrivant la conduite conforme	Vitesse adaptée et respect du code de la route	2
		Accélération et freinage doux prenant en compte les personnes dans le véhicule	2
		S'arrête à distance du trottoir ou du quai permettant l'entrée ou la sortie du véhicule sans descendre sur la chaussée (sauf obstacle) – Sécurité pour l'usager à la sortie du véhicule	2
		S'assure que les usagers sont bien descendus ou ont bien fini de monter avant la fermeture des portes	2
		S'arrête lorsque l'arrêt est demandé	2

- E7 – Comportement commercial du conducteur

La mesure de « comportement commercial du conducteur » s'effectue trimestriellement par une enquête « client mystère » diligentée par le SMPBA sur un échantillon d'au moins 8 parcours y compris sous-traitants. Il concerne les attendus en matière d'attitude commerciale : l'accueil et l'information, la tenue. (Annexe 11.2 – Fiche de contrôle)

	Points	Critères à évaluer	Poids de l'item	Spécifications sur la notation à attribuer
E7 – Comportement commercial du conducteur	Objectif de 72 points sur 80 possibles décrivant le comportement commercial	Formule d'accueil à la montée et vérification du titre présenté	2	
		Tenue propre et conforme	2	Dotation : - sauf conducteurs en CDD qui n'ont pas de tenue d'entreprise mais un badge
		Amabilité avec les voyageurs	2	
		Réponse adaptée à la question de l'enquêteur	2	

- E8 – Sécurité

Taux d'accidents responsable, c'est-à-dire déclarés à 50% ou 100% responsable par la compagnie d'assurance du délégataire (Moins de 4 accidents responsables par an Moins de 2 accidents responsables avec dommages corporels par an).

Chaque accident est suivi et un constat est effectué.

Tous les accidents sont pris en compte (faisant l'objet d'une déclaration aux assurances ou non).

- E9 – Fraude

L'indicateur « Fraude » est le résultat d'enquêtes semestrielles diligentées par le SMPBA (lancement du marché pour janvier 2019). Ainsi, que sur au moins 100 contrôles semestriels diligentées par le Délégataire.

Les modalités de calcul de la fraude et les modalités d'enquête clients sont validées conjointement par l'Autorité Organisatrice et le délégataire avant la 1ère enquête fraude qui aura lieu courant 2019. L'enquête fraude peut-être confiée à un prestataire.

- I1 – Disponibilité de l'information fixe aux arrêts

Items à contrôler	Critères à évaluer	Poids de l'item
Nom de l'arrêt	Présent et lisible	2
Fiches horaires conformes	- Présence et période correcte	2
Tarifs vendus à bord	- Présence et période correcte	2
Contacts du Délégataire	N° de téléphone + site internet	2
Schéma de ligne	- Présence et période correcte	2
Informations lisibles	- Pas de Tag ou de salissure importante	2

Chaque vague de mesure portera sur un échantillon de 25 arrêts, suivant une charte d'affichage identifiant les différentes typologies d'affichage de l'information aux usagers (qui sera défini entre le Délégataire et le SMPBA).

- I2 – Mise à jour et disponibilité des plans et guides

L'indicateur « Plans et guides » mesure un taux de disponibilité des plans, guides et fiches horaires du réseau à chaque changement de documentation dans l'agence de Saint-Jean-de-Luz mise à disposition par le SMPBA ainsi que chez les dépositaires et dans les véhicules (plans et fiches horaires, y compris sous-traitants).

L'indicateur est mesuré à chaque changement de documentation, par des mesures contradictoires diligentées par le SMPBA sur un échantillonnage de véhicules dans les jours qui suivent les changements de documentation.

L'opérateur doit mettre à disposition une information exhaustive : plan et les fiches horaires.

- I3 – Site Internet

Modalités de calcul :

- L'indicateur « Site Internet » mesure un taux de disponibilité des plans et fiches horaires du réseau à chaque changement de documentation sur le site internet.

L'indicateur est mesuré à chaque changement de documentation, par des mesures contradictoires diligentées par le SMPBA dans les jours qui suivent (Capture d'écran sur le site indiquant la date et l'heure du relevé).

La responsabilité du Délégataire ne pourra pas être recherchée lors des interventions de maintenance prévue par le prestataire du site ou lors des mises au point des nouvelles versions. Les interruptions occasionnées par des opérations de maintenance ne doivent pas dépasser 4 heures consécutives et doivent être programmées à des heures creuses de sollicitations 22h / 6h. Ainsi qu'en cas de coupures du réseau informatique incombant au fournisseur d'accès.

- Annexe 11.2 : Fiche contrôle

VISITE MYSTERE BUS

E7 - Con1porten1ent oon1n1ercia des oonducteurs

SIGNALETIQUE DE LA VISITE

N° DE VISITE : _____ DATE : _____

LIGNE : _____ HEURE DE MONTEE : _____

ARRET DE MONTEE : _____ NUMERO VEH CULE : _____

DIRECTION :

NOMBRE DE PERSONNES A MONTER DANS LE BUS, Y COMPRIS VOUS : _____

COMPORTEMENT

Formule d'auueil à la montée de l'enquêteur et vérification
Ou titre : Confonne / Non-conforme

x Précisez si la formule d'accueil est : *Spontanée* 0 *Assistée* 0

x Précisez la formule d'accueil : _____

_____

Amabilité du conducteur, langage e« rect : Confonne / Non-conforme

x Précisez l'attitude du conducteur : _____

_____

PERTINENCE DE L'INFORMATION

Question posée au cond u cteur : _____

_____

Réponse adaptée à la question de l'enquêteur : Conforme / Non-co nforme

x Si NC, précisez pourquoi ne répond pas : _____

_____

TENUE VESTIMENTAIRE

Tenue conforme à la dotation *et* propre : Confonne / Non-conforme

(Pour information : si pas Io tenue de dotatioo, badge obligatoire - Tenue propr e)

x Décrivez la tenue du conducteur : _____

_____

---

1 Commenta ;._, complémenta;<es :

SYNDICAT DH Moa1ufts

Lignes Interurbaines

VISITE MYSTERE BUS

E 6·Qualité de conduite

SIGNALETIQUE DE LA VISITE

N° DE VISITE : ——————— DATE : _____

LIGNE : ——————— HEURE DE MONTEE : _____

ARRET DE MONTEE : ——————— NUMERO VEHICULE : _____

DIRECTION :

NOMBRE DE PERSONNES A MONTER DANS LE BUS, Y COMPRIS VOUS : ——————————————

QUALITE DE CONDUITE

Vitesse adaptée / Respect du code de la route : Conforme / Non-conforme

x Précisez en quoi / où le conducteur ne respecte les limitations de vitesse / le code de la route :

_____

_____

Accélération et frenage doux. prenant en compte les personnes dans le véhicule : Confornte / Non-conforme

x Précisez si à 4 <oups, si amicîpation des feux rouges, stops... si un voyageur chute, si obligation de s'accrocher :

_____

_____

ACCOSTAGE

S'arrête à distance du trottoir ou du quai permettant l'entrée ou la
)UIlie: do v l1ic;olc:)1:111)dc:)\;Clll.hc:)UI h:1..:ln:tlJ))éc:()ttlJ(Ol>)lttdc:)

Sécurité pour usager à la sortie du véhicule : Conforme / Non-conforme

x Si NC, précisez si : *A la montée* O *A la descente* D

x Précisez si un obstacle gêne l'alignement au trottoir : _____

S'assure que les voyageurs sont bien descendus ou ont bien fini de monter avant la fermeture des pones : Conforme / Non-conforme

x Si NC, précisez :

_____

_____

S'arrête lorsque l'arrêt est demandé : Conforme / Non-conforme

x Si NC, précisez :

_____

Commentaires complémentaires :

ANNEXE 12 – PENALITES

	Montant
Sous-traitance non autorisée ou non conforme	1 000 € par jour de retard pourront être appliqués au délégataire, après mise en demeure restée sans effet à l'expiration du délai imparti
Défaut de mise à jour de l'inventaire A	1 000 € par jour de retard
Défaut ou insuffisance d'entretien des biens du service	1 000 € par jour de retard pourront être appliqués au délégataire, après mise en demeure restée sans effet à l'expiration du délai imparti
Défaut de mise à jour de l'inventaire B	1 000 € par jour de retard
Obstacle au droit de contrôle de l'Autorité Organisatrice	10 000 € par jour d'obstacle délibéré du délégataire au droit de contrôle de l'Autorité Organisatrice
Non production du tableau de bord ou production d'un rapport incomplet	1 000 € forfaitaire et pénalité de 500 € par jour de retard après réception du courrier de rappel
Non production du rapport annuel ou production d'un rapport incomplet	1 000 € forfaitaire et pénalité de 500 € par jour de retard après réception du courrier de rappel
Non remise des documents ou fichiers sur le service en fin de contrat	1 000 € forfaitaire et pénalité de 500 € par jour de retard après réception du courrier de rappel
Non-respect de la règlementation	1 000 € par jour de retard pourront être appliqués au délégataire, après mise en demeure restée sans effet à l'expiration du délai imparti
Non-respect de l'obligation d'assurance	1 000 € par jour de retard de non production d'une attestation d'assurance à jour
Inexécution totale ou partielle du service hors cas de force majeure et hors cas de mise en œuvre du Plan de Transport adapté	1 000 € par jour d'inexécution totale ou partielle constatée
Exécution non-conforme du service remettant en cause, sans l'accord de l'Autorité Organisatrice les caractéristiques techniques du service	5 000 € par non-conformité constatée après notification de la non-conformité
Défaut d'exécution dans la mise en œuvre du plan de transport adapté ou	1 000 € par jour de retard pourront être

du plan d'information des usagers	appliqués au délégataire, après mise en demeure restée sans effet à l'expiration du délai imparti
Défaut de mise à jour des documents et dispositifs d'informations	1 000 € par jour de retard pourront être appliqués au délégataire, après mise en demeure restée sans effet à l'expiration du délai imparti
Non-respect du plan de formation du personnel	5 000 € sur la base du rapport annuel
Manquements aux obligations de sécurité – suivi des infractions	5 000 € sur la base du rapport annuel
Non-respect d'une obligation de qualité de service	Voir Annexe 11 (suivant l'item contrôlé)

ANNEXE 13 – PLAN DE FORMATION DU PERSONNEL DU DELEGATAIRE DETAILLE ET CHIFFRE

Année	Action de formation	Nbre de jour/sal	Nbre de salariés	Catégories	Interne/ externe	Coût pédagogique unitaire	Cout péda total	Nombre d'heures	(Cout salarial chargé)	Cout total (pédago+salarial)
2019	Nouveau réseau	1	23	toutes	interne	100	2300	161	0	2300
4 mois	FCO	5	2	titulaires permis D/FIMO	interne	500	1000	70	0	1000
	Formations diverses maintenance (CACES, habilitations...)	2	1	mécanicien	externe	400	400	14	0	400
	Logiciel métiers	2	2	agent de maîtrise	interne	400	800	28	0	800
	Intégration salarié	4	8	ouvrier	interne	400	3 200	224	0	3 200
2020	FCO	5	2	titulaires permis D/FIMO	interne	500	1000	70	0	1000
	Destination client	1	25	tous y compris PMAD	externe	500	12500	175	0	12500
	Safe and Drive	1	10	conducteurs	interne	200	2 000	70	0	2 000
	Manager de proximité	12	1	maîtrise	externe	3 000	3 000	84	0	3 000
	Eco conduite	1	5	conducteurs	interne	150	750	35	0	750
	Transport de PMR	1	12	conducteurs et agents commerciaux	externe	150	1800	84	0	1800
	Contrôle des titres	2	1	contrôleur	externe	500	500	14	0	500
	Développer le potentiel commercial	2	2	agents commerciaux + marketing	externe	500	1000	28	0	1000
	Habilitations électriques	1	3	mécanicien	externe	250	750	21	0	750
	Manipulation batteries électriques	1	10	conducteurs/mécaniciens				70		
	Mise en œuvre de la politique qualité	2	2	agent de maîtrise	externe	600	1 200	28	0	1 200
	Logiciel métiers	2	3	maîtrise	externe	450	1350	42	0	1350
	Formations diverses conducteurs (SST, gestion conflits, gestion du stress...)	2	5	conducteurs	interne ou externe	250	1 250	70	0	1 250
	Formations diverses maintenance (CACES, habilitations...)	2	1	mécanicien	externe	350	350	14	0	350
2021	FCO	5	2	titulaires permis D/FIMO	interne	500	1000	70	0	1000
	Destination client - suivi	1	25	tous y compris PMAD	externe	100	2500	175	0	2500
	Safe and Drive	1	10	conducteurs	interne	200	2 000	70	#REF!	#REF!
	Eco conduite	1	5	conducteurs	interne	150	750	35	0	750
	Transport de PMR	1	11	ouvrier et agents commerciaux	interne	150	1650	77	0	1650
	Nouvelle billettique	1	23	conducteurs + exploitation	interne	150	3 450	81	0	3 450
	Manipulation batteries électriques	1	10	conducteurs/mécaniciens				70		
	Formations diverses conducteurs (SST, gestion conflits, gestion du stress...)	2	5	conducteurs	interne ou externe	250	1 250	70	0	1 250
	Formations diverses maintenance (CACES, habilitations...)	2	1	agents de maintenance	externe	350	350	14	0	350
2022	FCO	5	2	titulaires permis D/FIMO	interne	500	1000	70	0	1000
	Eco conduite	1	5	conducteurs	interne	150	750	35	0	750
	Logiciel métiers	2	3	agent de maîtrise	interne	400	1200	42	0	1200
	Formations diverses conducteurs (SST, gestion conflits, gestion du stress...)	2	5	conducteurs	interne ou externe	250	1 250	70	0	1 250
	Habilitations électriques renouvellement	1	3	mécanicien	externe	250	750	21	0	750
	Formations diverses maintenance (CACES, habilitations...)	2	1	mécanicien	externe	350	350	14	0	350
2023	FCO	5	2	titulaires permis D/FIMO	interne	500	1000	70	0	1000
	Eco conduite	1	5	conducteurs	interne	150	750	35	0	750
	Actualisation des connaissances en comptabilité/fiscalité	2	2	encadrement contrôle de gestion/finance	externe	500	1000	28	0	1000
	Formations diverses conducteurs (SST, gestion conflits, gestion du stress...)	2	5	conducteurs	interne ou externe	250	1 250	70	0	1 250
	Formations diverses maintenance (CACES, habilitations...)	2	1	agents de maintenance	externe	350	350	14	0	350
2024	FCO	5	2	titulaires permis D/FIMO	interne	500	1000	70	0	1000
8 mois	Eco conduite	1	5	conducteurs	interne	150	750	35	0	750
	Formations diverses conducteurs (SST, gestion conflits, gestion du stress...)	2	5	conducteurs	interne ou externe	250	1 250	70	0	1 250
	Formations diverses maintenance (CACES, habilitations...)	2	1	agents de maintenance	externe	350	350		0	350

ANNEXE 14 – PROGRAMME D'ETUDE ET D'ENQUETE

Afin de parfaire notre connaissance clients, nous étudierons la satisfaction de nos usagers tout au long de l'année.

- **grâce au portail de connexion au WIFI (à bord et à la Halte Routière) nous poserons à nos clients une question liée à la satisfaction, l'expérience de voyage, etc … Il devra y répondre pour accéder au service WIFI.**

Nous utiliserons cette possibilité sur des périodes données et de façon raisonnable afin de ne pas créer un frein à l'utilisation du service WIFI.

Deux enquêtes de satisfaction
Afin de compléter les résultats obtenus par les dispositifs présentés ci-dessus, nous recruterons un intérimaire qui pendant deux semaines interrogera à bord les clients sur la satisfaction.
2 enquêtes sont prévues sur la période des 5 ans du contrat afin d'apprécier de façon approfondie le niveau de satisfaction du client-voyageur. Elles permettront :

- En 2021, d'**identifier les priorités d'action pour la clientèle,**
- En 2023, de **se recadrer par rapport aux objectifs initiaux**

ANNEXE 15 – MANDAT DE GESTION DE RECETTES

CONVENTION DE MANDAT (modèle)

ENTRE LES SOUSSIGNES :

Le SYNDICAT DES MOBILITES PAYS BASQUE-ADOUR (« SMPBA »), 15 Avenue Foch - CS 88507, F - 64185 BAYONNE cedex, représenté par son Président, (XX) agissant es-qualité, en vertu d'une délibération du Comité syndical en date du XX,

Ci-après dénommé le « MANDANT »,

D'une part,

ET :

[•], agissant tant pour elle-même que pour le compte d'une filiale exploitante à créer, [•] au capital de [•] Euros, inscrite au Registre du Commerce et des Sociétés de [•] sous le numéro [•], dont le siège social est à [•], représentée aux fins ci-après par [•], son Président,

Ci-après dénommée le « MANDATAIRE »,

D'autre part,

SMPBA et [•] étant ci-après désignés ensemble « Parties ».

IL EST D'ABORD RAPPELE CE QUI SUIT :

Le SMPBA, en tant qu'autorité Organisatrice, a confié la gestion et l'exploitation du service Bayonne-Hendaye à [ ] dans le cadre d'un contrat de délégation de service public en date du [ ].

En application des articles 32.1 et 33 de la convention précitée, les Parties ont convenu de la conclusion d'un mandat afin d'assurer la perception des recettes du service par [ ] auprès des usagers et de garantir la traçabilité des recettes perçues pour le compte du SMPBA.

CECI EXPOSE, IL EST CONVENU CE QUI SUIT :

1.**Objet**

Par le présent contrat, le SMPBA mandate la société [ ] pour encaisser, en son nom et pour son compte, toutes les recettes liées à l'utilisation par les usagers du réseau de transports publics exploité dans le cadre de la délégation de service public précitée.

Le SMPBA mandate également la société [ ] pour le remboursement aux usagers des recettes encaissées à tort résultant d'incidents de paiement.

2.**Durée**

Le présent contrat est conclue pour la durée de la délégation de service public précitée, soit pour une durée de 5 ans, à compter de sa prise d'effet fixée au 1er septembre 2019, sous réserve de l'avis conforme du comptable public du mandant.

La convention de mandat pourra faire l'objet d'une reconduction, après avis conforme du comptable public du MANDANT, en cas de renouvellement de la délégation de service public entre le SMPBA et la société [ ], pour une durée égale au contrat nouvellement conclu.

3.**Nature des opérations realisees par le mandataire**

3.1. Encaissement des recettes

Le MANDATAIRE doit assurer la perception des recettes liées à la vente des tickets, des abonnements et autres forfaits aux usagers du réseau de transports publics exploité dans le cadre de la délégation de service public précitée.

3.2. Remboursement des recettes encaissées à tort

Le MANDATAIRE est chargé du remboursement aux usagers des recettes encaissées à tort résultant d'incidents de paiements tels que :

- Des erreurs de prélèvement ;
- Des excédents de versement ;
- Des sommes indument perçues.

3.3. Contrôles mis à la charge du mandataire

Lors de l'encaissement d'une recette, le MANDATAIRE est tenu d'exercer le contrôle de la régularité de l'autorisation de percevoir la recette et de la régularité des réductions.

Lors du remboursement d'une recette encaissée à tort, le MANDATAIRE est tenu d'exercer le contrôle de la validité de la dette.

3.4. Relance des débiteurs en retard de paiement

Pour les retards de paiement, le MANDATAIRE est autorisé à effectuer les opérations de relance auprès des débiteurs, à l'exclusion de toute mesure d'exécution forcée.

3.5. Mentions obligatoires dans les documents émis par le mandataire

Le MANDATAIRE, pour tous les documents qu'il établit dans le cadre du présent contrat, doit faire figurer la dénomination du MANDANT et la mention selon laquelle il agit au nom et pour le compte de celui-ci.

4.**Tenue de la Comptabilité**

Le MANDATAIRE doit tenir une comptabilité permettant de retracer l'ensemble des opérations relatives à la collecte des fonds versés par les usagers, ainsi que l'ensemble des mouvements de caisse opérés au titre du présent mandat.

5.**Justificatifs remis aux usagers**

Des tickets, reçus ou factures sont remis aux usagers en contrepartie de l'encaissement des droits liés à l'utilisation du service.

Les justificatifs sont édités par le mandataire lors de chaque paiement et correspondent à l'encaissement des sommes effectivement versées par les usagers. La mention du mandant figurera sur les justificatifs.

6.**Ouverture d'un Compte**

Le MANDATAIRE doit ouvrir un compte bancaire distinct destiné à l'exécution de l'ensemble des opérations de trésorerie relatives au présent mandat, à l'exclusion de toute autre opération.

7.**Reversement des recettes percues**

Une fois par mois, au plus tard le 20 du mois M+1, le MANDATAIRE reverse au comptable public du mandant le montant des recettes acquises dans le cadre du présent contrat déduction faite des éventuels remboursements prévus à l'article 1.

8.**Réddition des comptes**

Le MANDATAIRE est astreint à une obligation générale de reddition des comptes au moins une fois par an. Il opère cette reddition et la transmet avant le (date à définir), afin que le comptable public du MANDANT soit en mesure de produire son compte de gestion ou son compte financier dans les délais règlementaires.

Les comptes produits par le MANDATAIRE doivent retracer la totalité des opérations qu'il a effectuées au titre du présent contrat. Les opérations sont décrites par nature et sans contraction entrent-elles.

Les comptes produits par le MANDATAIRE comportent également les éléments suivant :

- La balance générale des comptes arrêtée à la date de la reddition ;
- Les états de développement des soldes certifiés par l'organisme mandataire conformes à la balance générale des comptes ;
- La situation de trésorerie de la période ;
- L'état des créances demeurées impayées établies par débiteur et par nature de produit ;
- Les pièces justificatives des opérations retracées dans les comptes, notamment les pièces autorisant la perception des recettes par le MANDANT et établissant la liquidation des droits de ce dernier.
- Le cas échéant, le MANDATAIRE produit les pièces justificatives concernant les opérations de remboursement des recettes encaissées à tort, et notamment un état précisant la nature de la recette à rembourser, son montant et la nature de l'erreur commise.
- La reddition des comptes est soumise à l'approbation de l'ordonnateur du MANDANT.

9.**Assurances**

Avant le commencement d'exécution du présent mandat, le MANDATAIRE s'engage à souscrire une assurance couvrant les conséquences pécuniaires de la responsabilité civile qu'il peut encourir en raison des actes qu'il accomplit au titre du mandat.

10.**Resiliation**

Tout manquement du MANDATAIRE à l'égard de ses obligations définies dans la présente convention pourra entraîner la résiliation du mandat, sans préavis ni indemnité. Cette convention pourra également être résiliée dans l'hypothèse de la fin anticipée de la délégation de service public précitée quelle qu'en soit la cause.

Fait en deux exemplaires originaux,

A (…), Le (…),

Le MANDANT Le MANDATAIRE

ANNEXE 16 – MODELE DE TABLEAU DE BORD

Indicateurs de suivi	
Annexe 16 **Modèle de tableaux de bord**	
Indicateur n°1	Les moyens humains, effectifs
Indicateur n°1 bis	Les moyens matériels, parc roulant et naviguant, taux de disponibilité et état des pannes
Indicateur n°2	Offre kilométrique
Indicateur n°2 bis	Offre kilométrique hors engagement contractuel
Indicateur n°3	Recettes commerciales (en mensuel et en cumulé)
Indicateur n°4	Part des recettes par acteurs (agents, agences, e-boutique et application mobile)
Indicateur n°5	Nombre de validations
Indicateur n°6	Fréquentation selon les clés de mobilité et des validations effectives (billettique/monétique)
Indicateur n°7	Contrôle de la fraude et recensement des agressions, état des PV établis par le Délégataire et ses sous-traitants et recensement de l'insécurité
Indicateur n°8	Points d'arrêt, dernière intervention, état du mobilier urbain
Indicateur n°9	Réclamations
Indicateur n°10	Site Internet
Indicateur n°11	Qualité

Indicateur 1 :

Moyens humains, effectifs	sept-19	oct-19	nov-19	dec-19
Annexe 16 **Modèle de tableaux de bord**				
Conducteurs				
Personnel administratif et encadrement				
Total	0	0	0	0

Indicateur 1 bis :

Parc roulant et naviguant													
Modèle	N° d'immatriculation	1ere mise en circulation	Age	Relevé kilométrique					Heures de marche				
Annexe 16 **Modèle de tableaux de bord**				sept-19	oct-19	nov-19	déc-19	Total	sept-19	oct-19	nov-19	déc-19	Total
Linea													
			4										
			5										
			6										
			Age moyen = 5										
Total	Age moyen de l'ensemble du parc = 5												

Etat des pannes										
	Type de pannes dans le mois				Type de dégradation					
N° d'immatriculation	sept-19	oct-19	nov-19	déc-19	Total	sept-19	oct-19	nov-19	déc-19	Total
AC 125					0					0
AC 124					0					0
AC 103					0					0
Nombre total de véhicule concerné = 3	Nombre de panne au mois = 0	Nombre de panne au mois = 0	Nombre de panne au mois = 0	Nombre de panne au mois = 0	Nombre de panne total = 0	Nombre de dégradation au mois = 0	Nombre de dégradation au mois = 0	Nombre de dégradation au mois = 0	Nombre de dégradation au mois = 0	Nombre de dégradations = 0

Disponibilité du matériel roulant										
N° d'immatriculation	Durée de l'immobilisation (en jour)				Disponilité du véhicule					
	sept-19	oct-19	nov-19	déc-19	Total	sept-19	oct-19	nov-19	déc-19	Total
Nombre de jour dans le mois	30	31	30	31	91					
					0	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100%
					0	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100%
					0	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100%
Total	Nombre de jour d'immobilisation = 0	Nombre de jour d'immobilisation = 0	Nombre de jour d'immobilisation = 0	Nombre de jour d'immobilisation = 0		Taux de disponibilité du matériel roulant = 100%	Taux de disponibilité du matériel roulant = 100,0%	Taux de disponibilité du matériel roulant = 100,0%	Taux de disponibilité du matériel roulant = 100,0%	Taux de disponibilité du matériel roulant = 100,0%
Nombre de véhicules du parc	1									

Indicateur 2 :

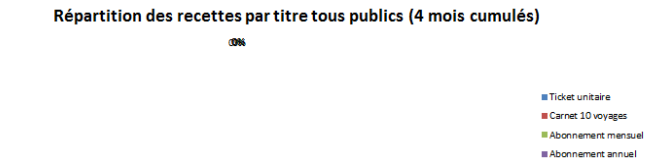
Offre kilométrique	Intitulé	sept-19	oct-19	nov-19	déc-19
Annexe 16 **Modèle de tableaux de bord**					
Linea	BAYONNE - HENDAYE				

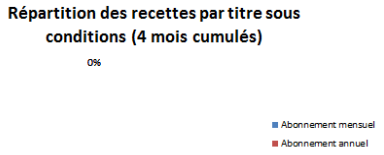
Indicateur 2 bis :

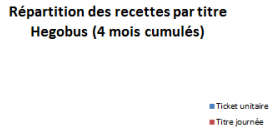
Offre kilométrique hors engagement contractuel				
Type de service	sept-19	oct-19	nov-19	déc-19
Annexe 16 **Modèle de tableaux de bord**				

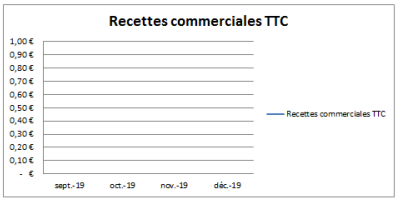
Indicateur 3 :

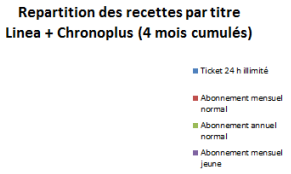
Recettes commerciales TTC														
			sept-19	oct-19	nov-19	déc-19	sept-19	oct-19	nov-19	déc-19	sept-19	oct-19	nov-19	déc-19
Annexe 16 **Modèle de tableaux de bord**		Prix TTC	Titres vendus	Titres vendus	Titres vendus	Titres vendus	Recettes mensuelles	Recettes mensuelles	Recettes mensuelles	Recettes mensuelles	Recettes cumulées	Recettes cumulées	Recettes cumulées	Recettes cumulées
Linea	Ticket unitaire	2,00 €					- €	- €	- €	- €	- €	- €	- €	- €
	Carnet 10 voyages	15,00 €					- €	- €	- €	- €	- €	- €	- €	- €
	Abonnement mensuel	30,00 €					- €	- €	- €	- €	- €	- €	- €	- €
	Abonnement annuel	300,00 €					- €	- €	- €	- €	- €	- €	- €	- €
	Abonnement mensuel	15,00 €					- €	- €	- €	- €	- €	- €	- €	- €
	Abonnement annuel	130,00 €					- €	- €	- €	- €	- €	- €	- €	- €
Linea + Chronoplus	Ticket 24 h illimité	5,00 €					- €	- €	- €	- €	- €	- €	- €	- €
	Abonnement mensuel normal	40,00 €					- €	- €	- €	- €	- €	- €	- €	- €
	Abonnement annuel normal	400,00 €					- €	- €	- €	- €	- €	- €	- €	- €
	Abonnement mensuel jeune	21,00 €					- €	- €	- €	- €	- €	- €	- €	- €
	Abonnement annuel jeune	190,00 €					- €	- €	- €	- €	- €	- €	- €	- €
Hegobus	Ticket unitaire	1,00 €					- €	- €	- €	- €	- €	- €	- €	- €
	Titre journée	5,00 €					- €	- €	- €	- €	- €	- €	- €	- €
Chronoplus	Ticket 1 h	1,00 €					- €	- €	- €	- €	- €	- €	- €	- €
	Ticket 24 h	2,00 €					- €	- €	- €	- €	- €	- €	- €	- €
	Total des titres						- €	- €	- €	- €	- €	- €	- €	- €
	Reversement des amendes													





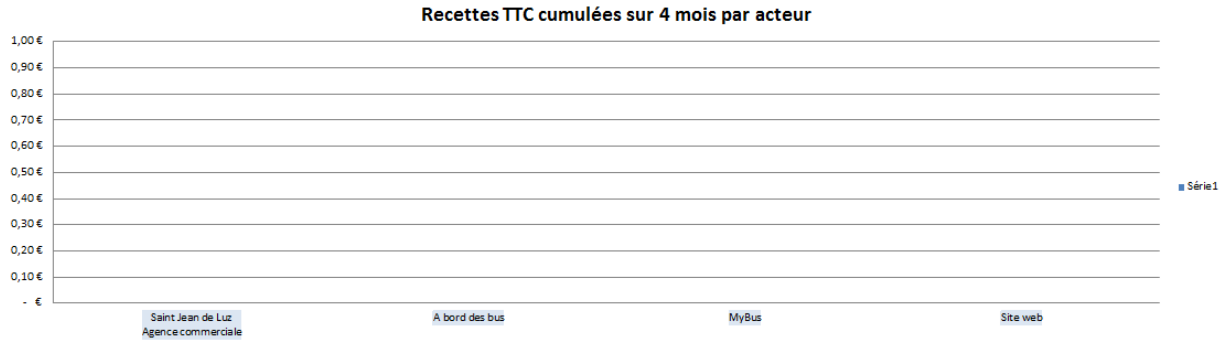






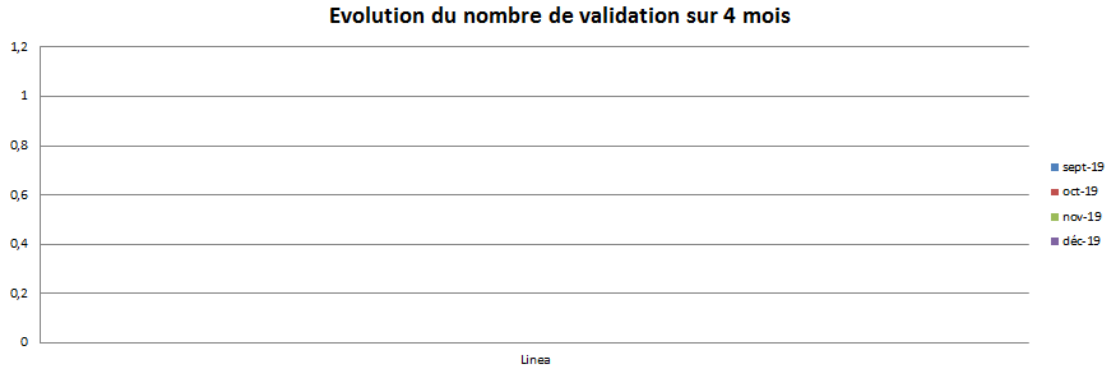
Indicateur 4 :

Recettes par acteurs TTC									
		sept-19	oct-19	nov-19	déc-19	sept-19	oct-19	nov-19	déc-19
Annexe 16 **Modèle de tableaux de bord**	Localisation	Recettes mensuelles	Recettes mensuelles	Recettes mensuelles	Recettes mensuelles	Recettes cumulées	Recettes cumulées	Recettes cumulées	Recettes cumulées
Agence commerciale	Saint Jean de Luz					- €	- €	- €	- €
A bord des bus						- €	- €	- €	- €
MyBus						- €	- €	- €	- €
Site web						- €	- €	- €	- €



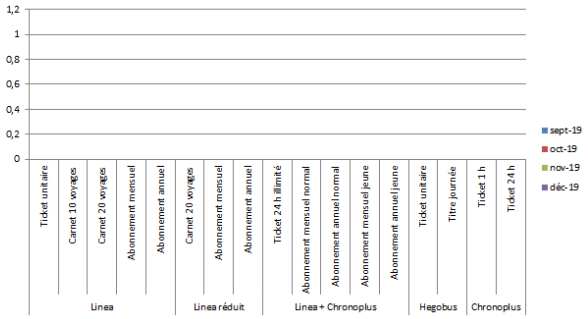
Indicateur 5 :

Nombre de validations					
	Intitulé	sept-19	oct-19	nov-19	déc-19
Annexe 16 **Modèle de tableaux de bord**					
Linea	BAYONNE - HENDAYE				
Total réseau		0	0	0	0



Indicateur 6 :

Fréquentation										
			sept-19	oct-19	nov-19	déc-19	sept-19	oct-19	nov-19	déc-19
Annexe 16 Modèle de tableaux de bord		Clé de mobilité	Titres vendus	Titres vendus	Titres vendus	Titres vendus	Voyages	Voyages	Voyages	Voyages
Linea	Ticket unitaire	1								
	Carnet 10 voyages									
	Carnet 20 voyages									
	Abonnement mensuel									
	Abonnement annuel									
Linea réduit	Carnet 20 voyages									
	Abonnement mensuel									
	Abonnement annuel									
Linea + Chronoplus	Ticket 24 h illimité									
	Abonnement mensuel normal									
	Abonnement annuel normal									
	Abonnement mensuel jeune									
	Abonnement annuel jeune									
Hegobus	Ticket unitaire	1								
	Titre journée	9								
Chronoplus	Ticket 1 h									
	Ticket 24 h									
Total										



Indicateur 7 :

Suivi PV				
Annexe 16 Modèle de tableaux de bord	sept-19	oct-19	nov-19	déc-19
Nombre de PV	Nombre de PV	Nombre de PV	Nombre de PV	Nombre de PV

* le taux de recouvrement mensuel ou trimestriel n'étant pas représentatif du recouvrement réel des PV, cette analyse ne sera proposée qu'au sein du bilan

	Recensement de l'insécurité			
	sept-19	oct-19	nov-19	déc-19
Nombre d'agression verbale				
Nombre d'agression physique				
Nombre d'agression physique entrainant un ITT				
Total d'agression	0		0	0

Indicateur 8 :

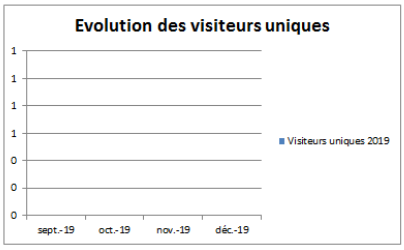
Recensement des arrêts								
		Sens Hendaye > Bayonne	Sens Bayonne > Hendaye	Sens Hendaye > Bayonne	Sens Bayonne > Hendaye			
Nom de l'arrêt	Commune	Type de mobilier A = abribus P = poteau	Type de mobilier A = abribus P = poteau	L = arrêt Linea H = arrêt partagé avec Hegobus C = arrêt partagé avec Chronoplus	L = arrêt Linea H = arrêt partagé avec Hegobus C = arrêt partagé avec Chronoplus	Etat du mobilier urbain	Date de la dernière intervention	Type d'intervention
Grande Plage	Hendaye	P	P	H	H			
Ville	Hendaye	P	P	H	H			
Gare SNCF	Hendaye	P	P	H	H			
Chênes	Hendaye	P	P	H	H			
Centre Commercial	Hendaye	P	P	H	H			
Béhobie	Urrugne	P	P	H	H			
Croix des Bouquets	Urrugne	P	P	H	H			
Bourg (RD 810)	Urrugne	P	P	H	H			
Larruleta	Urrugne	P	P	H	H			
Souhara	Urrugne	P	P					
Speraber	Ciboure	A/P	A/P	L	L			
Halte Routière	Saint Jean de Luz	P	P	L	L			
Jal Alai	Saint Jean de Luz	P	P	L	L			
Trikaldi	Saint Jean de Luz	A/P	P	L	L			
Etchebiaga	Saint Jean de Luz	A/P	P	L	L			
Centre Commercial	Saint Jean de Luz	P	P	H	H			
Belharra	Saint Jean de Luz	P	P	L	L			
Eglise	Guéthary	A/P	P	L	L			
Estalo	Guéthary	P	P	L	L			
Uhabia	Bidart	P	P	C				
Plage	Bidart	P	A	C	C			
Carricartenea	Bidart	P	P	C	C			
Eglise	Bidart	A	P		C			
Erretegia	Bidart	P	P	C	C			
Bide Artean	Bidart	P	P	C	C			
Chaillas	Bidart	P	P	C	C			
La Source	Bidart	A/P	A/P	C	C			
Chutiqueta	Bidart	P	P	C	C			
Larrun Burua	Bidart	P	P	C	C			
Barbarenia	Bidart	P	P	C	C			
La Négresse	Biarritz	P	A	L	L			
Aéroport	Biarritz	P	P	L	L			
Bernain	Anglet	A	P	C	C			
Union	Anglet	A	P	C	C			
Villa Pia	Bayonne	A	P	C	C			
Saint Léon	Bayonne	A	P	C	C			
Place des Basques	Bayonne	P	P	C	C			

Indicateur 9 :

Réclamations				
Type de canal	sept-19	oct-19	nov-19	déc-19
Annexe 16 **Modèle de tableaux de bord**				
Email				
Site internet				
Accueil téléphonique				
Acueil direct				
Total	0	0	0	0

Indicateur 10 :

Site Internet					
Annexe 16 **Modèle de tableaux de bord**					
	Rubriques	sept-19	oct-19	nov-19	déc-19
Audience - vue d'ensemble					
Nombre de visites totale					
Nombre de visiteurs uniques					
% de nouveaux visiteurs					
Audience par page					
Nombre de pages vues					
% nombre de vues					
% nombre de vues					
% nombre de vues					
% nombre de vues					
% nombre de vues					
% nombre de vues					
% nombre de vues					
% nombre de vues					
% nombre de vues					
% nombre de vues					
% nombre de vues					
Comportement visiteur					
Nombre de pages vues/session					
Durée moyenne des sessions					
Taux de rebond moyen					
Appareils de consultation					
% de visites sur mobile					
% de visites sur ordinateur					
% de visites sur tablette					



Indicateur 11 :

CRITERES / Sous-critères	SERVICE DE REFERENCE	SEUIL	Nombre de mesures effectuées				Taux de conformité			
			Trimestre 1	Trimestre 2	Trimestre 3	Trimestre 4	Trimestre 1	Trimestre 2	Trimestre 3	Trimestre 4
D1-Disponibilité des données statistiques										
Respect de l'offre programmée	L'ensemble des statistiques fournies par le Délégataire prend en compte chacun des systèmes mise à disposition par le SMPBA (billettique, SAE, BIV ...)	**100%**								
E1-Ponctualité/régularité bus										
Départs en ligne	Les départs en ligne sont réalisés avec un retard maxi < à 5 min. suivant l'horaire prévu ou dans la minute précédant l'horaire prévu	**95%**								
E2-Propreté extérieure des véhicules										
Absence de tag, graffiti, dégradation visible	Les véhicules n'ont pas de tag, graffiti, salissures, dégradations visibles (sauf dégradations non réparables en 24h si mesures prises par l'Exploitant pour en atténuer ou masquer provisoirement les effets, et démarches nécessaires pour remédier au problème entreprises).	**90%**								
Carrosserie et vitres propres	La carrosserie et les vitres sont propres (sauf conditions climatiques exceptionnelles : gel, neige) et en bon état : il n'y a pas de trace de gazole, ni de signe d'accrochage (tôle enfoncée), ni de parechoc cassé.									
Signalisation et plaques	La signalisation et les plaques sont parfaitement lisibles.									
Trace de gazole **Carrosserie en bon état**										
E3-Propreté intérieure du véhicule										
Absence de tag, graffiti, salissure, dégradation visible	Les véhicules n'ont pas de tag, graffiti, salissures, dégradations visibles (sauf dégradations non réparables en 24h si mesures prises par l'Exploitant pour en atténuer ou masquer provisoirement les effets, et démarches nécessaires pour remédier au problème entreprises).	**90%**								
Sol balayé	Le sol est balayé, les barres de maintien et poste de conduite sont propres, et il n'a pas d'odeur intempestive.									
Barres de maintien et poste de conduite propres	Les sièges sont propres et non abîmés.									
Absence d'odeur intempestive	Toutes les ceintures de sécurité sont fonctionnelles (autocars).									
Sièges propres et non abîmés **Ceintures de sécurité (autocars)**										
E4-Information embarquée statique										
Prix des titres vendus	Les informations à bord des véhicules sont disponibles, visibles et lisibles, et à jour.	**98%**								
Plan du réseau ou thermomètre de ligne										
Extrait du règlement de service										
Consignes de sécurité										
Pictogrammes places réservées										

CRITERES / Sous-critères	SERVICE DE REFERENCE	SEUIL	Nombre de mesures effectuées				Taux de conformité			
			Trimestre 1	Trimestre 2	Trimestre 3	Trimestre 4	Trimestre 1	Trimestre 2	Trimestre 3	Trimestre 4
D1-Disponibilité des données statistiques										
Respect de l'offre programmée	L'ensemble des statistiques fournies par le Délégataire prend en compte chacun des systèmes mise à disposition par le SMPBA (billettique, SAE, BIV ...)	**100%**								
E1-Ponctualité/régularité bus										
Départs en ligne	Les départs en ligne sont réalisés avec un retard maxi < à 5 min. suivant l'horaire prévu ou dans la minute précédant l'horaire prévu	**95%**								
E2-Propreté extérieure des véhicules										
Absence de tag, graffiti, dégradation visible	Les véhicules n'ont pas de tag, graffiti, salissures, dégradations visibles (sauf dégradations non réparables en 24h si mesures prises par l'Exploitant pour en atténuer ou masquer provisoirement les effets, et démarches nécessaires pour remédier au problème entreprises).	**90%**								
Carrosserie et vitres propres	La carrosserie et les vitres sont propres (sauf conditions climatiques exceptionnelles : gel, neige) et en bon état : il n'y a pas de trace de gazole, ni de signe d'accrochage (tôle enfoncée), ni de parechoc cassé.									
Signalisation et plaques	La signalisation et les plaques sont parfaitement lisibles.									
Trace de gazole **Carrosserie en bon état**										
E3-Propreté intérieure du véhicule										
Absence de tag, graffiti, salissure, dégradation visible	Les véhicules n'ont pas de tag, graffiti, salissures, dégradations visibles (sauf dégradations non réparables en 24h si mesures prises par l'Exploitant pour en atténuer ou masquer provisoirement les effets, et démarches nécessaires pour remédier au problème entreprises).	**90%**								
Sol balayé	Le sol est balayé, les barres de maintien et poste de conduite sont propres, et il n'a pas d'odeur intempestive.									
Barres de maintien et poste de conduite propres	Les sièges sont propres et non abîmés.									
Absence d'odeur intempestive	Toutes les ceintures de sécurité sont fonctionnelles (autocars).									
Sièges propres et non abîmés **Ceintures de sécurité (autocars)**										
E4-Information embarquée statique										
Prix des titres vendus	Les informations à bord des véhicules sont disponibles, visibles et lisibles, et à jour.	**98%**								
Plan du réseau ou thermomètre de ligne										
Extrait du règlement de service										
Consignes de sécurité										
Pictogrammes places réservées										

transdev
SUD-OUEST / ATCRB

TXIK TXAK Les mobilités du Pays Basque

RAPPORT MENSUEL

1. Dates du mois / Faits saillants

>
>
>
>

2. Tendances

> Fréquentation :

> Vente de titre / renseignements :

> Réclamations :

Voir tableau en pièce jointe

3. Contexte

>

4. Communication

>

>

5. Qualité

Transdev Sud-Ouest / ATCRB
146 rue Belharra
64500 Saint-Jean-de-Luz

Informations
Halte Routière
Bd. Du Commandant Passicot,
64500 Saint Jean de Luz

Autobus Geltokia
Passicot Komandantearen bulebarra
64500 Donibane Lohizune

REPERTOIRE DES RECLAMATIONS VOYAGEURS

RECEPTION				RECLAMATION						REPONSE IMMEDIATE A LA PERSONNE		RESPONSES DES AUTRES SERVICES	REPONSE DEFINITIVE AU CLIENT		
Nom de l'agent	Date	Heure	Nature (Tél / Agence / Courrier / Site Web / Appli)	Date de l'incident	Commerciale ou scolaire	Direction	Arrêt	Coordonnées Client	Réclamation	Date réponse	Thème réponse	Date + Service Exploitation/Marketing	Date	Réponse	Mode réponse Officielle

ANNEXE 17 – GRILLE TARIFAIRE

Titres	*Tarif TTC*	*Tarif HT*
0,00 €		
1 voyage	2,00 €	1,82 €
10 voyages	15,00 €	13,64 €
Abo mensuel tout public	30,00 €	27,27 €
Abo mensuel tarif réduit	15,00 €	13,64 €
Abo annuel tout public	300,00 €	272,73 €
Abo annuel tarif réduit	130,00 €	118,18 €
Titres combinés Chronoplus - Compensation	1,10 €	1,00 €

ANNEXE 18 – GARANTIE A PREMIERE DEMANDE

GARANTIE À PREMIERE DEMANDE

EMISE PAR :

[●], établissement de crédit au capital de € [●] dont le siège social est [●], immatriculé au Registre du commerce et des sociétés de [●], sous le numéro [●], représenté par [●], agissant en qualité de [●] dûment habilité à cet effet,
(ci-après dénommé le "**Garant**"),

D'UNE PART,

EN FAVEUR DE :

Le Syndicat des Mobilités Pays Basque Adour (SMPBA
(ci-après désigné le "**Bénéficiaire**");

D'AUTRE PART,

PREAMBULE

1. Par contrat de délégation du service public conclue le [●] (ci-après le « **Contrat** ») pour une durée de cinq (5) ans à compter du 1er septembre 2019, Le SMPBA a confié la gestion et l'exploitation du service de transport Bayonne-Hendaye à la société Transdev Sud Ouest (ci-après, « **l'Opérateur** »).

2. Conformément aux termes de l'article 45 du Contrat, l'Opérateur s'est engagé à mettre en place une garantie bancaire à première demande (ci-après la « **Garantie** ») en faveur du Bénéficiaire afin de garantir la bonne exécution des obligations souscrites par l'Opérateur au titre du Contrat, selon les termes et conditions ci-après.

IL EST CONVENU CE QUI SUIT :

Article 1 – Engagement de Garantie

Dans la limite du montant défini à l'article 2 ci-après, le Garant s'engage à payer au Bénéficiaire, à première demande de sa part, toute somme que le Bénéficiaire pourrait lui demander au titre de la présente Garantie.

Article 2 – Montant de la Garantie

La Garantie est émise pour un montant maximum forfaitaire de 100 000 euros (*cent-mille euros*) soit 26 % des recettes du service.

La Garantie pourra faire l'objet d'un ou de plusieurs appels.

Article 3 - Modalités d'appel de la Garantie

Les sommes appelées au titre de la Garantie font l'objet d'une demande de paiement (ci-après la « **Demande de Paiement** »), attestant que le versement de la somme réclamée est dû et que les conditions de son paiement se trouvent réalisées, et conforme au modèle figurant en annexe aux présentes.

Le montant réclamé ne pourra être supérieur au montant restant garanti conformément à l'article 2 ci-dessus.

La Demande de Paiement devra être adressée par le Bénéficiaire au Garant par lettre recommandée avec accusé de réception à l'adresse mentionnée en tête des présentes. Le paiement interviendra dans un délai de trente (30) jours calendaires à compter de la réception de la Demande de Paiement et de ses pièces jointes.

Article 4 – Indépendance et autonomie de la Garantie

Les engagements du Garant au titre de la Garantie sont indépendants et autonomes. En conséquence, le Garant ne peut, pour retarder ou se soustraire à l'exécution de ses obligations au titre de la Garantie, sans préjudice des dispositions de l'article 2321 du Code civil, se prévaloir d'une éventuelle compensation ou autre exception affectant ou résultant du Contrat.

Article 5 – Durée

La Garantie entre en vigueur à la date de sa signature et prendra fin six mois après le terme du Contrat de délégation de service public, soit au plus tard le 31 décembre 2024.

Passé ce délai et l'absence de mise en jeu de la présente Garantie, il ne pourra plus y être fait appel.
Il est expressément prévu que la présente Garantie prendra fin par anticipation après remise au Garant (i) d'une mainlevée expresse du Bénéficiaire de la Garantie ou (ii) de l'original du présent acte restitué sans autre formalité par le Bénéficiaire ou l'Opérateur.

Article 6 – Droit applicable - Juridiction

La Garantie est régie par le droit français. Tout litige relatif à la Garantie (en ce inclus tout litige relatif à l'interprétation, l'existence, la validité ou la résiliation de la Garantie) sera de la compétence des juridictions compétentes.

Fait à [●],
Le [●],
En un (1) exemplaire original
Le Garant
[●]
M. [●]
en qualité de [●]

Annexe

Modèle de Demande de Paiement

Date : [●]
De : [Bénéficiaire]
A : [Garant]

Objet - Garantie à première demande n° [●] (la "Garantie")

Nous nous référons à la Garantie. Les termes utilisés dans la présente Demande de Paiement ont le sens qui leur est attribué dans la Garantie.

Nous attestons que :

(i) l'Opérateur a manqué à ses obligations au titre de […] couvertes par la Garantie et qu'il a été mis en demeure, par lettre du **[●]** dont copie ci-jointe, d'y remédier dans le délai de **[●]** jours,

(ii) l'Opérateur n'a pas remédié au manquement dont s'agit dans ce délai,

(iii) l'Opérateur nous est donc redevable de la somme de **[●]** euros.

En conséquence, nous vous demandons de verser la somme de [●***montant en lettres et en chiffres***] euros au crédit du compte n° [●] auprès de [●].

Pièce jointe *:*

- *Mise en demeure*

ANNEXE 19 – DONNEES TOPOLOGIQUES

A remplir par le candidat

Le Candidat proposera un référentiel de données topologiques se conformant aux prescriptions suivantes :

1. Pour l'information voyageurs :
   - Formats nécessaires : au minimum GTFS lors du lancement. Le fichier GTFS devra être conforme aux spécifications du standard et devra contenir un fichier « shapes.txt » décrivant tous les points de passage des itinéraires.
   - Offre théorique conforme au standard GTFS à fournir à l'AO selon le format spécifié au moins 1 mois avant chaque changement d'offre *(spécification fichier GTFS à mettre en annexe).*
   - En cours de vie du contrat, nécessité d'export de l'offre théorique sur Netex (conformément à la réglementation européenne. Directive 2010/10/EU).
   - Outils métiers respectant les normes IFOPT/Transmodel et Netex/SIRI
   - Respect de la charte de nommage Modalis (à mettre en annexe)
   - Géolocalisation précise des points d'arrêt (projection WGS84).

2. Pour les interfaces systèmes :
   - Quel que soit l'outil métier du titulaire, il devra adapter le format des données topologiques exportées en fonction des exigences du SMPBA et ses systèmes ou prendre à sa charge les évolutions logicielles des systèmes en place pour assurer le parfait fonctionnement des systèmes de TI ;
   - Un travail partenarial avec les industriels systèmes ainsi qu'un accompagnement du SMPBA sont à prévoir ;
   - Les évolutions logicielles côté outils du titulaire sont à prévoir et incluses dans le présent contrat.

L'Autorité Organisatrice est propriétaire de l'ensemble des données théoriques d'exploitation et des données temps réel.