

**DELEGATION DE SERVICE PUBLIC
DES TRANSPORTS URBAINS
ET
DU TRANSPORT POUR PERSONNES
A MOBILITE REDUITE**

AVENANT N° 2

A LA CONVENTION DE DELEGATION

du 1^{er} avril 2009

**AVENANT N° 2 A LA CONVENTION DE
DELEGATION DE SERVICE PUBLIC**

Entre les soussignés :

La COMMUNAUTE URBAINE DE BORDEAUX, représentée par son Président **monsieur Vincent Feltesse**, autorisé aux fins des présentes par délibération n° en date du ???,

Ci-après désignée « La Communauté »

D'une part,

ET

La Société Keolis Bordeaux, dont le siège est à Bordeaux – 12 Boulevard Antoine Gautier, inscrite au registre de commerce et des sociétés sous le numéro 509 752 218 et représentée par son Président Directeur Général, **monsieur Jean-Michel Ferraris**,

Ci-après désignée « Le Délégué »

D'autre part,

Ci-après dénommées ensemble « les Parties »,

Préambule

Par délibération en date du 28 novembre 2008, le conseil de Communauté a approuvé le choix de la Société Keolis pour assurer la gestion des transports urbains et transports pour personnes à mobilité réduite à compter du 1^{er} janvier 2009.

Le contrat de délégation, notifié le 1^{er} mai 2009 au délégataire a été recalé au travers de l'avenant n°1 validé par délibération du conseil communautaire en date du 19 février 2010.

Conformément aux dispositions retenues dans le cadre de la convention et son avenant n°1, des amendements devaient être apportés à certaines données de la convention.

Compte tenu de ce contexte, les parties sont convenues de ce qui suit :

ARTICLE 1 – CORRECTIONS D’ERREURS MATERIELLES CONSTATEES DANS LE CONTRAT :

Au travers du présent avenant, les parties conviennent de procéder à des corrections, précisions et ajustements qui ont pour vocation de clarifier la convention de délégation de service public.

1-1 / ■ Actualisation annexe 7 - contribution forfaitaire du contrat

Dans le cadre de l’avenant n°1 et de son document 3 de l’annexe B portant sur l’actualisation de l’annexe 7 du contrat de délégation de service public des transports urbains, des tableaux financiers ont été omis à l’édition.

Ainsi, il convient de compléter l’annexe 7 – contribution forfaitaire du contrat, actualisée par l’avenant n°1, avec les tableaux relatifs aux parcs relais, au service vélos et au service pour personnes à mobilité réduite.

Les tableaux relatifs à ces éléments complémentaires constituent l’annexe F du présent avenant.

1-2 / ■ Modification de l’article 23-1 – expiration normale de la convention

L’avenant n°1 a procédé au recalage du contrat en raison d’une mise en œuvre différée du contrat au 1^{er} mai 2009, soit avec un terme de la convention revu au 30 avril 2014.

Toutefois, sur l’ensemble des articles ayant été corrigés, l’article 23-1 n’a pas fait l’objet d’une correction.

Il convient donc au travers du présent avenant de rectifier cette omission.

Ainsi, l’article 23-1 est remplacé comme suit :

« *L’expiration normale de la convention intervient au terme de la durée prévue, soit le 30 avril 2014.* »

De manière générale, la mention du 30 avril 2014 se substitue à celle du 31 décembre 2013 chaque fois qu’elle est mentionnée, soit dans le corps de la convention, soit dans les annexes.

ARTICLE 2 - MISE A JOUR DES ANNEXES DE LA CONVENTION

Conformément aux dispositions formalisées soit dans la convention, soit dans l’avenant n°1, les annexes 12, 14, 17, 20 et 24 doivent faire l’objet d’une actualisation au travers d’un avenant.

2-1 / ■ Modification de l’annexe 12 – Règlements d’exploitation

L’annexe 12, sur la base des articles 7-10 et 20-3, portait sur les règlements d’exploitation de Tbc et du service pour personne à mobilité réduite.

Ces derniers doivent être mis à jour par le délégataire et il convient au travers du présent avenant d'actualiser leur version et de les dénommer dorénavant « règlement public d'usage ».

De manière générale, la mention « règlement public d'usage » se substitue à celle de règlement d'exploitation chaque fois qu'elle est mentionnée, soit dans le corps de la convention, soit dans les annexes.

Les éléments majeurs qui sont intégrés dans ces règlements sont :

- pour le réseau TBC :

précisions sur les modalités pratiques de validation
mise à jour du descriptif et des principes de réservation des services de transport à la demande
Formalisation, pour les cas de non validation ou d'oubli de carte billettique : <ul style="list-style-type: none">- de l'application de frais de dossiers minorés (fixés à 5€),- d'une mesure d'indulgence d'annulation de ces frais de dossiers pour la première infraction sur une période de 12 mois glissants,- de l'annulation de l'indemnité forfaitaire sur présentation d'un titre valide au moment du contrôle
précisions sur le nombre maximum de fauteuils roulants et de poussettes acceptées dans un autobus
acceptation permanente des bicyclettes pliables en position pliée dans les bus et trams

- pour le service de transports pour personnes à mobilité réduite :
 - o les évolutions de rédaction du règlement public d'usage reposent sur 2 principes :
 - des compléments d'information

Précisions sur les conditions d'accès au service pour les usagers et accompagnateurs
Identification du périmètre des transports urbains (PTU)
Précision sur les horaires d'accès au centre d'appel, et formalité de réservation/annulation/confirmation
Identification du serveur vocal pour les réservations / annulations
Reformulation de l'article « aide à la personne handicapée » (<i>fusion des articles 2.4 et 3 ancienne version</i>)

- les dispositions nouvelles

Formalisation des nouvelles dispositions du service TPMR suite à la mise en œuvre en février 2010 du nouveau service « <i>prompto</i> », notamment déclinaison des services en formule : <ul style="list-style-type: none">- formule « <i>confort</i> » : dédiée aux transports réguliers et occasionnels qui peuvent être anticipés ou qui répondent à des contraintes fortes- Formule « <i>prompto</i> » dédiée aux transports occasionnels, non anticipés sur un périmètre restreint
--

Formalisation des nouvelles règles d'annulation :

- au lieu de 24h avant le déplacement, jusqu'à 19h en semaine la veille du déplacement
- création d'une indemnité fixée à 10€ TTC pour annulation de trajet ayant fait l'objet d'un déplacement du véhicule PMR ou annulé moins de 10min avant l'heure convenue.

En ce qui concerne le règlement public d'usage pour le service de transports pour personnes à mobilité réduite, les dispositions de l'article 20-3 sont purement et simplement remplacées par les dispositions suivantes :

« Le règlement public d'usage, joint en annexe 12, décrit notamment les obligations de service public, les règles de disciplines externes concernant le public, les voyageurs, le personnel de conduite. Il fixe également les conditions destinées à assurer la sécurité des usagers, du personnel de conduite et du public, notamment en ce qui concerne les prestations d'accompagnement. »

Par ailleurs, les parties ont souhaité compléter l'annexe 12 par un règlement public d'usage spécifique à destination des parcs relais ainsi que par le règlement public d'usage et conditions générales d'utilisation du service VCub et par le règlement public d'usage du service de parcs de stationnement pour vélos.

En conséquence, l'annexe 12 est remplacée par l'annexe A du présent avenant.

Cette annexe A se compose des règlements publics d'usage Tbc, transport pour personnes à mobilité réduites, Parcs Relais, service VCub et service de parcs de stationnement pour vélos.

Toute modification ultérieure de l'un de ces règlements publics d'usage, intervenant sur proposition motivée du délégataire ou à la demande de l'autorité organisatrice, sera approuvée par voie d'avenant à la convention.

2-2 / ■ Modification de l'annexe 14 – Plan qualité

Le plan qualité et de certification annexé à la convention initiale nécessite d'être amendé afin de clarifier pour certains indicateurs, les méthodes d'évaluation, les bases de contrôles tout en intégrant les données du nouveau réseau de transport mis en service en février 2010.

Ce nouveau plan s'applique dès l'année 2010.

Ainsi, l'annexe B, du présent avenant annule et remplace l'actuelle annexe 14. Les principes retenus pour la rédaction de cette annexe sont résumés ci-après :

Plan de certification

Identification des 23 lignes à certifier d'ici mai 2012, sur la base du nouveau réseau TBC2010 :

Les 13 lianes (inclus les express) + les 6 corols + lignes 20, 24, 27 et 29

Substitution pour une meilleure adéquation au domaine de la norme NF 345 par la norme NF 298 pour la certification du centre de relation clientèle et du site internet

En ce qui concerne le volet qualité du plan, les modifications apportées au plan résultent d'une démarche conjointement menées entre délégant et délégataire.

Les modifications apportées au plan qualité portent d'une part sur des compléments de données pour assurer une bonne compréhension des parties sur les indicateurs (ajouts d'annexes aux indicateurs, précision de définition...).

Les indicateurs concernés sont les suivants :

Indicateurs réseau Tbc	Indicateurs réseau Tramway	
Protection et prévention	Protection et prévention	Disponibilité des équipements embarqués
Traitement des réclamations	Pannes des rames	Disponibilité des équipements en station
Propreté des espaces commerciaux	Etat et propreté des rames	Conformité de l'information
	Propreté des stations	Fiabilités des boucles de détection
	Propreté des plates formes	

Indicateurs Parcs relais	Indicateurs réseau bus
Propreté des parcs	ponctualité
Etat des abords paysagers	Gestion du parc
Disponibilité des équipements	Etat et propreté des véhicules

Elles portent également sur la prise en compte du retour d'expérience et permet d'affiner les attendus :

<u>Réseau bus</u> <ul style="list-style-type: none"> • Pannes des véhicules • Conformité de l'information 	L'objectif est assujetti à un taux de pannes « rouges » de 0,9 pour 10000 kms, contre 1,2 initialement Finalisation du nombre de mesures : 500 mesures mensuelles et 340 pour la période de juillet/août
<u>Réseau Tram</u> <ul style="list-style-type: none"> • disponibilité du service • Pannes des rames 	Reformulation et précision des causes imputables et non imputables à l'exploitation en cas de défaillance du service de transport L'objectif du taux de pannes qui restait à définir est fixé à 1,5 pour 10000 kms
<u>Réseau PMR</u> <ul style="list-style-type: none"> • Etat et propreté des véhicules 	Finalisation du nombre de mesures pour l'échantillon : 100 véhicules contrôlés / mois

Enfin, conformément aux dispositions retenues par la société Keolis dans son offre initiale sur l'exploitation du service pour personnes à mobilité réduite, l'indicateur PMR – Disponibilité du service est complété comme suit pour être en concordance avec les engagements pris par le délégataire :

<u>Réseau PMR</u> • Disponibilité du service	Prise en compte de la marge de tolérance + ou – 90min dans le calcul du taux de refus <i>Cette disposition n'a pas de transcription sur le terrain, ne s'applique que dans la méthode de calcul de l'indicateur.</i>
---	---

Afin de laisser toute leur pertinence aux actions de promotion menées par le délégataire pour la mise en œuvre du nouveau réseau de transports mis en place le 22 février 2010, le plan d'actions de renfort de lutte contre la fraude identifié par le délégataire n'a pu être mis en œuvre qu'à compter de septembre 2010. En conséquence, la collectivité accorde au délégataire la neutralisation de l'indicateur « contrôles des voyageurs » pour la période de mars à août 2010 (inclus).

2-3 / Modification de l'annexe 17 – Missions d'études, d'assistance technique et d'expertise

L'article 2 de l'annexe 17, modifié par l'article 3-10 de l'avenant n°1, faisait état à propos des échanges de données de la formalisation d'une convention spécifique portant sur les modalités de transfert des données. Cette convention est ajoutée à l'annexe 17, et constitue l'annexe C du présent avenant.

Le premier paragraphe de l'article 2 de l'annexe 17 est remplacé comme suit :

« Développement et mise à jour de la banque de données (demande, offre, trafics...), et mise à disposition des fichiers de bases de données (outils SIG et de modélisation de trafic).

Les modalités de transfert des données ont fait l'objet d'une convention spécifique d'échanges de données signée par les parties. Cette dernière constitue le titre IV de la présente annexe 17. »

Il est rajouté au sein de l'annexe 17, le titre IV suivant :

Titre IV – convention d'échange de données numériques

Conformément à la mention faite dans l'article 2 de la présente annexe 17, la convention d'échanges de données signée entre les parties est validée et constitue le présent titre IV de l'annexe 17. »

2-3 / ■ Modification de l'annexe 20 – Plan de transport adapté et plan d'information des usagers en cas de perturbation

Conformément aux dispositions mentionnées en introduction de l'annexe 20, les plans de transport et d'information en cas de perturbation devaient être mis à jour sur la base de la nouvelle offre de transports mise en œuvre par le délégataire.

Le nouveau réseau ayant été mis en place en février 2010, la présente annexe D annule et remplace l'actuelle annexe 20 - Plan de transport adapté et plan d'information des usagers en cas de perturbation.

Les principes retenus pour la rédaction de cette annexe sont résumés ci-après :

Services exécutés en propre par le Délégataire (hors Mobibus)

- Perturbation légère (niveau 1) - Taux de personnel de conduite disponible supérieur ou égal à 75% avec disponibilité suffisante des moyens d'intervention, de régulation, d'information et de maintenance.

Offre niveau 1

Dans ce niveau, le réseau TBC garde son organisation initiale et les agents disponibles assurent leur service habituel, tel qu'il a été programmé.

La structure du réseau est dans ce cas inchangée, l'offre manquante se répartissant par expérience de manière presque homogène sur le réseau ; les ajustements éventuels se font à la prise de service des agents « volants » ; et les problèmes de relèves sont gérés au mieux notamment par les agents de maîtrise terrain.

- Perturbation moyenne (niveau 2) - Taux de personnel de conduite disponible supérieur ou égal à 55% et inférieur à 75% avec disponibilité suffisante des moyens d'intervention, de régulation, d'information et de maintenance

Offre niveau 2

Dans ce cas, il est adopté un schéma de transport différent du réseau TBC habituel qui s'appuie sur les principes suivants :

- l'amplitude de service à la clientèle est réduite de 7h à 20h,
- le personnel de conduite disponible est concentré sur le réseau structurant composé du tram et des lianes bus, en fonction de leur connaissance desdites lignes et de leur habilitation à la conduite tram,
- le personnel de conduite disponible restant n'ayant pas fait l'objet d'une réaffectation sur le réseau structurant, est affecté sur les autres lignes, en

fonction de leur connaissance de celles-ci, de façon à compléter le réseau structurant.

Ces principes permettent de construire un réseau spécifique en organisant les journées de travail en 2 séquences continues de travail du type 5h45 - 13h15 et 13h15 - 20h45.

Dans cette situation, il est privilégié l'établissement d'une fréquence régulière, tenue sur l'ensemble de la journée, plutôt qu'une concentration des moyens en heure de pointe.

- Perturbation forte (niveau 3) - Taux de personnel de conduite disponible supérieur ou égal à 30% et inférieur à 55% avec disponibilité suffisante des moyens d'intervention, de régulation, d'information et de maintenance

Offre niveau 3

Dans ce cas, il est adopté un schéma de transport différent du réseau TBC habituel qui s'appuie sur les principes suivants :

- l'amplitude de service à la clientèle est réduite de 7h à 20h,
- le personnel de conduite disponible est concentré sur le réseau structurant composé du tram et des lianes bus, en fonction de leur connaissance desdites lignes et de leur habilitation à la conduite tram.

Dans cette situation, comme pour le niveau 2, il est privilégié l'établissement d'une fréquence régulière.

- Perturbation très forte (niveau 4) - Taux de personnel de conduite disponible inférieur à 30% et/ou disponibilité insuffisante des moyens d'intervention et/ou de régulation et/ou d'information et/ou de maintenance

Offre niveau 4 (pouvant être nulle)

Dans ce cas, une exploitation de certaines lignes du réseau peut être envisagée pour autant que les conditions sécuritaires pour la clientèle et le personnel soient assurées.

Dans ces conditions, il est adopté un schéma de transport différent du réseau TBC habituel qui s'appuie sur les principes suivants :

- l'amplitude de service à la clientèle est réduite de 7h à 20h,
- le personnel de conduite disponible est concentré sur une ou plusieurs lignes de

tram, en fonction de leur habilitation à la conduite tram, et à condition de pouvoir mettre en œuvre les niveaux minimums suivants :

- Ligne A : minimum 8 rames,
 - Ligne B : minimum 6 rames,
 - Ligne C : minimum 3 rames.
- le cas échéant, des lianes bus les plus complémentaires du réseau tram seront mises en exploitation, s'il est possible de garantir une fréquence minimale suffisante sur la période de référence. Par ordre de priorité les lianes mises en service seront celles les plus fréquentées et permettant de desservir les communes et les quartiers éloignés du tramway : les lianes 3 et 16 pour le quadrant nord-ouest, la liane 7 pour la rive droite, la liane 15 en partiel pour les communes du sud et enfin la liane 9,.

Services exécutés par les transporteurs affrétés

Les services affrétés ne portant pas sur les lignes structurantes, le Délégué fixe les priorités d'exploitation des lignes au(x) transporteur(s) concerné(s) en fonction de leurs moyens humains et matériels disponibles et en prenant en compte la situation sur le reste du réseau.

Services pour personnes à mobilité réduite

Les parties conviennent que bien que le service de transport de personnes à mobilité réduite ne relève pas normalement du champ d'application de la loi 2007-1224 du 21 août 2007, le traitement de ce service en cas de situation perturbée ne peut être une source de discrimination entre les usagers.

Dans ce contexte, les déplacements domicile-travail sont privilégiés. Afin de donner satisfaction au maximum de clients, des regroupements de transport peuvent être organisés en complément de ceux déjà prévus.

2-4 / ■ Modification de l'annexe 24 – Vitesse commerciale

Conformément aux dispositions retenues dans l'avenant n°1 modifiant l'article 14-2-1-5, l'annexe 24 portant sur l'identification de la vitesse commerciale a été actualisée sur la base de la nouvelle offre de transports mise en œuvre par le délégataire.

Dans ce contexte, la présente annexe E annule et remplace l'actuelle annexe 24.

Les éléments liés à la vitesse commerciale étant mis à jour, le cinquième paragraphe de l'article 14-2-1-5 est supprimé.

ARTICLE 3 – MODIFICATION DE L'ANNEXE 6 – INFORMATION DE LA COMMUNAUTE URBAINE

3-1 / Production d'une synthèse du rapport annuel

Dans le cadre de l'annexe 6 au contrat de délégation de service public, la collectivité demande la production du rapport annuel du délégataire pour l'année N au 1^{er} mars de l'année N+1.

Le contenu de ce rapport, conforme aux prescriptions des articles L. 1411-3 et R. 1411-7 du code général des collectivités territoriales, reprend des données tant d'exploitation que d'entreprise.

Afin d'avoir une version communicable, les parties conviennent que le délégataire fournira pour la même échéance que le rapport annuel, un document de synthèse. Cette disposition garantit ainsi, la juste diffusion de l'information au public dans le respect des droits et obligations de chacune des parties.

Ainsi, le premier alinéa de l'annexe 6 décrivant les éléments à fournir par le délégataire est remplacé par ce qui suit :

« • I – avant le 1^{er} mars, le rapport annuel du délégataire, établi en application des dispositions des articles L. 1411-3 et R. 1411-7 du Code général des collectivités territoriales. La composition de ce document est déclinée dans le titre I – rapport du délégataire, ci après développé.

La transmission de ce rapport sera assortie d'un rapport dit de synthèse qui constituera le document communicable au public. Les éléments constituant ce rapport de synthèse seront validés chaque année par les deux parties. »

3-2 / Production d'informations sur les parcs relais et sur les vélos en libre service

Par ailleurs, au sein de cette même annexe 6, l'article I – rapport du délégataire, doit être complété dans son descriptif des données attendues sur les champs d'activités omis dans la convention initiale en raison de leur statut d'option dans le cahier des charges de consultation :

- parcs relais
- service de vélo en libre accès : VCUB

Le préambule de l'article I-A / rapport général est donc remplacé comme suit :

« Le délégataire fournira à la CUB un rapport général portant sur l'ensemble des activités effectuées dans le cadre de la délégation (en direct ou en sous-traitance). Ce rapport reprendra toutes informations appropriées selon les rubriques détaillées ci-après, étant entendu que le descriptif des attendus n'a pas valeur d'exhaustivité et que toute donnée complémentaire pourra donc être ajoutée à la demande de la CUB en concertation avec le délégataire, ou sur initiative du délégataire.

Les éléments relatifs au service de transport des personnes à mobilité réduite seront distingués. »

Ainsi, l'article I-A – 5 / la fréquentation est complété comme suit :

« - fréquentation par parcs relais et globale (voyageurs : avec précision des profils client, voiture...)

- fréquentation du service vélo (occasionnels, abonnés, durée d'emprunt...) »

L'article I-A – 6 / les relations avec la clientèle est complété dans son alinéa 2 par :

« - ventes par titres et recettes par titres (inclus VCUB et parcs relais) »

L'article I-A – 8 / la gestion des véhicules et des autres équipements mis à disposition par la CUB ou propriété de l'exploitant (distinguant, pour chaque rubrique, les éléments se rapportant au tramway) est complété comme suit :

- Alinéa 5 « - équipement des points d'arrêts (nombre, localisation, actions de maintenance...) »

- Alinéa 7 « - détail des pannes par cause (inclus système VCUB (vélos et stations)) »

3-3 / Production d'une liasse fiscale provisoire

Au sein de l'article I-B-17 de cette même annexe 6, aux termes :

« En outre, dès leur adoption par l'assemblée générale statuant sur les comptes, qui devra obligatoirement se tenir avant le 30 juin, l'exploitant adressera à la CUB les bilans et compte de résultats certifiés (présentation « liasse fiscale »), ainsi que l'annexe, »

sont substituées les dispositions suivantes :

« En outre, le délégataire fournira dans son rapport annuel la totalité des feuillets constituant la liasse fiscale en version provisoire.

Dès leur adoption par l'assemblée générale statuant sur les comptes, qui devra obligatoirement se tenir avant le 30 juin, le délégataire adressera à la CUB cette même liasse fiscale définitive et certifiée, ainsi que l'annexe. »

ARTICLE 4 – MAINTIEN DES AUTRES STIPULATIONS DE LA CONVENTION

Les stipulations de la convention non modifiées par le présent avenant demeurent inchangées.

Fait à Bordeaux, le
En ... exemplaires

Pour la Communauté urbaine de Bordeaux,
Le Président,

Pour la société Kéolis Bordeaux,
Le Président Directeur Général,

Vincent FELTESSE

Jean-Michel FERRARIS

Liste des annexes de l'avenant n°2

- A. Règlements publics d'usage (*annule et remplace l'annexe 12 de la convention*)
 - a. Réseau TBC
 - b. Service pour personnes à mobilité réduite
 - c. Parcs relais
 - d. VCub
 - e. Parcs de stationnement pour vélos

- B. Plan qualité (*annule et remplace l'annexe 14 de la convention*)

- C. Convention d'échanges de données numériques (*complète l'annexe 17 de la convention par son titre IV*)

- D. Plan de transport adapté et plan d'information des usagers en cas de perturbation (*annule et remplace l'annexe 20 de la convention*)

- E. Vitesse commerciale (*annule et remplace l'annexe 24 de la convention*)

- F. Tableaux financiers Parcs Relais, service de transports pour personnes à mobilité réduite et service vélos (*complète l'annexe 7 de la convention*)

ANNEXE A
(Annexe 12 de la convention de délégation de service public)
-
REGLEMENTS PUBLICS D'USAGE
-

Cette annexe 12 se compose des éléments suivants :

- a. Réseau TBC
- b. Service pour personnes à mobilité réduite
- c. Parcs relais
- d. VCub
- e. Parcs de stationnement pour vélos

Toute modification ultérieure de l'un de ces règlements publics d'usage, intervenant sur proposition motivée du délégataire ou à la demande de l'autorité organisatrice, sera approuvée par voie d'avenant à la convention.

REGLEMENT PUBLIC D'USAGE DES TRANSPORTS EN COMMUN

Règles applicables aux voyageurs circulant sur le réseau Tram et Bus de la Communauté Urbaine de Bordeaux.

Chapitre I : Nature et domaine d'application du règlement public d'usage.

Article 1.1

Le présent règlement fixe les règles particulières qui s'appliquent aux personnes pénétrant sur les emprises du réseau Tram et Bus de la Communauté Urbaine de Bordeaux (TBC) et notamment les règles concourant à la sécurité des personnes et des biens. Le réseau TBC est constitué par les lignes de tramway et de bus exploitées par l'exploitant ainsi que les lignes dont les services sont sous-traités par l'exploitant.

Ces règles ont pour objet de préciser les modalités d'application au réseau TBC des textes suivants :

- la loi du 15 juillet 1845 modifiée, sur la Police des Chemins de fer,
- le décret n° 730 du 22 mars 1942 modifié, portant règlement d'administration publique sur la Police, la Sûreté et l'Exploitation des voies ferrées d'intérêt général et local,
- la loi du 30 décembre 1985 et le décret du 18 septembre 1986 modifiés relatifs à la Police de Transports Urbains et des Services de transport public de personnes régulières,
- la loi du 18 juin 1999 sur la sécurité routière
- le Code Civil et code de Procédure Pénale.

Article 1.2

Le non-respect de ces règles est constitutif d'infractions susceptibles d'être constatées par procès-verbal et sanctionnées par les différents textes légaux ou réglementaires en la matière, sans préjudice des réparations civiles et de l'affichage des jugements qui pourraient être ordonnés par voie de justice.

L'exploitant décline par avance toute responsabilité en cas d'infraction à ce présent règlement pour les dommages qui pourraient en résulter et se réserve la possibilité d'engager à l'encontre des contrevenants des poursuites devant les juridictions compétentes.

Au-delà des règles exposées ci-après, les clients doivent appliquer les consignes écrites ou verbales complémentaires que pourraient être amenés à prendre des représentants de l'exploitant.

Article 1.3

Les principales dispositions du présent règlement sont affichées de façon persistante et inaltérable, par les soins de l'exploitant, dans les différents points d'information.

Ces dispositions sont disponibles, sur simple demande, dans les locaux commerciaux de l'exploitant.

Article 1.4

Toute modification ultérieure du règlement public d'usage, intervenant sur proposition motivée du délégataire ou à la demande de l'autorité organisatrice, est approuvée par voie d'avenant à la convention.

Chapitre II : La possession d'un titre de transport pour se déplacer sur le réseau TBC.

Article 2.1 déplacement sur le réseau

Tout voyageur se déplaçant sur le réseau TBC doit être muni d'un titre de transport valable et dûment validé dès la montée dans le bus ou le Tramway et à chaque correspondance.

Article 2.2 conservation de son titre de transport

Chaque voyageur est responsable de la conservation en bon état de son titre de transport.

Chapitre III : La tarification.

Article 3.1 principes tarifaires

La tarification permet la libre circulation sur le réseau Tram et Bus pour une durée de 1 heure entre la première et la dernière validation.

Article 3.2 affichage des tarifs

Les principaux tarifs en vigueur sont affichés dans les stations de tramway, dans les rames et les bus. Ils sont consultables auprès des points de vente de l'exploitant et sur le site internet www.infotbc.com. Ils sont susceptibles de modification totale ou partielle en cours d'année.

Article 3.3 enfants de moins de 5 ans

Les enfants de moins de 5 ans bénéficient gratuitement du bus ou du Tramway, à condition de ne pas occuper à eux seuls une place assise.

Chapitre IV : Tarifs réduits

Les voyageurs en possession d'un Tickarte à Tarif Réduit dûment validé doivent être en mesure d'en justifier l'utilisation à toute réquisition d'un agent de l'exploitant par la présentation du justificatif approprié, tel que prévu dans les règles de tarification définies par la Communauté Urbaine de Bordeaux.

Chapitre V : La billetterie de type billettique.

Article 5.1 système de paiement et modalité de validation du titre de transport

Le système de paiement en vigueur repose sur une billetterie de type billettique mixte, carte magnétique et carte à puce électronique rechargeable.

Le voyageur doit, pour valider sa carte magnétique :

- L'introduire dans la fente supérieure du valideur, dans le sens de la flèche, côté imprimé face au voyageur et face blanche vers l'arrière, et la lâcher; la carte est alors lue par le valideur qui vérifie sa validité, complète les données de la piste magnétique et imprime des informations au dos de la carte.

Un voyage sera décompté ou enregistré comme une correspondance et inscrit au verso de la carte magnétique.

- La récupérer ensuite, après cette opération.

Le voyageur doit, pour valider sa carte à puce électronique rechargeable :

- La présenter devant le rond noir placé au centre du valideur, en maintenant la carte immobile un court instant.

La carte est alors lue par le valideur qui vérifie sa validité, décompte un voyage si la carte en est chargée, enregistre un voyage si la carte est chargée d'un abonnement ou si le voyageur est en correspondance.

Le voyageur doit s'assurer que la validation a été correctement enregistrée, en vérifiant que le valideur affiche un voyant vert et renvoie un bip unique.

En cas d'affichage d'un voyant rouge et de renvoi de deux bips, la validation n'a pas été enregistrée :

- Le voyageur doit alors répéter l'opération, et prendre si nécessaire connaissance du message affiché sur le valideur qui l'informerait de la raison du non enregistrement de sa validation (titre périmé, nombre de voyages épuisé...).

Afin de faciliter la validation ou l'achat des titres, il est demandé :

- aux clients possesseurs d'un titre : de le préparer pour en faciliter la validation à bord, ou de le pré-valider sur les quais des stations trams équipées,

- aux clients souhaitant acheter un titre : de préparer l'appoint nécessaire à l'achat d'un titre auprès du conducteur sans oublier de le valider après l'achat.

Article 5.2 validité titre billettique

La carte magnétique est valable jusqu'à épuisement du nombre de voyages encodés sur la carte ou jusqu'au terme de la période de validité pour un contrat forfaitaire.

La carte à puce électronique rechargeable est valable pour une durée de 3 ans, pour être valable au cours du déplacement, elle doit être chargée de voyages ou d'un abonnement.

Article 5.3 CNIL

Acte de déclaration pour la CNIL.

- Dans le cadre de la mise en place du système Billettique sur le réseau de transports en commun de l'agglomération bordelaise, les catégories d'informations nominatives traitées sont : nom et prénom des clients, les numéros des cartes, date de naissance, adresse, nombre de validations

- Les destinataires ou catégories d'information nominatives de ces informations sont :

- Le Service Clientèle de l'exploitant,

- Les partenaires extérieurs : communauté Urbaine de Bordeaux, communes, départements, régions, banques,

- Les intéressés.

- Le droit d'accès prévu par l'article 34 de la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 s'exerce auprès du Service Clientèle de l'exploitant.

Chapitre VI : La validation obligatoire et systématique.

Article 6.1 obligatoire et systématique

La validation est obligatoire et systématique quel que soit le type de titre de transport, à chaque montée et dès l'accès à bord d'un véhicule, même en cas de correspondance.

Au-delà des soixante minutes après la première validation, soit un nouveau voyage est décompté sur la carte, soit le titre n'est plus valable et le voyageur doit valider un nouveau titre de transport.

Un signal sonore sous la forme de deux bips, un voyant rouge et un message lumineux sont émis par le valideur pour signaler la non-validité du titre.

Article 6.2 panne de valideur

En cas de panne d'un valideur, les voyageurs doivent valider leur titre dans un autre appareil ; si l'autobus ne dispose que d'un valideur, les voyageurs doivent signaler au conducteur de bus que l'appareil est défectueux.

Chapitre VII : Les services spécifiques :

Article 7.1 Parcs relais

Un parc relais est une aire de stationnement gardiennée, ouvert pendant les heures d'ouverture du réseau Tram et/ou Bus, dont l'accès est réservé aux clients du réseau de transports en commun. Cet usage exclusif est assuré par des dispositifs physiques (barrières, valideurs) à partir du titre de transport (Ticket magnétique ou carte à puce).

En dehors des heures d'ouverture du réseau Tram et Bus, le Parc relais est fermé.

Les Parcs relais mis à disposition de la clientèle sur l'itinéraire des lignes du Tramway, peuvent aussi être reliés à un pôle d'échanges avec les bus, les autobus interurbains et les lignes SNCF.

Chaque parc relais peut accueillir 50 à 100 emplacements pour deux roues et de 50 à 600 places de stationnement automobiles.

A ce jour, 16 parcs relais sont mis en service dont 3 réservés aux abonnés tbc :

Parc Relais	Localisation	Ligne Tramway	Capacité stationnement automobile
Lauriers	Lormont - rue V. Hugo	A	190 places
Buttinière	Lormont - Buttinière Av de la Libération	A	603 places
Galin	Bordeaux - Av. Thiers	A	399 places
Bougnard	Pessac - rue Bougnard	B	187 places
Unitec	Pessac - Village 3 Av. Schweitzer	B	249 places
Arts et Métiers	Talence - Av. de l'université	B	594 places
Stalingrad	Quai Deschamps	A	250 places
Mérignac centre : P+R abonnés	Parcub – Pl. Ch. De Gaulle	A	84 places
Pessac Centre : P+R abonnés	Parcub – rue des poilus	B	84 places
Porte de Bordeaux : P+R abonnés	Parcub – 48 av. Gal. Larminat	B	84 places
4 chemins	Mérignac – Av. de la Marne	A	398 places
Arlac	Mérignac – av. François Mitterrand	A	395 places
La Gardette	Bassens – Chemin Grd came	A	390 places
Ravezies	Le Bouscat – Place Ravezies	C	369 places
Les Aubiers	Bordeaux- av. Laroque	C	246 places
Carle Vernet	Bordeaux – rue Carle Vernet	C	206 places
Brandenburg	Bordeaux – rue Joseph Brunet	B	213 places

En complément, un parc relais P+R abonné non gardienné propose 46 places sur la commune de Floirac en correspondance avec le terminus de Floirac Dravemont : av. Salvator Allende.

Tarifification Parcs relais :

L'accès aux parcs relais est gratuit pour les abonnés, les Tickartes forfaits 1 jour et 7 jours et les cartes de circulation gratuite.

La validation de ces titres de transport actionne l'ouverture de la barrière à l'entrée et à la sortie du Parc Relais.

Un titre Parc relais est proposé et vendu par le gardien.

Il permet l'accès au Parc relais ainsi qu'à un aller retour dans la journée sur le réseau Tram et Bus de la CUB.

Son prix est fixe quel que soit le nombre de personnes présentes dans le véhicule (limité au nombre de passagers fixé par la carte grise du véhicule). Un Tickarte (ticket à piste magnétique) sera remis à chacun d'entre eux.

Le Tickarte Parc relais devra impérativement avoir été validé dans le Bus ou dans le Tram dans la journée. A défaut, il sera appliqué le montant forfaitaire journalier de 8 euros, toute journée commencée étant due.

Article 7.2 : Transport à la demande :

Un service de transport à la demande zonal en complément des lignes régulières est proposé en divers point de la CUB sous les appellations « Flexo » et « Résago ». Ce service de transport à la demande nécessite dans certain cas de réserver son transport en appelant :

AlloFlexo/Resago

05 57 57 89 99 ou N° Vert 0800 86 89 99

Du lundi au samedi : 7h -19h - Dimanche : 9h - 19h

Les caractéristiques de Flexo :

- Les lignes Flexo sont des lignes régulières, composées d'un itinéraire fixe aboutissant dans une zone géographique déterminée (zone Flexo) où les arrêts sont desservis à la demande.

- Certains arrêts des zones Flexo peuvent être desservis systématiquement, les autres arrêts étant desservis dans les conditions suivantes :

- Pour partir d'une zone Flexo à partir d'un arrêt qui n'est pas desservi systématiquement, le voyageur doit impérativement appeler le service AlloFlexo pour demander le passage du bus à l'arrêt souhaité (jusqu'à 15 minutes avant le départ du terminus, ou avant 19h pour les Flexo de soirée).

- Pour se rendre dans la zone Flexo : le voyageur doit indiquer au conducteur l'arrêt de descente souhaité, lors de votre montée dans le bus.

Les caractéristiques de Resago :

- Le service Resago dessert une zone géographique en rabattement sur une station de tramway ou une ligne régulière.

- tous les départs proposés sont déclenchés uniquement sur demande par réservation téléphonique la veille du déplacement avant 19h, dans les conditions suivantes :

- Pour partir d'une zone Resago, le voyageur doit impérativement appeler le service AlloResago pour demander le passage du bus à l'arrêt souhaité la veille de son déplacement avant 19h.

- Pour se rendre dans la zone Resago : après avoir réservé son départ la veille avant 19h , le voyageur doit indiquer au conducteur l'arrêt de descente souhaité, lors de sa montée dans le bus.

Article 7.3 : Navette électrique :

La navette électrique propose une desserte des quartiers du centre ville de Bordeaux entre l'esplanade des Quinconces et la place de la Victoire.

Principe de fonctionnement :

- La navette électrique circule en boucle, les points d'arrêt et de descente s'effectuent à la demande sans zone d'arrêt définie.

- Application de la tarification du réseau communautaire de transports en commun.

Chapitre VIII : L'achat des titres de transport.

Article 8.1 lieux d'achat

Le voyageur peut se procurer un titre de transport :

- dans tous les Espaces Accueil TBC, notamment à l'Espace Gambetta (9 place Gambetta), Espace Quinconces, Espace Gare St Jean et Espace Buttinière,
- dans les distributeurs automatiques de cartes, dans toutes les stations du tramway,
- chez les dépositaires TBC agréés par l'exploitant,
- auprès des conducteurs-receveurs de bus, les conducteurs de bus ne vendant que la carte 1 voyage,
- par courrier avec rechargement automatique de la carte à puce tbc (système autoloading), après réception du règlement.
- par courrier pour tout achat de Tickarte et pour toute création de carte à puce « tbc ».

Aucun titre de transport n'est délivré par les conducteurs à bord des rames de tramway. Le voyageur doit être porteur d'un titre valable à la montée dans une rame.

Article 8.2 achat du ticket dans le bus

Il est demandé aux voyageurs de régler en espèce et de faire l'appoint lorsqu'ils achètent un titre de transport au conducteur d'un autobus. En cas de présentation de billets d'une valeur supérieure à 10 euros, le conducteur peut ne pas disposer de la monnaie nécessaire et refuser l'accès au voyageur.

Article 8.3 vente de titres

Il est interdit de revendre des titres de transport sans être agréé par l'exploitant.

Chapitre IX : Le contrôle des titres de transport.

Article 9.1 possession du titre de transport

Les voyageurs sont tenus de conserver leur titre de transport pendant le trajet complet effectué à bord d'un bus, d'une rame de tramway, dans l'enceinte des Parcs relais et dans tout autre mode de transport proposé par le réseau tbc.

Article 9.2 situations irrégulières

Les voyageurs doivent être en possession d'un titre de transport validé et de la justification requise pour son utilisation, conformément aux indications portées à leur connaissance par l'exploitant.

Les voyageurs sont tenus de présenter leur titre en bon état à toute réquisition des agents assermentés de l'exploitant. Les agents assermentés de l'exploitant pourront y porter une marque quelconque de contrôle ou les saisir, en cas d'irrégularité.

Les personnes ayant contrevenu aux dispositions du présent article seront punies des peines prévues par les articles 80.1 et 80.3 du décret du 22 mars 1942 susvisé. Toutefois, l'action est éteinte par le versement à l'exploitant de l'indemnité forfaitaire prévue à l'article 80.4 du même décret :

- soit au moment de la constatation de l'infraction entre les mains de l'agent assermenté de l'exploitant l'ayant constaté,
- soit dans le délai de 2 mois à compter de la date de l'infraction, auprès du service de l'exploitant indiqué sur le procès-verbal établi par l'agent assermenté de l'exploitant ayant constaté l'infraction. Dans ce cas, il sera ajouté à l'indemnité forfaitaire un montant pour les frais de dossier.

Dispositions particulières :

- Infractions relatives à l'absence de titre de transport ou infractions relatives à un titre de transport à décompte non validé à la première montée :

L'exploitant est autorisé à :

- annuler les frais de dossiers pour tout paiement dans les 72h.

- Présentation d'un titre de transport (abonnement, carte d'ayant-droit) valable au moment du contrôle présenté au centre de recouvrement dans les 72h :

L'exploitant est autorisé à :

- annuler l'indemnité forfaitaire
- appliquer des frais de dossier minorés
- annuler les frais de dossier en cas de 1^{er} manquement à l'obligation de présenter un titre lors du contrôle constaté dans une période de 12 mois.

- Titre d'abonnement en cours de validité non validé à chaque montée ou titre à décompte non validé en correspondance :

L'exploitant est autorisé à :

- annuler l'indemnité forfaitaire
- appliquer des frais de dossier minorés
- annuler les frais de dossiers en cas de 1^{er} manquement à l'obligation de valider son titre y compris en correspondance constaté dans une période de 12 mois.

A défaut de paiement dans le délai de deux mois précité, le procès-verbal d'infraction est adressé par l'exploitant au Ministère Public et le contrevenant devient redevable de plein droit d'une amende forfaitaire majorée, recouvrée par le Trésor Public en vertu d'un titre exécutoire signé par l'Officier du Ministère Public.

Il est en outre rappelé que les actes et tentatives de fraude exposent également à des poursuites devant les juridictions civiles et pénales compétentes.

Article 9.3 vérification d'identité

La présentation d'une pièce d'identité pourra être requise par le représentant de l'exploitant lors de l'établissement de tout procès-verbal. Le refus ou l'incapacité de produire cette pièce officielle d'identité autorisera les représentants de l'exploitant à recourir éventuellement aux forces de police.

Chapitre X : L'admission des voyageurs.

Article 10.1 accessibilité

Les voyageurs sont admis dans le bus ou le tramway dans la limite des places disponibles. L'intérieur des rames est équipé de sièges strapontins qui doivent impérativement être relevés en cas d'affluence.

Les enfants sont placés sous la surveillance et la responsabilité directe de leur accompagnateur. Ces derniers doivent prendre toutes les précautions nécessaires à la sécurité des enfants dont ils ont la charge.

Article 10.2 expulsion

Le personnel de l'exploitant peut faire sortir immédiatement toute personne qui se serait introduite dans les véhicules et installations du réseau TBC où elle n'aurait pas le droit de se trouver. Pour cela, le personnel de l'exploitant peut requérir l'assistance des agents de la force publique.

Lors des arrêts prolongés aux terminus des lignes, les voyageurs ne sont autorisés à monter ou rester dans les véhicules qu'en présence du conducteur.

Article 10.3 places réservées

Dans chaque véhicule, des emplacements de places assises sont réservés dans l'ordre de priorité ci-après :

- aux personnes invalides de guerre possédant une carte officielle d'invalidité portant la mention « station debout pénible »,
- aux personnes non-voyantes,
- aux personnes invalides du travail titulaires d'une carte nationale de priorité portant la mention « station debout pénible »,
- aux autres personnes invalides civiles détenant une carte officielle d'invalidité portant la mention « station debout pénible »,
- aux personnes mutilées des membres inférieurs non titulaires d'une des trois cartes précitées,
- aux femmes enceintes,
- aux personnes accompagnées d'enfants de moins de 4 ans,
- à toute personne à mobilité réduite même momentanément.

Lorsque ces places sont libres, les autres voyageurs sont invités à les occuper ; ils devront les céder immédiatement aux ayants droit qui en feront la demande, soit directement, soit par l'intermédiaire du personnel de l'exploitant.

Article 10.4 règles de civilité

Les voyageurs sont invités à avoir un comportement courtois et emprunt de civilité.

A bord des véhicules :

- les voyageurs doivent, avant d'entrer, laisser sortir les passagers.

De plus, il leur est interdit de :

- gêner la progression d'autres voyageurs dans le véhicule,
- entrer ou sortir pendant l'ouverture ou la fermeture des portes, la marche du véhicule ou en dehors des points d'arrêt,
- distraire l'attention du conducteur pendant la marche du véhicule,
- occuper abusivement des places avec des effets, colis ou autres objets encombrants,
- se trouver à un emplacement non destiné aux voyageurs,
- se pencher en dehors du véhicule,
- gêner la conduite, faire obstacle à la manœuvre des portes ou des dispositifs de sécurité, ouvrir les portes pendant la marche,
- pénétrer ou circuler dans un véhicule en utilisant un objet à roulettes (planche, rollers, bicyclette etc...) en dehors des cas expressément autorisés dans le présent règlement d'usage,
- manœuvrer, sauf cas de force majeure, baies, issues de secours, poignées d'alarme et plus généralement tout dispositif de sécurité.

Chapitre XI : L'accès aux autobus.

Article 11.1 montée par l'avant

La montée s'effectue par la porte avant de l'autobus, la descente par la ou les portes arrière.

Les personnes à mobilité réduite nécessitant la sortie de la plateforme sont seules autorisées à la montée par la porte arrière. Le valideur central est alors débloqué au moment de la sortie de la plateforme. L'équipement actuel des bus de TBC ne permet d'accueillir qu'une place UFR (usager en fauteuil roulant) conformément à la réglementation en vigueur sur ces véhicules.

Article 11.2 arrêt des autobus

Les arrêts du bus n'étant pas systématiques, les voyageurs qui désirent monter à bord des bus sont tenus d'en demander l'arrêt, en faisant un geste significatif de la main, avant que le bus ne soit à leur hauteur, afin d'être vus suffisamment à temps par le conducteur.

De même, la demande d'arrêt pour descendre du bus doit être effectuée par les voyageurs suffisamment tôt avant l'arrêt à la station désirée, en appuyant sur un des boutons répartis en divers points dans l'autobus, afin que le conducteur puisse avoir le temps de ralentir et d'immobiliser son véhicule en toute sécurité et sans désagrément pour les autres passagers.

Dans les bus équipés d'une plateforme pour l'accès des fauteuils roulants ou des voitures d'enfant, les voyageurs doivent appuyer sur le bouton de demande de sortie de palette situé au niveau de la porte centrale des véhicules.

Pour sortir, ces mêmes personnes doivent appuyer sur le bouton de demande de sortie de la plateforme avant d'arriver à l'arrêt.

Chapitre XII : L'accès au tramway.

Article 12.1 accessibilité

Les clients du tramway doivent, pour accéder ou quitter les stations, emprunter les passages prévus à cet effet.

Il est formellement interdit de traverser la plate-forme du tramway en dehors des passages aménagés.

Il est interdit, sauf sur invitation express des représentants de l'exploitant de :

- sortir des voitures ailleurs que dans les stations,
- circuler sur les voies, le long de celles-ci ou de les traverser.

Les voyageurs doivent rester en arrière du bord du quai, notamment à l'arrivée d'une rame en station et jusqu'à son arrêt complet.

Le voyageur doit attendre l'immobilisation complète du véhicule le long du quai de la station.

La commande d'ouverture des portes se fait en appuyant sur un bouton situé sur chaque porte.

Il est demandé aux clients de s'écarter des cellules commandant la fermeture des portes et de ne pas empêcher le fonctionnement normal des portes.

La rame reste immobilisée à quai tant que toutes les portes ne sont pas refermées.

L'accès est strictement interdit aux voyageurs à partir du moment où retentit le gong confirmant la fermeture ou le verrouillage des portes.

Article 12.2 personnes à mobilité réduite

Les personnes à mobilité réduite ou les personnes munies d'une voiture d'enfants doivent se positionner sur le quai, face à l'une des portes à double vantail.

Dans chaque véhicule, des emplacements de places assises, signalées par un adhésif, sont réservées aux personnes à mobilité réduite.

Article 12.3 arrêt de descente

Tout voyageur est tenu de descendre d'une rame ou d'un bus à la dernière station ou arrêt avant l'entrée de la rame ou du bus dans leur dépôt respectif.

Chapitre XIII : Les transports particuliers.

Article 13.1 animaux

Les animaux autorisés par la réglementation sont admis dans les autobus ou le tramway à condition d'être en laisse ou transporté dans un panier.

Le voyageur doit acquitter pour son animal le montant d'une place plein tarif, quel que soit le prix payé par lui même pour son voyage.

Seuls les animaux remplissant les conditions suivantes son admis gratuitement :

- les animaux familiers de petite taille, à condition :
 - . d'être transportés dans des paniers ou sacs ou dans des cages convenablement fermés. La dimension maximale de ces paniers, sacs ou cages ne doit pas dépasser 0.45 mètre dans leur plus grande longueur.
 - . de ne pas salir ou incommoder les autres voyageurs,
- les chiens - guides tenus par un harnais spécial, accompagnant :
 - . soit des non-voyants titulaires de la carte d'invalidité portant la mention « cécité » et une étoile verte,
 - . soit des moniteurs possédant la carte d'identité du chien - guide.

Les autres chiens autorisés par la réglementation doivent être tenus fermement en laisse et ne doivent pas créer de désordre dans les autobus ou le tramway. Par mesure d'hygiène, les chiens ne peuvent en aucun cas occuper une place assise.

Les propriétaires de ces animaux sont considérés comme responsables des dégâts de toute nature que les animaux peuvent occasionner, tant aux tiers qu'aux personnels, matériel ou installations du réseau.

Les chiens dits de « catégorie dangereuse » classe 1 et 2, conformément aux stipulations de l'arrêté du 27 avril 1999, sont interdits dans les rames de tramway et les bus.

Les animaux errants dans les installations du réseau pourront être saisis et mis en fourrière.

Article 13.2 voitures d'enfant, chariots...

Les voitures d'enfants, les poussettes et les chariots à provisions ainsi que les colis et bagages à main sont transportés gratuitement.

Les voyageurs accompagnés de ces équipements doivent prendre place soit sur les plates-formes centrales, soit aux extrémités des véhicules pour ne pas gêner les déplacements des autres passagers.

Le nombre de voitures d'enfant en position dépliée est limité à deux.

De plus, les agents de l'exploitant sont habilités à refuser l'admission de tout chargement s'il est susceptible soit d'incommoder ou de gêner les voyageurs, soit de constituer un risque d'accident.

Article 13.3 paquets ou bagages interdits

Les paquets ou bagages qui contiennent des objets ou matières présentant des risques d'explosion ou d'incendie et ceux qui, par leur nature ou leur odeur, peuvent salir ou incommoder les autres voyageurs ne sont pas admis sur le réseau TBC.

Il s'agit notamment des armes, munitions, explosifs, carburants, combustibles et produits toxiques.

Article 13.4 bicyclettes

Les bicyclettes pliables sont admises gratuitement en position pliée dans le tramway et dans les bus.

Les autres bicyclettes sont interdites dans les autobus.

Elles sont également interdites dans le tramway de 7 heures à 9 heures et de 16 heures à 19h30 du lundi au samedi. Les bicyclettes non pliables sont admises dans le tramway en dehors de ces horaires sous réserve que l'affluence le permette. Elles doivent alors être rangées le long des strapontins accessibles par les portes à double ventail du tramway et être maintenues par leur utilisateur de manière à ne pas gêner, ni représenter un danger pour les autres voyageurs.

Les engins à moteur sont strictement interdits dans tous les véhicules du réseau TBC.

Article 13.5 rollers

Sauf autorisation expresse préalable de l'exploitant ou de la Communauté Urbaine de Bordeaux, l'admission des rollers dans les bus et rames du tramway est conditionnée par la neutralisation du système de roulement. Il est strictement interdit de se déplacer en rollers ou skateboard à l'intérieur des autobus et des rames du tramway.

Dans tous les cas, les personnes en rollers sont entièrement responsables des accidents qui leur surviendraient ou qu'elles causeraient à quiconque.

Chapitre XIV : La sécurité.

Article 14.1 règles de sécurité

Les voyageurs doivent :

- veiller à leur sécurité lorsqu'ils se trouvent dans les véhicules et installations du réseau TBC, notamment en assurant leur maintien quand ils voyagent.
- veiller à la sécurité de toute personne dont ils ont la charge en particulier les enfants,
- s'abstenir de toute action ou de tout comportement pouvant provoquer des accidents.

Article 14.2 dispositifs de sécurité

Les voyageurs ont la possibilité d'actionner les dispositifs de sécurité suivants :

1/ sur le réseau tramway :

* dans les stations :

- interphones sur les quais reliés au Poste de Commande Centralisé de l'exploitant,

* dans les compartiments voyageurs des rames :

- poignées d'alarme,
- poignées d'ouverture de secours des portes.

- interphones reliés au Poste du conducteur.

2/ dans le bus :

- extincteur,
- poignées d'ouverture de secours des portes.

Il est interdit d'utiliser ces dispositifs sans raison valable sous peine de poursuites judiciaires.

Article 14.3 poursuites judiciaires

Il est interdit sous peine d'amendes et/ou poursuites judiciaires, tel que prévu à l'article 1.2 du présent règlement, à toute personne sur le réseau TBC de :

- troubler l'ordre et la tranquillité des voyageurs,
- pénétrer en état d'ivresse ou de consommer de l'alcool
- fumer, sauf dans les stations et les arrêts de bus,
- cracher,
- mendier,
- quêter, distribuer ou vendre,
- procéder au recueil de signatures, à des enquêtes, ou de la propagande, et à toute autre opération du même type,
- faire usage d'appareils ou instruments sonores dès lors que le son est audible pour les autres voyageurs.
- souiller, dégrader, détériorer le matériel roulant, les installations fixes et les équipements,
- détériorer ou enlever toute information du réseau (affichette, plans, publicité, etc...),
- mettre les pieds sur les banquettes,
- jeter ou déposer quoi que ce soit sur les lignes aériennes de contact ou de distribution d'énergie sur le dispositif d'alimentation par le sol.
- gêner le fonctionnement des signaux ou appareil de manœuvre qui ne sont pas à la disposition du public,
- pénétrer dans la cabine de conduite d'une rame de tramway et s'installer au poste de conduite d'une rame ou d'un autobus,
- se servir d'un organe de marche, de manœuvre, de direction des véhicules,
- troubler ou entraver la mise en marche ou la circulation des véhicules,
- pénétrer, circuler ou stationner dans les parties de la voie ferrée (plate-forme, tunnels, trémies, etc...) ou de ses dépendances qui ne sont pas affectées à la circulation publique, y jeter ou y déposer des matériaux ou objets quelconques,
- gêner la visibilité des agents de conduite, notamment en apposant sur les parcours des lignes des installations lumineuses (enseignes, etc...),
- refuser d'obtempérer aux injonctions adressées par les agents de l'exploitant.

Toute personne qui ne respecterait pas ces dispositions ou créerait un trouble à l'ordre public, ne sera pas admise à monter ou rester dans le véhicule même si elle s'est acquittée du prix du voyage.

Article 14.4 : Vidéo surveillance

Conformément à l'article 10 de la loi n° 95.73 du 21 janvier 1995 d'orientation et de programmation relative à la sécurité, et au décret n°96.926 du 17 octobre 1996, les agences commerciales, le service recouvrement, les rames de tramway, les stations tramway et les autobus sont équipés d'un système de vidéosurveillance.

chapitre XV : Les informations et réclamations des voyageurs.

Article 15.1 information signalétique

Les voyageurs doivent tenir compte des informations qui sont diffusées sur le réseau TBC et notamment les :

- informations sur les girouettes frontales avant et arrière ainsi que les plaques latérales,
- informations à l'intérieur des véhicules : bandeaux lumineux, schémas de lignes, affichage, pictogramme,...
- informations et signalétiques relatives à la sécurité : annonce à la fermeture automatique des portes, consigne du conducteur, arrêt d'urgence, vidéo surveillance,
- informations civiques et de confort : interdiction de fumer, de mettre les pieds sur les sièges, de céder sa place à toute personne à mobilité réduite, gêne à la fermeture des portes,
- extrait du règlement public d'usage,
- annonces sonores,
- informations disposées aux points d'arrêt,
- bornes et écrans vidéo.

Article 15.2 réclamations

Tout voyageur et tiers a la possibilité de déposer une réclamation par courrier, par téléphone, auprès du service Allo TBC ou via le site Internet du réseau TBC www.infotbc.com. Une enquête sera ouverte dans la mesure où le réclamant apporte suffisamment d'éléments (heure, ligne, n° de bus ou de rame, lieu...) permettant d'établir les circonstances précises et le lieu de l'incident.

En cas d'accident survenu à l'intérieur d'un véhicule du réseau tbc, la responsabilité de l'exploitant ne pourra être engagée que si le client peut produire le titre de transport valide dont il avait l'obligation d'être muni.

REGLEMENT PUBLIC D'UTILISATION DU SERVICE MOBIBUS

ARTICLE 1 : OBJET

Le présent règlement définit les conditions particulières dans lesquelles les voyageurs peuvent être transportés par le service de transport public à la demande adapté aux Personnes à Mobilité Réduite sur les 27 communes de la Communauté Urbaine de Bordeaux, et ce dans le respect des dispositions législatives, réglementaires, contractuelles, actuellement en vigueur.

ARTICLE 2 : ACCES AU SERVICE DE TRANSPORT SPECIALISE POUR PERSONNES A MOBILITE REDUITE

2.1 Personnes autorisées

Les personnes ayant accès à ce service sont :

- ✓ Les personnes handicapées ne pouvant se passer de l'usage d'un fauteuil roulant pour leurs déplacements,
- ✓ Les personnes non-voyantes,
- ✓ Les personnes dont la demande est acceptée sur dossier, provisoirement ou définitivement, par la commission d'accessibilité

Dans tous les cas, les personnes autorisées devront être détentrices d'une carte d'accès délivrée gratuitement par l'exploitant.

Le transport d'un accompagnateur par client ayant accès au service sera assuré :

- ✓ Gratuitement si sa présence est jugée indispensable. Ce droit à un accompagnateur gratuit est mentionné sur la carte du bénéficiaire. L'accompagnateur n'est pas désigné nommément mais il est par définition majeur, valide et apte à assister l'utilisateur par sa connaissance du handicap. Par conséquent, un bénéficiaire du service MOBIBUS ne peut être accompagnateur gratuit d'un autre bénéficiaire.

- ✓ Moyennant le paiement du tarif et dans la limite des places disponibles, à la demande d'un bénéficiaire. Il s'agit de personnes de la famille ou d'amis qui participent au déplacement sans prendre en charge une mission d'assistance. Elles doivent donc être détentrices d'un titre de transport MOBIBUS. Le nombre d'accompagnateur(s) est à préciser lors de la réservation.

Le transporteur n'est tenu d'accepter les personnes autorisées que dans la mesure où celles-ci ne compromettent pas leur propre sécurité et celle des autres usagers et du conducteur, dans le respect de la réglementation en vigueur, et dans la limite des places disponibles.

2.2 Couverture géographique

Le service de transport spécialisé pour les Personnes à Mobilité Réduite concerne les déplacements s'effectuant à l'intérieur du périmètre des transports urbains de la Communauté Urbaine de Bordeaux.

2.3 Informations et réservations

Pour toute demande d'information sur le service, ainsi que pour les réservations, annulations et confirmations, les bénéficiaires peuvent utiliser les canaux suivants :

- ✓ Par téléphone : 05.56.166.166 (numéro payant)
de 7h00 à 19h00 du lundi au vendredi
de 8h à 12h30 et de 13h30 à 18h30 le samedi
de 9h à 12h30 et de 13h30 à 18h30 le dimanche
- ✓ Par Internet : www.mobibus.fr
- ✓ Par télécopie : 05.56.28.48.93
- ✓ Par courrier : TBC – Mobibus – 25, rue du Commandant Marchand – CS 31211 - 33 082 Bordeaux cedex
- ✓ Par mail : mobibus@keolis.com

En complément, uniquement pour les confirmations de réservation et les annulations, un serveur vocal est disponible 24H/24 et 7J/7 aux numéros verts suivants (gratuits) : 0.800.166.160 et 05.56.166.160.

ARTICLE 3 : NATURE DES PRESTATIONS REALISEES PAR MOBIBUS

3.1 Aide à la personne handicapée

Le service MOBIBUS assure un transport de porte à porte.

A l'exclusion de toute autre prestation, une aide à la personne handicapée sera apportée par l'agent de conduite, si besoin, entre le véhicule de transport et le lieu de prise en charge et/ou la destination, de manière à toujours laisser la personne handicapée en position sécurisée :

- ◆ Aide à se vêtir ou se dévêtir pour l'extérieur (manteau, veste, gilet,...),
- ◆ Fermeture et ouverture du domicile,
- ◆ Aide à la manipulation, si nécessaire (de la personne, des bagages, du fauteuil).

Dans des cas d'accès difficiles au domicile de la personne handicapée et lorsque l'agent de conduite seul ne peut pas accompagner cette personne avec une sécurité optimum, il devra être aidé par une personne valide et autonome de l'entourage de la personne handicapée.

Dans le véhicule, le conducteur s'assure notamment que chaque bénéficiaire et accompagnateur aient une ceinture de sécurité et que les fauteuils roulants soient tous fixés.

3.2 MOBIBUS, transport public de voyageurs

Le service MOBIBUS ne saurait être assimilé au taxi. Le choix du véhicule, du groupage et de l'itinéraire emprunté par le conducteur relève de la responsabilité exclusive de l'exploitant. De même, la destination prévue lors de la réservation ne peut être modifiée au cours du trajet.

En tant que service public, l'organisation de MOBIBUS privilégie le recours au groupage. Pour optimiser le nombre de réponses positives aux demandes de trajet, un transport réservé peut être décalé dans la limite de + ou – 10 minutes par rapport à l'horaire convenu par téléphone ou annoncé sur Internet. En complément, l'horaire planifié peut-être connu la veille au soir par le bénéficiaire qui choisit de s'inscrire au service gratuit d'alerte SMS ou mail.

En cas de saturation du service par rapport à la plage horaire demandée, MOBIBUS placera la demande du client en liste d'attente après accord de celui-ci. Ce dernier sera informé à tout moment si le créneau venait à se libérer et en tout état de cause recevra un appel téléphonique au plus tard la veille de son transport lui indiquant si sa demande a pu ou non être traitée.

En outre, le service MOBIBUS n'assure pas certains déplacements qui relèvent de la compétence d'autres collectivités ou organismes (transport à but thérapeutique relevant de la Sécurité Sociale, transport des élèves et étudiants handicapés relevant du Conseil Général).

ARTICLE 4 : FONCTIONNEMENT DU SERVICE

MOBIBUS propose 2 formules aux fonctionnements spécifiques.

4.1 La formule Confort

Les déplacements concernés

La formule confort concerne les transports réguliers et occasionnels qui peuvent être anticipés ou qui répondent à des contraintes fortes (rendez-vous, prestations spécifiques ...)

Les jours et horaires de fonctionnement

Le transport fonctionne tous les jours de l'année, de 5h30 à 0h30 (sauf le 1^{er} mai)

La réservation et l'annulation

Les demandes de réservations sont reçues :

- par téléphone et sur internet d'une semaine à l'avance jusqu'à la veille du départ à 19h en semaine et 18H30 le week-end et jours fériés
- par tous les autres moyens cités dans l'article 2.3 l'avant-veille du transport avant midi.

Les transports réguliers

Un transport est qualifié de régulier s'il se répète à l'identique chaque semaine ou à intervalles réguliers (mêmes jours, mêmes adresses, mêmes horaires) sur une période supérieure à 2 mois, pour se rendre à une activité organisée (avec un horaire de début et de fin qui répond à ses propres contraintes d'organisation).

Pour avoir accès à cette réservation unique, le bénéficiaire est tenu de demander au service réservation un dossier de création de transport régulier.

Ces transports réguliers peuvent être annulés de manière ponctuelle (départ en vacances, ...) en indiquant de manière précise la date de reprise du transport.

A défaut de date connue de reprise de transport (hospitalisation, suspension d'activité, ...), le transport régulier est supprimé. Pour sa reprise, le bénéficiaire doit déposer une nouvelle demande de transport régulier.

En cas de modification fréquente des conditions du transport (+ de 20% des transports modifiés ou annulés lors des 12 derniers mois), le transport régulier est supprimé avec possibilité de déposer une nouvelle demande.

4.2 La formule Prompto

Les déplacements concernés

La formule Prompto concerne les transports occasionnels non anticipés et non contraints à l'intérieur du périmètre formé par les communes de Bordeaux Rive Gauche, Mérignac, Pessac et Talence.

Les jours et horaires de fonctionnement

Prompto intervient sur la zone définie ci-dessus du lundi au samedi de 8h à 20h (dernière prise en charge à 19h30) toute l'année et hors jours fériés.

La réservation et l'annulation

Le service Prompto est ouvert à la réservation le jour même du transport, uniquement par téléphone en appelant le 05.56.166.166. Cette réservation peut intervenir du lundi au samedi à partir de 8h et jusqu'à 18h30 pour des demandes de transport jusqu'à une heure avant.

Les transports réguliers

Une demande de modification d'un transport déjà programmé sur la grille Confort pour la journée en cours (décalage horaire ou substitution suite à une annulation) ne peut en aucun cas être traitée par le service Prompto.

4.3 Services d'urgence et appels hors service :

Les pannes de véhicule aménagé privé, les pannes de fauteuil électrique, les événements familiaux graves font l'objet d'une mobilisation exceptionnelle du service MOBIBUS, sans contraintes de délais de réservation pour la personne concernée par cette urgence.

En dehors des heures d'ouverture du service de réservation, un numéro d'astreinte est à disposition des bénéficiaires pour traiter l'urgence de la journée en cours (annulation de dernière minute, retard pour un trajet déjà réservé ...).

4.4 Déplacements dans le cadre d'une activité groupée :

A l'occasion d'une sortie en groupe, il est demandé d'effectuer une seule demande de réservation par écrit en indiquant l'effectif précis concerné afin que le service MOBIBUS puisse répondre au mieux à la demande.

ARTICLE 5 : PONCTUALITE ET RESPECT DES DELAIS D'ANNULATION

5.1 Ponctualité

Tout retard pénalise l'ensemble de la clientèle. Il est donc demandé au bénéficiaire d'être prêt 10 minutes avant l'horaire convenu lors de la réservation, conformément à l'article 3.2.

Des retards répétés feront l'objet d'un rappel des règles d'usage de la part de l'exploitant, pouvant aboutir à suspendre momentanément l'accès au service.

Dans tous les cas, le conducteur ne pourra attendre au-delà de l'heure convenue.

5.2 Respect des délais d'annulation

Dans la mesure où, pour quelque raison que ce soit, le bénéficiaire ne peut effectuer le déplacement demandé et programmé, il est tenu d'en informer MOBIBUS par tout moyen en respectant les délais d'annulation autorisés.

Annulations hors délai

Une annulation est considérée hors délai dès lors qu'elle intervient après 19h en semaine et après 18H30 les week-ends et jours fériés, la veille du transport prévu. En cas de raison médicale avérée et après communication du justificatif auprès du service, l'application de cette procédure est suspendue.

Lorsque l'annulation intervient hors délai, le transport est dû. Le ticket correspondant est à remettre au conducteur lors du prochain déplacement. Dans le cas où le ticket n'est pas remis au conducteur, le transport annulé hors délai sera facturé en fin de mois. En cas de non paiement dans un délai d'un mois, l'accès au service pourra être suspendu temporairement.

Déplacement en absence

Si l'annulation intervient dans un délai de 10 minutes avant l'heure convenue ou alors que le véhicule est sur place au lieu de rendez-vous, ou en cas d'absence du bénéficiaire, il s'agit d'un déplacement en absence.

Ce transport mobilisé et non utilisé fait l'objet d'une facturation forfaitaire de 10 € TTC.

En cas de raison médicale avérée et après communication du justificatif auprès du service, l'application de cette procédure peut être suspendue.
Faute de régularisation par le bénéficiaire dans un délai d'un mois de cette pénalité, l'accès au service est suspendu.

ARTICLE 6 : TARIFICATION ET PAIEMENT DES TITRES DE TRANSPORT

La tarification et les conditions d'utilisation des titres de transport sont définies par la Communauté Urbaine de Bordeaux, agissant en qualité d'autorité organisatrice.

6.1 Paiement du déplacement

- Plusieurs possibilités s'offrent aux bénéficiaires pour le paiement du transport :
- en achetant un ticket (ou un carnet de tickets) au conducteur dans le véhicule
 - en réglant à réception de la facture établie mensuellement par l'exploitant
 - en choisissant le prélèvement automatique à mois échu après réception du récapitulatif des voyages transmis par l'exploitant

Dans tous les cas, en cas de non paiement des transports et ce, 15 jours après la 2^{ème} relance de l'exploitant, l'accès au transport pour le bénéficiaire concerné est suspendu. Les transports occasionnels ne sont plus enregistrés jusqu'au règlement de la somme due, les transports réguliers sont suspendus et devront faire l'objet d'une nouvelle demande.

6.2 Tarification des accompagnants :

L'accompagnateur bénéficie du transport gratuit, si et seulement si sa présence est indispensable et mentionnée sur la carte du bénéficiaire.

De même, le transport est gratuit pour un enfant de moins de 5 ans accompagnant le bénéficiaire.

Dans tous les autres cas, le transport de l'accompagnant est facturé au bénéficiaire. Le paiement s'effectue selon les modalités décrites en 6.1.

ARTICLE 7 : GESTION DE L'INTERMODALITE

7.1 Correspondances avec le réseau Tbc

En cas de correspondance avec le réseau Tbc, le bénéficiaire doit préciser à l'opérateur dès la réservation son souhait de correspondance.

De même, et dans l'optique d'honorer une demande de transport non réalisable par un trajet unique avec le service MOBIBUS, cette correspondance avec le réseau sera proposée par les opérateurs au bénéficiaire dont les capacités physiques et le transport demandé sont compatibles avec un trajet combiné.

Dans le cas d'un transport combiné avec un trajet initial MOBIBUS, le conducteur remet gratuitement un tickarte Tbc 1 voyage au bénéficiaire. Dans le cas où MOBIBUS assure le trajet final en correspondance, le bénéficiaire s'acquitte du prix de son transport sur le réseau Tbc et le conducteur MOBIBUS lui remet ensuite un tickarte 1 voyage.

7.2 Correspondances avec les gares

MOBIBUS assure la correspondance à partir des gares SNCF situées à l'intérieur du périmètre de la CUB.

Pour le départ en train d'un voyageur ayant recours au service Accès +, la SNCF demande que le voyageur se présente au plus tard 30 minutes avant le départ à l'accueil dédié aux personnes à mobilité réduite.

Le conducteur MOBIBUS assure le relais avec le personnel de la SNCF. En cas de nécessité, il est habilité à faire un voyage supplémentaire pour aller chercher un bagage (une valise et un sac). Il ne prendra pas en charge des bagages trop lourds ne pouvant être portés à la main.

7.3 Correspondances avec l'aéroport

MOBIBUS assure les transports à destination ou en provenance de l'aéroport de Bordeaux-Mérignac.

Pour tout départ d'un voyageur ayant recours au service d'assistance de l'aéroport, celui-ci doit se présenter 2H avant le départ de son vol. A l'arrivée à l'aéroport, le conducteur contacte le service PMR par un appel sur l'une des bornes extérieures et valide le relais avec le personnel de l'aéroport. Ces bornes se situant à proximité immédiate de la place de stationnement réservée, la quantité des bagages autorisée pour le bénéficiaire est uniquement limitée à la capacité du véhicule affecté au transport.

ARTICLE 8 : CONDITIONS DE TRANSPORTS DES ANIMAUX ET OBJETS DIVERS

8.1 Animaux

A l'exception des chiens servant de guide ou d'assistance, lesquels sont admis à titre gracieux, la présence des animaux est interdite à bord des véhicules.

Les animaux domestiques de petite taille peuvent être admis s'ils sont transportés dans des paniers, sacs ou cages convenablement fermés et dans la mesure où ils n'occupent pas une place assise. Ces animaux ne doivent en aucun cas salir les lieux, incommoder les voyageurs ou constituer une gêne ou une menace à leur égard.

En aucun cas le transporteur ne pourra être tenu responsable des accidents dont les animaux auraient été la cause. Leur propriétaire sera rendu responsable des dommages qu'ils pourraient occasionner.

8.2 Matières dangereuses

Il est interdit d'introduire dans le véhicule des matières dangereuses (explosives, inflammables, toxiques).

8.3 Colis

Sont admis et transportés gratuitement

- ✓ les petits bagages à main,
- ✓ les colis dont la plus grande dimension n'excède pas un mètre,
- ✓ les « poussettes porte-provisions »,
- ✓ les voitures d'enfants à condition d'être pliées.

En aucun cas le transport des colis de quelque nature qu'ils soient ne doit impliquer pour le conducteur un trajet supplémentaire entre le véhicule et le point de dépose ou de prise en charge du bénéficiaire.

Les seules exceptions concernent les correspondances en gare ou à l'aéroport (art 7.2 et 7.3)

En aucun cas le transporteur ne pourra être tenu responsable des accidents causés par ces objets. Seul le propriétaire ou l'utilisateur sera rendu responsable.

8.4 Denrées alimentaires

Toutes denrées alimentaires devront être transportées dans des récipients hermétiquement fermés.

ARTICLE 9 : OBJETS PERDUS OU TROUVES

Le transporteur n'est nullement responsable des objets perdus ou volés.

Tout objet retrouvé est centralisé au dépôt au siège de l'exploitant où il est enregistré. Il pourra être remis sur demande à son propriétaire à l'occasion d'un nouveau déplacement ou être récupéré sur justificatif.

L'exploitant garde trace informatique de l'objet pendant 3 mois. A défaut de récupération sous 1 an, l'objet trouvé est donné à une association caritative.

ARTICLE 10 : COMPORTEMENT A BORD DU VEHICULE

Toute personne qui risquerait d'incommoder les autres voyageurs ou d'apporter un trouble à l'ordre public à l'intérieur d'un véhicule pourra se voir interdire de manière provisoire l'accès au service.

Il est notamment interdit de :

- ✓ fumer dans les véhicules,
- ✓ consommer dans le véhicule toute boisson alcoolisée ou de monter dans le véhicule en état d'ébriété,
- ✓ souiller, dégrader ou détériorer le matériel,
- ✓ apposer dans le véhicule des inscriptions de toute nature, manuscrites ou imprimées, tracts ou affiches...
- ✓ abandonner ou jeter dans le véhicule tous papiers (journaux, emballages, titres de transport...) résidus ou détritux de toute nature.

Les voyageurs doivent respecter les consignes de sécurité : le transport ne pourra être effectué en cas de refus du port de la ceinture de sécurité, sauf contre-indication médicale avérée et communiquée à l'exploitant.

ARTICLE 11 : RECLAMATIONS SUGGESTIONS

Les réclamations éventuelles ou suggestions sur le service doivent être adressées par écrit au transporteur à l'adresse suivante :

MOBIBUS – TBC
25 rue du Commandant Marchand
CS 31211
33 082 Bordeaux cedex

ARTICLE 12 : INFORMATION DES VOYAGEURS

Ce règlement peut être expédié à tout voyageur sur simple demande.

Un extrait des principales dispositions est affiché dans les véhicules.

Parcs Relais

Règlement public d'usage

Titre I - Caractéristiques Générales - Champ d'application

Article 1. Réglementations applicables

Le terme «client» désigne, dans le présent règlement, le titulaire d'un droit de stationnement dans un parc de stationnement dit « parcs relais » du réseau « tbc  », réseau des transports urbains de la Communauté Urbaine de Bordeaux (ci-après « la CUB »).

Ce droit de stationnement est octroyé par le biais d'un titre de transport qui doit obligatoirement être validé sur le réseau  le jour même de l'utilisation du parc relais. Ce droit de stationnement est octroyé jusqu'à la fermeture du parc relais le jour concerné, étant précisé que le stationnement de nuit dans le parc relais est interdit.

Le présent règlement définit les conditions dans lesquelles les utilisateurs du réseau  peuvent utiliser les parcs relais dont la gestion a été déléguée par la CUB à la société Keolis Bordeaux (ci-après « l'Exploitant »). Ce règlement précise également les droits et obligations des clients.

Ce règlement décline les dispositions législatives et réglementaires en vigueur, à savoir notamment :

- Le décret modifié du 22 mars 1942 portant règlement d'administration publique sur la police, la sûreté et l'exploitation des voies ferrées d'intérêt général et d'intérêt local.
- Les articles 23 et 23-1 de la loi du 15 juillet 1845 modifiée sur la police des chemins de fer.
- Les dispositions du Code de la Route.

Les clients sont tenus d'observer, en toutes circonstances, les prescriptions du présent règlement et d'obtempérer aux réquisitions particulières qui pourraient leur être faites sur place par le personnel de l'Exploitant ou les services de sécurité, notamment en cas de problèmes de sécurité, d'incendie ou de péril imminent. La surveillance de l'application des prescriptions de police, de fonctionnement et de sécurité par les usagers est de la compétence du personnel de l'Exploitant.

Le fait de circuler dans un parc relais, de laisser un véhicule sur un emplacement délimité même temporairement, et d'une façon générale d'accéder à un parc relais y compris à pied entraîne l'acceptation sans restriction ni réserve par le client des conditions du présent règlement.

Toute infraction au présent règlement pourra faire l'objet d'une décision d'interdiction d'accès, prise par l'Exploitant, sans préjudice d'éventuelles poursuites civiles ou pénales.

Article 2. Périmètre d'application

Les parcs relais en service à la date de parution et entrant dans le champ d'application du présent règlement sont les suivants :

- Parcs en surface : Bognard, Galin, Lauriers, Stalingrad, Unitec, Aubiers, Carle Vernet, La Gardette, Dravemont, Brandenburg.
- Parcs en ouvrage : Buttinière, Arts et Métiers, Arlac, Quatre Chemins, Ravezies.

Dans l'hypothèse où de nouveaux parcs relais seraient mis en service ultérieurement, le présent règlement s'y appliquera de plein droit.

Des parcs mixtes, exploités par PARCUB) sont également accessibles (Pessac centre, Mérignac centre, Porte de Bordeaux) dans les conditions particulières indiquées à l'article 8. Dans ces parcs mixtes, le règlement d'exploitation PARCUB s'applique.

Article 3. Affichage

Le présent règlement est affiché à l'entrée de chaque parc relais sur des emplacements prévus à cet effet.

Article 4. Mise à jour

Toute modification ultérieure du règlement public d'usage, intervenant sur proposition motivée du délégataire ou à la demande de l'autorité organisatrice, est approuvée par voie d'avenant à la convention.

Titre II - Accès aux parcs relais

Article 5. Conditions d'accès générales

L'accès au parc est strictement réservé aux personnes utilisant le réseau des transports en commun  (autobus et/ou tramway), pour les opérations directement liées au stationnement de leur véhicule automobile ou à deux roues, dès lors que le type de véhicule utilisé est signalé comme autorisé au stationnement aux entrées du parc.

Les conditions tarifaires de stationnement sont affichées aux entrées des parcs.

Pour accéder à l'aire de stationnement, le client doit se présenter dans son véhicule aux barrières d'accès disposées à l'entrée du parc. Il doit justifier à l'entrée et à la sortie d'un titre de transport  en cours de validité, qui devra être validé à l'entrée et à la sortie du parc au moyen des appareils prévus à cet effet et placés devant les barrières.

Lors du contrôle à la sortie, le client devra impérativement présenter un titre de transport ayant été validé sur le réseau  au cours de la journée concernée. Si le client n'est pas en mesure de présenter un tel titre validé, il devra s'acquitter d'un forfait journalier pour l'utilisation du parc relais, la totalité de la journée étant due. La perception de ce forfait donnera lieu à la délivrance d'un reçu.

L'Exploitant met à la disposition des clients des emplacements dans la limite des capacités d'accueil des parcs, sa responsabilité ne pouvant être engagée en cas d'indisponibilité de places de stationnement.

L'Exploitant peut être amené à fermer un parc quand la situation l'exige. Aucune indemnité ne peut être demandée à l'Exploitant pour l'impossibilité de stationnement qui en résulte.

Article 6. Conditions d'accès particulières aux parcs relais tous utilisateurs du réseau tbc

L'accès est gratuit pour tout utilisateur réseau des transports en commun  détenteur d'un des titres de transport suivants :

- un abonnement annuel, mensuel ou hebdomadaire en cours de validité,

- un Tickarte Pass soirée,
- un Tickarte Bordeaux Découverte 1 jour.

En l'absence de titre de transport valide, le client peut acquérir auprès du gardien :

- un Tickarte Bordeaux Découverte 1 jour,
- un Tickarte Pass soirée,
- un Tickarte « Parc Relais - Conducteur » permettant le stationnement du véhicule jusqu'à la fermeture du parc et un aller-retour sur le réseau tbc. Lors de l'achat d'un Tickarte « Parc Relais - Conducteur », il sera également remis à chacun des autres occupants du véhicule (dans la limite du nombre de places inscrit sur la carte grise) un Tickarte gratuit « Parc Relais - Passager » offrant un aller-retour sur le réseau tbc.

Article 7. Conditions d'accès particulières aux parcs relais réservés aux abonnés du réseau tbc

Les parcs relais Dravemont (dans son ensemble) et La Gardette (pour partie) sont réservés aux seuls clients titulaires d'un abonnement du réseau tbc. L'accès est gratuit pour tout utilisateur du réseau détenteur d'un des titres de transport suivants :

- un abonnement annuel, mensuel ou hebdomadaire en cours de validité.

La restriction d'accès est affichée à l'entrée du parc.

Article 8. Conditions d'accès particulières aux parcs relais mixtes réservés aux abonnés du réseau tbc

Certains parkings publics, non gérés par l'Exploitant, et accessibles à tout public, offrent des places réservées aux abonnés du réseau tbc, du lundi au vendredi uniquement.

L'accès est gratuit pour tout détenteur d'un des titres de transport suivants :

- un abonnement annuel, mensuel ou hebdomadaire en cours de validité.

Pour bénéficier de la gratuité, l'entrée dans ces parcs doit impérativement s'effectuer entre 7h et 15h, et la sortie avant 1h30 le lendemain. Un ticket horaire est retiré directement sur la borne d'entrée. Le client doit l'échanger auprès du personnel du parking, dans le quart d'heure qui suit l'entrée, et après vérification de la validité de l'abonnement tbc, contre un ticket autorisant la sortie dans la journée. Le client devra impérativement conserver ce ticket qui lui servira pour la sortie.

L'abonnement tbc devra impérativement être validé au cours de la journée sur le réseau tbc. A défaut, le client devra s'acquitter d'un forfait journalier pour l'utilisation du parc relais, la totalité de la journée étant due.

Le client doit en outre impérativement se conformer au règlement intérieur du parking public.

Article 9. Panne d'un véhicule

En cas de panne immobilisant le véhicule, le conducteur devra en avvertir immédiatement l'Exploitant qui prévoira les moyens de dépannage, les frais ainsi occasionnés étant à la charge du propriétaire du véhicule.

Article 10. Véhicules autorisés

Sauf dispositions particulières dépendant de la configuration du parc et signalées à l'entrée du parc, ne sont admis que :

- les véhicules automobiles dont les caractéristiques correspondent aux normes édictées par le service des Mines pour la catégorie « voiture de tourisme », en ce compris les véhicules électriques,
- les petits véhicules utilitaires,
- les véhicules à deux roues motorisés immatriculés,
- les vélos.

Sous réserve de restrictions mentionnées à l'entrée du parc, les véhicules admis ne peuvent pas :

- dépasser le gabarit normal d'une place de stationnement, soit 2m30 X 4m30,
- dépasser un poids total en charge de trois tonnes et demie,
- dépasser la hauteur limite indiquée par les panneaux à l'entrée des parcs, soit deux mètres.
- tirer une remorque,
- transporter des matières susceptibles de présenter un danger pour les clients ou les installations, ou même une gêne par leur odeur ou leurs émanations.

L'accès aux parcs relais des remorques et des caravanes, tractées ou non, et des camping-cars est expressément interdit.

Article 11. Véhicules GPL

Les utilisateurs de véhicules de type GPL sont admis à pénétrer dans les parcs relais sous réserve de la conformité de leur véhicule aux dispositions légales rappelées par panneau à l'entrée du parc. Tout client entrant dans le parc en ne respectant pas celles-ci de son fait assumera l'entière responsabilité de tous les dommages matériels ou immatériels pouvant être causés à des tiers et des animaux, des choses, dont notamment les équipements du parc, les véhicules et les deux roues tant à l'intérieur qu'à l'extérieur du parc.

Article 12. Horaires d'ouverture

L'accès au parc est autorisé uniquement pendant les horaires d'ouverture affichés à l'entrée du parc.

En dehors de ces horaires, les parcs relais sont fermés et le stationnement y est interdit.

En particulier, en dehors des heures d'ouverture, il n'est pas possible de récupérer un véhicule stationné dans le parc.

Tout stationnement en dehors des horaires d'ouverture sera ainsi considéré comme abusif.

En cas d'arrêt de travail ou de mouvement social sur le réseau , d'une demande des autorités légales ou dans l'intérêt général, le parc relais pourra être fermé pour toute la durée jugée nécessaire par l'Exploitant.

Article 13. Stationnement abusif

Est considéré comme abusif le stationnement d'un véhicule en dehors des heures d'ouverture du parc relais, à la seule exception d'un cas de panne immobilisant le véhicule dûment signalé à l'Exploitant.

Suite à un stationnement abusif, lorsque le conducteur ou le propriétaire est absent ou refuse, malgré l'injonction écrite des agents apposée sur son véhicule, de faire cesser le stationnement abusif, l'Exploitant pourra prendre les dispositions suivantes, indépendamment de toute mesure prise en vue du recouvrement des sommes dues à titre de réparation d'un éventuel préjudice :

- cas des véhicules à moteur : l'immobilisation et la mise en fourrière de celui-ci peuvent être prescrits conformément à la réglementation en vigueur et en exécution des instructions de l'Officier de Police Judiciaire territorialement compétent, aux frais et risques du propriétaire.
- cas des cycles : l'immobilisation et l'exclusion du vélo du parc et/ou la mise en fourrière peuvent être prescrits aux frais et risques de l'utilisateur (avec si nécessaire bris du cadenas ou de l'antivol). Pour les parcs pourvus d'un local vélos fermé, comme le parc Bougnard, le stationnement des vélos est toléré la nuit, mais pourra faire l'objet d'une immobilisation et exclusion du vélo et/ou d'une mise en fourrière conformément aux dispositions précédentes, si il est constaté un stationnement abusif au-delà de 15 jours.

L'Exploitant décline toute responsabilité en cas de dégradation du véhicule qui interviendrait à cette occasion, en particulier le bris du cadenas ou de l'antivol d'un cycle.

Titre III - Conditions de circulation dans les parcs relais

Article 14. Véhicules

Les dispositions réglementaires du Code de la Route sont applicables, sauf indications contraires expressément énoncées ci-après ou portées à la connaissance des clients par voie de signalisation, ou directement par le personnel de l'Exploitant ou autorisé par celui-ci.

La circulation sur les voies d'accès et le stationnement à l'intérieur du parc obéissent aux règles ci-après énoncées, étant entendu que les voies d'accès et de sortie ont pour limite le périmètre du parc :

- Le client doit respecter impérativement la signalisation présente dans le parc et notamment les sens de circulation.
- A toute intersection ou rencontre de deux ou plusieurs voies de circulation, les véhicules doivent laisser la priorité à ceux venant de leur droite, sauf prescription contraire, indiquée par un panneau spécial ou signal exprès d'un préposé du parc.
- La vitesse maximale autorisée sur les voies de circulation et les voies d'accès est limitée à 15km/h, sauf indication spécifique signalée.
- Les dépassements sont interdits.
- Le client s'appêtant à sortir d'un emplacement doit s'assurer que sa manœuvre ne présente aucun danger vis-à-vis des véhicules roulant sur les allées de circulation auxquels il doit céder la priorité.
- Le véhicule qui effectue sa manœuvre pour se garer a priorité sur le véhicule qui le suit.
- Les véhicules empruntant une voie de circulation ont priorité sur les véhicules quittant leur emplacement de stationnement.
- La marche arrière est interdite sur les voies de circulation et sur les voies d'accès, sauf pour effectuer les manœuvres nécessaires pour accéder ou quitter son emplacement de stationnement.
- Tout client suivant un autre véhicule sur une piste de sortie est tenu d'attendre la fermeture de la barrière et doit impérativement introduire dans la borne son titre de transport validé, avant de s'engager. Le non-respect de cette prescription entraîne la présomption de fraude.
- Le véhicule une fois stationné doit être fermé à clefs, vitres fermées et frein à main serré.

Article 15. Piétons

Les piétons ont priorité en toute circonstance.

Dans les parcs relais ouvragés, les piétons doivent emprunter les cheminements piétonniers matérialisés au sol ou délimités par des blocs autonomes, les escaliers et les ascenseurs prévus à leur usage. Toutes les rampes sont interdites aux piétons et strictement réservées à la circulation des véhicules automobiles.

L'usage de patins à roulettes, rollers, planche à roulettes, trottinette ou patinette, et de façon générale de tout accessoire de sport de glisse, est strictement interdit.

Article 16. Cycles

Pendant leur stationnement dans les parcs, les deux roues doivent être attachés aux emplacements prévus à cet effet.

Article 17. Animaux

L'accès des animaux n'est toléré que dans la mesure où les règles de salubrité et de sécurité sont respectées. En particulier, les chiens doivent être tenus en laisse.

Titre IV - Conditions de stationnement dans les parcs relais

Article 18. Emplacements de stationnement

Les clients doivent stationner sur les seuls emplacements matérialisés au sol.

Les deux roues doivent stationner impérativement sur les emplacements qui leur sont réservés.

La mise en stationnement de tout véhicule doit être effectuée de façon telle qu'elle n'empiète pas sur la voie de circulation ou sur l'emplacement voisin. Il est en outre interdit de stationner sur les voies de circulation, les voies d'accès ou de sortie,

Le stationnement sur les places « handicapés » spécifiquement matérialisées est strictement réservé aux véhicules porteurs de la carte ou du macaron « handicapé » ou « GIG » ou « GIC ».

Il est interdit de stationner sur l'emplacement réservé au personnel du parc, lequel est spécifiquement matérialisé.

Il est interdit de s'arrêter sur les voies de circulation, les voies d'accès ou de sortie, sauf pour les manœuvres nécessaires pour accéder à un emplacement, pour satisfaire aux opérations de péage ou de contrôle ou pour des raisons de sécurité.

En cas d'immobilisation d'un véhicule sur un tel emplacement pour quelle que cause que ce soit, son conducteur est tenu de prendre toute disposition pour éviter tout risque d'accident, et, en particulier, doit prévenir le personnel d'exploitation en service dans le parc et au moyen de l'interphonie client lorsque le parc est en télésurveillance.

Ces stationnements ou ces arrêts abusifs étant susceptibles d'apporter des troubles de jouissance aux autres clients, le personnel de l'Exploitant, ou toute autre personne habilitée à cet effet par ce dernier, a autorité pour prendre toute mesure susceptible de rétablir un fonctionnement normal par tous les moyens à sa disposition, et notamment pour faire évacuer les véhicules en infraction et les faire placer en fourrière conformément à la réglementation en vigueur et en exécution des instructions de l'Officier de Police Judiciaire territorialement compétent, aux frais et risques du propriétaire, indépendamment de toute mesure prise en vue du recouvrement des sommes dues.

Article 19. Règles de bon usage

Les règles suivantes doivent être observées par les clients :

- Les clients doivent réduire au minimum les opérations de chargement et de déchargement de leur véhicule.
- L'utilisation de tout matériel ou installation (à l'exception des caisses, bornes de péage, interphones, ascenseurs, escaliers mécaniques réservés à la clientèle et matériel incendie), ainsi que l'entrée dans les locaux professionnels sont interdits à toute personne ne faisant pas partie du personnel de l'Exploitant ou autorisé par celui-ci. L'exploitant décline toute responsabilité pour les dommages corporels ou matériels qui pourraient résulter de l'inobservation de cette règle.
- L'installation électrique est exclusivement réservée à l'éclairage ou aux besoins professionnels d'exploitation générale du parc. Aucun branchement privé pour quel que motif que ce soit n'est autorisé à l'exception des bornes de rechargement mises à disposition des véhicules électriques.
- Le lavage des voitures, ainsi que toute opération d'entretien telle que vidange, graissage, etc.... sont interdits à l'intérieur du parc.
- Tout dépôt de matériaux ou d'objets divers même incombustibles est proscrit.
- Les clients doivent couper le moteur de leur véhicule dès l'achèvement de la manœuvre de stationnement, et ne mettre le contact qu'à l'instant de quitter leur emplacement. La même conduite doit être observée en cas d'arrêt prolongé dû à des encombrements à l'intérieur du parc.

Article 20. Interdictions diverses

Toute activité qui n'est pas expressément autorisée par l'Exploitant est prohibée. En particulier :

- toute quête, vente d'objets, offre de service, distribution de tracts ou prospectus, affichage, sollicitation de signature de pétition, tenue de rassemblement, sans accord préalable de l'Exploitant, sont interdites sous peine de poursuites
- toutes activités sportives ou jeux sont prohibées

Il est en outre interdit aux clients :

- de rester à l'intérieur d'un véhicule garé.
- de provoquer des flammes, d'introduire des matières inflammables à l'exception du contenu normal du réservoir du véhicule.
- de procéder sur le véhicule à des réparations, entretiens quelconques, nettoyage, lavage de véhicule.
- de dégrader les installations ou les véhicules en stationnement.

D'une manière générale, sont interdits tous les actes susceptibles de nuire à l'ordre, à la propreté, à la salubrité et à la sécurité des parcs relais.

Titre V - Sécurité des Biens et des personnes

Article 21. Absence de responsabilité de l'Exploitant

L'autorisation de garer un véhicule quel qu'il soit dans les parcs relais n'est consentie qu'aux risques et périls exclusifs du client.

Les parcs sont des espaces de stationnement et non de gardiennage. L'existence d'une installation de video-surveillance, et/ou la présence d'un agent de l'Exploitant sont des prestations supplémentaires et accessoires, mais ne constituent nullement pour l'Exploitant une obligation de gardiennage.

L'Exploitant décline toute responsabilité et le client renonce à tout recours contre lui en cas, sans que cette liste ne soit limitative, de vol, acte de vandalisme, avarie, gel, inondation, catastrophe naturelle, incendie ou dommages de toute sorte, cas fortuits ou de force majeure, etc... affectant directement ou indirectement les personnes, les animaux et/ou les biens et notamment les véhicules. En cas de sinistre, l'évacuation des

véhicules est laissée à la diligence du client, sans que l'Exploitant ne se charge d'aviser les propriétaires des véhicules ni d'assurer leur enlèvement.

L'Exploitant n'est nullement responsable des objets perdus, volés ou détériorés, ni de la détérioration d'objets laissés sans surveillance ou pas.

En outre, l'Exploitant ne peut être tenu responsable de la fermeture prévue ou inopinée d'un parc, de l'absence d'emplacement libre, et/ou des attentes en entrée ou en sortie pour quelque raison que ce soit.

Article 22. Responsabilité des clients

Le client est responsable des dommages qu'il cause à autrui, ou de ceux qui sont causés par le fait des personnes ou des choses qu'il a sous sa garde (conformément aux articles 1382 et suivant du Code Civil).

En particulier, les clients sont responsables des accidents corporels ainsi que des dégâts matériels qu'ils pourraient causer directement ou indirectement, dans l'enceinte des parcs, tant à d'autres clients ou à leur véhicule, qu'aux personnels, aux animaux et aux choses dont notamment les équipements ou les installations du parc. En cas d'accident, le responsable est tenu d'en faire immédiatement la déclaration écrite à son assurance et au poste de contrôle du parc.

En aucun cas, l'Exploitant ne souscrit d'assurance au nom et pour le compte des clients et autres personnes qui accèdent au parc en vue de couvrir des risques pour lesquels sa responsabilité n'est pas engagée.

Article 23. Vidéo-protection

Conformément à l'article 10 de la loi 95.73 du 21 janvier 1995 d'orientation et de programmation relative à la sécurité, et au décret n°96.296 du 17 octobre 1996, certains parcs relais sont équipés d'un système de vidéo-protection.

Titre VI - Renseignements et réclamations

Article 24. Renseignements

Tout client a la possibilité de se renseigner auprès du personnel de l'Exploitant :

- sur le site internet du réseau  : www.infotbc.com,
- en appelant le service Allotbc : 05.57.57.88.88,
- par mail : infotbc@keolis-bordeaux.fr
- par courrier auprès du service commercial : tbc - 25 rue du Commandant Marchand - 33082 Bordeaux cedex.

Article 25. Réclamations

Tout client ou tiers peut déposer une réclamation par les moyens décrits à l'article précédent.

Pour être valable, la réclamation doit comporter les nom, prénoms et adresse du réclamant, la date de la réclamation, un exposé succinct mais circonstancié des faits et des états de choses motivant la réclamation ainsi que la signature du réclamant.



Règlement public d'usage et conditions générales d'utilisation du service VCub

Article 1 – Objet du service VCub

1.1 Le Service de vélos en libre Service «VCub» est proposé par la Communauté Urbaine de Bordeaux. Cette dernière a délégué à KEOLIS Bordeaux gestionnaire du réseau Tbc (ci-après dénommé « l'Exploitant ») l'exploitation du dit « Service».

1.2 Coordonnées de l'Exploitant :

Réseau Tbc

KEOLIS BORDEAUX – service VCub

25 Rue du Commandant Marchand - 33082 Bordeaux Cedex

Numéro d'appel Utilisateur : 09.69.39.03.03

Site internet : www.vcub.fr

Article 2 – Structure du service VCub

2.1 Le Service «VCub» est composé de Stations avec une borne principale et des bornes d'accrochage permettant la mise à disposition ou la remise de vélos.

2.2 La borne principale permet l'identification des Utilisateurs. Elle est composée d'un écran tactile, d'un lecteur de cartes Tbc ou Modalis et le cas échéant d'un lecteur de cartes bancaires. Elle centralise et traite l'ensemble des informations vers les bornes d'accrochage pour autoriser ou non l'ouverture du point d'attache, pour signaler la présence ou l'absence d'un vélo, et pour récupérer les données d'utilisation du vélo.

2.3 Les vélos sont équipés d'une attache permettant d'être reliés aux bornes d'accrochage. Ils sont équipés d'un antivol à utiliser obligatoirement lors de chaque arrêt en dehors des stations.

2.4 Certaines stations sont équipées d'un lecteur de cartes bancaires permettant la location occasionnelle de vélos et le chargement de crédits vélo pour les adhérents mensuels ou annuels.

2.5 Les adhésions VCub un mois et un an donnent accès à l'Utilisateur aux parcs de stationnement pour vélos de la CUB.

Article 3 – Utilisateurs du service VCub

3.1 Le Service VCub est réservé aux personnes de 14 ans et plus (personne ci-après dénommée « l'Utilisateur »).

L'Utilisateur reconnaît être apte à la pratique du vélo et n'avoir aucune contre-indication médicale.

Article 4 – Pratiques d'accès au service VCub

4.1 L'adhésion longue durée : l'Utilisateur doit être en possession d'une carte Tbc ou Modalis (attribuée en espaces Tbc lors de la remise du formulaire d'adhésion ou par courrier). Ce formulaire est également disponible sur le site internet www.vcub.fr. L'adhésion est mensuelle ou annuelle.

4.2 En cas d'inscription sur Internet, l'Utilisateur déjà en possession d'une carte Tbc ou Modalis et réalisant le dépôt de garantie, par empreinte carte bancaire, accèdera immédiatement au



Service.

S'il ne possède pas de carte Tbc ou Modalis, il peut réaliser une préinscription sur Internet afin de bénéficier au plus vite du Service. Un code temporaire valable 12 jours est alors remis à l'Utilisateur dans l'attente de la validation complète du dossier (création de la carte Tbc, enregistrement de la Garantie et de l'ensemble des données Utilisateur)

4.3 La location occasionnelle : la location occasionnelle est possible en réglant directement par carte bancaire sur une borne vélo équipée d'un lecteur de cartes bancaires ou sur le site internet « vcub.fr » Un numéro d'accès est alors délivré à l'Utilisateur (à rappeler lors de toute utilisation durant la période du contrat de 24h ou 7 jours). L'Utilisateur complète ce numéro d'accès par un code secret de son choix (lui-même à rappeler lors de toute utilisation). Le numéro de l'antivol est alors communiqué et le retrait du vélo devient possible. L'adhésion à une location occasionnelle n'est possible sur les bornes non équipées d'un lecteur de cartes bancaires.

4.4 Le retrait : après reconnaissance de la carte Tbc ou Modalis ou de l'identification de l'Utilisateur occasionnel à la borne de consultation, le retrait du vélo se fait en appuyant sur le bouton situé sur le dessus de la borne d'accrochage. Il peut alors tirer le vélo vers l'arrière pour le libérer de son accroche. Si le vélo présente un défaut il pourra le raccrocher et demander l'accès à une autre accroche.

4.5 La remise du vélo en station : l'Utilisateur accroche son vélo à une bornette. Il doit s'assurer qu'un bip sonore et un voyant vert allumé confirment bien la prise en compte de la remise du vélo. Le temps de location est égal au temps écoulé entre le décrochage du vélo loué et le moment de son raccrochage validé par la confirmation du bip sonore et le déclenchement du voyant vert présent sur la borne d'accrochage.

4.6 En cas de difficulté de raccrochage par l'Utilisateur, ce dernier doit dans les meilleurs délais contacter le centre d'appel ou adresser un mail au Service VCub pour signaler ce dysfonctionnement et interrompre sa course. A défaut, la location ne sera pas clôturée, la facturation poursuivie normalement. Si toutefois l'anomalie est avérée par le système informatique VCub, le solde client sera re-crédité.

Article 5 – Disponibilité du service VCub

5.1 Le Service est accessible, dans la limite des vélos disponibles dans chaque station, 7 jours/7, 24h/24 sauf cas de force majeure.

5.2 L'adhésion occasionnelle : l'Utilisateur dispose d'un droit d'accès de 1 à 7 jours glissants à compter de l'acceptation de l'opération par la banque du titulaire de la carte bancaire (y compris la garantie).

5.3 Les adhérents longue durée : la carte Tbc ou Modalis permet à son détenteur d'adhérer au Service VCub pour 1 mois ou 12 mois à compter de la date d'enregistrement des données par l'Exploitant.

5.4 En cas de litige sur la durée d'utilisation du Vélo par l'Utilisateur, seules les données délivrées par le serveur informatique du Service «VCub» feront foi.

Article 6 – Tarification du service VCub

6.1 L'accès au Service nécessite le paiement d'une adhésion occasionnelle ou longue durée, ainsi que la constitution d'un dépôt de garantie, en application des tarifs en vigueur à la date d'adhésion.

L'adhésion est non remboursable quelque soit le motif.

Le dépôt de garantie pourra être retenu partiellement ou totalement dans les conditions prévues au présent règlement.



6.2 La première demi-heure d'utilisation est gratuite à chaque location d'un vélo. Les dépassements horaires sont facturés dès la 31^{ème} minute d'utilisation, en fonction de la durée d'utilisation du Service, en application des tarifs en vigueur à la date d'utilisation. Toute heure entamée est entièrement due. Ce montant sera soit prélevé sur le compte créditeur de l'Utilisateur soit débité de la carte bancaire de l'Utilisateur ou du compte bancaire de l'Utilisateur par prélèvement automatique.

La durée totale de chaque location est limitée à 24 heures. Au-delà de 24h, le vélo sera considéré comme volé jusqu'à ce qu'il soit retrouvé.

6.3 Certaines stations proposent un Service dit « VCub+ » :
Ce service n'est disponible que sur les stations identifiées VCub+, et est réservé aux abonnés VCub longue durée. Ce service VCub+ permet à l'Utilisateur de bénéficier d'une tarification spéciale à la condition impérative de retourner le vélo à la même station que celle où il a été emprunté.

Ainsi, sur ces stations VCub+, l'Utilisateur abonné longue durée bénéficie de deux heures d'utilisation gratuites et d'une tarification spécifique à la demi-journée (4h) ou à la journée (8h), en application des tarifs en vigueur à la date d'utilisation. Toute heure d'utilisation entamée au-delà de la période initiale est ensuite facturée dans sa totalité au tarif normal.

L'Utilisateur abonné longue durée au Service VCub et également abonné Tbc / Modalis, s'il a validé sa carte billettique dans un bus ou un tram Tbc dans les 75 minutes précédant le début de l'emprunt, bénéficie quant à lui de 20h gratuites.

Article 7 – Paiement du service VCub

7.1 Le dépôt de garantie : Un dépôt de garantie du montant prévu dans les tarifs en vigueur à la date d'adhésion devra être constitué soit par autorisation de prélèvement ou chèque lors de l'adhésion (adhésion longue durée) ou par carte bancaire (adhésion occasionnelle). Il ne sera pas encaissé au moment de l'adhésion.

L'Exploitant se réserve la possibilité de faire supporter à l'Utilisateur les montants correspondant aux dommages subis par le vélo pendant la location, d'abord en les prélevant sur le dépôt de garantie, puis en les facturant si ce dernier était insuffisant pour couvrir les dommages, ce que l'Utilisateur accepte dès à présent. En cas de non restitution par l'Utilisateur du vélo, l'Exploitant procédera à l'encaissement total du dépôt de garantie.

Pour les adhérents annuels, la Garantie couvrira l'année de l'adhésion. Pour les adhérents mensuels, la Garantie couvrira le mois de l'adhésion. Pour les Utilisateurs occasionnels, la Garantie est réservée sur carte bancaire durant 14 jours.

7.2 Le prépaiement : Les adhérents mensuels et annuels doivent obligatoirement avoir un crédit suffisant pour pouvoir emprunter les vélos. Des recharges de 5 € sont proposées à la signature du contrat. Elles sont ensuite disponibles par Internet, directement sur les bornes équipées de cartes bancaires ou au Centre d'appel VCub.

En cas de fermeture définitive du contrat, le solde restant sera crédité par virement ou chèque sur le compte bancaire désigné lors de l'adhésion au Service. Solde maximum présent sur le compte : 45 €.

En cas de solde négatif, le compte de l'Utilisateur est bloqué. Il doit re-créditer son compte afin de pouvoir à nouveau utiliser ce service.

7.3 Le paiement par prélèvement : Utilisateur occasionnel 24h ou 7 jours : le Service VCub procède à la fin de validité de l'adhésion, au prélèvement bancaire pour le paiement de l'adhésion, des éventuels dépassements horaires indiqués à l'article 6.2 et au montant du dépôt de Garantie dans les cas cités à l'article 7.1.

L'Utilisateur s'engage à signaler toute modification de son rapport avec l'institution émettrice de la carte bancaire utilisée ou avec la banque dont les coordonnées ont été fournies dans le cadre



des présentes Conditions Générales d'Utilisation, susceptible d'affecter pendant la Durée de Validité la bonne fin de l'autorisation de prélèvement consentie par ladite banque ou le bon encaissement du chèque de Garantie.

7.4 Les duplicata de carte Tbc : En cas de perte ou vol de la carte Tbc, il sera possible d'établir un duplicata dans les espaces Tbc moyennant le paiement d'un montant forfaitaire en application des tarifs en vigueur à la date d'établissement du duplicata. Le solde du prépaiement sera alors reconstitué automatiquement. Le duplicata de la carte Modalis se fera soit auprès de la SNCF soit auprès de Transgironde selon les tarifs appliqués par ces deux prestataires.

7.5 Renouvellement de l'abonnement

L'adhésion occasionnelle, 24h ou 7 jours : l'Utilisateur qui souhaite utiliser à nouveau le service à l'issue de la période de validité de son adhésion doit souscrire une nouvelle adhésion.

L'adhésion longue durée, un mois ou un an : il ne sera procédé à aucun réabonnement automatique. L'Utilisateur sera informé par l'Exploitant 7 jours, 3 jours et 1 jour avant l'échéance de son abonnement. Il appartiendra alors à l'Utilisateur de procéder à son réabonnement selon une procédure simplifiée en fournissant l'ensemble des pièces qui lui seront demandées, l'accès au service étant automatiquement suspendu à la date de fin de validité de son abonnement. Si l'Utilisateur se réabonne avant l'expiration de son abonnement, ou dans un délai maximum de 180 jours après l'expiration, il pourra conserver son compte utilisateur. Passé ce délai, le compte de l'Utilisateur sera désactivé et l'Utilisateur devra alors souscrire une nouvelle adhésion selon la procédure normale.

Article 8 – Obligations de l'Utilisateur

8.1 Le vélo et ses accessoires restent la propriété exclusive de l'Exploitant pendant toute la durée de la location. L'Utilisateur s'interdit de prêter ou de sous louer le vélo à un tiers ou de transporter tout passager.

8.2 L'Utilisateur ne peut utiliser le vélo qu'à l'intérieur des limites administratives de la Communauté Urbaine de Bordeaux et sur les voies ouvertes à la circulation publique et non interdites à la circulation des cyclistes dans le respect du code de la route. Si l'Utilisateur contrevient aux lois et règlements en vigueur à l'occasion de l'utilisation du vélo, l'Exploitant ne pourra en aucun cas en être tenu pour responsable.

8.3 La signature du formulaire d'adhésion par l'Utilisateur implique que ce dernier a pris connaissance et souscrit entièrement et sans réserve d'aucune sorte au contenu du présent règlement public d'usage et des présentes conditions générales d'utilisation du service VCub. Il est précisé que le contenu du présent règlement public d'usage et des présentes Conditions Générales d'Usage pourrait être amené à évoluer et sera de fait applicable à l'Utilisateur.

8.4 Il est précisé que l'Utilisateur a l'obligation d'attacher le vélo à l'aide de l'antivol lors de chacun de ses arrêts en dehors des stations vélos.

8.5 Le vélo est réputé être en bon état de fonctionnement et conforme à la réglementation en vigueur au moment de sa mise à disposition. L'Utilisateur déclare avoir la responsabilité de gardien du vélo dès sa mise à disposition jusqu'à sa restitution à l'Exploitant.

8.6 L'Utilisateur dégage l'Exploitant de toute responsabilité découlant de l'utilisation du vélo mis à disposition notamment en ce qui concerne les accidents et dommages de toute nature (matériels, corporels et immatériels) causés aux tiers, à lui-même et aux biens éventuellement transportés. L'Utilisateur déclare être titulaire d'une assurance personnelle en responsabilité civile qui garantit les conséquences de l'utilisation du vélo. Pour un Utilisateur mineur, le(s) représentant(s) légal(légaux) reconnaît(reconnaissent) et accepte(nt) ces dispositions.

8.7 L'Utilisateur s'engage à obtenir renonciation à recours de ses assureurs à l'encontre de l'Exploitant et de la CUB pour les dommages précités.



8.8 Il est attiré l'attention de l'utilisateur sur le fait que les paniers sont uniquement réservés au transport d'objets non volumineux et n'excédant pas un poids de 15 kg. Ils ne peuvent servir en aucun cas à transporter une autre personne, seul l'Utilisateur étant autorisé à monter sur le vélo ; le transport d'enfants sur le vélo par tout moyen (ex : porte bébé...) est strictement interdit.

8.9 Par le simple fait de retirer un vélo de la bornette, l'Utilisateur reconnaît que le vélo, mis à sa disposition par le service VCub est réputé en bon état de fonctionnement et s'engage à l'utiliser avec soin, à pourvoir à son entretien, à le rapporter à l'issue de la période de location, dans l'état où il se trouvait lors de la réception, à le restituer à l'Exploitant dans les 24h.

8.10 Si le vélo mis à sa disposition par le service VCub est endommagé en cours de location, l'Utilisateur ne peut se charger des travaux de réparation qu'après l'accord de l'Exploitant et doit se faire remettre une facture de réparation. En aucun cas l'Utilisateur ne pourra réclamer un quelconque remboursement des frais de location ou autres dommages et intérêts du fait de l'indisponibilité du vélo mis à sa disposition par le service VCub durant la période de location.

8.11 Le règlement public d'usage du service « parcs de stationnement pour vélos » est affiché dans les parcs et en téléchargement sur www.vcub.fr.

Article 9 – Droits de l'Exploitant

9.1 L'Exploitant se réserve le droit de refuser à l'Utilisateur l'accès au Service en cas d'incapacité et d'inaptitude.

9.2 En cas de non respect par l'Utilisateur du règlement public d'usage et des Conditions Générales d'Utilisation ici décrits, l'Exploitant se réserve le droit de résilier son adhésion. Le solde de prépaiement pourra alors être restitué au détenteur de la carte Tbc ou Modalis à sa demande.

Article 10 - Pénalités

10.1 Dans le cas où le vélo est perdu, volé ou détérioré, l'Exploitant se réserve le droit de réclamer à l'Utilisateur la réparation de son entier préjudice, déduction faite de la conservation du dépôt de garantie. Une tarification forfaitaire des accessoires endommagés est appliquée sur les bases suivantes : détérioration du système antivol 10 € TTC, perte / forte dégradation ou vol du vélo 200 € TTC.

10.2 De même, en cas de détérioration d'une station, l'Exploitant se réserve le droit de réclamer à l'Utilisateur la réparation de son entier préjudice.

Article 11 – Règlement des litiges

11.1 Tout différend sera soumis à la compétence du Tribunal de Bordeaux.

Article 12 – Vidéo-protection

Conformément à l'article 10 de la loi 95.73 du 21 janvier 1995 d'orientation et de programmation relative à la sécurité, et au décret n°96.296 du 17 octobre 1996, certaines stations de vélos sont susceptibles d'être équipées d'un système de vidéo-protection.

Article 13 – Confidentialité des données

13.1 Les informations recueillies font l'objet d'un traitement informatique destiné à permettre l'adhésion d'un utilisateur du service VCub. Les destinataires des données et les responsables du traitement sont « les équipes d'exploitation du service VCub ».



Conformément à la loi « informatique et libertés » du 6 janvier 1978 modifiée en 2004, vous bénéficiez d'un droit d'accès et de rectification aux informations qui vous concernent, que vous pouvez exercer en vous adressant à « Keolis Bordeaux / VCub – 25 rue du Commandant Marchand – 33082 Bordeaux Cedex ou au 09.69.39.03.03.

Vous pouvez également, pour des motifs légitimes et justifiés, vous opposer au traitement des données vous concernant.

Article 14 – Modifications des présents Règlement public d'usage et conditions générales d'utilisation

14.1 Toute modification ultérieure du règlement public d'usage et des conditions générales d'utilisation, intervenant sur proposition motivée du délégataire ou à la demande de l'autorité organisatrice, est approuvée par voie d'avenant à la convention.



Règlement public d'usage du service « Parcs de Stationnement pour Vélos »

Article 1 – Objet du service « Parcs de stationnement pour vélos »

1.1 Les parcs de stationnement pour vélos sont des dispositifs d'abris de stationnement réservés aux vélos (« le Service »), proposés par la Communauté Urbaine de Bordeaux et opérés par la société KEOLIS Bordeaux gestionnaire du réseau Tbc (« l'Exploitant »). Ce service vise à favoriser l'utilisation du vélo au quotidien dans les déplacements de proximité.

1.2 Coordonnées de l'Exploitant
Réseau Tbc
KEOLIS Bordeaux – Service VCub
25 rue du Commandant Marchand – 33082 Bordeaux
Numéro Appel Utilisateur : 09.69.39.03.03
Courriel : contact@vcub.fr
Site web : www.vcub.fr

Article 2 – Utilisateurs du service « Parcs de stationnement pour vélos »

2.1 Le Service « Parcs de stationnement pour vélos » est réservé aux personnes titulaires d'une adhésion mensuelle ou annuelle du service VCub, lesquelles disposent à ce titre d'une carte billettique Tbc ou Modalis (« l'Utilisateur »).

2.2 Les conditions d'adhésion au service VCub figurent dans le règlement public d'usage et les conditions générales d'utilisation du service VCub, lesquelles sont disponibles dans les agences commerciales Tbc ou en téléchargement sur www.vcub.fr.

Article 3 – Contenu du service « Parcs de stationnement pour vélos »

3.1 Le Service permet à l'Utilisateur de disposer d'une place de stationnement pour son vélo personnel, dans une aire de stationnement abritée, fermée par un contrôle d'accès et placée sous vidéo protection, située à proximité immédiate d'un pôle intermodal.

3.2 Les parcs en service à la date de parution du présent règlement sont :

- Parc Gare Saint-Jean

Article 4 – Accès au service « Parcs de stationnement pour vélos »

4.1 Les Utilisateurs sont tenus d'observer, en toutes circonstances, les prescriptions du présent règlement et d'obtempérer aux réquisitions particulières qui pourraient leur être faites sur place par le personnel de l'Exploitant ou les services de sécurité, notamment en cas de problèmes de sécurité, d'incendie ou de péril imminent. La surveillance de l'application des prescriptions de police, de fonctionnement et de sécurité par les usagers est de la compétence du personnel de l'Exploitant.

Le fait de circuler dans les parcs, d'y laisser un véhicule, et d'une façon générale d'accéder aux parcs y compris sans véhicule entraîne l'acceptation sans restriction ni réserve par l'Utilisateur des conditions du présent règlement.

Toute infraction au présent règlement pourra faire l'objet d'une décision d'interdiction d'accès, prise par l'Exploitant, sans préjudice d'éventuelles poursuites civiles ou pénales.



4.2 Restriction d'accès

L'accès est interdit à toute personne qui n'est pas Utilisateur du Service.

4.3 Modalités d'accès

L'Utilisateur doit présenter sa carte Tbc ou Modalis associée à son adhésion VCub sur la borne située à l'extérieur des parcs. La porte d'accès se déverrouille après reconnaissance de la carte Tbc ou Modalis de l'Utilisateur.

4.4 Véhicules autorisés

Ne sont admis dans les parcs que les vélos des Utilisateurs. Sont donc interdits en particulier tous les autres véhicules de type deux-roues (scooters, motos...)

Il est en outre précisé que les parcs de stationnement pour vélos ne sont pas des stations VCub, et qu'à ce titre le stationnement d'un VCub dans les parcs n'arrête pas le décompte de la durée d'utilisation et donc la facturation du service VCub.

Article 5 – Disponibilité du service « Parcs de stationnement pour vélos »

Le service est disponible, dans la limite des places disponibles sept jours sur sept, vingt-quatre heures sur vingt-quatre, sauf cas de force majeure ou édicition par les autorités compétentes d'une restriction totale ou partielle, temporaire ou définitive de l'usage des Parcs de Stationnement pour Vélos.

Article 6 – Tarification du service « Parcs de stationnement pour vélos »

L'Utilisateur ayant adhéré au service VCub dans les conditions prévues pour ce dernier, le Service est gratuit.

Article 7 – Obligations de l'Utilisateur du service « Parcs de stationnement pour vélos »

7.1 L'Utilisateur s'engage, lors de l'ouverture des portes d'accès aux parcs, à ne pas permettre l'accès à une autre personne. L'Utilisateur s'engage également à s'assurer de la bonne fermeture de la porte d'accès après être entré ou sorti des parcs.

7.2 L'Utilisateur s'engage à signaler à l'Exploitant la perte, le vol ou tout autre problème relatif à l'utilisation de sa carte Tbc ou Modalis associée à une adhésion VCub.

7.3 Pendant tout l'itinéraire à partir de l'accès aux parcs jusqu'aux emplacements de stationnement, puis vers la sortie des parcs, les Utilisateurs doivent circuler en prenant garde de ne pas heurter les autres Utilisateurs et/ou vélos présents dans les parcs. En outre, pendant leur stationnement dans les parcs, les vélos doivent être attachés aux emplacements prévus à cet effet (à savoir les arceaux).

7.4 La mise en stationnement d'un vélo doit être effectuée de façon telle qu'elle n'empiète pas sur la voie de circulation ou sur l'arceau de stationnement voisin. Il est en outre interdit de stationner son vélo sur les voies de circulation, les voies d'accès ou de sortie, et de stationner plus de deux vélos sur un même arceau.

7.5 L'Utilisateur n'est pas autorisé à déposer du matériel ou des denrées alimentaires dans les parcs, y compris dans des sacoches ou coffres montés sur le vélo, qu'ils soient fermés à clefs ou non.

7.6 Stationnement abusif

Est considéré comme abusif le stationnement d'un vélo au-delà d'une durée de 15 jours, ainsi qu'un stationnement au-delà de la date de validité de son adhésion VCub.



Est aussi considéré comme abusif le stationnement d'un vélo obstruant le dégagement d'un autre vélo (ex : antivol accroché sur un vélo voisin) ou obstruant la voie de circulation. Suite à un stationnement abusif, lorsque l'Utilisateur est absent ou refuse, malgré l'injonction écrite des agents de l'Exploitant apposée sur son vélo, de faire cesser le stationnement abusif, l'immobilisation et l'exclusion du vélo du parc et/ou la mise en fourrière peuvent être prescrits aux frais et risques de l'Utilisateur, indépendamment de toute mesure prise en vue du recouvrement des sommes dues à titre de réparation d'un éventuel préjudice. L'Exploitant décline toute responsabilité en cas de dégradation du vélo de l'Utilisateur qui interviendrait à cette occasion, en particulier le bris du cadenas ou de l'antivol.

7.7 L'Utilisateur doit être dûment assuré.

7.8 L'Utilisateur s'engage à utiliser le service « Parcs de stationnement pour vélos » dans le respect des présentes.

Article 8 – Restrictions à l'usage du service « Parcs de stationnement pour vélos »

8.1 Chaque Utilisateur du service « Parcs de stationnement pour vélos » bénéficie d'un droit à l'utilisation d'une seule place de stationnement et uniquement pour son usage personnel. Celui-ci ne pourra donc ni stationner plusieurs vélos, ni utiliser son abonnement pour stationner le vélo d'un tiers.

8.2 Aucune activité n'est autorisée à l'intérieur des parcs. En particulier :

- > toute quête, vente d'objets, offre de service, distribution de tracts ou prospectus, affichage, sollicitation de signature de pétition, tenue de rassemblement, sans accord préalable de l'Exploitant, sont interdites sous peine de poursuites
- > toutes activités sportives ou jeux sont prohibées

Il est en outre interdit aux Utilisateurs :

- > de rester à l'intérieur des parcs au-delà du temps nécessaire à la dépose ou à la reprise de son vélo,
- > d'entreposer des objets dans les parcs,
- > de provoquer des flammes, d'introduire des matières inflammables,
- > de dégrader les installations ou les vélos en stationnement.

D'une manière générale, sont interdits tous les actes susceptibles de nuire à l'ordre, à la propreté, à la salubrité, à la destination et à la sécurité des parcs de stationnement pour vélos.

8.3 Animaux

L'accès des animaux est interdit.

Article 9 - Sécurité des Biens et des personnes

9.1 Absence de responsabilité de l'Exploitant

L'autorisation de pénétrer dans les parcs de stationnement et d'y stationner un vélo n'est consentie qu'aux risques et périls exclusifs des Utilisateurs.

L'Utilisateur assume la garde de son vélo et des équipements qui y sont rattachés, dans les parcs de stationnement pour vélos. Il est donc très vivement conseillé d'utiliser un antivol approprié.

Les parcs sont des espaces de stationnement et non de gardiennage. L'existence d'une installation de vidéo-protection, et/ou la présence d'un agent de l'Exploitant sont des prestations supplémentaires et accessoires, mais ne constituent nullement pour l'Exploitant une obligation de gardiennage.



L'Exploitant décline toute responsabilité et l'Utilisateur renonce à tout recours contre lui et ses assureurs en cas, sans que cette liste ne soit limitative, de vol, acte de vandalisme, avarie, gel, inondation, catastrophe naturelle, incendie ou dommages de toute sorte, cas fortuits ou de force majeure, etc... affectant directement ou indirectement les personnes, les animaux et/ou les biens et notamment les véhicules. En cas de sinistre, l'évacuation des vélos est laissée à la diligence de l'Utilisateur, sans que l'Exploitant ne se charge d'aviser les propriétaires des véhicules ni d'assurer leur enlèvement.

L'Exploitant n'est nullement responsable des objets perdus, volés ou détériorés, ni de la détérioration d'objets laissés sans surveillance ou pas.

En outre, l'Exploitant ne peut être tenu responsable de la fermeture prévue ou inopinée des parcs, de l'absence de place de stationnement libre, et/ou des attentes en entrée ou en sortie pour quelque raison que ce soit.

9.2 Responsabilité des Utilisateurs

L'Utilisateur est responsable des dommages qu'il cause à autrui, ou de ceux qui sont causés par le fait des personnes ou des choses qu'il a sous sa garde (conformément aux articles 1382 et suivant du Code Civil).

En particulier, les Utilisateurs sont responsables des accidents corporels ainsi que des dégâts matériels qu'ils pourraient causer directement ou indirectement, dans l'enceinte des parcs, tant à d'autres Utilisateurs ou à leurs véhicules, qu'aux personnels, aux animaux et aux choses dont notamment les équipements ou les installations des parcs. En cas d'accident, le responsable est tenu d'en faire immédiatement la déclaration écrite à son assurance et auprès de l'Exploitant.

En aucun cas, l'Exploitant ne souscrit d'assurance au nom et pour le compte des Utilisateurs et autres personnes qui accèdent aux parcs en vue de couvrir des risques pour lesquels sa responsabilité n'est pas engagée.

Article 10 – Vidéo-protection

Conformément à l'article 10 de la loi 95.73 du 21 janvier 1995 d'orientation et de programmation relative à la sécurité, et au décret n°96.296 du 17 octobre 1996, certains parcs de stationnement pour vélos sont équipés d'un système de vidéo-protection.

Article 11 – Droits de l'Exploitant

11.1 L'Exploitant se réserve le droit de refuser à l'Utilisateur l'accès au Service en cas d'incapacité et d'inaptitude.

11.2 En cas de non respect par l'Utilisateur du présent règlement public d'usage, l'Exploitant se réserve le droit de résilier l'adhésion VCub de l'Utilisateur.

Article 12 – Règlement des litiges

Tout différend sera soumis à la compétence du Tribunal de Bordeaux.

Article 13 – Confidentialité des données

Les informations recueillies font l'objet d'un traitement informatique destiné à permettre l'adhésion d'un utilisateur du service « VCub ». Les destinataires des données et les responsables du traitement sont « les équipes d'exploitation du service VCub ».

Conformément à la loi « informatique et libertés » du 6 janvier 1978 modifiée en 2004, vous bénéficiez d'un droit d'accès et de rectification aux informations qui vous concernent, que vous pouvez exercer en vous adressant à « Keolis Bordeaux / VCub – 25 rue du Commandant Marchand – 33082 Bordeaux Cedex ou au 09.69.39.03.03.



Vous pouvez également, pour des motifs légitimes et justifiés, vous opposer au traitement des données vous concernant.

Article 14 – Modification du présent règlement public d’usage

Toute modification ultérieure du règlement public d’usage, intervenant sur proposition motivée du délégataire ou à la demande de l’autorité organisatrice, est approuvée par voie d’avenant à la convention.

ANNEXE B

(Annexe 14 de la convention de délégation de service public)

-

PLAN QUALITE

-

**Délégation de service public
2009 - 2014
Avenant 2**

**COMMUNAUTÉ
URBAINE DE BORDEAUX**
LACUB

**Réseau de transport urbain - tbc
Transport à la demande des Personnes à Mobilité Réduite**

Annexe 14 - Plan Qualité



Délégation de la gestion des transports publics

Qualité et continuité des services

La Communauté urbaine de Bordeaux inscrit son action de développement des transports publics dans le cadre de la réalisation des objectifs économique, social et de protection de l'environnement.

Les objectifs généraux impliquent des actions en termes :

- ↳ de qualité de la production du service,
- ↳ de qualité du service perçu par les usagers,
- ↳ de continuité du service.

Les principaux axes sur lesquels la Communauté urbaine souhaite un développement de la qualité concernent :

- ↳ l'amélioration de l'accessibilité du réseau pour les personnes à mobilité réduite,
- ↳ le développement des énergies propres et le respect de critères environnementaux dans les processus de maintenance,
- ↳ l'amélioration des conditions de sécurité du réseau et parallèlement de sentiment de sécurité tel qu'il est ressenti par les usagers.

Constitution

Objectif : décrire l'ensemble des dispositions spécifiques pour assurer la qualité des services dans le cadre des objectifs généraux et des axes de développement précédemment définis.

Elaboration : le document a été organisé par la Communauté urbaine de Bordeaux en termes d'attentes et d'exigences générales et spécifiques et rédigé par cette dernière, sur la base des propositions émises par le délégataire.

Le document est finalisé dans le cadre de l'annexe 14 de la présente convention.

Mise à jour : lors d'éventuelles modifications de critères ou d'addition d'indicateurs, le Plan Qualité sera actualisé par avenant.

Présentation

Le Plan Qualité s'articule selon trois axes stratégiques :

- ↳ **Axe 1 : Le plan de certification,**
- ↳ **Axe 2 : Le suivi des indicateurs qualité sur des éléments clés du service à l'utilisateur,**
- ↳ **Axe 3 : La mesure de la satisfaction des usagers.**

SOMMAIRE

Axe 1 - Le plan de certification	page 7
↵ Plan de certification	page 8
↵ Définition des pénalités pour le réseau tbc et transport PMR	page 9
↵ Processus de communication	Page 9
Axe 2 - Le suivi des indicateurs qualité	page 11
↵ Les indicateurs du réseau tbc	page 13
↵ Les indicateurs du réseau de bus	page 24
↵ Les indicateurs du réseau de tramway	page 39
↵ Les indicateurs des parcs relais	Page 68
↵ Les indicateurs du transport des PMR	page 78
↵ Récapitulatif des indicateurs	Page 88
Axe 3 - La mesure de la satisfaction	page 89
↵ Le réseau tbc	page 90
↵ Le transport des PMR	page 92

Axe 1- Le plan de certification

La certification est une procédure, par laquelle, un organisme de certification atteste par écrit qu'un service est conforme à des exigences spécifiques mentionnées dans un référentiel préétabli.

Cette procédure permet donc :

- ↳ de formaliser des objectifs,
- ↳ de réfléchir à l'organisation du service,
- ↳ de détecter les dysfonctionnements et d'y remédier,
- ↳ de mesurer les résultats.

Dans le cadre du présent Plan Qualité, la Communauté urbaine de Bordeaux sollicite le délégataire :

- ↳ **pour le maintien des certifications obtenues selon les délais et les modalités fixés par les normes respectives,**
- ↳ **pour l'obtention de la certification imposée par le délégant et des certifications proposées par le délégataire.**

Plan de certification 2009 - 2013

A = Admission / S = audit de Suivi / R = audit de Reconduction

Certifications acquises et à reconduire			2009	2010	2011	2012	2013
Activité de maintenance du matériel roulant et des installations fixes	12/1997	ISO 9001 version 2008	S	R	S	S	R
Services de contrôles	31/03/2003	AFNOR Service NF 281 et NF 298	S	R	S	S	R
Cycle des recettes	11/2006	ISO 9001 version 2000	S	R	S	S	R
Ligne A	09/2005	AFNOR Service NF 281 et NF 286	S	S	R	S	S
Ligne B	09/2007		S	R	S	S	R
Ligne C	09/2005		S	S	R	S	S
8 lignes de bus (22, 42, 46, 48, 53, 54, 55, 56)	Validité des certificats jusqu'au 31/03/2010 - En date du 02/07/2009, le comité de coordination se détermine pour le non renouvellement des audits de certification. Ces lignes n'auront plus cours dans le réseau 2010.						
Service de transport PMR	04/09/2007	AFNOR Service NF 281 et NF 371	S	S	R	S	S

Certification imposée par la Communauté urbaine		2009	2010	2011	2012	2013
Construction d'un système environnemental SME pour le périmètre : maintenance des véhicules et des dépôts de Lescure, Le Lac, Bastide et Bacalan	AFNOR NF en ISO 14001				A 30/04/2012	S

Certifications proposées par le délégataire		2009	2010	2011	2012	2013
Activité de maintenance des véhicules et des dépôts	Label vert en ISO 14021	Construction du référentiel ddu/tbc			A 30/04/2012	S
Services Associés au transport Agences commerciales Gambetta, Quinconces, St Jean et Buttinière	AFNOR NF 281 et NF 298			A 30/04/2011	S	S
Services Associés au transport Centre de relation Clientèle et Site Internet	AFNOR NF 298			A 30/04/2011	S	S
Pôle d'échanges Gare St Jean	AFNOR NF 298				A 30/04/2012	S
15 parcs relais	Label vert en ISO 14021	Construction du référentiel ddu/tbc			A 30/04/2012	S
Liane 1 : Quinconces / Mérignac Aéroport	AFNOR Service NF 281 et NF 286				A 30/04/2012	S
Liane 2 : Quinconces / Eysines Centre ou Place Florale						S
Liane 3 et 53exp : Quinconces / St Médard - St Aubin						S
Liane 4 : Saint-Louis / Pessac Magonty						S
Liane 5 : Villenave d'Ornon / Eysines - Le Taillan						S
Liane 6 et 56exp : Palais de Justice / Blanquefort - Parempuyre						S
Liane 7 : Les Aubiers / Ambarès Parabelle						S
Liane 8 : Gradignan / Hôpital Pellegrin						S
Liane 9 : Gare Saint-Jean / Brandenburg						S
Liane 10 : Bouliac Centre Commercial / Gradignan Beausoleil						S
Liane 11 : Bègles Rives d'Arcins / Mérignac						S
Liane 15 : Brandenburg / Mérignac ZI ou 5 Chemins						S
Liane 16 : Gare Saint-Jean / Mérignac Centre						S
Corol 32 : Bassins à flot / Bouliac Centre Commercial						S
Corol 33 : Parc des Expositions / Mérignac Soleil						S
Corol 34 : Mérignac Cité des Pins / Bègles Rives d'Arcins						S
Corol 35 : Les Aubiers / Talence Peixotto						S
Corol 36 : Bègles Terres Neuves / Pessac Gare						S
Corol 37 : Lycée Sud Médoc / Les Aubiers						S
Ligne 20 : Victoire / Talence Thouars						S
Ligne 24 : Pessac Bournard / Bordeaux Porte de Bourgogne	S					
Ligne 27 : Lormont Buttinière / Bordeaux Stalingrad	S					
Ligne 29 : Quinconces / Blanquefort Ecoparc ou Lycée C. Péguy	S					

Mise en place du Comité Tripartite (exploitant, CUB et associations)



A noter : Le cycle de renouvellement d'une certification est de 12 mois à compter de la date mentionnée sur le certificat d'admission.

Axe 1- Le plan de certification

Définition des pénalités pour le réseau tbc

Les pénalités sont déterminées selon les modalités fixées à l'annexe 10 de la convention (article 10.3).

Ainsi la perte, du fait du délégataire, d'une des certifications acquises lors de l'entrée en vigueur de la convention, ou qui sera acquise ultérieurement, donnera lieu au paiement, par le délégataire à la Communauté urbaine de Bordeaux, d'une pénalité de 200 000 € H.T. par certification concernée (par lignes en ce qui concerne les certifications NF 281 et NF 286).

La non obtention des nouvelles certifications selon le planning prévu donnera lieu à une pénalité de 100 000 € H.T. pour chaque année de retard.

Les montants sont exprimés en euros 2008 et feront l'objet d'une indexation par application des dispositions prévues par l'article 14-2-2-1 de la convention.

Définition de la pénalité pour le transport des PMR

La pénalité est déterminée selon les modalités fixées à l'annexe 10 de la convention (article 10.3).

Ainsi la perte, du fait du délégataire, de la certification acquise lors de l'entrée en vigueur de la convention, donnera lieu au paiement, par le délégataire à la Communauté urbaine de Bordeaux, d'une pénalité de 20 000 € H.T.

Le montant est exprimé en euros 2008 et fera l'objet d'une indexation par application des dispositions prévues par l'article 14-2-2-1 de la convention.

Processus de communication

Chacun des dispositifs et supports de communication inclura la communication relative aux certifications NF Service dans le respect de l'article 5 du règlement de certification spécifique « modalités de marquage, références à la marque, informations sur les caractéristiques certifiées NF Services ».

Dans le respect des règles, le marquage du logo sera visible sur l'ensemble des services concernés par la certification.

De la même manière des logos relatifs aux certifications ISO 9001 / 14001 / Label Vert seront portés par les supports de communication disponibles.

Le délégataire doit respecter les modalités de marquage relatif à l'article 5 du règlement de certification spécifique :

Le titulaire utilise le logo type NF Service sur deux types de supports : les supports principaux et les supports accessoires

• Modalités de marquage sur les supports principaux

Sont considérés comme supports principaux :

- le **certificat** qui doit être affiché chez le titulaire de façon visible et lisible pour le client/consommateur (de manière à mobiliser le personnel et sensibiliser le client),
- les **documents d'information** relatifs à la certification que le titulaire peut remettre à ses propres clients,
- le **site Internet** du titulaire.

Sur ces supports, le titulaire utilise un **marquage complet**, intégrant les exigences de l'article R115-10 du code de la consommation tel que défini ci-après :

- **Gammes Bus, Tramway, Navette Automatique et RER**



- **Modalités de marquage sur les supports accessoires**

Ce sont tous les autres types de supports sur lesquels le titulaire envisage de communiquer comme par exemple :

- les véhicules,
- les points d'arrêt,
- les fiches horaires,
- les vitrines **des agences commerciales.**

Pour le service PMR, tous les supports sont utilisables.

Sur ces supports accessoires, doit figurer un **marquage simplifié** tel que défini ci-dessous :

Le marquage DOIT ETRE apposé à proximité de la raison sociale ET des coordonnées du titulaire (adresse et/ou numéros de téléphone).



- **Cas de la publicité audio et des messages téléphoniques (Allô tbc)**

Lorsqu'il est fait référence à la certification NF Service dans des **messages radios ou téléphoniques** (ex : message d'attente répondeur), le titulaire devra porter à la connaissance de l'usager l'intitulé de la marque (transport urbain de voyageurs et transport de personnes à mobilité réduite) et préciser l'activité certifiée (nom de la ligne et/ou du service).

Axe 2 - Le suivi des indicateurs

Les indicateurs qualité de service sont développés selon la classification suivante :

- 1. Le réseau tbc avec 6 indicateurs**
- 2. le réseau de bus comportant 8 indicateurs**
- 3. le réseau de tramway avec 16 indicateurs**
- 4. les parcs relais présentant 4 indicateurs**
- 5. le service de transport des PMR comportant 7 indicateurs**

Présentation des indicateurs

La démarche de construction développée par la Communauté urbaine de Bordeaux repose sur une approche en quatre phases successives :

Phase 1 : définition des dimensions de qualité de service en termes de service de référence, de méthode d'évaluation et de mode de calcul,

Phase 2 : définition des niveaux d'exigence en termes de seuil minimum et d'objectif qualité à atteindre,

Phase 3 : modalités d'intéressement et/ou de pénalité de l'indicateur,

Phase 4 : description du compte rendu des résultats et de leurs transmissions au délégant.

Ainsi, les indicateurs sont commentés sur la base d'une fiche. Cette dernière sera actualisée, par la Communauté urbaine de Bordeaux et transmise au délégataire dès lors qu'une quelconque modification de l'indicateur est apportée.

A la demande du délégataire, chaque indicateur a été complété, si besoin est, des données sources permettant l'évaluation et le calcul des taux ou seuils mensuels et d'annexes correspondantes.

Modalités générales des contrôles

Conformément à l'article 22 de la convention, la Communauté urbaine de Bordeaux dispose d'un pouvoir de contrôle.

Par l'article 22-6, la Communauté se réserve également le droit de faire procéder, par ses moyens propres ou à ses frais, par un expert, au contrôle des obligations liées au niveau de qualité de service, telles que définies à l'article 7-5 de la convention pour le réseau de tbc et à l'article 7-6 pour le transport des PMR.

Modalités des contrôles mensuels contradictoires initiés

Parcs relais :

Echantillon de deux parcs ouvragés et trois parcs de surface sur la base d'une fiche descriptive pré-établie.

Agences commerciales :

Un contrôle par semaine et par agence : mardi : Gambetta - mercredi : Quinconces - jeudi : St jean - vendredi : Buttinière. La mesure portera sur les prestations quotidiennes et hebdomadaires, la mesure de la prestation mensuelle sera effective la dernière semaine de chaque mois pour chaque agence.

Présentation des résultats - Règle des arrondis

On distinguera les résultats mensuels « calculés » et les résultats mensuels « présentés » à la Communauté urbaine ayant fait l'objet d'un arrondi par défaut (dixième ou centième compris entre 0 et 4) ou d'un arrondi par excès (dixième ou centième compris entre 5 et 9).

Exemple 1 : Objectif qualité contractuel demandé \geq 85%

Taux calculé de 84,94% = Taux présenté de 84,9% = Objectif non atteint
Taux calculé de 84,95% = Taux présenté de 85% = Objectif atteint

Exemple 2 : Objectif qualité contractuel demandé de 99%

Taux calculé de 98,76% = Taux présenté de 98,8% = Objectif non atteint
Taux calculé de 98,94% = Taux présenté de 98,9% = Objectif non atteint
Taux calculé de 98,95% = Taux présenté de 99% = Objectif atteint

Exemple 3 : Objectif qualité contractuel demandé de 2,5%

Taux calculé de 2,454% = Taux présenté de 2,45% = Objectif non atteint
Taux calculé de 2,489% = Taux présenté de 2,49% = Objectif non atteint
Taux calculé de 2,496% = Taux présenté de 2,5% = Objectif atteint

Les indicateurs du réseau tbc

Critère : Exploitation	Indicateur 1 : Contrôles des voyageurs	page 14
Critère : Exploitation	Indicateur 2 : Analyse de l'accidentologie bus et tramway	page 16
Critère : Sécurité	Indicateur 3 : Protection et prévention	page 17
Critère : Usagers	Indicateur 4 : Traitement des réclamations	page 18
Critère : Maintenance	Indicateur 5 : Propreté des espaces commerciaux	page 19
Critère : Usagers	Indicateur 6 : Supports d'information	page 23

Réseau tbc	Critère : Exploitation	Indicateur : Contrôles des voyageurs	1
-------------------	-------------------------------	---	----------

Référent ddu : **Pascal Scheithauer**

Référents tbc : **Jean Marc Robert - Pascal Ceccaldi**

Evaluation	
Service de référence	<p>La notion de contrôle s'entend comme la vérification de la conformité des titres de transport selon trois critères : présence ou non d'un titre (Tickarte ou Pass), validité et validation ou non de ce dernier.</p> <p>Ainsi afin de garantir l'égalité des usagers du transport face au service public, la Communauté urbaine exige un niveau de vérification des différents titres.</p> <p>Dans ce cadre, l'exploitant doit mettre en place un effectif minimum d'agents en référence à l'article 7.8 de la Convention « Contrôles des voyageurs ».</p>
Méthode d'évaluation	<p>Cet indicateur s'exprime pour les réseaux de bus structurant avant 21h, principal, local et de soirée après 21h, pour le réseau de tramway et pour l'ensemble du réseau tbc selon deux procédures :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Contrôle préventif ou à priori c'est-à-dire la sensibilisation et l'incitation à la validation, par des agents de tbc ou mandatés par celui-ci, s'effectuant à l'entrée du bus ou de la rame, 2. Contrôle répressif ou à posteriori des titres, par les agents vérificateurs, à l'intérieur des bus ou des rames. Cette procédure s'exprime par le nombre de contrôles réalisés mais également en nombre d'irrégularités constatées in situ par les agents c'est-à-dire au nombre de procès verbaux émis sans distinction du type d'irrégularités (absence de titre ou présentation d'un titre mais absence de validation).
Mode de calcul	<p>Taux % = nombre de contrôles préventifs et répressifs réalisés / nombre de validations totales brutes déduit du nombre de validations enregistrées lors d'évènements non imputables au délégataire.</p> <p>Le nombre de contrôles préventifs ne devra pas dépasser un plafond mensuel de 40% sur le total des contrôles.</p>
Données sources	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Validations brutes : données issues du système billettique ✓ Evènements non imputables au délégataire, indiqués par la main courante : manifestations, incidents tiers (malaises usagers, agressions, incivilités), accidents tiers n'impliquant pas le bus ou la rame, interruptions anticipées (fêtes), encombrement des voies, demandes d'interventions des services de police ou de secours, intempéries (arrêts d'exploitation pour raisons de sécurité), coupures EDF, incidents de travaux liés à des investissements de la Communauté urbaine, APS pannes d'équipements embarqués ou au sol confiés à la maintenance de la société Alstom jusqu'en 2013, grèves et évènements exceptionnels. ✓ Le nombre de vérifications à posteriori et à priori est issu des feuilles de contrôles des vérificateurs de perception et des différents agents de tbc.
Annexe	Répartition des lignes de bus par types de réseaux

Niveau d'exigence	
Seuil minimum	2,5% des voyages réalisés sont contrôlés par réseaux identifiés et 3% pour l'ensemble du réseau
Objectif qualité	3,5% des voyages réalisés sont contrôlés par réseaux identifiés et 4% pour l'ensemble du réseau

Intéressement	
20% des sommes encaissées sur les infractions payées au cours de l'année si objectif qualité atteint ou dépassé pour l'ensemble du réseau tbc uniquement.	
Pénalité	
10 000 € H.T. par mois si l'un des six seuils minimum n'est pas atteint. Ce montant est exprimé en euros 2008 et fait l'objet d'une indexation par application des dispositions prévues.	

Compte rendu des résultats

Un compte rendu mensuel, des résultats enregistrés, est réalisé par l'exploitant et transmis à la Communauté urbaine avant le 25 du mois selon le modèle ci-dessous :

Mois de										
Réseaux	Contrôles (1)			Validations brutes (2)	Validations événements non imputables (3)	Taux de contrôles (1) / (2) - (3)	Irrégularités			
	à priori	à posteriori	Total				Constatées	%	Payées	Sommes encaissées
Bus structurant avant 21h										
Bus principal										
Bus local										
Bus soirée après 21h										
Total bus										
Tramway										
Réseau tbc										

Annexe - Répartition des lignes de bus par types de réseaux

Réseau structurant avant 21h 13 Lianes et 2 express	Lianes 1 à 11 avec lignes 53exp et 56exp associées - Liane 15 - Liane 16
Réseau principal 6 Corol et 9 lignes	Corol 32 à 37 - ligne 20 - ligne 21 - ligne 23 - ligne 24 - lignes 26 à 30
Réseau local 8 Citéis - 2 Flexo - 2 Résago et 27 lignes	Citéis 40 à 47 - Flexo 48 et 49 - Résago 38 et 39 - ligne 62 - ligne 64 ligne 67 - lignes 70 à 81 - ligne 83 - lignes 86 à 96
Réseau soirée après 21h 13 lianes - 6 Flexo - 1 ligne	Lianes 1 à 11 - Liane 15 - Liane 16 - Flexo 50 à 52 - Flexo 54 - Flexo 55 Flexo 57 - ligne 58

Réseau tbc	Critère : Exploitation	Indicateur : Accidentologie bus et tram	2
-------------------	-------------------------------	--	----------

Référent ddu : Nicolas Miot	Référent tbc : Dominique Gouges
Démarche	
<p>L'accidentologie désigne l'étude des accidents et des risques d'accident dans les transports de personnes, en tenant compte du mode de déplacement utilisé (autobus et tramway).</p> <p>L'accidentologie consiste ainsi à analyser la manière dont surviennent les accidents, leur gravité et quels en sont les responsables, afin de déterminer des catégories objectives de risques.</p>	

Evaluation
<p>La reconstitution d'un accident comprend trois phases :</p> <ul style="list-style-type: none"> ↻ le recueil et la récolte des données, ↻ la reconstitution cinématique, ↻ l'analyse du scénario de l'accident et des paramètres accidentogènes.

Objectifs
<p>Les analyses rétrospectives permettent de fournir ainsi des informations sur :</p> <ul style="list-style-type: none"> ↻ l'évolution des fréquences d'accidents, ↻ la voirie concernée, ↻ l'analyse des circonstances, ↻ l'analyse des coûts <p>Et des actions qui en découlent :</p> <ul style="list-style-type: none"> ↻ campagne de communication, ↻ plan de prévention ...

Compte rendu des résultats																									
<p>Un compte rendu mensuel (en nombre et pourcentage) est réalisé par l'exploitant et transmis à la Communauté urbaine avant le 25 du mois suivant selon le modèle ci-dessous :</p>																									
Mois	Nombre d'accidents			Tiers concernés															Nb de blessés			Km parcourus			Taux 10 000 km
	Tram	Bus	Global	Véhicules		Piétons		2 roues		Passagers		Inconnus		Obstacles		Total			T	B	G	T	B	G	
Janvier				T	B	T	B	T	B	T	B	T	B	T	B	T	B	G	T	B	G	T	B	G	
Février																									
Mars																									
Avril																									
Mai																									
...																									
<p>Cette présentation sera accompagnée d'un relevé des différentes causes et des voies accidentogènes.</p>																									

Réseau tbc	Critère : Sécurité	Indicateur : Protection et prévention	3
-------------------	---------------------------	--	----------

Référent ddu : **Pascal Scheithauer** Référent tbc : **Guy Sagnes**

Evaluation

Service de référence	<p>La sécurité s'apprécie par l'ensemble des éléments de services et des moyens mis en œuvre pour répondre aux attentes des usagers. Deux dimensions sont ainsi évaluées :</p> <p>1. L'effectif du pôle Fraude / Sécurité : présence de ce personnel pendant l'amplitude de service du réseau selon le planning d'évolution suivant :</p>																																	
	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Années</th> <th colspan="2">Evolution des effectifs y compris encadrement</th> <th>Total en ETPT</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="2">2009</td> <td>Fraude</td> <td align="center">70</td> <td rowspan="2">100</td> </tr> <tr> <td>Sécurité</td> <td align="center">39</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">2010</td> <td>Fraude</td> <td></td> <td rowspan="2">97,1</td> </tr> <tr> <td>Sécurité</td> <td></td> </tr> <tr> <td rowspan="2">2011</td> <td>Fraude</td> <td></td> <td rowspan="2">95,5</td> </tr> <tr> <td>Sécurité</td> <td></td> </tr> <tr> <td rowspan="2">2012</td> <td>Fraude</td> <td></td> <td rowspan="2">92,5</td> </tr> <tr> <td>Sécurité</td> <td></td> </tr> <tr> <td rowspan="2">2013</td> <td>Fraude</td> <td></td> <td rowspan="2">91,3</td> </tr> <tr> <td>Sécurité</td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>2. La disponibilité des équipes sécurité : suite à une demande d'intervention (agressions ...), les agents de sécurité se rendent sur le lieu dans un délai moyen.</p> <p>Définition ETPT Equivalent Temps Plein Travaillé : unité de décompte dans laquelle est exprimée l'activité des agents, mesurée par leur quotité de temps de travail et par leur période d'activité sur l'année. A titre d'exemple :</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ un agent à temps plein (quotité de travail de 100%) présent toute l'année correspond à 1 ETPT, ✓ un agent à temps partiel à 80% (quotité de travail de 80%) présent toute l'année correspond à 0,8 ETPT, ✓ un agent à temps partiel à 80% (quotité de travail de 80%) présent la moitié de l'année (recrutement à mi-année, CDD de 6 mois) correspond à 0,4 ETPT (soit 0,8 x 6/12). 	Années	Evolution des effectifs y compris encadrement		Total en ETPT	2009	Fraude	70	100	Sécurité	39	2010	Fraude		97,1	Sécurité		2011	Fraude		95,5	Sécurité		2012	Fraude		92,5	Sécurité		2013	Fraude		91,3	Sécurité
Années	Evolution des effectifs y compris encadrement		Total en ETPT																															
2009	Fraude	70	100																															
	Sécurité	39																																
2010	Fraude		97,1																															
	Sécurité																																	
2011	Fraude		95,5																															
	Sécurité																																	
2012	Fraude		92,5																															
	Sécurité																																	
2013	Fraude		91,3																															
	Sécurité																																	

Méthode d'évaluation	<p>L'effectif du pôle Fraude / Sécurité : ratio personnel par rapport à l'effectif des conducteurs en équivalent temps plein.</p> <p>La disponibilité des équipes de sécurité : l'équipe doit se rendre sur les lieux dans un délai maximum de 30 minutes dans des conditions de circulation normales. A la réception de chaque appel, une fiche d'intervention sera établie permettant de vérifier le respect du délai.</p>
-----------------------------	--

Mode de calcul	<p>Ratio % = Nombre de personnel sécurité et fraude / Nombre de conducteurs ETPT</p> <p>Ratio % = Nombre d'intervention < à 15 mn / Nombre total d'interventions</p>
-----------------------	---

Niveau d'exigence

Objectif qualité	<p>L'effectif du pôle fraude et intervention sécurité y compris encadrement : ratio personnel de sécurité > 6% de l'effectif permanent des conducteurs en équivalent temps plein travaillé avec planning d'évolution de l'effectif (réf : article 7.8 de la Convention « Contrôles des voyageurs »).</p> <p>La disponibilité des équipes de sécurité : 100% des interventions sont réalisées dans un délai maximum de 30 minutes ou un délai moyen de 15 minutes.</p>
-------------------------	---

Pénalité

10 000 € H.T. par mois si non atteinte du ratio, identifié au planning, à la fin des deux années consécutives. Ce montant est exprimé en euros 2008 et fait l'objet d'une indexation par application des dispositions prévues.

Compte rendu des résultats

Un compte rendu mensuel, des résultats enregistrés, est réalisé par l'exploitant et transmis à la Communauté urbaine avant le 25 du mois suivant. Les données seront présentées selon les modalités suivantes :

Mois	Effectifs			Demandes d'intervention			Interventions < à 15 mn (1)	Ratio (1)/(2)
	Sécurité - Fraude (1)	Conducteurs (2)	Ratio (1)/(2)	par les agents	par les usagers	Total (2)		
Janvier								
Février								
Mars								
...								
Total								

Réseau tbc	Critère : Usagers	Indicateur : Traitement des réclamations	4
-------------------	--------------------------	---	----------

Référent ddu : **Pascal Scheithauer** Référent tbc : **Nathalie Labbé**

Evaluation	
Service de référence	<p>Le traitement des réclamations écrites ou téléphonées (réponses immédiates ou écrites) des usagers est un point important pour :</p> <ul style="list-style-type: none"> ↪ Maintenir l'image du réseau et de son service, ↪ Mesurer les points de satisfaction et les besoins d'évolution de l'offre globale. <p>Une réponse correcte, adaptée et courtoise doit être adressée dans un délai convenable.</p>
Conformité du service	<p>La réponse est conforme sur les sept points suivants :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Réponse générale courtoise, 2. Non mise en cause de la bonne foi du client, 3. Utilisation de la 1^{ère} personne du singulier (« Je ... »), 4. Nom et coordonnées du responsable du dossier clairement mentionnés, 5. Reformulation de tous les motifs de réclamation du client et de ses questions, 6. Présentation d'excuses si le client a eu un problème, 7. Présence d'explications correctes et appropriées.
Engagement de délai de réponse	<p>Le standard qualité, pour la réponse aux réclamations, est fixé à 10 jours au maximum avec une limite inadmissible supérieure à 30 jours.</p>
Mode de calcul	<p>Taux % = nombre de réclamations traitées dans les 10 jours ouvrés qui suivent leur réception / nombre total de réclamations reçues.</p>
Données sources	<p>Extraction des données saisies dans l'applicatif CONSO+</p>

Niveau d'exigence	
Objectif qualité	<p>90% des réclamations sont traitées dans un délai de 10 jours qui suit la réception.</p>

Compte rendu des résultats	
<p>Un compte rendu mensuel, des résultats enregistrés, est réalisé par l'exploitant et transmis à la Communauté urbaine avant le 25 du mois suivant.</p> <p>Un tableau de bord mettra en évidence pour les demandes écrites et téléphonées :</p> <ul style="list-style-type: none"> ↪ Le volume respectif des réclamations en données brutes et pourcentage, ↪ La répartition respective précise des réclamations par thèmes en données brutes et pourcentage, ↪ La répartition des réponses selon les délais suivantes : 0 à 10 jours - 11 à 20 jours - 12 à 30 jours. ↪ <u>L'analyse par thèmes et récurrence des réclamations.</u> 	

Réseau tbc	Critère : Maintenance	Indicateur : Propreté des espaces commerciaux	5
-------------------	------------------------------	--	----------

Réfèrent ddu : Pascal Scheithauer		Réfèrent tbc : Patrick Maurin	
Evaluation			
Service de référence	<p>Les espaces commerciaux (information aux usagers, achat de titres, abonnements) présentent toutes les qualités requises pour l'accueil des usagers.</p> <p>A ce jour, quatre sites sont mis à disposition du public : Place des Quinconces, Gare St Jean, Place Gambetta et Parc Relais de la Buttinière.</p>		
Méthode d'évaluation	<p>Les quatre agences commerciales sont évaluées selon les dimensions suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> ↳ Odeurs ↳ Propreté <p>L'évaluation est réalisée à l'aide d'une grille de mesure. Le personnel des agences, après avoir reçu une formation, effectue l'évaluation et remonte, une fois par mois, l'ensemble des données brutes au coordinateur environnement chargé du suivi.</p> <p>Des contrôles contradictoires aléatoires seront réalisés entre le chargé de propreté du délégataire et le prestataire afin de s'assurer que les mesures sont accomplies dans le respect du référentiel.</p> <p>La grille de mesure tient compte également de la fréquence des prestations réalisées : journalières, hebdomadaires et mensuelles.</p> <p>Chacune des agences est évaluée 4 fois par mois (1 fois par semaine complète).</p>		
Mode de calcul	Taux % = nombre de points obtenus par mois et par agence / nombre de points potentiels maximum.		
Donnée source	Grille de mesure mensuelle		
Annexes	<p>Annexe 1 : Grille de mesure mensuelle FOR-ind TBC. 5v2</p> <p>Annexe 2 : Référentiel propreté des agences</p>		

Niveau d'exigence	
Objectif qualité	Taux de conformité ≥ à 85% pour l'ensemble des quatre sites

Pénalité
2 500 € H.T. par mois si non atteinte de l'objectif qualité sur l'ensemble des espaces commerciaux. Ce montant est exprimé en euros 2008 et fait l'objet d'une indexation par application des dispositions prévues.

Compte rendu des résultats			
Un compte rendu mensuel, des résultats enregistrés, est réalisé par l'exploitant et transmis à la Communauté urbaine avant le 25 du mois suivant. Les fiches dites de contrôles seront archivées et tenues à disposition de la Communauté urbaine.			
Agences	Nombre de points (1)		Nombre de points Potentiels (2)
			Taux de conformité (1) / (2)
	Semaine 1		
	Semaine 2		
	Semaine 3		
	Semaine 4		
Ensemble des agences			

Annexe 1 - Grille de mesure mensuelle FOR-ind TBC. 5v2

PROPRETE DES ESPACES COMMERCIAUX fax: 8918				TBC 5
Mois :		Agence : BUTTINIÈRE (Tous les Vendredi)		
		Semaine 1	Semaine 2	Semaine 3
Date de la mesure				
ODEURS				
Odeur neutre ou senteur d'un produit odorisant				
Total				
PROPRETE				
Journalières	Corbeilles vidées			
	Aspiration des sols, balayage humide des sols lisses (thermoplastique, carrelage, parquet et ciment)			
	Aspiration approfondie des sols moquette			
	Nettoyage des blocs sanitaires			
	Détachage localisé sur incidents sur sols, murs et vitres			
	Nettoyage des comptoirs, bornes internet, matériels mis à la disposition de la clientèle (Bornes SNCF, Photomaton..) les cloisons vitrées et les portes			
Hebdomadaires	Dépoussiérage complet et nettoyage du mobilier : dessus des bureaux et plans de travail (libéré par personnel Tbc), chaises, meubles de rangement.			
	Nettoyage et désinfection des téléphones et des postes de travail (claviers)			
	Nettoyage par spray des sols thermoplastique			
	Dépoussiérage des plinthes, interrupteurs, prises électriques, rebord de fenêtre, dessus d'armoires dégagées, bornes internet, photomaton...			
Mensuel	Nettoyage complet de la vitrerie intérieure et extérieure			
Total		/ 33	/ 33	/ 33
DATES: OBSERVATIONS (état des équipements)				FAIT le :
Contrôles du mois réalisés par:			Contrôle contradictoire CUB :	
Signature Keolis		Sign. Prestaire		Date:
Semaine 1:				Nom:
Semaine 2:				Signature:
Semaine 3:				
Semaine 4:				
REF:	FOR-indTBC5/ 01	Version: 1	Date de dernière MAJ : 02/03/2010	

Annexe 2 - Référentiel propreté des agences commerciales

REFERENTIEL DE MESURE DES CRITERES ETAT DES ESPACES COMMERCIAUX

Indicateur Tbc 6

Chaque critère est noté sur une échelle de 0 à 3, où 0 est la note la plus mauvaise et 3 la meilleure.

La note est attribuée en prenant en compte :

- ▶ le niveau de la prestation
- ▶ la perception qu'un client pourrait avoir de l'état / propreté des espaces commerciaux

En croisant ces deux notions, on obtient l'échelle de notation suivante:

0	Prestation non réalisée / perception client inacceptable
1	Prestation incomplète / perception client inacceptable
2	Prestation incomplète / perception client acceptable
3	Prestation complète / perception client satisfaisante

Critère	Notation
ODEURS	
Odeur neutre ou senteur d'un produit odorisant	3 pts = Senteur d'un produit odorisant ou odeur neutre 2 pts = Mauvaise odeur localisée 0 pt = Mauvaise odeur en rentrant dans l'agence
PROPRETE	
Corbelles vidées	3 pts = Toutes les corbelles sont vidées 2 pts = 1 poubelle maximum avec un fond de déchets (moins de 25% de la poubelle) 1 pt = 2 poubelles maximum avec un fond de déchets (moins de 25% de la poubelle) 0 pt = Plus de 2 poubelles avec un fond de déchets (moins de 25% de la poubelle)
Graffitis et affichage sauvage	3 pts = Pas de tag (dessin non gravé) et/ou affiche présent dans l'agence 2 pts = Pas plus de 2 tags et/ou affiches (format inf. à A4) présents dans l'agence 1 pt = Pas plus de 3 tags et/ou affiches (format inf. à A4) présents dans l'agence 0 pt = Plus de 3 tags et/ou affiches (format inf. à A4) présents dans l'agence
Propreté des sols	3 pts = 100% de la surface du sol sans poussière, ni trace de souillure non incrustée. 2 pts = Plus de 75% de la surface du sol sans poussière, ni trace de souillure non incrustée. 1 pt = Entre 50% et 75% de la surface du sol sans poussière, ni trace de souillure non incrustée. 0 pt = Moins de 50% de la surface du sol sans poussière, ni trace de souillure non incrustée.
Propreté des meubles, objets meublants, comptoir d'accueil, appareils téléphoniques, borne Internet, SNCF, photomaton, photocopieur	3 pts = Aucune surface des meubles et objets meublants en contact avec le public avec des traces de poussière, doigts ou gras. 2 pts = 1 surface maximum d'un meuble et objet meublant en contact avec le public avec des traces de poussière, doigts ou gras. 1 pt = 2 surfaces maximum de meubles et objet meublants en contact avec le public avec des traces de poussière, doigts ou gras. 0 pt = Plus de 2 surfaces de meubles et objet meublants en contact avec le public avec des traces de poussière, doigts ou gras.
Propreté des appareils des blocs sanitaires + réapprovisionnement	3 pts = Tous les appareils sanitaires propres (cuvette intérieur et extérieur, et lunette sans trace de souillure) Tous les appareils sanitaire approvisionnés et papier et savon. 2 pts = Pas plus de 1 bloc sanitaire avec des traces de mal propreté ou avec défaut de fourniture 1 pts = Pas plus de 1 bloc sanitaire avec des traces de mal propreté et avec défaut de fourniture 0 pts = Plus de 1 bloc sanitaire avec des traces de mal propreté et/ou avec défaut de fourniture
Propreté des portes d'entrée vitrées, poignées	3 pts = Toutes les portes d'entrée et poignées sont sans coulure, trace de doigts ou de gras. 2 pts = Petites coulures, traces de doigts ou de gras discrètes sur moins de 25% de la surface vitrée 1 pt = Petites coulures, traces de doigts ou de gras sur plus de 25% de la surface vitrée 0 pt = Coulures importantes, traces de mains ou de gras importantes
Propreté des tuyauteries apparentes - Appareils des blocs sanitaires détartrés	3 pts = Toute la tuyauterie apparente détartrée. Cuvettes intérieures et extérieures des toilettes sans résidu calcaire 2 pts = Plus de 75% de la surface de la tuyauterie détartrée. Léger résidu de calcaire sur la cuvette. 1 pt = Entre 50% et 75 % de la surface de la tuyauterie détartrée. Traces de résidu calcaire nettement visibles 0 pt = Moins de 50% de la surface de la tuyauterie détartrée. Traces de résidu calcaire nettement visibles
Propreté des portes pleines, poignées - Interrupteurs, prise et plinthes essuyées	3 pts = Toutes les portes pleines et poignées sans trace de coulure ou souillure non incrusté. 90% des plinthe dépolissées. Pas plus de 1 interrupteur avec trace de poussière ou souillure non incrusté. 2 pts = Pas plus de 1 portes pleines et poignées avec trace de coulure ou souillure non incrusté. 90% des plinthes dépolissées. Pas plus de 1 interrupteur avec trace de poussière ou souillure non incrusté. 1 pt = Pas plus de 2 portes pleines et poignées avec traces de coulures ou souillure non incrusté. 90% des plinthes dépolissées. Plus de 1 interrupteur avec traces de poussière ou souillures non incrusté. 0 pt = Plus de 2 portes pleines et poignées avec traces de coulures ou souillures non incrustées. Moins de 90% des plinthes dépolissées. Plus de 1 interrupteur avec traces de poussière ou souillures non incrustées.
Pieds et dossiers de chaises nettoyés - Extincteur dépolissé	3 pts = Tous les pieds et dossiers de chaises nettoyés et extincteurs sans trace de poussière 2 pts = Pas plus de 1 pied et dossier de chaise avec traces de poussière et extincteurs sans trace de poussière 1 pt = Pas plus de 2 pieds et dossiers de chaises avec traces de poussière et extincteurs avec traces de poussière 0 pt = Plus de 2 pieds et dossiers de chaises avec traces de poussière extincteurs avec traces de poussière
Propreté des sols thermoplastiques (spray)	3 pts = 100% du sol sans trace de souillure ni poussière. 100% du sol avec un aspect brillant 2 pts = plus de 75% du sol sans trace de souillure ni poussière. Plus de 75% du sol avec un aspect brillant 1 pt = Entre 50% et 75% du sol sans trace de souillure ni poussière. Entre 50% et 75% du sol avec un aspect brillant 0 pt = Moins de 50% du sol sans trace de souillure ni poussière. Moins de 50% du sol avec un aspect brillant
Dessus des armoires hautes dépolissées - Matériels informatiques nettoyés	3 pts = Toutes les armoires hautes et le matériel informatique dépolissés et sans trace de souillure 2 pts = Traces de poussière légère et localisées 1 pt = Traces de poussière légère sur plusieurs items du critère 0 pt = Traces de poussière nettement visible sur un ou plusieurs items du critère
Propreté de toute la vitrerie	3 pts = 100% de la vitrerie sans coulure, trace de doigts ou de gras 2 pts = Plus de 75% de la vitrerie sans coulure, trace de doigts ou de gras 1 pt = Entre 50% et 75% la vitrerie sans coulure, trace de doigts ou de gras 0 pt = Moins de 50% la vitrerie sans coulure, trace de doigts ou de gras
Radiateurs dépolissés	3 pts = Tous les radiateurs sans trace de poussière 2 pts = Traces de poussière légères et localisées 1 pts = Traces de poussière légères sur plusieurs radiateurs 0 pts = Traces de poussière nettement visibles sur un ou plusieurs radiateurs

Réseau tbc	Critère : Usagers	Indicateur : Supports d'information	6
-------------------	--------------------------	--	----------

Référent ddu : **Pascal Scheithauer** Référent tbc : **Nathalie Labbé**

Evaluation

Service de référence	<p>Annexe 5 à la convention - article 1.2 Engagements complémentaires</p> <p>« Le délégataire s'engage à mettre, chaque année, en distribution au minimum les quantités suivantes de support d'information » :</p> <ul style="list-style-type: none"> ⇒ 45 000 guides du réseau, ⇒ 50 000 plans de poche, ⇒ 2 000 000 de fiches horaires.
-----------------------------	---

Compte rendu des résultats

Un compte rendu annuel, des résultats enregistrés, est réalisé par l'exploitant et transmis à la Communauté urbaine avant le 25 janvier de l'année suivante.

Les indicateurs du réseau de bus

Critère : Offre de service	Indicateur 1 : Respect de l'offre - Parcours perdus	page 25
Critère : Offre de service	Indicateur 2 : Ponctualité	page 26
Critère : Sécurité	Indicateur 3 : Protection et prévention	page 29
Critère : Exploitation	Indicateur 4 : Gestion du parc de véhicules	page 30
Critère : Maintenance	Indicateur 5 : Pannes des véhicules	page 32
Critère : Maintenance	Indicateur 6 : Etat et propreté des véhicules	page 33
Critère : Usagers	Indicateur 7 : Disponibilité des équipements embarqués	page 36
Critère : Usagers	Indicateur 8 : Conformité de l'information embarquée	page 37

Réseau de bus	Critère : Offre de service	Indicateur : Respect de l'offre - Parcours perdus	1
----------------------	-----------------------------------	--	----------

Réfèrent ddu : Pascal Scheithauer		Réfèrent tbc : Patrick Quéré	
Evaluation			
Service de référence	<p>L'offre de référence est définie par le nombre total de courses (en aller et retour) à réaliser par jour, pour chaque ligne et en fonction du type de jours (J.O. hiver et été, samedi et dimanche, vacances scolaires).</p> <p>Dans ce cadre, une course ou parcours est considéré comme perdu dès lors que 50% de la longueur du trajet n'est pas effectuée.</p>		
Méthode d'évaluation	<p>Le nombre total de courses (aller et retour et de terminus à terminus), non effectuées, est relevé journalièrement par lignes régulières et affrétées et pour l'ensemble du réseau. Ce relevé précise les causes des parcours perdus.</p> <p>Ces derniers seront classés en deux catégories :</p> <p>1. causes des parcours perdus non imputables au délégataire : manifestations, intempéries, grèves, réseau de substitution, vandalisme et difficultés de circulation, accidents tiers responsables.</p> <p>2. causes des parcours perdus imputables au délégataire : services non couverts par manque de conducteurs, services non couverts suite pannes de véhicules, collisions et chutes.</p> <p>Ce classement est réalisé par le service exploitation à partir de la main courante et des enregistrements du SAE.</p>		
Mode de calcul	Taux % = Nombre de parcours perdus imputables au délégataire par le nombre total de courses théoriques du mois concerné.		
Données sources	<ul style="list-style-type: none"> ↪ Pour les lignes non équipées du SAE : main courante ↪ Pour les lignes équipées du SAE : enregistrements issus du système 		

Niveau d'exigence	
Objectif qualité	Le nombre de parcours perdus, sur le mois, en causes imputables au délégataire est ≤ à 0,3% pour l'ensemble du réseau.

Pénalité	
5 000 € H.T. par mois si l'objectif qualité n'est pas atteint. Ce montant est exprimé en euros 2008 et fait l'objet d'une indexation par application des dispositions prévues.	

Compte rendu des résultats														
Un relevé mensuel des parcours perdus précisant les causes des parcours perdus, par lignes régulières, lignes affrétées et pour l'ensemble du réseau , est réalisé par l'exploitant et transmis à la Communauté urbaine avant le 25 du mois suivant.														
Mois	Causes des parcours perdus										Nb de parcours théoriques (2)	Taux mensuel (1) / (2)	Objectif qualité 0,3%	Pénalités
	Non imputables					Imputables								
	Manifestations Intempéries	Grèves	Réseau de substitution	Vandalisme	Problèmes de circulation	Total	SNC BUS pannes	SNC CR	Collisions Chutes	Total (1)				
Janvier														
Février														
Mars														
...														
Total														

Réseau de bus	Critère : Offre de service	Indicateur : Ponctualité	2
----------------------	-----------------------------------	---------------------------------	----------

Réfèrent ddu : **Pascal Scheithauer** Réfèrent tbc : **Patrick Quéré**

Evaluation	
Service de référence	<p>L'usager attend conformément aux indications mentionnées sur les fiches horaires c'est-à-dire les heures de départ, de passage et d'arrivée aux terminus et aux points d'arrêts des lignes empruntées.</p> <p>Ainsi la ponctualité s'apprécie par le pourcentage de véhicules à l'heure par rapport à l'horaire prévu sur la fiche horaire. Aucune avance n'est tolérée.</p>
Méthode d'évaluation	<p>Il convient de distinguer, pour cet indicateur, le cas des lignes équipées du S.A.E. (Système d'Aide à l'Exploitation) et des lignes non équipées du système.</p> <p>Pour les lignes équipées du système, ce dernier permet d'obtenir un enregistrement de l'heure de départ incontestable avec les dysfonctionnements enregistrés. Ainsi pour ces lignes, toutes les périodes (hiver, été, samedi, dimanche et jours fériés) sont normalement alimentées puisque programmées et enregistrées par le système. Les statistiques obtenues sont la résultante des enregistrements des départs réels comparés aux théoriques avec une mise en hors norme automatique des départs non suivis (grève, intempéries, panne du système ...).</p> <p>Pour les lignes non équipées du système, il sera effectué un pointage manuel sur le terrain avec 280 mesures aux terminus et 140 mesures aux points de contrôles</p>
Mode de calcul	<p>Seuil % = nombre total de mesures conformes (SAE et non SAE) par le nombre total de mesures (SAE et non SAE).</p> <p>Pour les lignes non SAE, une mesure est jugée conforme dès lors que le bus passe à l'heure aux points de contrôle et/ou part à l'heure du terminus par rapport à l'horaire affiché à l'arrêt (0 minute d'avance et 3 minutes maximum de retard).</p>
Données sources	<p>Pour les lignes SAE : mesure de la conformité de l'heure de départ aux terminus et aux points d'arrêts via le système SAE.</p> <p>Pour les lignes non SAE : mesure de la conformité de l'heure de passage aux points de contrôles et l'heure de départ aux terminus par pointage terrain.</p>
Annexes	<p>Annexes 1 et 2 - Liste des lignes équipées du SAE réseau 2009 et 2010 Annexe 3 - Nomenclature des parcours hors normes selon code SAE bus Annexe 4 - Liste des points de contrôles pour les lignes non SAE</p>

Niveau d'exigence	
Seuil minimum	93% des bus assurent leur passage à l'heure affichée ou avec un retard inférieur à 3 minutes.
Objectif qualité	95% des bus assurent leur passage à l'heure affichée ou avec un retard inférieur à 3 minutes.

Intéressement	
10 000 € H.T. par mois si objectifs qualité atteints. Ce montant est exprimé en euros 2008 et fait l'objet d'une indexation par application des dispositions prévues.	
Pénalité	
10 000 € H.T. par mois si seuils minimums non atteints. Ce montant est exprimé en euros 2008 et fait l'objet d'une indexation par application des dispositions prévues.	

Compte rendu des résultats

Un compte rendu mensuel, des résultats enregistrés sur l'ensemble des lignes, est réalisé par l'exploitant et transmis à la Communauté urbaine avant le 25 du mois suivant avec **une analyse détaillée sur la situation du mois échu.**

Compte rendu des résultats													
		J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
Nb de jours d'exploitation													
Lignes SAE	Nb de parcours théoriques (1)												
	Nb de parcours à l'heure (2)												
	Nb de parcours hors normes (3)												
	Seuil = (2) / (1) - (3)												
Lignes non SAE	Nb de parcours mesurés (1)												
	Nb de parcours à l'heure (2)												
	Seuil = (2) / (1)												
Seuil global													
Seuil minimum		93%	93%	93%	93%	93%	93%	93%	93%	93%	93%	93%	93%
Objectif Qualité		95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%
Intéressement													
Pénalité													

Annexe 1 - Lignes équipées du système SAE

Réseau tbc 2009	<p>4 - 6 - 8 - 9 - 16 - 17 - 20/21 - 25 - 27 - 30 - 31 - 34 - 35 - 36 - 38 - 39 - 41 - 42 - 45 - 46 - 50 - 51 - 53 - 54 - 55 - 56 - 57 - 71.</p> <p>Difficultés d'exploitation pour ces lignes : le matériel affecté sur ces dernières n'est pas toujours équipé du système.</p>
------------------------	--

Annexe 2 - Lignes équipées du système SAE

Réseau tbc 2010	<p>1 - 2 - 3 - 4 - 5 - 53exp - 6 - 56exp - 7 - 8 - 9 - 10 - 11- 15 - 16 - 20 - 27 - 28 - 29 - 72 - Corol 35</p>
------------------------	--

Annexe 3 - Nomenclature des parcours hors normes selon code SAE bus

1 déviation - 2 travaux - 3 manifestation - 4 grève - 5 intempéries - 6 panne totale du SAE - 7 panne partielle du SAE
8 circulation / feux de trafic / accidents - 9 réseau de substitution - 10 sécurité publique

Annexe 4 - Liste des points de contrôles des lignes non SAE

Lignes	Terminus Départ	Points d'arrêts
21	PEIXOTTO	CIMETIERE GRADIGNAN
	GRADIGNAN ORNON	CIMETIERE GRADIGNAN
23	TOCTOUCAU	VILLAGE CAPDEBOS
	FONTAINE D ARLAC	VILLAGE CAPDEBOS
24	PORTE DE BOURGOGNE	PESSAC CENTRE
	BOUGNARD	PESSAC CENTRE
26	QUINCONCES	ST BRUNO
	LE DORAT	ST BRUNO
30	CIMETIERE INTERCOMMUNAL	MERIGNAC CENTRE
	LYCEE SUD MEDOC	MERIGNAC CENTRE
32	BASSINS A FLOT	BUTTINIERE
	BOULIAC CENTRE CIAL	BUTTINIERE
33	MERIGNAC SOLEIL	EGLISE DE CAUDERAN
	PARC DES EXPOS	EGLISE DE CAUDERAN
34	RIVES D ARCINS	UNITEC
	MERIGNAC CITE DES PINS	UNITEC
36	TERRE NEUVE	ANATOLE France
	PESSAC GARE	ANATOLE France
37	LES AUBIERS	MAIRIE BLANQUEFORT
	LYCEE SUD MEDOC	MAIRIE BLANQUEFORT
40	BUTTINIERE	LAURIERS
	BEAUSITE	LAURIERS
41	TONDU	HOPITAL PELLEGRIN
	PINS FRANCS	HOPITAL PELLEGRIN
42	LYCEE DAGUIN	LE BURCK
	LYCEE DAGUIN	LE BURCK
43	VICTOIRE	MAIRIE DE BEGLES
	VICTOR HUGO	MAIRIE DE BEGLES
44	UNITEC	LYCEE PAPE CLEMENT
	CANDAU	LYCEE PAPE CLEMENT
45	JARDIN BOTANIQUE	VICTOIRE
	JARDIN BOTANIQUE	VICTOIRE
46	RAVEZIES	BARRIERE DU MEDOC
	RAVEZIES	BARRIERE DU MEDOC
62	BOULIAC FAYZEAU	BOULIAC CCIAL
	STALINGRAD	BOULIAC CCIAL
63	MARTYRS RESISTANCE	LE DORAT
	VICTOR HUGO	LE DORAT
64	BUTTINIERE	EGLISE ROMANE
	FONDERODE	EGLISE ROMANE
67	BUTTINIERE	CIMETIERE INTERCOMMUNAL
	BUTTINIERE	CIMETIERE INTERCOMMUNAL
70	LYCEE DAGUIN	DOMAINE DE PELUS
	IMA	DOMAINE DE PELUS
71	MERIGNAC CENTRE	VILLAGE DE MAGUDAS
	LYCEE SUD MEDOC	VILLAGE DE MAGUDAS
73	RAVEZIES	CIMETIERE NORD
	VILLABOIS	CIMETIERE NORD
76	CLAVEAU	YVAN BRIC
	LISIERE DU VIGNOBLE	YVAN BRIC
77	LYCEE DU BATIMENT	CAYCHAC BOURG
	LISIERE DU VIGNOBLE	CAYCHAC BOURG
83	QUINCONCES	LYCEE SUD MEDOC
	PINSOLES	LYCEE SUD MEDOC
87	PESSAC CENTRE	COLLEGE VICTOR LOUIS
	PISCINE DE CHAMBERY	COLLEGE VICTOR LOUIS
88	ALEXIS LABRO	HOURCADE
	COURRE JEAN	HOURCADE
89	ALEXIS LABRO	PYRENNES
	LE BOUSCAUT	PYRENNES
90	BELLE RIVE	MOULINE
	LA CHENAIE	MOULINE
91	AMBES ESCARRAGUEL	LA BARANQUINE
	STALINGRAD	LA BARANQUINE
92	STALINGRAD	MAIRIE AMBARES
	FORT LAJARD	MAIRIE AMBARES

Réseau de bus	Critère : Sécurité	Indicateur : Protection et prévention	3
----------------------	---------------------------	--	----------

Réfèrent ddu : Pascal Scheithauer		Réfèrents tbc : essai radio = Michel Daunay / vidéo = Guy Sagnes	
Evaluation			
Service de référence	La sécurité s'apprécie par l'ensemble des éléments de services et des moyens mis en œuvre pour répondre aux attentes des usagers.		
	Deux dimensions sont évaluées :		
	1. La disponibilité des systèmes de prévention : les systèmes de radio d'appel d'urgence et de détresse mis à disposition des conducteurs ainsi que les services opérationnels de transmissions des informations, en cas de besoin, fonctionnent,		
	2. La disponibilité des systèmes vidéo : activité conforme des systèmes embarqués durant l'amplitude du service.		
Méthode d'évaluation	La disponibilité des systèmes de prévention : les services opérationnels de transmission d'information correspondent au personnel du PCC ou de garde devant être présents lors des appels.		
	La disponibilité des systèmes vidéo : contrôles des enregistrements des disques durs en exploitation.		

Niveau d'exigence	
Objectif qualité	La disponibilité des systèmes de prévention ou essais radio : 300 essais par mois avec 99% de ceux-ci ne présentant pas d'anomalie.
	La disponibilité des systèmes vidéo : 95% de conformité du parc vidéo en service.

Compte rendu des résultats												
Un compte rendu mensuel, des résultats enregistrés, est réalisé par l'exploitant et transmis à la Communauté urbaine avant le 25 du mois suivant.												
Système de prévention	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
Nombre d'essais												
Nombre d'anomalies												
Taux de conformité												
Système vidéo	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
Nombre de systèmes en exploitation												
Nombre de systèmes vérifiés												
Nombre de systèmes opérationnels												
Taux de conformité												
<u>L'exploitant devra produire une analyse détaillée sur la situation du mois échu.</u>												

Réseau de bus	Critère : Exploitation	Indicateur : Gestion du parc de véhicules	4
----------------------	-------------------------------	--	----------

Référent ddu : Nicolas Miot	Référent tbc : Christophe Rouvier
Evaluation	
<p>Description du parc d'autobus mis à disposition par la Communauté urbaine :</p> <ul style="list-style-type: none"> ↺ Catégories : standard - articulé - gabarit réduit - microbus - navettes ↺ Types : Agora - Irisbus ... ↺ Equipements spécifiques : plancher surbaissé - plateforme PMR - S.A.E. - radio - climatisation ... ↺ Energie : GNV - Gasoil - Electricité - Gecam <p>En date du 31/12/2009 (Réf tbc - parc V5), le réseau tbc dispose de 387 véhicules (172 articulés, 184 standards, 18 gabarits réduits, 7 microbus et 6 navettes électriques répartis dans deux dépôts :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Le dépôt du Lac (CEL), situé au nord de l'agglomération en bordure du boulevard Aliénor d'Aquitaine, qui accueille 230 autobus. • Le dépôt de Lescure, situé à l'ouest de l'agglomération en bordure du boulevard Antoine Gautier, peut recevoir 157 autobus. Ce dépôt dispose de l'atelier de carrosserie et de sellerie pour l'ensemble des autobus du réseau. <p>Les ateliers de maintenance des installations fixes et électromécaniques sont situés dans le dépôt tramway de La Bastide et traitent les opérations d'entretien et de maintenance, leur incombant pour l'ensemble du réseau bus et tramway.</p> <p>La Communauté urbaine de Bordeaux prévoit le renouvellement de ce parc, en 2011, pour 30 articulés et 10 standards avec plancher surbaissé, motorisation gazole, traitement des gaz d'échappement afin de répondre au label E.E.V., climatisation, montée par l'avant, plateforme rétractable, aménagement UFR, portes coulissantes extérieures, pelliculage anti-rayures, charte graphique « tbc », système vidéo, annonces sonores, girouettes et bandeaux d'information voyageurs à leds.</p>	

Annexe - Gestion du parc de véhicules

Objectifs
<ul style="list-style-type: none"> ↺ Appréhender la gestion et la qualité de maintenance des autobus par le délégataire. ↺ Déterminer et optimiser la politique de renouvellement et la taille du parc d'autobus.

Compte rendu des résultats
<p>Un compte rendu mensuel est réalisé par l'exploitant et transmis à la Communauté urbaine avant le 25 du mois suivant. Le document, sous l'intitulé « Etat du parc matériel roulant », comportera par catégories de véhicules les informations suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> ↺ Véhicules disponibles = autobus mis à disposition et pouvant être mis à la route. ↺ Véhicules exploitables = autobus disponibles et pouvant être mis en ligne. ↺ Véhicules immobilisés = autobus accidentés, en cours d'expertise, en attente de pièces ... comportant l'identification des véhicules par leur n° d'atelier et l'indication des délais pour une mise en exploitation. ↺ Véhicules de réserve ↺ Besoin d'exploitation du mois <p>L'état journalier du parc est effectué entre 7h30 et 8h30 tous les matins hors week-end.</p> <p><u>L'exploitant devra produire une analyse de la situation sur le mois échu.</u></p>

Annexe - Gestion du parc de véhicules

Répartition du parc par dépôts

Dépôt du lac CEL	129 articulés - 101 standards
Dépôt de Lescure	43 articulés - 83 standards - 18 gabarits réduits - 7 microbus - 6 navettes électriques

Répartition du parc par lignes régulières - Réseau 2009

Articulés	4 - 9 - 16 - 17 - 20/21 - 25 - 31 - 34 - 35 - 39 - 41 - 44 - 47 - 50 - 51 - 53 - 55 - 56 71 - 84 - S9 - S10 - S11 - S12
Standards	2 - 3 - 5 - 6 - 8 - 11 - 15 - 16 - 20/21 - 22 - 23 - 24 - 25 - 27 - 30 - 31 - 32 - 35 - 36 38 - 40 - 41 - 42 - 43 - 44 - 45 - 46 - 47 - 48 - 50 - 54 - 57 - 62 - 63 - 64 - 66 - 67 - 71 - 80 - 81 - 82 - 84
Gabarits réduits	7 - 10 - 76
Microbus	Créabus Bouliac
Navettes électriques	Navette Centre Historique

Répartition du parc par lignes régulières - Réseau 2010

Articulés	1 - 2 - 3 - 53exp - 4 - 5 - 6 - 8 - 9 - 10 - 16 - 23 - Corol 34 - Corol 35 - 87
Standards	1 - 56exp - 7 - 8 - 10 - 11 - 15 - 16 - 20 - 23 - 24 - 27 - 28 - 29 - 58 - 62 - 64 - 67 - 72 - 74 87 - Corol 33 - Corol 34 - Corol 37 - Citéis 40 - Citéis 44 - Flexo 48
Gabarits réduits	Citéis 42 - Citéis 45 - 26
Microbus	Citéis 41 - Citéis 46
Navettes électriques	Citéis 47

Lignes équipées d'autobus accessibles aux PMR

Réseau 2009	4 - 9 - 10 - 16 - 30 - 31 - 35 - 35exp - 50 - 51 - 53/53exp - 55/55exp - 56 - 57 - 90 - 95
Réseau 2010	1 - 2 - 3 - 53exp - 4 - 5 - 6 - 56exp - 9 - 16 - 21 - 26 - 29 - 72 - 90 - Corol 32 - Corol 35 Corol 36 - Citéis 41 - Citéis 42 - Citéis 43 - Citéis 46 - Flexo 68 - Résago 38 - Résago 68

Réseau de bus	Critère : Maintenance	Indicateur : Pannes des véhicules	5
----------------------	------------------------------	--	----------

Réfèrent ddu : Nicolas Miot		Réfèrent tbc : Georges Nave	
Evaluation			
Service de référence	Les usagers ne sont pas immobilisés en ligne à la suite d'une panne ou avarie technique des autobus dans le cadre des services réguliers, affrétés ou de dessertes.		
Méthode d'évaluation	<p>Recensement et comptabilisation des pannes par catégories :</p> <ul style="list-style-type: none"> ☞ Moteur (accélérateur, refroidissement, échappement ...), ☞ Organes de roulement (boite à vitesses, circuit direction ...), ☞ Electricité (alternateur, démarreur, demande d'arrêt ...), ☞ Portes (compresseur, vérin de porte, rampe et seuil de porte ...), ☞ Equipements d'exploitation (girouettes, valideurs, S.A.E ...), ☞ Carrosserie (pare brise, rétroviseur ...), ☞ Pneumatique (crevaison ...), ☞ Divers (chauffage, climatisation ...). <p>Les pannes « rouges » seront isolées des autres pannes. Les pannes rouges sont définies comme l'ensemble des pannes survenues en ligne et ayant eu un impact pour les usagers par exemple obligation pour ces derniers de descendre du bus en panne pour monter dans un autre véhicule ...</p> <p>C'est le taux de pannes « rouges » qui est donc retenu pour le calcul.</p>		
Mode de calcul	T_p (taux de pannes rouges) = Nombre de pannes / kilomètres d'exploitation du mois		

Niveau d'exigence	
Objectif qualité	0,9% pour 10 000 kilomètres

Compte rendu des résultats				
<p>Un compte rendu mensuel, des résultats enregistrés, est réalisé par l'exploitant et transmis à la Communauté urbaine avant le 25 du mois suivant. Le document comportera un récapitulatif du nombre de pannes par organes contrôlés et par catégories. <u>L'exploitant devra fournir le détail des pannes par catégories sur la situation du mois échu.</u></p>				
Catégories de pannes	Nombre de pannes	dont Pannes rouges (1)	Kilomètres d'exploitation y compris HLP (2)	Taux (1) / (2)
Moteur				
Organes de roulement				
Electricité				
Portes				
Equipements d'exploitation				
Carrosserie				
Pneumatique				
Divers				
Total				
Les fiches d'expertises seront archivées et tenues à disposition de la Communauté urbaine.				

Réseau de bus	Critère : Maintenance	Indicateur : Etat et propreté des véhicules	6
----------------------	------------------------------	--	----------

Réfèrent ddu : Nicolas Miot		Réfèrent tbc : Patrick Maurin	
Evaluation			
Service de référence	<p>La propreté intérieure et extérieure ainsi que l'hygiène sont des éléments essentiels de qualité de service et d'image du réseau de transport. Ces notions sont évaluées selon les aspects suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> ↪ odeurs, ↪ propreté intérieure et extérieure, ↪ état du matériel. 		
Méthode d'évaluation	<p>L'évaluation, sur la base d'une grille, est quotidienne, basée sur le contenu des opérations de nettoyage des différents véhicules. Celle-ci sera effectuée avant la sortie de dépôt.</p> <p>Afin de limiter les différences d'appréciation, les critères de la grille sont explicités dans un référentiel.</p>		
Mode de calcul	<p>Taux de conformité % = Nombre de points obtenus sur l'ensemble des observations par le nombre de points potentiels maximums.</p> <p>L'échantillon mensuel des autobus soumis à évaluation est compris entre 60% et 90% du parc total de véhicules.</p>		
Donnée source	Grille de mesure quotidienne		
Annexes	<p>Annexe 1 - Grille de mesure quotidienne des Dépôts</p> <p>Annexe 2 - Référentiel de mesures</p>		

Niveau d'exigence	
Objectif qualité	Taux de conformité ≥ à 85%

Pénalité
10 000 € H.T. par mois si objectif qualité non atteint. Ce montant est exprimé en euros 2008 et fait l'objet d'une indexation par application des dispositions prévues.

Compte rendu des résultats				
Un compte rendu mensuel, des résultats enregistrés, est réalisé par l'exploitant et transmis à la Communauté urbaine avant le 25 du mois suivant.				
				Taux (1) / (2)
Sites	Nombre d'observations	Somme des points obtenus (1)	Somme des points potentiels (2)	
Dépôt du Lac - CEL				
Dépôt de Lescure				
Véhicules affrétés				
Total				

**ETAT ET PROPRETE DES BUS
DEPOT : BUS 6**

Date :

N° Bus	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Total
	ODEURS										
Q Odeur neutre ou d'un produit odorisant											
Total	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
PROPRETE INTERIEURE ET EXTERIEURE											
Absence de débris (poste de conduite et zone voyageur)											
Absence de poussière sur le tableau de bord (nettoyage humide)											
Absence de poussière , gravillons zone voyageur											
Q Absence de trace de souillures ou tags sur le sol											
Absence de trace de souillures ou tags sur la vitrine											
Absence de trace de souillures ou tags sur le mobilier, les parois et le plafond											
Absence de salissure sur la carrosserie											
Absence de trace sur la vitrine intérieur et ses joints											
Absence de poussière, trace de graisse ou contenu sur le tableau de bord											
Absence de trace de salissure et de poussière sur les sièges											
Total	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
ETAT DU MATERIEL INTERIEUR ET EXTERIEUR											
Sol, emmarchements et passage de roue											
Poste de conduite et tableau de bord											
Sièges (assises et dossiers)											
Barres de maintien											
Habillage intérieur (parois et recoins)											
Vitrierie											
Carrosserie											
Total	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Signature Keolis

Signature Prestataire

Observations	Contrôle contradictoire le:	Contrôle contradictoire le:
	Date:	Date:
	Nom:	Nom:
	Signature:	Signature:

0	Prestation non réalisée / perception client: inacceptable
1	Prestation incomplète / perception client: intolérable
2	Prestation incomplète / perception client: acceptable
3	Prestation complète / perception client: satisfaisante

Annexe 2 - Référentiel de mesures

REFERENTIEL DE MESURE DES CRITERES ETAT ET PROPRETE DES BUS

Indicateur Bus 6

Chaque critère est noté sur une échelle de 0 à 3, où 0 est la note la plus mauvaise et 3 la meilleur.

La note est attribuée en prenant en compte :

- ▶ le niveau de la prestation
- ▶ la perception qu'un client pourrait avoir de l'état / propreté du v

0	Prestation non réalisée / perception client inacceptable
1	Prestation incomplète / perception client inacceptable
2	Prestation incomplète / perception client acceptable
3	Prestation complète / perception client satisfaisante

La colonne DEFINITION explicite sur quoi porte le critère de la mesure. La colonne NIVEAU DE REFERENCE indique le niveau de propreté / d'état qui correspond à la note maximum de 3 points. C'est à partir de cette référence que l'on mesurera les situations

	CRITERES	DEFINITION	NIVEAU DE REFERENCE
Quotidien	Odeur neutre ou d'un produit odorisant	Odeur ou absence d'odeur présente dans le véhicule	3 pts = Senteur d'un produit odorisant ou odeur neutre 2 pts = Mauvaise odeur localisée 0 pt = Mauvaise odeur généralisée
	Détritus (voyageurs et conducteurs)	Absence de débris dans les allées (couloir central et entre sièges) et au niveau du poste de conduite	3 pts = Absence de débris, déchet ou tache au sol, immédiatement visible. 2 pts = Pas plus de 2 débris, déchets ou taches au sol, immédiatement visibles. 1 pt = Pas plus de 3 débris, déchets ou taches au sol, immédiatement visibles. 0 pt = plus
	Balayage sol, dépoussiérage emmarchements	Absence de poussière sur le sol et les emmarchements	3 pts = 100% de la surface du sol sans poussière. Tous les emmarchements dépoussiérés 2 pts = Plus de 75% de la surface du sol sans poussière. Tous les emmarchements dépoussiérés 1 pt = Entre 50% et 75% de la surface du sol sans poussière. 1 emmarchement
Quotidien	Poste de conduite et tableau de bord	Absence de poussière sur le tableau de bord. Pour les bus, passage d'un chiffon humide sur le tableau de bord, portillon CR et le volant	3 pts = 100% de la surface du tableau de bord sans poussière. Pas plus de 1 tache de saleté non incrustée sur le portillon CR. Volant non gras ou collant 2 pts = Plus de 75% de la surface du tableau de bord sans poussière. Pas plus de 1 tache de sa
	Trottoirs sous sièges, passage de roue	Absence de poussière sur le trottoir des sièges et des passages de roue	3 pts = 100% des trottoirs de siège et passage de roue dépoussiérés 2 pts = Plus de 75% des trottoirs de siège et passage de roue dépoussiérés 1 pt = Entre 50% et 75% des trottoirs de siège et passage de roue dépoussiérés 0 pt = Moins de 50% des trottoirs
	Carrosserie	Propreté de la carrosserie (lavage)	3 pts = Plus de 90% de la carrosserie propre, (sans coulure, traces de saleté non incrustée) 2 pts = Plus de 75% Plus de 90% de la carrosserie propre, (sans coulure, traces de saleté non incrustée) 1 pt = Entre 50% et 75% de la carrosserie p
Hebdomadaire	Vitrierie (latérale, pare-brise, rétro, déflecteurs)	Propreté intérieure des glaces latérales et du pare-brise. Propreté des déflecteurs (si présents sur le bus), et des rétroviseurs.	Attention : Les gravures ne sont pas prises en compte dans la mesure de la propreté des vitres. 3 pts = 100% de la surface vitrée sans coulure, trace de doigt ou de gras 2 pts = Plus de 75% de la surface vitrée sans coulure, trace de doigts ou de gras 1 p
	Graffitis et affichage sauvage	Absence de graffitis (dessins, tags non gravés), et d'affiches collées sur les vitres ou parois	3 pts = Pas de tag et/ou affiche (format inférieure à A5) présent dans un bus ou une rame de tramway 2 pts = Pas plus de 1 tag et/ou affiche (format inférieure à A5) présent dans un bus ou une rame de tramway 1 pt = Pas plus de 2 tags et/ou affiches (form
Hebdomadaire	Habillage intérieur (parois et recoins)	Propreté des parois intérieures et absence de poussière sur les bords de fenêtres	3 pts = Absence de poussière et de tache de saleté non incrustée sur les parois et recoins. 2 pts = Absence de poussière et pas plus de 2 taches de saletés non incrustées sur les parois et recoins. 1 pt = Légère poussière et pas plus de 2 taches d
	Barres de maintien	Propreté des barres de maintien	3 pts = Toutes les barres de maintien sans trace de doigt, de gras ou collante. 2 pts = Pas plus de 1 barre de maintien avec des traces de doigts, de gras ou collante. 1 pt = Pas plus de 2 barres de maintien avec des traces de doigts, de gras ou coll
Quotidien	Sol, emmarchements et passage de roue	Pour l'ensemble de ces critères on regarde l'absence de détérioration (=altérations non dues au vieillissement naturel) sur l'équipement.	Plus de 90% de la surface en bonne état. Eléments non pénalisants : usure localisée du sol, perte de couleur du revêtement, raillures légères...
	Poste de conduite et tableau de bord		Plus de 90% de la surface en bonne état. Eléments non pénalisants : usure localisée du sol, perte de couleur du revêtement, raillures légères...
	Sièges (assisés et dossiers)		Plus de 90% des sièges en bonne état. Eléments non pénalisants: perte de couleur, déformation normal de l'assise, usure localisée des rebords...
	Barres de maintien		Plus de 90% des Barres en bonne état. Eléments pénalisants: barre déchaussée, déformée, profondément rayée...
	Habillage intérieur (parois et recoins)		Plus de 90% de la surface en bonne état. Eléments non pénalisants : perte de couleur du revêtement, craquelures localisées.
	Vitrierie		Plus de 90% de la surface en bonne état. Eléments non pénalisants : rayures localisées ne gênant pas la visibilité
	Carrosserie		Plus de 90% de la surface en bonne état. Eléments non pénalisants : trace de rouille de petite dimension (inférieur format A5), pas plus de 2 déformations localisées de la carrosserie

Réseau de bus	Critère : Usagers	Indicateur : Disponibilité des équipements	7
----------------------	--------------------------	---	----------

Réfèrent ddu : Pascal Scheithauer		Réfèrent tbc : Denis Carrère	
Evaluation			
Service de référence	Les usagers disposent de l'équipement embarqué, en état de fonctionnement tel que : ↳ Valideurs de titres de transport (Tickarte et Pass).		
Méthode d'évaluation	<p>La disponibilité de l'équipement référencé est liée à plusieurs facteurs et se décompose selon les catégories recensées ci-dessous :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Panne de l'appareil (vue par le public ou détectée par les vérifications programmées), 2. Acte de vandalisme, 3. Panne des systèmes connexes dont dépendent tout ou partie des fonctions de l'appareil, 4. autres <p>L'indisponibilité et/ou les défauts de fonctionnement des valideurs sont détectés par les vérifications programmées ou relevés par les usagers.</p>		
Mode de calcul	Chaque jour, le nombre d'incidents selon les catégories définies ci-dessus est rapporté au nombre total d'équipements mis en service avec calcul du taux de disponibilité.		

Niveau d'exigence	
Objectif qualité	Taux de disponibilité de 99% de valideurs en état de fonctionnement

Pénalité
10 000 € H.T. par mois si objectif qualité non atteint. Ce montant est exprimé en euros 2008 et fait l'objet d'une indexation par application des dispositions prévues.

Compte rendu des résultats							
Un compte rendu mensuel, des résultats enregistrés, est réalisé par l'exploitant et transmis à la Communauté urbaine avant le 25 du mois suivant.							
Le document sera présenté selon les modalités suivantes :							
Etat mensuel de la disponibilité des équipements							
Valideurs	Effectif du matériel	Nombre d'incidents					Taux de disponibilité
		Pannes du valideur	Valideur vandalisé	Pupitre ou circuit de câblage	Non spécifié	Total	
janvier							
...							
<u>L'exploitant devra fournir une analyse détaillée des dysfonctionnements sur le mois échu.</u>							
A noter : dès lors que le système S.I.V. (bandeaux lumineux et annonces sonores des arrêts) sera généralisé sur l'ensemble des lignes de bus, cet indicateur devra faire l'objet d'une modification pour inclure ces équipements (méthode d'évaluation, mode de calcul, seuil minimum et objectif qualité, pénalités).							

Réseau de bus	Critère : Usagers	Indicateur : Conformité de l'information liée au service	8
----------------------	--------------------------	---	----------

Réfèrent ddu : Pascal Scheithauer		Réfèrent tbc : Patrick Quéré	
Evaluation			
Service de référence	<p>Conformément à la charte de l'information clientèle, une vérification complémentaire est engagée dans le cadre de la conformité de l'information liée au service du réseau de bus.</p> <p>Ces informations sont à actualiser et à vérifier fréquemment, chaque jour et à chaque parcours.</p> <p>Celles-ci sont mentionnées sur les 6 supports suivants :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. les girouettes « avant » indiquant le n° de la ligne et le terminus desservi (mise à jour par le conducteur à chaque parcours et à chaque changement de ligne desservie par le bus), 2. les girouettes « arrière » indiquant le n° de la ligne et le terminus desservi (mise à jour par le conducteur à chaque parcours et à chaque changement de ligne desservie par le bus), 3. la girouette « latérale », située sur le côté droit de l'autobus, comportant le n° de la ligne et son code couleur ainsi que les points significatifs du parcours (cas des nouveaux véhicules), 4. le plan de la ligne desservie, situé sur le voussoir à l'intérieur du véhicule. 5. l'extrait du règlement d'exploitation, 6. l'indication des principaux tarifs appliqués. <p>Deux critères supplémentaires seront évalués dès lors que le système SIV sera opérationnel sur l'ensemble des autobus : affichage des arrêts (bandeau en fonctionnement avec indication de la bonne information) et annonce sonore (annonce de la bonne information).</p>		
Méthode d'évaluation	<p>Les mesures sont réalisées en exploitation selon un échantillonnage de 500 mesures par mois, réparties sur l'ensemble des lignes du réseau et de 340 mesures pour les mois de juillet et août.</p> <p>A ce jour, La conformité est acquise dès lors que cinq supports sur les six mentionnés ci-dessus sont conformes.</p> <p>A la mise en place du système SIV, la conformité sera acquise avec sept supports sur huit.</p>		
Mode de calcul	<p>Taux % = Nombre de mesures conformes par le nombre total de mesures</p> <p>Une mesure est égale au contrôle de l'ensemble des critères de l'indicateur.</p>		
Donnée source	Grille de mesure mensuelle		
Annexe	Grille de mesure mensuelle (FOR-ind Bus 8/01)		

Niveaux d'exigence	
Seuil minimum	97% de l'information conforme au service de référence
Objectif qualité	99% de l'information conforme au service de référence

Intéressement	
5 000 € H.T. par mois si objectif qualité atteint. Ce montant est exprimé en euros 2008 et fait l'objet d'une indexation par application des dispositions prévues.	
Pénalité	
5 000 € H.T. par mois si seuil minimum non atteint. Ce montant est exprimé en euros 2008 et fait l'objet d'une indexation par application des dispositions prévues.	

Compte rendu des résultats

Un compte rendu mensuel, des résultats enregistrés, est réalisé par l'exploitant et transmis à la Communauté urbaine avant le 25 du mois suivant.

Mois	Nb de mesures (1)	Nb de mesures conformes (2)	Taux de conformité (2) / (1)
Janvier			
Février			
...			
Total			

Annexe - Grille de mesure mensuelle (FOR-ind Bus 8/01)

Conformité de l'information liée au service											BUS 8	
Nom du contrôleur :								Mois:				
Ligne	Date	Bus n°	Direction	Girouettes			Plan de ligne	Info tarif	Règlement	SIV		Conformité
				avant	arriere	latérale				Bandeau	Sono.	
1												
2												
3												
4												
5												
6												
7												
8												
9												
10												
11												
12												
13												
14												
15												
16												
17												
18												
19												
20												
21												
22												
23												
24												
25												

Réf: FOR-indBUS 8/01

Version : 0

Date de dernière MAJ:

sept-09

Les indicateurs du réseau de tramway

Critère : Offre de service	Indicateur 1 : Disponibilité du service	page 40
Critère : Offre de service	Indicateur 2 : Régularité	page 42
Critère : Offre de service	Indicateur 3 : Services non couverts en heures creuses	page 44
Critère : Offre de service	Indicateur 4 : Services non couverts en heures de pointe	page 45
Critère : Sécurité	Indicateur 5 : Protection et prévention	page 46
Critère : Exploitation	Indicateur 6 : Gestion du parc de rames	page 47
Critère : Exploitation	Indicateur 7 : Pannes des rames	page 48
Critère : Maintenance	Indicateur 8 : Etat et propreté des rames	page 49
Critère : Maintenance	Indicateur 9 : Etat et propreté des stations	page 52
Critère : Maintenance	Indicateur 10 : Etat et propreté des plates-formes	page 55
Note explicative pour la mesure des indicateurs 11 et 12		page 58
Critère : Maintenance	Indicateur 11 : Fiabilité et maintenance des boucles de détection	page 59
Critère : Maintenance	Indicateur 12 : Fiabilité et maintenance des appels longues distances	page 60
Critère : Maintenance	Indicateur 13 : Offre en période de pointe	page 61
Critère : Usagers	Indicateur 14 : Disponibilité des équipements embarqués dans les rames	page 63
Critère : Usagers	Indicateur 15 : Disponibilité des équipements sur stations	page 65
Critère : Usagers	Indicateur 16 : Conformité de l'information embarquée	page 66

Réseau de tramway	Critère : Offre de service	Indicateur : Disponibilité du service	1
--------------------------	-----------------------------------	--	----------

Référent ddu : **Pascal Scheithauer** Référent tbc : **Joël Couveignes**

Evaluation

Service de référence

L'offre de référence définit le nombre total de courses (en aller et retour) à réaliser par jour, pour chaque ligne et en fonction du type de jours (J.O. hiver et été, samedi et dimanche, vacances scolaires). Les heures de fonctionnement correspondent à la somme des heures de service commercial, calculée pour les trois lignes soit en l'absence de travaux planifiés à 66 heures (22 heures par ligne) les jeudis, vendredis et samedis et 63 heures (21 heures par ligne) les lundis, mardis, mercredis et dimanches.

Dans ce cadre, cet indicateur recense les perturbations de l'exploitation du tramway provoquant un arrêt de circulation sur un point de la ligne et dont la durée est supérieure à 10 minutes.

Méthode d'évaluation

Chaque perturbation est identifiée par la date, l'heure, le lieu, la rame et la cause déterminée après analyse. Les perturbations seront ventilées suivant deux catégories :

A. non imputables à l'exploitant : **1. Manifestations, grèves nationales ou locales, 2. Incidents tiers :** malaises ou accidents usagers (en rame, sur quai ou sur voies) n'impliquant pas la rame, malaises du conducteur, agressions, incivilités, accidents tiers n'impliquant pas la rame, accidents non responsables avec tiers, tentatives de suicides, action sur poignée alarme passager non justifiée, **3. Fêtes** anticipées ou non, **4. Encombrements des voies, 5. Demandes d'interventions des services de police ou de secours, 6. Intempéries** (arrêts d'exploitation pour des questions de sécurité), **7. Coupures EDF, 8. Incidence des travaux liés à des investissements de la Communauté urbaine, 9. APS :** pannes d'équipements embarqués ou au sol dont la maintenance est confiée à la société Alstom jusqu'en 2013, **10. Pannes d'un contrôleur de carrefour à feux, 11. Actes de vandalisme** sur voies ou installations fixes, **12. Evènements exceptionnels** avec accord de la Communauté urbaine.

B. imputables à l'exploitant : **1. APS pannes d'équipements** (confié à la maintenance de l'exploitant), **2. APS pannes d'équipements embarqués ou au sol après 2013, 3. Pannes du matériel roulant, 4. Pannes des équipements d'énergie et de la ligne aérienne, 5. Pannes sur voie** (signalisation et autres équipements du système), **6. Erreur d'exploitation ou de maintenance, 7. Accidents avec tiers impliquant la responsabilité de l'exploitant. 8. Pannes SAE temps réel ou différé** générant des problèmes de mesures

Pour les incidents relatifs à l'APS ou aux pannes lors d'un changement de mode de captage, la classification devra être en cohérence avec la responsabilité retenue lors de l'examen contradictoire avec Alstom, mainteneur du système APS jusqu'à expiration du contrat de maintenance avec la société Alstom.

Pannes Pont tournant Bassins à flot : suite aux dysfonctionnements du système, peuvent être exclus temporairement pour les années 2009 et 2010, les actions correctives menées par la Communauté urbaine.

Niveau d'exigence

Seuil minimum

0,6% d'indisponibilité calculée en nombre d'heures perdues, imputables à l'exploitant, pour les incidents de plus de 10 minutes par rapport au nombre total d'heures de fonctionnement du réseau.

Objectif qualité

0,2% d'indisponibilité calculée en nombre d'heures perdues, imputables à l'exploitant, pour les incidents de plus de 10 minutes par rapport au nombre total d'heures de fonctionnement du réseau.

Intéressement

25 000 € H.T. par mois si objectif qualité atteint. Ce montant est exprimé en euros 2008 et fait l'objet d'une indexation par application des dispositions prévues.

Pénalité

25 000 € H.T. par mois si seuil minimum non atteint. Ce montant est exprimé en euros 2008 et fait l'objet d'une indexation par application des dispositions prévues.

Compte rendu des résultats

Un compte rendu mensuel, des résultats enregistrés, est réalisé par l'exploitant et transmis à la Communauté urbaine le 15 du mois et avant le 25 du mois suivant.

Le délégataire produira un tableau de synthèse sous la forme suivante :

	Mois			Moyenne année n-1			Moyenne année en cours		
	nb	durée	indispo	nb	durée	indispo	nb	durée	indispo
Causes non imputables									
...									
Sous total									
Causes imputables									
...									
Sous total									
Total									

Avec :

nb : nombre d'incidents pour la cause au cours de la période,

durée : durée cumulée des incidents pour la cause au cours de la période,

indispo : indisponibilité générée par la cause au cours de la période exprimée en %. Cette indisponibilité est établie en divisant la durée cumulée des incidents pour la cause par la durée totale d'exploitation des trois lignes.

Le rapport proposera une analyse des incidents et identifiera les actions permettant soit d'éviter de nouvelles occurrences, soit de limiter la durée de leur conséquence, soit de réduire la fréquence d'occurrence.

Le rapport proposera un suivi des actions entreprises en indiquant leur état d'avancement.

Le rapport identifiera par ailleurs les incidents sans conséquence directe sur la disponibilité du service mais ayant impacté de manière significative l'exploitation ou le service aux usagers. Par exemple : l'indisponibilité du paiement par carte bancaire des distributeurs, le dysfonctionnement de l'information voyageurs, les pannes radio ou réseau, les pannes informatiques au PCC, le dysfonctionnement de la SLT...

Réseau de tramway	Critère : Offre de service	Indicateur : Régularité	2
--------------------------	-----------------------------------	--------------------------------	----------

Réfèrent ddu : Pascal Scheithauer		Réfèrent tbc : Philippe Magne	
Evaluation			
Service de référence	<p>L'utilisateur attend conformément aux horaires précis et fréquences mentionnés sur la fiche horaire (dépliant « client ») ainsi qu'aux temps d'attente indiqués par le S.I.V. aux stations des lignes empruntées.</p> <p>La régularité du réseau de tramway s'apprécie par les passages des rames effectués à l'heure par rapport à l'horaire prévu aux stations retenues comme représentatives des lignes :</p> <p>Ligne A : La Gardette, Floirac Dravemont, Cenon Gare, Stalingrad, St Bruno, Mérignac Centre.</p> <p>Ligne B : Pessac Centre, Montesquieu, St Génès, Quinconces, Bassins à flot.</p> <p>Ligne C : Les Aubiers, Gare St Jean, Quinconces, Bègles Terres Neuves.</p>		
Méthode d'évaluation	<p>Les trois lignes de tramway sont équipées du système S.A.E. qui permet d'obtenir un enregistrement de l'heure de départ incontestable. Toutes les périodes (hiver, été, samedi, dimanche et jours fériés) sont normalement alimentées puisque programmées et enregistrées dans le système. La régulation s'apprécie selon deux types :</p> <ul style="list-style-type: none"> ☞ Régulation par tables horaires : la rame est considérée être à l'heure entre 0 et plus 2 minutes par rapport à l'horaire graphique (fiche « client »). ☞ Régulation par intervalles : la rame est considérée être à l'heure dans un intervalle de plus ou moins 1 minute par rapport à la rame précédente. <p>Dans ces deux cas, la régulation se mesure sur l'ensemble des passages aux stations référencées dans les périodes déclarées par l'offre de service de référence. Les relevés aux terminus s'entendent pour les arrivées et les départs.</p> <p>Les perturbations seront ventilées suivant deux catégories :</p> <p>A. non imputables à l'exploitant : 1. Manifestations, grèves nationales ou locales, 2. Incidents tiers : malaises ou accidents usagers (en rame, sur quai ou sur voies) n'impliquant pas la rame, malaises du conducteur, agressions, incivilités, accidents tiers n'impliquant pas la rame, accidents non responsables avec tiers, tentatives de suicides, action sur poignée alarme passager non justifiée, 3. Fêtes anticipées ou non, 4. Encombrements des voies, 5. Demandes d'interventions des services de police ou de secours, 6. Intempéries (arrêts d'exploitation pour des questions de sécurité), 7. Coupures EDF, 8. Incidence des travaux liés à des investissements de la Communauté urbaine, 9. APS : pannes d'équipements embarqués ou au sol dont la maintenance est confiée à la société Alstom jusqu'en 2013, 10. Pannes d'un contrôleur de carrefour à feux, 11. Actes de vandalisme sur voies ou installations fixes, 12. Evènements exceptionnels avec accord de la Communauté urbaine.</p> <p>B. imputables à l'exploitant : 1. APS pannes d'équipements (confié à la maintenance de l'exploitant), 2. APS pannes d'équipements embarqués ou au sol après 2013, 3. Pannes du matériel roulant, 4. Pannes des équipements d'énergie et de la ligne aérienne, 5. Pannes sur voie (signalisation et autres équipements du système), 6. Erreur d'exploitation ou de maintenance, 7. Accidents avec tiers impliquant la responsabilité de l'exploitant. 8. Pannes SAE temps réel ou différé générant des problèmes de mesures</p> <p>Pour les incidents relatifs à l'APS ou aux pannes lors d'un changement de mode de captage, la classification devra être en cohérence avec la responsabilité retenue lors de l'examen contradictoire avec Alstom, mainteneur du système APS jusqu'à expiration du contrat de maintenance avec la société Alstom.</p> <p>Pannes Pont tournant Bassins à flot : suite aux dysfonctionnements du système, peuvent être exclus temporairement pour les années 2009 et 2010, les actions correctives menées par la Communauté urbaine.</p>		
Mode de calcul	<p>Rapport, pour l'ensemble du réseau, entre le nombre total de passages de rames conformes et le nombre total de passages théoriques de l'offre de référence tels que formulés sur la fiche « client » (tables horaires et fréquences) pour l'ensemble du service journalier de chaque ligne.</p>		

Niveau d'exigence

Seuil minimum	92% de rames à l'heure (entre 0 et +2 mn) par rapport à l'horaire graphique en régulation tables horaires et 92% de rames à l'heure (entre -1 mn et +1 mn) par rapport à la rame précédente en régulation d'intervalles.
Objectif qualité	96% de rames à l'heure (entre 0 et +2 mn) par rapport à l'horaire graphique en régulation tables horaires et 96% de rames à l'heure (entre -1 mn et +1 mn) par rapport à la rame précédente en régulation d'intervalles.

Intéressement

10 000 € H.T. par mois si objectifs qualité atteints. Ce montant est exprimé en euros 2008 et fait l'objet d'une indexation par application des dispositions prévues.

Pénalité

10 000 € H.T. par mois si seuils minimums non atteints. Ce montant est exprimé en euros 2008 et fait l'objet d'une indexation par application des dispositions prévues.

Compte rendu des résultats

Un compte rendu mensuel, des résultats enregistrés, est réalisé par l'exploitant et transmis à la Communauté urbaine avant le 25 du mois suivant. **L'exploitant devra produire une analyse détaillée du mois échu.**

Evaluation de cet indicateur à prévoir dans un délai de 6 mois (éviter les effets « pervers » liés à sa mesure), à compter de sa mise en place prévue au 1er d'octobre 2009 (données disponibles au 25/11).

Réseau de tramway	Critère : Offre de service	Indicateur : Services non couverts en H.C.	3
--------------------------	-----------------------------------	---	----------

Référent ddu : **Pascal Scheithauer** Référent tbc : **Philippe Magne**

Evaluation

Service de référence	<p>Les services non couverts, en heures creuses, correspondent aux kilomètres non effectués, par rapport aux kilomètres théoriques mentionnés dans l'offre de service de référence et selon deux modalités :</p> <ul style="list-style-type: none"> ↳ Services non couverts - SNC par manque de conducteurs, ↳ Services non couverts - SNC par manque de rames sauf pannes APS matériel roulant.
-----------------------------	--

Méthode d'évaluation	<p>Les services non couverts par manque de conducteurs ou de rames seront identifiés par lignes de tramway, par jour et tranches horaires et suivant le nombre de kilomètres perdus.</p> <p>Lors des retraits de rames en HLP, les kilomètres perdus seront mesurés à partir de la station référencée en kilomètres HLP.</p>
-----------------------------	--

Niveau d'exigence

Objectif qualité	Les kilomètres non réalisés seront inférieurs ou égaux à 0,5% des kilomètres théoriques par tranches horaires décrites dans l'offre de service de référence.
-------------------------	---

Pénalité

50% du coût kilométrique variable (réf. Annexe 7), pour les kilomètres non réalisés et par tranches horaires.

Compte rendu des résultats

Un compte rendu mensuel, des résultats enregistrés, est réalisé par l'exploitant et transmis à la Communauté urbaine avant le 25 du mois suivant.

Mois de	Ligne A	Ligne B	Ligne C	Réseau
Kilomètres théoriques				
Kilomètres perdus par manque de conducteurs				
Kilomètres perdus par manque de rames				
Total des kilomètres perdus				
Taux des Services Non Couverts				

L'exploitant devra produire une analyse détaillée du mois échu.

Réseau de tramway	Critère : Offre de service	Indicateur : Services non couverts en H.P.	4
--------------------------	-----------------------------------	---	----------

Référent ddu : **Pascal Scheithauer** Référent tbc : **Philippe Magne**

Evaluation

Service de référence	<p>Les services non couverts, en heures de pointe, correspondent aux kilomètres non effectués, par rapport aux kilomètres théoriques mentionnés dans l'offre de service de référence et selon deux modalités :</p> <ul style="list-style-type: none"> ↳ Services non couverts - SNC par manque de conducteurs, ↳ Services non couverts - SNC par manque de rames sauf pannes APS matériel roulant.
-----------------------------	--

Méthode d'évaluation	<p>Les services non couverts par manque de conducteurs ou de rames seront identifiés par lignes de tramway, par jour et tranches horaires et suivant le nombre de kilomètres perdus.</p> <p>Lors des retraits de rames en HLP, les kilomètres perdus seront mesurés à partir de la station référencée en kilomètres HLP.</p>
-----------------------------	--

Niveau d'exigence

Objectif qualité	Les kilomètres non réalisés doivent être inférieurs ou égaux à 0,5% des kilomètres théoriques par tranches horaires décrites dans l'offre de service de référence.
-------------------------	---

Pénalité

150% du coût kilométrique variable (réf. Annexe 7), pour les kilomètres non réalisés et par tranches horaires.

Compte rendu des résultats

Un compte rendu mensuel, des résultats enregistrés, est réalisé par l'exploitant et transmis à la Communauté urbaine avant le 25 du mois suivant.

Mois de	Ligne A	Ligne B	Ligne C	Réseau
Kilomètres théoriques				
Kilomètres perdus par manque de conducteurs				
Kilomètres perdus par manque de rames				
Total des kilomètres perdus				
Taux des Services Non Couverts				

L'exploitant devra produire une analyse détaillée du mois échu.

Réseau de tramway	Critère : Sécurité	Indicateur : Protection et prévention	5
--------------------------	---------------------------	--	----------

Référent ddu : **Pascal Scheithauer** Référent tbc : **Guy Sagnes**

Evaluation

Service de référence	<p>La sécurité s'apprécie par l'ensemble des éléments de services et des moyens mis en œuvre pour répondre aux attentes des usagers.</p> <p>Dimension évaluée :</p> <p>La disponibilité des systèmes vidéo : activité conforme des systèmes embarqués durant l'amplitude du service.</p>
-----------------------------	---

Méthode d'évaluation	<p>Contrôles des enregistrements des disques durs en exploitation.</p> <p>La disponibilité des systèmes vidéo : nombre de systèmes vidéo à disposition - nombre de systèmes en exploitation - nombre et pourcentage de systèmes vérifiés - nombre et pourcentage de systèmes opérationnels.</p>
-----------------------------	---

Niveau d'exigence

Objectif qualité	95% de disponibilité mensuelle des systèmes vidéo
-------------------------	--

Compte rendu des résultats

Un compte rendu mensuel, des résultats enregistrés, est réalisé par l'exploitant et transmis à la Communauté urbaine avant le 25 du mois suivant. Les données seront présentées selon les modalités suivantes :

Système vidéo	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
Nombre de systèmes en exploitation												
Nombre de systèmes vérifiés												
Nombre de systèmes opérationnels												
Taux de conformité												

L'exploitant devra produire une analyse détaillée du mois échu.

Réseau de tramway	Critère : Exploitation	Indicateur : Gestion du parc de rames	6
--------------------------	-------------------------------	--	----------

Référent ddu : **Nicolas Miot** Référents tbc : **Christophe Rouvier et Laurent Pommier**

Evaluation

Description du parc de rames mis à disposition par la Communauté urbaine :

- ↳ **Types** : Citadis
- ↳ **Catégories** : 402 (44 m - 300 places dont 70 assises) et 302 (32 m - 218 places dont 48 assises)

En date du 31/12/2008, le réseau tbc dispose de **62 rames Citadis 402** (lignes A et B) et de **12 rames Citadis 302** (ligne C).

Les rames sont affectées au centre de maintenance et d'exploitation « Bastide » et au centre de maintenance « Bacalan ».

Le bilan du parc est réalisé, chaque jour, à 7h30 et 15h00.

Objectifs

- ↳ **Appréhender la gestion et la qualité de maintenance des rames par le délégataire**
- ↳ **Déterminer et optimiser la politique de renouvellement et la taille du parc de rames**

Compte rendu des résultats

Un compte rendu mensuel est réalisé par l'exploitant et transmis à la Communauté urbaine avant le 25 du mois suivant. Le document, sous l'intitulé « Etat du parc matériel roulant », comportera par catégories de rames les informations suivantes :

- ↳ **rames disponibles** = rames mises à disposition.
- ↳ **rames exploitables** = rames pouvant être mises en lignes.
- ↳ **rames de réserve**, comportant l'identification des rames par leur n° d'atelier.
- ↳ **rames immobilisées** = rames accidentées, en cours d'expertise, en attente de pièces ... comportant l'identification des rames par leur n° d'atelier et l'indication des délais pour une mise en exploitation.
- ↳ **rames en réparation** = rames en atelier comportant l'identification de celles-ci par leur n° d'atelier, la nature des réparations et l'indication des délais pour une mise en exploitation.
- ↳ **Besoin d'exploitation du mois**

L'exploitant devra produire une analyse de la situation sur le mois échu.

Réseau de tramway	Critère : Maintenance	Indicateur : Pannes des rames	7
--------------------------	------------------------------	--------------------------------------	----------

Réfèrent ddu : Nicolas Miot		Réfèrent tbc : Pierre Souty	
Evaluation			
Service de référence	Les usagers ne sont pas immobilisés en lignes à la suite d'une panne ou d'une avarie technique des rames dans le cadre des services réguliers.		
Méthode d'évaluation	<p>Le recensement et la comptabilisation des pannes, résultant du système SAE, sont analysés et triés par catégories.</p> <p>Les pannes immobilisantes représentent les pannes relevées en exploitation, leurs données sont issues de la nomenclature « pannes défauts Alstom » (haut-le-pied, remorquage/poussage, fin de tour).</p>		
Mode de calcul	<p>T_p (taux de pannes) = Nombre de pannes par le nombre de kilomètres « châssis »</p> <p>Les kilomètres « châssis » sont constitués de l'ensemble des kilomètres commerciaux y compris les distances parcourues en haut-le-pied.</p>		

Niveau d'exigence	
Objectif qualité	1,5% pour 10 000 kilomètres

Compte rendu des résultats

Un compte rendu mensuel, des résultats enregistrés, est réalisé par l'exploitant et transmis à la Communauté urbaine avant le 25 du mois suivant. Le document comportera un récapitulatif du nombre de pannes par organes contrôlés et par catégories.

Catégories de pannes (Alstom)	Nombre de pannes	dont pannes immobilisantes (1)	Nb de kilomètres "châssis" (2)	Taux (1) / (2)
Moteur				
Organes de roulement				
Electricité				
Portes				
Equipements d'exploitation				
Carrosserie				
Divers (chauffage, climatisation)				
Total				

L'exploitant devra fournir une analyse de la situation au mois échu.

Les fiches d'expertises seront archivées et tenues à disposition de la Communauté urbaine.

Réseau de tramway	Critère : Maintenance	Indicateur : Etat et propreté des rames	8
--------------------------	------------------------------	--	----------

Réfèrent ddu : Nicolas Miot		Réfèrent tbc : Patrick Maurin	
Evaluation			
Service de référence	<p>La propreté intérieure et extérieure ainsi que l'hygiène sont des éléments essentiels de qualité de service et d'image du réseau de transport. Ces notions sont évaluées selon les aspects suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> ↪ odeurs, ↪ propreté intérieure et extérieure, ↪ état du matériel. 		
Méthode d'évaluation	L'évaluation est quotidienne, basée sur le contenu des opérations de nettoyage des différentes rames. Celle-ci sera effectuée en sortie de dépôt pour un échantillon mensuel d'au moins 25 rames.		
Mode de calcul	Taux de conformité % = Nombre de points obtenus sur l'ensemble des observations par le nombre de points potentiels maximums.		
Donnée source	Grille de mesure quotidienne		
Annexes	Annexe 1 - Grille de mesure quotidienne Annexe 2 - Référentiel de mesures		

Niveau d'exigence	
Objectif qualité	Taux de conformité ≥ à 80%

Pénalité
10 000 € H.T. par mois si objectif qualité non atteint. Ce montant est exprimé en euros 2008 et fait l'objet d'une indexation par application des dispositions prévues.

Compte rendu des résultats				
Un compte rendu mensuel, des résultats enregistrés, est réalisé par l'exploitant et transmis à la Communauté urbaine avant le 25 du mois suivant.				
Sites	Nombre d'observations	Somme des points obtenus (1)	Somme des points potentiels (2)	Taux (1) / (2)
Dépôt Bastide				
Dépôt Bacalan				
Total				
<u>L'exploitant devra fournir une analyse de la situation au mois échu.</u>				
Des contrôles contradictoires pourront être réalisés.				

Annexe 1 - Grille de mesure quotidienne

ETAT ET PROPRETE DES TRAMS BASTIDE / BACALAN											TRAM 8		
Date:													
Nom:													
N° tram													
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Total		
ODEURS													
Q	Odeur neutre ou d'un produit odorisant											Signature Keolis	
	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
PROPRETE INTERIEURE ET EXTERIEURE													
	Absence de débris (poste de conduite et zone voyageur)												
	Absence de poussière sur le tableau de bord (nettoyage humide)												
	Absence de poussière, gravillons zone voyageur												
Q	Absence de trace de souillures ou tags sur le sol												
	Absence de trace de souillures ou tags sur la vitre												
	Absence de trace de souillures ou tags sur le mobilier, les parois et le plafond												
	Absence de salissure sur la carrosserie												
	Absence de trace de graisse sur la vitre intérieure du poste de conduite												
H	Absence de trace de graisse ou de produits sur le tableau de bord												
	Absence de trace sur le sol de la zone voyageur (nettoyage humide complet)												
	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
Signature Prestataire													
ETAT DU MATERIEL INTERIEUR ET EXTERIEUR													
	Sol, emmarchements et passage de roue												
	Poste de conduite et tableau de bord												
	Sièges (assises et dossiers)												
Q	Barres de maintien												
	Habillage intérieur (parois et recoins)												
	Vitrerie												
	Carrosserie												
	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
Signature Prestataire													
Observations													
<table border="0" style="width:100%;"> <tr> <td style="width:50%; vertical-align: top;"> Contrôle contradictoire le: _____ Date: _____ Nom: _____ Signature: _____ </td> <td style="width:50%; vertical-align: top;"> Contrôle contradictoire le: _____ Date: _____ Nom: _____ Signature: _____ </td> </tr> </table>												Contrôle contradictoire le: _____ Date: _____ Nom: _____ Signature: _____	Contrôle contradictoire le: _____ Date: _____ Nom: _____ Signature: _____
Contrôle contradictoire le: _____ Date: _____ Nom: _____ Signature: _____	Contrôle contradictoire le: _____ Date: _____ Nom: _____ Signature: _____												
<table border="0" style="width:100%;"> <tr> <td style="width:50%; vertical-align: top;"> 0 Prestation non réalisée / perception client inacceptable 1 Prestation incomplète / perception client intolérable 2 Prestation incomplète / perception client acceptable 3 Prestation complète / perception client satisfaisante </td> <td style="width:50%; vertical-align: top;"> 0 Prestation non réalisée / perception client inacceptable 1 Prestation incomplète / perception client intolérable 2 Prestation incomplète / perception client acceptable 3 Prestation complète / perception client satisfaisante </td> </tr> </table>												0 Prestation non réalisée / perception client inacceptable 1 Prestation incomplète / perception client intolérable 2 Prestation incomplète / perception client acceptable 3 Prestation complète / perception client satisfaisante	0 Prestation non réalisée / perception client inacceptable 1 Prestation incomplète / perception client intolérable 2 Prestation incomplète / perception client acceptable 3 Prestation complète / perception client satisfaisante
0 Prestation non réalisée / perception client inacceptable 1 Prestation incomplète / perception client intolérable 2 Prestation incomplète / perception client acceptable 3 Prestation complète / perception client satisfaisante	0 Prestation non réalisée / perception client inacceptable 1 Prestation incomplète / perception client intolérable 2 Prestation incomplète / perception client acceptable 3 Prestation complète / perception client satisfaisante												
REF : FOR-IND/GRAM 8/01													
Version : 1													
Date de dernière MAJ: 12/01/2010													

Annexe 2 - Référentiel de mesures

REFERENTIEL DE MESURE DES CRITERES ETAT ET PROPRETE DES TRAM

Indicateur Tram 8

Chaque critère est noté sur une échelle de 0 à 3, où 0 est la note la plus mauvaise et 3 la meilleur.

La note est attribuée en prenant en compte :

- ▶ le niveau de la prestation
- ▶ la perception qu'un client pourrait avoir de l'état / propreté du v

0	Prestation non réalisée / perception client inacceptable
1	Prestation incomplète / perception client inacceptable
2	Prestation incomplète / perception client acceptable
3	Prestation complète / perception client satisfaisante

La colonne DEFINITION explicite sur quoi porte le critère de la mesure. La colonne NIVEAU DE REFERENCE indique le niveau de propreté / d'état qui correspond à la note maximum de 3 points. C'est à partir de cette référence que l'on mesurera les situations

	CRITERES	DEFINITION	NIVEAU DE REFERENCE
Quotidien	Odeur neutre ou d'un produit odorisant	Odeur ou absence d'odeur présente dans le véhicule	3 pts = Senteur d'un produit odorisant ou odeur neutre 2 pts = Mauvaise odeur localisée 0 pt = Mauvaise odeur généralisée
	Détritus (voyageurs et conducteurs)	Absence de débris dans les allées (couloir central et entre sièges) et au niveau du poste de conduite	3 pts = Absence de débris, déchet ou tache au sol, immédiatement visible. 2 pts = Pas plus de 2 débris, déchets ou taches au sol, immédiatement visibles. 1 pt = Pas plus de 3 débris, déchets ou taches au sol, immédiatement visibles. 0 pt = plus
	Balayage sol, dépoussiérage emmarchements	Absence de poussière sur le sol et les emmarchements	3 pts = 100% de la surface du sol sans poussière. Tous les emmarchements dépoussiérés 2 pts = Plus de 75% de la surface du sol sans poussière. Tous les emmarchements dépoussiérés 1 pt = Entre 50% et 75% de la surface du sol sans poussière. 1 emmarchements
Quotidien	Poste de conduite et tableau de bord	Absence de poussière sur le tableau de bord. Pour les bus, passage d'un chiffon humide sur le tableau de bord, portillon CR et le volant	3 pts = 100% de la surface du tableau de bord sans poussière. Pas plus de 1 tache de saleté non incrustées sur le portillon CR. Volant non gras ou collant 2 pts = Plus de 75% de la surface du tableau de bord sans poussière. Pas plus de 1 tache de so
	Trottoirs sous sièges, passage de roue	Absence de poussière sur le trottoir des sièges et des passages de roue	3 pts = 100% des trottoirs de siège et passage de roue dépoussiérés 2 pts = Plus de 75% des trottoirs de siège et passage de roue dépoussiérés 1 pt = Entre 50% et 75% des trottoirs de siège et passage de roue dépoussiérés 0 pt = Moins de 50% des trottoir
	Carrosserie	Propreté de la carrosserie (lavage)	3 pts = Plus de 90% de la carrosserie propre, (sans coulure, traces de saleté non incrustée) 2 pts = Plus de 75% Plus de 90% de la carrosserie propre, (sans coulure, traces de saleté non incrustée) 1 pt = Entre 50% et 75% de la carrosserie p
Hebdomadaire	Vitrierie (latérale, pare-brise, rétro, déflecteurs)	Propreté intérieur des glaces latérales et du pare-brise. Propreté des déflecteurs (si présents sur le bus), et des rétroviseurs.	Attention : Les gravures ne sont pas prises en compte dans la mesure de la propreté des vitres. 3 pts = 100% de la surface vitrée sans coulure, trace de doigt ou de gras 2 pts = Plus de 75% de la surface vitrée sans coulure, trace de doigts ou de gras 1 p
	Graffitis et affichage sauvage	Absence de graffitis (dessins, tags non gravés), et d'affiches collées sur les vitres ou parois	3 pts = Pas de tag et/ou affiche (format inférieure à A5) présent dans un bus ou une rame de tramway 2 pts = Pas plus de 1 tag et/ou affiche (format inférieure à A5) présent dans un bus ou une rame de tramway 1 pt = Pas plus de 2 tags et/ou affiches (form
Hebdomadaire	Habillage intérieur (parois et recoins)	Propreté des parois intérieures et absence de poussière sur les bords de fenêtres	3 pts = Absence de poussière et de tache de saleté non incrustée sur les parois et recoins. 2 pts = Absence de poussière et pas plus de 2 taches de saletés non incrustées sur les parois et recoins. 1 pt = Légère poussière et pas plus de 2 taches d
	Barres de maintien	Propreté des barres de maintien	3 pts = Toutes les barres de maintien sans trace de doigt, de gras ou collante. 2 pts = Pas plus de 1 barre de maintien avec des traces de doigts, de gras ou collante. 1 pt = Pas plus de 2 barres de maintien avec des traces de doigts, de gras ou coll
Quotidien	Sol, emmarchements et passage de roue	Pour l'ensemble de ces critères on regarde l'absence de détérioration (=altérations non dues au vieillissement naturel) sur l'équipement.	Plus de 90% de la surface en bonne état. Eléments non pénalisants : usure localisée du sol, perte de couleur du revêtement, <u>raillures légères</u> ...
	Poste de conduite et tableau de bord		Plus de 90% de la surface en bonne état. Eléments non pénalisants : usure localisée du sol, perte de couleur du revêtement, <u>raillures légères</u> ...
	Sièges (assises et dossiers)		Plus de 90% des sièges en bonne état. Eléments non pénalisants: perte de couleur, déformation normal de l'assise, usure <u>localisée des rebords</u> ...
	Barres de maintien		Plus de 90% des Barres en bonne état. Eléments pénalisants: barre déchaussée, déformée, profondément rayée...
	Habillage intérieur (parois et recoins)		Plus de 90% de la surface en bonne état. Eléments non pénalisants : perte de couleur du revêtement, craquelures localisées.
	Vitrierie		Plus de 90% de la surface en bonne état. Eléments non pénalisants : <u>rayures localisées ne gênant pas la visibilité</u>
	Carrosserie	Plus de 90% de la surface en bonne état. Eléments non pénalisants : trace de rouille de petite dimension (inférieur format A5), <u>pas plus de 2 déformations localisées de la carrosserie</u>	

Réseau de tramway	Critère : Maintenance	Indicateur : Propreté des stations	9
--------------------------	------------------------------	---	----------

Réfèrent ddu : Pascal Scheithauer		Réfèrent tbc : Patrick Maurin	
Evaluation			
Service de référence	Les stations présentent toutes les qualités requises pour l'accueil des usagers. On entend par station, les deux lieux d'attente situés sur la Voie1 et la Voie 2.		
Méthode d'évaluation	<p>L'évaluation des stations est quotidienne, basée sur le contenu des opérations de nettoyage :</p> <ul style="list-style-type: none"> ↪ Détritus enlevés sur les quais ↪ Poubelles vidées ↪ Propreté du mobilier (banc, DTT, poteaux MDO, abris, poubelles ...) ↪ Propreté des vitres ↪ Absence de toutes formes de graffitis ↪ Affichage sauvage enlevé <p>La mesure s'effectue par des agents formés, in-situ, sur la base d'une grille de mesure.</p> <p>Chaque mois, 14 stations dites « de référence » complétées par 5 stations échantillonnées pour les trois lignes du réseau seront mesurées.</p> <p>Stations de référence :</p> <p>Hôtel de Ville (A et B) - Bourgogne (A et C) – Quinconces (B et C) - Mériadeck (A) Cenon Pont Rouge (A) - Arlac (A) - Arts et Métiers (B) - Victoire (B) - Musée d'Aquitaine (B) - Paul Doumer (C) - Gare St-Jean (C)</p>		
Mode de calcul	Sur le mois échu, le taux de conformité se définit par le rapport entre la somme des points obtenus sur l'ensemble des observations par le nombre de points maximums pouvant être acquis.		
Donnée source	Grille de mesure des stations		
Annexes	Annexe 1 - Grille de mesure des stations (FOR-ind TRAM 9/01) Annexe 2 - Référentiel de mesures		

Niveau d'exigence	
Seuil minimum	Taux de conformité sur l'ensemble des lignes ≥ à 80%
Objectif qualité	Taux de conformité sur l'ensemble des lignes ≥ à 85%

Intéressement	
2 500 € H.T. par mois si objectif qualité atteint. Ce montant est exprimé en euros 2008 et fait l'objet d'une indexation par application des dispositions prévues.	
Pénalité	
2 500 € H.T. par mois si seuil minimum non atteint. Ce montant est exprimé en euros 2008 et fait l'objet d'une indexation par application des dispositions prévues.	

Compte rendu des résultats			
Un compte rendu mensuel, des résultats enregistrés, est réalisé par l'exploitant et transmis à la Communauté urbaine avant le 25 du mois suivant. <u>L'exploitant devra fournir une analyse de la situation au mois échu.</u>			
Mois de	Ligne A	Ligne B	Ligne C
Points obtenus			
Points potentiels maxi			
Taux de conformité			
Taux de conformité global			

Annexe 1 - Grille de mesure des stations (FOR-ind TRAM 9/01)**PROPRETE DES STATIONS**

Date :

Heure :

Nom de la station :

0	1	2	3
0	1	2	3
0	1	2	3
0	1	2	3
0	1	2	3
0	1	2	3

Détritus enlevés

Poubelles vidées

Graffitis et affichage sauvage

Propreté du mobilier (banc, DTT, poteaux MDO, abris, poubelles, ...)

Propreté des vitres

Propreté des sols

TOTAL: /18

Nom:

Signature:

PROPRETE DES STATIONS

Date :

Heure :

Nom de la station :

0	1	2	3
0	1	2	3
0	1	2	3
0	1	2	3
0	1	2	3
0	1	2	3

Détritus enlevés

Poubelles vidées

Graffitis et affichage sauvage

Propreté du mobilier (banc, DTT, poteaux MDO, abris, poubelles, ...)

Propreté des vitres

Propreté des sols

TOTAL: /18

Nom:

Signature:

PROPRETE DES STATIONS

Date :

Heure :

Nom de la station :

0	1	2	3
0	1	2	3
0	1	2	3
0	1	2	3
0	1	2	3
0	1	2	3

Détritus enlevés

Poubelles vidées

Graffitis et affichage sauvage

Propreté du mobilier (banc, DTT, poteaux MDO, abris, poubelles, ...)

Propreté des vitres

Propreté des sols

TOTAL: /18

Nom:

Signature:

PROPRETE DES STATIONS

Date :

Heure :

Nom de la station :

0	1	2	3
0	1	2	3
0	1	2	3
0	1	2	3
0	1	2	3
0	1	2	3

Détritus enlevés

Poubelles vidées

Graffitis et affichage sauvage

Propreté du mobilier (banc, DTT, poteaux MDO, abris, poubelles, ...)

Propreté des vitres

Propreté des sols

TOTAL: /18

Nom:

Signature:

Ref: FOR-indTRAM 9/01

Version:0

Date de dernière MAJ : 06/09

Annexe 2 - Référentiel de mesures

REFERENTIEL DE MESURE DES CRITERES PROPRETE DES STATIONS ETAT ET PROPRETE DES STATIONS

Indicateur Tram 9

Chaque critère est noté sur une échelle de 0 à 3.
0 est la note la plus mauvaise et 3 la meilleur.

La note est attribuée en prenant en compte :

- ▶ le niveau de la prestation
- ▶ la perception qu'un client pourrait avoir de l'état / propreté des stations et plate-formes

En croisant ces deux notions, on obtient l'échelle de notation suivante:

0	Prestation non réalisée / perception client inacceptable
1	Prestation incomplète / perception client inacceptable
2	Prestation incomplète / perception client acceptable
3	Prestation complète / perception client satisfaisante

Critère	Notation	
Détritus enlevés	3	Aucun déchet imposant (cannette, journal au sol, emballage divers, nourriture...) visible sur la station.
	2	Pas plus de 2 débris imposants (cannette, journal au sol, emballage divers, nourriture...) visibles sur la station.
	1	Entre 2 et 3 débris imposants (cannette, journal au sol, emballage divers, nourriture...) visibles sur la station.
	0	Plus de 3 débris imposants (cannette, journal au sol, emballage divers, nourriture...) visibles sur la station.
	Attention : les mégots et les papiers récents ne sont pas pris en compte dans la mesure de la propreté	
Poubelles vidées	3	Toutes les poubelles sont vidées (pas plus de 2 ou 3 débris dans le fond)
	2	Pas plus de 1 poubelle non vidée sur la station
	1	Pas plus de 2 poubelles non vidées sur la station
	0	Plus de 2 poubelles non vidées sur la station
	Graffitis et affichage sauvage	3
2		Pas plus de 2 tags et/ou affiches (format inf. à A4) présents sur la vitrerie et les bancs de la station.
1		Pas plus de 3 tags et/ou affiches (format inf. à A4) présents sur la vitrerie et les bancs de la station.
0		Plus de 3 tags et/ou affiches (format inf. à A4) présents sur la vitrerie et les bancs de la station.
Attention : Les gravures ne sont pas prises en compte dans la mesure de la propreté de la station.		
Propreté du mobilier (banc, DTT, poteaux MDO, abris, poubelles, ...)	3	Aucune trace de saleté non incrustée (coulures, tâches, déjections) sur chacun des composants du mobilier
	2	Pas plus de 1 trace de saleté non incrustée (coulures, tâches, déjections) sur chacun des composants du
	1	Pas plus de 2 traces de saletés non incrustées (coulures, tâches, déjections) sur chacun des composants du
	0	Plus de 2 traces de saletés non incrustées (coulures, tâches, déjections) sur chacun des composants du
	Propreté des vitres	3
2		Petites coulures, traces de doigts ou de gras discrètes sur moins de 25% de la surface vitrée
1		Petites coulures, traces de doigts ou de gras sur plus de 25% de la surface vitrée
0		Coulures importantes, traces de mains ou de gras importantes
Propreté des sols		3
	2	Plus de 75% de la surface du sol sans tache ni déjection.
	1	Entre 50% et 75% de la surface du sol sans tache ni déjection.
	0	Moins de 50% de la surface du sol sans tache ni déjection.
	Attention : les chewing-gum ne sont pas pris en compte dans la mesure de la propreté	

Réseau de tramway	Critère : Maintenance	Indicateur : Propreté des plates-formes	10
--------------------------	------------------------------	--	-----------

Réfèrent ddu : Pascal Scheithauer		Réfèrent tbc : Patrick Maurin	
Evaluation			
Service de référence	<p>Les différents types de revêtement (minéral ou végétal) composant la plate-forme seront entretenus de manière adaptée aux détériorations, salissures et soins pour les végétaux.</p> <p>La plate-forme correspond à la zone comprise entre deux stations.</p>		
Méthode d'évaluation	<p>Un balayage aspiration est réalisé régulièrement et autant que de besoins en période de chute de feuilles. Tous les 10 jours, un nettoyage et un balayage des plates-formes minérales sont effectués.</p> <p>Un ramassage manuel des débris sur les plates-formes engazonnées est accompli en tenant compte du secteur concerné.</p> <p>Les détériorations, déprédations et salissures exceptionnelles sont prises en compte pour une remise en état immédiate ceci en fonction des délais d'approvisionnement des matériaux lorsqu'ils sont spéciaux.</p> <p>L'entretien de la végétation est réalisé selon les préconisations des fournisseurs et confié à des sociétés spécialisées. Les végétaux « défectueux » seront remplacés. La pelouse ne sera pas d'une hauteur supérieure à 4 cm (à partir du niveau du rail).</p> <p>Echantillon mensuel : 20 plates-formes sur l'ensemble du réseau.</p>		
Mode de calcul	<p>Taux de conformité % = Nombre de points obtenus sur l'ensemble des observations par le nombre de points potentiels maximums. Compte tenu de la saisonnalité, une consolidation semestrielle voire annuelle de cet indicateur sera validée conjointement.</p>		
Donnée source	Grille de mesure des plates-formes		
Annexes	Annexe 1 - Grille de mesure des plates-formes (FOR-ind TRAM 10/01) Annexe 2 – Référentiel de mesures		

Niveau d'exigence	
Seuil minimum	Taux de conformité sur l'ensemble des lignes ≥ à 80%
Objectif qualité	Taux de conformité sur l'ensemble des lignes ≥ à 85%

Intéressement	
2 500 € H.T. par mois si objectif qualité atteint. Ce montant est exprimé en euros 2008 et fait l'objet d'une indexation par application des dispositions prévues.	
Pénalité	
2 500 € H.T. par mois si seuil minimum non atteint. Ce montant est exprimé en euros 2008 et fait l'objet d'une indexation par application des dispositions prévues.	

Compte rendu des résultats						
Un compte rendu mensuel, des résultats enregistrés, est réalisé par l'exploitant et transmis à la Communauté urbaine avant le 25 du mois suivant. Des contrôles contradictoires pourront être réalisés.						
Mois de	Ligne A		Ligne B		Ligne C	
Types de plate-forme	Végétal	Minéral	Végétal	Minéral	Végétal	Minéral
Nombre d'observations						
Points obtenus						
Points potentiels						
Taux de conformité						
Taux de conformité global						

ETAT ET PROPRETE DES PLATEFORMES

Date : _____ Ligne : _____ Heure : _____
 Zone Plateforme:
 Végétale Enrobé Pavé Béton Bois Ballaste

PROPRETE

0	1	2	3
0	1	2	3
0	1	2	3
0	1	2	3

Détritus enlevés
 Feuilles enlevées
 Graffitis et affichage sauvage (poteaux et revêtement minéral)
 Propreté du sol

ETAT DES REVETEMENTS (minérale ou végétale)

0	1	2	3
---	---	---	---

Etat du revêtement (détérioration, déprédations, ...)

PRESENTATION DES VEGETAUX

0	1	2	3
0	1	2	3

Tonte de la pelouse
 Taille de la végétation

Total :

Nom: _____ Signature: _____

ETAT ET PROPRETE DES PLATEFORMES

Date : _____ Ligne : _____ Heure : _____
 Zone Plateforme:
 Végétale Enrobé Pavé Béton Bois Ballaste

PROPRETE

0	1	2	3
0	1	2	3
0	1	2	3
0	1	2	3

Détritus enlevés
 Feuilles enlevées
 Graffitis et affichage sauvage (poteaux et revêtement minéral)
 Propreté du sol

ETAT DES REVETEMENTS (minérale ou végétale)

0	1	2	3
---	---	---	---

Etat du revêtement (détérioration, déprédations, ...)

PRESENTATION DES VEGETAUX

0	1	2	3
0	1	2	3

Tonte de la pelouse
 Taille de la végétation

Total :

Nom: _____ Signature: _____

ETAT ET PROPRETE DES PLATEFORMES

Date : _____ Ligne : _____ Heure : _____
 Zone Plateforme:
 Végétale Enrobé Pavé Béton Bois Ballaste

PROPRETE

0	1	2	3
0	1	2	3
0	1	2	3
0	1	2	3

Détritus enlevés
 Feuilles enlevées
 Graffitis et affichage sauvage (poteaux et revêtement minéral)
 Propreté du sol

ETAT DES REVETEMENTS (minérale ou végétale)

0	1	2	3
---	---	---	---

Etat du revêtement (détérioration, déprédations, ...)

PRESENTATION DES VEGETAUX

0	1	2	3
0	1	2	3

Tonte de la pelouse
 Taille de la végétation

Total :

Nom: _____ Signature: _____

Ref: FOR-indTRAM 10/01 Version:0 Date de derniere MAJ : 06/09

Annexe 2 - Référentiel de mesures

REFERENTIEL DE MESURE DES CRITERES PROPRETE DES STATIONS ETAT ET PROPRETE DES PLATES-FORMES

Indicateur Tram 10

Chaque critère est noté sur une échelle de 0 à 3.
0 est la note la plus mauvaise et 3 la meilleur.

La note est attribuée en prenant en compte :

- ▶ le niveau de la prestation
- ▶ la perception qu'un client pourrait avoir de l'état / propreté des stations et plate-formes

En croisant ces deux notions, on obtient l'échelle de notation suivante:

0	Prestation non réalisée / perception client inacceptable
1	Prestation incomplète / perception client inacceptable
2	Prestation incomplète / perception client acceptable
3	Prestation complète / perception client satisfaisante

Critère	Notation	
Détritus enlevés	3	Aucun débris imposant (cannette, journal au sol, emballage divers, nourriture...) visible sur la station.
	2	Pas plus de 2 débris imposant (cannette, journal au sol, emballage divers, nourriture...) visibles sur la station.
	1	Entre 2 et 3 débris imposant (cannette, journal au sol, emballage divers, nourriture...) visibles sur la station.
	0	Plus de 3 débris imposant (cannette, journal au sol, emballage divers, nourriture...) visibles sur la station.
	Attention : les mégots et les papiers récents ne sont pas pris en compte dans la mesure de la propreté	
Poubelles vidées	3	Toutes les poubelles sont vidées (pas plus de 2 ou 3 débris dans le fond)
	2	Pas plus de 1 poubelle non vidée sur la station
	1	Pas plus de 2 poubelles non vidées sur la station
	0	Plus de 2 poubelles non vidées sur la station
	Graffitis et affichage sauvage	3
2		Pas plus de 2 tags et/ou affiches (format inf. à A4) présents sur la vitrerie et les bancs de la station.
1		Pas plus de 3 tags et/ou affiches (format inf. à A4) présents sur la vitrerie et les bancs de la station.
0		Plus de 3 tags et/ou affiches (format inf. à A4) présents sur la vitrerie et les bancs de la station.
Attention : Les gravures ne sont pas prises en compte dans la mesure de la propreté de la station.		
Propreté du mobilier (banc, DTT, poteaux MDO, abris, poubelles, ...)	3	Aucune trace de saleté non incrustée (coulures, tâches, déjections) sur chacun des composants du mobilier
	2	Pas plus de 1 trace de saleté non incrustée (coulures, tâches, déjections) sur chacun des composants du
	1	Pas plus de 2 traces de saletés non incrustées (coulures, tâches, déjections) sur chacun des composants du
	0	Plus de 2 traces de saletés non incrustées (coulures, tâches, déjections) sur chacun des composants du
	Propreté des vitres	3
2		Petites coulures, traces de doigts ou de gras discrètes sur moins de 25% de la surface vitrée
1		Petites coulures, traces de doigts ou de gras sur plus de 25% de la surface vitrée
0		Coulures importantes, traces de mains ou de gras importantes
Propreté des sols		3
	2	Plus de 75% de la surface du sol sans tache ni déjection.
	1	Entre 50% et 75% de la surface du sol sans tache ni déjection.
	0	Moins de 50% de la surface du sol sans tache ni déjection.
	Attention : les chewing-gum ne sont pas pris en compte dans la mesure de la propreté	

Le principe, en terme de trafic, est que les rames sont prioritaires aux carrefours à feux.

Lorsqu'une rame se présente à un feu (SLT Signalisation Lumineuse Tricolore) et afin que la priorité de passage lui soit accordée, un processus en trois étapes se met en place :

Etape 1 : Appel Longue Distance (LD) où la rame envoie, par radio, un signal au carrefour à feux pour indiquer sa présence. Des paramètres prédéfinis par carrefour permettent de lui signaler qu'une rame va se présenter dans x secondes au feu.

- a. cet envoi s'effectue en général à une distance permettant de passer les feux au vert.
- b. dans certains cas, le feu est rapproché de la station, cet appel longue distance peut être déclenché à l'ouverture ou la fermeture des portes de la rame.

Etape 2 : Boucle courte distance (CD), cette dernière est placée au pied du feu.

Etape 3 : Boucle RAZ (Remise à Zéro), lorsque la rame circule sur cette boucle, elle met fin au feu vert du tramway et rend la disponibilité de passage aux automobiles.

Dans un fonctionnement normal de circulation, le franchissement d'un carrefour s'effectue toujours de la même manière en suivant ces trois étapes et permet ainsi de laisser la priorité au tramway en minimisant la gêne occasionnée pour la circulation routière.

Cependant, il arrive dans certains cas que l'appel longue distance ne se déclenche pas. La rame se présente donc au carrefour sans priorité.

Dans cette situation, lorsqu'une rame est arrêtée et détectée au pied du feu sur la boucle courte distance (CD), celle-ci permet alors le déclenchement du feu. On dit que la rame a buté sur le feu.

La boucle courte distance joue donc deux rôles :

1. dans un cycle normal, la rame est localisée à son passage au pied du feu,
2. dans un cycle dégradé (boucle longue distance non déclenchée), elle permet le déclenchement du feu quand elle a détecté une rame à son pied.

Réseau de tramway	Critère : Maintenance	Indicateur : Fiabilité et maintenance des boucles de détection	11
--------------------------	------------------------------	---	-----------

Référénts ddu : Denis Bousquet - Pascal Scheithauer		Référénts tbc : Pierre Souty - Philippe Magne	
Evaluation			
Service de référence	☞ commandes des Boucles Courtes Distances et Remise à Zéro.		
Méthode d'évaluation	<p>Le taux de pannes sera établi dans le rapport mensuel, par le PC Circulation Gertrude.</p> <p>Tout dépassement constaté sur un bilan qui n'aurait pas été rectifié lors du bilan mensuel suivant donne lieu au paiement d'une pénalité.</p> <p>Procédures de remise en état des boucles : Le PC Circulation envoie une fiche d'incident au délégataire, après avoir fait vérifier que l'anomalie n'est pas imputable au contrôleur des feux.</p> <p>Le délégataire dispose de 48 heures pour intervenir et dépanner les anomalies simples et une semaine pour refaire la boucle si celle-ci est détériorée (contraintes de maintenance).</p>		
Donnée source	Bilan mensuel du PC Circulation (Gertrude).		

Niveau d'exigence	
Seuil minimum	Le taux de pannes (CD et RAZ) sur le mois et pour l'ensemble des lignes doit être inférieur à 3% du total des appels sur la même période.
Objectif qualité	Le taux de pannes (CD et RAZ) sur le mois et pour l'ensemble des lignes doit être inférieur ou égal à 1% du total des appels sur la même période.

Intéressement	
1 250 € H.T. par mois si objectif qualité atteint. Ce montant est exprimé en euros 2008 et fait l'objet d'une indexation par application des dispositions prévues.	
Pénalité	
1 250 € H.T. par mois si seuil minimum non atteint. Ce montant est exprimé en euros 2008 et fait l'objet d'une indexation par application des dispositions prévues.	

Compte rendu des résultats				
Un compte rendu mensuel, des résultats enregistrés, est réalisé par l'exploitant et transmis à la Communauté urbaine avant le 25 du mois suivant.				
	Ligne A	Ligne B	Ligne C	Total
% des appels manquants				
<u>L'exploitant devra fournir une analyse de la situation au mois échu (problèmes génériques ...).</u>				

Réseau de tramway	Critère : Maintenance	Indicateur : Fiabilité et maintenance des appels longues distances	12
--------------------------	------------------------------	---	-----------

Réfèrent ddu : Denis Bousquet - Pascal Scheithauer		Réfèrents tbc : Pierre Souty - Philippe Magne	
Evaluation			
Service de référence	☞ commandes des Appels Longues Distances par radio.		
Méthode d'évaluation	<p>Le taux de pannes sera établi dans le rapport mensuel, par le PC Circulation Gertrude.</p> <p>Procédures de remise en état des capteurs : Le PC Circulation envoie une fiche d'incident au délégataire, après avoir fait vérifier que l'anomalie n'est pas imputable au contrôleur des feux.</p> <p>Le délégataire dispose de 48 heures pour intervenir et dépanner les anomalies (contrainte de maintenance).</p>		
Donnée source	Bilan mensuel du PC Circulation (Gertrude).		

Niveau d'exigence	
Seuil minimum	Le taux de pannes (LD) sur le mois et pour l'ensemble des lignes doit être inférieur à 3% du total des appels sur la même période.
Objectif qualité	Le taux de pannes (LD) sur le mois et pour l'ensemble des lignes doit être inférieur ou égal à 1% du total des appels sur la même période.

Intéressement	
1 250 € H.T. par mois si objectif qualité atteint. Ce montant est exprimé en euros 2008 et fait l'objet d'une indexation par application des dispositions prévues.	
Pénalité	
1 250 € H.T. par mois si seuil minimum non atteint. Ce montant est exprimé en euros 2008 et fait l'objet d'une indexation par application des dispositions prévues.	

Compte rendu des résultats				
Un compte rendu mensuel, des résultats enregistrés, est réalisé par l'exploitant et transmis à la Communauté urbaine avant le 25 du mois suivant.				
% des appels manquants	Ligne A	Ligne B	Ligne C	Total
<u>L'exploitant devra fournir une analyse de la situation au mois échu (problèmes génériques ...).</u>				

Réseau de tramway	Critère : Usagers	Indicateur : Disponibilité des équipements embarqués dans les rames	14
--------------------------	--------------------------	--	-----------

Réfèrent ddu : Pascal Scheithauer		Réfèrent tbc : Denis Carrère	
Evaluation			
Service de référence	<p>Les usagers disposent des équipements suivants, en parfait état de fonctionnement :</p> <ul style="list-style-type: none"> ☞ Valideurs de titres de transport (Tickarte et Pass), ☞ Girouettes avant et latérales sur les rames, ☞ Annonces sonores. 		
Méthode d'évaluation	<p>La disponibilité des équipements référencés est liée à plusieurs facteurs et se décompose selon les catégories recensées ci-dessous :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Panne de l'appareil (vue par le public ou détectée par les vérifications programmées), 2. Acte de vandalisme, 3. Panne des systèmes connexes dont dépendent les fonctions de l'appareil. 4. autres <p>On considère que la disponibilité d'un appareil n'est pas interrompue lorsqu'il ne nécessite qu'un simple réglage sans dépose (ex : remise à l'heure d'un valideur) et qui ne nuit pas à sa fonctionnalité.</p> <p>La mesure s'effectue en exploitation, par des agents formés, sur la base d'une grille de mesure pour les équipements girouettes et annonces sonores.</p> <p>Chaque mois, 150 rames sont évaluées soit 50 rames sur chacune des trois lignes.</p>		
Mode de calcul	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Taux valideurs % = nombre de valideurs en panne par le nombre de valideurs en service contrôlés dans le mois. ✓ Taux girouettes % = Nombre de girouettes conformes par le nombre de girouettes contrôlées dans le mois ✓ Taux annonces sonores % = Nombre d'équipements sonores conformes par le nombre de d'équipements sonores contrôlés dans le mois 		
Donnée source	Grille de mesures		
Annexe	Annexe - Grille de mesures (FOR-ind TRAM 14-16/01)		

Niveau d'exigence	
Objectif qualité	<ul style="list-style-type: none"> ☞ Valideurs de titres de transport (Tickarte et Pass) : 99% ☞ Girouettes avant et latérales : 99% ☞ Annonces sonores dans les rames : 99%

Pénalité
2 500 € H.T. par mois si l'un des objectifs est non atteint. Ce montant est exprimé en euros 2008 et fait l'objet d'une indexation par application des dispositions prévues.

Compte rendu des résultats						
Un compte rendu mensuel, des résultats enregistrés, est réalisé par l'exploitant et transmis à la Communauté urbaine avant le 25 du mois suivant. Le document sera présenté, pour l'ensemble des équipements cités, selon les modalités suivantes :						
Equipements	Effectif du matériel	Nombre d'incidents				Taux de disponibilité
		Pannes de l'appareil	Actes de vandalisme	Pannes des systèmes	Total	
Valideurs						
Girouettes						
Annonces sonores						
L'exploitant devra fournir une analyse de la situation au mois échu ainsi que les enregistrements des pannes.						

Annexe - Grille de mesures (FOR-ind TRAM 14-16/01)

Fiche de contrôle : Disponibilité des équipements embarqués / Conformité de l'information TRAM 14 / 16

LIGNE:		Mois:			Tram 14			Tram 16				Code ano.
Date	N° rame	Direction	Sens	Girouettes		Validateurs	Annonces sonores	Bandeaux lumineux	Plan de ligne	Info tarif	Règlement	
				avant	latérale							
1												
2												
3												
4												
5												
6												
7												
8												
9												
10												
11												
12												
13												
14												
15												
16												
17												
18												
19												
20												
21												
22												
23												
24												
25												
26												
27												
28												
29												
30												
31												
32												
33												
34												
35												
36												
37												
38												
39												
40												
41												
42												
43												
44												
45												
46												
47												
48												
49												
50												
Nombre de contrôles conformes												

Réf: FOR-indTRAM14-16/01 **Version :** 0 **Date de la dernière MAJ:** sept-09

Réseau de tramway	Critère : Usagers	Indicateur : Disponibilité des équipements sur stations	15
--------------------------	--------------------------	--	-----------

Réfèrent ddu : Pascal Scheithauer		Réfèrent tbc : Denis Carrère	
Evaluation			
Service de référence	Les usagers disposent des équipements suivants, en état de fonctionnement : ↳ Panneaux S I.V., ↳ Distributeurs DTT		
Méthode d'évaluation	<p>La disponibilité des équipements référencés est liée à plusieurs facteurs et se décompose selon les catégories recensées suivantes : 1. Panne de l'appareil (vue par le public ou détectée par les vérifications programmées), 2. Acte de vandalisme, 3. Panne des systèmes connexes dont dépendent les fonctions de l'appareil, 4 autres.</p> <p>On considère que la disponibilité d'un appareil n'est pas interrompue lorsqu'il ne nécessite qu'un simple réglage, sans dépose, et qui ne nuit pas à sa fonctionnalité.</p> <p>Chaque jour, un relevé des dysfonctionnements des équipements est effectué, à huit heures, selon les catégories définies et rapporté au nombre total d'équipements mis en service avec calcul du taux de disponibilité. Sont exclus des dysfonctionnements, les problèmes génériques des systèmes et des logiciels (pannes services bancaires ...).</p> <p>Pour la maintenance, un relevé journalier des pannes et des remises en service est effectué avec présentation sur le mois échu.</p>		
Mode de calcul	Taux % = nombre de DTT en pannes par le nombre de DTT en services jours ouvrés		

Niveau d'exigence	
Objectif qualité des équipements	Panneaux S I.V. : 99% Distributeurs DTT : 99%
Objectif qualité pour la maintenance	95% des pannes rétablies sous 24h et 100% sous une semaine.

Intéressement	
2 500 € H.T. par mois si l'objectif pour la maintenance est atteint. Ce montant est exprimé en euros 2008 et fait l'objet d'une indexation par application des dispositions prévues.	
Pénalités	
2 500 € H.T. par mois si l'un des objectifs pour les équipements est non atteint ainsi que 2 500 € H.T. si le l'objectif qualité de maintenance est non atteint. Ces montants sont exprimés en euros 2008 et feront l'objet d'une indexation par application des dispositions prévues.	

Compte rendu des résultats						
Un compte rendu mensuel, des résultats enregistrés, est réalisé par l'exploitant et transmis à la Communauté urbaine avant le 25 du mois suivant. Le document sera présenté, pour l'ensemble des équipements cités, selon les modalités suivantes :						
Equipements	Effectif du matériel	Nombre d'incidents en jours ouvrés				Taux de disponibilité
		Pannes de l'appareil	Actes de vandalisme	Pannes des systèmes	Total	
Panneaux S.I.V.						
Distributeurs						
Maintenance des		Pannes rétablies sous 24 h : ...%		Pannes rétablies sous une semaine :		
L'exploitant devra fournir une analyse de la situation au mois échu. Evaluation de cet indicateur à prévoir dans un délai de 6 mois (éviter les effets « pervers » liés à sa mesure).						

Réseau de tramway	Critère : Usagers	Indicateur : Conformité de l'information liée au service	16
--------------------------	--------------------------	---	-----------

Réfèrent ddu : Pascal Scheithauer		Réfèrent tbc : Laurent Pommier	
Evaluation			
Service de référence	<p>Conformément à la charte de l'information clientèle, une vérification complémentaire est engagée dans le cadre de la conformité de l'information liée au service du réseau de tramway.</p> <p>Ces informations sont à actualiser et à vérifier fréquemment, chaque jour et à chaque parcours, celles-ci sont mentionnées sur les 4 supports suivants :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Le plan du réseau de tramway, situé sur les voussoirs à l'intérieur de la rame, 2. Annonce visuelle par l'affichage des stations desservies sur les bandeaux lumineux du S.I.V., 3. L'extrait du règlement d'exploitation, 4. L'indication des tarifs. 		
Méthode d'évaluation	La mesure s'effectue, en exploitation, par des agents formés sur la base d'une grille de mesures. Chaque mois, 150 rames sont évaluées soit 50 rames sur chacune des trois lignes. Une observation (contrôle d'une rame) est conforme si l'ensemble des critères est présent et en état de fonctionnement.		
Mode de calcul	Le taux de conformité % = Nombre d'observations conformes par le nombre d'observations réalisées.		
Donnée source	Grille de mesures mensuelles		
Annexe	Annexe - Grille de mesures mensuelles (FOR-ind TRAM 14-16/01)		

Niveau d'exigence	
Seuil minimum	97% de conformité
Objectif qualité	99% de conformité

Intéressement	
5 000 € H.T. par mois si objectif qualité atteint. Ce montant est exprimé en euros 2008 et fait l'objet d'une indexation par application des dispositions prévues.	
Pénalité	
5 000 € H.T. par mois si seuil minimum est non atteint. Ce montant est exprimé en euros 2008 et fait l'objet d'une indexation par application des dispositions prévues.	

Compte rendu des résultats				
Un compte rendu mensuel, des résultats enregistrés, est réalisé par l'exploitant et transmis à la Communauté urbaine avant le 25 du mois suivant. Ce document doit être conforme à la présentation ci-dessous.				
	Ligne A	Ligne B	Ligne C	Total
Nombre d'observations (1)				
Nombre d'observations conformes (2)				
Taux de conformité (2) / (1)				
<u>L'exploitant devra fournir une analyse de la situation au mois échu.</u>				

Annexe - Grille de mesures (FOR-ind TRAM 14-16/01)

Fiche de contrôle : Disponibilité des équipements embarqués / Conformité de l'information TRAM 14 / 16

LIGNE:		Mois:			Tram 14			Tram 16				Code ano.
Date	N° rame	Direction	Sens	Girouettes		Validateurs	Annonces sonores	Bandeaux lumineux	Plan de ligne	Info tarif	Règlement	
				avant	latérale							
1												
2												
3												
4												
5												
6												
7												
8												
9												
10												
11												
12												
13												
14												
15												
16												
17												
18												
19												
20												
21												
22												
23												
24												
25												
26												
27												
28												
29												
30												
31												
32												
33												
34												
35												
36												
37												
38												
39												
40												
41												
42												
43												
44												
45												
46												
47												
48												
49												
50												
Nombre de contrôles conformes												

Réf: FOR-indTRAM14-16/01 Version : 0 Date de la dernière MAJ: sept-09

Les indicateurs des parcs relais

Descriptif des structures		page 69
Critère : Maintenance	Indicateur 1 : Etat et propreté des parcs	page 70
Critère : Maintenance	Indicateur 2 : Etat et propreté des abords paysagers	page 73
Critère : Maintenance	Indicateur 3 : Disponibilité des équipements	page 75
Critère : Usagers	Indicateur 4 : Qualité de l'accueil par les gardiens	page 77

Parcs relais

Descriptif

Les parcs relais sont des équipements de stationnement automobile et deux roues, organisés en surface ou en superstructure, associés au réseau tbc.

Ces aires de stationnement sont gardiennées et sécurisées par un système de vidéo surveillance. Les entrées et sorties ne sont autorisées qu'en présence du gardien. En dehors des horaires d'ouverture, le stationnement est interdit.

Jours et heures d'ouverture pour les parcs relais : Lauriers, Unitec, Arts et Métiers, Bougnard, Buttinière, La Gardette, Les Aubiers, Ravezies Le Bouscat, Arlac, Quatre Chemins, Carle Vernet et Brandenburg

- de 5h à 1h du matin les dimanches, lundis, mardis et mercredis
- de 5h à 2h du matin les jeudis, vendredis et samedis

Jours et heures d'ouverture pour les parcs relais : Stalingrad et Galin

- de 5h à 0h30 du matin les dimanches, lundis, mardis et mercredis
- de 5h à 1h30 du matin les jeudis, vendredis et samedis

Parcs relais en 1^{ère} phase

Désignation	Localisation	Communes	Mise en service	Ligne	Places	P.H.	V.E	2 roues	Type
Lauriers	Av. de la Résistance	Lormont	21/12/2003	A	190	4	-	40	surface
Galini	Av. Thiers	Bordeaux	21/12/2003	A	399	8	-	36	surface
Buttinière	Av. de la Libération	Lormont	15/03/2004	A	603	16	8	52	ouvrage
Unitec	Av. Schweitzer	Pessac	03/07/2004	B	249	5	-	54	surface
Bougnard	Av. Bougnard	Pessac	04/07/2004	B	187	10	-	48	surface
Arts et Métiers	Av. des Facultés	Talence	15/09/2004	B	594	12	10	50	ouvrage
Stalingrad	Quai Deschamps/rue Letellier	Bordeaux	22/11/2004	A	250	6	-	20	surface
					2 472	61	18	300	

Parcs relais en 2^{ème} phase

Désignation	Localisation	Communes	Mise en service	Ligne	Places	P.H.	V.E	2 roues	Type
Floirac Dravemont	Rue Allende	Floirac	01/06/2007	A	46	4	-	40	surface
Carle Vernet	Rue Carle Vernet	Bègles	28/02/2008	C	206	4	-	20	surface
Les Aubiers	Av. de Laroque	Bordeaux	29/02/2008	C	246	5	-	40	surface
Arlac	Av. d'Arlac	Mérignac	28/04/2008	A	395	9	6	32	ouvrage
La Gardette	Chemin Grand Came	Bassens	31/05/2008	A	390	9	-	36	surface
Quatre Chemins	Av. de la Marne	Mérignac	15/09/2008	A	398	8	4	38	ouvrage
Ravezies Le Bouscat	Allée de Boutaut	Bordeaux	27/10/2008	C	369	9	2	26	ouvrage
Brandenburg	Rue J. Brunet	Bordeaux	26/05/2009	B	206	6	-	20	surface
					2 256	54	12	252	
Capacité totale					4 728	115	30	552	

Parcs relais	Critère : Maintenance	Indicateur : Propreté des parcs	1
---------------------	------------------------------	--	----------

Réfèrent ddu : Nicolas Miot		Réfèrent tbc : Patrick Maurin	
Evaluation			
Service de référence	<p>La propreté intérieure et extérieure des structures (en surface ou sur ouvrage) est un élément essentiel de qualité de service et d'image du réseau TBC.</p> <p>Cette notion est évaluée selon les critères suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> ↳ Odeurs (parcs en ouvrage), ↳ Propreté des revêtements, 		
Méthode d'évaluation	<p>La mesure s'effectue contradictoirement entre la CUB et TBC sur la base d'une grille de mesures.</p> <p>Chaque mois, un échantillon (deux parcs ouvragés et trois parcs de surface) est mesuré, tous les parcs seront contrôlés sur 2 mois, d'autre part les pôles d'échanges de Peixotto et les Aubiers seront assujettis à des contrôles mensuels.</p> <p>La grille de mesures est en cohérence avec le cahier des charges du prestataire de nettoyage mandaté par le délégataire.</p>		
Mode de calcul	Taux de conformité % = Nombre de points obtenus par le nombre de points potentiels maximum		
Données sources	Grilles de mesures mensuelles		
Annexes	<p>Annexe 1 - Grille de mesures mensuelles parcs ouvragés</p> <p>Annexe 2 - Grille de mesures mensuelles parcs de surface</p>		

Niveau d'exigence	
Seuil minimum	80% de conformité
Objectif qualité	85% de conformité

Intéressement	
2 500 € H.T. par mois si objectif qualité atteint. Ce montant est exprimé en euros 2008 et fait l'objet d'une indexation par application des dispositions prévues.	
Pénalité	
2 500 € H.T. par mois si seuil minimum non atteint. Ce montant est exprimé en euros 2008 et fait l'objet d'une indexation par application des dispositions prévues.	

Compte rendu des résultats			
Un compte rendu mensuel, des résultats enregistrés, est réalisé par l'exploitant et transmis à la Communauté urbaine avant le 25 du mois suivant. <u>L'exploitant devra fournir une analyse de la situation au mois échu.</u>			
Parcs relais	Nb de points obtenus (1)	Nb de points potentiels (2)	Taux de conformité (2) / (1)
Lauriers			
Galin			
...			
Total			

Annexe 1 - Grille de mesures mensuelles parcs ouvragés

PROPRETE DES PARCS OUVRAGES					P+R 1
DATE					
NOM DU PARC					
ODEURS					COMMENTAIRES
Odeur neutre ou senteur d'un produit odorant dans les cages d'escalier	0	1	2	3	
Odeur neutre ou senteur d'un produit odorant dans les ascenseurs	0	1	2	3	
Odeur neutre ou senteur d'un produit odorant dans les toilettes publiques	0	1	2	3	
PROPRETE					COMMENTAIRES
Poubelles vidées	s/o				
Présence de détritrus sur les abords du parc	0	1	2	3	
Présence de détritrus sur la partie stationnement et local vélo	0	1	2	3	
Graffitis et affichage sauvage	0	1	2	3	
Propreté des murs et plafonds des cages d'escaliers	0	1	2	3	
Propreté des escaliers	0	1	2	3	
Propreté des ascenseurs	0	1	2	3	
Propreté extérieure du local gardien	0	1	2	3	
Propreté des toilettes publiques	0	1	2	3	
Présence de papier toilette et de savon	0	1	2	3	
Propreté de la vitrerie extérieure du parc et local gardien	0	1	2	3	
Propreté de la vitrerie intérieure et des ascenseurs	0	1	2	3	
Propreté des sols intérieurs	0	1	2	3	
Propreté des entrées et sorties du parc	0	1	2	3	
TOTAL MOIS	/ 51				
Nom et signature					Contrôle contradictoire le:
					Nom et signature
Réf: FOR-ind P+R1a/01			Date de dernière MAJ : mars-10		Version : 1

Chaque critère est noté sur une échelle de 0 à 3.
0 est la note la plus mauvaise et 3 la meilleur.

La note est attribuée en prenant en compte :

- ▶ le niveau de la prestation
- ▶ la perception qu'un client pourrait avoir de l'état / propreté des stations et plate-formes

En croisant ces deux notions, on obtient l'échelle de notation suivante:

0	Prestation non réalisée / perception client inacceptable
1	Prestation incomplète / perception client inacceptable
2	Prestation incomplète / perception client acceptable
3	Prestation complète / perception client satisfaisante

Annexe 2 - Grille de mesures mensuelles parcs de surface

PROPRETE DES PARCS EN SURFACE P+R 1

<u>Date :</u>	<u>Heure :</u>	Nom et signature			
Nom du parc en SURFACE					
s/o					
0	1	2	3	Poubelles vidées	TOTAL: 12
0	1	2	3	Détritus enlevés	
0	1	2	3	Graffitis et affichage sauvage	
0	1	2	3	Propreté des sols	
0	1	2	3	Propreté extérieure du local gardien	

<u>Date :</u>	<u>Heure :</u>	Nom et signature			
Nom du parc en SURFACE					
s/o					
0	1	2	3	Poubelles vidées	TOTAL: 12
0	1	2	3	Détritus enlevés	
0	1	2	3	Graffitis et affichage sauvage	
0	1	2	3	Propreté des sols	
0	1	2	3	Propreté extérieure du local gardien	

<u>Date :</u>	<u>Heure :</u>	Nom et signature			
Nom du parc en SURFACE					
s/o					
0	1	2	3	Poubelles vidées	TOTAL: 12
0	1	2	3	Détritus enlevés	
0	1	2	3	Graffitis et affichage sauvage	
0	1	2	3	Propreté des sols	
0	1	2	3	Propreté extérieure du local gardien	

<u>Date :</u>	<u>Heure :</u>	Nom et signature			
Nom du parc en SURFACE					
s/o					
0	1	2	3	Poubelles vidées	TOTAL: 12
0	1	2	3	Détritus enlevés	
0	1	2	3	Graffitis et affichage sauvage	
0	1	2	3	Propreté des sols	
0	1	2	3	Propreté extérieure du local gardien	

<u>Date :</u>	<u>Heure :</u>	Nom et signature			
Nom du parc en SURFACE					
s/o					
0	1	2	3	Poubelles vidées	TOTAL: 12
0	1	2	3	Détritus enlevés	
0	1	2	3	Graffitis et affichage sauvage	
0	1	2	3	Propreté des sols	
0	1	2	3	Propreté extérieure du local gardien	

Ref: FOR-ind **P+R1b/01** Version:1 Date de dernière MAJ :03/03/2010

Chaque critère est noté sur une échelle de 0 à 3.
0 est la note la plus mauvaise et 3 la meilleur.

La note est attribuée en prenant en compte :

- ▶ le niveau de la prestation
- ▶ la perception qu'un client pourrait avoir de l'état / propreté des stations et plate-formes

En croisant ces deux notions, on obtient l'échelle de notation suivante:

0	Prestation non réalisée / perception client inacceptable
1	Prestation incomplète / perception client inacceptable
2	Prestation incomplète / perception client acceptable
3	Prestation complète / perception client satisfaisante

Parcs relais	Critère : Maintenance	Indicateur : Etat des abords paysagers	2
---------------------	------------------------------	---	----------

Réfèrent ddu : Nicolas Miot		Réfèrent tbc : Patrick Maurin	
Evaluation			
Service de référence	<p>La propreté des aménagements paysagers est un élément essentiel de qualité de service et d'image du réseau TBC. Cette notion est évaluée selon les critères suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> ↪ Etat de présentation de la végétation (taille des arbustes, tonte ...), ↪ Etat sanitaire de la végétation (traitement, remplacement des arbustes ...), ↪ Etat des équipements spécifiques (système d'arrosage intégré ...). 		
Méthode d'évaluation	<p>La mesure s'effectue contradictoirement entre la CUB et TBC sur la base d'une grille de mesures..</p> <p>Chaque mois, un échantillon (deux parcs ouvragés et trois parcs de surface) est mesuré, tous les parcs seront contrôlés sur 2 mois.</p> <p>La grille de mesures est en cohérence avec le cahier des charges du prestataire de nettoyage mandaté par le délégataire.</p>		
Mode de calcul	Taux de conformité % = Nombre de points obtenus par le nombre de points potentiels maximum		
Donnée source	Grille de mesures mensuelles		
Annexes	Grille de mesures mensuelles (FOR-ind P+R 2/01)		

Niveau d'exigence	
Seuil minimum	80% de conformité
Objectif qualité	85% de conformité

Intéressement	
2 500 € H.T. par mois si objectif qualité atteint. Ce montant est exprimé en euros 2008 et fait l'objet d'une indexation par application des dispositions prévues.	
Pénalité	
2 500 € H.T. par mois si seuil minimum non atteint. Ce montant est exprimé en euros 2008 et fait l'objet d'une indexation par application des dispositions prévues.	

Compte rendu des résultats			
Un compte rendu mensuel, des résultats enregistrés, est réalisé par l'exploitant et transmis à la Communauté urbaine avant le 25 du mois suivant. <u>L'exploitant devra fournir une analyse de la situation au mois échu.</u>			
Parcs relais	Nb de points obtenus (1)	Nb de points potentiels (2)	Taux de conformité (2) / (1)
Lauriers			
Galin			
...			
Total			
<p>⚠: cet indicateur fait également l'objet d'un contrôle mensuel contradictoire avec émargement des deux parties du relevé de situation. Cette inspection est assortie d'une réunion mensuelle ou trimestrielle selon le nombre et la nature des dysfonctionnements relevés.</p>			

Annexe - Grille de mesures mensuelles (FOR-ind P+R 2/01)

ETAT ET PROPRETE DES ABORDS PAYSAGERS

Date :

Heure :

Nom du parc en SURFACE

0	1	2	3
0	1	2	3
0	1	2	3
0	1	2	3
0	1	2	3

Feuilles et/ou aiguilles enlevées

Tonte de la pelouse (pas plus de 4 cm)

Taille de la végétation

Etat de la pelouse (traces de détérioration)

Etat de la végétation (arbre et arbustes cassés/arrachés..)

TOTAL: /15

Nom:

Signature:

ETAT ET PROPRETE DES ABORDS PAYSAGERS

Date :

Heure :

Nom du parc en SURFACE

0	1	2	3
0	1	2	3
0	1	2	3
0	1	2	3
0	1	2	3

Feuilles et/ou aiguilles enlevées

Tonte de la pelouse (pas plus de 4 cm)

Taille de la végétation

Etat de la pelouse (traces de détérioration)

Etat de la végétation (arbre et arbustes cassés/arrachés..)

TOTAL: /15

Nom:

Signature:

ETAT ET PROPRETE DES ABORDS PAYSAGERS

Date :

Heure :

Nom du parc en SURFACE

0	1	2	3
0	1	2	3
0	1	2	3
0	1	2	3
0	1	2	3

Feuilles et/ou aiguilles enlevées

Tonte de la pelouse (pas plus de 4 cm)

Taille de la végétation

Etat de la pelouse (traces de détérioration)

Etat de la végétation (arbre et arbustes cassés/arrachés..)

TOTAL: /15

Nom:

Signature:

ETAT ET PROPRETE DES ABORDS PAYSAGERS

Date :

Heure :

Nom du parc en SURFACE

0	1	2	3
0	1	2	3
0	1	2	3
0	1	2	3
0	1	2	3

Feuilles et/ou aiguilles enlevées

Tonte de la pelouse (pas plus de 4 cm)

Taille de la végétation

Etat de la pelouse (traces de détérioration)

Etat de la végétation (arbre et arbustes cassés/arrachés..)

TOTAL: /15

Nom:

Signature:

Ref: FOR-ind **P+R2b/01**

Version:1

Date de dernière MAJ :janv-10

Parcs relais	Critère : Maintenance	Indicateur : Disponibilité des équipements	3
---------------------	------------------------------	---	----------

Référent ddu : **Nicolas Miot** Référents tbc : **Denis Carrère - Victor Lopez**

Evaluation

Service de référence	<p>Les structures disposent des équipements suivants, opérationnels et en parfait état de fonctionnement :</p> <ul style="list-style-type: none"> ↳ Systèmes de vidéo surveillance (caméras, moniteurs de contrôle), ↳ Systèmes de validation en entrée et sortie de parc (barrières et valideurs), ↳ Ascenseurs sur parcs en ouvrage. ↳ Systèmes de sécurité (extincteurs, sprinkleurs, bacs à sable, plans d'évacuation...), ↳ Systèmes de comptabilisation des places, ↳ Installations sanitaires des parcs en ouvrage.
-----------------------------	--

Méthode d'évaluation	<p>Pour les systèmes de vidéo surveillance et de validation, l'évaluation est réalisée par l'exploitant sur la base d'une mesure journalière des équipements.</p> <p>Pour les ascenseurs des parcs en ouvrage, l'appréciation est effectuée par l'exploitant sur un déclaratif des pannes et des remises en service sur la base de 24 heures. Il est rappelé que ces dispositifs contribuent à l'accessibilité des personnes à mobilité réduite à ces structures et donc au réseau tbc.</p> <p>Pour les autres systèmes (sécurité, comptabilisation et installations sanitaires), le diagnostic s'opère sur la base d'un contrôle mensuel contradictoire.</p>
-----------------------------	---

Mode de calcul	<p>Le nombre d'incidents ou de pannes des systèmes est rapporté au nombre total d'équipements (caméras, moniteurs, valideurs et barrières) mis en service sur chaque parc relais et sur l'ensemble du mois.</p> <p>Peut être exclu du calcul et de manière ponctuelle, l'un des parcs relais dont les dysfonctionnements du système de validation ne sont pas imputables à l'exploitant.</p> <p>A charge pour ce dernier de produire une note explicative quant aux défaillances constatées, leur cause et de leur répétition.</p>
-----------------------	---

Niveau d'exigence

Objectif qualité	<p>99% de disponibilité (en nombre) pour les systèmes de vidéo surveillance</p> <p>99% de disponibilité (en nombre) pour les systèmes de validation.</p> <p>99% de disponibilité (en temps) pour les ascenseurs.</p>
-------------------------	---

Pénalité

2 500 € H.T. par mois si l'un des objectifs qualité est non atteint. Ce montant est exprimé en euros 2008 et fait l'objet d'une indexation par application des dispositions prévues.

Compte rendu des résultats

Un compte rendu mensuel, des résultats enregistrés, est réalisé par l'exploitant et transmis à la Communauté urbaine avant le 25 du mois suivant.

Mois de		Vidéo surveillance		Validation		Ascenseurs	Sécurité			Système de comptabilisation	Installations sanitaires
Parcs relais		Caméra	Moniteur	Entrée barrière et valideur	Sortie barrière et valideur		Extincteur	Bac à sable	Plan d'évacuation		
Lauriers	Equipements	4	1	2	1		1			1	
	Incidents										
Galin	Equipements	6	1	2	2		1			1	
	Incidents										
Buttinière	Equipements	24	4	3	4	2	41	8	16	En attente	3
	Incidents										
Unitec	Equipements	5	1	2	2		1			1	
	Incidents										
Bougnard	Equipements	6	1	2	1		1			1	
	Incidents										
Arts et Métiers	Equipements	26	2	3	2	1	35	6	20	1	4
	Incidents										
Stalingrad	Equipements	6	1	2	1		1			1	
	Incidents										
Floirac Dravemont	Equipements	5	<small>2 sur Buttinière</small>	1	1		-			1	
	Incidents										
Carle Vernet	Equipements	6	1	2	1		1			1	
	Incidents										
Les Aubiers	Equipements	6	1	2	1		1			1	
	Incidents										
Arlac	Equipements	24	1	2	2	1	33	5	15	1	3
	Incidents										
La Gardette	Equipements	11	1	2	1		1			1	
	Incidents										
Quatre Chemins	Equipements	24	1	2	2	1	33	10	15	1	4
	Incidents										
Ravezies Le Bouscat	Equipements	31	1	2	2	1	40	6	17	En attente	4
	Incidents										
Brandenburg	Equipements	6	1	2	1		1			1	
	Incidents										
Ensemble des parcs	Equipements	190	18	31	24	6					
	Incidents										

L'exploitant devra fournir une analyse de la situation au mois échu.

⚠: cet indicateur fait également l'objet d'un contrôle mensuel contradictoire avec émargement des deux parties du relevé de situation. Cette inspection est assortie d'une réunion mensuelle ou trimestrielle selon le nombre et la nature des dysfonctionnements relevés.

Parcs relais	Critère : Usagers	Indicateur : Qualité de l'accueil par les gardiens	4
---------------------	--------------------------	---	----------

Réfèrent ddu : Nicolas Miot		Réfèrent tbc : Alain Guerneur	
Evaluation			
Service de référence	<p>La qualité de l'accueil par les personnes présentes au poste de contrôle, pour chaque parc, sera déterminée par les items suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> ☞ Tenue vestimentaire, ☞ Disponibilité de l'information, ☞ Connaissance du règlement d'exploitation. ☞ Connaissances générales du réseau tbc. 		
Méthode d'évaluation	<p>Une vérification contradictoire Communauté urbaine / délégataire est effectuée, chaque mois, sur la base d'une fiche de contrôle, la date est fixée d'un commun accord.</p> <p>Chaque mois, un échantillon (deux parcs ouvragés et trois parcs de surface) est mesuré, tous les parcs seront contrôlés sur 2 mois.</p>		
Mode de calcul	Rapport entre la note totale attribuée lors des contrôles et la note totale théorique.		

Niveau d'exigence	
Seuil minimum	90% de la note totale théorique
Objectif qualité	95% de la note totale théorique

Intéressement	
1 500 € H.T. par mois si objectif qualité atteint. Ce montant est exprimé en euros 2008 et fait l'objet d'une indexation par application des dispositions prévues.	
Pénalité	
1 500 € H.T. par mois si seuil minimum non atteint. Ce montant est exprimé en euros 2008 et fait l'objet d'une indexation par application des dispositions prévues.	

Compte rendu des résultats			
Un compte rendu mensuel, des résultats enregistrés, est réalisé par l'exploitant et transmis à la Communauté urbaine avant le 25 du mois suivant.			
Parc	Note Attribuée (2)	Note Maximum (1)	Taux obtenus (2) / (1)
Tenue vestimentaire			
Disponibilité de l'information			
Connaissance du règlement d'exploitation			
Connaissances générales du réseau tbc			
Total			

L'exploitant devra fournir une analyse de la situation au mois échu.

☞: Ces vérifications sont assorties d'une réunion mensuelle ou trimestrielle selon le nombre et la nature des dysfonctionnements relevés.

Les indicateurs transport des PMR

Critère : Offre de service	Indicateur 1 : Ponctualité	page 79
Critère : Exploitation	Indicateur 2 : Disponibilité du service	page 80
Critère : Exploitation	Indicateur 3 : Gestion du parc de véhicules	page 82
Critère : Maintenance	Indicateur 4 : Pannes des véhicules	page 83
Critère : Maintenance	Indicateur 5 : Etat et propreté des véhicules	page 84
Critère : Usagers	Indicateur 6 : Disponibilité du service de réservation	page 85
Critère : Usagers	Indicateur 7 : Traitement des réclamations	page 87

Transport P.M.R.	Critère : Offre de service	Indicateur : Ponctualité	1
-------------------------	-----------------------------------	---------------------------------	----------

Réfèrent ddu : Pascal Scheithauer		Réfèrents pmr : Muriel Ahano - Thomas Le Boulch	
Evaluation			
Service de référence	<p>Lors de la planification du transport, l'opérateur de planification annonce au voyageur une heure de rendez-vous, il s'agit de l'heure convenue.</p> <p>Toutefois il est convenu en accord avec l'autorité organisatrice que le service bénéficie d'une tolérance de plus ou moins 10 minutes sur cet horaire convenu.</p> <p>Cette marge a pour but de palier aux aléas de la circulation et de donner une plus grande souplesse à la planification en permettant ainsi les groupages de transports.</p> <p>A ce titre, un transport sera considéré en retard dès lors que le conducteur arrive au lieu de rendez-vous plus de 10 minutes après l'heure convenue.</p>		
Méthode d'évaluation	<p>La mesure de la ponctualité des transports, réalisés dans le mois, s'effectue par deux outils :</p> <ul style="list-style-type: none"> ↳ Le logiciel TITUS : cette application dédiée à la planification calcule le temps de transports et de transit entre les missions, en tenant compte des heures de pointes et des temps de prise en charge de la personne. ↳ La radio embarquée : elle permet aux conducteurs de se tenir informés de l'état de circulation en temps réel, d'annoncer à l'avance un éventuel retard afin de trouver une solution de remplacement (autre véhicule par exemple). <p>Un contrôle à posteriori des feuilles de route des conducteurs permet d'identifier, de caractériser et de comptabiliser les retards.</p>		
Mode de calcul	Taux de ponctualité % = Nombre de missions dans la tolérance par le nombre total de missions		

Niveau d'exigence	
Seuil minimum	96% des transports se situent dans la tolérance de plus ou moins 10 minutes
Objectif qualité	98% des transports se situent dans la tolérance de plus ou moins 10 minutes

Intéressement	
1 000 € H.T. par mois l'objectif qualité est atteint. Ce montant est exprimé en euros 2008 et fait l'objet d'une indexation par application des dispositions prévues.	
Pénalité	
1 000 € H.T. par mois le seuil minimum est non atteint. Ce montant est exprimé en euros 2008 et fait l'objet d'une indexation par application des dispositions prévues.	

Compte rendu des résultats												
Un compte rendu mensuel, des résultats enregistrés, est réalisé par l'exploitant et transmis à la Communauté urbaine avant le 25 du mois suivant. L'exploitant devra fournir une analyse de la situation au mois échu.												
Ponctualité	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
Missions dans la tolérance (1)												
Missions hors tolérance												
Total des missions (2)												
Taux % (1) / (2)												
Seuil minimum	96 % des transports dans la tolérance + ou - 10 minutes											
Objectif Qualité	98 % des transports dans la tolérance + ou - 10 minutes											

Intéressement

36 000 € H.T. sur l'année si le taux théorique est atteint. Ce montant est exprimé en euros 2008 et fait l'objet d'une indexation par application des dispositions prévues.

Pénalité

72 000 € H.T. sur l'année si le taux théorique est non atteint. Ce montant est exprimé en euros 2008 et fait l'objet d'une indexation par application des dispositions prévues.

Compte rendu des résultats

Un compte rendu mensuel, des résultats enregistrés, est réalisé par l'exploitant et transmis à la Communauté urbaine avant le 25 du mois suivant.

Le document comporte les indications mentionnées ci-dessous :

Mois de

Disponibilité du service		Nb de transports demandés (1)	Nb de transports refusés (2)	Taux de refus (2) / (1)	Nb de transports annulés (3)	Taux d'annulations (3) / (1)
Jours ouvrables	Année N					
	Année N-1					
	variation					
Samedi	Année N					
	Année N-1					
	variation					
Dimanche	Année N					
	Année N-1					
	variation					
Jours fériés	Année N					
	Année N-1					
	variation					
Total	Année N					
	Année N-1					
	variation					

Cumul

Disponibilité du service		Nb de transports demandés (1)	Nb de transports refusés (2)	Taux de refus (2) / (1)	Nb de transports annulés (3)	Taux d'annulations (3) / (1)
Jours ouvrables	Année N					
	Année N-1					
	variation					
Samedi	Année N					
	Année N-1					
	variation					
Dimanche	Année N					
	Année N-1					
	variation					
Jours fériés	Année N					
	Année N-1					
	variation					
Total	Année N					
	Année N-1					
	variation					

L'exploitant devra fournir une analyse de la situation au mois échu.

Transport P.M.R.	Critère : Exploitation	Indicateur : Parcs de véhicules	3
-------------------------	-------------------------------	--	----------

Référent ddu : Nicolas Miot	Référent pmr : Responsable d'exploitation
Evaluation	
<p>Description du parc de véhicules mis à disposition au 30/09/2009 :</p> <ul style="list-style-type: none"> ↪ 21 Renault de type Master (12 accueillant 5 fauteuils roulants et 9 accueillant 3 fauteuils roulants). Sur cet ensemble, sept véhicules sont équipés du système de climatisation. ↪ 5 Renault de type Kangoo (1 fauteuil roulant) dont quatre véhicules équipés du système de climatisation. <p>Le service dispose donc de 26 véhicules, le dépôt se situe à Bruges. Il convient de mentionner que trois véhicules « déclassés » de type de Master sont loués à la société Citram.</p>	

Objectifs
<ul style="list-style-type: none"> ↪ Appréhender la gestion et la qualité de maintenance des véhicules par le délégataire ↪ Déterminer et optimiser la politique de renouvellement et la taille du parc de véhicules

Compte rendu des résultats
<p>Un compte rendu mensuel est réalisé par l'exploitant et transmis à la Communauté urbaine avant le 25 du mois suivant.</p> <p>Le document, sous l'intitulé « Etat du parc matériel roulant », comportera par catégories de véhicules les informations suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> ↪ véhicules disponibles = véhicules à disposition ↪ véhicules exploitables = véhicules pouvant être mis en service ↪ véhicules immobilisées = véhicules accidentées, en cours d'expertise, en attente de pièces ... ↪ véhicules de réserve ↪ Besoin d'exploitation du mois <p><u>L'exploitant devra produire une analyse de la situation à mois échu.</u></p>

Transport P.M.R.	Critère : Maintenance	Indicateur : Pannes des véhicules	4
-------------------------	------------------------------	--	----------

Réfèrent ddu : Nicolas Miot		Réfèrent pmr : Responsable d'exploitation	
Evaluation			
Service de référence	Les usagers ne sont pas immobilisés en ligne à la suite d'une panne ou avarie technique des véhicules dans le cadre des services réguliers.		
Méthode d'évaluation	Recensement et comptabilisation des pannes par catégories : <ul style="list-style-type: none"> ↳ Moteur (accélérateur, refroidissement, échappement ...), ↳ Organes de roulement (boite à vitesses, circuit direction ...), ↳ Electricité (alternateur, démarreur...), ↳ Equipements d'exploitation, ↳ Carrosserie (pare brise, rétroviseur ...), ↳ Pneumatique (crevaison ...), ↳ Divers (chauffage, climatisation ...). 		
Mode de calcul	T_p (taux de pannes) = Nombre de pannes / kilomètres d'exploitation du mois		

Niveau d'exigence	
Objectif qualité	< à 2,5 pour 10 000 kilomètres

Compte rendu des résultats			
<p>Un compte rendu mensuel, des résultats enregistrés, est réalisé par l'exploitant et transmis à la Communauté urbaine avant le 25 du mois suivant. Le document comportera un récapitulatif du nombre de pannes par organes contrôlés et par catégories.</p>			
Catégories de pannes	Nombre de pannes (1)	Nb de kilomètres d'exploitation (2)	Taux (1) / (2)
Moteur			
Organes de roulement			
Electricité			
Portes			
Equipements d'exploitation			
Carrosserie			
Pneumatique			
Divers			
Total			
<u>L'exploitant devra fournir une analyse de la situation du mois échu.</u>			
Les fiches d'expertises seront archivées et tenues à disposition de la Communauté urbaine.			

Transport P.M.R.	Critère : Maintenance	Indicateur : Etat et propreté des véhicules	5
-------------------------	------------------------------	--	----------

Réfèrent ddu : Nicolas Miot		Réfèrent pmr : Responsable d'exploitation	
Evaluation			
Service de référence	<p>La propreté intérieure et extérieure ainsi que l'hygiène sont des éléments essentiels de qualité de service et d'image du réseau de transport à la demande. Ces notions sont évaluées selon les aspects suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> ↺ odeurs, ↺ propreté intérieure et extérieure, ↺ état du matériel. 		
Méthode d'évaluation	<p>L'évaluation, sur la base d'une grille, est quotidienne, basée sur le contenu des opérations de nettoyage des différents véhicules. Celle-ci sera effectuée avant la sortie de dépôt.</p> <p>L'échantillon est de 100 véhicules contrôlés sur le mois.</p>		
Mode de calcul	<p>Taux de conformité % = Nombre de points obtenus sur l'ensemble des observations par le nombre de points potentiels maximums.</p>		

Niveau d'exigence	
Objectif qualité	Taux de conformité ≥ à 90%

Pénalité	
1 000 € H.T. par mois si l'objectif qualité est non atteint. Ce montant est exprimé en euros 2008 et fait l'objet d'une indexation par application des dispositions prévues.	

Compte rendu des résultats				
Un compte rendu mensuel, des résultats enregistrés, est réalisé par l'exploitant et transmis à la Communauté urbaine avant le 25 du mois suivant.				
	Nombre d'observations	Somme des points obtenus (1)	Somme des points potentiels (2)	Taux (1) / (2)
Mois				
Janvier				
février				
Mars				
...				
Total				
Des contrôles contradictoires pourront être réalisés.				

Transport P.M.R.	Critère : Usagers	Indicateur : Disponibilité du service de réservation et d'information	6
-------------------------	--------------------------	--	----------

Référent ddu : **Pascal Scheithauer** Référent pmr : **Muriel Ahano**

Evaluation

Service de référence	<p>Le service de réservation et d'information est disponible du lundi au vendredi de 7h à 19h sans interruption, en semaine.</p> <p>L'utilisateur est pris en charge dans le délai imparti par la norme, à savoir 3 minutes (30 secondes de message oral pour aiguillage vers le service adéquat plus 2 minutes 30 d'attente réelle).</p>
-----------------------------	---

Méthode d'évaluation	<p>Le standard téléphonique dispose d'un système permettant de recenser les données suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> ↳ Durée moyenne des communications, ↳ Durée moyenne des temps d'attente, ↳ Répartition des temps d'attente, ↳ Répartition des temps de communication. ↳ Nombre d'appels reçus : tous les appels, aboutis ou non, arrivant sur le numéro téléphonique du standard, ↳ Nombre d'appels pris en charge : ensemble des appels aboutis pour lesquels la demande d'information ou de réservation a été honoré, ↳ Nombre d'appels abandonnés : tous les appels des personnes n'attendant pas les 3 minutes et qui raccrochent avant la fin de ce délai. <p>Les appels dissuadés.</p> <p>La quantification des appels dissuadés c'est-à-dire tous les appels des personnes qui n'ont pas obtenu de réponse dans le délai imparti par la norme (3 minutes), base du mode de calcul, ne peut être effectuée par le système de comptage de façon automatique. Ces derniers sont comptabilisés sur la base d'enquêtes « mystères ».</p>
-----------------------------	---

Mode de calcul	Taux de disponibilité du service % = Nombre total d'appels dissuadés par le nombre total d'appels reçus.
-----------------------	---

Niveau d'exigence

Objectif qualité	5% d'appels dissuadés, par mois, par rapport au nombre d'appels reçus
-------------------------	--

Pénalité

3 000 € H.T. par mois si l'objectif qualité est non atteint. Ce montant est exprimé en euros 2008 et fait l'objet d'une indexation par application des dispositions prévues.

Compte rendu des résultats

Un compte rendu mensuel, des résultats enregistrés, est réalisé par l'exploitant et transmis à la Communauté urbaine avant le 25 du mois suivant selon la présentation ci-dessous :

	MOIS											
	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
Nombre d'appels reçus (1)												
Nombre d'appels pris en charge												
Nombre d'appels abandonnés												

Nombre d'appels dissuadés (2)												
Taux de disponibilité (2) / (1)												

Temps d'attente en %	inférieure à 1 minute											
	entre 1 et 2 minutes											
	entre 2 et 3 minutes											
	entre 3 et 4 minutes											
	entre 4 et 5 minutes											
	supérieure à 5 minutes											
	Durée moyenne temps d'attente											

Temps de communication en %	inférieure à 1 minute											
	entre 1 et 2 minutes											
	entre 2 et 3 minutes											
	entre 3 et 4 minutes											
	entre 4 et 5 minutes											
	supérieure à 5 minutes											
	Durée moyenne temps de communication											

Transport P.M.R.	Critère : Usagers	Indicateur : Traitement des réclamations	7
-------------------------	--------------------------	---	----------

Référent ddu : **Pascal Scheithauer** Référent pmr : **Muriel Ahano**

Evaluation

Service de référence	<p>Le traitement des réclamations écrites ou téléphonées des usagers est un point important pour :</p> <ul style="list-style-type: none"> ↪ Maintenir l'image du service, ↪ Mesurer les points de satisfaction et les besoins d'évolution de l'offre globale. <p>Une réponse correcte, adaptée et courtoise doit être adressée dans un délai convenable.</p>
-----------------------------	--

Conformité du service	<p>La réponse est conforme sur les sept points suivants :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Réponse générale courtoise, 2. Non mise en cause de la bonne foi du client, 3. Utilisation de la 1^{ère} personne du singulier (« Je ... »), 4. Nom et coordonnées du responsable du dossier clairement mentionnés, 5. Reformulation de tous les motifs de réclamation du client et de ses questions, 6. Présentation d'excuses si le client a eu un problème, 7. Présence d'explications correctes et appropriées.
------------------------------	--

Engagement de délai de réponse	<p>Le standard qualité, pour la réponse aux réclamations, est fixé à 10 jours au maximum avec une limite inadmissible supérieure à 30 jours.</p>
---------------------------------------	---

Niveau d'exigence

Objectif qualité	<p>90% des réclamations sont traitées dans un délai de 10 jours qui suit la réception.</p>
-------------------------	---

Compte rendu des résultats

<p>Un compte rendu mensuel, des résultats enregistrés, est réalisé par l'exploitant et transmis à la Communauté urbaine avant le 25 du mois suivant.</p> <p>Un tableau de bord mettra en évidence :</p> <ul style="list-style-type: none"> ↪ Le volume des réclamations en données brutes et pourcentage, ↪ La répartition des réclamations par thèmes en données brutes et pourcentage, ↪ La répartition des réponses selon les délais suivantes : 0 à 10 jours - 11 à 20 jours - 12 à 30 jours. ↪ <u>L'analyse par thèmes et récurrence des réclamations.</u> <p>A noter : cet indicateur sera associé à l'indicateur tbc 4 - Traitement des réclamations après la mise en place du nouveau service Mobibus (réseau 2010).</p>

Récapitulatif des indicateurs de qualité de service

	Indicateurs	Pénalités	Primes	Mise en place	Effet rétroactif
TBC 1	Contrôles des voyageurs	X	X	25/10/09 pour septembre	oui au 01/05/09
TBC 2	Accidentologie bus et tramway	Tableau de bord		25/10/09 pour septembre	oui au 01/01/09
TBC 3	Protection et prévention	X		25/10/09 pour septembre	oui au 01/05/09
TBC 4	Traitement des réclamations	Tableau de bord		déjà communiqué	
TBC 5	Propreté des espaces commerciaux	X		25/10/09 pour septembre	non
TBC 6	Supports d'information	Tableau de bord			
BUS 1	Respect de l'offre - Parcours perdus	X		25/10/09 pour août	oui au 01/05/09
BUS 2	Ponctualité	X	X	25/10/09 pour octobre	oui au 01/05/09
BUS 3	Protection et prévention	Tableau de bord		25/10/09 pour septembre	oui au 01/05/09
BUS 4	Gestion du parc de véhicules	Tableau de bord		25/10/09 pour septembre - point 0	
BUS 5	Pannes des véhicules	Tableau de bord		25/10/09 pour octobre	non
BUS 6	Etat et propreté des véhicules	X		25/10/09 pour septembre	non
BUS 7	Disponibilité des équipements embarqués	X		déjà communiqué	
BUS 8	Conformité de l'information liée au service	X	X	25/03/10 pour février	non
TRAM 1	Disponibilité du service	X	X	déjà communiqué	
TRAM 2	Régularité	X	X	En cours	non
TRAM 3	Services non couverts en heures creuses	X		25/06/10 pour mai	non
TRAM 4	Services non couverts en heures de pointe	X		25/06/10 pour mai	non
TRAM 5	Protection et prévention	Tableau de bord		25/10/09 pour septembre	oui au 01/05/09
TRAM 6	Gestion du parc de rames	Tableau de bord		déjà communiqué	
TRAM 7	Pannes des rames	Tableau de bord		25/10/09 pour octobre	non
TRAM 8	Etat et propreté des rames	X		25/10/09 pour septembre	non
TRAM 9	Propreté des stations	X	X	25/09/09 pour août	non
TRAM 10	Propreté des plates-formes	X	X	25/09/09 pour août	non
TRAM 11	Fiabilité et maintenance des boucles de détection	X	X	25/10/09 pour septembre	oui au 01/05/09
TRAM 12	Fiabilité et maintenance des appels longues distance	X	X	25/10/09 pour septembre	oui au 01/05/09
TRAM 13	Offre en période de pointe	X	X	25/11/10 pour octobre	Oui au 01/06/10
TRAM 14	Disponibilité des équipements embarqués	X		25/11/09 pour octobre	non
TRAM 15	Disponibilité des équipements sur stations	X	X	25/02/10 pour janvier	non
TRAM 16	Conformité de l'information liée au service	X	X	25/10/09 pour octobre	non
P+R 1	Propreté des parcs relais	X	X	25/12/09 pour novembre	non
P+R 2	Etat des abords paysagers	X	X	25/12/09 pour novembre	non
P+R 3	Disponibilité des équipements	X		25/10/10 pour septembre	non
P+R 4	Qualité de l'accueil	X	X	25/12/09 pour novembre	non
PMR 1	Ponctualité	X	X	déjà communiqué	
PMR 2	Disponibilité du service	X	X	25/10/09 pour septembre	oui au 01/05/09
PMR 3	Gestion du parc de véhicules	Tableau de bord		déjà communiqué	
PMR 4	Pannes des véhicules	Tableau de bord		déjà communiqué	
PMR 5	Etat et propreté des véhicules	X		25/10/09 pour septembre	non
PMR 6	Disponibilité du service de réservation	X		25/11/09 pour octobre	non
PMR 7	Traitement des réclamations	Tableau de bord		déjà communiqué	

Axe 3 - La mesure de la satisfaction

1. le réseau tbc page 90

2. le transport des personnes à mobilité réduite page 92

1 - Le réseau tbc

Les objectifs de l'enquête

Dans le cadre du Plan Qualité, une mesure de la satisfaction des usagers est envisagée, parallèlement au suivi des indicateurs de qualité du service.

L'organisation de cette enquête répond à trois objectifs :

- 1. mesurer la satisfaction des usagers et analyser son évolution,**
- 2. identifier et hiérarchiser les facteurs qui interviennent dans la perception de la qualité de service et qui contribuent à la satisfaction,**
- 3. proposer des axes de travail pour améliorer la qualité de service en fonction des attentes exprimées par la clientèle.**

L'étude permet de mesurer la satisfaction selon un certain nombre d'items qui concernent l'ensemble des aspects du service de transport et de son environnement.

Les facteurs pris en compte concernent soit des thèmes qui engagent la responsabilité de l'exploitant, soit des thèmes plus généralistes :

- ☞ **la qualité du matériel (propreté et confort des véhicules ...),**
- ☞ **les relations avec le personnel (conduite, attitudes des conducteurs, des contrôleurs et des agents de vente...),**
- ☞ **l'information de la clientèle (horaires, connaissance du réseau...),**
- ☞ **l'offre de transport et le déplacement (régularité et ponctualité, fréquence, correspondance, adaptation des itinéraires, amplitude, capacité...),**
- ☞ **la commercialisation (proximité des points de vente, tarification...).**

L'exploitation des résultats et l'analyse qui en découle permettent ainsi :

- ☞ **de hiérarchiser les facteurs en fonction de leur contribution à la satisfaction globale et de leur note de satisfaction,**
- ☞ **d'analyser la satisfaction de la clientèle selon le niveau d'utilisation du réseau tbc , le type de ligne utilisée (structurante, principale ou locale) et les catégories des usagers (scolaires, étudiants, salariés...).**

La méthodologie de l'enquête

L'enquête quantitative appelée « baromètre de satisfaction » est renouvelée chaque année selon la même méthodologie (échantillonnage, mode de recueil de l'information et questionnaire).

Sa réalisation s'effectue à l'aide d'un questionnaire auprès d'un échantillon le plus représentatif des usagers du réseau.

Toutefois ces derniers doivent impérativement utiliser le réseau tbc au moins une fois par mois. En effet, en dessous de ce seuil, la perception du réseau relèverait plutôt d'une logique d'image que d'une satisfaction exprimée sur la qualité de l'offre de service.

Le questionnaire

Cet outil permet de recueillir les informations suivantes et d'évaluer la satisfaction par rapport à :

- ↪ une note globale de satisfaction exprimée de manière spontanée en début d'interview et qui traduit principalement des éléments d'image du réseau,
- ↪ un niveau de satisfaction exprimé par rapport aux critères constituant l'offre de transport,
- ↪ Une note globale de satisfaction, exprimée en fin d'interview, plus rationnelle puisqu'elle est exprimée après analyse des différents critères qui constituent l'offre de transport.
- ↪ aux remarques et suggestions relatives au réseau tbc, exprimés dans le cadre d'une question ouverte.

L'organisation

L'indice et la note de satisfaction seront déterminés, chaque année, par une enquête réalisée par la Communauté urbaine selon un cahier des charges défini par cette dernière.

Pénalité

Eventuelle si l'indice de satisfaction, déterminé sur l'année, présente un écart de 2 points par rapport à l'indice mesuré sur l'année précédente.

2 - Le transport des Personnes à Mobilité Réduite

Les objectifs de l'enquête

Dans le cadre du Plan Qualité, une mesure de la satisfaction des usagers est envisagée, parallèlement au suivi des indicateurs de qualité du service.

L'organisation de cette enquête répond à trois objectifs :

- 1. mesurer la satisfaction des usagers et analyser son évolution,**
- 2. identifier et hiérarchiser les facteurs qui interviennent dans la perception de la qualité de service et qui contribuent à la satisfaction,**
- 3. proposer des axes de travail pour améliorer la qualité de service en fonction des attentes exprimées par la clientèle.**

L'étude permet de mesurer la satisfaction selon un certain nombre d'items qui concernent l'ensemble des aspects du service de transport et de son environnement.

Les facteurs pris en compte concernent soit des thèmes qui engagent la responsabilité de l'exploitant, soit des thèmes plus généralistes :

- ☞ **la qualité du matériel (propreté et confort des véhicules ...),**
- ☞ **les relations avec le personnel (conduite, attitudes des conducteurs ...)**
- ☞ **l'information de la clientèle,**
- ☞ **l'offre de transport et le déplacement (régularité et ponctualité ...),**

L'exploitation des résultats et l'analyse qui en découle permettent ainsi :

- ☞ **de hiérarchiser les facteurs en fonction de leur contribution à la satisfaction globale et de leur note de satisfaction,**
- ☞ **d'analyser la satisfaction de la clientèle selon le niveau d'utilisation du service « mobibus ».**
- ☞ **appréhender l'impact du nouveau standard téléphonique.**

La méthodologie de l'enquête

L'enquête quantitative appelée « baromètre de satisfaction » est renouvelée chaque année selon la même méthodologie (échantillonnage, mode de recueil de l'information et questionnaire).

Sa réalisation s'effectue à l'aide d'un questionnaire auprès d'un potentiel de clients utilisateurs du service.

La mise en place de l'enquête est réalisée par quotas par rapport au type de handicap, en fonction des caractéristiques de la clientèle, ceci dans un souci de représentativité.

Le questionnaire

Cet outil permet de recueillir les informations suivantes et d'évaluer la satisfaction par rapport à :

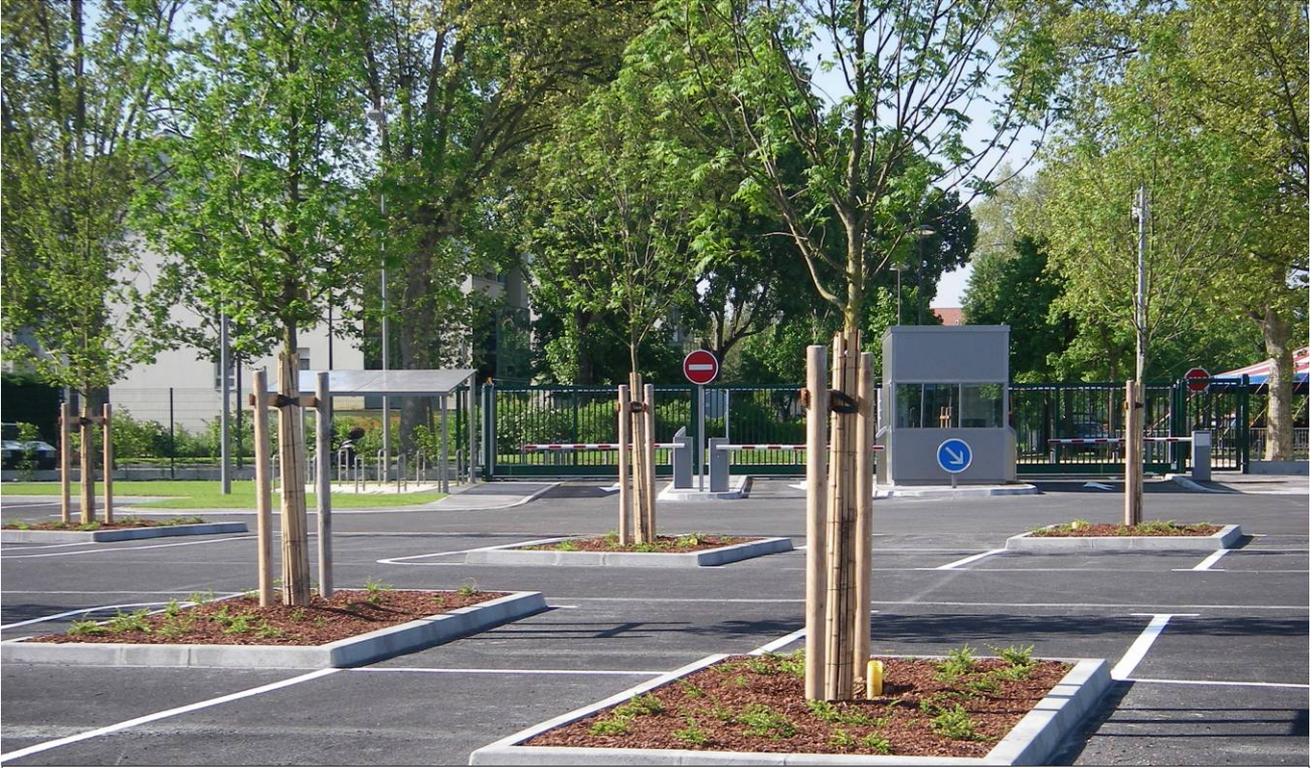
- ↪ une note globale de satisfaction exprimée de manière spontanée en début d'interview et qui traduit principalement des éléments d'image du service,
- ↪ un niveau de satisfaction exprimé par rapport aux critères constituant l'offre de transport,
- ↪ une note globale de satisfaction, exprimée en fin d'interview, plus rationnelle puisqu'elle est exprimée après analyse des différents critères qui constituent l'offre de transport.
- ↪ aux remarques et suggestions relatives au service, exprimées dans le cadre d'une question ouverte.

L'organisation

L'indice et la note de satisfaction seront déterminés, chaque année, par une enquête réalisée par la Communauté urbaine selon un cahier des charges défini par cette dernière.

Pénalité

Eventuelle si l'indice de satisfaction, déterminé sur l'année, présente un écart de 2 points par rapport à l'indice mesuré sur l'année précédente.



Annexe 14 - Plan Qualité

Avenant 2

Le plan de certification des services

Le suivi des indicateurs de qualité

- Tbc
- Réseau de bus
- Réseau tramway
- Parcs Relais
- Mobibus

La mesure de la satisfaction

- Tbc
- Mobibus

Communauté urbaine de Bordeaux

direction des Déplacements urbains

Esplanade Charles de Gaulle - 33 076 Bordeaux Cedex - Tél : 05 56 99 84 84 - Fax DDU : 05 56 99 88 05

www.lacub.com

ANNEXE C

(Complète l'Annexe 17 de la convention de délégation de service public)

-

CONVENTION D'ECHANGES DE DONNEES NUMERIQUES

-

Convention d'échange de données numériques

entre la CUB et la société Keolis

ANNEXE 26 à la convention de délégation

ENTRE

La Communauté Urbaine de Bordeaux, représentée par son Président, Monsieur Vincent Feltesse, désignée ci-dessous par la Communauté, sise Esplanade Charles de Gaulle 33 076 Bordeaux cedex.

ci après désignée « la Communauté » ou « la CUB »,
d'une part,

ET

La SOCIETE KEOLIS BORDEAUX (SA) dont le siège social est situé 12 boulevard Antoine Gautier, 33000 Bordeaux, inscrite au registre du commerce à Paris sous le n°509 752 218 et représentée par Monsieur Bruno Danet agissant en qualité de Directeur Général.

ci-après désignée « Keolis Bordeaux »
d'autre part,

PREAMBULE

Par délibération en date du 28 novembre 2008, la société KEOLIS a été choisie comme délégataire de service public des transports urbains et du transport pour personne à mobilité réduite de la Communauté Urbaine de Bordeaux. La convention de délégation correspondante a été signée le 1 avril 2009 et le début de l'exploitation a été fixé au 1^{er} mai 2009.

Conformément à l'article 1-2 de la convention de délégation, le délégataire Keolis a créé une société filiale dédiée à l'exploitation du réseau communautaire bordelais sous l'identification Keolis Bordeaux. Cette société filiale Keolis Bordeaux s'est substituée depuis le 1er mai 2009 à la société KEOLIS en tant que délégataire.

La convention de délégation prévoit dans son annexe 17, article 2 le développement et la mise à jour de la banque de données du réseau (demande, offre, trafics ...), et la mise à disposition des fichiers de base de données (outil Système d'Information Géographique (SIG) et de modélisation de trafic). Il est précisé dans cet article que les modalités de transfert de ces données feront l'objet d'une convention spécifique annexée à la convention de délégation.

La Communauté a réalisé, depuis 1991, un Système d'Information Géographique et détient, depuis 1995, plusieurs ensembles de données (des fonds documentaires) couvrant l'ensemble des 27 communes et constituant ce qui a été appelée la Banque de Données Territoriales.

Par ailleurs, dans le cadre de ses missions d'exploitation du réseau TBC, la société Keolis Bordeaux est intéressée par certaines données du système d'information géographique de la CUB.

D'autre part, en 2009, une application « Tram et Bus de la CUB » a été développée sur les bases de données transmises par le délégataire pour lesquelles il convient de fixer les modalités de mise à disposition à la CUB.

Les parties sont auteur et producteur, chacune en ce qui la concerne, de données, méta données, fichiers, bases de données et autres informations contenant de l'information localisée ou localisable et/ou qui proviennent de sources extérieures et sur lesquels elles disposent des droits suffisants pour consentir la présente convention.

Afin de favoriser les échanges et l'enrichissement de ces informations et en vue de faciliter l'accomplissement de leur mission respective, chacune des parties a décidé de mettre gratuitement à la disposition de la ou des autres parties lesdites données, métadonnées, fichiers, bases de données et autres informations sous format numérique ou papier.

Les parties ont donc convenu ce qui suit :

ARTICLE 1 : Définitions

Les termes ci-dessous définis auront la signification suivante :

- « Convention de délégation » : la convention signée entre les deux parties le 1 avril 2009 et ses annexes.
- « Convention » : la présente convention d'échange de données numériques et ses annexes.
- « Données » : désigne l'ensemble des données, métadonnées, fichiers, bases de données éléments décrivant le positionnement et la représentation d'un objet ou d'un événement dans un référentiel géographique, ainsi que les caractéristiques non géométriques de cet objet ou de cet événement.
- « Parties » : les signataires de la présente convention.
- « Partie fournisseur » : Partie qui fournit des données à l'autre Partie.
- « Partie utilisatrice » : Partie qui utilise les données fournies par l'autre Partie.
- « Tiers » : toute personne autre que les parties ou leurs employés.

ARTICLE 2 : Objet de la convention

La présente convention a pour objet de définir les conditions:

- de fourniture par la société Keolis Bordeaux à la Communauté de fichiers de base de données telles que définies à l'annexe 1 (outil SIG et modélisation de trafic)
- de mise à disposition par la Communauté à la société Keolis Bordeaux de données géographiques disponibles telles que définies à l'annexe 3,
- d'utilisation de ces données par les deux parties dans la limite de leurs droits

ARTICLE 3 : Fourniture à la CUB de données issues des informations détenues par la société Keolis Bordeaux.

3.1 Nature des données

La CUB a besoin de récupérer pour le système SIG développé, les différents éléments qui composent le modèle établi comme les arrêts, les chemins, les lignes, les couloirs de bus, les points de vente des titres de transport, les bornes SAEIV, les stations vélos, etc..... ;

Pour l'outil de modélisation, la CUB souhaite la fourniture du graphe complet du réseau TBC et des matrices origine/destination ainsi que les projections des évolutions du réseau.

Keolis Bordeaux transmet à la CUB des photographies portant sur les abris bus, les stations et arceaux vélos du réseau communautaire.

Il est convenu entre les parties que les photos transmises par Keolis Bordeaux ne sont pas floutées et qu'à ce titre Keolis Bordeaux se dégage de toute responsabilité en cas d'action, réclamation, revendication ou opposition de la part de toute personne invoquant un droit à l'image dans le cadre de l'utilisation par la CUB de ces images non floutées, ce que la CUB accepte expressément.

Keolis Bordeaux autorise la CUB à utiliser librement ces photographies pour ses propres besoins. La CUB se chargera, pour sa part, de flouter les éléments des photographies permettant l'identification des personnes (visages, immatriculations...) y figurant.

La Société Keolis Bordeaux permettra à la CUB d'utiliser pour l'outil SIG développé et pour l'outil modélisation de trafic, les fichiers et les fonds de son système d'information, listés et décrits en annexe 1.

3.2 Droits de propriété intellectuelle attachés aux données.

La société Keolis Bordeaux cède à la Communauté les droits de propriété intellectuelle afférents aux données transmises conformément à la description effectuée à l'article 7.13 de la convention de délégation du 01 avril 2009 reprise ci-après :

« 7-13 - Droits de propriété intellectuelle attachés aux études réalisées et données

Le délégataire autorise, par la présente, la Communauté à divulguer les études réalisées par lui ainsi que les données collectées et produites dans le cadre de ses missions et lui cède également les droits d'exploitation afférents aux études et aux données transmises. Dans l'hypothèse où le délégataire recourrait à un prestataire extérieur pour assurer la réalisation d'études objet du présent contrat, il fera son affaire de la cession des droits patrimoniaux à son bénéfice de manière à pouvoir octroyer à la Communauté urbaine les droits d'auteur attachés à ces études de la manière suivante :

7-13-1 Le délégataire autorise la Communauté à communiquer, dans le respect des dispositions de la loi du 17 juillet 1978 relative à l'accès aux documents administratifs, le contenu des études réalisées et des données collectées dans le cadre de sa mission : La Communauté fera mention, lors de toute communication d'une étude, de l'identité de son auteur.

7-13-2 Le délégataire cède à la Communauté l'ensemble des droits patrimoniaux nécessaires à la mise à disposition des études et données transmises à savoir : • le droit de reproduction par la Communauté de l'étude sur tout support connu ou à connaître (support papier, support numérique,...). • Le droit de représentation, • le droit de transformation de façon notamment à pouvoir utiliser les études et données mises à la disposition de la Communauté pour la réalisation de documents (plaquette de communication, information aux collectivités, création d'un SIG, constitution et actualisation des bases de données transports et déplacements.....).

7-13-3. La cession des droits attachés aux études et données est consentie à titre gratuit, pour l'ensemble du territoire français, et pour une durée de soixante-dix ans suivant sa divulgation. La Communauté ne pourra en aucun cas être tenue responsable des éventuelles réutilisations faites par les tiers.

De son côté, la Communauté s'engage à associer le délégataire aux différentes études qu'elle engagera en relation avec le domaine des transports publics. »

3.3 Descriptif des données et conditions de mise à disposition

Le descriptif des données et les conditions de mise à disposition citées à l'article 3.1 figurent en annexe 1.

Keolis Bordeaux s'engage à fournir à la CUB les mises à jour des données dans les conditions prévues en annexe 1.

3.4 Diffusion des fichiers issus du système d'information de Keolis Bordeaux par la CUB

Au titre de ses droits patrimoniaux, la CUB pourra mettre à disposition ces données numériques à tous les signataires de conventions d'échange citées en annexe 5.

Par ailleurs, la CUB pourra librement mettre à disposition de ses prestataires, ces données, pour des études dans le cadre de ses compétences.

La CUB fera signer aux prestataires la clause d'utilisation prévue à l'annexe 4.

Cette mise à disposition ne permet en aucun cas aux prestataires de la CUB de reproduire et/ou diffuser pour leur propre compte ou le compte d'autrui des fichiers transmis, que ce soit à titre onéreux ou à titre gratuit.

A la fin de chaque prestation, la CUB s'engage à obtenir des prestataires la restitution ou la destruction des fichiers mis à leur disposition.

Toute autre communication ou diffusion de documents reproductibles ou numériques doit être au préalable autorisée par la société Keolis Bordeaux.

ARTICLE 4 : Mise à disposition de la société Keolis Bordeaux de données d'informations géographiques de la CUB

4.1 Nature des données

La société Keolis Bordeaux, dans le cadre de ses missions, a besoin de l'orthophotographie pour la connaissance de l'occupation des sols, de la description des voies pour la gestion du réseau de transport collectif, et de la représentation du réseau 2 roues existant afin de favoriser l'intermodalité. Dans ce cadre, la CUB permettra à la société Keolis Bordeaux d'utiliser les fichiers et les fonds de ses systèmes d'informations, listés et décrits en annexe 2.

4.2 Propriété des données

En aucun cas la fourniture des fichiers ne constitue un transfert de propriété total ou partiel des données géographiques mais une simple mise à disposition des données dans les conditions limitativement énumérées dans la présente convention.

Les droits concédés ne sont pas exclusifs et ne sont ni transmissibles ni cessibles, sauf si ce transfert est justifié par la continuité du service public et pour ce seul usage et après autorisation expresse de la CUB. La fourniture des données géographiques s'entend pour un droit d'usage interne exclusivement. Par droit d'usage interne, il faut entendre usage par Keolis Bordeaux ainsi que par les prestataires de cette dernière dans les conditions prévues à l'article 4.5 ci-dessous.

Keolis Bordeaux s'engage à ne pas supprimer ni altérer les mentions de propriété et à prendre toutes les mesures pour que son personnel ainsi que ses prestataires soient informés et respectent le contenu de la convention.

Pour toute autre utilisation que celle expressément mentionnées à la convention, Keolis Bordeaux devra obtenir une autorisation expresse, préalable et écrite de la CUB.

4.3 Disponibilité des données

La disponibilité des données citées à l'article 4.1 figure en annexe 3.

4.4 Descriptif des données

Le descriptif des données citées à l'article 4.1 figure en annexe 3.

4.5 - Etendue des droits d'utilisation des fichiers d'informations géographiques de la CUB par les prestataires de Keolis Bordeaux

Keolis Bordeaux pourra mettre à disposition de ses prestataires une copie ou un extrait des fichiers cités à l'article 4, en vue du développement du système d'information, dans le cadre de sa mission et des études qu'elle mène.

Keolis Bordeaux fera signer aux prestataires l'acte d'engagement prévu à l'annexe 4 et en transmettra une copie à la CUB.

Cette mise à disposition ne permet en aucun cas aux prestataires de Keolis Bordeaux de reproduire et/ou diffuser pour leur propre compte ou le compte d'autrui des fichiers transmis, que ce soit à titre onéreux ou à titre gratuit.

En cas de cessation des relations contractuelles avec le prestataire concerné, pour quelque cause que ce soit, Keolis Bordeaux s'engage à obtenir des prestataires la cessation immédiate de l'utilisation des Données et la restitution ou la destruction des fichiers mis à leur disposition.

Toute autre communication ou diffusion de documents reproductibles ou numériques doit être au préalable autorisée par la CUB.

ARTICLE 5 : Information réciproque et développement du partenariat

La CUB et la société Keolis Bordeaux conviennent :

- de se tenir mutuellement informés de l'évolution de leurs systèmes (données nouvelles disponibles, études menées, applications développées, mises à jour)
- de mettre à disposition l'un de l'autre les données nouvelles recueillies ou les mises à jour dans le respect des règles et conditions définies par la présente convention.
- de respecter, dans toute la mesure du possible, la cohérence géographique de leurs systèmes d'information géographique, afin de faciliter les échanges.

Ce souci de cohérence géographique s'appliquera également aux études réalisées par des prestataires ou des partenaires.

Un comité technique sera institué. Il se réunira au minimum une fois par an ainsi qu'à l'initiative de l'une ou l'autre des parties, chaque fois que nécessaire, par lettre adressée au moins un mois avant la date proposée pour faire le bilan de l'application de cette convention et pour étudier toute adaptation ou actualisation nécessaire si besoin.

Il sera composé, à part égale, des directeurs des services concernés de chacune des parties ou de leur représentant

Toute modification de la présente convention ne sera valable qu'après signature d'un avenant entre les Parties.

ARTICLE 6 : Domaine d'intervention

Pour chaque fonds documentaire il existe un propriétaire, un gestionnaire, des utilisateurs.

- le propriétaire des données fixe les droits d'utilisation.
- Le gestionnaire effectue des paramétrages, précise la qualité des données, fixe les conditions de mise à jour (voir fiches - annexe 3).
- l'utilisateur, exploite les données dans le cadre de ses missions de service public

Le tableau ci-dessous précise pour chaque fonds documentaire le propriétaire (P), le gestionnaire (G), l'utilisateur (U)

FONDS DOCUMENTAIRE	CUB	KEOLIS	PRESTATAIRE pour la CUB de l'orthophotographie	Observations
Orthophotographie	G	U	P	Marché attribué au prestataire de l'orthophotographie pour la réaliser.
Description des voies	P et G	U	-	Dénomination et numérotation par la Commune
Limites des voiries et limite du domaine public.	P et G	U	-	
Réseau 2 roues existant	P et G	U		
Données réseau TBC	P	G	-	

Données modélisation	P	G	-	La gestion n'inclus pas le paramétrage.
----------------------	---	---	---	---

ARTICLE 7 : Audit :

La Cub se réserve le droit de faire auditer les conditions d'utilisation des Données par Keolis Bordeaux à tout moment, sous réserve d'en informer ce dernier huit (8) jours au moins avant l'audit

ARTICLE 8 : Responsabilité

Chaque Partie fournisseur certifie que les fichiers transmis à la Partie utilisatrice sont conformes aux fichiers utilisés pour ses propres besoins dans le cadre de son système d'information.

Il est expressément convenu que chaque Partie fournisseur est soumise à une obligation de moyens pour l'exécution de la présente convention.

Elle ne pourra être tenu pour responsable des erreurs de localisation, d'identification, ou des imprécisions qui pourraient être mises en évidence à l'occasion d'une utilisation particulière de ces fichiers, en particulier lors d'une enquête sur le terrain.

Elle ne saurait non plus être tenu pour responsable d'une incompatibilité des fichiers avec le système informatique de la Partie utilisatrice ou d'une inadéquation des fichiers aux besoins de la Partie utilisatrice.

Chaque Partie utilisatrice s'informerera et respectera les modalités de constitution des fichiers fournis et des contraintes d'utilisation qui en découlent. Chacun des signataires effectuera les démarches auprès de la CNIL pour les informations qu'il mettra à disposition de l'autre et s'obligera au respect de la Loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés.

Chaque Partie utilisatrice informera la Partie fournisseur des difficultés éventuelles qu'elle rencontrera, ainsi que des erreurs ou omissions qu'elle pourra relever, afin de permettre la prise en compte, dans la mesure du possible, par la Partie fournisseur de ces éléments lors d'une mise à jour des fichiers ou des applications.

En aucun cas, la Partie fournisseur ne pourra être tenu responsable des dommages directs et/ou indirects qui pourraient résulter de l'utilisation des informations contenues dans les fichiers informatiques, de l'intégration ou des conséquences de l'intégration de ces fichiers informatiques dans le système d'information géographique de la Partie utilisatrice.

ARTICLE 9 : Conditions financières

La présente convention est conclue à titre gratuit.

ARTICLE 10 : Durée de la convention

La présente convention prend effet à la date de notification.
Elle est conclue jusqu'au terme de la convention de délégation.

ARTICLE 11: Résiliation

11.1 Résiliation pour fin de la convention de délégation

En cas de résiliation de la convention de délégation, la présente convention sera considérée comme résiliée de plein droit.

11.2 Résiliation pour faute

1. En cas de manquement grave par l'une ou l'autre des parties à ses obligations en vertu de la convention, non réparé dans un délai de huit jours ouvrés à compter de l'envoi d'une lettre recommandée avec avis de réception notifiant le manquement en cause, l'autre partie pourra prononcer de plein droit la résiliation de la convention, sans préjudice de tous dommages et intérêts auxquels elle pourrait prétendre au regard de ce manquement.
2. En cas d'atteinte à ses droits de propriété intellectuelle sur les données, le fournisseur pourra poursuivre la résiliation de plein droit de la convention vis-à-vis de la partie fautive sans préavis.

ARTICLE 12 : Cessation des relations contractuelles au titre de la présente convention

1. En cas de cessation des relations contractuelles, pour quelque cause que cette cessation intervienne, la Partie utilisatrice s'engage à cesser immédiatement toute utilisation des Données à quelque titre que ce soit, et à restituer à la Partie fournisseur tout support contenant les Données.
2. Cette restitution ne remet pas en cause le droit de la Partie utilisatrice de continuer d'utiliser, sous sa responsabilité, les résultats obtenus grâce à l'utilisation des Données.

ARTICLE 13 : Nullité :

Si une ou plusieurs stipulations de la convention sont tenues pour non valides ou déclarées comme telles en application d'une loi, d'un règlement ou à la suite d'une décision passée en force de chose jugée d'une juridiction compétente, les autres stipulations garderont toute leur force et leur portée.

ARTICLE 14 : Tolérance :

Les parties conviennent réciproquement que le fait, pour l'une ou l'autre des parties de tolérer une situation, n'a pas pour effet d'accorder à l'autre partie des droits acquis.

De plus, une telle tolérance ne peut être interprétée comme une renonciation à faire valoir les droits en cause.

ARTICLE 15: Condition de jouissance paisible

1. Les parties garantissent qu'elles disposent des droits de propriété intellectuelle nécessaires pour fournir les données et autoriser les utilisations dans les conditions prévues à la présente convention.
2. Sauf disposition contraire expressément prévue dans la présente convention, les parties se garantissent en conséquence mutuellement contre toute action, réclamation, revendication ou opposition de la part de toute personne invoquant un droit de propriété intellectuelle, un droit à l'image ou acte de concurrence et/ou parasitisme auquel la présente mise à disposition porterait atteinte.
- 3- A ce titre, chacune des parties, pour ce qui la concerne (données mises à disposition de l'autre), s'engage à intervenir dans les plus brefs délais contre tout trouble, revendication ou éviction à quelque titre que ce soit qui pourraient porter atteinte à la jouissance libre et entière des droits d'exploitation autorisés.

ARTICLE 16 : Litiges

Les parties conviennent de collaborer étroitement dans le cadre de l'exécution de la convention.

Tout désaccord qui naîtrait entre les Parties sera traité selon les dispositions prévues dans la convention de délégation.

Convention établie en 2 exemplaires originaux.

ARTICLE 17 : Annexes :

- Annexe 1 : Description des données transmises par Keolis Bordeaux à la CUB
- Annexe 2 : Description générale des données mises à disposition par la Communauté
- Annexe 3 : Description technique des données mises à disposition par la CUB
- Annexe 4 : Modèle d'acte d'engagement entre Keolis Bordeaux et ses prestataires
- Annexe 5 : Liste des signataires d'une convention d'échange avec la CUB

Fait à Bordeaux, le
Pour La société Keolis Bordeaux,
Le Directeur Général,

Pour la Communauté Urbaine,
Le Président,

Vincent Feltesse

ANNEXE 1

Description des données transmises par Keolis Bordeaux à la CUB

1^{ère} partie

Description technique des données transmises par Keolis Bordeaux à la CUB pour l'outil SIG développé.

(Réf. Article 3 de la convention, « Fourniture à la CUB de données issues des informations détenues par la société Keolis »)

1. Le contenu

L'application SIG mise en œuvre par le délégataire a été développée sur la base du logiciel SIG GeoConcept et du système de gestion de base de données (SGBD) Oracle

En règle générale, la base de données du SIG (GéoConcept) sert à gérer la géométrie (point, ligne polygone) et un identifiant qui sert de « pointeur » vers les tables Oracle contenant la majorité des informations.

La représentation du réseau est de type filaire (nœuds – tronçons) organisé selon le principe suivant :

- le TRONÇON : polyligne représentant le trajet suivi entre deux arrêts consécutifs.
- l'ARRET : symbole graphique positionné à l'emplacement correspondant à la projection sur la chaussée de l'arrêt et associé aux tronçons qui le desservent.
- le CHEMIN : entité graphique reliant deux extrémités par un ensemble de tronçons. Il y en a autant que de variantes de la même ligne (sens, branche,...)
- la LIGNE : entité non graphique regroupant (par relation) un ensemble de CHEMIN (ou sens) sous une même dénomination commerciale.

La récupération de ces principaux composants est nécessaire pour alimenter le modèle développé au sein du SIG APIC de la CUB.

Cet échange sera complété par certains éléments d'habillage comme les couloirs de bus, les points de vente, les bornes du système d'information voyageur et les stations vélos.

Les données concernées couvrent le territoire de la CUB.

2. Le détail technique

Les différents composants et notamment leurs attributs sont décrits ci-dessous.

Les données seront transmises par l'intermédiaire de 2 types de fichiers :

- des fichiers au format DXF, contenant les définitions graphiques ainsi que les identifiants des objets.
- des fichiers txt, permettant d'une part le renseignement des données de chaque objet préalablement créé et identifié, la création des relations et la constitution des objets non graphiques.

C'est le fichier GRAPHE.txt qui est nécessaire pour la création des relations de graphe entre les arrêts et les tronçons, car la précision topologique est souvent insuffisante pour restituer les relations de graphe par la seule topologie.

2.1 Les fichiers txt (données alphanumériques, objets non graphiques, relations)

Les différents champs seront limités par un caractère séparateur « ; » [point virgule]

Les fichiers comporteront un en-tête rappelant le nom de chaque champ

2.1.1 Spécification du contenu du fichier « ARRET.txt »

Intitulé champ Kéolis	Ordre colonne	Intitulé champ Cub
Identifiant arrêt	1	Identifiant de l'arrêt
Adresse	2	Adresse postale de l'arrêt
Campagne (date de campagne GPS)	3	Date de campagne GPS
Code postal	4	Code postal
Type de voirie (sur chaussée, etc..)	5	Nature de l'arrêt
Identifiant Mouvement	6	Zones UPA
Identifiant borne sae	7	Identifiant borne sae
Lignes desservies	8	Lignes desservies
Longueur	9	Longueur (m) de l'arrêt
Date de mise en service	10	Date de création
Date de gestion des déplacements	11	Date de gestion des déplacements de l'arrêt
Date gestion du nom de l'arrêt	12	Date de gestion du nom de l'arrêt
Date mise en service du mobilier	13	Date de gestion du mobilier
Date mise en service type de voirie	14	Date de mise en service de l'aménagement
Mobilier1	15	Description du mobilier et SIV - 1
Mobilier2	16	Description du mobilier et SIV - 2
Mobilier3	17	Description du mobilier et SIV - 3
Mobilier4	18	Description du mobilier et SIV - 4
Nom arrêt	19	Nom de l'arrêt
Référence mobilier 1	20	Référence mobilier et SIV - 1
Référence mobilier 2	21	Référence mobilier et SIV - 2
Référence mobilier 3	22	Référence mobilier et SIV - 3
Référence mobilier 4	23	Référence mobilier et SIV - 4
Ville	24	Ville
Autres lignes	25	Autres lignes desservies

2.1.2 Spécification du contenu du fichier « TRONCONELEMENTAIRE.txt »

Intitulé champ Kéolis	Ordre colonne	Intitulé champ Cub
Identifiant tronçon	1	Identifiant tronçon
Date campagne OPTHOR	2	Date campagne OPTHOR
Distance	3	Distance
Arrêt début	4	Identifiant arrêt début
Arrêt fin	5	Identifiant arrêt fin
Origine de la mesure	6	Origine distance

2.1.3 Spécification du contenu du fichier « CHEMIN.txt »

Intitulé champ Kéolis	Ordre colonne	Intitulé champ Cub
Identifiant chemin	1	Identifiant chemin
Arrêt début	2	Numéro terminus début
Arrêt fin	3	Numéro terminus fin
Type de sens	4	Sens
Date mise en service	5	Date de mise en service
Nom du chemin	6	Nom commercial du chemin
Ligne (nom commercial)	7	Nom commercial de la ligne
Numéro de ligne (exploitation)	8	Numéro d'exploitation de la ligne

2.1.4 Spécification du contenu du fichier « COULOIRBUS.txt »

Intitulé champ Kéolis	Ordre colonne	Intitulé champ Cub
Identifiant couloir	1	Identifiant couloir
ADRESSE	2	Adresse
Contresens	3	Contresens
Lignes autorisées	4	Lignes autorisées
LONGUEUR SEPARATEUR	5	Longueur du couloir
Date mise en service	6	Date de mise en marche
Ville	7	Ville

2.1.5 Spécification du contenu du fichier « CARACTERISTIQUECOULOIR.txt »

Intitulé champ Kéolis	Ordre colonne	Intitulé champ Cub
Identifiant couloir	1	Identifiant couloir
LARGEUR (couloir)	2	Largeur du couloir
Type de séparateur	3	Type de séparateur

2.1.6 Spécification du contenu du fichier « AUTRESMODESAUTORISES.txt »

Intitulé champ Kéolis	Ordre colonne	Intitulé champ Cub
Identifiant couloir	1	Identifiant couloir
Mode transport	2	Autre mode autorisé

2.1.7 Spécification du contenu du fichier « LIGNESAUTORISEES.txt »

Intitulé champ Kéolis	Ordre colonne	Intitulé champ Cub
Identifiant couloir	1	Identifiant couloir
Identifiant ligne	2	Lignes autorisées

2.1.8 Spécification du contenu du fichier « LIGNES.txt »

Intitulé champ Kéolis	Ordre colonne	Intitulé champ Cub
Numéro exploitation ligne	1	Numéro exploitation ligne
Nom commercial ligne	2	Nom commercial ligne
Ligne Certifiée (qualité plus)	3	Ligne certifiée AFNOR
Ligne suivie SAE	4	Ligne suivie SAE
Couleur	5	Couleur

2.1.9 Spécification du contenu du fichier « LIGNESCHEMIN.txt »

Dictionnaire délégataire	Ordre colonne	Intitulé champ Cub
Numéro exploitation ligne (ID)	1	Numéro exploitation ligne
Identifiant chemin	2	Identifiant chemin
type de réseau	3	Réseau jour, nuit

2.1.10 Spécification du contenu du fichier « BORNESAE.txt »

Intitulé champ Kéolis	Ordre colonne	Intitulé champ Cub
Identifiant	1	Identifiant SAEIV
Date Campagne GPS	2	Date campagne GPS
Etat de la borne	3	Etat de la borne
lignes desservies	4	Lignes desservies
Date de mise en service	5	Date de mise en service
Nom de la borne	6	Nom de la borne
Type de borne	7	Type de la borne
Remarque	8	Remarque

2.1.11 Spécification du contenu du fichier « POINTVENTE.txt »

Intitulé champ Kéolis	Ordre colonne	Intitulé champ Cub
Identifiant point de vente	1	Identifiant du point de vente
nom point de vente	2	Nom du point de vente
TYPE_POINT_VENTE	3	Type point Vente
TYPE_COMMERCE	4	Type commerce
Présence équipement billettique	5	Présence équipement billettique
Adresse	6	Adresse
COMMUNE	7	Ville

2.1.12 Spécification du contenu du fichier « GRAPHE.txt »

Intitulé champ Kéolis	Ordre colonne	Intitulé champ Cub
Identifiant tronçon	1	Identifiant tronçon
Identifiant arrêt début	2	Numéro terminus début
Identifiant arrêt fin	3	Numéro terminus fin
Identifiant chemin	4	Identifiant chemin
Numéro d'ordre	5	Numéro ordre
Numéro d'exploitation de ligne	6	Numéro exploitation ligne
Nom commercial de la ligne	7	Nom commercial ligne

2.1.13 Spécification du contenu du fichier « STATIONVELO »

Intitulé champ Kéolis	Ordre colonne	Intitulé champ Cub
Identifiant point de station	1	Identifiant point de station
Numéro de station	2	Numéro de station
nom de station	3	nom de station
Type de station	4	Type de station
Tarifification	5	Tarifification
Terminal bancaire	6	Présence d'un terminal bancaire
Nombre de supports	7	Nombre de supports
Adresse	8	Adresse
COMMUNE	9	COMMUNE
LIGNES_CORRES	10	Lignes en correspondances

3. Les fichiers dxf (définition graphique, identifiants)

3.1 Système de projection

Le système de projection utilisé sera soit le Lambert III zone, soit le Lambert93 cc45 et devra être précisé lors de la livraison.

3.2 Format d'échange

Les données seront transmises au format dxf.

3.2.1 Le fichier ARRET.dxf

Ce fichier doit contenir exclusivement des entités représentant des arrêts

Type d'entités : BLOCK

Nom d'attribut	Contenu
Id_Oracle	Numéro identifiant de l'arrêt

3.2.2 Le fichier CHEMIN.dxf

Ce fichier doit contenir exclusivement des entités représentant des chemins.

Type d'entités : POLYLINE

Nom d'attribut	Contenu
Numero_Chemin	Numéro identifiant du chemin

3.2.3 Le fichier COULOIRBUS.dxf

Ce fichier doit contenir exclusivement des entités représentant des couloirs de bus

Type d'entités : POLYLINE

Nom d'attribut	Contenu
Id_Oracle	Numéro Identifiant du couloir

3.2.4 Le fichier POINTVENTE.dxf

Ce fichier doit contenir exclusivement des entités représentant des points de vente

Type d'entités : BLOCK

Nom d'attribut	Contenu
Id_Oracle	Numéro Identifiant du point de vente

3.2.5 Le fichier BORNESAE.dxf

Ce fichier doit contenir exclusivement des entités représentant des bornes d'information des voyageurs

Type d'entités : BLOCK

Nom d'attribut	Contenu
N__Borne	Numéro Identifiant de la borne

3.2.6 Le fichier TRONCOELEMENTAIRE.dxf

Ce fichier doit contenir exclusivement des entités représentant des tronçons de ligne de bus

Type d'entités : POLYLINE

Nom d'attribut	Contenu
Id_Oracle	Numéro Identifiant du tronçon

3.2.8 Le fichier STATIONVELO dxf

Ce fichier doit contenir exclusivement des entités représentant des stations vélo

Type d'entités : BLOCK

Nom d'attribut	Contenu
Id_Oracle	Numéro Identifiant de la station

4. Les fichiers images

Ces fichiers ne seront utilisés que pour un usage interne à la CUB.

4.1 Format d'échange

Les données seront transmises au format jpg, non floutées.

4.2 Les arrêts

Le nom des fichiers sera de la forme : numéro identifiant de l'arrêt_date de prise de vue.jpg

4.3 Les stations vélos

Les fichiers seront transmis dès que Kéolis possèdera un jeu de photographies complet des stations mises en service.

Le nom des fichiers sera de la forme : numéro identifiant de la station vélo_date de prise de vue.jpg

5. Support et modalités de transmission

Les données seront transmises sous forme de fichier, à la CUB par courrier électronique à l'adresse du correspondant identifié.

Les adresses électroniques sont de la forme « initiale du prénom, nom du correspondant »@cu-bordeaux.fr.

Dans le cas où la transmission électronique serait défectueuse un support CD rom sera transmis par courrier à l'adresse suivante :

M. Le président de la Communauté Urbaine de Bordeaux

Direction des Déplacements Urbains

Esplanade Charles de Gaulle

33076 Bordeaux cedex

6. Qualité des données

Les nouveaux composants des tronçons et chemins du réseau (TB_TRONC et TB_CHEM) seront saisis dans l'emprise délimitée par les bordures du domaine public (DP_BORD et TO_BORTE).

Les points identifiés à reprendre du réseau déjà saisi, seront rectifiés pour le 1 avril 2011 au plus tard.

Le réseau tramway sera traité en priorité.

7. Mises à jour

7.1 Pour les composants courants

Les mises à jour se feront à chaque modification du plan du réseau Tbc et dans tous les cas une fois par an.

Les données seront fournies à la CUB au minimum 8 jours avant la date d'application du nouveau plan de réseau.

7.2 Pour les fichiers images

Les mises à jour se feront une fois par an si des modifications sont intervenues.

8. Evolution des composants

La CUB a créé dans son modèle de données des attributs complémentaires justifiés par ses besoins de fonctionnement au quotidien.

Certains de ces attributs pourront faire l'objet d'une mise à jour sur la base Keolis Bordeaux et être ainsi exportés au même titre que les autres données.

D'autres pourront être transmis à Keolis Bordeaux après initialisation par la CUB.
En fonction des composants concernés, les tableaux ci-dessous décrivent les attributs créés et leur gestionnaire.

8.1 Composant « ARRET »

Intitulé champ Cub	Gestionnaire
Arrêt scolaire	CUB
Présence de poubelle	CUB
Présence de banc public à proximité	CUB
Niveau d'accessibilité (PMR)	CUB ou Kéolis Bordeaux
Photo associée	Keolis Bordeaux (Fichier à associer en prévision d'évolution)
Niveau de service (équipement de l'arrêt)	CUB

8.2 Spécification du contenu du fichier « CHEMIN »

Intitulé champ Cub	gestionnaire
Présence d'un couloir	CUB
Nombre d'aller et retour en jour ouvrable d'été	CUB ou Keolis Bordeaux
Nombre d'aller et retour en jour ouvrable d'hiver	CUB ou Keolis Bordeaux

8.3 Spécification du contenu du fichier « LIGNES »

Intitulé champ Cub	gestionnaire
Régulière, affrétée	CUB
Hierarchisation du réseau	CUB
Nombre de kilomètre offre de référence	CUB
Amélioration vitesse commerciale	CUB

8.4 Spécification du contenu du fichier « BORNESAE »

Intitulé champ Cub	gestionnaire
Type d'alimentation	Kéolis

ANNEXE 1

2ème partie

Description technique des données transmises par Keolis Bordeaux à la CUB pour l'outil de modélisation.

(Réf. Article 3.1 de la convention, « Mise à disposition de données par la société Keolis Bordeaux à la CUB »)

1 Le contenu

Il sera défini d'un commun accord au moment de la mise en œuvre de l'outil de modélisation à la Communauté.

2. Le détail technique

Il sera défini d'un commun accord au moment de la mise en œuvre de l'outil de modélisation à la Communauté.

3. Formats d'échanges

Ils seront définis d'un commun accord au moment de la mise en œuvre de l'outil de modélisation à la Communauté.

4. Support et modalités de transmission

Les données seront transmises sous forme de fichier, à la DDU par courrier électronique à l'adresse du correspondant identifié.

Les adresses électroniques sont de la forme « initiale du prénom, nom du correspondant »@cu-bordeaux.fr.

Dans le cas où la transmission électronique serait défectueuse un support CD rom sera transmis par courrier à l'adresse suivante :

M. Le président de la Communauté Urbaine de Bordeaux
Direction des Déplacements Urbains
Esplanade Charles de Gaulle
33076 Bordeaux cedex

ANNEXE 2

Description générale des données mises à disposition par la CUB (Article 4 de la convention)

Pour la connaissance de l'occupation des sols : l'orthophotographie

La Communauté fait régulièrement l'acquisition d'une ortho photographie numérique.

Pour la gestion du réseau de transport collectif

– *La description des voies*

Pour chaque voie la Communauté tient à jour une représentation des bordures de chaussée (**DP_BORD** et **TB_BORTE**) empruntées par les véhicules du Service Sécurité Incendie et du Service de ramassage des Ordures Ménagères, des deux roues, du Tramway,

A chaque voie sont associés (s'ils existent) les numéros de voiries localisés en façade (**FV_NUMVO**) et le nom de voie (**FV_TXVOI**).

Pour favoriser l'intermodalité :

– *Le réseau 2 roues existant.*

2.1. Description des données fonds documentaires disponibles dans le SIG communautaire

2.1.1. Données appartenant à des tiers, Données sous licence

2.1.1.1– Fiche Ortho photographie numérique.

Désignation

Orthophotographie numérique 2008 du fournisseur.

Initiative

CUB

Origine des données

Fournisseur

Variables de base

Orthophotographie numérique :

Pixel au sol égal à 20 cm de coté, les zones militaires avec un pixel moins précis.

Précision planimétrique : ± 40 cm

Prises de vues : du 09 au 15 février 2008

Volume ~ 60 Go

Date de création

Octobre 2008

Aire d'étude

La CUB + 100 mètres en périphérie.

Exploitations

Intérêts et limites

Orthophotographie dite « vraie » parce que les dévers des bâtiments hauts ont été corrigés.

Cohérente avec le fonds documentaire Domaine public.

Exploitation par copie d'écran ou tracé seulement.

2.1.2. - Données appartenant à la Communauté urbaine de Bordeaux, mise à disposition de Keolis par la Communauté

2.1.2.1. - Fonds documentaire Filaire voies : composants « FV_..... »

Désignation

Représentation de la voirie et positionnement des numéros d'adresse.

Initiative

CUB

Origine des données**Variables de base**

Voie, tronçon, carrefour, numéro et texte.

Date de création

1993

Mise à jour

Régulière sur la CUB.

Aire d'étude

CUB

Exploitations**Intérêts et limites**

Précision métrique.

Fonds documentaire du SIG essentiel.

Permet la localisation sur voie ou sur adresse.

Commentaires

Sert de support logique à la construction du fonds documentaire « domaine public »

2.1.2.2 - Fonds documentaire Domaine Public : composants « DP_..... »

Désignation

Emprise des voies communautaires et autre domaine public

Initiative

CUB

Origine des données

Relever topographique de précision ± 5 cm

Variables de base

Bord de chaussée (tous types) du domaine public : DP_BORD.

Date de création

Initialisation en 2000-2002

Mise à jour

Régulière sur la CUB.

Aire d'étude

CUB sauf ruisseaux et fleuves.

Exploitations**Intérêts et limites**

Représentation surfacique des voies par domanialité, par gestionnaire

Evaluation de la qualité planimétrique du plan cadastral et de l'ortho photographie

Evaluation des mises à l'alignement à régulariser et à réaliser.

Support de diffusion

Représentation des plans d'alignements approuvés ou non.

En ligne dans le SIG.

Commentaires

Base cohérente avec le filaire voies

2.1.2.3 – Fiche Fonds documentaire Cartographique : composants TO_..... »

Désignation

Le Fonds Documentaire Cartographique regroupe des composants complémentaires à d'autres fonds documentaires (bois, bords de chaussée, bâtiments).

Initiative

CUB – DDG

Date de création

1995

Désignation et initiative des objets TO_BORTE

Bords de chaussées saisis sur la base de l'exploitation de la photo aérienne.

Mise à jour

Au gré de notre connaissance du territoire, et remplacement par DP_BORD au gré des levés topographiques,

Aire d'étude

CUB

Exploitations

Intérêts et limites

Compléter le DP_BORD pour visualiser la totalité des voiries communautaires,

Commentaires

N'est pas étendu aux voies privées.

2.2. Description des données fonds documentaires non disponibles dans le SIG communautaire

2.2.1 – Fonds documentaire du réseau 2 roues existant.

Désignation

Ces données représentent le réseau 2 roues existant avec les différents types de cheminement (piste cyclable, bande cyclable, etc....)

Initiative

CUB – DOVCP

Date de création

Non connue

Désignation et initiative du réseau 2 roues

Axes sommaires des voies aménagées pour recevoir une circulation 2 roues.

La saisie se fait sur la base de travaux réalisés.

Mise à jour

Annuelle.

Aire d'étude

CUB

Exploitations

Intérêts et limites

Avoir une vision générale du réseau 2 roues.

Commentaires

N'est pas étendu aux voies privées.

ANNEXE 3

Description technique des données mises à disposition par la CUB (Article 4 de la convention)

3.1. Conditions d'échange

3.1.1. Contrainte

Pour chaque composant, toutes les données associées sont disponibles sous réserve des autorisations de la Commission Nationale Informatique et Liberté (CNIL).

3.1.2. Supports

- *Fourniture du support :*

La diffusion de l'extrait du S.I.G. en l'état de la base au jour de l'extraction s'effectuera sur CD rom au format neutre APIC, ArcView ou avec beaucoup de perte d'information en dxf.

Les données seront disponibles à la Communauté Urbaine de Bordeaux – Direction des Données Géoréférencées.

En cas d'expédition, les données seront envoyées en port dû.

3.1.3. Format des données

a) La fourniture de base correspond :

- pour les données vectorielles : à une fourniture au « format neutre APIC » (Logiciel de Système d'Information Géographique, distribué par la société STAR-APIC).
- pour les données matricielles à une fourniture de fichiers image au format jpg associé à un fichier de calage au format jgw.

b) Un travail de préparation supplémentaire étant nécessaire pour une fourniture en d'autres formats, la demande devra en être faite expressément soit :

- format « DXF » (sur système UNIX ou PC-DOS) d'AUTOCAD (Logiciel de Dessin Assisté par ordinateur, distribué par AUTODESK), les caractéristiques du fichier entête étant prédéfinies par les services communautaires,
- format « ArcView » (Logiciel de cartographie, distribué par la Société ESRI) Version 9.

Le territoire d'intervention sera l'ensemble du territoire des communes de la CUB ;

3.1.4.: Système de référence

Les parties conviennent d'échanger leurs données dans les systèmes de référence suivants :

- en planimétrie (X ; Y) les données sont actuellement définies géographiquement dans le système de coordonnées LAMBERT III. Le décret 2006-276 du 03 mars 2006 (paru au JO du 10 mars 2006) modifiant le décret n° 2000 – 1276 du 26 décembre 2000) définit le Lambert 93 associés à 9 coniques conformes comme nouveau système légal de référence.

Après le 11 mars 2009, délai légal, les données seront fournies soit en Lambert 93cc45 soit en Lambert III avec la formule de transformation.

- en altimétrie (Z), les informations concernant l'altimétrie sont données dans le système de nivellement IGN 69 (dit nivellement normal).

3.2. Acceptation des demandes et mise à jour des données

Après acceptation par l'utilisateur des termes de la note technique, la CUB procédera à l'extraction des données dans un délai maximum de trois mois.

Il ne sera procédé à une réédition des données fournies qu'après un délai d'un an suivant la demande de la fourniture du même Fonds documentaire sauf accord express.

ANNEXE 4

Mise à disposition des données géographiques de la CUB à un prestataire – acte d’engagement (Articles 3.4 et 4.5. de la convention)

Acte d’engagement

Acte d’engagement de (1)
Dans le cadre de la délivrance d’un ensemble numérique de données géographiques listées ci-après :(5)

OBJET DU CONTRAT

Utilisation par (1)
d’un ensemble numérique de données géographiques extrait du système d’information géographique de la Communauté Urbaine de Bordeaux remis par (4)
Les spécifications techniques du ou des fichier(s) ont été communiquées au prestataire avant la signature du présent acte d’engagement.

FINALITE DES TRAITEMENTS

Les traitements effectués par (1)
ont pour seules fonctions :
1.
2.
3.
4. (2)

OBLIGATION DE DISCRETION ET DE SECURITE

- (1) s’engage à respecter, de façon absolue, les obligations ci-dessous et à les faire respecter par son personnel,
- ne prendre aucune copie des documents et supports d’informations propriété de la Communauté Urbaine de Bordeaux et confiées uniquement pour les besoins de l’exécution de la prestation,
- ne pas communiquer et céder ces documents ou informations à d’autres personnes, qu’il s’agisse de personnes privées ou publiques, physiques ou morales sans l’autorisation expresse de la Communauté Urbaine,
- prendre toutes mesures permettant d’éviter toute utilisation détournée ou frauduleuse des données propriété de la Communauté Urbaine de Bordeaux qui lui sont confiées,
- prendre toutes mesures, notamment de sécurité matérielle pour assurer la conservation des documents et informations traités,
- le prestataire s’engage à détruire les données propriété de la Communauté Urbaine de Bordeaux qui lui sont confiées et qu’il n’aurait pas eu à restituer pour quelque motif que ce soit, dans le cadre de l’exécution du contrat de prestation, y compris les éventuelles copies de sauvegarde qu’il aurait été amené à effectuer,
- le prestataire s’interdit toute exploitation des données pour son propre usage ou pour le compte de tiers,
- le prestataire reconnaît que tout manquement de sa part aux dispositions qui précèdent engagera sa pleine et entière responsabilité.
- le prestataire portera tout ou partie des mentions ci-dessous suivant les données utilisées :
« Source SIG CUB Année d’édition ou de référence des données »

– Toute représentation graphique ou électronique de l'Ortho photographie devra faire figurer la mention suivante: © nom du fournisseur année de référence, Ortho photo plan à haute résolution de la CUB.

La société propriétaire de l'orthophotographie, la Communauté Urbaine de Bordeaux, la société Keolis Bordeaux se réservent le droit de procéder à toutes vérifications qui leur paraîtrait utile pour constater le respect des obligations précitées par le signataire du présent acte.

En cas de non respect des prescriptions du présent acte, le bénéficiaire s'expose au refus de toute nouvelle délivrance de données par Communauté Urbaine de Bordeaux et par les propriétaires des données, nonobstant toute suite judiciaire.

Fait en deux exemplaires.

Fait en trois exemplaires

à Bordeaux, le

Pour **la Société (3)**

(1) Nom du prestataire

(2) Énumération de la finalité des traitements prévus dans l'application susvisée

(3) Nom de l'utilisateur signataire suivi de sa qualité.

(4) Nom et qualité de la personne qui remet le lot de données

(5) Détail des données faisant l'objet de l'acte d'engagement.

Diffusion : -1 exemplaire Communauté Urbaine de Bordeaux

-1 exemplaire Kéolis Bordeaux

-1 exemplaire Société prestataire

ANNEXE 5

Liste des signataires de convention d'échange avec la CUB (Article 3.4. de la convention)

- les 27 communes de la CUB
- A'URBA
- AQUITANIS
- SPIPA
- SYSDAU
- Port Autonome de Bordeaux
- Ecole d'Architecture ENSAP-Bordeaux

ANNEXE D

(Annexe 20 de la convention de délégation de service public)

-

**PLAN DE TRANSPORT ADAPTE ET PLAN D'INFORMATION
DES USAGERS EN CAS DE PERTURBATION**

-



RESEAU TBC

PLAN DE TRANSPORT ADAPTE (PTA) ET D'INFORMATION DES USAGERS (PIU) EN CAS DE PERTURBATION

PLANS DE TRANSPORT ADAPTE (PTA) ET D'INFORMATION DES USAGERS (PIU) EN CAS DE PERTURBATION

1. PRINCIPES GENERAUX

Dans le cadre de la mise en œuvre de la loi 2007-1224 du 21 août 2007 relative au dialogue social et à la continuité du service public dans les transports terrestres réguliers de voyageurs, les principes suivants sont arrêtés :

- Le plan de transport adapté (PTA) et le plan d'information des usagers (PIU) concernent l'ensemble de l'offre de transport du réseau Tbc et Mobibus réalisé par le Délégué ou par les transporteurs qu'il affrète.
- Les dispositions des PTA et PIU sont mises en œuvre par le Délégué en cas de perturbation prévisible, tels que défini par l'article 4 de la loi n°2007-1224 du 21 août 2007, et notamment en cas de :
 - o grèves ;
 - o aléas climatiques, dès lors qu'un délai de trente-six heures s'est écoulé depuis le déclenchement d'une alerte météorologique ;
 - o tout événement dont l'existence a été portée à la connaissance de l'entreprise de transport par le représentant de l'Etat, l'autorité organisatrice de transport ou le gestionnaire de l'infrastructure depuis trente-six heures.
- Sont notamment exclus tous les cas de force majeure. Est considéré comme cas de force majeure, au sens de la présente convention, tout fait ou circonstance, irrésistible, extérieur aux parties, imprévisible ou - si prévisible avec un délai de prévenance d'au moins 36 heures - inévitable, indépendant de la volonté des parties et qui ne peut être empêché par ces dernières malgré tous les efforts raisonnablement possibles.
- Le Délégué s'engage, en fonction des moyens et des effectifs disponibles, à prendre toute(s) initiative(s) et à mettre en œuvre toute(s) mesure(s) de nature à assurer le Plan de transport adapté et le Plan d'information des usagers.

2. LE PLAN DE TRANSPORT ADAPTE (PTA)

2.1 Dessertes prioritaires

La Communauté Urbaine de Bordeaux a défini de la façon suivante les dessertes prioritaires de transport à réaliser en cas de perturbations prévisible du trafic :

- les dessertes prioritaires de transport sont choisies parmi les lignes existantes, en se préoccupant en priorité des axes qui concentrent le maximum de voyageurs et de la desserte des zones à caractère prioritaire telles que les hôpitaux, les collèges, lycées et universités, les zones d'emploi et sans discriminer a priori les modes de transport (bus, tramway).
- d'autre part, il est pris en compte la plage horaire de plus forte fréquentation soit 07h00 – 20h00.

Ainsi, compte tenu de la hiérarchisation de l'offre mise en œuvre à l'occasion du lancement du nouveau réseau le 22 février 2010, est privilégiée lors, de perturbations, la mise en service des lignes bus et tram dites « structurantes » puisqu'elles couvrent l'ensemble du territoire de la Communauté Urbaine et qu'elles concentrent près de 90 % des clients habituels du réseau. Ce réseau dit structurant est composé des trois lignes de Tramway et des 13 Lianes.

2.2 Facteurs dimensionnant l'offre de transport

La nature du service qui peut être mis en place lors d'une situation perturbée dépend de plusieurs facteurs. Le principal facteur « dimensionnant » (autrement dit, ayant le principal impact sur la dimension de l'offre de

transport) est celui des catégories professionnelles qui, au sein de l'entreprise, réalisent l'exploitation des services. Ainsi, pour que le réseau puisse être exploité il faut :

- du personnel de conduite,
- des moyens humains d'intervention terrain,
- des moyens humains de régulation,
- des moyens humains d'information de la clientèle,
- des moyens humains de maintenance et de dépannage.

Ces cinq catégories doivent être opérationnelles sur l'ensemble de la plage horaire définie ci-dessus.

En fonction du niveau d'effectifs disponible, dans les catégories ci-dessus définies, 4 niveaux de services sont arrêtés. L'ensemble de ces niveaux de services constituent le plan de transport adapté.

2.3 Plan de transport selon les niveaux de perturbation

Sont considérés comme personnels disponibles, les effectifs en capacité physique et libres de réaliser leur mission de service public et disposant des infrastructures, matériels et équipements nécessaires et en état de fonctionnement pour réaliser la dite mission.

Les blocages de dépôts sont considérés comme entrave à la liberté d'exercice de la mission.

2.3.1 Services exécutés en propre par le Délégué (hors Mobibus)

Pour les services exécutés en propre par le Délégué, le niveau de perturbation pour la mise en œuvre des dispositions qui suivent est apprécié de façon dissocié, d'une part sur les 3 lignes de tramway prises dans leur globalité, d'autres pour les lignes de bus :

- Perturbation légère (niveau 1) - Taux de personnel de conduite disponible supérieur ou égal à 75% avec disponibilité suffisante des moyens d'intervention, de régulation, d'information et de maintenance.
- Perturbation moyenne (niveau 2) - Taux de personnel de conduite disponible supérieur ou égal à 55% et inférieur à 75% avec disponibilité suffisante des moyens d'intervention, de régulation, d'information et de maintenance
- Perturbation forte (niveau 3) - Taux de personnel de conduite disponible supérieur ou égal à 30% et inférieur à 55% avec disponibilité suffisante des moyens d'intervention, de régulation, d'information et de maintenance
- Perturbation très forte (niveau 4) - Taux de personnel de conduite disponible inférieur à 30% et/ou disponibilité insuffisante des moyens d'intervention et/ou de régulation et/ou d'information et/ou de maintenance

Offre niveau 1

Dans ce niveau, le réseau TBC garde son organisation initiale et les agents disponibles assurent leur service habituel, tel qu'il a été programmé.

La structure du réseau est dans ce cas inchangée, l'offre manquante se répartissant par expérience de manière presque homogène sur le réseau ; les ajustements éventuels se font à la prise de service des agents « volants » ; et les problèmes de relèves sont gérés au mieux notamment par les agents de maîtrise terrain.

Offre niveau 2

Dans ce cas, il est adopté un schéma de transport différent du réseau TBC habituel qui s'appuie sur les principes suivants :

- l'amplitude de service à la clientèle est réduite de 7h à 20h,
- le personnel de conduite disponible est concentré sur le réseau structurant composé du tram et des lianes bus, en fonction de leur connaissance desdites lignes et de leur habilitation à la conduite tram,
- le personnel de conduite disponible restant n'ayant pas fait l'objet d'une réaffectation sur le réseau structurant, est affecté sur les autres lignes, en fonction de leur connaissance de celles-ci, de façon à compléter le réseau structurant.

Ces principes permettent de construire un réseau spécifique en organisant les journées de travail en 2 séquences continues de travail du type 5h45 - 13h15 et 13h15 - 20h45.

Dans cette situation, il est privilégié l'établissement d'une fréquence régulière, tenue sur l'ensemble de la journée, plutôt qu'une concentration des moyens en heure de pointe pour deux raisons majeures :

- une concentration des moyens en heure de pointe aurait pour conséquence de sous-utiliser les conducteurs présents et non grévistes en ne les faisant rouler que sur certains créneaux horaires, sans pouvoir en engager d'avantage en nombre.
- lors d'une situation perturbée, comme c'est le cas un jour de grève, il est habituel que les clients modifient leurs habitudes de déplacement en partant en général plus tôt le matin et assurant leur retour plus tôt l'après midi.

Cette amplitude de 13h entre 7h et 20h, associée à une fréquence régulière sur la journée, présente ainsi un gage de continuité de service pour la majeure partie des clients et facilite la lisibilité de l'offre mise en œuvre.

Par exemple :

Pour un taux de personnel de conduite disponible de 55%, et homogène entre le tramway et le bus, les fréquences moyennes de services sont dans cette situation d'environ 12 minutes pour les 3 lignes de tram, d'environ 12 minutes sur les lianes bus de fréquence habituelle de 10 mn, et d'environ 20 mn pour les lianes bus de fréquence habituelle 15mn.

Offre niveau 3

Dans ce cas, il est adopté un schéma de transport différent du réseau TBC habituel qui s'appuie sur les principes suivants :

- l'amplitude de service à la clientèle est réduite de 7h à 20h,
- le personnel de conduite disponible est concentré sur le réseau structurant composé du tram et des lianes bus, en fonction de leur connaissance desdites lignes et de leur habilitation à la conduite tram.

Dans cette situation, comme pour le niveau 2, il est privilégié l'établissement d'une fréquence régulière.

Compte-tenu du niveau de personnel de conduite disponible, l'offre de service sur le réseau non structurant est appréciée au cas par cas.

Par exemple :

Pour un taux de personnel de conduite disponible de 30%, et homogène entre le tramway et le bus, les fréquences moyennes de services sont dans cette situation d'environ 25 minutes pour les 3 lignes de tram, d'environ 25 minutes sur les lianes bus de fréquence habituelle de 10 mn, et d'environ 30 mn pour les lianes bus de fréquence habituelle 15mn.

Offre niveau 4 (pouvant être nulle)

Dans ce cas, une exploitation de certaines lignes du réseau peut être envisagée pour autant que les conditions sécuritaires pour la clientèle et le personnel soient assurées.

Dans ces conditions, il est adopté un schéma de transport différent du réseau TBC habituel qui s'appuie sur les principes suivants :

- l'amplitude de service à la clientèle est réduite de 7h à 20h,
- le personnel de conduite disponible est concentré sur une ou plusieurs lignes de tram, en fonction de leur habilitation à la conduite tram, et à condition de pouvoir mettre en œuvre les niveaux minimums suivants :
 - o Ligne A : minimum 8 rames,
 - o Ligne B : minimum 6 rames,
 - o Ligne C : minimum 3 rames.
- le cas échéant, des lignes bus les plus complémentaires du réseau tram seront mises en exploitation, s'il est possible de garantir une fréquence minimale suffisante sur la période de référence. Par ordre de priorité les lignes mises en service seront celles les plus fréquentées et permettant de desservir les communes et les quartiers éloignés du tramway : les lignes 3 et 16 pour le cadran nord-ouest, la ligne 7 pour la rive droite, la ligne 15 en partiel pour les communes du sud et enfin la ligne 9,.

2.3.2 Services exécutés par les transporteurs affrétés

Les services affrétés ne portant pas sur les lignes structurantes, le Délégué fixe les priorités d'exploitation des lignes au(x) transporteur(s) concerné(s) en fonction de leurs moyens humains et matériels disponibles et en prenant en compte la situation sur le reste du réseau.

2.3.3 Services Mobibus

Les services Mobibus de transport de personnes à mobilité réduite ne relèvent pas normalement du champ d'application de la loi précitée. Pour autant, le traitement de ce service en cas de situation perturbée ne peut être une source de discrimination entre les usagers.

Dans ce contexte, les déplacements domicile-travail sont privilégiés. Afin de donner satisfaction au maximum de clients, des regroupements de transport peuvent être organisés en complément de ceux déjà prévus.

3. LE PLAN D'INFORMATION DES USAGERS (PIU)

Celui-ci privilégiera l'utilisation des moyens habituels et maîtrisés, en étant extrêmement vigilant à garantir l'actualisation des données :

- Site internet,
- Bornes d'information voyageurs,
- Centre d'information téléphonique,
- Plan d'information à destination des médias locaux.

Le plan se décline en 3 phases :

➤ 72 à 48 heures avant le début de la perturbation

Information prévenant du risque de perturbation :

- Dans les bus (si perturbations prévisibles importantes),
- Aux principaux points d'arrêts du réseau et sur les bornes d'informations du tramway,
- Communiqué de presse aux médias locaux,
- Email envoyé aux établissements scolaires de la CUB (en période scolaire),
- Communiqué sur le site Internet,
- Email et/ou fax aux mairies des communes concernées.

➤ 24 heures avant : les effectifs disponibles sont connus. Le plan de circulation est disponible

L'information délivrée concerne les prévisions de trafic par ligne :

- Communiqué de presse aux médias locaux
- Fax envoyé aux établissements scolaires de la CUB (en période scolaire)
- Communiqué sur le site Internet
- Envoi de SMS par le service Inimo auprès des clients abonnés.
- Affiches aux principaux arrêts du réseau et sur les bornes d'information du tramway
- Email et/ou fax aux mairies des communes concernées

➤ Premier jour et jours suivants

L'information délivrée concerne l'état du trafic.

- Sur le site Internet (avec mise à jour autant que de besoin, à partir de 7h et jusqu'à 19h)
- Par Communiqué de presse aux médias locaux
- Par fax envoyé aux établissements scolaires de la CUB (en période scolaire)

4. Conditions d'indemnisation des usagers :

Conformément aux dispositions de la circulaire de la Direction Générale du Travail n°11 du 30/11/2007, et au protocole FNAUT-UTP du 21/12/2007, le Délégué sera tenu de rembourser les usagers uniquement en cas de défaut directement responsable d'exécution du PTA et/ou du PIU, et notamment hors cas d'exclusions énumérées en Préambule de la présente annexe.

En cas de manquement avéré et dommageable, l'utilisateur estimant que le réseau a failli à l'un de ses Plans, devra :

- remplir la fiche de demande d'indemnisation (ci-après) pour le problème rencontré suite à la faillite des Plans de transport et / ou d'information dans un délai de huit jours suivant la fin des perturbations,
- signaler de façon concrète et précise le manquement à l'application d'un des Plans,
- apporter la preuve de la gêne occasionnée par le manquement (justificatif de l'employeur, de l'établissement scolaire ou universitaire ou tout autre justificatif tel que par exemple impossibilité de se rendre à un entretien d'embauche).

La fiche de demande d'indemnisation sera disponible à l'agence commerciale du réseau et sur le site internet. Toute demande adressée au moyen d'une fiche incorrectement remplie, illisible ou n'apportant pas la preuve de la gêne occasionnée, ne pourra permettre aucune indemnisation.

Il ne sera pas accordé d'indemnisation aux clients pour la gêne occasionnée par le manque de capacité des véhicules.

Les conditions d'indemnisation des usagers sont définies à l'article III de l'annexe 8 de la présente Convention.

DEMANDE D'INDEMNISATION

Pour problème rencontré suite à manquement aux Plans de transport et / ou d'information.

Date : Hôtesse :

Coordonnées client (chaque zone est obligatoire)

Nom : Prénom :

N° de client :

Adresse :
.....
.....

Code Postal : Ville :

Téléphone : Email :

Titre de transport

Abonnement

Manquement au Plan de transport

Date : Heure :

Ligne : Arrêt :

Destination :

Manquement au Plan d'information

Circonstances :

Description précise du manquement aux Plans de transport et / ou d'information

.....
.....
.....
.....

Justificatif à fournir

Attestation d'absence de l'employeur
due à l'impossibilité de se rendre
sur le lieu de travail

Attestation d'absence de l'établissement
scolaire ou universitaire due à
l'impossibilité de s'y rendre

Analyse de la demande par le service commercial

Demande acceptée

Demande refusée

* Montant de la remise accordée

* Motif :

.....
sur l'achat du titre du mois suivant

la date de réponse apportée :

Réponse apportée au client : Courrier Face à face Email Téléphone

Date de la réponse :

ANNEXE E

(Annexe 24 de la convention de délégation de service public)

-

VITESSE COMMERCIALE

-

Annexe n°24
Vitesse commerciale bus et tramways

1. Vitesse commerciale Bus par ligne du nouveau réseau

Lignes	2010	2011	2012	2013	2014
	vitesse comm.				
AUTOBUS - lignes exploitées en propre					
1	16.54	16.54	16.54	16.54	16.54
2	15.80	15.80	15.80	15.80	15.80
3	17.40	17.40	17.40	17.40	17.40
4	16.88	16.88	16.88	16.88	16.88
5	16.97	16.97	16.97	16.97	16.97
6	18.74	18.74	18.74	18.74	18.74
7	23.10	23.10	23.10	23.10	23.10
8	21.19	21.19	21.19	21.19	21.19
9	13.64	13.64	13.64	13.64	13.64
10	17.77	17.77	17.77	17.77	17.77
11	18.41	18.41	18.41	18.41	18.41
15	16.50	16.50	16.50	16.50	16.50
16	13.58	13.58	13.58	13.58	13.58
20	14.97	14.97	14.97	14.97	14.97
23	21.99	21.99	21.99	21.99	21.99
24	17.77	17.77	17.77	17.77	17.77
26	13.76	13.76	13.76	13.76	13.76
27	20.83	20.83	20.83	20.83	20.83
28	21.49	21.49	21.49	21.49	21.49
29	17.30	17.30	17.30	17.30	17.30
33	16.02	16.02	16.02	16.02	16.02
34	21.34	21.34	21.34	21.34	21.34
35	19.08	19.08	19.08	19.08	19.08
37	25.45	25.45	25.45	25.45	25.45
40	22.99	22.99	22.99	22.99	22.99
41	21.04	21.04	21.04	21.04	21.04
42	19.27	19.27	19.27	19.27	19.27
44	22.00	22.00	22.00	22.00	22.00
45	13.48	13.48	13.48	13.48	13.48
46	18.62	18.62	18.62	18.62	18.62
47	8.97	8.97	8.97	8.97	8.97
48	20.56	20.56	20.56	20.56	20.56
56	19.63	19.63	19.63	19.63	19.63
58	21.72	21.72	21.72	21.72	21.72
62	21.77	21.77	21.77	21.77	21.77
64	18.84	18.84	18.84	18.84	18.84
67	21.00	21.00	21.00	21.00	21.00
72	18.16	18.16	18.16	18.16	18.16
74	15.43	15.43	15.43	15.43	15.43
87	21.04	21.04	21.04	21.04	21.04

Lignes	2010	2011	2012	2013	2014
	vitesse comm.				
AUTOBUS - lignes affrétées					
21	20.03	20.03	20.03	20.03	20.03
30	21.74	21.74	21.74	21.74	21.74
32	19.72	19.72	19.72	19.72	19.72
36	23.38	23.38	23.38	23.38	23.38
38	16.28	16.28	16.28	16.28	16.28
39	32.78	32.78	32.78	32.78	32.78
43	13.11	13.11	13.11	13.11	13.11
49	19.59	19.59	19.59	19.59	19.59
50	26.01	26.01	26.01	26.01	26.01
51	19.45	19.45	19.45	19.45	19.45
52	30.78	30.78	30.78	30.78	30.78
54	30.63	30.63	30.63	30.63	30.63
55	1.33	1.33	1.33	1.33	1.33
57	29.81	29.81	29.81	29.81	29.81
70	19.36	19.36	19.36	19.36	19.36
71	29.23	29.23	29.23	29.23	29.23
73	19.25	19.25	19.25	19.25	19.25
76	37.04	37.04	37.04	37.04	37.04
77	25.58	25.58	25.58	25.58	25.58
78	19.54	19.54	19.54	19.54	19.54
79	24.14	24.14	24.14	24.14	24.14
80	14.67	14.67	14.67	14.67	14.67
83	23.43	23.43	23.43	23.43	23.43
86	20.04	20.04	20.04	20.04	20.04
88	18.09	18.09	18.09	18.09	18.09
89	19.07	19.07	19.07	19.07	19.07
90	21.16	21.16	21.16	21.16	21.16
91	36.80	36.80	36.80	36.80	36.80
92	34.38	34.38	34.38	34.38	34.38
93	32.87	32.87	32.87	32.87	32.87
94	23.50	23.50	23.50	23.50	23.50
95	27.27	27.27	27.27	27.27	27.27
96	21.21	21.21	21.21	21.21	21.21

	2010	2011	2012	2013	2014
Total Bus	18.37	18.37	18.37	18.37	18.37

2. Adaptation de la vitesse commerciale Bus

En référence à l'article 14.2.1.5 concernant l'évolution de la vitesse commerciale suite à des travaux d'aménagements, le taux horaire pour calculer le coût de l'adaptation du programme horaire de production est celui de l'article 7.2 de l'annexe 7 (32,29 € HT) majoré suivant les périodes en fonctions des dispositions légales et des frais d'encadrement.

Concernant la valorisation des voyages et des recettes, les tableaux de l'annexe 10, article 3 « effet de modifications de l'offre de référence » seront appliqués.

3. Vitesse commerciale Tramway

Lignes	2009	2010	2011	2012	2013	2014
	vitesse comm.					
TRAMWAYS						
A	20.34	20.34	20.34	20.34	20.34	20.34
B	19.61	19.61	19.61	19.61	19.61	19.61
C	16.64	16.64	16.64	16.64	16.64	16.64
Total	19.23	19.23	19.23	19.23	19.23	19.23

ANNEXE F

(Complète l'Annexe 7 de la convention de délégation de service public)

-

**TABLEAUX FINANCIERS PARCS RELAIS, SERVICE DE
TRANSPORT POUR PERSONNES A MOBILITE REDUITE,
SERVICE VELOS**

-

I - Charges liées aux services PMR

	2009	2010	2011	2012	2013	2014
I. PRIX ET NOMBRE D'UNITES D'ŒUVRE						
Nombre de véhicules						
en ligne	19	28	28	28	28	9
réserve						
total	19	28	28	28	28	9
Nombre de conducteurs (ETC)	27.82	41.50	41.50	41.50	41.50	13.68
Nombre d'heures en propre						
Nombre d'heures payées	50 631	75 532	75 532	75 532	75 532	24 901
Nombre d'heures travaillées	41 242	61 525	61 525	61 525	61 525	20 283
Nombre d'heures de conduite	39 867	59 474	59 474	59 474	59 474	19 607
Nombre d'heures de conduites ss traitées	5 062	8 893	10 124	11 100	11 806	3 892

	2009	2010	2011	2012	2013	2014
II. COÛTS DU PERSONNEL DE CONDUITE						
Coût du poste "conducteurs" par an						
salaires bruts	718 692.62	1 111 097.00	1 130 669.00	1 154 005.00	1 147 900.00	378 428.57
charges sociales	346 995.88	536 246.18	545 011.06	556 770.75	555 159.61	183 019.65
allègement Fillon	-29 783.42	-33 728.00	-28 430.00	-23 757.00	-21 277.00	-7 014.40
coût horaire chargé	25.12	26.23	26.77	27.42	27.34	9.01
coût global de conduite / an	1 035 905	1 613 615	1 647 250	1 687 019	1 681 783	554 434

	2009	2010	2011	2012	2013	2014
III. INVESTISSEMENTS						
Master						
Nombre d'acquisition de l'année	3	5		6	3	0.7
Prix unitaire	53 721	53 721		53 721	53 721	53 721
Dotations aux amortissements de l'année	26 861	71 628	71 628	125 349	152 210	53 131
Kangoo						
Nombre d'acquisition de l'année			1	1		0.7
Prix unitaire			35 805	35 805		35 805
Dotations aux amortissements de l'année			5 968	11 935	11 935	5 902
Autres investissements						
Reprise des véhicules Cub	512 357					
Véhicules Cub : dot.aux amortissements	64 973	96 649	94 358	88 559	66 974	15 811
GPS, radio... : investissements de l'année		85 400				
GPS, radio... : amortissements de l'année		14 233	14 233	14 233	14 233	4 692
Autres : investissements de l'année	93 645	205 840	34 000	16 000	24 000	14 835
Autres : amortissements de l'année	31 215	87 389	98 723	72 841	29 998	6 108

	2009	2010	2011	2012	2013	2014
IV. FRAIS KILOMETRIQUES						
Nombre de kilomètres commerciaux	1 079 337	1 642 362	1 671 924	1 695 331	1 712 285	564 489
Nombre de kilomètres haut le pied						
Nombre total de kilomètres	1 079 337	1 642 362	1 671 924	1 695 331	1 712 285	564 489
dépenses carburants et lubrifiants	195 061	290 992	290 992	290 992	290 992	95 932
entretien	62 261	92 881	92 881	92 881	92 881	30 620
pneumatiques	3 831	5 716	5 716	5 716	5 716	1 884
lavage nettoyage	12 688	18 928	18 928	18 928	18 928	6 240
total frais kilométriques	273 841	408 517	408 517	408 517	408 517	134 676
frais de sous traitance et intérim	106 899	187 811	213 826	234 424	249 343	82 201

	2009	2010	2011	2012	2013	2014
V. FRAIS GENERAUX						
1. Rémunération personnel de structure	310 076	483 788	490 461	496 139	446 253	147 116
Salaires bruts	210 262	324 517	328 980	332 778	301 357	99 348
charges sociales	103 163	159 271	161 481	163 361	144 896	47 768
allègement fillon	-3 350					
Encadrement (nombre)	0.7	1.0	1.0	1.0	1.0	0.3
chef de mouvement	0.7	1.0	1.0	1.0	1.0	0.3
administratif	1.0	1.5	1.5	1.5	1.5	0.5
Téléopérateurs	3.0	4.5	4.5	4.5	4.5	1.5
planificateurs	1.3	2.0	2.0	2.0	1.0	0.3
2. Autres frais	55 839	204 000	170 648	171 566	169 608	55 915
loyer						
assurances	16 619	24 792	24 792	24 792	24 792	8 173
taxe professionnelle		85 121	86 995	87 839	85 947	28 334
autres taxes	3 217	5 027	5 151	5 225	5 159	1 701
frais d'information et de promotion	11 396	52 350	17 000	17 000	17 000	5 604
frais divers	24 608	36 710	36 710	36 710	36 710	12 102
- dont eau, électricité						
- dont frais de siège						
Total des frais généraux	365 915	687 788	661 109	667 705	615 861	203 031

VI. MARGES ET ALEAS						
----------------------------	--	--	--	--	--	--

	2009	2010	2011	2012	2013	2014
VII. RECAPITULATION COÛT TOTAL						
Personnel de conduite	1 035 905	1 613 615	1 647 250	1 687 019	1 681 783	554 434
Amortissement sur investissements	123 048	269 900	284 910	312 917	275 349	85 643
Frais kilométriques	380 740	596 328	622 343	642 942	657 860	216 877
Frais généraux	365 915	687 788	661 109	667 705	615 861	203 031
Marges et aléas						
Total charges	1 905 609	3 167 632	3 215 613	3 310 582	3 230 853	1 059 985

J - Gardiennage de tous les parcs

(coûts inclus dans les frais fixes "A")

2009	2010	2011	2012	2013	2014
------	------	------	------	------	------

Parc relais :**TOTAL**

Frais de structure	Coûts	Coûts	Coûts	Coûts	Coûts	Coûts
Masse salariale	1 399 219	2 091 118	2 069 584	2 144 424	2 148 029	708 141
- dont personnel Tbc	330 476	496 763	497 339	596 744	624 914	206 016
- dont personnel Sous-traitance	1 068 743	1 594 355	1 572 245	1 547 680	1 523 115	502 126
Quote part de structure	0	0	0	0	0	0
Coûts divers de maintenance	97 802	164 901	164 901	164 901	164 901	54 363
Communication et publicité	8 044	10 000	6 002	6 002	6 002	1 979
Electricité	135 071	201 500	201 500	201 500	201 500	66 429
Fourniture	30 164	44 999	44 999	44 999	44 999	14 835
Assurance	16 758	24 999	24 999	24 999	24 999	8 241
Certification	0	0	7 700	15 150	21 900	7 220
Marge et aléas	42 176	63 441	62 991	65 051	65 308	21 530
Total des couts fixes	1 729 235	2 600 958	2 582 676	2 667 026	2 677 638	882 738

IV.I-2 Stations vélos incluant la mise à disposition de vélos

(coûts inclus dans les frais fixes "A")

	2009	2010	2011	2012	2013	2014
--	------	------	------	------	------	------

Fonction Exploitation

11 mois

4 mois

Frais de structure	Coûts	Coûts	Coûts	Coûts	Coûts	Coûts
Sous-traitance entretien vélos		970 765	939 552	939 552	939 552	313 184
Sous-traitance entretien stationnement ouvert		40 993	44 720	44 720	44 720	14 907
Sous-traitance entretien stationnement fermé						
Dotations aux amortissements - Vélos		440 856	440 856	440 856	440 856	145 337
Frais financiers sur investissements - Vélos		55 107	33 064	11 021	55 107	13 336
Dotations aux amortissements - Stations VLS		607 208	607 208	607 208	607 208	200 178
Frais financiers sur investissements - Stations VLS		288 424	258 063	227 703	197 342	58 404
Dotations aux amortissements - Stationnement F						
Frais financiers sur investissements - Stationnement F						
Dotations aux amortissements - Stationnement O		29 194	29 194	29 194	29 194	9 624
Frais financiers sur investissements - Stationnement O		13 867	12 407	10 948	9 488	2 808
Total 1	0	2 446 414	2 365 065	2 311 202	2 323 467	757 778

Frais de personnel	Coûts	Coûts	Coûts	Coûts	Coûts	Coûts
Charge de salaire entretien des vélos						
Charge de salaire commercial et relation clients	23 750	57 000	57 000	57 000	57 000	19 000
Charge de salaire exploitation						
Divers						
Total 2	23 750	57 000	57 000	57 000	57 000	19 000

Services généraux et divers

Frais de structure	Coûts	Coûts	Coûts	Coûts	Coûts	Coûts
Loyer hors exploitation		22 000	24 000	24 000	24 000	8 000
Assurances hors exploitation		27 500	30 000	30 000	30 000	10 000
Charge commercial et relation client		54 133	60 800	60 800	60 800	20 267
Charges de communication		191 667	100 000	100 000	100 000	33 333
Frais de siège		46 807	45 193	44 323	47 544	15 848
Taxe Professionnelle		79 415	76 678	75 201	80 667	26 889
Marges et Aléas		81 798	78 978	77 457	83 087	27 696
Total 7	0	503 320	415 650	411 782	426 098	142 033

Frais de personnel	Coûts	Coûts	Coûts	Coûts	Coûts	Coûts
Total 8	0	0	0	0	0	0

Total des coûts	23 750	3 006 734	2 837 714	2 779 984	2 806 566	918 811
------------------------	---------------	------------------	------------------	------------------	------------------	----------------