



EXTRAIT DU REGISTRE DES DÉLIBÉRATIONS

du Conseil de Communauté de l'agglomération dijonnaise

Séance du jeudi 17 décembre 2009

Président : M. REBSAMEN

Secrétaires de séances : M. BORDAT et M. GRANDGUILLAUME

Membres présents :

M. François REBSAMEN	M. Joël MEKHANTAR	M. Louis LAURENT
M. Pierre PRIBETICH	M. Christophe BERTHIER	M. Roland PONSAA
M. Jean ESMONIN	M. Philippe DELVALEE	Mme Christine MASSU
M. Gilbert MENUT	M. Georges MAGLICA	Mme Dominique BEGIN-CLAUDET
Mme Colette POPARD	Mme Anne DILLENSEGER	M. Michel FORQUET
M. Rémi DETANG	Mme Christine DURNERIN	M. Claude PICARD
M. Jean-Patrick MASSON	Mme Nelly METGE	M. Gaston FOUCHERES
M. François DESEILLE	Mme Elizabeth REVEL-LEFEVRE	M. Pierre PETITJEAN
M. Laurent GRANDGUILLAUME	Mme Elisabeth BIOT	M. Nicolas BOURNY
M. Michel JULIEN	Mlle Christine MARTIN	M. Jean-Philippe SCHMITT
Mme Marie-Françoise PETEL	Mme Marie-Josèphe DURNET-	M. Pierre-Olivier LEFEBVRE
M. Gérard DUPIRE	ARCHEREY	M. Gilles MATHEY
Mme Catherine HERVIEU	M. Alain MARCHAND	Mme Françoise EHRE
M. Jean-Claude DOUHAIT	M. Mohammed IZIMER	Mme Geneviève BILLAUT
M. Jean-Paul HESSE	Mme Hélène ROY	M. Murat BAYAM
Mlle Badiaâ MASLOUHI	Mme Jacqueline GARRET-RICHARD	M. Michel BACHELARD
M. Yves BERTELOOT	Mme Joëlle LEMOUZY	M. Philippe BELLEVILLE
M. Patrick MOREAU	M. Jean-Yves PIAN	M. Norbert CHEVIGNY
M. Jean-Pierre SOUMIER	Mlle Stéphanie MODDE	Mme Noëlle CAMBILLARD.
M. André GERVAIS	M. Philippe CARBONNEL	
M. Alain MILLOT	M. Alain LINGER	
M. Benoît BORDAT	M. Pierre LAMBOROT	

Membres absents :

M. José ALMEIDA	M. François-André ALLAERT pouvoir à M. Alain MILLOT
M. Jean-François DODET	M. Didier MARTIN pouvoir à Mme Jacqueline GARRET-RICHARD
M. Patrick CHAUPUIS	Mme Françoise TENENBAUM pouvoir à M. Pierre PRIBETICH
M. Jean-François GONDELLIER	Mlle Nathalie KOENDERS pouvoir à Mme Colette POPARD
M. Dominique GRIMPRET	Mme Myriam BERNARD pouvoir à M. Mohammed IZIMER
M. Mohamed BEKHTAOUI	M. François NOWOTNY pouvoir à Mme Christine MASSU
M. Lucien BRENOT	M. Jean-Claude GIRARD pouvoir à Mme Françoise EHRE
M. Michel ROTGER	M. Patrick BAUDEMONT pouvoir à Mme Geneviève BILLAUT.
Mme Claude DARCIAUX	
M. Philippe GUYARD	
M. Rémi DELATTE	
M. Gilles TRAHARD	

OBJET : DEPLACEMENTS

**Délégation de Service Public par l'exploitation du réseau de transport public DIVIA
- Approbation du choix du délégataire et du contrat de délégation**

Dans sa séance du 25 septembre 2008, le Conseil de communauté a décidé de d'approuver le principe de délégation de service public pour l'exploitation du service de transport urbain de personnes.

Un avis d'appel à candidatures a été envoyé à la publication le **06 octobre 2008, au JOUE et au BOAMP, et publié au Bien Public, Ville et Transports et Transport public.**

La date et l'heure limites de présentation des candidatures étaient fixées au 15 décembre 2008 à 17 h 00.

2 candidats se sont présentés.

Ce sont, par ordre alphabétique, les opérateurs économiques suivants :

- Keolis;
- Transdev SA.

Au vu des dossiers présentés par les candidats, des justifications produites ainsi que de leurs qualités et capacités, la liste des candidats admis à présenter une offre a été établie par la Commission de délégation de service public et l'ensemble des documents précisant le cadre de la consultation leur a été transmis gratuitement.

Les deux candidats ont été admis à rendre une offre.

La date de remise des offres était fixée au 20 avril 2009 à 17 h 00.

Seule la société Keolis a déposé une offre avant la date et l'heure limites.

Lors de la séance du 30 avril 2009, la Commission de délégation de service public visée à l'article L.1411-5 du Code général des Collectivités Territoriales, a procédé à l'ouverture des offres. La Commission a décidé de reporter à une séance ultérieure l'analyse des offres.

La Commission de délégation de service public s'est à nouveau réunie le 12 juin 2009 et après examen et analyse du rapport d'analyse des offres, a été d'avis que Monsieur le Président engage toute discussion utile avec le candidat Keolis.

Les séances de négociations avec le candidat se sont déroulées le 25 juin 2009 et le 9 juillet 2009.

L'offre ultime a été remise le 26 novembre 2009.

Sur la base des critères non hiérarchisés précisés dans l'avis de publicité et le règlement de consultation, et au vu de l'analyse de l'offre réalisée selon ces critères, Monsieur le Président a ensuite décidé de soumettre à l'approbation du Conseil communautaire le candidat Keolis comme délégataire pour les motifs exposés dans le rapport du Président transmis aux conseillers communautaires le 1^{er} décembre 2009.

Conformément aux dispositions de l'article L1411-7 du Code général des Collectivités Territoriales, le projet de contrat, ainsi que les rapports de la commission de délégation de service public et le rapport du Président ont été transmis aux conseillers communautaires avant d'être examinés lors de la séance du 17 décembre 2009 .

Considérant que le délai de deux mois après la réception des offres prévu à l'article L1411-7 du Code Général des Collectivités Territoriales a bien été respecté.

Vu les articles L1411-1 et suivants du Code général des Collectivités Territoriales,

Vu la délibération en date du 25 septembre 2008, par laquelle le Conseil communautaire s'est prononcé sur le lancement d'une procédure de délégation de service public pour l'exploitation d'un service de transport urbain de personnes,

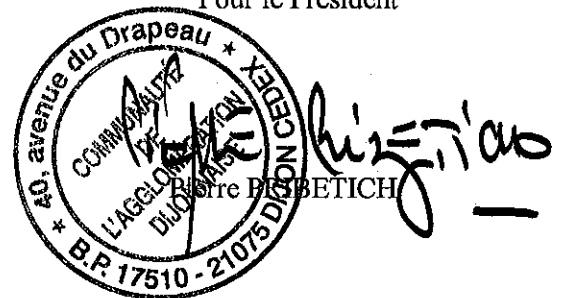
- Vu le rapport du Président établi conformément aux dispositions de l'article L 1411-5 du Code général des collectivités territoriales, présentant les motifs du choix du candidat KEOLIS et l'économie générale du contrat, et adressé aux conseillers communautaires le 1^{er} décembre 2009, annexé à la présente délibération,
- Vu le projet de contrat de délégation de service public annexé à la présente délibération,
- Vu l'avis du Bureau,

LE CONSEIL,
APRÈS EN AVOIR DÉLIBÉRÉ,
DÉCIDÉ :

- **d'approuver** le choix du candidat KEOLIS comme délégataire du service public de l'exploitation du service de transport urbain de la Communauté de l'agglomération dijonnaise ;
- **d'approuver** le contrat de délégation de service public portant sur l'exploitation du service de transport urbain de la Communauté de l'agglomération dijonnaise ;
- **d'autoriser** Monsieur le Président à signer ce contrat de délégation de service public et à accomplir toutes formalités, diligences et actes nécessaires à son exécution.

Pour extrait conforme,
Le Président
Pour le Président

Convocation envoyée le 10 décembre 2009
Publié le 18 DEC. 2009
Déposé en Préfecture le



PRÉFECTURE DE LA CÔTE-D'OR
Déposé le :

18 DEC. 2009



VU pour être annexé à délibération
du Conseil du : 17 DEC. 2009
DIJON, le : 18 DEC. 2009
LE PRÉSIDENT,



Pour le Président,
le vice-Président,

PRÉFECTURE DE LA CÔTE-D'OR
Déposé le :
18 DEC. 2009



P. BRETICH
P. BRETICH

**DELEGATION DE SERVICE PUBLIC POUR
L'EXPLOITATION DU RESEAU DE TRANSPORT PUBLIC
DIVIA**

**Rapport du Président du Conseil communautaire
sur les motifs du choix du Déléataire et
l'économie générale du contrat**

Conseil communautaire du 17 décembre 2009

SOMMAIRE

1. OBJET DU RAPPORT	1
2. RAPPEL DU DEROULEMENT DE LA PROCEDURE	1
3. MOTIFS DU CHOIX DU CANDIDAT KEOLIS	2
3.1. Le moindre recours aux fonds publics	3
3.2. Le montant des coûts d'exploitation et les garanties pour la maîtrise de leur évolution sur la durée du contrat	3
3.3. La part de risque pris par le candidat, jugée au travers	7
3.4. La définition d'une démarche qualité et commerciale	10
3.5. Le système de management environnemental (SME)	10
3.6. Innovations proposées par le candidat	11
3.7. Conclusions sur les motifs du choix du Délégataire	11
4. ÉCONOMIE GENERALE DU CONTRAT DE DELEGATION DE SERVICE PUBLIC.	12
4.1. Objet du contrat	12
4.2. La durée du contrat	13
4.3. Caractéristiques économiques et financières	13
4.4. Droits et obligations de la Collectivité	14
4.5. Droits et obligations du Délégataire	14
4.6. Responsabilité	14
4.7. Les biens	15
4.8. Sanctions	15
4.9. Clauses de rencontre	15
5. CONCLUSION	17

1. OBJET DU RAPPORT

Il est rappelé qu'aux termes de l'article L. 1411-5 du CGCT :

« Au vu de l'avis de la commission, l'autorité habilitée à signer la convention engage librement toute discussion utile avec une ou des entreprises ayant présenté une offre. Elle saisit l'Assemblée délibérante du choix de l'entreprise auquel elle a procédé. Elle lui transmet le rapport de la commission présentant notamment la liste des entreprises admises à présenter une offre et l'analyse des propositions de celles-ci, ainsi que les motifs du choix de la candidate et l'économie générale du contrat ».

Dans ce cadre, le présent rapport :

- vise, conformément à l'article L.1411-5 du Code Général des collectivités territoriales, à expliciter les motifs du choix de la société candidate;
- rappelle l'économie générale du contrat de délégation;
- et suggère le choix du candidat comme Délégué de service public.

2. RAPPEL DU DEROULEMENT DE LA PROCEDURE

→ Dans sa séance du 25 septembre 2008, le Conseil de Communauté de l'Agglomération Dijonnaise a décidé d'approuver le principe d'une délégation de service public pour l'exploitation du réseau de transport public Divia.

→ Un avis d'appel à candidatures a été envoyé à la publication le 06 octobre 2008.

La date et l'heure limites de présentation des candidature étaient fixées au 15 décembre 2008 à 17h00.

2 candidats se sont présentés

Ce sont, par ordre alphabétique, les opérateurs économiques suivants :

- Keolis;
- Transdev SA.

→ Au vu des dossiers présentés par les candidats, des justifications produites ainsi que de leurs qualités et capacités, la liste des candidats admis à présenter une offre a été établie par la Commission de délégation de service public et l'ensemble des documents précisant le cadre de la consultation leur a été transmis gratuitement.

Tous les candidats ont été admis à rendre une offre.

La date de remise des offres était fixée au 20 avril 2009 à 17h00.

→ Lors de la séance du 30 avril 2009, la Commission de délégation de service public visée à l'article L.1411-5 du CGT a procédé à l'ouverture des plis.

Seule la société Keolis a déposé une offre avant la date et l'heure limites.

→ La Commission a décidé de reporter à une séance ultérieure l'analyse des offres.

→ La Commission de délégation de service public s'est à nouveau réunie le 12 juin 2009 et après examen et analyse du rapport d'analyse des offres, elle a proposé que M. le Président engage toute discussion utile avec le candidat Keolis.

3. MOTIFS DU CHOIX DU CANDIDAT KEOLIS

Cadre de l'analyse des offres

La proposition de Keolis a été analysée au regard des critères de jugement des offres précisés dans le règlement particulier de la consultation pour la DSP. Ces critères sont les suivants, présentés sans ordre hiérarchique :

- Le moindre recours aux fonds publics.
- Le montant des coûts d'exploitation et les garanties quant à la maîtrise de leur évolution sur la durée du contrat. Les candidats doivent s'engager sur une recherche de gains de productivité au travers de la formule d'indexation (montant de la partie fixe) ou de réduction des dépenses au fil des ans, à défaut d'autres propositions.
- La part de risque pris par le candidat, jugée au travers :
 - des engagements annuels de recettes pour les 2 périodes du contrat,
 - du coefficient d'élasticité servant à pondérer la recette moyenne par kilomètre (Rmk) (voir annexe n° 10 du projet de convention),
 - du niveau des engagements concernant les objectifs de conformité, leur progression au fil des ans et les montants de bonus-malus pour la démarche qualité (voir annexe n°7 du projet de convention).
- La définition d'une démarche qualité (modalités de contrôle du service fait, critères de performance pour évaluer le service rendu, plan marketing).
- Le système de management environnemental, (la maîtrise des consommations énergétiques dans le temps).
- La capacité du candidat à innover, tant au niveau de l'organisation du réseau (proposition d'adaptation du réseau, à moyens constants, pendant la durée des travaux du tramway, variante) que dans ses rapports avec la clientèle et avec l'Autorité Organisatrice (transparence des relations dans tous les domaines avec l'AO, adaptation du réseau aux besoins de la clientèle...).

L'offre du candidat est suffisamment claire et précise pour juger de sa qualité.

3.1. Le moindre recours aux fonds publics

Le recours aux fonds publics correspond à la contribution financière forfaitaire.

Cette contribution est la différence entre l'engagement de recettes pris par le candidat et les dépenses prévisionnelles sur lesquelles il s'est engagé.

Ce critère répond aux objectifs de la future DSP dans la mesure où le candidat a revu ses engagements de recettes à la hausse et qu'il a mené un travail conséquent sur la maîtrise et l'optimisation des dépenses.

Tableau récapitulatif de la contribution financière forfaitaire qui sera versée par le Grand Dijon au cours de la DSP :

	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Recettes forfaitaires (Rf)	12 295 300 €	12 905 400 €	13 344 100 €	15 243 000 €	16 345 800 €	17 232 400 €	17 474 700 €
Dépenses forfaitaires (Df)	47 450 600 €	47 593 600 €	50 819 400 €	53 048 400 €	52 528 500 €	53 340 200 €	52 491 500 €
Contribution financière forfaitaire (Cf = Df-Rf)	35 155 300 €	34 688 200 €	37 475 300 €	37 805 400 €	36 182 700 €	36 107 800 €	35 016 800 €

	Total	Moyenne annuelle
Recettes forfaitaires (Rf)	104 840 700 €	14 977 243 €
Dépenses forfaitaires (Df)	357 272 200 €	51 038 886 €
Contribution financière forfaitaire (Cf = Df-Rf)	252 431 500 €	36 061 643 €

3.2. Le montant des coûts d'exploitation et les garanties pour la maîtrise de leur évolution sur la durée du contrat

Le candidat a intégré les contraintes budgétaires de la communauté d'agglomération dans son offre. Les coûts d'exploitation ont été retravaillés pour aboutir à des montants annuels maîtrisés et tenant compte des grands projets qui seront déployés au cours de la convention (billettique, tramway...).

Les efforts réalisés par le candidat concernent essentiellement :

- **La baisse des frais de personnel** : Keolis a retravaillé son offre et propose à l'issue des négociations une diminution de plus de 2,2 % de ses frais de personnel (soit plus de 8 millions d'euros sur la durée de la convention), par rapport à l'offre initiale (avril 2009).

Cette baisse s'appuie sur un objectif de maîtrise de la masse salariale, conformément aux accords négociés avec le personnel,

La polyvalence des conducteurs et les formations qui leur sont dispensées sont des facteurs permettant d'optimiser les effectifs et donc de maîtriser la masse salariale. La politique de ressources humaines de Keolis pour la prochaine convention est dans la continuité de celle actuellement en vigueur.

- **Une réduction des frais généraux** et notamment :

- des aléas et
- de l'assistance technique offerte par le groupe Keolis à sa filiale dijonnaise

Cet effort se traduit par une diminution des dépenses de plus de 1,8 % ; ce qui représente plus de 6 millions d'euros sur la durée de la convention, par rapport à l'offre d'avril 2009.

- **Un tarif d'assurances revu à la baisse** grâce à des négociations avec les compagnies d'assurance.

Ainsi, une économie d'un million d'euros (sur la durée de la convention) est réalisée sur ce poste dans l'offre finale.

Au final, le candidat a réduit ses coûts d'exploitation de **3,84%**, soit plus de **14,2 millions d'euros** sur la durée de la convention, par rapport à la proposition initiale rendue au mois d'avril 2009.

Le niveau des coûts d'exploitation et leur maîtrise sur la durée du contrat correspond aux pratiques constatées le secteur. Par conséquent, le candidat répond de manière plutôt satisfaisante au critère d'analyse.

Les tableaux ci-dessous présentent le détail des coûts en mettant en évidence les prestations supplémentaires qui ont été demandées au candidat, par rapport à l'offre existante (base 2008) :

	Moyenne sur la durée de la convention	Total
Exploitation réseau	49 520 043 €	349 368 300 €
Entretien abris poteaux et stations tram	232 243 €	1 625 700 €
Service Flexo	25 986 €	181 900 €
Service Pleine Lune	30 071 €	210 500 €
Divers (parc relais, mobigo!, Titus, outillage & produits entretien)	81 343 €	569 400 €
Remplacement des roues sur 3 rames de tramway	107 400 €	107 400 €
Option matériel roulant	1 041 800 €	5 209 000 €
Dépenses forfaitaires	51 038 886 €	357 272 200 €
<i>Dont Préexploitation</i>	<i>1 708 867 €</i>	<i>5 126 600 €</i>
<i>Dont coûts de transfert du dépôt</i>	<i>328 300 €</i>	<i>328 300 €</i>
<i>Dont exploitation du tramway</i>	<i>12 877 525 €</i>	<i>51 510 100 €</i>

Les coûts du service DiviAccès n'apparaissent pas dans ce tableau car ce service sera facturé à la dépense réelle par le futur Délégué dans une limite de 1 million d'euros par an.

Le tableau suivant présente ces dépenses année par année.

	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Exploitation réseau	47 242 100 €	47 325 700 €	50 286 800 €	51 829 600 €	50 956 900 €	51 479 200 €	50 248 000 €
Entretien abris poteaux et stations tram	33 100 €	33 100 €	33 100 €	381 600 €	381 600 €	381 600 €	381 600 €
Service Flexo	39 100 €	71 400 €	71 400 €	0 €	0 €	0 €	0 €
Service Pleine Lune	42 100 €	84 200 €	84 200 €	0 €	0 €	0 €	0 €
Divers (parc relais, mobigel, Titus, outillage & produits d'entretien)	94 200 €	79 200 €	79 200 €	79 200 €	79 200 €	79 200 €	79 200 €
Remplacement des roues sur 3 rames de tramway	0 €	0 €	0 €	0 €	0 €	0 €	107 400 €
Option maintenance matériel roulant tramway	0 €	0 €	264 700 €	758 000 €	1 110 800 €	1 400 200 €	1 675 300 €
Dépenses forfaitaires	47 450 600 €	47 593 600 €	50 819 400 €	53 048 400 €	52 528 500 €	53 340 200 €	52 491 500 €
Dont préparation à l'exploitation du tramway	830 700 €	672 600 €	3 623 300 €				
Dont coûts de transfert du dépôt			328 300 €				
Dont exploitation du tramway				12 819 100 €	12 618 500 €	12 856 200 €	13 216 300 €

L'offre finale en termes de kilométrage correspond à celle initialement prévue dans le cahier des charges. Les efforts sur les coûts ont donc été réalisés à offre constante. Les unités d'œuvre qui en découlent sont les suivantes :

Kilomètres	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Total des kilomètres Bus de lignes régulières	9 166 000	9 195 900	9 195 100	7 191 500	7 184 000	7 197 000	7 246 000
Total des kilomètres sous-traités (bus)	1 036 620	1 079 190	1 083 200	1 341 380	1 340 220	1 338 500	1 347 620
Tramways				2 187 600	2 186 900	2 188 900	2 201 900
Total général kilomètres réseau	10 202 620	10 275 090	10 278 300	10 720 480	10 711 120	10 724 400	10 795 520

	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Effectifs de conduite (Tram & bus)	482	477	474	473	465	461	457
Nombre de bus (avec sous-traitance)	242	241	241	183	183	183	183
Nombre de rames de tramway				32	32	32	32
Heures payées (conduite)	618 790	614 550	614 520	615 510	612 980	613 970	618 070

3.3. La part de risque pris par le candidat, jugée au travers

Rappel du sous-critère 1 : part de risque liés aux engagements annuels de recettes pour les 2 périodes du contrat

- **Des engagements de recettes ambitieux**

La qualité de la stratégie marketing proposée par Keolis et qui sera déployée au cours de la convention ainsi que les projets de développement du réseau menés par le Grand Dijon garantiront l'attractivité du réseau et le développement de la fréquentation et par conséquent des recettes.

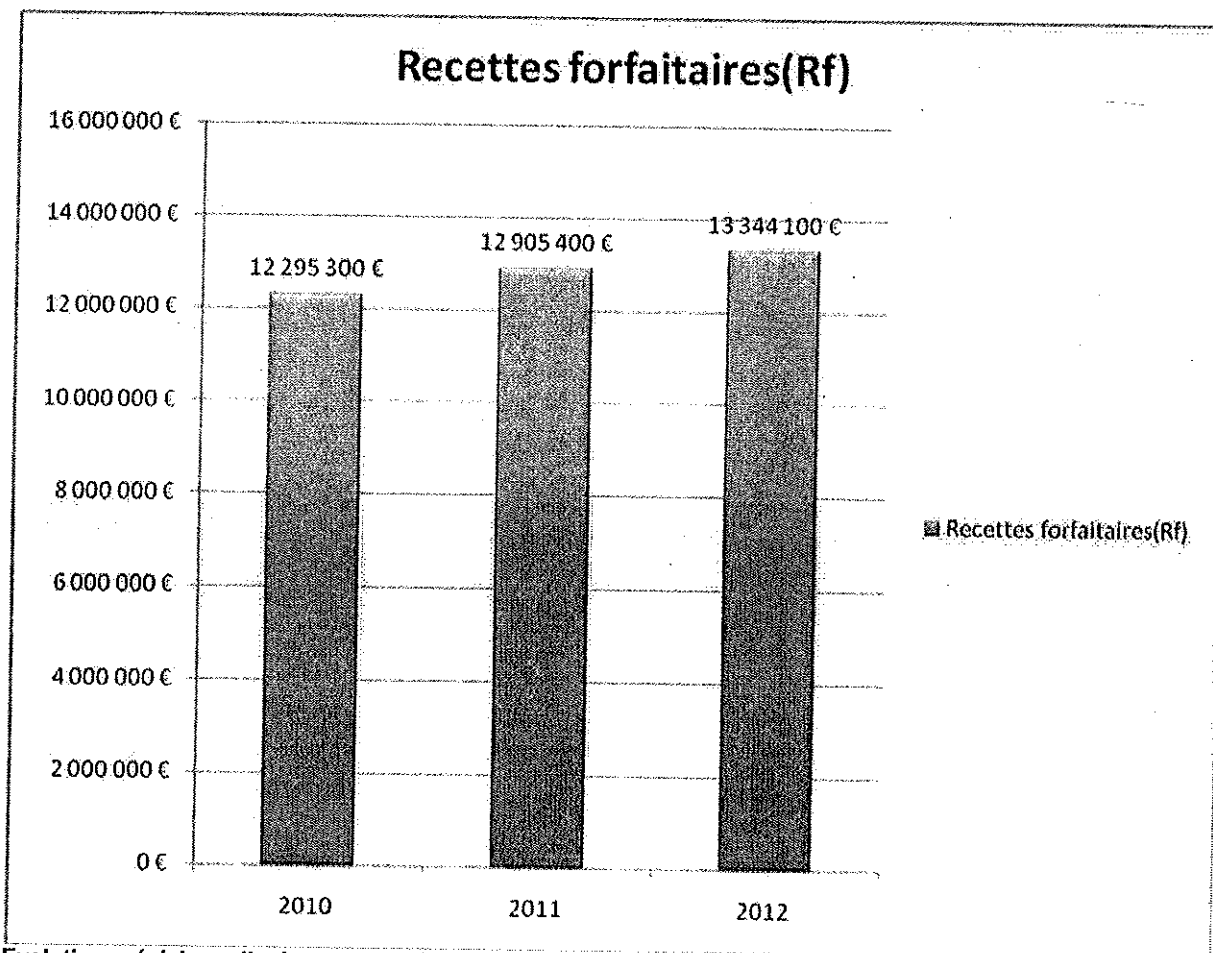
Aussi, la gamme tarifaire qui accompagnera le développement du réseau reste dans la logique de la politique actuelle du Grand Dijon. Ainsi, l'accroissement et le perfectionnement de l'offre seront accompagnés par une stabilité du prix du voyage pour la population.

Néanmoins, l'engagement de recettes est à considérer en deux phases : la période des travaux pour le tramway de 2010 à 2012 et celle suivant la mise en place du tramway.

L'expertise du groupe Keolis en matière d'implantation de tramway et ses connaissances fines en terme de demande lui ont permis de proposer une offre réaliste et ambitieuse sur les recettes.

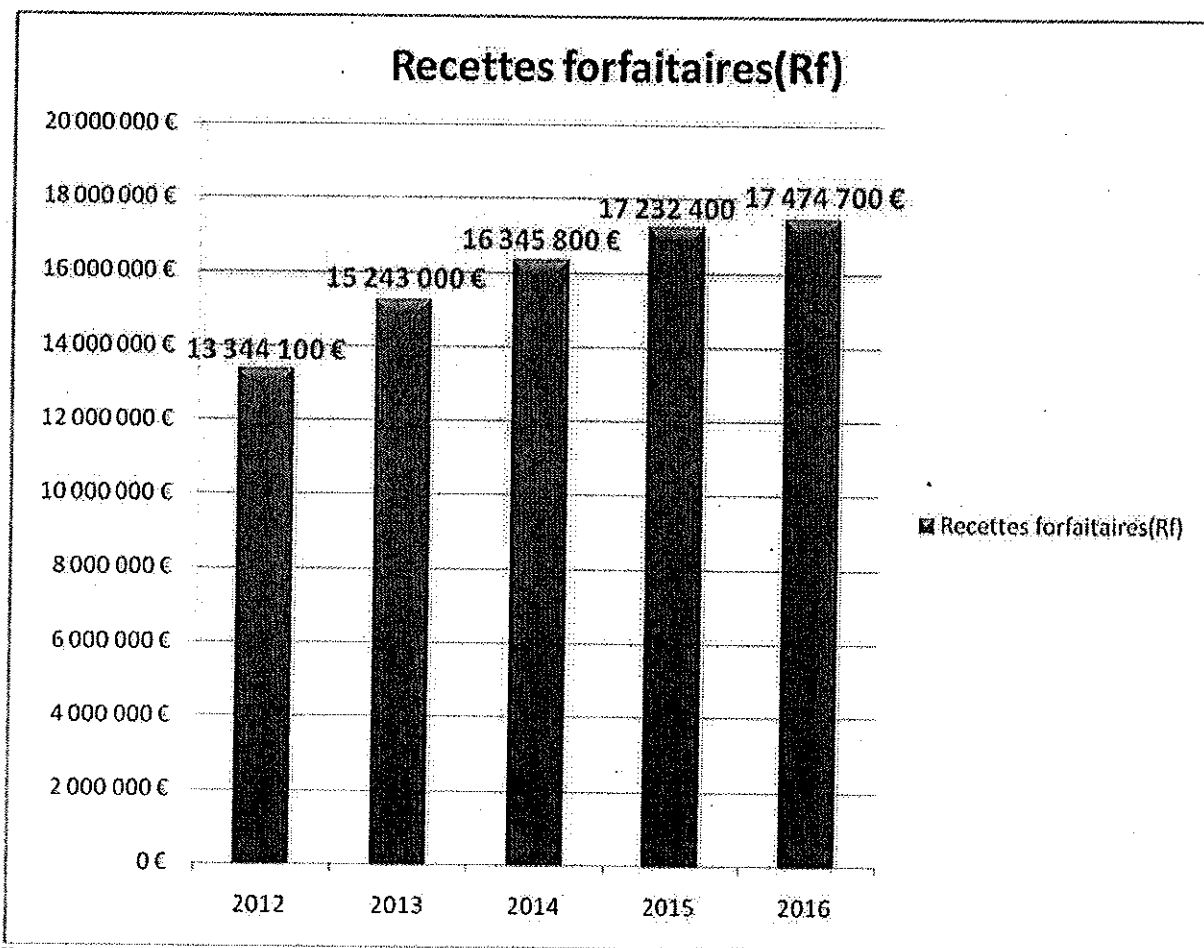
C'est à partir d'une estimation de la fréquentation que les recettes ont pu être établies.

→ Pour la première phase de la convention, Keolis a tenu compte de l'environnement perturbé dans lequel le réseau va évoluer du fait des travaux du tramway. Son plan d'action marketing vise une légère augmentation des recettes en 3 ans et le maintien de la fréquentation par rapport à la situation actuelle. Il s'agit là d'un risque, mais aussi d'une proposition ambitieuse illustrée par le graphique suivant :



→ Après la mise en service du tramway, Keolis s'appuie sur les effets bénéfiques du tramway, sa stratégie marketing et l'amélioration continue de l'offre dans sa globalité pour obtenir les estimations suivantes :

Entre 2012 et 2013, les simulations prévoient 20 % d'augmentation de fréquentation sur le réseau, ce qui correspond à une augmentation de 14 % des recettes, soit une augmentation de 1,8 millions d'euros grâce à l'arrivée du tramway et au nouveau réseau Divia.



Evolution prévisionnelle des recettes 2012 - 2016

	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Prévision de fréquentation (en voyages)	37 221 200	38 023 100	39 476 500	47 302 900	50 821 600	53 439 400	54 303 600

Evolution prévisionnelle de la fréquentation sur la durée de la convention

Les négociations et l'avancement des projets du Grand Dijon ont permis d'augmenter les prévisions de recettes 3.7 %, par rapport à l'offre initiale du candidat, permettant de faire diminuer d'autant la contribution. Par conséquent le niveau d'engagement sur les recettes est satisfaisant puisqu'il atteint les objectifs fixés pour ce qui concerne les risques pris sur les recettes par le candidat.

- **Forfaitisation des recettes compensées**

Les titres scolaires, CMU (réduction de 50 %) et cartes sociales permettent à certaines catégories d'usagers de bénéficier de réductions ou d'une gratuité, par rapport aux titres plein tarif. Le différentiel est actuellement à la charge du Grand Dijon sous forme de compensations.

Une reconduction du dispositif actuel de compensations des recettes était envisagée dans le cahier des charges de la convention. Un consensus a émergé des différentes séances de négociations : les recettes compensées seront forfaitisées dans la contribution annuelle et ne seront plus compensées par la collectivité.

Il est toutefois convenu que cette disposition s'appliquera tant que le nombre de voyages par titre social restera dans une limite de -10 % / +10 % par rapport à la situation actuelle. Au-delà, les parties conviendront de se rencontrer.

Rappel du sous-critère 2 : Part de risque pris lié au coefficient d'élasticité servant à pondérer la recette moyenne par kilomètre (Rmk) (voir annexe n° 10 du projet de convention)

Compte-tenu des projections d'évolution de recettes et de fréquentation, le critère relatif au coefficient d'élasticité est plutôt satisfaisant et est en cohérence avec les pratiques des réseaux ayant implantés un tramway.

Rappel du sous-critère 3 : Part de risque pris lié au niveau des engagements concernant les objectifs de conformité, leur progression au fil des ans et les montants de bonus-malus pour la démarche qualité (voir annexe n°7 du projet de convention).

La démarche qualité retenue par Keolis repose sur des engagements forts en termes d'objectifs et d'évolution de ces objectifs au cours de la convention, comme le montre le tableau ci-dessous. De plus, elle correspond au cahier des charges de la consultation.

Critères de qualité	Répartition de l'enjeu de bonus (ou de malus)	Objectif de conformité en 2010	Evolution minimum attendue en 2016	Niveau des bonus (2% des dépenses d'exploitation n Df)	Niveau des malus (2% des dépenses d'exploitation n Df)
Accueil personnel au sol	5%	92%	+3%	0,1	0,1
Accueil par les conducteurs	15%	87%	+ 6%	0,3	0,3
Ponctualité des passages aux arrêts	20%	80%	+ 5%	0,4	0,4
Propreté des véhicules	15%	92%	Maintien	0,3	0,3
État des arrêts	10%	80%	+ 5%	0,2	0,2
Information clientèle (bus / arrêts)	15%	97%	Maintien	0,3	0,3
Réclamations	5%	98%	Maintien	0,1	0,1
Satisfaction clients	15%	85%	+ 3%	0,3	0,3

3.4. La définition d'une démarche qualité et commerciale

- **Amélioration continue de la qualité du service offert et déploiement d'une stratégie marketing**

Le système managérial démontre le savoir-faire du candidat en matière de qualité. En effet, les méthodes de mesures ainsi que les moyens qui seront déployés permettront d'accroître la qualité de service tout en intégrant une optimisation des ressources.

8 critères seront suivis tout au long de la convention pour apprécier la qualité de service.

Le futur Délégué sera intéressé à la qualité, en fonction des résultats annuels obtenus et des objectifs retenus. Un bonus ou un malus peut alors lui être attribué. Le bonus/malus peut atteindre au maximum 2 % des dépenses d'exploitation forfaitaires.

Le candidat a tenu à ramener le malus à 2%, au lieu des 1% initialement proposés afin qu'il y ait un équilibre des enjeux. Cela implique une prise de risque pour le candidat qui conduira à l'amélioration des performances. Le candidat répond de façon très satisfaisante au critère relatif à la définition d'une démarche qualité.

La démarche complète est présentée en annexe 7 de la convention de délégation de service public.

3.5. Le système de management environnemental (SME)

Le candidat a proposé un programme complet en cohérence avec l'objectif de *maîtrise des consommations énergétiques dans le temps*.

Le dispositif managérial qui sera mis en place comprendra un comité de pilotage du SME dédié au déploiement et au suivi d'un plan d'actions présenté en annexe 17 de la convention de DSP.

Des outils pertinents seront mis en place pour assurer la maîtrise des ressources énergétiques mais aussi pour une gestion écocitoyenne du réseau.

Dans son plan d'actions, Keolis s'engage à :

- **Impliquer le personnel** en le formant aux problématiques environnementales,
- **Soutenir sa politique en matière d'insertion** (recours aux entreprises et structures d'insertion ou travaillant avec les personnes handicapées...),
- **Réaliser un bilan carbone,**
- **Maintenir la labellisation « Label Vert »** pour toute la durée de la convention ; ce label se traduit par des actions permettant de réduire les externalités négatives du réseau à partir du choix des matières premières jusqu'au tri des déchets (cette démarche sera déployée sur le futur dépôt).

Cette proposition est conforme aux pratiques développées dans le secteur et répond de façon satisfaisante au critère.

3.6. Innovations proposées par le candidat

Keolis a démontré sa capacité à innover en matière de transport urbain, de gestion de réseau et de développement technique et technologique au travers des propositions suivantes :

- **FLEXO**, c'est un service à la carte, qui adapte son itinéraire aux attentes de ses passagers. En montant dans le véhicule chaque voyageur indique au conducteur sa destination. Flexo met au point l'itinéraire le plus pertinent. L'innovation par rapport à un service de transport à la demande classique réside dans le fait que le client n'ait pas besoin de réserver au préalable. Ce service sera déployé sur la ZAE Cap Nord et la Z.I. de Chevigny.
- **Pleine lune**, il s'agit d'une ligne desservant les principaux pôles de vie nocturne de l'agglomération le vendredi et le samedi soir. Ce service fonctionne en dehors des heures de fonctionnement du réseau.
- **Corol**, est une ligne circulaire, permettant d'assurer des liaisons inter quartiers sans passer par le centre.
- **Maîtrise d'œuvre sur le projet billettique**, Keolis apportera son expertise sur ce thème pour permettre au Grand Dijon de trouver une solution adaptée à ses besoins, intégrant les problématiques d'interopérabilité, d'intermodalité liées au territoire.
- **Postpaiement** : en lien étroit avec la billettique Keolis a proposé d'introduire une nouvelle manière de se déplacer au travers du postpaiement, sur la base des systèmes de Tours et Belfort.

Principe du postpaiement : le client paie ses déplacements en fin de mois en fonction des voyages effectués sur le réseau. Le coût facturé est celui correspondant au tarif le plus adapté au nombre de voyages réalisés par le client dans la période.

- **Outil collaboratif de partage des fichiers avec le Grand Dijon** : Keolis a proposé de mettre en place un exranet, outil qui facilitera les échanges et favorisera la transparence.
- **Dispositifs de veille sur les déplacements dans l'agglomération** : le candidat a mis en avant sa capacité à assurer une veille sur le comportement des utilisateurs du réseau au travers d'indicateurs pertinents.

Toutes ces innovations répondent de manière très satisfaisante au critère.

3.7. Conclusions sur les motifs du choix du Délégué

Au regard de l'analyse réalisée sur la base des critères de jugement, je soumetts à l'approbation du Conseil communautaire le choix du candidat KEOLIS, ainsi que le projet de contrat dont l'économie générale est présentée ci-après.

4. ÉCONOMIE GÉNÉRALE DU CONTRAT DE DÉLÉGATION DE SERVICE PUBLIC.

Conformément aux dispositions de l'article L 1411-5 du CGCT, la présente section expose l'économie générale du projet de convention soumis à l'approbation du Conseil de communauté.

Le projet de contrat (annexé au présent rapport), négocié puis mis au point avec le Délégué pressenti, présente les caractéristiques essentielles suivantes :

4.1. Objet du contrat

L'offre du candidat comporte des demandes d'aménagement du projet de convention d'importance variable et justifiées.

Le candidat a renoncé lors des négociations et dans sa dernière offre à de nombreuses propositions de modifications. Il a amélioré son niveau d'engagement juridique dans le sens d'une meilleure prise en compte des intérêts de la Collectivité.

Le niveau d'engagement juridique est donc satisfaisant.

Le contrat a pour objet la gestion déléguée du réseau Divia, à l'intérieur du périmètre de transports urbains de la communauté de l'agglomération dijonnaise.

Il est responsable de l'organisation et de la production des différents types de services de transport public (lignes régulières bus et tram, transport à la demande, transport des personnes à mobilité réduite...) et il en assure la gestion et la commercialisation.

Cette mission doit être compatible avec les prérogatives de l'Autorité Organisatrice.

Le Délégué s'engage donc à assurer le fonctionnement, la continuité, la qualité ainsi que la bonne organisation des services pour les usagers.

Pour cela, il dispose de tous pouvoirs de gestion pour exécuter les services qui lui sont confiés et pour mettre en place l'organisation et la structure nécessaires à l'exécution de ces services. Il en supporte aussi toutes les charges d'exploitation correspondantes et il est propriétaire des recettes.

Le Délégué devra notamment assurer :

- Une mission de conseil et d'aide à la décision auprès de l'Autorité Organisatrice,
- La prise en charge et l'exploitation complète de tous les services concernant les transports urbains,
- La gestion financière de ce service,
- La maîtrise d'œuvre du futur système billettique et sa gestion,
- La perception des recettes auprès des usagers,
- La gestion des parcs relais,
- L'entretien et la réparation des poteaux d'arrêt, des abribus non publicitaires, des bornes d'information « Totem » et des sanitaires en bout de ligne,
- L'entretien des stations tram,
- La maintenance des rames de tram et des infrastructures tram,
- La gestion de futur centre de maintenance bus-tram,
- L'entretien du matériel servant à l'exploitation du service.

4.2. La durée du contrat

Le contrat est conclu pour une durée de 7 ans. (du 1^{er} janvier 2010 au 31 décembre 2016).

Sa durée est décomposée en deux périodes :

- 2010-2012 : avant la mise en place du tram : période de deux ans correspondants à la phase travaux de mise en place du tram et mise en service d'un réseau restructuré prenant en compte les travaux et préfigurant le futur réseau 2013,
- 2013-2016 : exploitation de deux lignes de tramway et d'un réseau de bus interconnecté avec les lignes de tramway.

4.3. Caractéristiques économiques et financières

Selon les articles L2224 -1 et 2 du Code général des Collectivités territoriales, la collectivité verse au Délégitaire une compensation financière forfaitaire en compensation des sujétions de service public qui lui sont imposées.

Le montant de la contribution financière forfaitaire correspond à la différence entre les coûts de production forfaitisés des services sur lesquels le Délégitaire s'engage sur 7 ans, et les recettes forfaitaires composées des recettes de trafic (perçues auprès des usagers et des personnes publiques) sur lesquelles le Délégitaire s'engage sur la période.

Les coûts de production forfaitisés sont indexés annuellement sur la base d'un coefficient d'actualisation.

Le coût à la charge de la Collectivité comprend la contribution forfaitaire actualisée, à laquelle sont ajoutés la taxe professionnelle, la taxe sur les salaires et des ajustements fonction de la qualité de service, de l'âge du parc, de la production kilométrique non réalisée, de modifications de l'offre de service...

Un intéressement est également prévu fonction :

- De l'évolution des recettes :
 - Si le montant des recettes de trafic de l'année est supérieur au montant des recettes forfaitaires jusqu'à 3%, le Délégitaire conserve la différence,
 - Entre 3,1 et 5% les parties se partagent le surplus à hauteur de 50 % chacune, au-delà, la différence est versée en totalité à la collectivité ;
 - Si le montant est inférieur aux recettes forfaitaires, le Délégitaire supporte seul l'écart jusqu'à deux années consécutives.
- Des gains de productivité (vitesse commerciale), si cette variation est significative (limite de + ou - 1,5 km/heure)
- De la qualité de service : intéressement basé sur la mesure de la qualité de service produite par le Délégitaire par le biais de critères vérifiés annuellement.

4.4. Droits et obligations de la Collectivité

La Collectivité met à la disposition du Déléгатaire le matériel roulant, les installations de maintenance et de façon générale tous les biens lui permettant d'assurer pleinement sa mission.

La Collectivité définit la politique générale concernant le transport collectif urbain et les autres services de transports à l'intérieur de son périmètre.

Elle contrôle la conformité de la gestion du Déléгатaire à la politique qu'elle a définie.

4.5. Droits et obligations du Déléгатaire

Le Déléгатaire s'engage à exploiter le service dans le respect des règles fixées dans la convention et des prérogatives de l'Autorité Organisatrice et dans le principe de la continuité du service public.

Il met en œuvre les évolutions du service de transport avant et après la mise en service du tramway et assure également la mise en service du tramway.

Le Déléгатaire dispose de tous les pouvoirs en ce qui concerne le choix et l'organisation des moyens nécessaires à l'accomplissement de sa mission. Il gère également le personnel de l'exploitation conformément aux lois, règlements et conventions en vigueur. Il fixe et assure les rémunérations et avantages du personnel conformément aux usages de la profession et aux conventions collectives nationales en application.

Le Déléгатaire s'engage à gérer les biens nécessaires à l'exploitation du service en bon père de famille et à en assurer le bon entretien.

Le Déléгатaire est tenu d'assurer la continuité du service public, sauf cas de force majeure. En cas de grève, il est tenu de mettre en place un plan de transport adapté et d'en effectuer la communication auprès des usagers.

4.6. Responsabilité

Le Déléгатaire est seul responsable de la gestion financière de l'ensemble du service, notamment vis à vis de ses éventuels bailleurs de fonds, des fournisseurs d'équipements et matériels ainsi que de son personnel.

Il est en outre responsable de la bonne exécution de l'ensemble des missions qui lui sont confiées, notamment en ce qui concerne la continuité du service.

Il fera son affaire personnelle de tous les risques et litiges pouvant résulter de son activité vis à vis notamment des usagers et ne pourra en aucun cas se retourner contre l'Autorité Organisatrice.

Pendant toute la durée de la convention, le Déléгатaire supportera seul tous les risques de détérioration, de perte et de destruction partielle ou de sinistre total des matériels roulants, quelle qu'en soit la cause, même s'il s'agit d'un cas fortuit ou d'un cas de force majeure.

Pendant toute la durée de la délégation de service public, le Délégué est tenu de souscrire à ses frais auprès de compagnies notoirement solvables, et dans des conditions conformes aux pratiques usuelles sur le marché français, une ou plusieurs polices d'assurance couvrant les responsabilités que lui-même et l'Autorité Organisatrice encourent du fait de l'exploitation des services, notamment de sorte que la responsabilité civile de l'Autorité Organisatrice ne puisse en aucun cas être invoquée lorsque, à la suite d'un accident, des dommages sont subis par des tiers, y compris les personnes transportées.

Le Délégué souscrira notamment :

- une assurance de « responsabilité civile professionnelle »,
- une assurance « dommages ».

Le Délégué procédera chaque année en tant que de besoin à une réactualisation des garanties.

4.7. Les biens

Les biens de retour : l'Autorité Organisatrice met à la disposition du Délégué, qui en a l'utilisation et la garde, des biens nécessaires au bon fonctionnement du service. Ces biens font retour à la Collectivité en fin de convention.

Les biens de reprise : peuvent être rachetés par la Collectivité ou par le Délégué suivant leur valeur nette comptable : matériel de bureau, véhicules de service...utiles pour l'exploitation du service.

Les biens propres : tous les autres biens nécessaires à l'exploitation du service sont fournis par le Délégué : il garde la propriété des biens qu'il fournit comme les logiciels métier.

4.8. Sanctions

Des pénalités financières sont encourues par le Délégué en cas d'irrégularités ou d'inexécution des clauses de la convention et de son cahier des charges : de 50€ à 2 000 € selon les cas.

Le montant de ces pénalités est déduit du montant de la facture trimestrielle suivante.

4.9. Clauses de rencontre

En cas de survenance d'événements extérieurs au Délégué ayant une incidence sensible sur les coûts ou les recettes, les parties conviennent de se rencontrer pour, s'il y a lieu, mettre en œuvre les mesures correctrices nécessaires afin que soient rétablies les conditions de l'équilibre économique de la convention, y compris éventuellement par un réajustement des montants de contributions financières forfaitaires, et elles s'obligent à se rencontrer pour les définir.

Sont notamment concernées les modifications législatives, réglementaires ou fiscales de nature à influencer sur les engagements des cocontractants.

D'autre part, les parties se rencontreront afin d'adapter les clauses financières à la nouvelle situation en cas :

- d'évolution de plus de 20 % de la formule d'indexation des dépenses,
- d'évolution de plus de 10% d'un indice au cours d'une même année, sans exclure dans un tel cas de revoir la pondération des indices de ladite formule au prorata de leur poids respectif dans la structure des coûts du Déléataire,
- d'évolution de plus de 5% du poids d'un indice dans la formule d'indexation,
- de changement substantiel de la grille tarifaire,
- d'évolution du montant du contrat de maintenance,
- du SAEIV par rapport à celui fixé initialement lors de l'acquisition du système par l'Autorité Organisatrice,
- de décalage de la date de mise en œuvre de la montée des voyageurs par les portes avant ou des moyens liés à l'accord des partenaires sociaux,
- d'évolution des coûts directs de fonctionnement du service DiviAccès au-delà de 1 million d'euros (valeur mars 2009) revalorisés,
- d'évolution au-delà de plus ou moins 10% du nombre de cartes scolaires, de cartes sociales et du chiffre d'affaires des titres CMU.

Une réunion mensuelle est prévue en présence des représentants de l'Autorité Organisatrice et de ceux du Déléataire pour analyser ensemble les résultats du trafic, les conclusions des études et enquêtes, les dysfonctionnements relevés ainsi que les plaintes ou réclamations de la clientèle reçues à l'entreprise ou à l'Autorité Organisatrice et ce, dans un souci commun d'amélioration du service rendu.

5. CONCLUSION

Aussi, au vu de l'analyse de l'offre et du résultat des négociations, je propose au Conseil Communautaire :

- d'approuver le choix de retenir comme Déléataire du service public de transport le candidat KEOLIS,
- d'approuver le contrat de délégation de service public (et l'ensemble de ses annexes) pour une durée de 7 ans, tel que résultant du processus de négociations de la délégation de service public avec ce candidat,
- par conséquent de m'autoriser à signer le contrat de délégation de service public pour l'exploitation du service de transport urbain de l'agglomération dijonnaise et ses annexes.

Le Président



François REBSAMEN



DELEGATION DE SERVICE PUBLIC POUR LA GESTION
DU RESEAU DE TRANSPORT PUBLIC DIVIA

**CONVENTION DE GESTION
DU RESEAU DE TRANSPORT PUBLIC DIVIA**

2010-2016

27 Novembre 2009

SOMMAIRE

PREAMBULE.....	2
TITRE I - OBJET ET DUREE DE LA CONVENTION.....	3
ARTICLE 1 : OBJET	3
ARTICLE 2 : DUREE DE LA CONVENTION.....	3
TITRE II - DROITS ET OBLIGATIONS DE L'AUTORITE ORGANISATRICE.....	4
ARTICLE 3 : PREROGATIVES.....	4
ARTICLE 4 : DROIT DE MODIFICATION DES CARACTERISTIQUES DES SERVICES.....	4
ARTICLE 5 : DROIT DE CONTROLE de l'execution DES SERVICES	5
ARTICLE 6 : DROIT DE CONTROLE DES DOCUMENTS	5
ARTICLE 7 : REALISATION DES INVESTISSEMENTS.....	6
ARTICLE 8 : CONTRIBUTION FINANCIERE FORFAITAIRE.....	6
ARTICLE 9 : ENVIRONNEMENT DES TRANSPORTS PUBLICS	6
TITRE III - DROITS ET OBLIGATIONS DU DÉLÉGATAIRE	7
ARTICLE 10 : MISSIONS ET POUVOIRS	7
ARTICLE 11 : POUVOIRS DE GESTION ET DE DIRECTION.....	8
ARTICLE 12 : DROITS ET OBLIGATIONS LIES A LA MODIFICATION DES CARACTERISTIQUES DES SERVICES	8
ARTICLE 13 : SOUS-TRAITANCE TRANSPORT.....	9
ARTICLE 14 : ENTRETIEN DU MATERIEL ET DES INSTALLATIONS	10
ARTICLE 15 : EXECUTION DES SERVICES.....	12
ARTICLE 16 : CONTINUTE DU SERVICE PUBLIC ET SAUVEGARDE DE LA SECURITE	12
ARTICLE 17 : OBLIGATIONS COMPTABLES.....	13
ARTICLE 18 : OBLIGATIONS DE PREVISION	13
ARTICLE 19 : COMPTES RENDUS A L'AUTORITE ORGANISATRICE	13
ARTICLE 20 : OBLIGATION D'INFORMATION DE L'AUTORITE ORGANISATRICE SUR LES DYSFONCTIONNEMENTS	14
ARTICLE 21 : POLITIQUE COMMERCIALE ET MARKETING	14
ARTICLE 22 : DEMARCHE QUALITE.....	16

ARTICLE 23 : OBLIGATIONS FISCALES	17
23.1 – Dispositions générales	17
23.2 - TVA	17
23.3 – Redressement ou régularisation de TVA.....	18
23.4 – Taxe professionnelle.....	18
23.5 – Taxes foncières	18
23.6 – Taxe sur les salaires.....	18
TITRE IV - REGIME FINANCIER	19
ARTICLE 24 : BIENS MIS A LA DISPOSITION DU DELEGATAIRE	19
ARTICLE 25 : BIENS FOURNIS PAR LE DELEGATAIRE	20
ARTICLE 26 : LES RECETTES	20
26.1 - Les recettes de trafic	20
26.2 - Les recettes annexes	20
26.3 - Les recettes relatives aux biens.....	20
26.4 - Les autres recettes	21
ARTICLE 27 : LE COUT DE PRODUCTION DU RESEAU	21
ARTICLE 28 : DETERMINATION DE LA CONTRIBUTION FINANCIERE FORFAITAIRE	22
ARTICLE 29 : INDEXATION ET AJUSTEMENT DE LA CONTRIBUTION FINANCIERE FORFAITAIRE	23
29.1 Evolution du montant des dépenses de référence (Df)	23
29.1.1 - Indexation des dépenses.....	23
29.1.2 - Ajustements des dépenses en cas de modification des services	24
29.1.3 - Ajustement des dépenses en fonction de l'évolution de la capacité du matériel	25
29.1.4 - Ajustement des dépenses en fonction de l'âge du parc de véhicules	25
29.1.5 - Ajustement de la contribution en fonction du vandalisme	26
29.2 - Evolution de la recette de référence (Rf).....	26
29.2.1 - Ajustement du montant de la recette de référence en fonction de l'évolution des tarifs.....	26
29.2.2 - Ajustement de la recette de référence en fonction de l'évolution de la consistance du service	27
ARTICLE 30 : TARIFS	28
ARTICLE 31 : MISE EN PLACE DES DOUBLAGES	29
ARTICLE 32 : INTERESSEMENT DES PARTIES	29
32.1 - Intéressement à l'évolution des recettes	29
32.2 - Intéressement aux gains de productivité (vitesse commerciale)	29
ARTICLE 33 : CLAUSE D'ADAPTATION ET DE RENCONTRE	30
ARTICLE 34 : MODALITES DE REGLEMENT	30
TITRE V - PENALITES ET SANCTIONS	32
Article 35 : montant des pénalités	32
TITRE VI - RESILIATION, DECHEANCE ET EXPIRATION DE LA CONVENTION	33
ARTICLE 36 : CONDITIONS DE RESILIATION	33
ARTICLE 37 : CONDITIONS DE LA DECHEANCE	34
ARTICLE 38 : EXPIRATION DE LA CONVENTION	35
TITRE VII - CLAUSES DIVERSES	36

TITRE VII - CLAUSES DIVERSES	36
ARTICLE 39 : RESPONSABILITE ET ASSURANCES	36
39.1 - Responsabilités.....	36
39.2 - Assurances.....	36
ARTICLE 40 : PROCEDURE DE CONCILIATION EN CAS DE LITIGE	38
ARTICLE 41: garantie maison mere	38
ARTICLE 42: NOTIFICATION PAR L'AUTORITE ORGANISATRICE	39
ARTICLE 43: ELECTION DE DOMICILE	39
LISTE DES ANNEXES	40

ENTRE LES SOUSSIGNES :

Monsieur François REBSAMEN, agissant en qualité de président de la Communauté d'Agglomération du Grand Dijon, en vertu d'une délibération du Conseil Communautaire en date du ci-après dénommée " **Autorité Organisatrice** ",

D'UNE PART,

ET

La société KEOLIS, au capital de 46 851 276 euros, dont le siège social sis 9 rue de Caumartin 75309 PARIS, est inscrite au Registre du Commerce sous le numéro 552 111 809 RCS. Elle est représentée par M.BLEITRACH dûment habilité à cette fin, ci-après dénommée « **Déléataire** »

D'AUTRE PART,

Il a été convenu et arrêté ce qui suit :

PREAMBULE

En application de la loi n°82-1153 du 30/11/82 modifiée d'orientation des transports intérieurs des articles L. et R. 1411-1 et suivants du Code Général des Collectivités Territoriales, l'**Autorité Organisatrice** a lancé un appel à la concurrence pour choisir son **Délégataire** chargé d'exploiter, à compter du 1er janvier 2010, le réseau de transports publics du Grand Dijon.

Au terme de la procédure, le conseil communautaire a désigné, par délibération en date du , la société KEOLIS en qualité de **Délégataire** et autorisé Monsieur le Président, à signer les documents suivants :

- une convention de gestion avec contribution financière forfaitaire,
- un cahier des charges,
- un ensemble d'autres annexes dont la liste est mentionnée dans le sommaire ci-dessus.

Ces documents contractuels ont été établis selon les principes suivants :

- Politique des transports définie et décidée par l'**Autorité Organisatrice** et mise en œuvre par le **Délégataire**,
- Structure et niveau des tarifs fixés par l'**Autorité Organisatrice**, sur proposition du **Délégataire**, un accord entre les parties étant recherché,
- Investissements réalisés par l'**Autorité Organisatrice**,
- Adaptation du réseau à l'évolution des besoins de la population après enquêtes et/ou études conduites par le **Délégataire** et/ou l'**Autorité Organisatrice**, sachant que le choix des caractéristiques des nouveaux services relève de l'**Autorité Organisatrice**,
- Recherche par le **Délégataire** d'une part, d'une grande maîtrise des coûts d'exploitation et d'autre part, d'une amélioration de la fréquentation du réseau et donc de ses recettes ; sur le premier volet, le **Délégataire** accepte de prendre un risque industriel qui garantit à l'**Autorité Organisatrice** le niveau des coûts d'exploitation, en euros et à réseau constant ; sur le second volet, le **Délégataire** prend un risque commercial et s'engage sur des niveaux annuels de recettes en progression, l'**Autorité Organisatrice** étant intéressée à l'évolution de ces dernières,
- Attribution au **Délégataire** d'une autonomie de gestion pour l'exploitation du réseau comprenant notamment la conception et la mise en œuvre de la politique commerciale,
- Mise en œuvre d'une politique de transparence entre l'**Autorité Organisatrice** et le **Délégataire** qui cherchent à œuvrer d'un commun accord pour le développement des transports publics et se rapprochent en particulier pour les décisions de modification de l'offre, des tarifs et de politique commerciale,
- Information de l'**Autorité Organisatrice** par le **Délégataire** sur la clientèle, sur le réseau et son évolution,
- Exigence d'efficience et de qualité pour le réseau exploité par le **Délégataire**.
- Mise en œuvre des principes de développement durable en conciliant développement économique, protection et mise en valeur de l'environnement, et progrès social. Le **Délégataire**, s'engage, autant que faire se peut, à promouvoir l'emploi des personnes rencontrant des difficultés particulières d'insertion. Il met en œuvre un système de management environnemental (cf. annexe n°17).

TITRE I - OBJET ET DUREE DE LA CONVENTION

ARTICLE 1 : OBJET

1.1 - L'**Autorité Organisatrice** confie au **Déléataire**, à l'intérieur du périmètre des transports urbains (PTU), la gestion déléguée du réseau DIVIA dont la consistance et les modalités d'exploitation sont précisées dans le cahier des charges ci-annexé. En contrepartie des sujétions liées aux contraintes du service public que l'**Autorité Organisatrice** impose au **Déléataire**, elle lui verse une contribution financière forfaitaire.

1.2 - Dans le cadre des missions de gestion de service public qui lui sont dévolues au titre du présent contrat, le déléataire assure la gestion et le contrôle des autres services dont les conditions sont fixées en annexe.

1.3 - Sous réserve du respect de la réglementation en vigueur et selon des modalités qui seront définies conjointement par les deux parties, le **Déléataire** pourra exécuter tous autres services de transports, à la demande de l'**Autorité Organisatrice**.

1.4 - Enfin, l'**Autorité Organisatrice** se réserve le droit de conclure elle-même ou de mandater le **Déléataire** en vue de conclure, dans des conditions qu'elle définira, avec des transporteurs régulièrement autorisés à effectuer du trafic local à l'intérieur du périmètre des transports urbains, tout contrat ayant pour objet l'amélioration de la desserte des populations situées l'intérieur du PTU.

L'**Autorité Organisatrice** s'oblige à informer le **Déléataire** préalablement à la signature de tout contrat avec des transporteurs afin qu'il lui fasse connaître les conséquences éventuelles sur l'économie de la présente convention en vue le cas échéant d'une compensation financière.

ARTICLE 2 : DUREE DE LA CONVENTION

2.1 - La présente convention est passée pour une durée de 7 ans à compter du 1^{er} janvier 2010. L'échéance est donc fixée au 31 décembre 2016.

2.2 - La non reconduction de la convention à son terme n'ouvre droit à aucune indemnité à la charge de l'une ou l'autre des parties.

TITRE II - DROITS ET OBLIGATIONS DE L'AUTORITE ORGANISATRICE

ARTICLE 3 : PREROGATIVES

L'Autorité Organisatrice :

- définit la politique générale concernant le transport collectif urbain et les autres services de transports à l'intérieur de son périmètre des transports urbains,
- arrête, après avoir recueilli les propositions du **Délégué** :
 - ♦ les mesures à prendre et les services à offrir pour répondre aux besoins de déplacement dans le PTU,
 - ♦ le programme de développement du réseau,
 - ♦ les tarifs perçus auprès de la clientèle,
- verse au **Délégué** une contribution financière forfaitaire, conformément aux dispositions de l'article 28 à 34 de la présente convention.
- contrôle la conformité de la gestion du **Délégué** à la politique qu'elle a définie et obtient à cet effet du **Délégué** les renseignements techniques, financiers et commerciaux nécessaires à l'exercice de ce contrôle,
- est informée chaque année par le **Délégué** de la situation financière prévisionnelle concernant la gestion du réseau,
- donne son avis chaque année sur le programme annuel de marketing élaboré par le **Délégué** dans le cadre de la réalisation du plan figurant en **annexe n°4**. Elle en vérifie la conformité avec les dispositions de l'article 21.

ARTICLE 4 : DROIT DE MODIFICATION DES CARACTERISTIQUES DES SERVICES

4.1 - L'Autorité Organisatrice, dans le cadre de ses prérogatives concernant la définition et l'organisation des services, peut décider de toutes modifications relatives à la consistance des services et à leurs modalités d'exploitation. Préalablement aux décisions de modification de l'offre, l'**Autorité Organisatrice** consulte le **Délégué** sur les incidences techniques et financières des mesures qu'elle envisage de prendre.

En conséquence, le **Délégué** doit mettre en œuvre toutes les modifications à la consistance des services qui lui seraient demandées par l'**Autorité Organisatrice** à charge pour celle-ci d'en supporter les éventuelles conséquences financières, dans les conditions précisées à l'article 29, de telle sorte que l'équilibre économique de la présente convention soit maintenu.

Si ces modifications n'ont pas d'incidences financières, elles sont validées par un échange de courriers entre les parties.

4.2 - A la demande expresse de l'**Autorité Organisatrice** ou sur l'initiative du **Délégué**, mais sous réserve de l'accord de l'**Autorité Organisatrice**, le **Délégué** doit, si besoin est, pour assurer le fonctionnement normal du réseau, mettre en place des services de doublage conformément à l'article 3 du cahier des charges et selon les dispositions financières prévues à l'article 31 de la présente convention.

ARTICLE 5 : DROIT DE CONTROLE DE L'EXECUTION DES SERVICES

L'**Autorité Organisatrice** se réserve le droit de procéder à tout moment, au contrôle de la conformité de l'exécution des services au regard des caractéristiques des services, tel qu'elles sont définies dans le cahier des charges annexé à la présente convention. Dans ce cadre, l'**Autorité organisatrice** peut à tout moment, à sa charge, accéder directement aux données informatiques issues de l'exploitation technique et commerciale du réseau.

A cette fin, des vérifications pourront être opérées à bord des véhicules notamment, par les personnes mandatées à cet effet par l'**Autorité Organisatrice**.

Le **Délégué** produit mensuellement les éléments nécessaires au suivi de la production kilométrique commerciale avec toute possibilité de contrôle sur place et sur pièce par l'**Autorité Organisatrice**. En cas de litige, une mesure des kilométrages des lignes pourra être faite contradictoirement entre un représentant de l'**Autorité Organisatrice** et un représentant du **Délégué**.

De plus, l'**Autorité Organisatrice** se réserve le droit de procéder ou de faire procéder, à ses frais par un expert agréé, au contrôle du bon état des installations et du matériel. En cas de constat d'insuffisance d'entretien ou de non-conformité du matériel roulant aux dispositions du cahier des charges, elle peut mettre en demeure le **Délégué** d'y remédier dans le délai fixé dans le cadre de l'expertise ; à défaut d'exécution, elle fait assurer, aux frais du **Délégué**, la remise en état des installations et du matériel. En outre, en cas d'insuffisance d'entretien, les frais d'expertise sont facturés par l'**Autorité Organisatrice** au **Délégué**.

ARTICLE 6 : DROIT DE CONTROLE DES DOCUMENTS

A la demande de l'**Autorité Organisatrice**, un inventaire des titres de transport, figurant à l'inventaire C, peut être effectué contradictoirement au 31 décembre ainsi qu'avant chaque changement de tarifs.

En référence aux dispositions de l'article 7 de la loi n° 82-1153 du 30 décembre 1982 d'orientation des transports intérieurs prévoyant le contrôle des fonds engagés par la personne publique et dans un souci de transparence voulue par la loi n° 93-122 du 29 janvier 1993 modifiée, l'**Autorité Organisatrice** se réserve le droit de prendre connaissance et de procéder à tout moment aux vérifications qu'elle jugera utiles de tout document technique ou comptable nécessaire au contrôle des opérations afférentes à l'exécution de la délégation de service public objet du présent contrat. Elle doit pouvoir s'assurer en particulier de la réalité des dépenses et du montant des recettes encaissées par le **Délégué**.

Ces opérations pourront être effectuées par toute personne mandatée à cet effet par l'**Autorité Organisatrice**. En outre, en tant que de besoin, l'**Autorité Organisatrice** se réserve le droit de faire procéder, à ses frais, à un audit technique pour vérifier les unités d'œuvre et les conditions de production et/ou un audit comptable pour vérifier les comptes du **Délégué**.

Ces mêmes dispositions s'appliquent aux sous-traitants des services de transport.

ARTICLE 7 : REALISATION DES INVESTISSEMENTS

L'**Autorité Organisatrice** garantit au **Déléataire** la réalisation du programme d'investissements figurant en annexe n°12 sur la base des critères suivants :

- ♦ âge moyen de 8 ans et âge maximum de 19 ans pour les véhicules standards et midibus
- ♦ âge moyen des articulés de 10 ans et âge maximum de 21 ans pour les articulés,
- ♦ âge moyen 4 ans et âge maximum 10 ans pour les minibus,
- ♦ 10 ans pour les véhicules de service.

ARTICLE 8 : CONTRIBUTION FINANCIERE FORFAITAIRE

L'**Autorité Organisatrice** garantit au **Déléataire** une contribution financière forfaitaire annuelle (CFf) définie à l'article 28 égale à la différence entre les dépenses d'exploitation (Df) et les montants de recettes (Rf) sur lesquels s'engage le **Déléataire**.

ARTICLE 9 : ENVIRONNEMENT DES TRANSPORTS PUBLICS

Sauf cas d'urgence, l'**Autorité Organisatrice** prend l'avis du **Déléataire**, selon la procédure la plus appropriée, avant toute décision de sa compétence relative à la circulation générale, au stationnement et à toute autre mesure pouvant avoir des répercussions sur le fonctionnement des services.

L'**Autorité Organisatrice**, soucieuse de promouvoir le développement des transports publics, s'engage à faciliter et à accélérer la circulation des bus. Pour ce faire, elle recherche les mesures à prendre en matière de signalisation, de couloirs bus et d'étalement des pointes journalières de trafic.

Le **Déléataire** est tenu informé des études relatives à l'organisation des déplacements et en particulier au développement des transports publics à l'intérieur du périmètre des transports urbains, de leur avancement et de leurs résultats et peut, à sa demande ou à celle de l'**Autorité Organisatrice**, être associé aux travaux de l'organisme chargé de l'étude.

TITRE III - DROITS ET OBLIGATIONS DU DÉLÉGATAIRE

ARTICLE 10 : MISSIONS ET POUVOIRS

10.1 - Le **Délégataire** se voit confier par l'**Autorité Organisatrice** une mission de gestion du réseau de transports publics. Cette mission est entendue au sens large : il est responsable de l'organisation et de la production des différents types de services de transport public (lignes régulières, TAD, PMR...) et il en assure la gestion et la commercialisation.

Cette mission doit être compatible avec les prérogatives de l'**Autorité Organisatrice** (définition de l'offre, politique de financement, contrôle technique et financier de l'exécution des services).

10.2 - Le **Délégataire** gère les services de transports publics dans le respect des règles fixées dans la présente convention et ses annexes dont le cahier des charges ainsi que des lois et règlements nationaux et européens et des principes essentiels du service public.

10.3 - C'est l'**Autorité Organisatrice** qui est propriétaire et finance le matériel et les installations figurant à l'inventaire A, le **Délégataire** en assure l'entretien et fournit les autres biens nécessaires à l'exploitation figurant aux inventaires B, C et D.

En cours de convention, l'**Autorité Organisatrice** peut solliciter le **Délégataire** pour affecter à l'exploitation de nouveaux biens qui auraient dû être fournis par la collectivité : dans ce cas, le **Délégataire** s'engage à répondre favorablement à la demande et un avenant à la présente convention prend alors les effets financiers des investissements réalisés par le **Délégataire** ainsi que les modalités de reprise de ces biens.

10.4 – Le **Délégataire** dispose de tous pouvoirs de gestion :

- pour exécuter les services qui lui sont confiés,
- pour mettre en place l'organisation et la structure nécessaires à l'exécution de ces services.

10.5 - Il assure une mission de conseil et d'aide à la décision auprès de l'**Autorité Organisatrice**, en particulier lorsqu'elle le sollicite pour l'introduction de nouvelles technologies ou la mise en œuvre de nouvelles dessertes. Il est en particulier chargé de la maîtrise d'œuvre du futur système billettique selon les modalités définies en **annexe n°18**.

10.6 - Il applique des principes de gestion et des techniques d'étude de marché et de promotion commerciale adaptés aux transports publics urbains.

10-7 - Sous réserve que la continuité du service public délégué ne soit jamais affectée et que cela n'ait aucune incidence sur les moyens à mettre en œuvre pour la gestion du réseau, le délégataire est autorisé à utiliser, sous son entière responsabilité et assurances souscrites à cet effet, les biens et véhicules du service public pour fournir des prestations de transport à titre onéreux à des tiers.

ARTICLE 11 : POUVOIRS DE GESTION ET DE DIRECTION

11.1 - Le **Déléataire** dispose de tous les pouvoirs en ce qui concerne le choix et l'organisation des moyens nécessaires à l'accomplissement de sa mission. Il en supporte toutes les charges d'exploitation correspondantes.

11.2 – La gestion du personnel de l'exploitation dépend du **Déléataire**, conformément aux lois, règlements et conventions en vigueur.

Le **Déléataire** fixe et assure les rémunérations et avantages du personnel conformément aux usages de la profession et aux conventions collectives nationales en application.

Le personnel du **Déléataire** bénéficie de programmes de formation de nature à améliorer la qualité du service offert à la clientèle. Un plan de formation de référence pour les cinq premières années figure en **annexe n°3**. Il sera réactualisé ensuite pour la période restant à courir. Il fera l'objet d'un compte rendu dans le rapport annuel d'activité avec un récapitulatif des dépenses consacrées à la formation. En cas d'engagement de dépenses inférieures au budget prévu, l'**Autorité Organisatrice** se réserve le droit de procéder à une réfaction sur le montant de la contribution financière forfaitaire due au **Déléataire**. L'**Autorité Organisatrice** peut exercer son droit de réfaction après avoir préalablement entendu les observations du **Déléataire**. Au vu des explications, l'**Autorité Organisatrice** peut également décider de faire glisser, dans une limite de 25% les sommes non engagées au titre d'un exercice sur l'exercice suivant.

11.3 - En cas de changement de directeur du réseau de transport urbain, le **Déléataire** s'engage à en informer préalablement l'**Autorité Organisatrice**.

ARTICLE 12 : DROITS ET OBLIGATIONS LIES A LA MODIFICATION DES CARACTERISTIQUES DES SERVICES

12.1 – Le **Déléataire** met en œuvre les évolutions l'offre de transport voulues par l'**Autorité Organisatrice** sachant que le réseau évoluera notablement avant et après la mise en service du tramway (cf. annexe 1.3 du cahier des charges de la présente convention). Il assure la mise en service du tramway selon les modalités définies en **annexe n° 13**.

12.2 – Le **Déléataire** dispose d'une marge de manœuvre pour modifier librement l'offre de service sur les lignes existantes dans une limite de plus 3% et moins 1% par rapport au kilométrage de base à la date de signature du présent contrat sans toutefois que cela puisse affecter plus de 30% du kilométrage d'une même ligne et que cela ait d'incidences sur le montant de sa rémunération. Les modifications sont comptabilisées en année pleine.

Cela ne modifie en rien les modalités de calcul ni de la rémunération du **Déléataire**, ni de la contribution financière forfaitaire que l'**Autorité Organisatrice** lui verse. L'**Autorité Organisatrice** est informée au plus tard 1 mois après la mise en œuvre de ces modifications.

12.3 – D'une façon générale, le **Déléataire** peut proposer à l'**Autorité Organisatrice** des modifications de la consistance des services ainsi que toute mesure susceptible d'améliorer la qualité de la prestation fournie à la clientèle. Hormis les modifications visées à l'article 12.2, le **Déléataire** doit obtenir l'accord préalable de l'**Autorité Organisatrice** pour réaliser les modifications ou mettre en œuvre les mesures proposées. Celles-ci seront entérinées par substitution de l'annexe correspondante, signée des parties, et entraînent l'application de l'article 29.1.2.1.

12.4 - Les projets de création de lignes nouvelles ou de modifications de lignes et services existants, qu'ils soient envisagés par l'**Autorité Organisatrice** ou proposés par le **Déléataire**, font l'objet d'une étude prévisionnelle technique, commerciale et financière de la part du **Déléataire** qui la remet à l'**Autorité Organisatrice**. Celle-ci dispose d'un délai de deux mois pour donner son accord, à défaut de réponse dans ce délai cela équivaut à un refus.

12.5 - L'exploitation des services du réseau de transports publics s'effectue dans un environnement soumis à des aléas directement liés à l'exploitation. Par aléas d'exploitation, on entend des faits dont la cause est extérieure à l'exploitation et notamment tout incident lié à :

- des encombrements et blocages de circulation, des travaux de voirie de courte durée (3 jours), des manifestations sur la voie publique de toute nature nécessitant un détournement d'itinéraire,
- des accidents de véhicules par lesquels la responsabilité du **Délégataire** n'est pas engagée et incidences engendrées,
- des détériorations d'installations fixes ou autres actes de malveillance externe,
- des intempéries exceptionnelles et autres catastrophes naturelles,
- aux actes de vandalisme et agressions

Le **Délégataire** doit prendre toutes les mesures nécessaires pour pallier les conséquences de ces aléas et maintenir la continuité du service public dans les conditions fixées à l'article 16.

Le **Délégataire** fournit dans le mois qui suit la survenance de ces aléas un rapport technique à l'**Autorité Organisatrice**, ainsi qu'un récapitulatif annuel dans son compte rendu annuel d'activité.

L'impact financier de ces aléas est compris dans l'exécution normale de l'offre annuelle de référence en vigueur, dans la limite de plus ou moins 1 % des kilomètres de référence. En dehors de cette plage, la formule de l'article 29.1.2.2 s'applique.

12.6 - Pour évaluer les incidences financières des modifications de service, les variations des heures de conduite en ligne et de production (HP) sont calculées à partir des kilomètres correspondants et de la vitesse commerciale théorique calculée à partir des tableaux de graphilage.

12.7 - En cas d'évolution de la vitesse commerciale (mesurée selon les modalités prévues en annexe n°2), le **Délégataire** peut être amené à adapter le graphilage des services et à proposer des modifications des horaires pour pouvoir continuer à les respecter. Dans ce cas, il en informe l'**Autorité Organisatrice** qui en décide, 2 mois à l'avance sur la base d'une étude justificative accompagnée des conséquences prévues à l'article 32.2. Cette dernière fait connaître sa décision dans les meilleurs délais.

12.8 - Pour faire face à la demande de clientèle, à la demande expresse de l'**Autorité Organisatrice** ou sur l'initiative du **Délégataire** mais sous réserve de l'accord de l'**Autorité Organisatrice**, le **Délégataire** doit, si besoin est, pour assurer le fonctionnement normal du réseau, mettre en place des services de doublage dans les conditions prévues à l'article 31.

ARTICLE 13 : SOUS-TRAITANCE TRANSPORT

13.1 - L'**Autorité Organisatrice** peut autoriser le **Délégataire** à sous-traiter de façon permanente ou occasionnelle une partie des services qui font l'objet du présent contrat, sous réserve d'agrément du sous-traitant par l'**Autorité Organisatrice**.

L'**Autorité Organisatrice** doit donner son accord express préalablement à la mise en œuvre de la sous-traitance

Le volume de sous-traitance des services de lignes régulières urbaines est limité à 12% du kilométrage commercial total des services des dites lignes

13.2 - Dans sa demande, qui doit être formulée par écrit, par lettre recommandée avec accusé de réception, le **Délégataire** indique la nature, l'importance, la durée et la date de début de la sous-traitance envisagée et fournit à l'**Autorité Organisatrice** tout élément de nature à permettre à cette dernière d'apprécier les garanties techniques et financières du sous-traitant à assurer les prestations qui lui seront confiées. Le contrat de sous-traitance sera transmis à l'**Autorité Organisatrice**. Lors d'une procédure de mise en concurrence, l'**Autorité Organisatrice** est informée tout au long de son déroulement.

L'autorisation de sous-traitance est accordée pour une durée précisée au cas par cas et qui, en tout état de cause, ne peut dépasser la durée du présent contrat sauf pour les transports TAD, PMR et scolaires qui pourront être prolongés de 6 mois. A l'expiration de l'autorisation, une nouvelle demande peut, le cas échéant, être formulée.

En cas d'urgence dûment justifiée, l'**Autorité Organisatrice** pourrait être informée de la sous-traitance ponctuelle au plus tard un jour après son début effectif.

13.3 - Les contrats de sous-traitance conclus sont transmis à l'**Autorité Organisatrice** au plus tard le dernier jour ouvré du mois suivant celui de leur signature. Ils doivent spécifier notamment la nature détaillée des prestations qu'ils doivent effectuer.

13.4 - La sous-traitance ne dispense aucunement le **Déléataire** de respecter l'ensemble de ses obligations, ce dernier restant entièrement responsable tant à l'égard de l'**Autorité Organisatrice** que des usagers de la bonne exécution des prestations ou services confiés à des tiers en conformité avec la présente convention.

ARTICLE 14 : ENTRETIEN DU MATERIEL ET DES INSTALLATIONS

14.1 - Le **Déléataire** est seul responsable de l'état des biens qu'il apporte mais aussi des installations et du matériel quel qu'il soit (matériel roulant, dépôt, mobiliers urbains, SAEIV, etc.) dont l'**Autorité Organisatrice** lui confie la garde en vue de son exploitation au titre des présentes. Il s'engage, conformément à l'article 606 du code civil, à gérer ces biens en bon père de famille et à en assurer le bon entretien avec toutes les charges afférentes liées à la maintenance, aux réparations et mises à niveau.

Il le fait compte tenu de la destination, de l'âge et de l'état de ces biens à la date d'effet des présentes ou d'acquisition et/ou de mise à disposition en cours de convention, à assurer le bon entretien des biens nécessaires à l'exploitation dont il a la responsabilité.

14.2 - Pour les véhicules et autres biens inscrits à l'inventaire A, le **Déléataire** s'engage à utiliser, entretenir et maintenir (ou faire utiliser, entretenir et maintenir) le **matériel roulant** (bus et rames de tramway), conformément à la réglementation et aux spécifications techniques en vigueur, et dans des conditions et standards conformes à ceux applicables aux matériels identiques exploités sur les autres réseaux de France.

En particulier, le **Déléataire** doit notamment se conformer à minima :

- aux recommandations du constructeur en matière d'entretien périodique des divers organes du véhicule. Il se procure à cet effet toute la documentation technique nécessaire,
- aux injonctions de mise en ordre consécutives aux visites réglementaires de sécurité.

En outre, le **Déléataire** est en charge et responsable de la réalisation des opérations d'entretien et de maintenance qui ont pour effet de maintenir le patrimoine mis à disposition dans un état normal d'utilisation. Le **Déléataire** est également en charge et responsable de la réalisation des opérations de maintenance des matériels roulants du service.

Le **Déléataire** peut procéder à des opérations de maintenance allant au-delà des prescriptions contenues dans les descriptifs techniques produits par les différents constructeurs et fabricants pour autant que ces opérations sont compatibles avec les recommandations des constructeurs.

A cet égard, tous les frais liés à l'utilisation et à l'entretien du matériel roulant, ainsi que les réparations y afférentes ou leur mise en conformité avec la réglementation applicable, sont à la charge du **Déléataire** qui devra prendre toutes dispositions nécessaires afin d'assurer la conservation, le maintien en bon état de fonctionnement et l'entretien du matériel roulant.

Le **Déléataire** effectue le rajeunissement apparent (éclairage, peinture, sièges, ...) des matériels roulants de manière à ce qu'ils conservent un aspect attrayant et valorisant de l'image de marque du réseau.

Un effort particulier est demandé au **Délégataire** pour limiter le plus possible les nuisances de bruit et de pollution pouvant être occasionnées par les matériels roulants. Il est tenu de procéder fréquemment à toute vérification (notamment analyses de l'échappement des moteurs, réglages ou améliorations de nature à déceler et réduire ces nuisances).

En outre, pour ces biens, le **Délégataire** devra effectuer toutes les réparations quelles qu'elles soient, dues à des pannes ou des accidents. A cet égard, il devra tenir un cahier d'entretien à jour par matériel roulant et le tenir à disposition de l'**Autorité Organisatrice**.

Le **Délégataire** s'engage à fournir à la demande de l'**Autorité Organisatrice** les carnets d'entretien sur lesquels sont consignées les principales opérations de maintenance auxquelles il aura fait procéder.

14.3 - Le **Délégataire** est responsable de la surveillance de l'entretien courant des **poteaux d'arrêt** et de leurs supports d'information ainsi que les autres mobiliers urbains (abribus non publicitaires, dispositifs SAEIV, blocs sanitaires). Il est aussi en charge de la tenue à jour des informations à destination de la clientèle.

Exceptés les abribus non publicitaires, ces biens appartenant à l'**Autorité Organisatrice** ou financés par elle figurent à l'inventaire A avec mention éventuellement d'autres poteaux ou points d'arrêt dont l'entretien est assuré par le **Délégataire** bien qu'ils n'appartiennent pas à l'**Autorité Organisatrice**. Cette dernière fait son affaire de la conclusion des accords avec les autres autorités organisatrices concernées pour permettre l'intervention du délégataire.

Le **Délégataire** assure également l'entretien d'un parc relais jusqu'en 2012 puis de 2 à partir de 2013 (sauf espaces verts et taille des arbres). Cette prestation inclut la maintenance du système de télésurveillance puis à partir de 2013 des systèmes de gestion sans perception des entrées et sorties.

14.4 - L'entretien courant et la maintenance des équipements du **SAE** et de la **billettique** sont pris en charge techniquement et financièrement par le **Délégataire**.

Toutefois, pour les équipements futurs (notamment billettique et SAEIV tramway) il est convenu que les parties se rencontreront afin de répercuter dans leurs engagements financiers respectifs la mise en œuvre effective desdits équipements dès que le matériel aura été acquis et donc que ses caractéristiques seront connues.

14.5 - Les opérations d'entretien et de maintenance du tramway :

- **Entretien des infrastructures** : le **Délégataire** a la charge des opérations de maintenance des infrastructures du tramway : voies, caténares, sous-stations, arrêts, à l'exclusion des revêtements de plateforme et des plantations,
- **Entretien rames** : il a la charge des opérations d'entretien et de maintenance, de toute nature, dans la limite des prestations décrites en annexe 20.

14.6 - L'**Autorité Organisatrice** se réserve le droit de faire procéder, à ses frais, par un expert agréé par les deux parties, au contrôle de l'état des biens. En cas d'insuffisance d'entretien, elle peut mettre le **Délégataire** en demeure d'y remédier dans un délai fixé par l'expert. A défaut d'exécution, elle fait assurer aux frais du **Délégataire** la remise en état des installations ou des matériels concernés, dans les limites fixées par les constatations et indications de l'expert.

14.7 - En cas de **destruction ou de disparition d'un des biens** mis à disposition par l'**Autorité Organisatrice**, le **Délégataire** est tenu de pourvoir au remplacement des matériels et équipements inscrits à l'inventaire par des biens de qualité équivalente, dans la limite des indemnités d'assurances ou autres perçues à cet effet. Le **Délégataire** doit justifier, chaque année, de l'utilisation des indemnités d'assurance perçues.

Dans le cas où le remplacement ne peut intervenir, selon le principe défini ci-dessus, les indemnités d'assurances ou autres obtenues sont reversées à l'**Autorité Organisatrice**. Les parties se concertent afin de convenir des modalités de remplacement ou non des biens disparus ou détruits.

ARTICLE 15 : EXECUTION DES SERVICES

Le **Déléataire** est tenu d'exécuter les services selon les prescriptions de la présente convention, du cahier des charges et des annexes. Il en supporte toutes les charges, impôts et taxes, ainsi que des redevances auxquelles l'exploitation du service public pourrait donner lieu.

Si la production kilométrique n'est pas assurée conformément aux prévisions tel que prévu à l'article 18, les pertes de kilomètres imputables au **Déléataire** font l'objet d'une réfaction par l'**Autorité Organisatrice** sur la contribution financière forfaitaire (Cfn) conformément à l'article 29.1.5 après qu'il ait pu se justifier.

ARTICLE 16 : CONTINUITE DU SERVICE PUBLIC ET SAUVEGARDE DE LA SECURITE

16.1 - Le **Déléataire** est tenu d'assurer la continuité du service quelles que soient les circonstances sauf cas de force majeure. En dehors de ceux-ci et en cas de défaillance du **Déléataire**, ce dernier supporte toutes les dépenses engagées par l'**Autorité Organisatrice** pour faire assurer provisoirement le service, sans préjudice des sanctions qui pourraient être prononcées à son encontre.

16.2 - En cas de grève de son personnel, la loi n° 2007-1224 du 21 août 2007 sur le dialogue social et la continuité du service public dans les transports terrestres réguliers de voyageurs s'applique. Les dessertes prioritaires prévues par la loi sont mentionnées en **annexe n°16**. En outre, le **Déléataire** informe sans délai l'**Autorité Organisatrice** des préavis de grève qui sont préalablement déposés. Le **Déléataire** est tenu de mettre en place, à ses frais, un service minimum par tout moyen qu'il jugera utile. Dans ce cas, il tient informée l'**Autorité Organisatrice** de la situation, de son évolution et des mesures prises pour mettre en place des moyens de substitution si nécessaire.

16.3 - En cas de mise en œuvre du plan de transport adapté, la contribution financière forfaitaire est minorée du montant net entre d'une part les charges variables non réalisées du fait de l'interruption totale ou partielle et d'autre part la perte de recettes HT. directement liée à cette interruption (cf annexe 16.2 détaillant les modalités d'application).

16.4 - Si, du fait du **Déléataire**, la sécurité publique vient à être compromise par le mauvais état des installations et du matériel, l'**Autorité Organisatrice** prend ou propose à l'autorité compétente de prendre immédiatement toutes les mesures nécessaires pour prévenir tout danger, aux frais et risques du **Déléataire**, sans préjudice des sanctions qui pourraient être prononcées à son encontre.

ARTICLE 17 : OBLIGATIONS COMPTABLES

17.1 - Conformément aux dispositions de l'article 1411-3 du CGCT et de l'annexe 6 relative aux comptes rendus, une comptabilité spécifique doit être tenue à jour et être communiquée dans le compte rendu d'activité annuel à l'**Autorité Organisatrice**, après avoir été certifiée par un commissaire aux comptes ou à défaut par un expert comptable. La comptabilité analytique du **Déléataire** doit être calée sur la grille de décomposition des coûts de l'**annexe n°5**. Le bilan et comptes de résultat sont aussi transmis chaque année à l'**Autorité Organisatrice**.

17.2 - Le **Déléataire** fournit mensuellement des renseignements détaillés sur le volume et la nature de toutes les recettes tel que prévu dans le tableau de bord (cf. **annexe n°6**).

Dans le cas où le défaut de transmission du compte rendu annuel persiste plus de trente jours calendaires après une nouvelle mise en demeure restée infructueuse suivant la première mise en demeure, l'**Autorité Organisatrice** appliquera les pénalités prévues à l'article 35.

ARTICLE 18 : OBLIGATIONS DE PREVISION

Pour chaque exercice, le **Déléataire** présente à l'**Autorité Organisatrice**, avant le 15 avril, une proposition de programme d'adaptation ou de développement des services pour l'année suivante, incluant :

- la production kilométrique pour l'année suivante en distinguant les différents types de service et de kilomètres (en ligne et haut-le-pied),
- un budget prévisionnel des dépenses éventuellement à la charge de l'**Autorité Organisatrice**,
- une description des investissements à mettre en œuvre avec leurs montants.

L'**Autorité Organisatrice** dispose d'un délai jusqu'au 15 juin pour donner son accord.

ARTICLE 19 : COMPTES RENDUS A L'AUTORITE ORGANISATRICE

19.1 - Conformément à l'article L1411-3 du Code Général des Collectivités Territoriales (CGCT), le **Déléataire** produit chaque année à l'autorité délégante un rapport comportant notamment les comptes retraçant la totalité des opérations afférentes à l'exécution de la délégation de service public et une analyse de la qualité de service. Ce rapport est assorti d'une annexe permettant d'apprécier les conditions d'exécution du service public ».

Le **Déléataire** fournit ce rapport ou compte rendu annuel et les rapports mensuels en renseignant scrupuleusement les rubriques listées en **annexe n°6**. De surcroît, le **Déléataire** fournira en même temps une copie certifiée par le commissaire aux comptes des comptes de l'année écoulée.

Le **Déléataire** doit produire un compte rendu financier particulier qui atteste de la conformité des dépenses effectuées à l'objet de la contribution financière forfaitaire qui lui est versée par l'**Autorité Organisatrice** dans les quatre mois suivant la fin de l'exercice pour lequel elle a été attribuée. Il fait partie du compte rendu annuel. Il comprend les données de comptabilité générale et s'appuie sur la comptabilité analytique pour présenter les dépenses de l'année écoulée sous une forme comparable aux grilles de décomposition des coûts figurant en annexe 5.

19.2 – Si le **Déléataire** a des sous-traitants, les rapports annuels et mensuels comprennent à la fois les données globales relatives à l'ensemble de l'activité objet de la présente délégation et ces mêmes données pour chacun des sous-traitants.

Les documents produits par le **Déléataire** devront être transmis **avant le 1^{er} mai** de l'année suivante à l'**Autorité Organisatrice**.

19.3 - En cas de non production par le **Délégataire** des pièces et informations requises par l'**Autorité Organisatrice**, et trente jours calendaires après mise en demeure restée infructueuse, une pénalité de 200 euros peut être appliquée par jour de retard.

Dans le cas où ce défaut de production persiste plus de trente jours calendaires après mise en demeure restée infructueuse suivant la première mise en demeure, l'**Autorité Organisatrice** peut suspendre le paiement de l'aide forfaitaire jusqu'à ce que le **Délégataire** s'exécute.

Toute fraude avérée du **Délégataire** concernant l'octroi et l'utilisation des aides publiques peut entraîner la déchéance de plein droit du **Délégataire**.

En cas de sanctions envisagées au titre des alinéas précédents, le **Délégataire** doit être à même de présenter préalablement ses observations sur les faits qui lui sont reprochés.

19.4 – L'**Autorité Organisatrice** peut contrôler à tout moment la compatibilité entre les documents descriptifs de l'offre de transport annexés à la présente convention et/ou ceux qui auront été actualisés en cours de convention avec l'offre de transport effectivement réalisée.

19.5 – Le **Délégataire** assure un suivi des fréquentations des lignes régulières et autres services spécifiques (DiviaProxi, DiviAccès, etc.) permettant de détailler les fréquentations ligne par ligne. Il remet ses statistiques en la matière conformément aux dispositions de l'**annexe n°6** concernant les rapports mensuels et le compte rendu annuel du **Délégataire** à l'**Autorité Organisatrice**.

19.6 – Le délégataire s'engage à fournir le compte rendu mensuel à l'**Autorité Organisatrice**, et au plus tard le 20 du mois suivant, sous forme de tableau.

En cas de non production par le **Délégataire** et après rappel, une pénalité de 200 euros peut être appliquée par jour de retard, à partir du 25 du mois.

ARTICLE 20 : OBLIGATION D'INFORMATION DE L'AUTORITE ORGANISATRICE SUR LES DYSFONCTIONNEMENTS

Le **Délégataire** s'engage à informer l'**Autorité Organisatrice**, sous 24 heures (hors samedi et dimanche), de tout dysfonctionnement de son fait ou non, constaté sur le réseau, ayant eu une incidence significative auprès de la clientèle (retards importants ou répétés, services non effectués, accidents). Une recherche des causes est entreprise par le **Délégataire**. Un compte rendu écrit est transmis à l'**Autorité Organisatrice** dans un délai maximum d'une semaine.

En cas d'accident ou d'incident impliquant un autobus mettant en cause gravement la sécurité des personnes, le **Délégataire** applique les dispositions de l'article 91 bis de l'arrêté du 3 août 2007 (modifiant l'arrêté du 2 juillet 1982) relatif aux transports en commun de personnes) et il prévient sans délai l'**Autorité Organisatrice** en même temps que le préfet.

ARTICLE 21 : POLITIQUE COMMERCIALE ET MARKETING

21.1 - Le **Délégataire** s'engage à consacrer annuellement un budget destiné à la mise en œuvre de la politique marketing et commerciale du réseau d'un montant (valeur au 1^{er} avril 2009) défini dans la grille de décomposition des coûts en **annexe n°5** de la présente convention. Cette dépense est comprise dans ses coûts, et indexée avec Npsd tel qu'indiqué dans la formule d'ajustement décrite à l'article 29.1 de la présente convention.

Ce budget portera sur l'ensemble des actions à mener pour les services délégués, y compris l'information des usagers, chez les dépositaires, à l'agence commerciale DIVIA, à la gare SNCF, dans les véhicules, aux arrêts et dans les locaux de l'**Autorité Organisatrice**.

21.2 - Sur la base des propositions du **Délégué**, un projet cadre de plan marketing est défini pour les quatre premières années et figure en **annexe n°4**. Il sera réactualisé ensuite pour la période restant à courir. Le programme annuel et le budget des actions à mettre en œuvre, en conformité avec le projet cadre, est transmis avant le 30 novembre de chaque année à l'**Autorité Organisatrice** qui donne son avis sous un mois. Le **Délégué** transmet aussi pour information à l'**Autorité Organisatrice** la définition des projets de campagne qu'il envisage de réaliser au moins un mois avant leur mise en œuvre.

21.3 - Le **Délégué** s'engage à respecter l'image du réseau dans le cadre de la mise en œuvre des actions commerciales (information, promotion, communication), en utilisant les normes de l'information des voyageurs du réseau DIVIA.

21.4 - A la fin de chaque exercice, le **Délégué** transmet à l'**Autorité Organisatrice** dans le cadre de son compte rendu d'activité annuel le bilan des actions menées l'année précédente ainsi que le montant des dépenses correspondantes. Sur demande de l'**Autorité Organisatrice**, le **Délégué** fournit les justificatifs de dépenses.

Si le montant de ces dernières était inférieur au montant du budget alloué par l'**Autorité Organisatrice**, celle-ci se réserve la possibilité de procéder à une réfaction sur la rémunération du **Délégué**.

L'**Autorité Organisatrice** peut exercer son droit de réfaction après avoir préalablement entendu les observations du **Délégué**. Au vu des explications, l'**Autorité Organisatrice** peut également décider de faire glisser, dans une limite de 25% les sommes non engagées au titre d'un exercice sur l'exercice suivant.

21.5 - Outre les dispositions prévues aux **articles 10.5 et 12.4**, l'**Autorité Organisatrice** se réserve la possibilité de demander au **Délégué** des études spécifiques sur tel ou tel problème apparu sur le réseau. Ses prestations en la matière seront plafonnées à l'équivalent de 20 jours/homme par an. Un rapport d'étude est remis un mois après sa demande.

21.6 - Compte tenu de l'importance d'une présence sur le terrain, il est demandé prioritairement qu'un membre du service marketing du **Délégué** passe au moins 1/2 journée par semaine (40 semaines/an) sur le réseau. Cette mission peut prendre diverses formes : un contrôle de qualité, des entretiens avec les clients ou avec les conducteurs ou encore avec des acteurs de la vie locale, des sondages légers auprès de la clientèle... Un compte rendu succinct est transmis à l'**Autorité Organisatrice** sous huitaine. Tout manquement à cette obligation contractuelle expose le délégué à une pénalité de 200 euros.

21.7 - La connaissance de la bonne adéquation de l'offre de transport à la demande est un élément important pour la gestion du réseau. Le **Délégué** s'engage à effectuer des comptages de voyageurs aux points critiques pour l'ensemble des lignes tel que défini en **annexe n°15** ainsi que des mesures de temps de parcours et de vitesse commerciale tel que défini en **annexe n°2**.

Les résultats des comptages et des mesures de temps de parcours et des calculs de la vitesse commerciale sont transmis à l'**Autorité Organisatrice** avec le tableau de bord mensuel du mois suivant les comptages et mesures.

21.8 - Le **Délégué** est chargé de la commercialisation de l'ensemble des titres de transport. A ce titre, il gère notamment la délivrance des titres ou cartes de gratuité attribués selon les critères arrêtés par l'**Autorité Organisatrice**. Au cas où le **Délégué** qui est chargé de la vente des titres passe avec d'autres opérateurs un accord de commercialisation de titres de transport, il fait son affaire de la répartition des recettes entre les opérateurs concernés.

ARTICLE 22 : DEMARCHE QUALITE

22.1 – L'**Autorité Organisatrice** et le **Délégué**, soucieux de l'amélioration du niveau des prestations offertes aux voyageurs, ont souhaité instaurer un système d'intéressement du **Délégué** basé sur la mesure de la qualité de service produite par le **délégué**. A ce titre, le **Délégué** s'engage à mettre en oeuvre une démarche qualité et à rechercher un niveau de qualité de service le plus élevé possible. Ce niveau sera évalué à intervalles réguliers au travers des critères suivants :

- Ponctualité des passages aux arrêts
- Propreté des véhicules
- Information des voyageurs à bord des véhicules et aux arrêts
- Accueil par les conducteurs
- Accueil à la boutique DIVIA
- Réclamations

Pour chacun des critères qualité ci-dessus énumérés, un seuil de référence a été proposé par le **Délégué** et approuvé par l'**Autorité Organisatrice**. Cet ensemble, critères et seuils, constitue le service de référence.

L'**Autorité Organisatrice** procède à la mesure de la qualité de service produite par le **Délégué** pour chacun des critères. L'**Autorité Organisatrice** réalise elle-même les mesures ou les confie à un tiers. Ces mesures sont faites contradictoirement.

Chaque critère est composé d'items. La définition précise de chaque item a été approuvée par le **Délégué** et l'**Autorité Organisatrice** et est décrite dans l'annexe 7.

22.2 - En complément, l'**Autorité Organisatrice** et le **Délégué** mettent en place les modalités d'une mesure de la qualité perçue au moyen d'une enquête satisfaction de clientèle. Cette enquête, à la charge du **Délégué**, est réalisée tous les ans. Les résultats de ces enquêtes servent le cas échéant à réajuster la pondération de chaque critère rentrant dans le calcul de l'intéressement.

22.4 – Les modalités de calcul de l'intéressement du **Délégué** applicable au vu des résultats des mesures de la qualité produite et perçue ainsi que les seuils et le poids respectifs de chaque critère qualité sont décrites en **annexe n°7**.

Les conditions de cet intéressement sont fixées dans cette même annexe.

Chaque année, avant le 31 janvier, le **Délégué** établit le rapport de synthèse des mesures effectuées tout au long de l'année précédente avec le détail du calcul de l'intéressement et le transmet à l'**Autorité Organisatrice**.

Dans le cas du versement d'un bonus par l'**Autorité Organisatrice**, le **Délégué** procédera à l'établissement d'une facture qui sera réglée dans le mois suivant par l'**Autorité Organisatrice**.

Dans le cas de l'application d'un malus par l'**Autorité Organisatrice** au **Délégué** si les objectifs fixés ne sont pas atteints, les sommes correspondantes feront l'objet d'un titre de recettes établi par l'**Autorité Organisatrice**, dans le mois suivant la publication des résultats annuels des mesures de qualité de service.

22.5 – La politique générale de l'**Autorité Organisatrice** ayant une incidence sur la qualité de service, les parties conviennent de se rencontrer chaque année avant le 31 janvier (date de remise du rapport de synthèse des mesures qualité) pour analyser l'attractivité du réseau (vitesse commerciale, équipements et entretien des arrêts de véhicules, perturbations temporaires du réseau, ...), et étudier les modalités d'amélioration de celle-ci.

ARTICLE 23 : OBLIGATIONS FISCALES

23.1 – Dispositions générales

Le Délégué est considéré comme exploitant au sens fiscal du terme et est soumis, à ce titre, au régime fiscal en vigueur. Il doit effectuer toutes opérations auprès de l'administration compétente et notamment:

- établir et signer les déclarations de taxe sur la valeur ajoutée relative à l'exploitation des services,
- liquider la taxe sur la valeur ajoutée due en exerçant, dans les conditions prévues par la réglementation en vigueur, les droits à récupération, conformément à l'article 23.2,
- payer les taxes dues au titre de l'exploitation des services,
- introduire toute demande ou réclamation relative aux opérations mentionnées ci-dessus auprès de l'Administration compétente.

23.2 - TVA

23.2.1 - Le Délégué collecte les recettes auprès des usagers sur la base d'un tarif homologué par l'Autorité Organisatrice incluant la TVA au taux en vigueur.

23.2.2 - Conformément aux articles 210 de l'annexe II du Code Général des Impôts, l'Autorité Organisatrice transfère au Délégué les droits à déduction de T.V.A. ayant grevé l'acquisition des biens qui sont la propriété de l'Autorité Organisatrice et qui sont mis à disposition du Délégué pour les besoins de l'exploitation.

Si l'imputation de la TVA déductible fait apparaître un crédit d'impôts, le Délégué, peut en demander le remboursement.

Les sommes ainsi imputées par le Délégué ou reversées par le Trésor public sont propriété de l'Autorité Organisatrice qui en conserve la libre disposition.

23.2.3 - L'Autorité Organisatrice, en tant que propriétaire ou financeur des biens délégués, délivre au Délégué une attestation précisant, d'une part la base d'imposition des biens, et d'autre part, le montant de la taxe correspondante. L'Autorité Organisatrice informe le service des impôts de la délivrance de cette attestation.

23.2.4 - Le Délégué s'engage à faire connaître à l'Autorité Organisatrice, à chaque imputation ou remboursement, avant le 15 du mois suivant celui du dépôt de la déclaration de TVA ou celui du remboursement, le montant de la TVA imputée ou reversée pour le compte de l'Autorité Organisatrice.

Les sommes transférées seront reversées à l'Autorité Organisatrice avant la fin du mois suivant celui de la déclaration de la TVA, dans le cas d'une imputation partielle, ou dans le mois suivant celui du remboursement par l'administration dans le cas d'une demande de remboursement. Toute somme non versée à cette date portera intérêt au taux d'intérêt légal majoré de deux points.

23.3 – Redressement ou régularisation de TVA

23.3.1 - Dans le cas où le montant de la TVA récupérée ou reversée ferait ultérieurement l'objet d'un redressement de la part de l'Administration fiscale, ce montant, majoré éventuellement des intérêts de retard et pénalités, est remboursé par l'**Autorité Organisatrice** au **Délégataire** avant la fin du troisième mois suivant la date d'échéance du redressement.

23.3.2 - De même, si en fin de contrat, ou en cas de non renouvellement du contrat, le **Délégataire** est amené à rembourser au Trésor public une partie de la TVA effectivement récupérée sur les dépenses d'investissement de l'**Autorité Organisatrice** effectuées au cours des années précédentes, l'**Autorité Organisatrice** rembourse au **Délégataire** les sommes dues au Trésor public mises en recouvrement par ce dernier jusqu'à l'extinction des délais de reprise en matière fiscale. Toute somme non versée à cette date porte intérêts moratoires calculés dans les conditions de l'article 23.2.

23.4 – Taxe professionnelle

Le **Délégataire** s'acquitte de la taxe professionnelle due au titre de l'activité qui lui a été déléguée et l'**Autorité Organisatrice** lui rembourse à l'euro près dans le mois qui suit, sur présentation des justificatifs des sommes effectivement versées, soit pour le 15 juin (acompte) et le 15 décembre (solde).

23.5 – Taxes foncières

L'établissement de la déclaration relative aux taxes foncières, ainsi que la charge financière correspondante restent à la charge de l'**Autorité Organisatrice**.

23.6 – Taxe sur les salaires

Le **Délégataire** s'acquitte de la taxe sur les salaires éventuellement due au titre de l'activité qui lui est déléguée et l'**Autorité Organisatrice** lui rembourse à l'euro près selon les modalités définies à l'article 34.

TITRE IV - REGIME FINANCIER

A l'entrée en vigueur et à l'expiration de la présente convention, un état des recettes et des dépenses à affecter à l'exploitation antérieure et, éventuellement, celles à affecter à la nouvelle exploitation est dressé. Le principe est que l'ancienne exploitation supporte toutes les dépenses et recettes ayant leur origine dans la période antérieure au 31 décembre 2009. Il en va de même des impacts financiers de tous les litiges éventuels dont le fait générateur trouve sa source avant la date d'effet de la présente convention. La présente convention supporte les charges et bénéfices des recettes issues de la période courant à compter du 1^{er} janvier 2010.

ARTICLE 24 : BIENS MIS A LA DISPOSITION DU DELEGATAIRE

24.1 - L'Autorité Organisatrice met à la disposition du Délégué qui en a l'utilisation et la garde, les biens qui figurent à l'inventaire A annexé à la présente convention. Il s'agit de biens de retour. Ces biens font retour gratuitement à l'Autorité Organisatrice en fin de convention.

24.2 - L'inventaire A est joint à la présente convention dès son établissement, après signature par chacune des parties au plus tard dans les six mois suivant la date d'effet de la présente convention. Cet inventaire est complété si d'autres biens sont mis, en cours de contrat, à la disposition du Délégué ; il précise la date à laquelle ces biens sont mis à la disposition du Délégué. L'inventaire est tenu à jour par le Délégué au fur et à mesure des mouvements.

24.3 - Pour les véhicules mis à sa disposition par l'Autorité Organisatrice, le Délégué s'engage à fournir à la demande de cette dernière les carnets d'entretien sur lesquels sont consignées les principales opérations de maintenance auxquelles il aura fait procéder.

24.4 - Le Délégué, en début de convention, s'engage à reprendre à l'Autorité Organisatrice ou au délégataire précédent les autres biens tel que le matériel de bureau, le matériel informatique et de télécommunications, des véhicules de service, etc à leur valeur nette comptable. Pendant toute la durée de la convention, le Délégué s'engage à entretenir et à renouveler ces biens autant que nécessaire en respectant les durées d'amortissement habituelles pour ces biens. Ces biens sont inscrits à l'inventaire B tenu à jour par le Délégué. Ils constituent des biens de reprise, et sont rachetés en fin de contrat par l'Autorité Organisatrice ou par le délégataire suivant à leur valeur nette comptable.

24.5 - En début de convention, le Délégué détient, à leur coût réel d'achat éventuellement minoré des provisions pour dépréciation, des stocks comprenant notamment :

- la billetterie
- les pièces de rechange
- le gasoil

Ces biens sont inscrits à l'inventaire C, tenu à jour annuellement par le Délégué. Ils constituent des biens de reprise et sont rachetés en fin de contrat par l'Autorité Organisatrice ou par le délégataire à leur coût réel d'achat éventuellement minoré des provisions pour dépréciations afférentes.

ARTICLE 25 : BIENS FOURNIS PAR LE DELEGATAIRE

Le **Délégataire** s'engage à fournir tous les autres biens nécessaires à l'exploitation des services.

Il garde la propriété des biens qu'il fournit comme les logiciels métier par exemple. Il pourra toutefois recourir à la location ou au crédit bail pour certains de ces biens.

Au fur et à mesure de leur mise en service ou de leur sortie, ces biens qui constituent des biens propres sont inscrits à l'**inventaire D** annexé à la présente convention.

ARTICLE 26 : LES RECETTES

26.1 - Les recettes de trafic

Le **Délégataire** perçoit une redevance auprès de l'ensemble des usagers et des personnes publiques, sur la base des tarifs définis par l'**Autorité Organisatrice**. Il a la propriété des recettes sur l'ensemble des services du réseau de transport dont la gestion lui est confiée y compris ceux sous-traités.

26.2 - Les recettes annexes

Les recettes provenant de la commercialisation des espaces publicitaires des autobus restent acquises à 100% au **Délégataire** à hauteur de 300 000 € HT par an. Au-delà, le produit est partagé à 50% entre l'**Autorité Organisatrice** et le délégataire. De plus l'**Autorité Organisatrice** est bénéficiaire de 3 semaines d'affichage gratuites par an.

Dans le cas de pelliculage total ou partiel de véhicule, les parties conviennent de se rapprocher préalablement pour valider la campagne qui sera pilotée par le **Délégataire**.

Dans le cadre du renouvellement du contrat pour la commercialisation des espaces publicitaires géré par le **Délégataire**, l'**Autorité organisatrice** sera informée des négociations.

NB : le plafond de 300 000 € par an (valeur 1^{er} avril 2009) est revalorisé chaque année avec le coefficient défini à l'article 29.1.1.

Le **Délégataire** perçoit toutes les autres recettes annexes, notamment les suivantes : frais de dossier, indemnités forfaitaires, produit des amendes, bonus pouvant découler de la démarche qualité, transports spéciaux et occasionnels.

Les recettes annexes ne rentrent pas dans la recette forfaitaire (Rf).

26.3 - Les recettes relatives aux biens

Le **Délégataire** est autorisé à conserver le produit de cession des biens mobiliers qu'il a acquis pendant la durée de la convention et qui seraient devenus inutiles pour l'exploitation.

26.4 - Les autres recettes

Le **Délégué** est autorisé à percevoir pour son compte toutes les recettes accessoires telles qu'indemnités d'assurance, subventions et indemnités attribuées au **Délégué** par d'autres organismes que l'**Autorité Organisatrice**, fournitures de services spéciaux à des tiers et produits financiers de gestion.

Il fait cependant retour à l'**Autorité Organisatrice** des subventions qu'il pourrait toucher concernant d'éventuelles mesures fiscales dont il bénéficierait, excepté la TIPP sur le gazole qui est déjà déduite dans les grilles de coûts et déjà intégrée dans le calcul de la contribution forfaitaire.

ARTICLE 27 : LE COUT DE PRODUCTION DU RESEAU

Le **Délégué** supporte l'ensemble des coûts d'exploitation des services, objet de la présente convention.

Il est précisé que le calcul des coûts tient compte de la totalité des charges d'exploitation du réseau à supporter par le **Délégué**, y compris notamment :

- L'ensemble des charges de personnel de toute nature sur la base d'un horaire théorique de travail de 34,20 heures par semaine,
- Les frais de formation du personnel pour un montant qui ne saurait être inférieur à 1,5 % de la masse salariale pour chaque année de la convention,
- Le coût du carburant,
- L'entretien des biens nécessaires à l'exploitation financés par lui ou par l'**Autorité Organisatrice**. Pour les biens mis à disposition par l'**Autorité Organisatrice**, le **Délégué** assume les charges du locataire, l'**Autorité Organisatrice** assumant celles du propriétaire,
- Les frais de fonctionnement de l'agence commerciale DIVIA selon les modalités précisées au cahier des charges,
- Les frais de fonctionnement du pôle multimodal pour la part relative aux transports objet de la présente DSP,
- Les frais de fonctionnement de la centrale d'information/réservation du réseau,
- La gestion des titres de transport y compris l'attribution des cartes de réduction ou de gratuité selon les modalités prévues à l'annexe n°1.1.2,
- Les études liées aux projets de création de lignes nouvelles, de modification de lignes existantes, sur l'initiative de l'une ou l'autre des parties,
- L'information et la politique de communication selon les dispositions de l'article 21,
- Les frais généraux, les assurances, les frais financiers ainsi que l'ensemble des impôts et taxes,
- Sauf recours contre qui de droit, toutes les indemnités qui pourraient être dues à des tiers à la suite de l'exécution des services ou de l'entretien des biens et installations,
- Etc.

Les coûts sont présentés en euros HT valeur 1^{er} avril 2009. Ils s'entendent avec un niveau d'offre kilométrique correspondant aux services décrits en annexe n°1.3 du cahier des charges de la convention.

Le détail de ces coûts sur lesquels le **Déléataire** s'engage est fourni à l'annexe n°5 du présent document pour chacune des années de la convention.

Par ailleurs, les coûts suivants ne figurant pas dans les grilles de coûts sont refacturés à l'euro près à l'**Autorité Organisatrice** :

- La taxe professionnelle, après plafonnement éventuel en fonction de la valeur ajoutée. Le **Déléataire** communique annuellement copie du tableau 16 de sa liasse fiscale (détermination de la valeur ajoutée produite au cours de l'exercice),
- La taxe sur les salaires,
- Les coûts directs de fonctionnement du service DiviAccès.

ARTICLE 28 : DETERMINATION DE LA CONTRIBUTION FINANCIERE FORFAITAIRE

28.1 - Conformément aux articles L 2224-1 et 2 du Code général des collectivités territoriales, chaque année, l'**Autorité Organisatrice** verse au **Déléataire** une contribution financière forfaitaire en compensation des sujétions de service public imposées au **Déléataire** en matière de desserte (horaires, itinéraires...).

28.2 - Le montant de la contribution forfaitaire (Cf) à verser, chaque année, par l'**Autorité Organisatrice** au **Déléataire** correspond à la différence entre les coûts de production forfaitisés des services (Df) sur lesquels le **Déléataire** s'engage sur 7 ans, tels que définis en annexe n°5 et les recettes forfaitaires (Rf) composées des recettes de trafic mentionnées à l'article 26.1 sur lesquelles le **Déléataire** s'engage pour la durée du contrat.

La contribution forfaitaire, calculée sur des éléments de dépenses et de recettes hors taxe, qui est versée au délégataire, n'est pas assujettie à la TVA.

Les termes Df, Rf et Cf sont fixés par année selon le tableau suivant :

	Année	Df	Rf	Cf = Df - Rf
Phase travaux	2010	47 450 600 €	12 295 300 €	35 155 300 €
	2011	47 593 600 €	12 905 400 €	34 688 200 €
	2012	50 819 400 €	13 344 100 €	37 475 300 €
Réseau avec tramway	2013	53 048 400 €	15 243 000 €	37 805 400 €
	2014	52 528 500 €	16 345 800 €	36 182 700 €
	2015	53 340 200 €	17 232 400 €	36 107 800 €
	2016	52 491 500 €	17 474 700 €	35 016 800 €

Df correspond à l'engagement du **Déléataire** sur la base de chacun des deux réseaux avant le tramway et après sa mise en service tel que défini à la date de signature du présent contrat dont les caractéristiques sont décrites dans le cahier des charges annexé. Pour tenir compte de l'évolution des coûts, Le terme Df mentionné ci dessus en valeur 1^{er} avril 2009 est indexé annuellement selon la formule décrite à l'article 29.1.

Rf correspond à un engagement du **Déléataire** sur la base des tarifs en vigueur à la date de signature du contrat. Pour tenir compte des incidences de l'évolution réelle des tarifs en cours de contrat, Rf est ajusté selon les modalités décrites à l'article 29.2.

Pendant la période 2010/2013, compte tenu des incertitudes liées à la réaction de la clientèle face aux perturbations, les parties conviennent de se rencontrer annuellement pour réajuster les engagements de recettes si ceux-ci s'avéraient avoir été surestimés de plus de 500 000 €.

Au vu des résultats de 2013, les engagements de recettes pour le réseau après mise en service du tramway pourront être révisés d'un commun accord pour tenir compte des comportements de la clientèle et des inéluctables ajustements de l'offre du nouveau réseau.

28.3 - S'il se produisait un décalage dans le phasage de la mise en service du tramway, le montant de Cf est révisé pour en tenir compte selon les modalités définies en annexe n°19.

ARTICLE 29 : INDEXATION ET AJUSTEMENT DE LA CONTRIBUTION FINANCIERE FORFAITAIRE

29.1 Evolution du montant des dépenses de référence (Df)

29.1.1 - Indexation des dépenses

Pour tenir compte de l'évolution des coûts, les dépenses sont indexées annuellement, au moyen de la formule suivante :

$$D_n = D_f \times (1 + A_n)$$

Dans laquelle :

D_n = dépenses indexées pour l'année n

D_f = dépenses forfaitaires de référence pour l'année n en € HT fixées à l'article 28 de la présente convention.

$$A_n = 0,03 + \left\{ 0,764 \frac{S_n (1 + Ch_n)(1 + 0,005a)}{S_0 (1 + Ch_0)} + 0,055 \frac{G_n}{G_0} + 0,014 \frac{GNV_n}{GNV_0} + 0,028 \frac{RV_n}{RV_0} + 0,109 \frac{Npsdn}{Npsd_0} \right\}$$

A compter de la date des premiers essais des rames de tramway, cette même formule inclut un indice électricité :

$$A_n = 0,03 + \left\{ 0,763 \frac{n (1 + Ch_n)(1 + 0,005a)}{S_0 (1 + Ch_0)} + 0,032 \frac{G_n}{G_0} + 0,014 \frac{GNV_n}{GNV_0} + 0,019 \frac{E_n}{E_0} + 0,040 \frac{RV_n}{RV_0} + 0,102 \frac{Npsdn}{Npsd_0} \right\}$$

Les parties se rencontreront à cette même date pour discuter de l'application de cet indice.

Avec :

A_n = coefficient d'indexation

S_n = Moyenne arithmétique des 4 valeurs trimestrielles (31 mars, 30 juin, 30 septembre et 31 décembre N) de l'indice intitulé "Salaires horaires de base de l'ensemble des ouvriers – Activité Transports et entreposage" publié par l'INSEE sous l'identifiant internet 1567387.

S₀ = valeur de cet indice en mars 2009 soit 100,6

Ch_n = Moyenne annuelle du taux de charges applicables sur les salaires pour l'année considérée (tel que défini à l'annexe n°11). Seules les évolutions légales et réglementaires sont prises en compte pour l'évolution de Ch.

Ch₀ = Taux de charges applicable en mars 2009 soit 46,654%

$(1+0,005a)$ = Facteur d'actualisation pour tenir compte de l'évolution moyenne du GVT sur les 7 années du contrat, a étant égal à 1 pour 2010, 2 pour 2011, etc...

G_n = moyenne arithmétique des 12 valeurs mensuelles (Janvier à Décembre N) de l'indice intitulé "IPC – ensemble des ménages – Indices divers – Métropole – Gazole" publié par l'INSEE sous l'identifiant internet 641310.

G_0 = moyenne arithmétique des 3 valeurs mensuelles de cet indice publiées pour le 1^{er} trimestre 2009 soit 152,753.

GNV_n = moyenne arithmétique des 12 valeurs mensuelles (Janvier à Décembre N) du prix du gaz intitulé "Prix proportionnel hiver minoré/majoré de la réduction/augmentation liée à la 2^e tranche, en centimes d'euros par kwh, du tarif S2S niveau 0 de Gaz de France". Ce prix est celui figurant dans le contrat de fourniture de gaz avec le fournisseur GNVERT.

GNV_0 = moyenne arithmétique des 3 valeurs mensuelles de ce prix pour le 1^{er} trimestre 2009 soit 3,179.

E_n = moyenne arithmétique des 12 valeurs (Janvier à décembre N) de l'indice intitulé " IP de production de l'industrie pour les marchés français – **Electricité** moyenne tension, tarif vert A" publié par l'INSEE sous l'identifiant internet 1570284.

E_0 = Moyenne arithmétique des 3 valeurs mensuelles de cet indice publiées pour le 1^{er} trimestre 2009 soit 111,4.

RV_n = moyenne arithmétique des 12 valeurs (Janvier à décembre N) de l'indice intitulé "IPC - Ensemble des ménages - France métropolitaine - par fonction de consommation - **Entretien et réparation de véhicules personnels**" publié par l'INSEE sous l'identifiant internet 638814.

RV_0 = moyenne arithmétique des 3 valeurs mensuelles de cet indice publiées pour le 1^{er} trimestre 2009 soit 150,93.

NP_{sdn} = moyenne arithmétique des 12 valeurs (Janvier à décembre N) de l'indice intitulé "Indice des prix à la consommation - IPC -Ensemble des ménages -Indices sous-jacents CVS - Métropole – **Services**" publié par l'INSEE sous l'identifiant internet 641339.

$Npsdo$ = moyenne arithmétique des 3 valeurs mensuelles de cet indice publiées pour le 1^{er} trimestre 2009 soit 128,187.

Les moyennes arithmétiques calculées sur chaque indice sont arrondies à la 3^e décimale.
Le coefficient A_n est arrondi à la 4^e décimale

En cas de changement de base des indices d'actualisation en cours de contrat, les indices de références 0 seraient rétopolés à compter de la date de signature du contrat à partir des coefficients de raccordement publiés par l'INSEE.

En cas de disparition ou de changement dans la méthodologie de détermination de ces indices, le **Déléataire** propose par courrier à l'**Autorité Organisatrice** de nouveaux indices ainsi qu'une méthode de raccordement qui doivent traduire au mieux l'évolution exacte des coûts constatée. L'absence de réponse de l'**Autorité Organisatrice** dans un délai de 3 mois vaut accord.

29.1.2 - Ajustements des dépenses en cas de modification des services

29.1.2.1 - En cas de variation du kilométrage de référence, ou en cas de modification des conditions d'exploitation des services (création ou suppression de services) du fait de l'**Autorité Organisatrice**, toutes

les incidences financières sur les dépenses sont calculées sur la base des coûts unitaires indexés figurant dans la grille de coûts figurant en annexe 5 dans les conditions suivantes :

- Dans une limite annuelle de + ou - 15% par rapport au kilométrage de référence à la date de signature du contrat, le coût des moyens mis en œuvre sont dus au **Délégataire** sur la base des coûts unitaires figurant en **annexe n°5** indexés, avec une neutralisation de 50% des frais généraux et sans ajout ou retrait d'aléas (cf. PKFma dans les grilles de coûts),
- Au-delà de ces seuils, les deux parties conviennent de se rapprocher pour évaluer les incidences sur la compensation financière forfaitaire, sur la base des coûts unitaires indexés figurant en **annexe n°5**.

29.1.2.2 – Les aléas définis à l'article 12.5 ainsi que tous autres aléas, exceptés ceux liés à l'application du plan de transport adapté (cf art 16.3) ainsi que ceux du service DiviAccès donnent lieu à un ajustement de la compensation versée au délégataire au-delà de +/- 1% de variation des kilomètres de référence sur la base du prix kilométrique marginal actualisé (PKFma) figurant dans les grilles de coûts en annexe n° 5. Le délégataire est chargé de dresser un état de ces aléas.

29.1.2.3 – Les doublages sont rémunérés sur la base des dispositions figurant à l'article 31.

29.1.2.4 - Les moyens mis en œuvre pour assurer l'exploitation du réseau sont fortement dépendants de la **vitesse commerciale**, elle-même liée aux conditions de circulation. En cas d'évolution de la vitesse commerciale mesurée ligne par ligne, selon les modalités prévues en **annexe n°2**, le **Délégataire** peut être amené à réduire ou augmenter le kilométrage parcouru dans les conditions prévues aux **articles 12.6 et 12.7** après s'être cependant obligé à rechercher le moindre coût en adéquation aux besoins.

29.1.3 - Ajustement des dépenses en fonction de l'évolution de la capacité du matériel

Dans le cas d'une évolution du type de matériel mis en service sur une ligne, les dépenses sont alors ajustées au prorata des kilomètres effectués et de l'écart entre le coût de roulage du nouveau matériel mis en service et celui de l'ancien, sur la base des coûts unitaires figurant en **annexe 5**.

29.1.4 - Ajustement des dépenses en fonction de l'âge du parc de véhicules

L'**Autorité Organisatrice** garantit au **Délégataire** la réalisation d'un programme d'investissements en matériel roulant tel que figurant en **annexe n°12** tenant compte des dispositions de l'**article 7** ci-dessus.

En cas de non respect de ce programme d'investissement par l'**Autorité Organisatrice**, il est fait application des dispositions prévues ci-dessous sachant que l'âge moyen de référence fixé année par année est celui figurant en **Annexe 12** de la présente Convention.

29.1.4.1 – Abaissement de l'âge moyen du parc

En cas d'investissements anticipés par rapport au plan d'investissement indicatif et si l'âge moyen du parc constaté au 31 décembre d'une année n est inférieur de 6 mois à l'âge défini à l'**article 7**, le terme Df_n sera minoré, en fin d'exercice, d'un abattement Ar_n suivant la formule

$$Ar_n = Ce_n \times (Amc_n - Am_n) \times 8 \%$$

Ar_n , Ce_n , Amc_n , Am_n tels que définis à l'alinéa ci-après.

29.1.4.2- Augmentation de l'âge moyen du parc :

Si l'âge moyen constaté au 31 décembre d'une année n excède de 6 mois l'âge défini à l'article 7, le terme Df_n sera majoré, en fin d'exercice, d'une indemnité Iv_n valorisée selon la formule :

$$Iv_n = Ce_n \times (Am_n - Amc_n) \times 8 \%$$

Ar_n = Abattement pour rajeunissement du parc, HT ;

Iv_n = Indemnité de vieillissement du parc, HT ;

Ce_n = Coût annuel d'entretien tel que fixé en annexe 5 en valeur en mars 2009 indexé;

Amc_n = Age moyen contractuel fixé à l'article 7,

Am_n = Age moyen constaté au 31/12 de l'année n, estimé à une décimale.

Cependant s'il s'avérait qu'une modification significative de l'âge moyen (au-delà ou en deçà de 2 ans) devait entraîner une réorganisation importante de la maintenance, les parties se concerteraient afin d'examiner les modifications à apporter aux dispositions du présent contrat.

29.1.5 - Ajustement de la contribution en fonction du vandalisme

Les dépenses liées au vandalisme ayant fait l'objet d'une information mensuelle de l'Autorité organisatrice sont à la charge du délégataire dans la limite de 0,5% des dépenses d'exploitation (Df actualisées). En cas de dépassement, l'Autorité Organisatrice versera un complément de contribution au délégataire.

NB : Les dégradations sur des véhicules ou tout matériel remisés dans le dépôt du délégataire sont exclues de ce dispositif; le délégataire en supporte seul les conséquences financières.

29.2 - Evolution de la recette de référence (Rf)

29.2.1 - Ajustement du montant de la recette de référence en fonction de l'évolution des tarifs

29.2.1.1 - L'incidence de l'évolution des tarifs est prise en compte pour ajuster le montant de la recette de référence sur laquelle le **Délégataire** s'est engagé. L'évolution des tarifs entre l'année n-1 et l'année n, s'apprécie au travers de la variation de la moyenne pondérée des tarifs (VTm), la pondération étant fonction de la part respective du produit de chaque titre dans le total des recettes de trafic de l'année précédente

Cet ajustement du montant de la recette de référence correspondant à une augmentation de tarifs en cours d'année est retenu au prorata par 12^e en fonction de la date d'augmentation des tarifs.

A l'exception de la mise en œuvre d'une nouvelle tarification décidée par l'**Autorité Organisatrice**, le **Délégataire** présente chaque année ses propositions d'évolution des tarifs en précisant l'impact prévisionnel attendu sur les recettes.

Dans le cas où une année donnée la variation des tarifs telle qu'arrêtée par l'**Autorité Organisatrice** s'avérerait différente de l'inflation (au sens de l'indice des prix à la consommation, ensemble des ménages, hors tabac), l'engagement recettes sera modulé par l'introduction d'un coefficient d'élasticité de la demande aux tarifs égale à -0,3. Les dispositions détaillées de cet ajustement sont exposées dans l'**annexe n°8.1**.

29.2.1.2 – Dans l'hypothèse où l'Autorité Organisatrice, qui en a le pouvoir :

- décide de sa propre initiative de modifier la structure tarifaire par adjonction ou suppression de titres,
- décide de modifier notablement les réductions tarifaires, d'en supprimer ou d'en introduire de nouvelles, y compris dans le cadre de conventions passées avec d'autres autorités organisatrices,
- modifie les conditions d'accès aux titres sociaux (gratuités comprises)

Elle compense les moins values de recettes éventuelles qui en résulteraient pour le **Déléataire**, à compter de la date d'application des nouveaux tarifs.

L'évaluation du montant de cette compensation se fait sur la base de justificatifs mensuels fournis par le **Déléataire**. Ce dernier présente l'impact des mesures tarifaires sur les recettes (glissement de titres, élasticité de la demande aux tarifs...). Cet impact est déterminé par comparaison entre l'évolution des recettes sur une période d'observation qui ne saurait être inférieure à 6 mois et celle constatée sur une période de référence de même durée (en excluant d'éventuelles mesures promotionnelles menées par le **Déléataire** et sur la base de données similaires d'exploitation).

Dans l'attente d'un accord négocié entre les parties, la contribution financière forfaitaire versée par l'**Autorité Organisatrice** est ajustée sur la base de la recette moyenne par déplacement (Rmd) définie en annexe n° 9 et constatée au cours des 12 mois qui précèdent la décision de révision des tarifs par l'**Autorité Organisatrice**.

29.2.2 - Ajustement de la recette de référence en fonction de l'évolution de la consistance du service

- Hormis les dispositions prévues à l'article 12.2, dans une limite annuelle de + ou – 1 % du kilométrage de référence à la date de signature du contrat, l'engagement de recettes Rf du délégataire n'est pas modifié.
- Au-delà de + ou – 1 % et jusqu'à + ou – 5%, la recette moyenne par kilomètre (Rmk) constatée au cours de l'année précédente, sert à l'ajustement de la recette de référence (Rf). Les modalités de calcul de Rmk sont précisées dans l'annexe n° 10.
- En cas de modification de l'offre de transport au-delà de + ou – 5% du kilométrage de base, ou de sa répartition spatiale ou temporelle, les parties conviennent de se rencontrer afin d'évaluer les éventuelles conséquences sur l'engagement de recette du **Déléataire**.

En cas de perturbations significatives et durables sur le réseau, du fait de certaines modifications exceptionnelles, les parties se rapprochent le cas échéant pour évaluer les conséquences éventuelles sur le montant de la recette de référence (Rf).

Un avenant à la présente convention définit les conditions d'évolution de la contribution financière forfaitaire si elles sont différentes de celles prévues au présent article.

ARTICLE 30 : TARIFS

30.1 - Le **Délégataire** est autorisé à percevoir auprès des voyageurs les recettes des titres de transport résultant du prix payé par ces derniers en contrepartie du service de transports qui leur est offert et qui est établi sur la base des tarifs applicables. Le **Délégataire** est propriétaire des recettes ainsi perçues.

A l'entrée en vigueur de la présente convention, la grille tarifaire applicable par le **Délégataire** est précisée à l'**Annexe 1.1.2**.

30.2 - L'**Autorité Organisatrice** arrête la politique tarifaire sur la base des propositions du **Délégataire** sous réserve des dispositions de l'article 29.2.1.2. Les réductions à caractère commercial relèvent a priori du **Délégataire**, les réductions à caractère social sont décidées par l'**Autorité Organisatrice**.

L'**Autorité Organisatrice** peut décider à tout moment de créer ou de supprimer de nouveaux titres à caractère social en particulier auquel cas elle s'engage à compenser le préjudice financier qui en résulterait éventuellement pour le **Délégataire**. En cas de changements conséquents de la gamme tarifaire (structure et prix des titres), les parties conviennent de se rencontrer pour envisager les incidences sur les engagements de recettes du **Délégataire**.

Le **Délégataire** a l'obligation d'exécuter les décisions de l'**Autorité Organisatrice** immédiatement, sous la seule réserve du délai nécessaire à l'édition des nouveaux titres et à la bonne information de la clientèle sur des nouveaux tarifs, ce délai ne pouvant excéder 60 jours.

30.3 - L'**Autorité Organisatrice** peut passer à tout moment des accords tarifaires avec toute autre autorité organisatrice de transports publics. Le **Délégataire** est alors tenu de prendre les dispositions de tous ordres qui s'imposent pour pouvoir mettre en œuvre les dispositions desdits accords sous trois mois. L'**Autorité Organisatrice** s'engage à compenser le préjudice financier qui en résulterait éventuellement pour le **Délégataire**. De son côté, le **Délégataire** peut passer aussi des accords tarifaires avec d'autres opérateurs mais il doit obtenir préalablement l'accord exprès de l'**Autorité Organisatrice**.

30.4 - Chaque année, avant la fin du mois de mars, le **Délégataire** soumet à l'**Autorité Organisatrice** une ou des propositions de tarifs pour que les nouveaux tarifs soient applicables au 1^{er} juillet.

30.5 - Le **Délégataire** peut accorder des réductions tarifaires à caractère temporaire, dans le cadre de sa politique commerciale et dans le respect du principe d'égalité des usagers devant le service public. Il soumet son projet à l'**Autorité Organisatrice** un mois avant la mise en application. A défaut de réponse sous huitaine de l'**Autorité Organisatrice**, cela vaut acceptation. Ces réductions n'entraînent pas de modifications du montant de la contribution financière forfaitaire visée à l'article 28.

30.6 - Un état des ayants droit éventuels à la gratuité du transport du fait du **Délégataire** est fourni en annexe 1.1.2. Cet état fait l'objet d'une réactualisation en tant que de besoin. De son côté, l'**Autorité Organisatrice** se réserve le droit de disposer d'un maximum de 50 cartes de libre circulation pour faire voyager ses personnels ou d'autres personnes dûment mandatées par elle, dans le cadre de l'exercice de ses prérogatives quant au contrôle de la bonne exécution du service tel que prévu à l'article 5. L'**Autorité Organisatrice** fournit elle aussi un état des ayants droit qui figurera dans la même annexe.

30.6 - Le **Délégataire** est chargé de la gestion de la billetterie, il en supporte le coût de fabrication, ainsi que tous les coûts liés aux prestations de perception (information, inscriptions, contrôles, validations, relances, ...).

ARTICLE 31 : MISE EN PLACE DES DOUBLAGES

31.1 - Pour adapter les capacités de transport à des nécessités particulières, suite à des comptages de voyageurs faits par le **Délégataire** et transmis à l'**Autorité Organisatrice**, celui-ci doit mettre en place à la demande de l'**Autorité Organisatrice**, ou si besoin est de sa propre initiative, des doublages en recherchant le moindre coût, dans le respect toutefois des prescriptions techniques qui s'imposent à lui. Un doublage est un service supplémentaire qui suit ou qui précède de moins de cinq minutes un service inscrit à l'horaire.

Les doublages sont ponctuels, c'est-à-dire inférieurs à une durée de 21 jours, et sont rémunérés au **Délégataire** sur la base du prix kilométrique moyen (figurant en bas de la grille de décomposition des prix) majoré de 15 % par rapport à celui en vigueur pour l'exécution des services initialement prévus, sous réserve que ces doublages ne représentent pas annuellement plus de 2% du kilométrage de base. Si le **Délégataire** ne dispose pas en propre des véhicules nécessaires, il peut avoir recours à la location.

31.2 - Un état de ces services de doublage est fourni tous les mois par le **Délégataire** à l'**Autorité Organisatrice**.

31.3 - Dans tous les autres cas de services supplémentaires, il est fait application de l'article 29.1.2 ci-dessus.

ARTICLE 32 : INTERESSEMENT DES PARTIES

32.1 - Intéressement à l'évolution des recettes

Dans le cas où les recettes R_n , effectivement perçues par le **Délégataire** l'année n , seraient supérieures à la recette forfaitaire R_f définie à l'article 28 et ajustées en fonction des variations de tarifs et des modifications d'offre, l'écart serait partagé de la manière suivante :

- si R_n est supérieure à R_f , jusqu'à concurrence de 3%, le **Délégataire** conserve la différence, entre 3,1% et 5% les parties se partagent le surplus à hauteur de 50% chacune, au-delà la différence est reversée en totalité à l'**Autorité Organisatrice**.
- si R_n est inférieure à R_f , le **Délégataire** supporte seul cet écart.

Dans le cas où les recettes effectivement perçues par le **Délégataire** au cours d'une année n sont inférieures à la recette forfaitaire R_f définie à l'article 28 et si l'écart dépasse le montant des aléas estimés à 3% des dépenses, on considère que le **Délégataire** ne peut supporter cet écart plus de deux années consécutives. Alors, considérant que la juste rémunération du **Délégataire** n'est plus assurée, les parties se rencontrent pour examiner le problème, en rechercher les causes et trouver des solutions qui ne soient pas forcément pécuniaires.

32.2 - Intéressement aux gains de productivité (vitesse commerciale)

Les moyens mis en œuvre pour assurer l'exploitation du réseau sont fortement dépendants de la vitesse commerciale, elle-même liée aux conditions de circulation qui dépendent des politiques publiques de circulation.

Un suivi de la vitesse commerciale sera opéré selon les modalités prévues à l'annexe n°2.

En cas de variation significative de la vitesse commerciale (au-delà de +/- 1 %) sur une période significative qui n'aurait pas donnée lieu aux modifications prévues à l'article 12.7, le montant D_f est alors ajusté au prorata des temps de conduite réels et des kilomètres supplémentaires éventuellement effectués, mesurés sur la base des nouveaux graphiques transmis à l'**Autorité Organisatrice** par le **Délégataire** et évalués sur la base des coûts unitaires figurant dans la grille de décomposition des coûts, sans application de frais généraux, ni d'aléas. Dans une limite de plus ou moins 1,5 Km/h, le réajustement de D_f et de R_f donne lieu à un simple échange de courrier entre les parties.

ARTICLE 33 : CLAUSE D'ADAPTATION ET DE RENCONTRE

33.1 - Le **Déléataire** s'engage sur les niveaux et les évolutions de recettes et de dépenses prévisionnelles prises en compte sous réserve des cas d'ajustement prévus à la présente convention et/ou des négociations.

Toutefois, en cas de survenance d'événements extérieurs au **Déléataire** ayant une incidence sensible sur les coûts ou les recettes, les parties conviennent de se rencontrer pour, s'il y a lieu, mettre en œuvre les mesures correctrices nécessaires afin que soient rétablies les conditions de l'équilibre économique de la convention, y compris éventuellement par un réajustement des montants de contributions financières forfaitaires, et elles s'obligent à se rencontrer pour les définir.

Sont notamment concernées par le présent article, les modifications législatives, réglementaires ou fiscales de nature à influencer sur les engagements des cocontractants.

33.2 - En outre, et en tout état de cause, les parties s'obligent à adapter les clauses financières à la nouvelle situation en cas :

- d'évolution de plus de 20 % de la formule d'indexation des dépenses,
- d'évolution de plus de 10% d'un indice au cours d'une même année, sans exclure dans un tel cas de revoir la pondération des indices de ladite formule au prorata de leur poids respectif dans la structure des coûts du **Déléataire**,
- d'évolution de plus de 5% du poids d'un indice dans la formule d'indexation.
- de changement substantiel de la grille tarifaire
- d'évolution du montant du contrat de maintenance du SAEIV par rapport à celui fixé initialement lors de l'acquisition du système par l'Autorité Organisatrice.
- de décalage de la date de mise en œuvre de la montée des voyageurs par les portes avant ou des moyens liés à l'accord des partenaires sociaux.
- d'évolution des coûts directs de fonctionnement du service DiviAccès au-delà de 1 million d'euros (valeur mars 2009) revalorisés selon les modalités de l'article 29.1.1.
- d'évolution au-delà de plus ou moins 10% du nombre de cartes scolaires, de cartes sociales et du chiffre d'affaires des titres CMU (cf annexe 8.2)

33.3 - Par ailleurs, une réunion mensuelle est prévue en présence des représentants de l'**Autorité Organisatrice** et de ceux du **Déléataire** pour analyser ensemble les résultats du trafic, les conclusions des études et enquêtes, les dysfonctionnements relevés ainsi que les plaintes ou réclamations de la clientèle reçues à l'entreprise ou à l'**Autorité Organisatrice** et ce, dans un souci commun d'amélioration du service rendu.

ARTICLE 34 : MODALITES DE REGLEMENT

34.1 – Le règlement de la contribution financière forfaitaire par l'**Autorité Organisatrice** donnera lieu à des versements trimestriels au **Déléataire** calculés en fonction de la contribution financière forfaitaire Cf prévue pour l'année considérée actualisée de façon provisoire au 1^{er} janvier selon la formule définies à l'article 29.1.1 pour les dépenses et 29.2.1 pour les recettes en retenant pour chaque indice mensuel la moyenne arithmétique des 3 dernières valeurs connues et pour l'indice trimestriel la dernière valeur connue. Les indices de référence, S_0 , G_0 , GNV_0 , E_0 , RV_0 , $Npsd_0$ sont ceux définis à l'article 29.1.1.

Le montant de ces versements trimestriels sera déterminé sur la base de $3/12^{\circ}$ de Cf indexé auquel il est ajouté $3/12^{\circ}$ de la taxe sur les salaires payée au titre de l'année précédente et $3/12^{\circ}$ des coûts directs estimés du service Diviaccès. Le paiement des acomptes trimestriels est effectué par l'Autorité délégante le 5 du premier mois de chaque trimestre, excepté le versement du premier acompte qui fait l'objet d'une disposition particulière. Si le jour du 5 d'un mois concerné est un samedi, dimanche ou jours fériés, l'Autorité Organisatrice s'acquitte de son obligation au vu de la facture présentée par le Déléгатaire, le ou les jours qui précèdent la date du 5 du mois concerné.

L'Autorité Organisatrice procède dès la notification du contrat au Déléгатaire, au paiement d'un acompte d'un montant égal au quart de la contribution annuelle Cfn au vu de la facture qu'il présente.

34.2 – Révision des versements : En cas de mise en œuvre de variation positive ou négative de l'offre de référence, le montant des acomptes trimestriels est ajusté en cours d'année. Les versements sont revus à partir du 1^{er} versement suivant la date de mise en œuvre de la modification. Conformément à l'article 23.4, l'Autorité organisatrice rembourse au délégataire la taxe professionnelle pour le 15 juin (acompte) et le 15 décembre (solde) sur justificatifs.

34.3 – Le règlement définitif des sommes dues au Déléгатaire au titre de l'année n est soldé dans les 30 jours suivants la présentation d'une facture tenant compte des dispositions notamment en matière :

- de régularisation de la Cf en fonction de l'évolution des indices,
- de régularisation à l'euro de la taxe sur les salaires,
- de régularisation à l'euro des coûts directs du service Diviaccès,
- d'intéressement de l'Autorité Organisatrice au dépassement de l'objectif de recettes,
- d'intéressement du Déléгатaire à la qualité,
- d'ajustement des dépenses en fonction de l'âge du parc de véhicule,
- d'ajustements des dépenses en fonction de la production kilométrique non réalisée
- de modifications de l'offre de service,
- de réduction de CF en mise en œuvre du plan de transport.
- de réduction de Cf liée au partage des recettes commerciales de publicité (cf art 26.2)

34.4 - En cas de retard de paiement par l'Autorité Organisatrice, aux conditions prévues par la réglementation, des sommes dues au Déléгатaire et réciproquement, lesdites sommes pourront être majorées de plein droit, à compter du jour suivant leur date d'exigibilité, d'intérêts de retard calculés prorata temporis, au taux légal en vigueur majoré de deux points, après cependant que la partie en cause ait été à même de présenter ses observations.

TITRE V - PENALITES ET SANCTIONS

ARTICLE 35 : MONTANT DES PENALITES

En cas d'irrégularités ou d'inexécution des clauses de la présente convention et du cahier des charges ci-annexé, le **Délégataire** encourt les pénalités suivantes :

- Pour non transmission dans les délais des documents à remettre à l'**Autorité Organisatrice**, par jour de retard et par document : 200 €,
- Pour incorrection flagrante d'un agent du **Délégataire** à l'égard des voyageurs ou d'un agent dûment habilité par l'**Autorité Organisatrice** ou pour mauvaise tenue d'un agent pendant le service : 200 €,
- Pour refus de s'arrêter à un arrêt lorsque cet arrêt est demandé : 200 €,
- Pour une course bus non effectuée sans motif valable : 300 € et 500 € pour une course tramway
- Pour non respect de la réglementation générale des transports ou des caractéristiques des services à effectuer (itinéraire, horaire, matériel roulant...) : 500 €
- Pour non application de la tarification en vigueur ou non délivrance de ticket : 300 €
- Etat dégradé du véhicule : 200 € (selon un référentiel à définir par échange de courrier entre les parties)
- Pour entrave au contrôle par les agents de l'**Autorité Organisatrice** ou ceux qui ont été mandatés pour ce faire : 300 €
- Non disponibilité des fiches horaires et non affichage des horaires aux poteaux d'arrêt : 50 € par fiche horaire et par poteau.
- Non réalisation des comptages et mesures prévues à l'article 21.7 : 1 000 € par mois de défaillance.
- Non transmission de la garantie maison mère : 2 000 €

La constatation des faits entraînant les sanctions prévues ci-dessus est effectuée à la diligence de l'**Autorité Organisatrice** qui utilise à cet effet des agents dûment mandatés par elle.

Le **Délégataire** est mis à même de présenter préalablement ses observations sur les faits qui lui sont reprochés.

Ces pénalités, auxquelles s'ajoutent les frais de constat éventuels sont, passé un délai de contestation de 15 jours, notifiées au **Délégataire** et déduites lors du règlement de la facture trimestrielle suivante.

TITRE VI - RESILIATION, DECHEANCE ET EXPIRATION DE LA CONVENTION

ARTICLE 36 : CONDITIONS DE RESILIATION

36.1 - L'**Autorité Organisatrice** peut résilier unilatéralement la présente convention à tout moment au cours de son exécution, après préavis de 12 mois. Dans ce cas :

a) les biens mis à la disposition du **Délégataire** par l'**Autorité Organisatrice** (lesquels figurent à l'**inventaire A** annexé la présente convention) font retour gratuitement à cette dernière pour ceux des biens dont l'**Autorité Organisatrice** est propriétaire ou qu'elle a financés à la date de la résiliation, ou lui sont remis en possession gratuitement pour les autres biens mis à disposition et propriété d'un tiers financeur. Dans les deux cas, ils doivent être en bon état d'entretien et de fonctionnement compte tenu de leur âge ;

b) Les biens de reprise (lesquels figurent à l'**inventaire B** annexé à la présente convention) sont obligatoirement proposés par le **Délégataire** à l'**Autorité Organisatrice** qui peut décider de les reprendre ou de les faire reprendre par un autre opérateur. Dans ce cas et sous réserve de leur bon état d'entretien, ces biens sont repris à leur valeur comptable résiduelle, majorée des taxes en vigueur.

c) Les stocks (lesquels figurent à l'**inventaire C** annexé à la présente convention) sont rachetés en fin de contrat par l'**Autorité Organisatrice** ou par le **délégataire** suivant à leur valeur nette comptable. Pour le cas du petit outillage, il est également inscrit à l'**inventaire C**, tenu à jour par le **délégataire**. Ils constituent des biens de reprise, et sont rachetés en fin de contrat par l'**Autorité Organisatrice** ou par le **délégataire** suivant à leur valeur de remplacement.

d) les biens fournis en propre, figurant dans l'**inventaire D**, par le **Délégataire** lui reviennent.

e) Les fichiers informatiques de paye du personnel, les fichiers des immobilisations, et les fichiers informatiques commerciaux (ceux comprenant les " listings clients " en particulier) sont remis gratuitement à l'**Autorité Organisatrice** en fin de contrat.

36.2 - L'**Autorité Organisatrice** reprend ou s'engage à faire reprendre par le futur opérateur l'ensemble du personnel du **Délégataire** affecté à l'exploitation des services objet des présentes avec leur contrat de travail en cours au jour de la résiliation dans les conditions de l'article L. L.1224-1 du Code du travail dès lors que les dispositions de cet article trouvent à s'appliquer. Cette disposition ne vaut pas pour les sous-traitants du **Délégataire**.

36.3 – Sous réserve d'un inventaire préalable des contrats concernés, l'**Autorité Organisatrice** est subrogée au **Délégataire** dans tous ses droits et obligations envers les tiers, relatifs à l'exécution des services sous convention.

36.4 - L'**Autorité Organisatrice** verse en outre au **Délégataire**, à titre d'indemnité de résiliation, une somme déterminée d'un commun accord en tenant compte du manque à gagner sur la base des résultats nets avant impôts constatés sur les années précédentes et du préjudice qui s'attachera à la résiliation tenant notamment compte des éléments suivants : frais et charges engagés par le **Délégataire** pour assurer l'exécution du présent contrat, pour la partie non couverte à la date de prise d'effet de la résiliation. A défaut d'accord amiable, il sera recouru à expertise dans les conditions de l'article 40.

36.5 - Les sommes déclarées dues au **Délégataire** au titre du présent article par accord entre les parties ou décision de justice sont versées dans un délai de six mois suivant la date d'effet de la résiliation.

Toutefois, si la résiliation intervient moins de deux années après l'entrée en vigueur de la convention, les sommes ainsi déclarées dues seront payées sous forme d'annuités. Il y aura autant d'annuités que d'années restant à courir jusqu'à la date d'expiration normale de la convention. Chaque annuité sera égale au montant total des sommes dues, divisé par le nombre d'années.

36.6 – A l'expiration de la présente convention, le **Délégataire** s'engage à remettre à l'**Autorité Organisatrice**, tout document papier ou informatique relatif à l'exploitation et nécessaire à la poursuite du service que ce soit au plan technique, financier ou commercial.

ARTICLE 37 : CONDITIONS DE LA DECHEANCE

37.1 - Le **Délégataire** peut être déchu du bénéfice de la présente convention :

- en cas de fraude ou de malversation de sa part,
- en cas d'inobservations graves ou de transgressions répétées des clauses de la présente convention, et notamment si le service vient à être interrompu totalement pendant plus de quatre jours, cas de force majeure ou de grève exceptés, ou si du fait du **Délégataire**, la sécurité vient à être compromise par défaut d'entretien des installations ou du matériel,
- en cas de dissolution ou de mise en règlement judiciaire du **Délégataire**,
- en cas de cession du bénéfice de la présente convention à un tiers sans l'autorisation de l'**Autorité Organisatrice**,
- en cas de changement de majorité dans la composition du capital du **Délégataire** de nature à compromettre la bonne exécution du service public en particulier par la création d'un risque de conflit d'intérêt entre les parties, sans que l'**Autorité Organisatrice** n'ait été informée au préalable,
- dans tous les cas où, par incapacité, négligence ou mauvaise foi, le **Délégataire** compromettrait l'intérêt général.

37.2 - La résiliation prend alors effet à compter du huitième jour franc de sa notification au **Délégataire**, après que celui-ci ait été à même de présenter ses observations.

37.3 - La déchéance est prononcée par l'**Autorité Organisatrice** après mise en demeure du **Délégataire** de remédier aux fautes constatées dans le délai qu'elle lui impartit et après que celui-ci ait été mis à même en tout état de cause de produire ses observations sur les faits qui lui sont reprochés. Cette déchéance prend effet à compter du jour de sa notification au **Délégataire**.

37.4 - Le **Délégataire** étant conduit à assumer les conséquences de ses fautes, cette déchéance ne donne droit à aucune indemnité au profit du **Délégataire** pour pertes ou manque à gagner, et ce sans préjudice des indemnités qui pourraient être également invoquées à son encontre par l'**Autorité Organisatrice** qui ne restitue pas la caution.

Toutefois, s'agissant du sort des biens, du personnel et des tierces parties à l'exécution de la convention la déchéance entraîne les mêmes conséquences que la résiliation unilatérale.

ARTICLE 38 : EXPIRATION DE LA CONVENTION

38.1 - Lorsque le contrat arrive à échéance normale (7 ans) les dispositions de l'article 36 s'appliquent, à l'exception de celles concernant le préavis et l'indemnité de résiliation.

38.2 - Le **Délégataire** s'engage à ne pas prendre dans l'année qui précède l'expiration de la présente convention de décision qui soit de nature à affecter substantiellement les conditions techniques, économiques et financières du service qui lui est délégué, sans l'accord préalable de l'**Autorité Organisatrice** lequel sera sollicité sur demande motivée. Il en ira en particulier ainsi de toute décision susceptible d'augmenter les dépenses d'exploitation du service délégué au-delà du taux d'inflation prévisionnelle et de tout recrutement.

38.3 - En cas de cessation de la présente convention, pour quelle que cause que ce soit :

- le **Délégataire** s'engage à fournir tous documents et renseignements de nature à permettre à l'**Autorité Organisatrice** de lancer, dans les meilleures conditions possibles de mise en concurrence ainsi que dans le respect du principe de l'égalité des concurrents, une procédure de consultation destinée au renouvellement du présent contrat,
- les parties conviennent de se rapprocher pour examiner la situation des personnels en application des dispositions de l'article L.1224-1 du code du travail pour l'ensemble des personnels affectés à l'exploitation du réseau de transport et dont la relation de travail relève dudit code.

A cet effet, le **Délégataire** est tenu de communiquer sur simple demande à l'**Autorité Organisatrice** une liste du personnel à jour, mentionnant la qualification, l'ancienneté, le salaire et plus généralement toute indication concernant l'aptitude des personnels. Cette liste, rendue anonyme, est communiquée à tout candidat lors du renouvellement de la délégation, conformément aux obligations d'information en vigueur.

TITRE VII - CLAUSES DIVERSES

ARTICLE 39 : RESPONSABILITE ET ASSURANCES

39.1 - Responsabilités

Le **Déléataire** est seul responsable de la gestion financière de l'ensemble du service, notamment vis à vis de ses éventuels bailleurs de fonds, des fournisseurs d'équipements et matériels ainsi que de son personnel.

Il est en outre responsable de la bonne exécution de l'ensemble des missions qui lui sont confiées, notamment en ce qui concerne la continuité du service.

Il fera son affaire personnelle de tous les risques et litiges pouvant résulter de son activité vis à vis notamment des usagers et ne pourra en aucun cas se retourner contre l'**Autorité Organisatrice**.

En particulier, le **Déléataire** sera seul responsable vis-à-vis de tout tiers de tout dommage corporel, matériel ou immatériel causé directement ou indirectement par les matériels roulants à des personnes ou à des biens, y compris à ses propres biens, même si un tel dommage résulte d'un vice de construction apparent ou caché, d'un défaut de montage ou d'un cas de force majeure.

Pendant toute la durée de la convention, le **Déléataire** supportera seul tous les risques de détérioration, de perte et de destruction partielle ou de sinistre total des matériels roulants, quelle qu'en soit la cause, même s'il s'agit d'un cas fortuit ou d'un cas de force majeure. Par ailleurs, le **Déléataire** s'engage à informer l'**Autorité Organisatrice**, dans un délai de trente (30) jours ouvrés à compter de la date à laquelle il en a connaissance, de l'existence d'une détérioration, perte et destruction partielle (si le coût estimé du sinistre est supérieur à 500 000 Euros hors taxes) ou sinistre total d'un matériel roulant, quelle qu'en soit la cause.

39.2 - Assurances

39.2.1 - Pendant toute la durée de la délégation de service public, le **Déléataire** est tenu de souscrire à ses frais auprès de compagnies notoirement solvables, et dans des conditions conformes aux pratiques usuelles sur le marché français, une ou plusieurs polices d'assurance couvrant les responsabilités que lui-même et l'**Autorité Organisatrice** encourent du fait de l'exploitation des services, notamment de sorte que la responsabilité civile de l'**Autorité Organisatrice** ne puisse en aucun cas être invoquée lorsque, à la suite d'un accident, des dommages sont subis par des tiers, y compris les personnes transportées.

Le **Déléataire** souscrira notamment :

- une assurance de « responsabilité civile professionnelle », tant pour son compte que pour le compte de l'**Autorité Organisatrice**, couvrant toutes les responsabilités découlant de la garde et de l'exploitation des matériels roulants en dépôt et/ou en circulation et toutes les responsabilités du propriétaire des matériels roulants et du transporteur ;
- une assurance « dommages » couvrant tous les dommages subis par les matériels roulants en dépôt et /ou en circulation tant pour son compte que pour le compte de l'**Autorité Organisatrice**, et couvrant notamment les risques contre l'incendie, l'explosion et les risques qualifiés par les assureurs de risques annexes, non compris dans les dommages résultant d'un événement ou phénomène pouvant être qualifiés de force majeure ou de cas fortuit.

Ces assurances devront couvrir tous les biens meubles ou immeubles, ainsi que les véhicules utilisés dans le cadre des missions du **Déléataire**, que ces biens lui appartiennent ou qu'ils soient la propriété de l'**Autorité Organisatrice**.

Le montant des garanties souscrites ne peut être inférieur aux limites usuellement pratiquées sur le marché français de l'assurance.

39.2.2 - Le **Déléataire** doit en particulier être assuré conformément à la loi n° 85-677 du 5 juillet 1985 (loi BADINTER), tendant à l'amélioration de la situation des victimes d'accidents de la circulation et à l'accélération des procédures d'indemnisation, et conformément à l'article L 211-1 du Code des assurances, qui découle de ladite loi.

39.2.3 - Les polices d'assurance du **Déléataire** doivent prévoir que les compagnies d'assurance renoncent à tout recours contre l'**Autorité Organisatrice** et ses assureurs éventuels, le cas de malveillance excepté, pour tous les dommages et dégâts causés à l'occasion de l'exécution de la convention.

Les assurances devront en particulier prévoir que:

- **'Autorité Organisatrice** est considérée comme assurée additionnelle ; l'**Autorité Organisatrice** s'engage à obtenir de ses assureurs les renonciations à recours contre le **Déléataire** et ses assureurs ; à titre de réciprocité, le **Déléataire** s'engage aux mêmes obligations,
- en cas de sinistre total ou de sinistre entraînant la résiliation de la délégation de service public pour les matériels roulants concernés, les assureurs verseront à l'**Autorité Organisatrice** les indemnités d'assurance en découlant dans la double limite des sommes assurées par les assurances et des sommes dues à l'**Autorité Organisatrice**,
- en cas de sinistre partiel affectant les matériels roulants, les assureurs verseront les indemnités d'assurances au **Déléataire** afin de procéder aux réparations qui devront être engagées par lui, sous sa seule responsabilité, pour la remise en état complète des matériels roulants. A la demande de l'**Autorité Organisatrice**, le **Déléataire** est tenu de justifier les frais de réparation engagés et de produire toutes factures correspondant aux réparations des matériels roulants.

Il est précisé que l'indemnité versée par les assureurs ne portera en aucun cas sur les pénalités contractuelles mises à la charge du **Déléataire** le cas échéant.

De même, l'**Autorité Organisatrice** renonce de ce fait à tous recours contre le **Déléataire** pendant toute la durée de la délégation de service public pour les seuls dommages ayant fait l'objet d'une indemnisation par les assureurs.

39.2.4 - Il doit être prévu dans le ou les contrats souscrits par le **Déléataire** que : les compagnies d'assurance ont eu communication des termes spécifiques de la convention afin de rédiger en conséquence leurs garanties.

39.2.5 - Le **Déléataire** procédera chaque année en tant que de besoin à une réactualisation des garanties.

Il fournira, dans le compte rendu annuel visé à l'article 19 de la présente convention, à l'**Autorité Organisatrice** une attestation émanant de la compagnie d'assurance précisant les risques garantis ainsi que les montants de garanties.

Par ailleurs, dans l'hypothèse où la couverture d'un risque ne serait plus obtenue sur le marché français ou si un tel risque ne pouvait être assurable qu'à des conditions économiques telles que la pratique du secteur sur le territoire français conduirait à ne plus couvrir ce risque, le **Déléataire** devra en informer dans les meilleurs délais l'**Autorité Organisatrice**.

L'**Autorité Organisatrice** peut à tout moment exiger du **Déléataire** la justification du paiement régulier des primes d'assurance sans que cette communication ne l'engage en aucune façon dans le cas où, à l'occasion d'un sinistre de quelque nature que ce soit, l'étendue des garanties souscrites auprès des compagnies d'assurance se révéleraient insuffisantes.

Aussi, le **Déléataire** paiera, à bonnes dates, toutes les primes et tous les frais et taxes afférents aux polices d'assurances souscrites et adressera à l'**Autorité Organisatrice**, sur sa demande, les attestations d'assurances correspondantes.

Le **Délégataire** est tenu d'informer dans les meilleurs délais l'**Autorité Organisatrice** de tous les accidents survenus au cours des services et immédiatement pour tout accident corporel.

En cas de dommage partiel affectant l'un des matériels roulants et sous réserve des stipulations des assurances, le cas échéant, le **Délégataire** devra mettre en œuvre, ou faire mettre en œuvre, les moyens nécessaires à la remise en état, à ses frais, du matériel roulant concerné. En cas d'atteinte aux biens, l'indemnité versée doit être affectée à leur remise en état.

39.2.6 - Le cas échéant, les dispositions du présent article valent pour les éventuels sous-traitants.

ARTICLE 40 : PROCEDURE DE CONCILIATION EN CAS DE LITIGE

En cas de difficultés dans l'application de la présente convention et particulièrement pour, le cas échéant, apprécier les conditions de répercussion sur le niveau des contributions financières complémentaires éventuellement dues à la survenance des événements qui les entraînent, les parties s'obligent à tenter de se concilier avant toute action contentieuse.

Le cas échéant, les parties pourront désigner d'un commun accord un tiers ayant pour mission de les aider à faire aboutir cette conciliation. A défaut, chacune des parties peut désigner un expert qui à leur tour en désigne un troisième. La charge financière sera alors partagée également entre les parties.

Cependant, les conclusions de l'expertise ne sauraient faire office d'arbitrage s'imposant aux parties. La conciliation pourra aboutir à une transaction conformément à l'article 2044 du Code civil ou à un avenant au présent contrat.

Tous les litiges qui subsisteraient après cette tentative de conciliation au terme de trois mois sont de la compétence du tribunal administratif de Dijon.

ARTICLE 41: GARANTIE MAISON MERE

Un mois au plus tard après l'entrée en vigueur du présent contrat, le **Délégataire** produit auprès de l'**Autorité Délégante** une garantie émanant de Keolis SA, qui s'engage, de façon irrévocable et inconditionnelle à demeurer parfaitement et entièrement solidaire des engagements qui incombent à sa filiale tout au long de l'exécution du présent contrat.

L'absence de transmission de cette garantie sera sanctionnée par l'application des pénalités visées à l'article 35. L'application de cette pénalité n'exonère pas le **délégataire**, de son obligation de constituer la garantie visée à l'alinéa qui précède. Il disposera d'un délai de 5 jours francs, à compter de la notification par lettre recommandée avec accusé de réception, de la pénalité pour constituer sa garantie. Faute de quoi, le contrat sera résilié à ses torts exclusifs, sans que le **Délégataire** ne puisse prétendre à une quelconque indemnité à quelque titre que ce soit.

L'**Autorité Organisatrice** pourra faire appel de cette garantie pour recouvrer :

- le remboursement des dépenses engagées par l'autorité délégante en raison des mesures prises, aux frais du **délégataire**, en application des stipulations des articles 5 et 14.6
- le paiement des pénalités dues par le **délégataire** dans les conditions visées à l'article 35 et plus généralement, toutes les sommes dues par le **délégataire** à l'**Autorité Organisatrice** en vertu du contrat.

Avant tout prélèvement, et préalablement à cette mesure, les contestations éventuelles de l'**Autorité Organisatrice** sont portées à la connaissance du **Délégataire** par lettre recommandée avec accusé de réception. Sans réponse satisfaisante ou action menée justifiant la volonté du **Délégataire** de remédier à ces contestations, dans un délai de 5 jours à compter de la réception de la lettre, l'**Autorité Organisatrice** procède à l'appel de la garantie.

A l'expiration du contrat, l'Autorité Organisatrice prélève le cas échéant sur la garantie, le montant nécessaire à la réalisation de tous les travaux visés dans le présent contrat. Après imputation des autres sommes dues au titre du contrat, la garantie prend fin avec le terme du contrat.

ARTICLE 42: NOTIFICATION PAR L'AUTORITE ORGANISATRICE

A défaut de notification faite au Délégué par les représentants qualifiés de l'Autorité Organisatrice et constatée par reçu, les notifications sont valablement effectuées par lettre recommandée avec accusé de réception.

ARTICLE 43: ELECTION DE DOMICILE

Pour l'exécution de la présente convention, les parties font élection de domicile en leur siège respectif dans le ressort de l'exploitation, désigné en tête des présentes.

Fait en 3 exemplaires originaux,

A, le

Pour l'Autorité Organisatrice,

Pour le Délégué,

LISTE DES ANNEXES

ANNEXE 1 :

Cahier des Charges

- Annexe 1.1 :
 - 1.1.1 Règlement d'exploitation du réseau Divia
 - 1.1.2 Gammes tarifaires
- Annexe 1.2 :
 - Règlement d'exploitation du réseau DiviAccès
- Annexe 1.3 : Consistance des services
 - 1.3.1 : Jusqu'à la mise en service du tramway
 - 1.3.2 : A la mise en service du tramway

ANNEXE 2 :

Mesure de la vitesse commerciale

ANNEXE 3 :

Plan de formation de référence à 5 ans

ANNEXE 4 :

Plan Marketing à 4 ans

ANNEXE 5 :

Grilles de décomposition des coûts

ANNEXE 6 :

Comptes rendus annuels et mensuels du Délégué

ANNEXE 7 :

Démarche Qualité de Service

ANNEXE 8 : Actualisation Rf

- 8.1 Variation du tarif moyen pondéré (VTm)
- 8.2 Volume des titres sociaux

ANNEXE 9 :

Recette moyenne par déplacement (Rmd)

ANNEXE 10 :

Recette moyenne par kilomètre (Rmk)

ANNEXE 11 :

Définition du paramètre CH

ANNEXE 12 :

Plan de renouvellement du matériel roulant

ANNEXE 13 :

Prestations attendues du délégataire pour la mise en service du tramway

ANNEXE 14 :

Déménagement des sites de Chenôve et Miroir

ANNEXE 15 :

Comptages

ANNEXE 16 : Continuité du service

16.1 Plan de transport et d'information en cas de perturbation de trafic
(Continuité du service)

16.2 Minoration de la CF en cas d'application du plan transport

ANNEXE 17 :

Système de management environnemental

ANNEXE 18 :

Mise en œuvre du système billettique

ANNEXE 19 :

Impact financier d'un décalage de la mise en service du tramway

ANNEXE 20 :

Maintenance des rames de tramway

ANNEXE 21 :

INVENTAIRE A :

- Biens de retour

ANNEXE 22 :

INVENTAIRE B :

- Biens de reprise

ANNEXE 23 :

INVENTAIRE C :

- Stocks

ANNEXE 24 :

INVENTAIRE D :

- Biens propres du délégataire



ANNEXE 1

CAHIER DES CHARGES DE LA CONVENTION DE GESTION DU RESEAU DE TRANSPORT PUBLIC DIVIA

SOMMAIRE

ARTICLE 1 – OBJET	1
ARTICLE 2 – TRACE DES LIGNES.....	1
ARTICLE 3 – CONSISTANCE DES SERVICES.....	1
ARTICLE 4 – SAEIV, POINTS D'ARRETS ET TERMINUS.....	2
ARTICLE 5 – TARIFICATION ET VENTE DES TITRES DE TRANSPORT	2
ARTICLE 6 – MESURES DE POLICE.....	3
ARTICLE 7 – OBLIGATIONS.....	3
ARTICLE 8 – INFORMATION DE LA CLIENTELE	4
ARTICLE 9 – ESPACES PUBLICITAIRES	5
ARTICLE 10 – RESPONSABILITE DU DELEGATAIRE	5

ANNEXES :

Règlement d'exploitation

Annexe 1.1.1 – Règlement d'exploitation du réseau Divia

Annexe 1.1.2 – Grilles tarifaires

Annexe 1.2 – Règlement d'exploitation du service DiviAccès

Consistance des services

Annexe 1.3.1 – Consistance des services jusqu'à la mise en service du tramway

Annexe 1.3.2 – Consistance des services à la mise en service du tramway

ARTICLE 1 – OBJET

Le présent cahier des charges a pour objet de fixer les conditions d'exploitation du réseau de transports urbains de l'agglomération Dijonnaise, exploité conformément à la convention à laquelle il est annexé.

Les obligations et prestations du Délégué, définies au présent cahier des charges, lui incombent sur l'ensemble du réseau, tant pour les services qu'il assure directement que pour ceux qu'il coordonne ou sous-traite.

Dans le cadre des articles 4 et 12 de la convention, l'Autorité Organisatrice et le Délégué se réservent la possibilité d'apporter des modifications aux conditions d'exploitation définies ci-après pour permettre une amélioration et une meilleure adaptation du service public.

Ces modifications sont notifiées par simple échange de lettres recommandées entre les parties.

Dans le cadre de la convention et du présent cahier des charges et dans le souci de l'amélioration constante des moyens de transport offerts à la population, l'Autorité Organisatrice et le Délégué sont convenus d'étudier toutes améliorations au réseau de transport urbain de voyageurs.

ARTICLE 2 – TRACE DES LIGNES

Au début de la convention et jusqu'à la mise en service du tramway, le réseau Divia comprend les lignes inscrites aux tableaux annexés (annexe 1.3.1) au présent cahier des charges.

Ces tableaux sont mis à jour, en cours de convention au fur et à mesure des modifications arrêtées dans le cadre des articles 4 et 12 de la Convention.

Un examen périodique des tracés des lignes est effectué par l'Autorité Organisatrice et le Délégué qui fait toute proposition, avec étude à l'appui, de nature à améliorer les performances du service public.

Jusqu'à la mise en service du tramway, l'Autorité Organisatrice est seule responsable du tramway.

A la mise en service du tramway, le réseau Divia comprendra les lignes du réseau bus restructuré et les lignes de tramway tel que figurant en annexe 1.3.2.

ARTICLE 3 – CONSISTANCE DES SERVICES

Le nombre de départs journaliers figure dans les tableaux annexés (annexes 1.3) au cahier des charges.

Ces tableaux sont mis à jour, en cours de convention, en cas de modifications arrêtées dans le cadre des articles 4 et 12 de la convention.

Le Délégué organise, dans la limite des moyens disponibles, des services de renfort supplémentaires lorsque les besoins s'en font sentir, dans le cadre des dispositions prévues à l'article 31 de la Convention.

ARTICLE 4 – SAEIV, POINTS D'ARRETS ET TERMINUS

L'implantation des points d'arrêts de montée et de descente des voyageurs est arrêtée et modifiée par l'Autorité Organisatrice sur proposition du Délégué. La suppression, le déplacement ou l'aménagement d'un point d'arrêt seront effectués en recherchant un accord entre les deux parties.

Les points d'arrêt sont matérialisés par un signal (abris ou poteau). L'achat et la fourniture des abris et poteaux sont à la charge de l'Autorité Organisatrice.

Le Délégué assure le remplacement (dépose et pose) des poteaux d'arrêt endommagés en prenant sur le stock de poteaux acquis par le Grand Dijon et entreposés chez le Délégué.

L'entretien courant des poteaux d'arrêt et des abris-bus non publicitaires (nettoyage, enlèvement des affiches, autocollants, graffitis, changement des vitres et fonds de cadre des supports d'information) tout comme la conception, l'élaboration, la fourniture, l'affichage et la mise à jour des informations est à la charge du Délégué. Le Délégué assure également le remplacement complet d'abribus non publicitaires détruit totalement suite à vandalisme ou accident.

Le Délégué assure l'entretien courant et les petites réparations (enlèvement d'inscriptions ou d'autocollants, changement de vitres,....) des dispositifs d'information dynamique aux arrêts. Il dispose d'un lot de pièces.

L'entretien des blocs sanitaires aux terminus est à la charge du Délégué.

ARTICLE 5 – TARIFICATION ET VENTE DES TITRES DE TRANSPORT

Les titres de transports et leurs tarifs sont ceux en vigueur à la date de signature du présent cahier des charges.

Les tarifs et leurs modalités et conditions d'utilisation figurent à l'annexe 1.1.2. Celle-ci définit en particulier les catégories de clientèle pouvant bénéficier de la gratuité de circulation sur le réseau ou de réductions tarifaires.

Les tarifs sont fixés par l'Autorité Organisatrice sur la base des propositions faites par le Délégué. L'Autorité Organisatrice notifie au Délégué, par communication des délibérations du Conseil Communautaire, les tarifications, réductions, et gratuités nouvelles.

Ce tableau est mis à jour des révisions et ajustements arrêtés dans le cadre de l'article 30 de la Convention.

Le Délégué est tenu de porter les modifications de tarifs à la connaissance du public par un affichage préalable d'au moins six jours, dans les conditions prévues à l'article 8 ci-après.

Les différents titres de transport sont mis en vente par le Délégué et ses mandataires. Le Délégué fait son affaire de la fourniture et de la distribution des titres (billets, carnets, abonnements, etc....), ainsi que de l'approvisionnement des dépositaires et des transporteurs sous-traitants.

Chaque point de vente de titres de transport « Divia » doit être signalé de façon très visible pour le public.

Un examen périodique de la tarification portant notamment sur le niveau de tarification, l'éventail des titres, leurs modalités et conditions d'utilisation est effectué par l'Autorité Organisatrice et le Délégué qui fait toute proposition, avec étude à l'appui, de nature à améliorer la fréquentation et les recettes selon les modalités de l'article 30 de la convention.

ARTICLE 6 – MESURES DE POLICE

Le Délégué fait contrôler le respect du règlement d'exploitation au service figurant en annexe (annexes 1.1.1 & 1.2 au présent cahier des charges) par des agents qualifiés et assermentés. Ils peuvent exercer leur fonction en uniforme ou en civil. Il engage, conformément aux textes en vigueur, une procédure pénale à l'encontre des voyageurs verbalisés en infraction à la police des services publics de transports terrestres de voyageurs et qui n'auraient pas accepté d'acquitter l'indemnité forfaitaire.

ARTICLE 7 – OBLIGATIONS

Le Délégué doit tout mettre en œuvre pour assurer le service défini aux articles ci-dessus.

Toutefois, le service peut être provisoirement modifié ou dévié dans des circonstances exceptionnelles telles que manifestations publiques, travaux de voirie ou autres, qui rendent difficile ou impossible la progression des autobus ou qui nécessitent la mise en œuvre de moyens adaptés.

Le Délégué doit assurer le transport des voyageurs dans les meilleures conditions de régularité, de confort, de propreté, de sécurité et de rapidité. Ses agents en contact avec les voyageurs doivent avoir une tenue correcte et, en particulier, porter celle mise à leur disposition par le Délégué. Ils doivent faire preuve de courtoisie.

En plus des visites périodiques effectuées sur chaque véhicule sur le plan de la mécanique et de la sécurité, le maintien en bon état apparent (peinture, sièges, etc.) doit être réalisé par le Délégué de manière à conserver au matériel roulant un aspect agréable et attrayant, valorisant l'image de marque du réseau. Le Délégué doit en particulier assurer à ses frais le nettoyage tant extérieur qu'intérieur des véhicules.

Le Délégué est tenu d'assurer, dans les conditions de la Convention, le bon entretien des biens mis à sa disposition par l'Autorité Organisatrice et de maintenir le matériel roulant affecté aux services en parfait état de marche.

Dans le cadre du projet tramway, la solution de téléconsignation a été retenue pour consigner à distance depuis le poste de commande. Une permanence au PCC devra donc être prévue pour les opérations de consignation/déconsignation dans le cadre d'interventions planifiées ou non sur la totalité de l'emprise tramway.

Le Délégué doit gérer le réseau en se conformant à toutes les prescriptions législatives et réglementaires applicables directement ou indirectement à la circulation et aux transports publics.

L'Autorité Organisatrice se réserve le droit de venir vérifier à tout moment que l'entretien du matériel roulant est bien assuré et que le Délégué respecte la législation en vigueur.

ARTICLE 8 – INFORMATION DE LA CLIENTELE

L'ensemble des supports d'information de la clientèle, et d'exploitation (véhicules, points d'arrêt) doit être conforme au cahier des normes d'informations des voyageurs du réseau Divia.

L'information à la clientèle est assurée comme suit :

□ Aux points d'arrêts :

- Nom de l'arrêt
- Destination
- Horaires de passage à l'arrêt, à jour
- Information temporaire, à jour
- Plan schématique de la ligne ou du réseau
- Situation "vous êtes ici"
- Adresse et numéro de téléphone de la boutique Divia
- Adresse des points de vente les plus proches
- Liste des tarifs, à jour

Dans le cadre du projet tramway, chaque quai de station est équipé d'un interphone à la disposition des voyageurs. Pour gérer ces appels, un poste d'information des voyageurs dédié sera installé.

Le Délégué devra assurer une permanence sur toute l'amplitude d'exploitation du réseau tramway notamment par un transfert des appels au PCC en période de faible affluence ne nécessitant pas l'ouverture du poste dédié.

□ Aux points importants de l'agglomération hors des arrêts :

- Plan détaillé du réseau avec repère de localisation

□ Sur et dans les autobus :

• Girouettes :

- Frontales : destination et n° de ligne visibles et conformes Latérale (sur les seuls véhicules équipés) : destination et n° de ligne visibles et conformes.
- Arrière n° de ligne visible et conforme

• Affichage à l'intérieur :

- Liste des principaux tarifs
- Plan global du réseau
- Règlement intérieur
- Informations temporaires à jour

• Diffusion des horaires :

- Un guide du réseau Divia est édité à chaque changement d'horaires (2 fois par an) et mis gratuitement à disposition du public à la boutique Divia, au pôle intermodal, à la gare SNCF, à l'Office du Tourisme, au Grand Dijon, chez les dépositaires, dans les Mairies, dans les grands établissements privés et publics (lycées, universités, administrations, etc.
- Les modifications sont portées à la connaissance du public soit par distribution gratuite du guide modifié, soit par voie d'affichage dans les bus et aux points d'arrêt, soit par voie de presse.

□ **Chez les dépositaires**

- Autocollant Divia visible sur la porte d'entrée
- Présentoir - guide bus visible
- Liste des titres de transports vendus
- Distribution de guide bus sur demande

Changements importants :

S'ils sont importants et d'une durée supérieure à cinq jours ou s'ils concernent la création, la suppression, le prolongement ou le raccourcissement de lignes, les changements dans l'organisation des services doivent être portés par le Délégué à la connaissance du public à l'avance par des affiches, par les radios et la presse ou par tout autre moyen approprié.

ARTICLE 9 – ESPACES PUBLICITAIRES

Le Délégué est autorisé à faire procéder à une publicité à l'intérieur et à l'extérieur des autobus, aux emplacements réservés à cet usage.

Les panneaux publicitaires ne doivent pas masquer les plaques indicatives, affiches et avis destinés au public. Toute affiche maculée ou détériorée doit être très rapidement retirée ou remplacée.

Il n'est admis que les publicités d'ordre artistique, littéraire, sportif, commercial et industriel, à l'exclusion de celles ayant un caractère politique ou électoral ou confessionnel.

A titre exceptionnel, des affichages émanant d'organismes à caractère humanitaire ou social ou soutenus par l'Autorité Organisatrice seront autorisés sous réserve qu'ils n'apportent pas de gêne dans l'exploitation ou dans l'information de la clientèle.

L'Autorité Organisatrice bénéficiera de 3 semaines de publicité gratuite.

Le pelliculage des véhicules peut être autorisé de manière occasionnelle par l'Autorité Organisatrice (semaine des transports publics, promotion du réseau, etc....).

ARTICLE 10 – RESPONSABILITE DU DELEGATAIRE

Le Délégué assume vis-à-vis des clients du réseau et des tiers l'entière responsabilité de l'exploitation.

Il apporte, en conséquence, tous éléments de réponse aux enquêtes, demandes de renseignements ou réclamations émanant des utilisateurs eux-mêmes ou de l'Autorité Organisatrice.

ANNEXE 1.2

REGLEMENT D'EXPLOITATION DU SERVICE DIVIACCES

REGLEMENT DU SERVICE DiviAccès

03 - 80

OBJET : SERVICE DE TRANSPORT DES PERSONNES A MOBILITE REDUITE (DiviAccès).
ASSURE PAR LA COMMUNAUTE DE L'AGGLOMERATION DIJONNAISE

I. PREAMBULE

La loi d'orientation n° 75-534 du 30 juin 1975 complétée dans le domaine des transports par le décret n° 78-1167 du 9 décembre 1978, a donné obligation aux autorités organisatrices de transports urbains d'établir des programmes d'aménagement des services et des installations de transport collectif en faveur des personnes handicapées.

La Communauté, en liaison avec KEOLIS Dijon et les associations oeuvrant en faveur des personnes à mobilité réduite, a mis en place des services dont il convient de réglementer les modalités de fonctionnement, ainsi que les conditions d'accès et d'utilisation par les bénéficiaires.

II. NATURE DU SERVICE

Par délibération en date du 5 octobre 1982, le Conseil de District a décidé la création d'un service de transport pour les personnes à mobilité réduite : DiviAccès.

Ce service est destiné aux personnes résidant dans l'une des communes membres qui ne peuvent pas monter dans un bus en raison d'un handicap physique, sensoriel ou mental. Le service étant réalisé par des personnes qui ne sont aucunement habilitées à apporter une aide médicale, l'handicap des demandeurs ne doit pas nécessiter d'accompagnement médicalisé.

- couverture géographique : le territoire des communes membres de la Communauté. Le trajet doit être entièrement compris dans l'aire géographique de la Communauté.

- amplitude : en semaine de 6 h à 0 h 15
 dimanches et jours fériés de 9 h à 0 h 15
 pas de service le 1^{er} Mai

- nature des déplacements : sont assurés les déplacements entre deux points situés sur le domaine public ou privé ouvert à la circulation automobile.

III. COMMISSION D'ADMISSION

Une commission d'admission a été créée en vue de formuler un avis sur les demandes. Elle est composée de la façon suivante :

Membres titulaires :

- . élus de la Communauté
- . un représentant de KEOLIS Dijon
- . un représentant de TAXIS-DIJON
- . 2 médecins (1 spécialiste et 1 généraliste)
- . 3 représentants des associations de handicapés physiques, sensoriels et mentaux,

et autant de membres suppléants.

Pour solliciter l'admission au service, les personnes à mobilité réduite adressent à la Communauté une demande d'admission en utilisant un dossier type qu'elles peuvent se procurer auprès des associations oeuvrant en faveur des handicapés, des mairies et de la Communauté de l'Agglomération Dijonnaise. Ce dossier comporte un certificat médical devant être rempli par le médecin traitant du demandeur et joint à la demande sous pli cacheté.

IV. SECRET MEDICAL

La Commission d'Admission est chargée d'examiner les demandes d'admission formulées par des personnes souhaitant utiliser le service.

Afin qu'elle puisse se prononcer sur la suite à donner aux demandes, elle prend connaissance des informations contenues dans le dossier, et notamment des éléments à caractère médical affectant la mobilité et empêchant l'utilisation des autobus.

Les membres de la commission d'admission sont tenus au secret professionnel, et placés dans le champ d'application de l'article 226-13 du Code pénal qui précise que "la révélation d'une information à caractère secret par une personne qui en est dépositaire soit par état ou par profession, soit en raison d'une fonction ou d'une mission temporaire, est punie d'un an d'emprisonnement et de 15 000 € d'amende".

Afin de préserver le secret des travaux de la commission d'admission, seuls sont autorisés à assister aux séances, les membres titulaires et suppléants de ladite commission et les personnels de la Communauté assurant le secrétariat des séances, les personnes accompagnantes ne pouvant y être admises.

V. FONCTIONNEMENT DU SERVICE

DiviAccès est un service spécifique à la demande qui assure le transport des usagers de porte en porte, sans avoir à se rendre à un arrêt de bus.

La Communauté délivre aux personnes admises une carte personnelle avec photographie d'identité portant la mention "DiviAccès". Si la carte d'ayant-droit est donnée à titre temporaire, la durée de validité est précisée. Les bénéficiaires du service doivent présenter la carte au chauffeur au moment de la prise en charge.

- **moyens de transport** : Les déplacements sont effectués avec des véhicules légers. Dans le cas d'un handicap lourd (fauteuil roulant non pliant) les conducteurs utilisent des minibus spécialement aménagés mis à disposition par la Communauté.

Les modalités de fonctionnement des services et d'entretien-maintenance des véhicules font l'objet de contrat de sous-traitance entre KEOLIS Dijon et les prestataires, et sont soumises à autorisation par la Communauté.

KEOLIS Dijon reste responsable de la qualité des services vis-à-vis de la Communauté et de la clientèle.

- **mode de réservation des services** :

Les ayants droit peuvent réserver par téléphone, par fax, par courrier ou par courriel.

Ils peuvent ainsi appeler pour réserver au 0 800 10 2004 (appel gratuit depuis un poste fixe), du lundi au vendredi entre 7 h 00 et 18 h 00.

Les informations permettant de réserver un service par fax, par courrier et par courriel sont précisées sur les supports de communication édités par Divia et diffusés auprès des ayants droit. En cas de réservation par courriel, aucune pièce-jointe, n'étant ouverte par mesure de sécurité informatique, la demande de réservation devra apparaître dans le corps du message.

- modalités de réservation des services

De façon générale, lors des réservations, les informations suivantes doivent être communiquées : nom – prénom – n° d'adhérent – adresses précises de départ et d'arrivée, horaires, aller ou aller-retour, type de véhicule, présence ou non d'un accompagnateur et toutes informations complémentaires.

En fonction des situations, d'autres impératifs devront être pris en compte :

1. Si le trajet est régulier (travail, école)

Quel que soit le mode de réservation utilisé (courrier, courriel, fax ou téléphone), la demande devra :

- parvenir au moins deux jours avant la date du premier déplacement
- préciser la durée pendant laquelle le trajet sera régulièrement effectué
- comporter un planning précis des différents besoins de déplacement

Le courrier doit être renouvelé en cas d'interruption momentanée d'utilisation du service ou de modifications des besoins de déplacement (horaires, lieux, fréquences).

Dans tous les cas, la période de réservation ne peut excéder un mois.

2. Si le trajet est occasionnel

Quel que soit le mode de réservation utilisé (courrier, courriel, fax ou téléphone), la demande devra parvenir :

- au moins deux heures avant l'heure de prise en charge pour un déplacement effectué entre 6 h 00 et 0 h 15

3. S'il s'agit d'un transport de plusieurs ayants-droit

Les personnes qui souhaitent se déplacer en groupe doivent faire la réservation une semaine avant la date du déplacement.

Les lieu et heure de prise en charge sont proposés par le client et fixés par Divia en fonction des contraintes du service. Les lieu et heure convenus doivent être scrupuleusement respectés à l'aller comme au retour.

- modification ou annulation d'une réservation

Toute demande de modification ou d'annulation doit être signalée au moins une heure avant l'heure de prise en charge prévue en téléphonant au 0 800 10 2004 (appel gratuit depuis un poste fixe), du lundi au vendredi, de 8 h 00 à 19 h 00.

En dehors de ces créneaux horaires, les samedis, dimanches et jours fériés, avec le même délai, les ayants droit pourront contacter directement les prestataires.

Dans le cas d'une course dont l'horaire serait avancé, le délai d'une heure minimum doit être considéré à partir de la nouvelle heure souhaitée de prise en charge.

Dans le cas particulier d'un rendez-vous médical ou d'un impératif horaire majeur (train en correspondance, par exemple), une certaine souplesse sera admise concernant le délai d'une heure, en fonction des contraintes du service.

Tout changement abusif sera sanctionné (article IX).

VI. MODALITES DE PRISE EN CHARGE DES CLIENTS

La prise en charge et la dépose des clients s'effectuent exclusivement en bordure de voirie sur le domaine public ou privé ouvert à la circulation automobile.

Les conducteurs ne sont pas habilités à entrer au domicile des clients. Ils engageraient leur propre responsabilité vis-à-vis des clients.

Dans le cas où une aide à la montée ou à la descente du véhicule est nécessaire, le client prévoit lui-même un accompagnateur.

N'étant pas tenus d'apporter une aide au client pour sa montée et sa descente du véhicule, en l'absence de cet accompagnateur, les conducteurs sont en droit de refuser la prise en charge.

Les conducteurs ne sont pas habilités à apporter une aide médicale en cas de problème au cours du transport. Aussi, dans l'éventualité d'une évolution du handicap qui empêcherait le transport dans des conditions normales de sécurité, l'ayant-droit sera informé de la suppression du bénéfice du service DiviAccès et orienté vers un autre type de service adapté (V.S.L,...).

VII. CONTRIBUTION FINANCIERE DES CLIENTS

Les clients participent au coût de leur transport en utilisant les chèques DiviAccès, à l'exclusion de toute autre forme de paiement : remise d'un chèque par trajet et par personne transportée au conducteur, y compris pour les accompagnateurs et enfants de plus de 4 ans.

Les chèques sont vendus par carnet de 20 :

- à l'Espace Bus Divia – Place Grangier, à DIJON
- par correspondance, en adressant sa demande et un chèque pour le règlement correspondant à : Espace Bus Divia – Place Grangier – 21000 DIJON

Trois tarifs sont proposés :

1. Le tarif normal est accessible aux utilisateurs suivants :

- . utilisateurs réguliers qui fournissent soit un certificat de scolarité renouvelé chaque année scolaire, soit une attestation de l'employeur renouvelée tous les 6 mois, dans la limite de 40 chèques (2 carnets) par mois civil,
- . utilisateurs occasionnels, dans la limite de 20 chèques (1 carnet) par mois civil,
- . accompagnateurs, dans la limite de 20 chèques (1 carnet) par mois civil.

2. le tarif majoré est applicable aux carnets de chèques au-delà des quantités précitées

3. Le tarif CMU, qui offre une réduction de 50 % sur le tarif normal.

Les bénéficiaires doivent se rendre à l'Espace Bus munis de l'attestation délivrée par la Caisse d'Assurance Maladie au nom de l'intéressé et pour la période en cours de validité ou transmettre une copie de cette attestation avec le paiement pour les achats par correspondance.

Les tarifs des chèques sont fixés par la Communauté.

Les agents de KEOLIS Dijon sont habilités à procéder à tout contrôle. La carte personnelle en cours de validité accompagnée du titre de transport doit être présentée à toute demande formulée par les agents chargés du contrôle.

Le voyageur en situation irrégulière est passible des sanctions prévues par la réglementation en vigueur sur le réseau des transports publics urbains de voyageurs.

VIII. CAS PARTICULIER DES ELEVES ET ETUDIANTS HANDICAPES

Les élèves et étudiants ayants droit DiviAccès, qui bénéficient d'une prise en charge de leur transport scolaire par leur département d'origine, seront transportés dans la limite d'un aller et retour par jour entre le domicile et l'établissement fréquenté.

IX. SANCTIONS

Toute course annulée moins d'une heure avant son début programmé est due pour son coût réel par le demandeur.

Tout manquement aux règles normales d'utilisation du service décrites dans le présent règlement expose son auteur à des sanctions prononcées par la commission d'admission et pouvant aller jusqu'à l'interdiction d'utiliser le service à titre temporaire ou définitif.

X. APPLICATION

Le présent règlement est seul applicable au fonctionnement du service de transport des personnes à mobilité réduite Diviaccès.

Il se substitue à toutes règles ou règlements antérieurs. Il prendra effet à compter de sa publication, après dépôt en préfecture.

La Communauté portera à la connaissance de tous les ayants-droit DiviAccès, à titre définitif ou temporaire le présent règlement et leur indiquera qu'ils doivent respecter toutes les dispositions le composant.

08 - 80

DSP du réseau de transport urbain du Grand Dijon – Convention

ANNEXE 1.1.1

REGLEMENT D'EXPLOITATION

DU RESEAU DIVIA

REGLEMENT D'EXPLOITATION

DU RESEAU DIVIA

Le réseau de transport public urbain de voyageurs de l'agglomération dijonnaise est exploité sous le nom commercial "Divia". Le présent règlement d'exploitation concerne l'utilisation de l'ensemble des services de ce réseau (lignes régulières, services sur réservation, etc.) à l'exception du service de transport de personnes à mobilité réduite exploité sous l'appellation "DiviAccès" qui bénéficie de son propre règlement.

ARRETS

Les points d'arrêt sont signalés la plus souvent par des abribus ou des poteaux d'arrêt, parfois par des plaques fixées sur des mobiliers urbains.

Tous les arrêts d'autobus sont facultatifs.

Les voyageurs désirant monter dans un autobus doivent se présenter au point d'arrêt et faire un signe de la main au conducteur.

Les voyageurs sont autorisés à monter dans l'autobus par toutes les portes et ne doivent pas tenter de monter au moment de la fermeture des portes.

MONTEE ET DESCENTE DES VOYAGEURS

Les voyageurs désirant descendre à un arrêt déterminé doivent signaler leur intention en appuyant avant cet arrêt sur un des boutons « arrêt demandé » situés dans l'autobus et s'approcher le plus possible de la porte de descente. La descente des voyageurs est interdite par la porte avant des autobus, sauf pour les personnes à mobilité réduite.

La montée s'effectue par toutes les portes du bus. La descente ou la montée entre deux arrêts est interdite. Il est interdit de perturber le fonctionnement des portes en forçant leur ouverture ou en restant volontairement sur la dernière marche.

TITRE DE TRANSPORT

Les voyageurs doivent se munir des titres de transports correspondant à leur catégorie et à la nature du service qu'ils utilisent.

Tout voyageur doit acquitter en montant dans l'autobus le prix intégral de son voyage :

- soit en achetant auprès du conducteur-receveur un ticket et en le validant immédiatement
- soit en oblitérant lui-même les tickets ou cartes vendus dans l'un des points de vente Divia ou sur www.divia.fr

- soit en utilisant un titre à vue

Pour être valables lors du déplacement, les tickets et cartes doivent être validés à la première montée. Le voyageur valide son ticket au moyen des valideurs embarqués lors de son accès à bord. Si le valideur ne fonctionne pas, le voyageur doit le signaler au conducteur.

Les voyageurs qui achètent leur ticket en montant dans l'autobus sont tenus de faire l'appoint.

Les cartes d'abonnements doivent être accompagnées du coupon du mois en cours. Le numéro de la carte d'abonnement doit être impérativement porté sur le coupon (les voyageurs doivent être en possession des justificatifs requis pour l'utilisation de certains titres de transport).

En cas d'affluence, les voyageurs ne doivent pas entraver la montée, et doivent utiliser les places disponibles à l'arrière du bus.

Les fonctionnaires et agents mandatés par l'Autorité Organisatrice qui participent à l'inspection, au contrôle et à la surveillance du service de transports urbains sont, dans l'exercice de leurs fonctions, transportés gratuitement.

GAMME TARIFAIRE

La gamme tarifaire jointe en annexe fait partie intégrante de ce règlement. Outre les tarifs applicables, elle définit notamment les catégories de titres et leurs ayants droit.

Cette gamme tarifaire est actualisée par simple substitution à chaque changement de tarifs ou autre modification décidés par l'Autorité Organisatrice.

PLACES ASSISES NUMEROTEES

Les places numérotées sont réservées en priorité :

- aux mutilés de guerre
- aux aveugles, invalides et infirmes civils et militaires
- aux femmes enceintes
- aux personnes accompagnées d'enfant de moins de 4 ans

Ces réservations de place ne donnent aucun droit de priorité pour l'accès dans l'autobus.

Le transport est gratuit pour les enfants de moins de moins de 4 ans en compagnie d'un accompagnateur muni d'un titre de transport valable. En cas d'affluence, ils doivent voyager sur les genoux de leur accompagnant.

INTERDICTIONS FAITES AUX VOYAGEURS

- Entrer en état de grande malpropreté ou en état d'ébriété dans les autobus, dans les locaux de l'entreprise ou les locaux d'attente, y commettre des actes de nature à troubler l'ordre public ou à entraver le service.
- Tenir dans ces lieux des propos malséants, injurieux ou menaçants
- Solliciter dans ces lieux les voyageurs, vendre ou distribuer des objets, faire de la publicité ou de la propagande
- Détériorer ou souiller le matériel, les pancartes ou les inscriptions de service

- Fumer et cracher dans les véhicules
- Mettre un obstacle à la fermeture ou à l'ouverture des portes
- Actionner abusivement les dispositifs de secours
- Utiliser un lecteur audio (baladeur, MP3...) avec un niveau sonore pouvant gêner la compréhension des informations ou le confort des voyageurs

□ SECURITE

Les voyageurs doivent dégager les portes et l'avant de l'autobus. Ils doivent se tenir aux barres et poignées pour maintenir leur équilibre en cas d'accélération ou de freinage brusque.

Il est strictement interdit de fumer dans les autobus, même en cas d'arrêt prolongé.

Les objets qui par leur forme, leur nature, leur odeur, leur destination peuvent gêner incommoder, effrayer les voyageurs, présenter des dangers ou nuire à la santé sont interdits dans les autobus, notamment armes, bouteilles de gaz, batteries, vitres, téléviseurs, objets ou produits inflammables.

□ ANIMAUX

Les petits animaux doivent être dans un panier et les petits chiens tenus en laisse dans les bras de leur propriétaire. Ils sont transportés gratuitement.

Les gros chiens ne sont pas autorisés, exception faite des chiens guide d'aveugles qui sont transportés gratuitement.

□ BAGAGES, POUSSETTES, 2 ROUES, PATINS A ROULETTES, VELO PLIANTS

Les voyageurs peuvent monter des bagages dans l'autobus, à condition que ceux-ci soient peu encombrants.

Les landaus et les poussettes sont acceptés sur la plate-forme centrale à condition que le frein soit bloqué et qu'ils soient tenus pendant tout le trajet.

Les 2 roues sont interdits à l'exception des vélos pliables qui pourront être admis, à condition qu'ils soient pliés et rangés dans leur housse. Les patins à roulettes, rollers et les skateboards doivent être obligatoirement tenus à la main.

Il est vivement conseillé aux voyageurs transportant des bagages ou poussettes, d'éviter les heures d'affluence.

□ CONTROLES - INFRACTIONS

Dans ses rapports avec les voyageurs, le personnel du Délégué doit faire preuve de politesse et de courtoisie.

Le Délégué doit faire contrôler fréquemment les titres de transports et faire poursuivre, conformément à la loi et aux règlements, les clients qui voyageraient sans titre de transport ou avec un titre de transport non valable, et qui n'accepteraient pas de s'acquitter des sanctions pécuniaires exigées.

DSP du réseau de transport urbain du Grand Dijon - Convention

Les infractions sont constatées par les agents assermentés. Les voyageurs sont tenus d'obtempérer aux injonctions des agents du Déléгатaire.

Ces contrôles doivent être exercés non seulement sur les services assurés par le Déléгатaire, mais aussi sur tous les services coordonnés par lui.

Ces prescriptions, ainsi que les amendes encourues, sont rappelées à l'attention des voyageurs par voie d'affiche à l'intérieur des autobus, ainsi qu'aux principaux points de vente que le Déléгатaire exploite directement.

□ RENSEIGNEMENTS – RECLAMATIONS - OBJETS TROUVES

Les objets perdus dans l'autobus, et trouvés par le personnel de l'entreprise, pourront être récupérés après avoir pris contact avec le Déléгатaire.

Toute demande de renseignements ou réclamations peut être faite :

- auprès du conducteur-receveur,
- auprès des contrôleurs du Déléгатaire
- par téléphone auprès de la centrale d'information Mobigo!, au 0 800 10 2004
- directement par écrit auprès de l'entreprise ou par courriel
- ou auprès de l'hôtesse à l'agence commerciale

□ AFFICHAGES

Ces diverses obligations et interdictions sont rappelées par affichage et pictogrammes à l'intérieur des autobus.

Game tarifaire et conditions d'utilisation des titres

Tarifs en vigueur au 1er Janvier 2010

Annexe 1.1.2

TOUT PUBLIC		
	Tarif	Conditions d'utilisation
Tickets		
Ticket unité	1,00 €	Valable 1 heure, y compris la correspondance. A abattre dès la montée à bord.
Forfait journée	3,40 €	Valable 24 heures à compter de l'heure d'abandon. A abattre dès la montée à bord.
Carte 10 voyages	8,20 €	Valable pour 10 déplacements d'une heure, y compris la correspondance. A abattre dès la montée à bord.
Billets de groupe 10 à 20 personnes 21 à 35 personnes	8,65 € 14,90 €	Valable 1 heure, y compris la correspondance. A abattre dès la montée à bord.
Abonnements		
Conditions d'utilisation		
Vale Libre	31,60 €	Voyages à volonté sur l'ensemble du réseau Divia du 1er au dernier jour du mois. Carte nominative avec n°, photo, nom et adresse du détenteur. Le n° d'abonné doit être reporté chaque mois sur le coupon mensuel.
Carte Hebdo libre circulation	9,70 €	Voyages à volonté sur l'ensemble du réseau pendant 7 jours consécutifs (y compris dimanche et jour férié) à compter de la date de validation - A composer dès la montée à bord d'un car Transco.
Carte Hebdo Connaissance Cars Transco + Bus Divia	selon la destination (parc Divia à 20 €)	Voyages à volonté sur les réseaux Divia et Transco pendant 7 jours consécutifs (y compris dimanche et jour férié) à compter de la date de validation - A composer dès la montée à bord d'un car Transco.
Carte Annuelle Indépol / facif TER TER Bourgogne / Franche Comté + Bus Divia	selon la destination (parc Divia 27,60 € par mois)	Un seul titre de transport pour voyages à volonté durant 1 an sur l'ensemble du réseau Divia et sur le trajet SNCF choisi sur le réseau TER.
Carte Mensuelle Indépol / facif TER TER Bourgogne / Franche Comté + Bus Divia	selon la destination (parc Divia 23,30 €)	Un seul titre de transport pour voyages à volonté du 1er au dernier jour du mois sur l'ensemble du réseau Divia et sur le trajet SNCF choisi sur le réseau TER.
Carte Hebdo Indépol / facif TER TER Bourgogne / Franche Comté + Bus Divia	selon la destination (parc Divia 7,75 €)	Un seul titre de transport pour voyages à volonté durant 7 jours consécutifs sur l'ensemble du réseau Divia et sur le trajet SNCF choisi sur le réseau TER.
Carte Annuelle administrative	347,60 €	Abonnement nominatif annuel délivré aux administrations pour voyages à volonté durant 1 an sur l'ensemble du réseau Divia.

Tickets		Conditions d'utilisation		Avants droits	
	Tarif				
Ticket unité - CMU	0,50 €	Valable 1 heure, y compris la correspondance, accompagné de la carte CMU délivrée par Divia - A oblitérer dès la montée à bord - Le numéro de carte d'ayant droit doit être reporté sur le ticket	Bénéficiaires de la Couverture Maladie Universelle (CMU) Une carte d'ayant droit Divia est établie pour la période de validité indiquée sur le justificatif de la CPAM (carte nominative avec photo, n° d'ayant droit, date de validité, nom et adresse du détenteur)		
Carte 10 voyages - CMU	4,10 €	Valable pour 10 déplacements d'une heure, y compris la correspondance, accompagnée de la carte CMU délivrée par Divia - A oblitérer dès la montée à bord Le numéro de carte d'ayant droit doit être reporté sur la carte 10 voyages	Bénéficiaires de la Couverture Maladie Universelle (CMU) Une carte d'ayant droit Divia est établie pour la période de validité indiquée sur le justificatif de la CPAM (carte nominative avec photo, n° d'ayant droit, date de validité, nom et adresse du détenteur)		
Carte 10 voyages - tarif réduit	5,45 €	Valable pour 10 déplacements d'une heure, y compris la correspondance, accompagnée de la carte délivrée par Divia - A oblitérer dès la montée à bord	Détenteurs de la carte famille nombreuse Divia ou Soc		
Carte 10 voyages - ACES	Gratuite (dotation de 5 cartes par mois)	Valable pour 10 déplacements d'une heure, y compris la correspondance, accompagnée de la carte délivrée par Divia - A oblitérer dès la montée à bord Le numéro de carte d'ayant droit doit être reporté sur la carte 10 voyages	Demandeurs d'emploi sur justificatif des ASSÉDIC (Exemplaires Iaf de finance)		
Carte 10 voyages - AMI	Gratuite (dotation de 6 cartes par trimestre)	Valable pour 10 déplacements d'une heure, y compris la correspondance, accompagnée de la carte délivrée par Divia - A oblitérer dès la montée à bord Le numéro de carte d'ayant droit doit être reporté sur la carte 10 voyages	Carte d'ayant droit établie à l'agence commerciale Divia (carte nominative avec photo, n° d'ayant droit, date de validité, nom et adresse du détenteur)		
Chéquier DiviAccès - 20 trajets (est double au delà de 2 semaines pour les utilisateurs réguliers et 1 par mois pour les occasionnels)	20,00 €	Valable pour 20 trajets (20 chèques), accompagné de la carte d'ayant droit DiviAccès en cours de validité - Chèque à remettre au conducteur dès la montée à bord	Personnes âgées de plus de 65 ans sous condition de ressources Anciens combattants de plus de 65 ans Aveugles et leurs accompagnateurs		
Chéquier DiviAccès - 20 trajets Couverture Maladie Universelle (est double au delà de 2 semaines pour les utilisateurs réguliers et 1 par mois pour les occasionnels)	10,00 €	Valable pour 20 trajets (20 chèques), accompagnés de la carte d'ayant droit DiviAccès en cours de validité et de la carte CMU délivrée par Divia - Chèque à remettre au conducteur dès la montée à bord	Carte ayant droit établie par le Grand Dijon (carte nominative avec photo, nom et adresse du détenteur)		

Abonnements		Conditions d'utilisation		Avants droits	
		Tarif			
Oxygène annuel (abonnement étudiant)	189,60 €	Voyages à volonté sur l'ensemble du réseau Divia du 1er au dernier jour du mois du 1er octobre au 30 juin (9 mois) Carte nominative avec n°, photo, nom et adresse du détenteur Le numéro d'abonné doit être reporté sur le coupon annuel	Etudiants âgés de moins de 26 ans pouvant justifier leur statut : - carte d'identité ou passeport - carte d'étudiant pour l'année universitaire 2008-2009		
Oxygène mensuel (abonnement étudiant)	23,70 €	Voyages à volonté sur l'ensemble du réseau Divia du 1er au dernier jour du mois Carte nominative avec n°, photo, nom et adresse du détenteur Le numéro d'abonné doit être reporté chaque mois sur le coupon mensuel	Etudiants âgés de moins de 26 ans pouvant justifier leur statut : - carte d'identité ou passeport - carte d'étudiant pour l'année universitaire 2008-2009		
Carte scolaire (abonnement collégien/lycéen)	Gratuite	Réserve aux trajets entre le domicile et l'établissement scolaire du bénéficiaire, en période scolaire uniquement : - les lundis, mardis, jeudis et vendredis avant 10h et après 15h - les mercredis et samedis avant 9h et entre 12h et 14h30	Elèves du secondaire, domiciliés et scolarisés dans une des communes de la Communauté de l'agglomération Dijonnaise, et domiciliés à plus de 2 kilomètres en bus de leur collège ou lycée		
	Gratuite pour l'unitaire (facturée au CG21 293,90 €)				
Carte Hebdo fibre circulation CMU	4,85 €	Voyages à volonté sur l'ensemble du réseau pendant 7 jours consécutifs (hors compte dimanche et jour férié) à compter de la date d'obtention - A obliquer dès la montée à bord Valable accompagnée de la carte CMU délivrée par Divia - Le numéro de carte d'ayant droit doit être reporté sur la carte Hebdo	Elèves du secondaire, domiciliés hors agglomération mais scolarisés dans un établissement situé sur une commune de la Communauté de l'agglomération Dijonnaise.		
Forfait Découverte (en format 24 h opération City - Carte inscrite dans un pool - Demander de l'office en tournée)	1,35 € pour 24 h 3,70 € pour 48h 5,55 € pour 72h	Voyages à volonté 24, 48 ou 72 heures Voyages à volonté du lundi au vendredi (jours ouvrés uniquement) de 8h30 à 18h30	Bénéficiaires de la Couverture Maladie Universelle (CMU) Une carte d'ayant droit Divia est établie pour la période de validité indiquée sur le justificatif de la CPAM (carte nominative avec photo, n° d'ayant droit, date de validité, nom et adresse du détenteur)		
	284,40 €				
Pass PRO		Carte nominative achetée par les organisateurs de Congrès (nom, appellation du Congrès et notification des dates) Salaire d'une entreprise ou d'une administration munie d'un justificatif prouvant son appartenance à l'entité concernée	Congressistes		

Consistance des services - Réseau 2010

De juillet 2010 jusqu'à la mise en service du réseau Bus + Tramway

Ligne	Amplitude *	Période Scolaire				Période Petites Vacances				Période Été				Principaux lieux desservis
		Semaine	Samedi	Dim&JF	Semaine	Samedi	Dim&JF	Semaine	Samedi	Dim&JF	Semaine	Samedi	Dim&JF	
Liane 1 De Place Dubois à QUETIGNY/CHEVIGNY	6h00 à 0h30	336	224	92	324	224	92	224	224	92	224	224	92	Pl. Dubois - Av de la 1ère Armée - Pl. Darcy - Rue de la Liberté - Rue Rameau - Rue Vaillant - Pl. St Michel - Rue Buffon/Saumaise - Rue Ch de l'Hôpital - Rue Sully - Av de l'Université 1 - Av du Château - Rue Ronde - Av du 19 Mars 1962 - Bd de l'Europe 2 - Av de Bourgogne - Av de la Visitation - Route de Dijon - Av de la République - Rue J Pallach - Rue J Brel
		4 à 5	7.5 à 10'	20'	5'	7.5 à 10'	20'	7.5 à 10'	7.5 à 10'	20'	7.5 à 10'	7.5 à 10'	20'	
Liane 2 De Toison d'Or/Zénith à MARSANNAY	6h00 à 0h30	226	168	72	194	168	72	162	162	72	162	162	72	Pl. Marie de Bourgogne - Av de Langres - Av du Drapeau - Rue Sarrasin/Cours Fleury - Rue Devosge - Rue du Temple - Rue Godrans/Château - Rue Condorcet/Monge - Pl. du 1er Mai - Av Jean Jaurès - Rue de Chenôve - Rue M Guillot - Rue de Marsannay - Av du 14 juillet - Av Roland Carraz - Rond Point Roupnel/ Route de Beaune
		7'	9 à 12'	20'	9'	9 à 12'	20'	10 à 12'	10 à 12'	20'	10 à 12'	10 à 12'	20'	
Liane 3 De Fontaine d'Ouche à Epirey Cap Nord	6h00 à 0h30	198	176	72	198	176	72	152	152	72	152	152	72	Bd G Bachelard - Av E Beiln - Av du Lac - Av des Champs Perdrix - Bd Chanoine Kir - Av Albert 1er - Bd Sévigné - Pl. Darcy - Rue de la Liberté - Rue Rameau - Rue Vaillant - Pl. St Michel - Rue Buffon/Saumaise - Rue Ch de l'Hôpital - Rue de Mirande - Bd Voltaire - Pl. du 30 octobre - Rue de Gray/Devosge - Bd de Verdun - Pl. de la République - Bd de Champagne - Av R Poincaré - Bd des M de la Résistance - Av des Grésilles - Pl. des Savoires - Av Champollion - Av de Dallas - Rue de Cracovie
		8'	10'	20'	8'	10'	20'	12'	12'	20'	12'	12'	20'	
Liane 4 De CHÉNOVE ZI à FONTAINE/FONTAINE Centre Commercial	6h00 à 0h30	196	126	70	182	126	70	144	144	70	144	144	70	Rue de Longvic - Rue R Salengro - Bd E Branly - Bd M de Lattre de Tassigny - Rue L de Vind - Rue du Pommaré - Rue A Richet - Bd E Fyot - Bd des Bourroches - Av G Eiffel - Av de l'Ouche - Rue du Fig Raines - Rue Monge/Condorcet - Rue Godrans/Château - Rue du Temple - Bd de Brosses / Rue Audra - Pl. Dubois - Rue Cellerier - Rue C Heintz - Bd des Allobroges - Rue de Dijon - Rue du Gil de Gaulle - Rue du Clos Guillaume - Rue des Félictons (Rue du Stade - Rue Bourgoin - Rue de Cortots - Rue Bourgoin)
		8'	15'	20'	10'	15'	20'	12 à 15'	12 à 15'	20'	12 à 15'	12 à 15'	20'	
Liane 5 De Talant à Campus	6h00 à 0h30	232	178	78	212	178	78	188	188	78	178	178	78	Rue des Reisisseys - Av du Mail - Bd de Troyes - Av V Hugo - Av de la 1ère Armée - Pl. Darcy - Rue de la Liberté - Rue Rameau - Pl. du Théâtre - Rue Chebot Chamy - Pl. Wilson - Rue d'Auxonne - Bd de l'Université - Bd du Dr Petitjean - Av du XXI ème siècle
		8'	10 à 12'	20'	8'	10 à 12'	20'	10'	10'	20'	10 à 12'	10 à 12'	20'	
Liane 6 De LONGVIC à Toison d'Or/Zénith	6h00 à 0h30	174	110	46	160	110	46	110	110	46	110	110	46	Rue du Bief du Moulin - Rue A. Thibault - Route de Dijon - Cours du Parc - Cours du Gal de Gaulle - Pl. Wilson - Rue Chebot Chamy - Pl. du Théâtre - Rue Rameau - Rue de la Liberté - Pl. Darcy - Rue Devosge - Cours Fleury/Rue Sarrasin - Rue A Frémiet - Av A Briand - Pl. Gl Giraud - Pl. A Theunet - Rue Fénelon - Rue C Quantin - Av de Stalingrad - Av FD Roosvelt - Pl. Granville - Bd W Churchill
		10'	15 à 20'	30'	10'	15 à 20'	30'	15 à 20'	15 à 20'	30'	15 à 20'	15 à 20'	30'	
Corol De TALANT à Fontaine d'Ouche	5h45 à 21h00	122	72	-	122	72	-	88	88	-	62	62	-	Rue des Reisisseys - Av. du Mail - Av. du Gal Canzio - Rue du Grand Puits - Rue de Bellevue - Rue des Fassoies - Rue de la Libération - Bd des Clormiers - Bd F. Pompon - Bd des Allobroges - Bd Mail Galliani - Bd Pascal - Bd des Martyrs des la Résistance - Av des Grésilles - Pl. des Savoires - Bd Champollion - Rue J Moulin - Rue Dr Schmitt - Bd de Lattre de Tassigny - Bd J. d'Arc - Bd Gabriel - Bd Mansart - Bd R. Schuman - Rue Chevreul - Rue C. Dumont - Rue Daubenton - Pl. du 1er Mai - Quai N. Rolin - Av. G. Eiffel - Rue des 3 Forgerons - Rue Pr J. Antoine - Bd E. Fyot - Rue du Chapitre - Pl. Charet - Rue Rossignol - Bd du Mal Juin - Bd G. Bachelard - Av. des Champs Perdrix - Av. du Lac - Av. E. Beiln - Bd G. Bachelard
		12'	20 à 30'	-	12'	20 à 30'	-	20'	20'	-	30'	30'	-	

* Amplitude : heures de passage au centre ville de Dijon sauf pour Corol (Campus)

IMPORTANT : le nombre de trajets indiqués pour varier de +/- 5% pour les lignes dont l'offre est supérieure à 50 courses, et de +/- 10% pour les lignes dont l'offre est inférieure à 50 courses, par jour, deux semaines consécutives.

Consistance des services - Réseau 2010

De juillet 2010 jusqu'à la mise en service du réseau Bus + Tramway

Nombre de trajets (2 sens confondus) et fréquence indicative aux heures de pointe

Ligne	Période Scolaire		Période Petites Vacances		Période Eté		Principaux lieux desservis
	Semaine	Dim&JF	Semaine	Dim&JF	Samedi	Dim&JF	
Diviacti De République à République	260 6'	- -	260 6'	- -	260 6'	- -	Pl. de la République - Rue de la Préfecture - Pl. Notre Dame - Rue des Forges - Pl. F. Rude - Rue de la Liberté - Rue du Dr. Maret - Pl. St Bénigne - Rue de la Prévôté - Parvis St Philibert - Rue Danton - Parvis St Jean - Rue Brulard - Rue Berbissey - Rue de la Manutention - Rue de Troil - Rue du Chalignot - Rue Ste Anne - Rue V Dumey - Pl. des Cordeliers - Rue de l'Ecole de Droit - Rue Chabot Chamy - Rue des Bons Enfants - Pl. de la Libération - Rue Rameau - Pl. du Théâtre - Rue Lamouney - Rue Jeannin - Rue JJ Rousseau - Place de la République
11 De Parc de la Colombière à ST APOLLINAIRE Sud/Mai Sully	136 10'	112 15'	136 10'	28 30'	112 15'	28 30'	Rue des Moulins - Rue M Ravel - Rue F Chopin - Rue des Moulins - Rue Ch Dumont - Pl. Wilson - Rue Chabot Chamy - Pl. du Théâtre - Rue Ch de l'Hôpital - Rue de Mirande - Bd Voltaire - Bd de Strasbourg - Bd Paul Doumer - Av du C Prat - 1. Rue des Longènes - Rue Bourgeois - Rue Champ Prieur - Rue F Mitterand - 2. Rue de la Fleurée - Rue de la Vigne aux Chiens - Rue C Martin - Rue Jacquat - Rue de Moirey - Rue Marie de Bourgogne - Rue Ph le Bon - Pl. des Etats de Bourgogne
12 De PLOMBIERES à Poussots	84 15'	74 20 à 30'	84 15'	26 30'	74 20 à 30'	26 30'	Rue B. Courbis - Rue de Velars - Rue A. Rémy - Route de Dijon - Av. du 1er Consul - Av. Albert 1er - Rue des Perrières - Av. de la 1ère Armée - Pl. Darcy - Bd de Sévigné - Rue de l'Arquebuse - Rue de l'Hôpital - Rue des Comoyeurs - Rue du Transvaal - Pl. Wilson - Rue d'Auxonne - Bd de Chicago
13 De Motte Giron à FONTAINE Village	92 15'	68 20 à 30'	92 15'	14 60'	68 20 à 30'	14 60'	Ch. Du Fort de la Motte Giron - Rue de Corcelles - Av. G. Eiffel - Bd des Gorgets - Bd du Chanoine Kir - Av. Albert 1er - Bd de Sévigné - Pl. Darcy - Rue des Perrières - Bd de Touest - Rue du Réservoir - Bd du Mal Leclerc - Rue de la Libération - Bd des Clomiers - Rue des Arandes / P. Loti - Rue des Combottes - Rue J. Bachelier / Rue d'Hauteville - Rue de Daix
14 De MARSANNAY à Parc Technologique	70 24'	64 24 à 30'	70 24'	14 60'	64 24 à 30'	14 60'	Rue Mazy - Route des Grands Crus - Rue des Champflore - Av M de Salins - Av G Roupnel - Route de Beaune - Av R. Carraz - Av J. Jaurès - Pl. du 1er Mai - Rue Mongel/Condorcet - Rue Godrans/Château - Rue du Temple - Rue Sambin/Cours Fleury - Rue du GL Faucommet - Bd M Gallieni - Rue de la Charmette (Rue de Bruges - Rue Vermique) - Rue N de Saal - Pl. de la France Libre - Av GJ Touzet du Viglier - Bd A Einstein - Av J. Berfin - Rue L. de Broglie
15 De PERRIGNY à Montagne de Larrey	78 20'	64 24 à 30'	78 20'	14 60'	64 24 à 30'	14 60'	Grande Rue - Rue de la Tourelle - Rue de la Rente Logerot - Rue du Vigney - Rue des Vignes Dardelain - Rue de la Rente Logerot - Bd B. Palissy - Rue de Longvic - Rue A. Bacquenet - Rue A. Briand - Av. R. Carraz - Av. J. Jaurès - Bd des Bourroches - Av. G. Eiffel - Rue de Corcelles - Ch. de la Rente de Giron
16 De NEUILLY à Ste Anne	78 15'	62 25 à 30'	78 15'	14 60'	62 25 à 30'	14 60'	Rue de l'Eglise - Rue de Dijon - Route Départementale 109 - Route de Chevigny - Rue de l'Aige aux Mouches - Rue du Stade - Rue de l'Eglise - Route de Chevigny - Rue Couberlin - Rue Sully - Rue J. Mazen - Rue P. Gaffarel - Bd M de Lattre de Tassigny - Bd de Strasbourg - Pl. du 30 Octobre - Bd Voltaire - Rue de Mirande - Rue Ch de l'Hôpital - Rue Saumaise/Buffon - Pl. St Michel - Rue Vaillant - Rue Chabot Chamy - Pl. Wilson - Rue du Transvaal - Rue du Petit Cîteaux - Bd du Castel - Bd J Kennedy - Bd Maillard - Bd des Bourroches - Av G Eiffel - Rue de Corcelles - Rue de la Fontaine Ste Anne - Rue St Vincent de Paul
17 De Poincaré à QUETIGNY Allées Cavalières	52 30'	28 60'	52 30'	- -	28 60'	- -	Av Poincaré - Rue J. Moulin - Rue du Dr Schmitt - Rue P. Gaffarel - Rue J. Mazen - Av de l'Université - Av de Bourgogne - Rue des Châtards - Av du Château - Bd de la Motte - Rue Ronde - Av du Stade - Bd de la Croix St Martin - Allée des Jardins - Av du Parc

* Amplitude : heures de passage au centre ville de Dijon sauf Diviacti (République), la ligne 15 (Bourroches Jaurès) et la ligne 17 (QUETIGNY Bourgogne).

IMPORTANT : le nombre de trajets indiqués peut varier de +/- 5% pour les lignes dont l'offre est supérieure à 50 courses, et de +/- 10% pour les lignes dont l'offre est inférieure à 50 courses, soit sur deux sens confondus.

Consistance des services - Réseau 2010

De juillet 2010 jusqu'à la mise en service du réseau Bus + Tramway

Ligne	Amplitude *	Période Scolaire		Période Petites Vacances		Période Été		Dim.&J.F	Principaux lieux desservis
		Semaine	Samedi	Dim.&J.F	Semaine	Samedi	Samedi		
18 De AHUY à LONGVIC ZI/BA 102	6h00 à 20h30	84	76	-	84	76	58	-	Rue des Grands Clos - Route de Dijon - Route d'Ahuy - Av du GI Touzet du Vigier - Rue N de Stael Rue de Bruges - Rue Buffon - Rue des Portefeuilles - Rue de Verdun - Rue du Pdg ST Martin - Rue de Jouvence - Rue Gagneraux - Rue Sambin - Rue Devosge - Pl. Darcy - Bd Sévigné - Rue de l'Arquebuse - Pl. du 1er Mai - Rue du Petit Cîteaux - Bd du Castel - Rue de la Stéarnerie - Rue des Vemiers - Chemin de la Colombière - Rue de Romelet - Bd des Industries - (Rue du P Neel) - Route de Dijon - 1 - Route de Seurre - 2. Route départementale 996 a
19 De Fontaine d'Ouche à Clomiers	7h à 9h et 16h à 19h	66	-	-	-	-	-	-	Av. Victor Hugo - Av. de la 1ère Armée Française / Rue du Rosoir - Bd de Sévigné - Av. Albert ter - Bd Chanoine Kir - Av. des Champs Peratrix - Av. du Lac - Av. E. Belin - Bd G. Bachelard
20 De HAUTEVILLE à Clomiers	6h00 à 20h45	70	70	-	70	70	52	-	Rue du Chamberlin / de la Cognée - Rue de Messigny - Rue de la Pâsse - Rue des Riottes - Rue de Changey - Rue d'Hauteville - Rue d'Hauteville / des Combottes - Rue de Dijon - Bd de Troyes - Rue des Saunières - Rue de Talant - Bd des Clomiers
21 De BRETENIERE à FENAY par LONGVIC	6h00 à 20h30	54	30	-	54	30	30	-	Rue principale - rue de la Distillerie - D968 - Rue du Pautat - Rue du Ci de Gaulle - Rue de Dijon - Route de Dijon/Route de Seurre - Route de Dijon - Rue R. Dorgettes - Rue des Prévôts - Route de Dijon - Rue du Tilleul - Route de Seurre - D996 - Rue de la Fontaine Guidout - Rue de la Croix Molphey - Route de Dijon - Rue de l'Eglise - Rue de la Liberté
22 De Parc Valmy à Zi Nord Est	6h30 à 20h00	82	-	-	82	-	54	-	Av F Giroud - Route de Langres - Av de Langres - Av de la Paix - Pl. des Nations Unies - Bd Dr J Vaillet - Bd W Churchill - Rue de Quignard - Rue de Chy
Proxi 30 De BRÉSSEY à QUETIGNY Bourgogne	6h30 à 20h00	10	10	-	10	10	10	-	Rue de Dijon - Route départementale 107 - Route de Bresse - Route de Dijon - Av. de la Visitation Av. de Bourgogne - Rue des Chaland
Proxi 31 De MAGNY à QUETIGNY Bourgogne	6h30 à 20h00	10	10	-	10	10	10	-	Rue du Marais - Rue de Magny à Chevigny - Rue des menuisiers - Rue du Point du Jour - Route de Bresse - Route de Dijon - Av. de la Visitation - Av. de Bourgogne - Rue des Chaland
Proxi 32 De CRIMOLOIS à Wilson Camot	6h30 à 20h00	8	8	-	8	8	8	-	Rue de la République - Rue St Antoine - Rue Nationale - Route de Dijon - Av du Mt blanc - Rue d'Auxonne - Pl. Wilson
Flexo 40 De République à ZAE Cap Nord	5h00 à 21h00	70	-	-	70	-	70	-	Place de la République - Bd G. Clemenceau - Pl. J. Bouhey - Bd de Champagne - Av. R. Poincaré - Rue des Ribottées / H. Bequerel - Rue d'York - Av. de Dallas - Rue de Cracovie - [Itinéraire variable dans la ZAE Cap Nord]
Flexo 41 De QUETIGNY Bourgogne à CHEVIGNY Zi	5h00 à 21h00	32	-	-	32	-	32	-	Rue des Chaland - Av. de Bourgogne - Av. de la Visitation - Bd S. Allende - Bd J. Pallach - Bd JF Kennedy - [Itinéraire variable dans les Zi Chevigny]

* Amplitude : heures de passage au centre ville de Dijon sauf ligne 20 (Clomiers), ligne 21 (LONGVIC Maisie), ligne 22 (Tolson d'Or), ligne 23 (Auditorium), Proxi 30, 31 et ligne 24 (QUETIGNY Bourgogne)

IMPORTANT : Le nombre de trajets indiqués pour valoir de +/5% pour les lignes dont l'offre est supérieure à 50 courses, et de +/10% pour les lignes dont l'offre est inférieure ou égale à 50 courses par jour, deux sens confondus.

Consistance des services - Réseau 2010

De juillet 2010 jusqu'à la mise en service du réseau Bus + Tramway

Ligne	Départs	Nombre de Trajets (Zerarts confondus)		Voies empruntées (sens aller uniquement)
		L, Ma, J et V	Mercredi	
61 De Fény au collège R. Dorgelès	Aller : 7h29 Retour : 16h35 et 12h05	2	2	Rue de la Fontaine St Martin, RD 966, Chevigny, RD 108K, Domois, RD 966, Route de Seurre, Route de Dijon, Rue de Florenne, Rue Carnot, collège "Roland Dorgelès".
62 De Fény au lycée H. Fontaine	Aller : 7h10 Retour : 17h10	2	1	Rue de la Fontaine St Martin, RD 966, Chevigny, RD 108K, Domois, RD 966, Route de Saure, Route de Dijon, Cours du Parc, Rue Chevreul, Rue Charles Dumont, lycée "Le Castet", Place Wilson, Boulevard Carnot, Rue de Mirande, lycée "Hippolyte Fontaine"
63 De Bretenière / Ouges au collège R. Dorgelès	Aller : 7h24 Retour : 16h35 et 12h05	2	2	Chemin de Bretenière à Saulon, Route Départementale 988, rue du Canal, Rue Principale, Rue de la Distillerie, Route de Dijon, RD 968, Rue du Pautot, Rue Charles de Gaulle, Rue de Dijon, D 966, Route de Seurre, Route de Dijon, Rue de Florenne, Rue Carnot, "Collège Roland Dorgelès".
64 De Bresse-sur-Tille au collège J. Rostand	Aller : 8h05 Retour : 17h08, 17h30 et 12h47	3	2	Rue de Dijon, Route Départementale 107, Route de Bresse, Route de Dijon, Avenue de la Visitation, (Lycée Jean-Marc Bovin), Avenue de Bourgogne Avenue du Château, Boulevard de la Motte, Rue des Cousis, "Collège Jean Rostand".
65 De Hauteville / Daix au collège B. Vian	Aller : 7h25 Retour : 16h40 et 12h06	2	2	Rue du Chamberlin / de la Liberté, Rue de Messigny - Rue de la Paisse - Rue des Ricotes - Rue de Changey - Rue d'Hauteville - Rue des Combottes - Rue de Dijon - Avenue Canzio, Rue de Nachey, Avenue de la Citadelle, Rue Charles Duillat, "Collège Bois Vian"
66 De Neuilly au collège R. Dorgelès	Aller : 7h30 Retour : 16h35 et 12h05	2	2	Allée des Marronniers, Place de la Liberté, Rue de l'Eglise, Rue Comelle, Route de Dijon, D 905, Avenue du Mont Blanc, Boulevard de Chicago, Avenue de l'Europe, Route de Dijon, Rue de Florenne, Rue Carnot, collège "Roland Dorgelès".
67 De Longvic au lycée H. Fontaine	Aller : 7h15 Retour : 18h10 et 12h10	2	2	Rue du Bief du Moulin, Rue Armand Thibaut, Route de Dijon, Rue Jules Guesde, D 122A, Les Carmélites, D 122A, Rue Jules Guesde, Rue de New Holland, Rue des Prévôts, Rue Dorgelès, Route de Dijon, Cours du Parc, Rue Chevreul, Rue Charles Dumont, lycée "Le Castet", Place Wilson, Boulevard Carnot, Rue de Mirande, lycée "Hippolyte Fontaine"
68 De Bretenière / Ouges au lycée H. Fontaine	Aller : 7h06 Retour : 18h10 et 12h10	2	2	Chemin de Bretenière à Saulon, Route Départementale 988, rue du Canal, Rue Principale, Rue de la Distillerie, Route de Dijon, RD 968, Rue du Pautot, Rue Charles de Gaulle, Rue de Dijon, D 966, Route de Seurre, Route de Dijon, Cours du Parc, Rue Chevreul, Rue Charles Dumont, lycée "Le Castet", Place Wilson, Boulevard Carnot, Rue de Mirande, lycée "Hippolyte Fontaine"
69 De Crimolois / Neuilly / Sennecey au collège C. Claudel / lycée JM Bovin	Aller : 7h29 et 7h54 Retour : 16h33, 16h57, 17h12, 12h20 et 13h00	5	4	Rue de la République, Rue Saint Antoine, Rue Nationale, Route de Dijon, Route de Chevigny, Rue de l'Alge aux Mouettes, Rue des Varennes, Rue François Pompon, Rue de la Grande Légie, Rue du Stade, Rue de l'Eglise, Route de Chevigny, D 122A, Rue de Chevigny, Route de Dijon, lycée "Jean-Marc Bovin" et collège "Camille Claudel".
70 De Plombières au collège J. Ph. Rameau	Aller : 7h25 Retour : 17h06	2	1	Rue de Bonvaux, Rue Bernard Courbois, Rue de Vélars, Rue Albert Rémy, RN 5, Avenue du 1er Consul, Boulevard Chanoine Kir, Boulevard Bachelard, Avenue du Lac, collège "Jean-Philippe Rameau".
71 De Roosevelt au collège A. Mairaux	Aller : 8h05 Retour : 17h08 et 12h38	2	2	Avenue Franklin Delano Roosevelt, Place Granville, avenue Albert Camus, Rond Point de l'Europe, avenue de la Concorde, avenue Gal Touzet du Vigier, "Collège André Mairaux".
72 De Magny-sur-Tille au collège C. Claudel / lycée JM Bovin	Aller : 7h40 Retour : 17h10, 12h30 et 13h00	2	3	Rue du Marais - Rue de Magny à Chevigny - Rue des menuisiers - Rue du Point du Jour, Route de Bresse, Route de Dijon, lycée Jean-Marc Bovin".
73 De Quétigny au lycée JM Bovin	Aller : 7h30 Retour : 17h10 et 13h00	2	2	Boulevard de l'Europe, Avenue du 19 Mars 1962, Boulevard de la Motte, Rue Ronde, Avenue du Cromos, Avenue du Parc, Allée des Jardins, Boulevard de la Croix Saint Martin, Rue de l'Eglise, Rue du Stade Avenue du Château, Avenue de Bourgogne, voie bus, Avenue de la Visitation, Route de Dijon, lycée "Jean-Marc Bovin".

Consistance des services - Réseau 2010

De juillet 2010 jusqu'à la mise en service du réseau Bus + Tramway

Ligne	Départs	Nombre de trajets / sens confondus		Voies empruntées (sens aller uniquement)
		Période Scolaire		
		L, Ma, J et V	Mercredi	
88.1 De Avenue de Langres au Clos Chauveau	Aller : 8h05 Retour : 16h50	2	0	Av. de Langres, Av. du Drapeau, Bd de la Mame, Bd de Verdun, Place du 30 Octobre, Bd Voltaire, Rue d'Auxonne, Place Salengro, Bd Schuman, Rue Chevreaud, Rue des Moulins, Rue des Rotondes, Bd du Castel, Place du 1er Mai, Quai N. Rollin, Av. Eiffel, Bd Mai Juin, Av. du Lac, Bd Bachelard, rue de la Combe à la Serpente, rue du Tire Presseau, Bd Bachelard, Av. Eiffel, Chemin du Fort de la Motte Giron
88.2 De Quetigny / Chevigny / Neully / Longvic au Clos Chauveau	Aller : 7h58 Retour : 16h50	2	0	Quetigny - rue des Vergers, Bd de la Motte, rue Ronde, Avenue du Parc, Bd de la Croix St-Martin, Av. du 8 Mai 1945, Avenue de la Visitation, Chevigny-Saint-Sauveur - Bd S. Allende, Bd J. Patach, Av. de l'Egalité, Av. de la République, Route de Dijon, Route de Chevigny Neully-les-Dijon - Route de Dijon, Place de la Liberté, Rue Cornelle, Route de Dijon, Route départementale 122a Longvic - rue Jules Guesdes, Route de Dijon, Rue A. Thibaud, Rue du Bief du Moulin, Route de Dijon, Rue R. Dorgeles, Route de Dijon Dijon - Cours du Parc, Bd Kennedy, Bd Machureau, Bd des Bournoches, Av. Eiffel, Chemin du Fort de la Motte Giron
89.1 De Avenue Champollion au Clos Chauveau	Aller : 8h15 Retour : 16h50	2	0	Av. Champollion, Place St-Exupéry, Av. Stalingrad, Bd Pascal, Bd Mal Gailléni, Bd des Allobroges, Rue du Fg St-Nicolas, Rue du Clos Guillaume, Rue du Gal de Gaulle, Rue de Dijon, Rue d'Hauterive, Daix - rue de Dijon Talant - Av. du Gal Canzio, Av. du Mail, Rue du Grand Puits, Rue des Fassoies, Rue de la Libération, Bd Mal Lederc, Rue du Réservoir Bd de Chèvre More, Bd de l'ouest, Bd Mir, Bd Bachelard, Av. Eiffel, Chemin du Fort de la Motte Giron
89.2 De Fény / Marsammy-la-Côte au Clos Chauveau	Aller : 8h18 Retour : 16h50	2	0	Fény - rue des Roussottes, Route de Dijon, Route des Vignes, Route Départementale 108 Perigny, Route de Perigny Marsammy - rue du Rocher, rue de la Maisidière, rue des Champfôrey, Route des Grands Crus Chenove - rue de Marsammy, rue R. Salengro, Bd Branly, Rue de St-Exupéry, Bd Mal Lederc, Av. R. Carraz, Bd H. Camp, Bd des Valendons Rue des Valendons, Av. Eiffel, Chemin du Fort de la Motte Giron
A De Parc des Sports à Toison d'Or	Retour : 22h05 ou 22h35	19 trajets / an		Boulevard Trimolet, boulevard des Martyrs de la Résistance, Place St Exupéry, boulevard Pascal, avenue de Langres, Rond-point de l'Europe, avenue de la Paix, boulevard Jean Veillet, Place nette de Bourgogne, terminus "Toison d'Or".
B De Parc des Sports à Quetigny / Chevigny	Retour : 22h05 ou 22h35	19 trajets / an		Boulevard Trimolet, boulevard Jeanne d'Arc, Rue Sully, Avenue de l'Université, Avenue du Château, Rue du Cromois, Rue Ronde, Avenue du 19 mars 1962, Boulevard de l'Europe, terminus "Quetigny". Avenue de Bourgogne, voie réservée bus, Avenue de la Visitation, Route de Dijon, Rue de Sermecey, Rue du Grand Pré de Pont, Avenue de l'Egalité, Boulevard J.F. Kennedy, Rue du 19 mars 1962, Avenue de la République, Route de Bressoy, Rue des Mimosas, Rue des Capuchines, terminus "Chevigny".
C De Parc des Sports à Longvic	Retour : 22h05 ou 22h35	19 trajets / an		Boulevard Paul Doumer, boulevard de Strasbourg, boulevard Carnot, rue Saumaise, rue Dubois, Place St Michel, Place du Théâtre, rue Chabot Chamy, Place Wilson, Cours du Gal de Gaulle, Cours du Parc, route de Dijon, route de Seurre, rue A. Thibaud, rue du Bief du Moulin, terminus "Longvic".
D De Parc des Sports à Chenove / Marsammy	Retour : 22h05 ou 22h35	19 trajets / an		Boulevard Trimolet, avenue R. Poincaré, boulevard Champagne, boulevard Clémenceau, boulevard de la République, rue Sambin, rue du Château, rue du Chapeau Rouge, rue Michelet, rue Condoreat, rue de l'Hôpital, avenue Jean Jaures, boulevard des Bournoches, rue du Chapitre, rue du Col, Picard, rue des Valendons, boulevard Mal de Laitre de Tassigny, boulevard E. Branly, rue R. Salengro, rue de Marsammy, Avenue du 14 Juillet, Rond Point Vendémiaire, Avenue Roland Carraz, Route de Beaune, Rond Point Roupenel / Route de Beaune, terminus "Marsammy".
E De Parc des Sports à Talant	Retour : 22h05 ou 22h35	19 trajets / an		Boulevard Paul Doumer, boulevard de Strasbourg, boulevard Carnot, rue Saumaise, rue Dubois, Place St Michel, Place du Théâtre, rue Rameau, Place de la Libération, rue de la Liberté, Place Darcy, avenue de la 1ère Armée, avenue V. Hugo, boulevard de Troyes, avenue Gal Canzio, avenue du Mail, rue des Rétaissey, rue Ch. Dullin, terminus "Talant".

Consistance des services - Réseau 2013

De la mise en service du réseau Bus + Tramway à la fin du contrat

Ligne	Amplitude *	Période Scolaire			Période Petites Vacances			Période Été			Principaux lieux desservis
		Semaine	Dim.&J.F	Samedi	Semaine	Dim.&J.F	Samedi	Semaine	Dim.&J.F	Samedi	
Tram A De Toison d'Or à CHENOVE Centre	5h15 à 0h30	316	170	286	316	170	286	262	170	262	Toison d'Or - Av. de Langres - Av. du Drapeau - Pl. de la République - Bd de la Trémouille - Bd de Brosses - Pl. Darcy - Av. Mal Foch - Rue de l'Arquebuse - Pl. du 1er Mai - Av. J. Jaurès - Bd H. Camp - Bd des Valendons - Cours Gal De Gaulle
		5'	10 à 15'	6 à 8'	5'	10 à 15'	6 à 8'	7 à 8'	10 à 15'	7 à 8'	
Tram B De Gare SNCF à QUETIGNY Centre	5h15 à 0h30	316	170	286	316	170	286	262	170	262	Gare SNCF - Av. Mal Foch - Pl. Darcy - Bd. De Brosses - Bd de la Trémouille - Pl. de la République - Bd G. Clemenceau - Pl. J. Bouhey - Bd de Champagne - Av. R. Poincaré - Bd Trimolet - Bd J. d'Arc - Espl. Erasme - Rue A. Savary - Av. de l'Université - Av. du Château
		5'	10 à 15'	6 à 8'	5'	10 à 15'	6 à 8'	7 à 8'	10 à 15'	7 à 8'	
Liane C De TALANT à Campus	5h15 à 0h30	228	84	188	192	84	188	172	84	172	Rue des Reisseys - Av. du Mail - Bd de Troyes - Av. V. Hugo - Pl. A. Dubois - Rue du Temple - Pl. Grangier - Rue Condorcet/Monge - Rue de l'Hôpital - Rue des Cormoyers - Rue du Transvaal - Pl. Wilson - Rue d'Auxonne - Bd de l'Université - Bd du Dr Petitjean - Av. du XXème siècle
		8'	20 à 30'	10'	10'	20 à 30'	10'	10'	20 à 30'	10'	
Liane D De Fontaine d'Ouche à Epiroy Cap Nord	5h15 à 0h30	204	84	188	188	84	188	168	84	168	Bd G. Bachelard - Av. E. Belin - Av. du Lac - Av. des Champs Perdrix - Bd Charpoiné Kir - Av. Albert 1er - Bd Sévigné - Pl. Darcy - Rue Devogse - Pl. de la République - Bd Thiers - Bd Voltaire - Rue de Mirande - Bd J. d'Arc - Bd Trimolet - Av. des Grésilles - Pl. des Savoies - Av. Champollion - Av. de Dallas - Rue de Cracovie
		8'	20 à 30'	10'	10'	20 à 30'	10'	10 à 12'	20 à 30'	10 à 12'	
Liane E De CHENOVE ZI à FONTAINE - DIJON Nation	5h15 à 0h30	198	80	152	184	80	152	132	80	132	Rue de Longvic - Av. R. Carraz - Av. du 14 juillet - Rue de Marsannay - Rue A. Thibault - Bd Mal De Laitre de Tassigny - Rue L. de Vind - Bd E. Fyot - Bd des Bourmoches - Av. G. Eiffel - Av. de l'Ouche - Rue du Fbg Raines - Rue Monge/Condorcet - Pl. Grangier - Rue du Temple - Pl. A. Dubois - Rue Cellier - Rue C. Holin - Bd des Allobroges - Rue de Dijon - Rue du Gal de Gaulle - Rue du Clos Guillaume - Rue des Félicités - Rue du Dr JM Majnot d'Intignano - Rue de Bruges - Rd Pl. de la Nation
		8'	20 à 30'	10 à 15'	10'	20 à 30'	10 à 15'	15'	20 à 30'	15'	
Liane F De LONGVIC à Toison d'Or	5h15 à 0h30	198	56	132	184	56	132	132	56	132	Rue du Bief du Moulin - Rue A. Thibault - Route de Dijon - Cours du Parc - Cours du Gal de Gaulle - Pl. Wilson - Rue Chaobot Chamy - Pl. du Théâtre - Rue Ch. De l'Hôpital - Rue de Mirande - Bd Voltaire - Pl. du 30 Octobre - Bd Thiers - Pl. de la République - Rue Devogse - Cours Fleury/Rue Sambin - Rue A. Frémiet - Av. A. Briand - Pl. Gén. Giraud - Pl. A. Theunat - Rue Fénelon - Rue du Col. Quantin - Av. de Stalingrad - Av. F. D. Roosevelt - Pl. Granville - Bd W. Churchill
		8'	30 à 45'	15'	10'	30 à 45'	15'	15'	30 à 45'	15'	
Liane G De QUETIGNY Vergers à CHEVIGNY	5h15 à 0h30	154	46	130	154	46	130	120	46	120	Bd de l'Europe - Av. du 19 mars 1962 - Bd de la Motte - Av. du Château - Rue des Chalandais - Av. de Bourgogne - Av. de la Visitation - Route de Dijon - Av. de la République - Rue J. Pallach - Rue J. Brel
		10'	30 à 60'	12 à 15'	10'	30 à 60'	12 à 15'	15'	30 à 60'	15'	
Corol De TALANT à Fontaine d'Ouche	6h00 à 21h00	122	-	72	124	-	72	60	-	60	Rue des Reisseys - Av. du Mail - Av. du Gal Canzio - Rue du Grand Puits - Rue de Bellevue - Rue des Fassoilles - Rue de la Libération - Bd des Clémiers - Bd F. Pompon - Bd des Allobroges - Bd Mal Galliéni - Bd Paecal - Bd des Martyrs de la Résistance - Bd Trimolet - Bd J. d'Arc - Bd Gabriel - Bd Mansart - Bd R. Schuman - Rue Chevrel - Rue C. Dumont - Rue Daubenton - Pl. du 1er Mai - Quai N. Rollin - Av. G. Eiffel - Rue Pr. J. Antoin - Bd E. Fyot - Rue du Chapitre - Pl. du Gal Charret - Rue H. Drouot - Rue Rossignol - Bd du Mal Juin - Bd G. Bachelard - Av. des Champs Perdrix - Av. du Lac - Av. E. Belin - Bd G. Bachelard
		12'	-	20 à 30'	12'	-	20 à 30'	30'	-	30'	

* Amplitude : heures de passage au centre ville de Dijon sauf pour la Liane G (QUETIGNY Bourgogne) et Corol (Campus)

IMPORTANT : le nombre de trajets en lignes peut varier de +15% pour les lignes dont l'offre est supérieure à 50 courses, et de +10% pour les lignes dont l'offre est inférieure ou égale à 50 courses par jour, deux jours consécutifs

Consistance des services - Réseau 2013

De la mise en service du réseau Bus + Tramway à la fin du contrat

Nombre de trajets (2 sens confondus) / fréquence indicative aux heures de pointe

Ligne	Amplitude *	Période Scolaire			Période Pâques Vacances			Période Eté			Principaux lieux desservis
		Semaine	Samedi	Dim&JF	Semaine	Samedi	Dim&JF	Semaine	Samedi	Dim&JF	
Diviacité De République à Darcy	7h00 à 20h00	260	260	-	260	260	-	260	260	-	Pl. de la République - Rue J.J. Rousseau - Rue Lamorinière - Pl. du Théâtre - Rue Chabot Charny - Rue du Petit Potet - Pl. des Cordeliers - Rue Charrie - Rue Piron - Rue Bossuet - Rue des Godrans - Pl. Grangier - Rue de la Poste - Pl. Darcy - Rue de St Bénigne - Rue Danton - Rue Briard - Rue V. Dumay - Pl. des Cordeliers - Rue Henoux - Rue de l'École de Droit - Rue Chabot Charny - Rue des Bons Enfants - Pl. de la Libération - Rue Rameau - Pl. du Théâtre - Rue Lamorinière - Rue J.J. Rousseau - Rue du Nord
		6'	6'	-	6'	6'	-	6'	6'	-	Rue M. Youvenar - Av. de Saligny - Av. A. Briand - Rue Marceau / Farmanier - Pl. de la République - Rue Devosge - Pl. Darcy - Bd de Sévigné - Rue de l'Arquebuse - Rue des Corroyers - Rue du Transvaal - Pl. Wilson - Rue d'Auxonne - Bd de l'Université - Bd Dr Petitjean - Av. du XXIème siècle
Plaine Lune De Toison d'Or à Campus	1h30 à 5h30 les nuits du jeudi au dimanche	8	8	-	8	8	-	8	8	-	Pl. des Etats de Bourgogne - Rue Ph. Le Bon - Rue Marie de Bourgogne - Rue de Moirey - Rue Jaquot - Rue C. Martin - Rue de la Vigne aux Chiens - Rue de la Fleurée - Av. du Col. Prat - Rue Berthelot - Station "Grésilles" (Tram B) - Av. R. Poincaré - Av. du Col. Prat - Rue des Longènes - Rue Bourgeois - Rue Champ Prieur - Rue F. Mitterrand
		60'	60'	-	60'	60'	-	60'	60'	-	Rue des Moulins - Rue Cl. Debussy - Rue M. Ravel - Rue F. Chopin - Rue des Moulins - Rue Ch. Dumont - Pl. Wilson - Rue Chabot Charny - Pl. du Théâtre - Rue Ch. De l'Hôpital - Rue de Mirande - Bd Voltaire - Bd de Strasbourg - Bd du Mail de Lettre de Tassigny - Rue P. Gaffarel
10 De St APOLLINAIRE Val Sully à STAPOLLINAIRE Sud	5h45 à 21h00	104	74	28	104	74	28	82	62	28	Rue B. Courtois - Rue de Velars - Rue A. Rémy - Route de Dijon - Av. du 1er Consul - Av. Albert 1er - Rue des Perrrières - Av. de la 1ère Armée - Pl. Darcy - Bd de Sévigné - Rue de l'Arquebuse - Rue de l'Hôpital - Rue des Corroyers - Rue du Transvaal - Pl. Wilson - Rue d'Auxonne - Bd de
		15'	18' à 30'	30'	15'	18' à 30'	30'	15'	30'	30'	Chicago/Av. de Mont Blanc
11 De Parc de la Colombière à CHU Gaffarel	5h30 à 21h00	136	112	26	136	112	26	114	84	26	Rue B. Courtois - Rue de Velars - Rue A. Rémy - Route de Dijon - Av. du 1er Consul - Av. Albert 1er - Rue des Perrrières - Av. de la 1ère Armée - Pl. Darcy - Bd de Sévigné - Rue de l'Arquebuse - Rue de l'Hôpital - Rue des Corroyers - Rue du Transvaal - Pl. Wilson - Rue d'Auxonne - Bd de
		10'	15'	30'	10'	15'	30'	15'	15 à 30'	30'	Ch. Du Fort de la Motte Giron - Rue de Corcelles - Av. G. Eiffel - Bd des Gorgets - Bd du Chanoiné Kir - Av. Albert 1er - Bd de Sévigné - Pl. Darcy - Rue des Perrrières - Bd de l'Ouest - Rue du Réservoir - Bd du Mail Lederc - Rue de la Libération - Bd des Clomiers - Rue des Arandès / P. Loff - Rue des Combottes - Rue J. Bachelier / rue d'Hauteville - Rue de Dax
12 De PLOMBIERES à Poussots - Mont Blanc	5h45 à 20h30	88	72	26	88	72	26	80	60	26	Rue de Mazy - Route des Grand Crus - Av. M. de Sain - Av. G. Roupnel - Av. R. Carraz - Av. J. Jaurès - Bd des Bourroches - Av. G. Eiffel - Rue de Corcelles - Rue de la Fontaine Ste Anne - Rue St Vincent de Paul
		15'	18' à 30'	30'	15'	18' à 30'	30'	15'	30'	30'	Grande Rue - Rue de la Tourelle - Rue de la Rente Legerot - Rue du Vigney - Rue des Vignes Dardelain - Rue de la Rente Legerot - Bd B. Paissy - Rue de Longvic - Rue A. Becquerel - Rue A. Briand - Av. R. Carraz - Av. J. Jaurès - Bd des Bourroches - Av. G. Eiffel - Rue de Corcelles - Ch.
13 De Motte Giron à FONTAINE Village	5h45 à 20h30	88	72	14	88	72	14	80	60	14	Rue de la République - Rue St Antoine - Rue Nationale - Rue Cornelle - Rue de l'Eglise - Allée des Maronniers - Route de Dijon - Route de Chevigny - Rue de l'Alge aux Mouches - Rue des Varennes - Rue de la Grande Légie - Rue du Stade - Rue J. Dorain - Rue de la Charme - Route Départementale 122 a - Bd Jean Jaurès - Bd des Champs aux Métiers - Av. de Bourgogne - Rue des Chalais - Av. du Château - Bd de la Motte - Rue Ronde - Av. du Stade - Bd de la Croix St Martin - Allée des Jardins - Av. du Parc
		15'	18' à 30'	60'	15'	18' à 30'	60'	15'	30'	60'	Rue des Grands Clos - Rue des Tilleuls - Route de Dijon - Route d'Ahuy - Av. du GI Touzet du Vigier - Rond Point de la Nation - Av. Braque - Bd Rembrandt - Rue E. Manet - Bd W Churchill - Rue Dr Quignard - Rue de Cluj
14 De MARSANNAY à Montagne Ste Anne	5h45 à 20h45	78	66	14	78	66	14	78	66	14	de la Rente de Giron
		20'	24 à 30'	60'	20'	24 à 30'	60'	20'	24 à 30'	60'	Grande Rue - Rue de la Tourelle - Rue de la Rente Legerot - Rue du Vigney - Rue des Vignes Dardelain - Rue de la Rente Legerot - Bd B. Paissy - Rue de Longvic - Rue A. Becquerel - Rue A. Briand - Av. R. Carraz - Av. J. Jaurès - Bd des Bourroches - Av. G. Eiffel - Rue de Corcelles - Ch.
15 De PERRIGNY à Montagne de Larrey	5h45 à 20h45	78	66	14	78	66	14	78	66	50	Rue de la République - Rue St Antoine - Rue Nationale - Rue Cornelle - Rue de l'Eglise - Allée des Maronniers - Route de Dijon - Route de Chevigny - Rue de l'Alge aux Mouches - Rue des Varennes - Rue de la Grande Légie - Rue du Stade - Rue J. Dorain - Rue de la Charme - Route Départementale 122 a - Bd Jean Jaurès - Bd des Champs aux Métiers - Av. de Bourgogne - Rue des Chalais - Av. du Château - Bd de la Motte - Rue Ronde - Av. du Stade - Bd de la Croix St Martin - Allée des Jardins - Av. du Parc
		20'	24 à 30'	60'	20'	24 à 30'	60'	20'	24 à 30'	60'	Rue des Grands Clos - Rue des Tilleuls - Route de Dijon - Route d'Ahuy - Av. du GI Touzet du Vigier - Rond Point de la Nation - Av. Braque - Bd Rembrandt - Rue E. Manet - Bd W Churchill - Rue Dr Quignard - Rue de Cluj
16 De CRIMOLOIS à QUETIGNY Allées Cavalières	5h30 à 21h00	90	76	12	90	76	12	82	62	12	Rue de la République - Rue St Antoine - Rue Nationale - Rue Cornelle - Rue de l'Eglise - Allée des Maronniers - Route de Dijon - Route de Chevigny - Rue de l'Alge aux Mouches - Rue des Varennes - Rue de la Grande Légie - Rue du Stade - Rue J. Dorain - Rue de la Charme - Route Départementale 122 a - Bd Jean Jaurès - Bd des Champs aux Métiers - Av. de Bourgogne - Rue des Chalais - Av. du Château - Bd de la Motte - Rue Ronde - Av. du Stade - Bd de la Croix St Martin - Allée des Jardins - Av. du Parc
		15'	18 à 30'	75'	15'	18 à 30'	75'	15'	30'	75'	Rue des Grands Clos - Rue des Tilleuls - Route de Dijon - Route d'Ahuy - Av. du GI Touzet du Vigier - Rond Point de la Nation - Av. Braque - Bd Rembrandt - Rue E. Manet - Bd W Churchill - Rue Dr Quignard - Rue de Cluj
17 De AHUY à Toison d'Or - ZI Nord Est	5h45 à 20h45	92	74	-	92	74	-	74	60	-	Rue de la République - Rue St Antoine - Rue Nationale - Rue Cornelle - Rue de l'Eglise - Allée des Maronniers - Route de Dijon - Route de Chevigny - Rue de l'Alge aux Mouches - Rue des Varennes - Rue de la Grande Légie - Rue du Stade - Rue J. Dorain - Rue de la Charme - Route Départementale 122 a - Bd Jean Jaurès - Bd des Champs aux Métiers - Av. de Bourgogne - Rue des Chalais - Av. du Château - Bd de la Motte - Rue Ronde - Av. du Stade - Bd de la Croix St Martin - Allée des Jardins - Av. du Parc
		18'	18 à 30'	-	18'	18 à 30'	-	18'	30'	-	Rue des Grands Clos - Rue des Tilleuls - Route de Dijon - Route d'Ahuy - Av. du GI Touzet du Vigier - Rond Point de la Nation - Av. Braque - Bd Rembrandt - Rue E. Manet - Bd W Churchill - Rue Dr Quignard - Rue de Cluj

* Amplitude : heures de passage au centre ville de Dijon sauf Diviacité (République), la ligne 10 (Grésilles), les lignes 14 et 15 (Bourroches), la ligne 16 (QUETIGNY Bourgogne) et la ligne 17 (Nation).

IMPORTANT : le nombre de trajets indiqués peut varier de +5% pour les lignes d'Ahuy, de +10% pour les lignes de Bourgogne, de +15% pour les lignes de Crimolois, de +20% pour les lignes de Fontaine Village, de +25% pour les lignes de Marseillan, de +30% pour les lignes de Montagne Ste Anne, de +35% pour les lignes de Plaine Lune, de +40% pour les lignes de République, de +45% pour les lignes de St Apollinaire, de +50% pour les lignes de St Apollinaire Sud, de +55% pour les lignes de St Apollinaire Val Sully, de +60% pour les lignes de St Apollinaire Sud, de +65% pour les lignes de St Apollinaire Val Sully, de +70% pour les lignes de St Apollinaire Sud, de +75% pour les lignes de St Apollinaire Val Sully, de +80% pour les lignes de St Apollinaire Sud, de +85% pour les lignes de St Apollinaire Val Sully, de +90% pour les lignes de St Apollinaire Sud, de +95% pour les lignes de St Apollinaire Val Sully, de +100% pour les lignes de St Apollinaire Sud.

Consistance des services - Réseau 2013

De la mise en service du réseau Bus + Tramway à la fin du contrat

Nombre de trajets (2 sens confondus) et fréquence indicative aux heures de pointes

Ligne	Amplitude *	Période Scolaire			Période Petites Vacances			Période Été			Principaux lieux desservis
		Semaine	Samedi	Dim.&J.F	Semaine	Samedi	Dim.&J.F	Semaine	Samedi	Dim.&J.F	
18 De FONTAINE Centre Commercial à LONGVIC ZI - LONGVIC BA 102	5h45 à 21h00	88	74	-	88	74	-	62	62	-	Rue des Prés Poteis - Rue des Contois - Rue G. Bourgoin - Rue de la petite Fin - Rue Buffon - Rue des Porte Feuilles - Rue de Verdun - Fg St Martin - Bd Mtal Gallien - Av. Bd Drapeau - Rue de Jouvence - Rue Cagnereaux - Rue Samtôn / Cours Fleury - Rue Devosge - Bd de Sévigné - Rue de l'Arquebuse - Rue des Corroyeurs - Rue du Petit Cîteaux - Bd du Castel - Rue de la Sônarmerie - Rue des Verniers - Ch. de la Colombière - Rue de Romelet - Bd des industries - Route de Dijon - Route de Seurre
19 De Fontaine d'Ouche à Clomiers	7h à 9h et 16h à 16h	76	-	-	-	-	-	-	-	-	Av. Victor Hugo - Av. de la 1ère Armée Française / Rue du Rosoir - Bd de Sévigné - Av. Albert 1er - Bd Chancine Kir - Av. des Champs Perdrix - Av. du Lac - Av. E. Bélin - Bd G. Bachelard
20 De HAUTEVILLE à Clomiers	6h00 à 20h45	70	70	-	70	70	-	52	52	-	Rue du Chamberlin / de la Cognée - Rue de Messigny - Rue de la Paissa - Rue des Rôtttes - Rue de Changey - Rue d'Hauteville - Rue d'Hauteville / des Combottes - Rue de Dijon - Bd de Troyes - Rue des Saunières - Rue de Talant - Bd des Clomiers
21 De BRETENIERE à FENAY par LONGVIC	6h00 à 20h30	62	30	-	62	30	-	58	30	-	Rue principale - rue de la Distillerie - D968 - Rue du Poutet - Rue du Gal De Gaulle - Rue de Dijon - Route de Dijon/Rue du Tilleul - Route de Seurre - Route de Dijon - Rue R. Dorgelès - Rue des Prévôts - Route de Dijon - Route de Seurre - D996 - Rue de la Fontaine Guillou - Rue de la Croix Molphey - Route de Dijon - Rue de l'Eglise - Rue de la Liberté
Proxi 30 De BRESSEY à QUETIGNY Bourgogne	6h30 à 20h00	10	10	-	10	10	-	10	10	-	Rue de Dijon - Rue de Darois à Remilly-sur-Tille - Route de Bresse - Rue de Dijon - Av. de la Visitation - Av. de Bourgogne - Rue des Chalandis
Proxi 31 De MAGNY à QUETIGNY Bourgogne	6h30 à 20h00	10	10	-	10	10	-	10	10	-	Rue du Marais - Rue de Magny à Chevigny - Rue des menuisiers - Rue du Point du Jour - Route de Bresse - Rue de Dijon - Av. de la Visitation - Av. de Bourgogne - Rue des Chalandis
Proxi 32 De Piscine Olympique à Complexe funéraire	14h à 17h	12	12	12	12	12	12	12	12	12	Rue Pierre de Coubertin
Flexo 40 De République à ZAE Cap Nord	5h00 à 21h00	70	-	-	70	-	-	70	-	-	Place de la République - Bd G. Clemenceau - Pl. J. Bouhey - Bd de Champagne - Av. R. Poincaré - Rue des Ribottées / H. Becquerel - Rue d'York - Av. de Dallas - Rue de Cracovie - [Itinéraire variable dans la ZAE Cap Nord]
Flexo 41 De QUETIGNY Bourgogne à CHEVIGNY ZI	5h00 à 21h00	32	-	-	32	-	-	32	-	-	Rue des Chalandis - Av. de Bourgogne - Av. de la Visitation - Bd S. Allende - Bd. J. Pallach - Bd J.F Kennedy - [Itinéraire variable dans les ZI Chevigny]

* Amplitude : heures de passage au centre ville de Dijon sauf ligne 20 (Clomiers), ligne 21 (LONGVIC Mairie), Proxi 30 et 31 (QUETIGNY Bourgogne), Proxi 32 (Piscine olympique), Flexo 40 (République) et Flexo 41 (QUETIGNY Bourgogne).

IMPORTANT : le nombre de trajets indiqués peut varier de +5% pour les lignes dont l'offre est supérieure à 50 trajets, et de -10% pour les lignes dont l'offre est inférieure au total à 50 trajets par jour, des vents confondus.

Consistance des services - Réseau 2013

De la mise en service du réseau Bus + Tramway à la fin du contrat

Nombre de trajets (Zones confondues)

Ligne	Départs	Période Scolaire			Voies empruntées (sens aller uniquement)
		L, Ma, J et V	Mercredi		
61 De Féray au collège R. Dorgeles	Aller : 7h29 Retour : 16h35 et 12h05	2	2		Rue de la Fontaine St Martin, RD 996, Chevigny, RD 108K, Domois, RD 996, Route de Seurre, Route de Dijon, Rue de Florenne, Rue Camot, collège "Roland Dorgeles".
62 De Féray au lycée H. Fontaine	Aller : 7h10 Retour : 17h10	2	1		Rue de la Fontaine St Martin, RD 996, Chevigny, RD 108K, Domois, RD 996, Route de Seurre, Route de Dijon, Cours du Parc, Rue Chevreaux, Rue Charles Dumont, lycée "Le Castel", Place Wilson, Boulevard Carnot, Rue de Mirande, lycée "Hippolyte Fontaine"
63 De Bretenière / Ouges au collège R. Dorgeles	Aller : 7h24 Retour : 16h35 et 12h05	2	2		Chemin de Bretenière à Saulon, Route Départementale 968, rue du Canal, Rue Principale, Rue de la Distillerie, Route de Dijon, RD 968, Rue du Pautet, Rue Charles de Gaulle, Rue de Dijon, D 996, Route de Seurre, Route de Dijon, Rue de Florenne, Rue Camot, "Collège Roland Dorgeles".
64 De Bressy-sur-Tille au collège J. Rostand	Aller : 8h05 Retour : 17h08, 17h30 et 12h47	3	2		Rue de Dijon, Route Départementale 107, Route de Bressy, Route de Dijon, Avenue de la Visitation, (Lycée Jean-Marc Bovin), Avenue de Bourgogne Avenue du Chateau, Boulevard de la Motte, Rue des Coussis, "Collège Jean Rostand".
65 De Hauteville / Daix au collège B. Vian	Aller : 7h25 Retour : 16h40 et 12h06	2	2		Rue du Chamberlin / de la Cognée - Rue de Messigny - Rue de la Païssa - Rue des Rictres - Rue de Changey - Rue d'Hauteville - Rue des Combottes - Rue de Dijon - Avenue Canzio, Rue de Nachay, Avenue de la Chacelle, Rue Charles Duffin, "Collège Boris Vian"
66 De Neuilly au collège R. Dorgeles	Aller : 7h30 Retour : 16h35 et 12h05	2	2		Allée des Marronniers, Place de la Liberté, Rue de l'Eglise, Rue Cornelle, Route de Dijon, D 905, Avenue du Mort Blanc, Boulevard de Chicago, Avenue de l'Europa, Route de Dijon, Rue de Florenne, Rue Camot, collège "Roland Dorgeles".
67 De Longvic au lycée H. Fontaine	Aller : 7h15 Retour : 18h10 et 12h10	2	2		Rue du Bier du Moulin, Rue Armand Thibaut, Route de Dijon, Rue Jules Guesde, D 122A, Les Carmélites, D 122A, Rue Jules Guesde, Rue de New Holland, Rue des Frévois, Rue Dorgeles, Route de Dijon, Cours du Parc, Rue Chevreaux, Rue Charles Dumont, lycée "Le Castel", Place Wilson, Boulevard Carnot, Rue de Mirande, lycée "Hippolyte Fontaine"
68 De Bretenière / Ouges au lycée H. Fontaine	Aller : 7h05 Retour : 18h10 et 12h10	2	2		Chemin de Bretenière à Saulon, Route Départementale 968, rue du Canal, Rue Principale, Rue de la Distillerie, Route de Dijon, RD 968, Rue du Pautet, Rue Charles de Gaulle, Rue de Dijon, D 996, Route de Seurre, Route de Dijon, Cours du Parc, Rue Chevreaux, Rue Charles Dumont, lycée "Le Castel", Place Wilson, Boulevard Carnot, Rue de Mirande, lycée "Hippolyte Fontaine"
69 De Crimolois / Neuilly / Semmecey au collège C. Claudel / lycée JM Bovin	Aller : 7h29 et 7h54 Retour : 16h53, 16h57, 17h12, 12h20 et 13h00	5	4		Rue de la République, Rue Saint Antoine, Rue Nationale, Route de Dijon, Route de Chevigny, Rue de l'Alge aux Mouches, Rue des Varennes, Rue François Pompon, Rue de la Grande Légion, Rue du Siada, Rue de l'Eglise, Route de Chevigny, D 122A, Rue de Chevigny, Route de Dijon, lycée "Jean-Marc Bovin" et collèges "Camille Claudel".
70 De Plombières au collège J. Ph. Rameau	Aller : 7h25 Retour : 17h06	2	1		Rue de Bonvaux, Rue Bernard Courtois, Rue de Velars, Rue Albert Rémy, RN 5, Avenue du 1er Consul, Boulevard Chanoine Kir, Boulevard Bachelard, Avenue du Lac, collège "Jean-Philippe Rameau".

Consistance des services - Réseau 2013

De la mise en service du réseau Bus + Tramway à la fin du contrat

Nombre de trajets (2 sens confondus)

Ligne	Départs	Période Scolaire		Voies empruntées (sens aller uniquement)
		L, Ma, J et V	Mercredi	
88.1 De Avenue de Langres au Clos Chauveau	Aller : 8h05 Retour : 16h50	2	0	Av. de Langres, Av. du Drapeau, Bd de Verdun, Place du 30 Octobre, Place Salengro, Bd Schuman, Rue Chevreul, Rue des Moulins, Rue des Robards, Bd du Castel, Place du 1er Mai, Quai N. Rollin, Av. Eiffel, Bd Mal Juin, Av. du Lac, Bd Bachelard, rue de la Combe à la Serpent, rue du Tre Pesseau, Bd Bachelard, Av. Eiffel, Chemin du Fort de la Motte Giron
88.2 De Queigny / Chevigny / Neully / Longvic au Clos Chauveau	Aller : 7h58 Retour : 16h50	2	0	Queigny - rue des Vergers, Bd de la Motte, rue Ronde, Avenue du Parc, Bd de la Croix St-Martin, Av. du 8 Mai 1945, Avenue de la Visitation, Chevigny-Saint-Sauveur - Bd S. Allende, Bd J. Pallach, Av. de l'Égalité, Av. de la République, Route de Dijon, Route de Chevigny Neully-les-Dijon - Route de Dijon, Place de la Liberté, Rue Cornelle, Route de Dijon, Route départementale 122a Longvic - rue Jules Guesdès, Route de Dijon, Rue A. Thibault, Rue du Bief du Moulin, Route de Dijon, Rue R. Dorgères, Route de Dijon Dijon - Cours du Parc, Bd Kennedy, Bd Machureau, Bd des Bourroches, Av. Eiffel, Chemin du Fort de la Motte Giron
89.1 De Avenue Champollion au Clos Chauveau	Aller : 8h15 Retour : 16h50	2	0	Av. Champollion, Place St-Exupéry, Av. Stallingrad, Bd Pascal, Bd Mal Gallieni, Rue des Allébonges, Rue du Fg St-Nicolas, Rue de Dijon, Rue d'Hautleville, Daix - rue de Dijon Talent - Av. du Gal Canzio, Av. du Mail, Rue du Grand Puits, Rue des Fossiles, Rue de la Libération, Bd Mal Lederc, rue du Réservoir Bd de Chèvre Morte, Bd de l'Ouse, Bd Kir, Bd Bachelard, Av. Eiffel, Chemin du Fort de la Motte Giron
89.2 De Fény / Marsannay-la-Côte au Clos Chauveau	Aller : 8h18 Retour : 16h50	2	0	Fény - rue des Roussottes, Route de Dijon, Route des Vignes, Route Départementale 108 Perigny, Route de Perigny Marsannay - rue du Rocher, rue de la Maladière, rue des Champigny, Route des Grands Crus Chenove - rue de Marsannay, rue R. Salengro, Bd Brany, Rue de St-Exupéry, Bd Mal Lederc, Av., R. Carraz, Bd H. Camp, Bd des Valendons Rue des Valendons, Av. Eiffel, Chemin du Fort de la Motte Giron
A De Parc des Sports à Toison d'Or	Retour : 22h05 ou 22h35	19 trajets / an		Boulevard Trimolel, boulevard des Martyrs de la Résistance, Place St-Exupéry, boulevard Pascal, avenue de Langres, Rond-point de l'Europe, avenue de la Paix, boulevard Jean Veillet, Place marie de Bourgogne, terminus Toison d'Or.
B De Parc des Sports à Queigny / Chevigny	Retour : 22h05 ou 22h35	19 trajets / an		Boulevard Trimolel, boulevard Jeanne d'Arc, Rue Sully, Avenue de l'Université - Avenue du Château, Rue du Cromois, Rue Ronde, Avenue du 19 mars 1962, Boulevard de l'Europe, terminus "Queigny". - Avenue de Bourgogne, voie réservée bus, Avenue de la Visitation, Route de Dijon, Rue de Semecsey, Rue du Grand Pré de Pont, Avenue de l'Égalité, Boulevard J.F. Kennedy, Rue du 19 mars 1962, Avenue de la République, Route de Bressay, Rue des Mimosas, Rue des Capucines, terminus "Chevigny".
C De Parc des Sports à Longvic	Retour : 22h05 ou 22h35	19 trajets / an		Boulevard Paul Doumer, boulevard de Strasbourg, boulevard Carnot, rue Saumaise, rue Dubois, Place St Michel, Place du Théâtre, rue Chabot Chamy, Place Wilson, Cours du Gal de Gaulle, Cours du Parc, route de Dijon, route de Seurre, rue A. Thibault, rue du Bief du Moulin, terminus "Longvic".
D De Parc des Sports à Chenove / Marsannay	Retour : 22h05 ou 22h35	19 trajets / an		Boulevard Trimolel, avenue R. Poincaré, boulevard Champagne, boulevard Clémenceau, Place de la République, rue Sabin, rue du Château, rue du Chapeau Rouge, rue Michelet, rue Condorcet, rue de l'Hôpital, avenue Jean Jaurès, boulevard des Bourroches, rue du Chapitre, rue du Col Picard, rue des Valendons, boulevard Mal de Labre de Tassigny, boulevard E. Brany, rue R. Salengro, rue de Marsannay, Avenue du 14 Juillet, Rond Point Vendôme, Avenue Roland Carraz, Route de Beaune, Rond Point Rouquet / Route de Beaune, terminus "Marsannay".
E De Parc des Sports à Talent	Retour : 22h05 ou 22h35	19 trajets / an		Boulevard Paul Doumer, boulevard de Strasbourg, boulevard Carnot, rue Saumaise, rue Dubois, Place St Michel, Place du Théâtre, rue Rameau, Place de la Libération, rue de la Liberté, Place Darcy, avenue de la 1ère Armée, avenue V. Hugo, boulevard de Troyes, avenue Gal Canzio, avenue du Mail, rue des Réalisays, rue Ch. Duffin, terminus "Talent"

CONSISTANCE DES SERVICES - 1^{er} semestre 2010
Lignes régulières

Ligne	Voies empruntées	Fréquence (semaine hiver)
<p>Liane 1</p>	<p>Talant ↔ Quetigny ou Talant ↔ Chevigny Terminus "Talant", Rue Charles Dullin, avenue de la Citadelle, Rue des Retisseys, Avenue du Mail, Avenue Général Canzio, Boulevard de Troyes, Avenue Victor Hugo, Avenue de la 1^{ère} Armée Française, Place Darcy, Rue de la Liberté, Rue Rameau, Rue Vaillant, Place Saint-Michel, Rue Buffon, Rue Chancelier de l'Hôpital Rue de Mirande - (Rue Chancelier de l'Hôpital, Rue Saumaise, Rue Dubois) - Rue Sully, Avenue de l'Université, • Avenue du Château, Rue du Cromois, Rue Ronde, Avenue du 19 mars 1962, Boulevard de l'Europe, terminus "Quetigny". • Avenue de Bourgogne, voie réservée bus, Avenue de la Visitation, Route de Dijon, Rue de Sennecey, Rue du Grand Pré de Pont, Avenue de l'Egalité, Boulevard J.F. Kennedy, Rue du 19 mars 1962, Avenue de la République, Route de Bresse, Rue des Mimosas, Rue des Capucines, terminus "Chevigny".</p>	<p>4' en HP 6' en HC</p>
<p>Liane 2</p>	<p>Zénith / Toison d'Or ↔ Marsannay Terminus "Toison d'Or", Place Marie de Bourgogne, Boulevard Docteur Jean Veillet, Avenue de la Paix, Rond Point de l'Europe, Avenue de Langres, Avenue du Drapeau, Avenue Garibaldi, Place de la République, Rue Devosge, Rue Sambin, Place St. Bernard, Rue du Château, Place Grangier, Rue du Château, Rue du Chapeau Rouge, Rue Michelet, Rue Condorcet - (Rue Monge, Place Bossuet, Rue Bossuet, Rue des Godfrans, Boulevard de la Trémouille) - Rue de l'Hôpital, Place du 1^{er} Mai, Avenue Jean Jaurès, Rue de Chenôve, rue Maxime Guillot, Rue de Marsannay, Avenue du 14 Juillet, Rond Point Vendémiaire, Avenue Roland Carraz, Route de Beaune, Rond Point Roupnel / Route de Beaune, terminus "Marsannay".</p>	<p>8' en HP 9' et 10' en HC</p>
<p>Liane 3</p>	<p>St. Apollinaire – Val Sully ↔ Fontaine d'Ouche ou St. Apollinaire - La Fleuriée ↔ Fontaine d'Ouche Terminus "Val Sully – St. Apollinaire", Rue Philippe Le Bon, Rue Marie de Bourgogne, Rue de Moirey, Rue de Sully, Rue François Mitterrand, Rue Champ Prieur, Rue Paul Claudel, Rue du Paquier d'Aupré, Route de Gray / Terminus "La Fleuriée", Rue de la Vigne aux Chiens, Rue Claude Martin, Rue En Paillery, Rue la Fleuriée, Route de Gray, / Avenue Colonel Prat, rue Castelnaud, Rond Point du 8 Mai 1945, Avenue Raymond Poincaré, Boulevard Trimolet, Place Gaston Gérard, Boulevard Trimolet, Place Général Ruffey, Boulevard de Strasbourg, Place du 30 Octobre, Boulevard Camot, Rue Chancelier de l'Hôpital, Rue Saumaise, Rue Dubois, Place Saint-Michel, Rue Vaillant - (Rue Lamonnaye, Rue Jeannin, Rue Paul Cabet) - Rue Rameau, Rue de la Liberté, Place Darcy, Avenue Maréchal Foch, Rue Albert Rémy - (Boulevard de Sévigné) - Avenue Albert 1^{er}, Boulevard Chanoine Kir, Boulevard Bachelard, Rue Maurice Maréchal, Avenue des Champs Perdrix, Avenue du Lac, Avenue Edouard Belin, Boulevard Bachelard, terminus "Fontaine d'Ouche".</p>	<p>5' et 6' en HP 8' et 10' en HC</p>

Ligne	Voies empruntées	Fréquence (semaine hiver)
<p>Liane 4</p>	<p>Z. A. E. - Cap Nord ↔ Chenôve</p> <p>Terminus "ZAE - Cap Nord", Rue de Cracovie, Avenue de Dallas, Avenue Champollion, Rue François Buhion, Rue Marie Curie, Avenue des Grésilles, Boulevard des Martyrs de la Résistance, Avenue Raymond Poincaré, Boulevard de Champagne, Place Jean Bouhey, Boulevard Clémenceau, Place de la République, Rue Devosge, rue Sambin, Place Saint Bernard, Rue du Château, Rue du Chapeau Rouge, Rue Michelet, Rue Condorcet - (Rue Monge, Place Bossuet, Rue des Godrans, Boulevard de la Trémouille) - Rue de l'Hôpital, Place du 1^{er} Mai, Avenue Jean Jaurès, Boulevard Henri Camp, Boulevard des Valendons, Boulevard Maréchal De Lattre de Tassigny, Boulevard E. Branly, Rue Roger Salengro, Rue de Longvic, Rond point de la Solidarité, Rue J. Moulin, Rue Paul Charlon, terminus "Chenôve".</p>	<p>7,5' en HP 9' en HC</p>
<p>Liane 5</p>	<p>Campus ↔ Gare SNCF</p> <p>Terminus "Campus" - Avenue du XXI^{ème} Siècle, Avenue Alain Savary, Boulevard Docteur Petitjean, Boulevard de l'Université, Rue d'Auxonne, Place Wilson, Rue Chabot-Chamy, Place du Théâtre, Rue de la Liberté, Place Darcy, Avenue Maréchal Foch (Boulevard de Sévigné), terminus Cour de la Gare "Gare SNCF".</p>	<p>4' en HP 6' en HC</p>
<p>Liane 6</p>	<p>Longvic ↔ Sainte-Anne ou Longvic ↔ Motte Giron</p> <p>Terminus "Longvic" - Rue du Bief du Moulin, Rue Armand Thibaut, Route de Dijon, Rue Jules Guesde, Rue de New Holland, Rue des Prévôts, Rue Dorgelès, Route de Dijon, Passage du Parc, Cours du Parc, Cours Général de Gaulle, Place Wilson, Rue Chabot-Chamy, Place du Théâtre, Rue Rameau, Rue de la Liberté, Place Darcy, Avenue Maréchal Foch - (Boulevard de Sévigné) - Rue de l'Arquebuse, Rue du Faubourg Raines, Avenue de l'Ouche, Avenue Gustave Eiffel,</p> <ul style="list-style-type: none"> • Boulevard Maréchal Juin, Rue de Bel Air, Esplanade des Marcs d'Or, Chemin du Fort de la Motte Giron, Rue Maréchal de Sault Tavaannes, terminus "Motte Giron" • Rue du Père de Foucauld, Rue Monseigneur Dadolle, Rue Paul Claudel - (Rue Monseigneur Favier) - Rue Chanoine Bordet, Allée Jean-Baptiste Mathey, Rue Saint-Vincent de Paul, terminus "Ste Anne". 	<p>8' en HP 10' en HC</p>

Ligne	Voies empruntées	Fréquence (semaine hiver)
<p>Liane 7</p>	<p>Zénith / Toison d'Or ↔ Greuze La Noue → Z.I. Longvic</p> <p>Terminus "Toison d'Or" – Place Marie de Bourgogne, Boulevard Docteur Jean Veillet, Boulevard Winston Churchill, Place Granville, Avenue Franklin Delano Roosevelt, Avenue de Stalingrad, Rue du Colonel Quantin, Boulevard Maréchal Joffre, Rue Charles De Montalembert, Rue Béranger, Place Theuriet, Rue Molière, Place Général Giraud, Rue La Fontaine, Avenue Aristide Briand, boulevard de la Mame, Place Jean-Bouhney, Boulevard Clémenceau, Place de la République, Rue Devosge, Rue Sabin, Place Saint Bernard, Rue du Château, Place Grangier, Rue de la Poste, Place Darcy, Cours de la Gare SNCF - Rue Albert Rémy - (Boulevard Sévigné, Place Darcy, Boulevard de Brosse, Boulevard de la Trémouille) - Rue de l'Arquebuse, Rue de l'Hôpital, Place du 1^{er} Mai, Rue du Pont des Tanneries, Rue Daubenton, Rue Charles Dumont, Boulevard J.F. Kennedy, Rue de la Stéarinerie, Rue des Rotondes, Rue des Moulins, Rue Frédéric Chopin, Rue Maurice Ravel, Rue Debussy, Rue des Moulins, Chemin de la Colombière, Rue de Romelet, terminus "Greuze/La noue" <i>Puis 36 fois/jour du lundi au vendredi, desserte de la Z.I. de Longvic : Rue de Romelet, Boulevard Eiffel, terminus "Z.I. Longvic".</i> Desserte de la Rue Professeur Louis Neel du lundi au vendredi à certaines heures.</p> <p>N. B. : les soirs de spectacle, à partir de 18h30 passage en centre-ville en direction du terminus "Zénith".</p>	<p>9' en HP 10' en HC</p>

Ligne	Voies empruntées	Fréquence (semaine hiver)
<p>Ligne 10</p>	<p>Ahuy ↔ Cimetière-Bertillon ou Ahuy ↔ Cimetière-Claudon</p> <p>Terminus "Ahuy" – (après passage à l'arrêt " Grands Clos"), Rue des Grands Clos, Place du 19 Mars 1962, Route de Dijon, Route d'Ahuy, Avenue du Général Touzet du Vigier, Place de la France Libre, Rue Nicolas de Staël, Rue de Bruges, Chemin d'Ahuy, Rue Général Fauconnet, Rue de Jouvence, Rue Gagnereaux, Rue Sambin - (Rue Joseph Tissot, Cours Fleury) - Place Saint Bernard, Rue du Château, Rue du Chapeau Rouge, Rue Michelet, Rue Condorcet - (Rue Monge, Place Bossuet, Rue Bossuet, Rue des Godrans, Boulevard de la Trémouille) – Rue de l'Hôpital, Place du 1^{er} Mai, Rue du Pont des Tanneres, Rue du Petit Cîteaux, Rue du Transvaal - (Rue Févret) - Place Wilson, Rue de Longvic, Rue Coupée de Longvic, Rue d'Auxonne, Boulevard de Chicago,</p> <ul style="list-style-type: none"> • Rue Ernest Champeaux, terminus "Cimetière Bertillon" • Rue René Coty, Impasse Georges Claudon, terminus "Cimetière Claudon" 	<p>15'</p>
<p>Ligne 11</p>	<p>Fontaine ↔ Talant</p> <p>Terminus "Fontaine" - Rue Georges Bourgoin - (Rue des Cortots, Rue des Ponnrières, Rue des Prés Potets) - Rue du Stade, Rue des Félizots, Rue du Faubourg Saint-Martin, Boulevard des Aïobroges (Rue du Faubourg Saint-Nicolas, Rue de la Bresse), Rue Jean-Baptiste Ghys, Rue Octave Terrillon, Rue Claude Hoin, Rue Montchapet, Rue Jacques Cellerier, Place Dubois, Avenue de la 1^{ère} Armée Française, Place Darcy - (tour de la Porte Guillaume) - Rue des Perrières, Boulevard de l'Ouest, Boulevard de Chèvre Morte, Rue du Réservoir, Rue du Maréchal Leclerc, Rue de la Libération, Rue des Fassoles, Rue de Bellevue, Rue du Grand Puifs, Avenue Général Canzio, Avenue du Mail, Rue des Rétiseys, Avenue de la Citadelle, Rue Charles Dullin, terminus "Talant".</p>	<p>15'</p>
<p>Ligne 12</p>	<p>Montagne de Larrey ↔ Daix</p> <p>Terminus "Daix", Esplanade Jean Moulin, Rue d'Hauteville, Rue des Ecoles, Rue de Dijon, Route Départementale 107, Rue du Peuplier, Terminus principal "Fontaine", Route de Daix, Rue des Créots, Rue d'Hauteville - (Rue de la Confrérie, Rue Jehly Bacheiler) - Rue des Combottes, Rue des Grands Champs, Rue de Dijon, Rue de Fontaine, Rue Montchapet, Rue Jacques Cellerier, Place Dubois, Avenue de la 1^{ère} Armée Française, Place Darcy, Avenue Maréchal Foch - (Boulevard de Sévigné) - Rue de l'Arquebuse, Rue de l'Hôpital, Place du 1^{er} Mai, Avenue Jean Jaurès, Boulevard des Peyvets, Boulevard des Bourroches, Avenue Gustave Eiffel, Rue de Corcelles, Chemin des Echallons, Chemin de la Rente de Giron, Rue Général Delestraint, terminus "Montagne de Larrey".</p>	<p>15'</p>
<p>Ligne 13</p>	<p>Neuilly / Sennecey ↔ Greuze-Moulins</p> <p>Terminus "Neuilly" - Rue de l'Eglise, Rue Corneille, Rond Point de la Paix, Re de Dijon - (Allée des Marronniers) – Route Départementale 109, Route de Chevigny, Rue de l'Aige aux Mouches, Rue des Varennes, Rue François Pompon, Rue de la Grande Légie, Rue du Stade, Rue de l'Eglise, Route de Chevigny, Rond Point des Arts et Métiers, D 122A, D 107, D 126, Rue Coubertin, Rue Sully, Rue Jean Mazon, Rue Paul Gaffarel, Boulevard Maréchal De Lattre de Tassigny, Boulevard de Strasbourg, Place du 30 Octobre, Boulevard Carnot, Rue Chancelier de l'Hôpital, Rue Saumaise, Rue Dubois, Place Saint-Michel, Rue Vaillant (Rue Lamonnaye, Rue Jeannin, Rue Paul Cabet), Rue Chabot Charny, Place Wilson, Rue Charles Dumont, Rue des Moulins, Rue Claude Attiret, Rue Maurice Ravel, Rue Debussy, Rue des Moulins, terminus "Greuze – Moulins".</p>	<p>18'</p>

Ligne	Voies empruntées	Fréquence (semaine hiver)
<p>Ligne 14</p>	<p>Théâtre ↔ Toison d'Or</p> <p>Terminus "Théâtre" – (Rue Vaillant, Place Saint Michel, Rue Vaillant) – Place du Théâtre, Rue Chabot Charny, Place Wilson, Rue Charles Dumont, Rue Daubenton, Boulevard du Castel, Boulevard J.F. Kennedy, Rue Chevreul, Boulevard Robert Schumann, Place Salengro, Boulevard Mansart, Boulevard Gabriel, Boulevard Jeanne d'Arc, Boulevard Trimolet, Boulevard des Martyrs de la Résistance, Place Saint Exupéry, Boulevard Maréchal Joffre, Rond Point de la Nation, Rue de Bruges, Rue Nicolas de Staël, Place de la France Libre, Avenue de la Concorde, Rond Point de l'Europe, Avenue de la Paix, Place des Nations Unies, Boulevard Docteur Jean Veillet, Place Marie de Bourgogne, terminus "Toison d'Or".</p>	<p>15' en HP 20' en HC</p>
<p>Ligne 15</p>	<p>Parc Technologique ↔ Marsannay – Château</p> <p>Terminus "Parc Technologique" – Rue Louis De Broglie, Rue Marcel Dassault, Rue Louis De Broglie, Avenue Jean Bertin, Rond Point Sachot, Boulevard Albert Einstein, Avenue du Général Touzet du Vigier, Place de la France Libre, Rue Nicolas de Staël, Rue de Bruges, Rue Vermiquet, Rue de la Charmette - (Rue de la Charmette) - Boulevard Maréchal Gallieni, Rue Général Fauconnet, Place Général Estienne, Rue Sabin - (Rue Joseph Tissot, Cours Fleury) - Place Saint Bernard, Rue du Château, Place Grangier, Rue de la Poste, Place Darcy, Avenue Maréchal Foch, Cour de la Gare SNCF, rue Albert Rémy - (Boulevard de Sévigné, Place Darcy, Boulevard De Brosses, Boulevard de la Trémouille) - Rue de l'Arquebuse, Rue de l'Hôpital, Place du 1^{er} Mai, Avenue Jean Jaurès, Avenue Roland Carraz, Route de Beaune, Avenue Gaston Roupnel, Avenue Marguerite de Salins, Rue des Champforey, Route des Grands Crus, Rue de Mazy, terminus "Marsannay Château".</p>	<p>25'</p>
<p>Ligne 16</p>	<p>Acti-Sud ↔ Marsannay ↔ Darcy</p> <p>Desserte 1 sur 2 du terminus Acti-Sud par Boulevard Charles De Gaulle, Rue Pierre de Coubertin, Rue de la Rente Logerot, Puis Rond Point Avenue Gaston Roupnel, Route de Beaune, Avenue du 14 Juillet, Rue de Marsannay, Rue Roger Salengro, Boulevard Edouard Branly, Boulevard Maréchal De Lattre de Tassigny, Rue des Valendons, Rue Adéodat Boissard, Place Abbé Chanlon, Rue Léonard De Vinci, Rue Maurice Deslandres, Place Charet, Rue du Chapitre, Rue du Docteur Richet, Boulevard Eugène Fyot, Rue du Chapitre, Boulevard des Bourroches, Rue de Chenôve, Avenue Jean Jaurès, Place du 1^{er} Mai, Rue de l'Hôpital, Rue de l'Arquebuse, Boulevard de Sévigné, Place Darcy, Rue des Perrières (terminus "Darcy – Perrières"), Rue Guillaume Tell et Rue du Docteur Albert Rémy.</p>	<p>15'</p>

Ligne	Voies empruntées	Fréquence (semaine hiver)
<p>Lignes 20 et 21</p>	<p>Fontaine d'Ouche – Tulipes / Fontaine d'Ouche -Tulipes</p> <p>Terminus " Fontaine d'Ouche / Tulipes" – Rue du Tire Pesseau, Avenue Edouard Belin, Avenue du Lac, Avenue des Champs Perdrix, Rue Maurice Maréchal, Boulevard Gaston Bachelard, Boulevard Chanoine Kir, Avenue Albert 1^{er}, Boulevard de l'Ouest, Boulevard de Chèvre Morte, Boulevard des Clomiers, Boulevard François Pompon, Boulevard des Aiguillottes, Boulevard des Aliobroges, Boulevard Maréchal Galiéni, Boulevard Pascal, Place Saint Exupéry, Boulevard des Martyrs de la Résistance, Boulevard Trimolet, Boulevard Jeanne d'Arc, Boulevard Gabriel, Boulevard Mansart, Place Roger Salengro, Boulevard Robert Schumann, Rue Chevreul, Boulevard John Kennedy, Boulevard du Castel, Rue du Pont des Tanneries, Place du 1^{er} Mai, Avenue Jean Jaurès, Boulevard des Peyvets, Boulevard des Bourroches, Rue du Chapitre (Rue du Docteur Richet, Boulevard Eugène Fyot), Place Charet, Rue Henri Drouot, Rue Claude Rossignol, Avenue Eiffel, Boulevard Maréchal Juin, Boulevard Gaston Bachelard, Rue Maurice Maréchal, Avenue des Champs Perdrix, Avenue du Lac, avenue Edouard Belin, Boulevard Gaston Bachelard, Rue du Tire Pesseau, terminus "Fontaine d'Ouche/Tulipes" (Rue de la Combe à la Serpent, terminus "Combe").</p>	<p>20'</p>
<p>Ligne 30</p>	<p>Plombières ↔ Darcy</p> <p>Terminus "Plombières" – Rue de Bonvaux, Rue Bernard Courtois, Rue de Velars, Rue Albert Rémy, Route de Dijon, Avenue du 1^{er} Consul, Avenue Albert 1^{er}, Boulevard de Sévigné - (Avenue Maréchal Foch, Rue Docteur Albert Rémy) - Place Darcy, terminus "Darcy" (Darcy Chaussier)</p>	<p>15/20'</p>

Ligne	Voies empruntées	Fréquence (semaine hiver)
<p>Ligne 31</p>	<p>Perrigny ↔ Marsannay Terminus "Perrigny" – Rue de Prielle, Grande Rue, Rue de la Tourelle, Rue de la Rente Logerot, Rue du Vignery, Rue des Vignes Dardelain, Rue de la Rente Logerot, Rond Point Avenue Gaston Roupnel.</p>	<p>30'</p>
<p>Ligne 32</p>	<p>Bretenière / Ouges ↔ (BA 102) Longvic - Carmélites Terminus "Bretenière" – Rue Principale, Rue de la Distillerie, Route de Dijon, Route Départementale 968 Rue du Pautet, Rue Charles de Gaulle, Rue de Dijon, D 996, Route de Seurre, Route de Dijon, Rue des Prévôts, Rue de New Holland, Rue Jules Guesde, D. 122A, terminus "Carmélites". <i>A certaines heures, desserte de la B.A. 102 par RD 996 A</i></p>	<p>25'</p>
<p>Ligne 33</p>	<p>Chevigny – Excellence 2000 ↔ Chevigny – Z.I. Terminus "Chevigny – Excellence 2000" – Avenue de Strasbourg, boulevard de l'Europe, Avenue de Tavaux, Rue du 19 Mars 1962, Avenue de la République, Route de Bressey, Rue du Point du Jour, Rue des Serruriers, terminus "Chevigny Z.I." (Rue de la Fonderie, Rue des Artisans).</p>	<p>25 à 35' uniquement aux HP Matin, Midi et Soir</p>
<p>Ligne 34</p>	<p>Quetigny - Allées Cavalières ↔ Saint-Apollinaire - Tabourot Terminus "Quetigny / Allées Cavalières", Avenue du Parc, Allée des Jardins, Boulevard de la Croix Saint Martin, Place de la Mairie, Rue de l'Eglise, Avenue du Stade, Avenue du Cromois, Rue Ronde, Boulevard de la Motte, Avenue du Château, Avenue de l'Université, Rue Jean Mazon, Rue Paul Gaffarel, Boulevard Maréchal De Lattre de Tassigny, Boulevard Trimolet, Boulevard Paul Doumer, Route de Gray, Rue François Mitterrand, terminus "Tabourot".</p>	<p>35 ou 60' suivant les heures dans la journée</p>
<p>Ligne 35</p>	<p>Toison d'Or - (Epiroy Cap Nord) – Toison d'Or Terminus "Toison d'Or" – Place Marie de Bourgogne, Boulevard Dr Jean Veillet, Boulevard Winston Churchill, Pont Winston Churchill, Rue de Malines, Rue Docteur Quignard, Rue de Cluj, Rue E. Chaput, Rue de Mayence, Rue des Ardennes, Rue de Malines, Rue de la Breuchitière, Rue de La Brot, Rue de Cracovie, Impasse de Reggio, ½ tour, terminus "Cap Nord – Reggio" (et retour par les rues inverses).</p>	<p>25 à 35' uniquement aux HP Matin, Midi et Soir</p>
<p>Ligne 36</p>	<p>Toison d'Or – Parc Vainmy Terminus "Toison d'Or" – Place Marie de Bourgogne, boulevard Dr Jean Veillet, Place des Nations Unies, avenue de la Paix, Rond point de l'Europe, avenue de Langres, Rond point G. Pompidou, Route de Langres, avenue Française Giroud, Terminus Parc Vainmy.</p>	<p>20 à 25' uniquement aux HP Matin, Midi et Soir</p>

Ligne	Voies empruntées	Fréquence (semaine hiver)
<p>Navette Diviaciti</p>	<p>République ↔ République Terminus "République", boulevard Clémenceau, Place de la République, rue de la Préfecture, Place Notre-Dame, rue des Forges, Place F. Rude, rue de la Liberté, rue Dr Maret, Place St-Bénigne, rue de la Prévoté, Parvis St-Philibert, rue Danton, Parvis St-Jean, rue Berbisey, rue de la Manutention, rue de Tivoli, rue du Chaignot, rue Ste-Anne, rue V. Dumay, Place des Cordeliers, rue Hemoux, rue Amiral Roussin, rue Vauban, Place de la Libération, rue Rameau, Place du Théâtre, rue Lamonnnoye, rue Jeanmin, rue Jean-Jacques Rousseau, Place de la République, rue Parmentier, terminus "République".</p>	<p>6'</p>

Ligne	Voies empruntées	Passages
<p>DiviaProxi n°41</p>	<p>Hauteville / Daix ↔Darcy Terminus "Hauteville", Rue de la Paise, Grande Rue, Rue de Changey, Route Départementale 107, Rue d'Hauteville, Esplanade Jean Moulin, Rue des Ecoles, Rue de Dijon, Boulevard de Troyes, Avenue Victor Hugo, Avenue de la 1^{ère} Armée française, Place Darcy, terminus "Darcy – Chaussier". Le samedi, 6 passages réguliers : Allers : 8h25 et 13h28, Retours : 11h22, 12h15, 17h54 et 18h30 Perrigny ↔Darcy</p>	<p>Réguliers : 13 A la demande : 6</p>
<p>DiviaProxi n°42</p>	<p>Terminus "Perrigny" – Rue de Prielle, Grande Rue, Rue de la Tourelle, Rue de la Rente Logerot, Rue du Vignery, Rue des Vignes Dardelain, Rue de la Rente Logerot, Rond Point Avenue Gaston Roupnel, Avenue Roland Carraz, Avenue Jean Jaurès, Rue de l'Hôpital, Place du 1^{er} Mai, Rue de l'Arquebuse, Boulevard de Sévigné, Place Darcy, terminus "Darcy – Chaussier". Crimolois ↔Dijon – Wilson Carnot</p>	<p>Réguliers : 6 (Matin et soir) A la demande : 0</p>
<p>DiviaProxi n°43</p>	<p>Terminus "Crimolois - République", Rue de la République, Rue Saint Antoine, Rue Nationale, Route de Dijon, Avenue du Mont Blanc, Rue d'Auxonne, Place Wilson, terminus "Wilson – Carnot". Pas de passage régulier le samedi. Magny ↔Quetigny – Avenue de Bourgogne</p>	<p>Réguliers : 3 A la demande : 6</p>
<p>DiviaProxi n°44</p>	<p>Terminus "Magny", Rue du Marais, Rue du Patis, Rue Neuve, Route de Magny à Chevigny, Rue de Magny, Rue du Point du Jour, Route de Bresse, Route de Dijon, Avenue de la Visitation, Avenue de Bourgogne, terminus "Quetigny – Avenue de Bourgogne". Pas de passage régulier le samedi. Bressey ↔Quetigny – Avenue de Bourgogne</p>	<p>Réguliers : 3 A la demande : 6</p>
<p>DiviaProxi n°45</p>	<p>Terminus "Bressey", Rue de Dijon, Route Départementale 107, Route de Bresse, Route de Dijon, Avenue de la Visitation, Avenue de Bourgogne, terminus "Quetigny – Avenue de Bourgogne". Pas de passage régulier le samedi. Fénav ↔Longvic – Dorgelès</p>	<p>Réguliers : 2 A la demande : 10</p>
<p>DiviaProxi n°46</p>	<p>Terminus "Fénav", rue de la Fontaine St Martin, RD 996, Chevigny, RD 108K, Domois, RD 996, Route de Seurre, Route de Dijon, Impasse Adjudant Cheminade, rue R. Dorgelès, terminus "Dorgelès".</p>	<p>Réguliers : 7 A la demande : 11</p>

Ligne	Voies empruntées	Passages
DiviaProxi n°47	Rolin ↔ Darcy Terminus "Rolin", Quai Nicolas Rolin, Avenue de l'Ouche, Rue du Faubourg Raines, Rue de l'Arquebuse, Boulevard de Sévigné, Place Darcy, terminus "Darcy – Chaussier". Saunières ↔ Grangier	Réguliers : 0 A la demande : 4
DiviaProxi n°48	Terminus "Saunières", Rue des Saunières, Rue de Talant, Boulevard des Clomiers, Avenue Victor Hugo, Avenue de la 1 ^{ère} Armée française, Boulevard De Brosses, Place Saint-Bernard, Rue du Château, Place Grangier, terminus "Grangier – Poste". Ecayennes ↔ Dijon – Champs Perdrix	Réguliers : 0 A la demande : 4
DiviaProxi n°49	Terminus "Les Ecayennes", rue des Ecayennes, rue Marcel Paupion, rue du Fort de la Motte Giron, rue des Marcs d'Or, rue de la Combe au Serpent, avenue Edouard Bélin, avenue du Lac, avenue des Champs Perdrix, terminus "Champs Perdrix".	Réguliers : 0 A la demande : 4

DSP du réseau de transport urbain du Grand Dijon - Convention
Bus Class'

Ligne	Voies empruntées (sens aller uniquement)
Bus Class' 66	Féray ↔ Collège Roland Dorgelès Terminus "Féray", rue de la Fontaine St Martin, RD 996, Chevigny, RD 108K, Domois, RD 996, Route de Seurre, Route de Dijon, Rue de Florenne, Rue Carnot, collège "Roland Dorgelès".
Bus Class' 67	Féray ↔ Lycée du Castel → Lycée Hippolyte Fontaine Terminus "Féray", rue de la Fontaine St Martin, RD 996, Chevigny, RD 108K, Domois, RD 996, Route de Seurre, Route de Dijon, Passage du Parc, Cours du Parc, Rue Chevreul, Rue Charles Dumont, lycée "Le Castel", Place Wilson, Boulevard Carnot, Rue de Mirande, lycée "Hippolyte Fontaine".
Bus Class' 69	Roosevelt → Collège André Malraux "Roosevelt", avenue Franklin Delano Roosevelt, Place Granville, avenue Albert Camus, Rond Point de l'Europe, avenue de la Concorde, avenue Gal Touzet du Vigier, "Collège André Malraux". P.S. Pas de retour
Bus Class' 76	Bretenière / Ouges ↔ Collège Roland Dorgelès Terminus Bretenière, Rue Principale, Rue de la Distillerie, Route de Dijon, RD 968, Rue du Pautet, Rue Charles de Gaulle, Rue de Dijon, D 996, Route de Seurre, Route de Dijon, Rue de Florenne, Rue Carnot, "Collège Roland Dorgelès".
Bus Class' 77	Bressey ↔ Lycée Jean-Marc Boivin et Collège Jean Rostand Terminus "Bressey", Rue de Dijon, Route Départementale 107, Route de Bressey, Route de Dijon, Avenue de la Visitation, (Lycée Jean-Marc Boivin), Avenue de Bourgogne Avenue du Château, Boulevard de la Motte, Rue des Cousins, "Collège Jean Rostand".
Bus Class' 78	Saint-Apollinaire → Collège Champollion – Lycée Carnot et Simone Weil – Lycée Saint-Joseph Val Sully, Rue Philippe Le Bon, Rue Marie de Bourgogne, Rue de Moirey, Rue de Sully, Route de Gray, Rue Jacques, Rue Claude Martin, Rue en Pailley, Rue Joseph Kessel, Rue Castelnau, Avenue Raymond Poincaré, Boulevard de Champagne, Boulevard Georges Clemenceau, Boulevard Thiers, Boulevard Carnot, Place Wilson, Rue Févret, Rue du Transvaal. P.S. Pas de retour
Bus Class' 79	Chenôve / Bourroches → Lycée Le Castel et Simone Weil "Chenôve – Poste", Boulevard Maréchal De Lattre de Tassigny, Rue des Valendons, Avenue Gustave Eiffel, Rue des Trois Forgerons, Avenue Jean Jaurès, Place du 1 ^{er} Mai, Rue du Pont des Tanneries, Rue Daubenton (Lycée Le Castel), Rue Charles Dumont, Place Wilson, Rue Chabot Charny, Place du Théâtre, Rue Lamonnaye, Rue Jeannin, Rue Paul Cabet (Lycées Carnot et Simone Weil).

Ligne	P.S. Pas de retour
Bus Class' 80	<p>Voies empruntées (sens aller uniquement)</p> <p>Daix / Hauteville ↔ Collège Boris Vian à Talant → Saunières</p> <p>"Maladière", rue de Dijon, Esplanade Jean Moulin, terminus Daix, Rue des Ecoles, Rue de Dijon, Route Départementale 107, rue de Changey, Grande Rue, rue de la Paise, terminus Hauteville, rue de la Paise, Grande Rue, Rue de Changey, Route Départementale 107F, Route Nationale 71, Avenue Canzio, Rue de Nachey, Avenue de la Citadelle, Rue Charles Dullin, "Collège Boris Vian", Avenue du Mail, Avenue Général Canzio, Rue du Grand Puits, Rue de Bellevue, Boulevard de Troyes, Avenue Victor Hugo, Rue des Saunières.</p> <p>Magny ↔ Lycée Jean-Marc Boivin</p> <p>Terminus "Magny", Rue Neuve, Route de Magny à Chevigny, Rue de Magny, Rue des Menuisiers, Route de Bresse, Route de Dijon, "lycée Jean-Marc Boivin".</p>
Bus Class' 81	<p>Neuilly ↔ Collège Roland Dorgelès</p>
Bus Class' 82	<p>Neuilly – "arrêt Montot", Allée des Marronniers, Place de la Liberté, Rue de l'Eglise, Rue Corneille, Route de Dijon, D 905, Avenue du Mont Blanc, Boulevard de Chicago, Avenue de l'Europe, Route de Dijon, Rue de Florence, Rue Carnot, collège "Roland Dorgelès".</p> <p>Fontaine-les-Dijon (Suzon) ↔ Lycée Montchapet et Saunières puis Collège Gaston Roupnel</p>
Bus Class' 83	<p>Place de la France Libre, Rue Nicolas de Staël, Rue de Bruges, Rue du Docteur Majnoni d'Intignano, Rue du Stade, Rue des Féizots, Rue du Faubourg Saint Martin, Rue du Faubourg Saint Nicolas, Boulevard des Allobroges, Boulevard des Aiguillotes, Rue de Dijon, Boulevard François Pompon, Avenue Victor Hugo, Rue des Saunières. Puis Fontaine – Le Suzon, Route d'Ahuy, Rue des Porte-feuilles, Rue de Verduin, Rue du Faubourg Saint Martin, Boulevard Gallieni, Avenue du Drapeau, collège "Gaston Roupnel".</p> <p>Longvic ↔ Lycée du Castel → Lycée Hippolyte Fontaine</p>
Bus Class' 84	<p>Longvic – Rue du Bief du Moulin, Rue Armand Thibaut, Route de Dijon, Rue Jules Guesde, D 122A, Les Carmélites, D 122A, Rue Jules Guesde, Rue de New Holland, Rue des Prévots, Rue Dorgelès, Route de Dijon, Passage du Parc, Cours du Parc, Rue Chevreul, Rue Charles Dumont, lycée "Le Castel", Place Wilson, Boulevard Carnot, Rue de Mirande, lycée "Hippolyte Fontaine".</p> <p>Crimolois / Sennecey ↔ Lycée Jean-Marc Boivin et Collège Camille Claudel</p>
Bus Class' 85	<p>Terminus "Crimolois – République", Rue de la République, Rue Saint Antoine, Rue Nationale, Route de Dijon, Route de Chevigny, Rue de l'Aige aux Mouches, Rue des Varennes, Rue François Pompon, Rue de la Grande Légie, Rue du Stade, Rue de l'Eglise, Route de Chevigny, D 122A, Rue de Chevigny, Route de Dijon, lycée "Jean-Marc Boivin" et collège "Camille Claudel".</p> <p>Plombières ↔ Collège Jean-Philippe Rameau</p>
Bus Class' 86	<p>Plombières, Rue de Bonvaux, Rue Bernard Courtois, Rue de Velars, Rue Albert Rémy, RN 5, Avenue du 1^{er} Consul, Boulevard Chanoine Kir, Boulevard Bachelard, Avenue du Lac, collège "Jean-Philippe Rameau".</p> <p>Queigny ↔ Lycée Jean-Marc Boivin</p> <p>Queigny, Boulevard de l'Europe, Avenue du 19 Mars 1962, Boulevard de la Motte, Rue Ronde, Avenue du Cromois, Avenue du Parc, Allée des Jardins, Boulevard de la Croix Saint Martin, Rue de l'Eglise, Rue du Stade, Avenue du Château, Avenue de Bourgogne, voie bus, Avenue de la Visitation, Route de Dijon, lycée "Jean-Marc Boivin".</p>

Desserte "soirs de match" du stade Gaston GERARD

Ligne	Voies empruntées
Ligne A	<p>Stade Gaston Gérard ↔ Toison d'Or</p> <p>Boulevard Trimolet, boulevard des Martyrs de la Résistance, Place St Exupéry, boulevard Pascal, avenue de Langres, Rond-point de l'Europe, avenue de la Paix, boulevard Jean Veillet, Place marie de Bourgogne, terminus "Toison d'Or".</p>
Ligne B	<p>Stade Gaston Gérard ↔ Quetigny et Chevigny</p> <p>Boulevard Trimolet, boulevard Jeanne d'Arc, Rue Sully, Avenue de l'Université,</p> <ul style="list-style-type: none"> • Avenue du Château, Rue du Cromois, Rue Ronde, Avenue du 19 mars 1962, Boulevard de l'Europe, terminus "Quetigny". • Avenue de Bourgogne, voie réservée bus, Avenue de la Visitation, Route de Dijon, Rue de Sennecey, Rue du Grand Pré de Pont, Avenue de l'Egalité, Boulevard J.F. Kennedy, Rue du 19 mars 1962, Avenue de la République, Route de Bresse, Rue des Mimosas, Rue des Capucines, terminus "Chevigny".
Ligne C	<p>Stade Gaston Gérard ↔ Longvic</p> <p>Boulevard Paul Doumer, boulevard de Strasbourg, boulevard Carnot, rue Saumaise, rue Dubois, Place St Michel, Place du Théâtre, rue Chabot Charmy, Place Wilson, Cours du Gal de Gaulle, Cours du Parc, route de Dijon, route de Seurre, rue A. Thibaut, rue du Bief du Moulin, terminus "Longvic".</p>
Ligne D	<p>Stade Gaston Gérard ↔ Marsannay</p> <p>Boulevard Trimolet, avenue R. Poincaré, boulevard Champagne, boulevard Clémenceau, Place de la République, rue Sambin, rue du Château, rue du Chapeau Rouge, rue Michelet, rue Condorcet, rue de l'Hôpital, avenue Jean Jaurès, boulevard des Bourroches, rue du Chapitre, rue du Col. Picard, rue des Valendons, boulevard Mal de Lattre de Tassigny, boulevard E. Branly, rue R. Salengro, rue de Marsannay, Avenue du 14 Juillet, Rond Point Vendémiaire, Avenue Roland Carraz, Route de Beaune, Rond Point Roupnel / Route de Beaune, terminus "Marsannay".</p>
Ligne E	<p>Stade Gaston Gérard ↔ Talant</p> <p>Boulevard Paul Doumer, boulevard de Strasbourg, boulevard Carnot, rue Saumaise, rue Dubois, Place St Michel, Place du Théâtre, rue Rameau, Place de la Libération, rue de la Liberté, Place Darcy, avenue de la 1^{ère} Armée, avenue V. Hugo, boulevard de Troyes, avenue Gal Canzio, avenue du Mail, rue des Réthisseys, rue Ch. Duffin, terminus "Talent".</p>

DSP du réseau de transport urbain du Grand Dijon – Convention

ANNEXE 2

VITESSE COMMERCIALE

VITESSE COMMERCIALE

1 – DEFINITION

La vitesse commerciale est la vitesse de circulation des bus et du tramway en ligne hors temps de battement et de régulation. Chaque ligne a une vitesse commerciale spécifique en fonction de son itinéraire et de la fréquentation.

2 – MESURES

Un nombre suffisant de mesures de temps de parcours sera effectué sur chaque ligne (bus et tramway) à l'aide du **SAE** (système d'aide à l'exploitation), pour constituer un échantillon représentatif. Ces mesures sont effectuées chaque année à la même période (octobre, novembre) en semaine.

Une série de mesures sera effectuée pour chaque période de cadencement horaire (H.P., H.C.) afin de déterminer les temps de parcours à des périodes où la circulation et les charges sont très différentes.

3 – UTILISATION DES MESURES

A partir de ces mesures, une comparaison sera effectuée entre les temps de parcours mesurés et les temps de parcours théoriques indiqués sur les fiches horaires destinées aux clients correspondant au graphichage des services sur la base duquel a été établi le coût d'exploitation du réseau. L'évolution des temps de parcours sera analysée d'une période de mesure sur l'autre.

Les évolutions significatives de temps de parcours seront prises en compte ligne par ligne pour évaluer les éventuelles conséquences au niveau des moyens mis en œuvre. Des adaptations de ces moyens seront proposées par le Délégué en tenant compte d'éventuelles contraintes de capacité pour assurer la charge des voyageurs.

DSP du réseau de transport urbain du Grand Dijon – Convention

ANNEXE 3

PLAN DE FORMATION

Plan de formation - année 2010

Catégorie Conducteurs					
Catégorie de personnel	intitulé de la formation	organisme formation	Fréquence / période contractuelle	nombre de salariés	TOTAL Coûts
conducteurs	formation initiales nouveaux crs en 0,9% base 222 h	interne et IKR		6	32 737
	formation initiale nouveaux crs en CP base 222 h	IKR		5	33 921
	form. initiale partiellement prise en charge sous stage	interne et IKR		6	13 137
conducteurs	SOUS-TOTAL FORMATION INITIALE BUS			17	79 795
conducteurs	FCO	IKR	tous les 5 ans	152	214 078
conducteurs	Gestion du stress et des conflits	IKR		36	44 102
conducteurs	amélioration continue en conduite	IKR		24	19 041
conducteurs	constat amiable	IKR		12	4 580
conducteurs	qualité de service	IKR		80	28 135
conducteurs	réseau 2010	interne		492	27 901
	SOUS-TOTAL BUS dont coûts externes			813	417 631 170 159
	SOUS-TOTAL TRAMWAY dont coûts externes			0	0 0
	DIF	externes divers		65	41 431
	dont coûts externes				26 650
conducteurs	TOTAL dont coûts externes			878	459 062 196 809

Catégorie
personnel de maintenance bus (ouvriers, techniciens et chefs d'équipes)

Catégorie de personnel	intitulé de la formation	organisme formation	Fréquence / période contractuelle	nombre de salariés	TOTAL Coûts
tous	formation perfectionnement bus et équipements	constructeurs		10	10 200
ouvriers et techniciens	formation habilitation électrique	externes divers	tous les 3 ans	6	6 720
ouvriers et techniciens	CACES	AFT ou APAVE	tous les 5ans	6	6 120
ouvriers et techniciens	Permis D	AFT/DEVOSGE		1	5 467
ouvriers et techniciens	Permis C et EC	AFT/DEVOSGE		1	5 467
ouvriers et techniciens	SST initiale	AIST 21		1	660
ouvriers et techniciens	SST recyclage	AIST 21	tous les ans	3	911
apprenti maintenance bus	BAC PRO MAVI	AFT		1	6 834
Chefs d'équipe	Management opérationnel terrain	IKR		1	1 830
	SOUS-TOTAL BUS			30	44 208
	dont coûts externes				21 282
tous	DIF	divers		4	2 605
	dont coûts externes				1 640
	TOTAL			34	46 813
	dont coûts externes				22 922

DSP du réseau de transport urbain du Grand Dijon - Convention

catégorie : agents de maîtrise des services exploitation et sûreté / cohésion sociale

Catégorie de personnel	intitulé de la formation	organisme formation	Fréquence / période contractuelle	nombre de salariés	TOTAL Coûts
nouvel AM	Ecole des agents de maîtrise	IK		1	6 724
responsable de groupe	management opérationnel terrain	IKR		1	1 879
responsable de groupe	gestion des situations managériales difficiles	IKR		1	1 409
tout AM	accompagner des personnes traumatisées	Psycho-thérapeute		2	1 319
tout AM	manager la diversité	IK		6	7 409
tout AM	communication écrite et orale	IKR		1	939
responsable de groupe	prendre la parole en public	IKR		2	3 166
responsable de groupe	conduite de réunions	IKR		4	5 933
responsable de groupe	Audits de conduite et suivi des plans de conduite économique	IKR		2	1 879
tout AM	fonctionnement économique d'une entreprise de TPV	IKR		6	5 489
AM concerné	Travailler efficacement dans le cadre d'un projet	IK		4	4 939
tout AM	FCO	IKR	tous les 5 ans	2	3 174
tout AM	qualité de service	IKR		31	12 010
tout AM	recyclage SST	AIST 21	tous les ans	4	1 420
	SOUS-TOTAL BUS			67	57 689
	dont coûts externes				33 713
	SOUS-TOTAL TRAMWAY				0
	dont coûts externes				0
tout AM	DIF	divers externe		3	2 400
	dont coûts externes				1 230
	TOTAL			70	60 088
	dont coûts externes				34 943

catégorie : personnel au contact de la clientèle (AVSR, ADM, Hôtesse Espace-Bus)

Catégorie de personnel	intitulé de la formation	organisme formation	Fréquence / période contractuelle	nombre de salariés	TOTAL Coûts
AVSR	prendre en compte des agents traumatisés	psychothérapeute	tous les 5 ans	4	2 298
AVSR	FCO	IKR		9	12 926
ADM	formation initiale métier d'ADM	IKR		3	10 829
ADM	TP CTRIV	AFT-IFTIM		1	12 338
AVSR	qualité de service	IKR		4	1 429
ADM	qualité de service	IKR		2	629
Espace-Bus	qualité de service	IKR		2	691
Espace Bus	Gestion du stress et des conflits	IKR		3	3 619
AVSR	recyclage SST	AIST 21	tous les ans	1	145
	DIF	divers		5	3 286
	TOTAL			34	48 190
	dont coûts externes				21 574

catégorie : marketing, comptable, administratif, RH et Informatique

Catégorie de personnel	intitulé de la formation	organisme formation	Fréquence / période contractuelle	nombre de salariés	TOTAL Coûts
	TOTAL			17	22 766
	dont coûts externes				11 439

TOTAL PLAN DE FORMATION 2010

				nombre de salariés	TOTAL Coûts
TOTAL BUS				961	519 527
dont coûts externes					225 154
TOTAL TRAMWAY				0	0
dont coûts externes					0
TOTAL TRANSVERSE dont DIF				123	117 391
dont coûts externes					62 533
TOTAL année 2010				1 084	636 918
dont coûts externes					287 687

Plan de formation - année 2011

Catégorie: Conducteurs					
Catégorie de personnel	intitulé de la formation	organisme formation	Fréquence / période contractuelle	nombre de salariés	TOTAL Coûts
conducteurs	formation nouveaux embauchés en 0,9% base 222 h	interne et IKR		6	35 237
	formation nouveaux embauchés en CP base 222 h	IKR		5	33 921
	form. initiale partiellement prise en charge sous stage	interne et IKR		6	15 637
conducteurs	SOUS-TOTAL FORMATION INITIALE BUS			17	84 795
conducteurs	FCO	IKR	tous les 5 ans	176	248 485
conducteurs	Gestion du stress et des conflits	IKR		36	44 176
conducteurs	amélioration continue en conduite	IKR		18	14 305
conducteurs	constat amiable	IKR		12	4 588
conducteurs	qualité de service	IKR		100	35 237
conducteurs	fonctions tutorales	IKR		12	7 137
conducteurs	billettique et validation systématique - SME	interne		484	93 297
	SOUS-TOTAL BUS dont coûts externes			855	532 021 197 295
	SOUS-TOTAL TRAMWAY dont coûts externes			0	0 0
	DIF dont coûts externes	externes		65	41 495 26 650
	TOTAL dont coûts externes			920	573 516 223 945

DSP du réseau de transport urbain du Grand Dijon - Convention

Catégorie personnel de maintenance bus (ouvriers, techniciens et chefs d'équipes)

Catégorie de personnel	intitulé de la formation	organisme formation	Fréquence / période contractuelle	nombre de salariés	TOTAL Coûts
Tous	formation perfectionnement bus et équipements	constructeurs		10	9 825
ouvriers et techniciens	formation habilitation électrique	Pourrier ou CETIM	tous les 3 ans	6	6 495
ouvriers et techniciens	CACES	AFT ou APAVE	tous les 5 ans	9	8 842
ouvriers et techniciens	Permis D	AFT/DEVOSGE		1	5 217
ouvriers et techniciens	Permis C et EC	AFT/DEVOSGE		1	5 217
Tous	SST recyclage	AIST 21	tous les ans	4	1 165
Tous	Système Management Environnemental	IKR		36	4 650
Tous	Qualité de service	IKR		36	4 425
	SOUS-TOTAL BUS dont coûts externes			103	45 836 20 585
	DIF dont coûts externes	divers		4	2 605 1 640
	TOTAL Dont coûts externes			107	48 440 22 225

DSP du réseau de transport urbain du Grand Dijon - Convention

catégorie : encadrement des services exploitation et sûreté // cohésion sociale

Catégorie de personnel	intitulé de la formation	organisme formation	Fréquence / période contractuelle	nombre de salariés	TOTAL Coûts
nouvel AM	Ecole des agents de maîtrise	IK		1	6 724
nouvel AM	formation à la vérification dont agrément	IKR		1	2 818
responsable de groupe	Entretiens individuels	IKR		1	1 409
tout AM	manager la diversité	IK		6	7 409
tout AM	communication écrite et orale	IKR		2	1 879
responsable de groupe	prendre la parole en public	IKR		2	3 166
responsable de groupe	conduite de réunions	IKR		2	2 966
responsable de groupe	Audits de conduite et suivi des plans de conduite économique	IKR		1	939
tout AM	fonctionnement économique d'une entreprise de TPV	IKR		6	5 489
méthode	Basique de la gestion sociale	IKR		1	939
méthode	organisation de la production	IK		1	2 818
AM concernés	manager et accompagner un projet de changements	IK		14	8 644
tout AM	billettique / SME	interne		31	7 328
AM concernés	recyclage SST	AIST 21	tous les ans	4	1 420
	SOUS-TOTAL BUS dont coûts externes			73	53 948 29 464
formateurs ressources	formation de formateurs	IK		2	7 433
formateur référent	formation de formateurs référents	AFPA		1	9 299
	SOUS-TOTAL TRAMWAY dont coûts externes			3	16 731 10 883
	DIF	divers externe		3	2 400
	dont coûts externes				1 230
	TOTAL dont coûts externes			79	73 079 41 577

catégorie : Personnel au contact de la clientèle (AVSR, ADM et Hôtesse Espace-Bus)

Catégorie de personnel	intitulé de la formation	organisme formation	Fréquence / période contractuelle	nombre de salariés	TOTAL Coûts
AVSR	formation à la vérification dont agrément	IKR	tous les 5 ans	2	5 273
AVSR	perfectionnement à la vérification	IKR		24	14 508
AVSR	FCO	IKR		8	11 490
AVSR	qualité de service	IKR		6	2 144
ADM	qualité de service	IKR		3	943
Espace-Bus	qualité de service	IKR		3	1 036
ADM	billettique SME	interne		11	1 479
AVSR	billettique SME	interne		26	4 609
espace Bus	billettique SME	interne		7	1 158
AVSR	adaptation techniques de contrôle à billettique	IKR		26	9 289
Espace Bus	gestion du stress et des conflits	IKR	tous les ans	3	3 619
	recyclage SST	AIST 21		1	145
	DIF	divers		5	3 286
	TOTAL			125	58 980
	dont coûts externes				27 016

catégorie : marketing, comptable, administratif, RH et informatique

Catégorie de personnel	intitulé de la formation	organisme formation	Fréquence / période contractuelle	nombre de salariés	TOTAL Coûts
	TOTAL			20	26 022
	dont coûts externes				12 696

TOTAL PLAN DE FORMATION 2011

Catégorie de personnel			nombre de salariés	TOTAL Coûts
TOTAL BUS			1 031	631 804
dont coûts externes				247 344
TOTAL TRAMWAY			3	16 731
dont coûts externes				10 883
TOTAL TRANVERSE dont DIF			217	131 501
dont coûts externes				69 232
TOTAL ANNEE 2011			1 251	780 037
dont coûts externes				327 459

Plan de formation - année 2012

Catégorie Conducteurs					
Catégorie de personnel	intitulé de la formation	organisme formation	fréquence / période contractuelle	nombre de salariés	TOTAL Coûts
conducteurs	formation nouveaux embauchés en 0,9% base 222 h	interne et IKR		15	86 218
	formation nouveaux embauchés en CP base 222 h	IKR		8	54 274
	form. initiale partiellement prise en charge sous stage	interne et IKR		8	17 300
	form. new embauchés en 0,9% base 222 h pré-exploi.	interne et IKR		8	42 274
	form. new embauchés en CP base 222 h pré-exploitation	IKR		8	54 274
	form. initiale partiel prise en charge sous stage pré-exploit	interne et IKR		16	31 788
conducteurs	SOUS-TOTAL FORMATION INITIALE BUS			63	286 128
conducteurs	FCO	IKR	tous les 5 ans	32	45 179
conducteurs	Gestion du stress et des conflits	IKR		24	29 451
conducteurs	amélioration continue en conduite	IKR		12	9 537
conducteurs	qualité de service	IKR		60	21 142
	SOUS-TOTAL BUS dont coûts externes			191	391 436 124 782
<i>option</i>	<i>formation agent de contrôle préventif</i>	<i>IKR</i>		37	37 633
	SOUS-TOTAL OPTION dont coûts externes			37	37 633 19 888
conducteurs	formation conduite tramway	interne		128	538 176
conducteurs	formation habilitation	interne		128	50 778
conducteurs	Reprise	interne		128	76 167
	SOUS-TOTAL TRAMWAY dont coûts externes			384	665 121 36 000
	DIF	externes		65	41 495
	dont coûts externes				26 650
	TOTAL dont coûts externes			677	1 135 685 207 320

DSP du réseau de transport urbain du Grand Dijon - Convention

Catégorie : personnel de maintenance bus (ouvriers, techniciens et chefs d'équipes)

Catégorie de personnel	intitulé de la formation	organisme formation	fréquence / période contractuelle	nombre de salariés	TOTAL Coûts
ouvriers et techniciens ouvriers et techniciens ouvriers et techniciens ouvriers et techniciens	formation perfectionnement bus et équipements	constructeurs		10	10 200
	formation habilitation électrique	externe	tous les 3 ans	3	4 560
	Permis C et EC	AFT/DEVOSGE		1	5 467
	SST recyclage	AIST 21	tous les ans	3	930
	SOUS-TOTAL BUS dont coûts externes			17	21 157 10 944
tous	découverte tramway	interne		28	6 858
	SOUS-TOTAL TRAMWAY dont coûts externes			28	6 858 350
	DIF dont coûts externes	divers		4	2 605 1 640
	TOTAL			49	30 619 12 934

DSP du réseau de transport urbain du Grand Dijon - Convention

Catégorie : personnel maintenance installations fixes (ouvriers, techniciens et chefs d'équipe)

Catégorie de personnel	intitulé de la formation	organisme formation	fréquence / période contractuelle	nombre de salariés	TOTAL Coûts
tous sauf méthode/ordo tech.	Découverte tramway	interne		14	14 831
méthode / ordo	Découverte tramway	interne		1	3 042
chefs équipe et techniciens hors C.F.	parcours initial	constructeurs		7	22 021
techniciens C.F.	parcours initial	constructeurs		2	2 447
ouvriers tech.	parcours initial	constructeurs		5	2 600
méthode / ordo	parcours initial	constructeurs		1	5 593
tous	formation habilitation électrique	externe	tous les 3 ans	14	11 715
ouvriers et techniciens	CACES R386 (pont roulant)	AFT ou APAVE	tous les 5 ans	6	5 220
ouvriers et techniciens	CACES R389 (autoporté)	AFT ou APAVE	tous les 5 ans	4	4 180
ouvriers et techniciens	Permis C et EC	AFT / DEVOSGE		2	10 933
ouvriers et techniciens	SST initiale	AIST21		4	2 640
ouvriers et techniciens	SST recyclage	AIST21	tous les ans	1	304
	SOUS-TOTAL TRAMWAY			61	85 525
	dont coûts externes				17 673
	DIF	divers		0	0
	dont coûts externes				
	TOTAL			61	85 525
					17 673

Catégorie : personnel maintenance matériel roulant tramway (ouvriers, techniciens et chefs d'équipe)

Catégorie de personnel	intitulé de la formation	organisme formation	fréquence / période contractuelle	nombre de salariés	TOTAL Coûts
tous chefs équipe et tech ouvriers méthode / ordo MR personnel maintenance personnel maintenance personnel maintenance	Découverte tramway	interne		7	10 076
	parcours initial	constructeurs		3	18 351
	parcours initial	constructeurs		3	13 520
	parcours initial	constructeurs		1	6 117
	formation habilitation électrique	Pourrier ou autres	tous les 3 ans	7	5 740
	CACES R386 (pont roulant)	AFT ou APAVE	tous les 5 ans	8	9 760
	CACES R389 (autoporté)	AFT ou APAVE	tous les 5 ans	4	4 880
	SOUS-TOTAL TRAMWAY dont coûts externes			33	68 444 14 375
	DIF dont coûts externes	divers		0	0 0
	TOTAL dont coûts externes			33	68 444 14 375

catégorie : supports maintenance (GMAO et magasin)

Catégorie de personnel	intitulé de la formation	organisme formation	fréquence / période contractuelle	nombre de salariés	TOTAL Coûts
resp. et tech. Méthode / ordo	Méthodes de maintenance	IKR		3	3 897
resp. et tech. Méthode / ordo	logiciel GMAO	externe		3	1 938
équipe magasin	logiciel Serena	IK		3	3 645
supports - AM	travailler efficacement en équipe dans cadre projet	IK		4	5 996
	SOUS-TOTAL TRANSVERSE dont coûts externes			13	15 476 9 846
équipe magasin	découverte tramway	interne		4	4 545
	SOUS-TOTAL TRAMWAY dont coûts externes			4	4 545 200
	DIF	divers		0	0 0
	TOTAL dont coûts externes			17	20 021 10 046

DSP du réseau de transport urbain du Grand Dijon - Convention

catégorie : encadrement des services exploitation et sûreté / cohésion sociale

Catégorie de personnel	intitulé de la formation	organisme formation	fréquence / période contractuelle	nombre de salariés	TOTAL Coûts
responsable de groupe	management opérationnel terrain	IKR		1	1 879
responsable de groupe	Entretiens individuels	IKR		1	1 409
responsable de groupe	conduite de réunions	IKR		1	1 483
responsable de groupe	Audits de conduite et suivi des plans de conduite économique	IKR		1	939
AM concernés	recyclage SST	AIST 21	tous les ans	4	1 420
	SOUS-TOTAL BUS			8	7 129
	dont coûts externes				3 816
formateurs ressources	formation de formateurs	IK		4	14 865
formateur régulation	formation des formateurs pr régulation	IKR		1	15 969
formateurs conduite tram	formation des formateurs pr conduite	IKR		8	79 846
tous RG, PC et I/V	formation conduite tramway	interne		23	82 495
tous RG, PC et I/V	habilitation conduite tramway	interne		23	5 893
régulateurs	formation régulation tramway	interne		15	97 183
régulateurs	habilitation régulation tramway	interne		15	3 784
tous RG, PC et I/V	habilitation électrique	Pourrier ou autres	tous les 3 ans	31	28 591
responsables de groupe	procédures tramway	interne		11	5 461
	SOUS-TOTAL TRAMWAY			131	334 088
	dont coûts externes				72 680
	DIF	divers externe		3	2 400
	dont coûts externes				1 230
	TOTAL			142	343 617
	dont coûts externes				77 726

DSP du réseau de transport urbain du Grand Dijon - Convention

catégorie : Personnel au contact de la clientèle (AVSR, ADM et Hôtesse Espace-Bus)

Catégorie de personnel	intitulé de la formation	organisme formation	fréquence / période contractuelle	nombre de salariés	TOTAL Coûts
ADM	formation initiale métier d'ADM	IKR		3	10 829
ADM	TP CTRIV	AFT-IFTIM		3	37 014
AVSR	qualité de service	IKR		3	1 072
Espace Bus	qualité de service	IKR		2	691
AVSR concerné	recyclage SST	AIST 21	tous les ans	1	63
	SOUS-TOTAL TRANSVERSE dont coûts externes			12	49 668 19 397
	DIF dont coûts externes	divers		5	3 286 2 050
	TOTAL			17	52 954 21 447

catégorie : marketing, comptable, administratif, RH et informatique

Catégorie de personnel	intitulé de la formation	organisme formation	fréquence / période contractuelle	nombre de salariés	TOTAL Coûts
	TOTAL			19	24 568 11 786

TOTAL PLAN DE FORMATION 2012

			nombre de salariés	TOTAL Coûts
TOTAL BUS			216	419 722
dont coûts externes				139 542
TOTAL TRAMWAY			641	1 164 581
dont coûts externes				141 278
TOTAL TRANSVERSE dont DIF			121	139 498
dont coûts externes				72 598
TOTAL OPTION ACP			37	37 633
dont coûts externes				19 888
TOTAL année 2012			1 015	1 761 433
dont coûts externes				373 306

Plan de formation - année 2013

Catégorie Conducteurs					
Catégorie de personnel	intitulé de la formation	organisme formation	Fréquence / période contractuelle	nombre de salariés	TOTAL Coûts
conducteurs	formation nouveaux embauchés en 0,9% base 222 h	interne et IKR		6	32 767
conducteurs	formation nouveaux embauchés en CP base 222 h	IKR		6	40 705
conducteurs	form. initiale partiellement prise en charge sous stage	interne et IKR		6	13 167
	SOUS-TOTAL FORMATION INITIALE BUS			18	86 639
conducteurs	FCO	IKR	tous les 5 ans	56	78 601
conducteurs	Gestion du stress et des conflits	IKR		24	29 332
conducteurs	amélioration continue en conduite	IKR		12	9 497
conducteurs	qualité de service	IKR		110	38 579
	SOUS-TOTAL BUS			220	242 648
	Dont coûts externes				102 220
conducteurs	formation conduite tramway	interne		112	489 360
conducteurs	formation habilitation	interne		112	44 246
	SOUS-TOTAL TRAMWAY			224	533 606
	Dont coûts externes				29 400
	DIF	externes		65	41 342
	Dont coûts externes				26 650
	TOTAL			509	817 696
					158 270

DSP du réseau de transport urbain du Grand Dijon - Convention

Catégorie : personnel de maintenance bus (ouvriers, techniciens et chefs d'équipes)

Catégorie de personnel	intitulé de la formation	organisme formation	Fréquence / période contractuelle	nombre de salariés	TOTAL Coûts
ouvriers et techniciens	formation perfectionnement bus et équipements	constructeurs		10	9 949
ouvriers et techniciens	SST recyclage	AIST 21	tous les ans	4	1 190
Chefs d'équipe	Management opérationnel terrain	IKR		1	1 830
Chefs d'équipe	Gestion des situations managériales difficiles	IKR		1	1 372
Chefs d'équipe	Entretiens individuels	IKR		1	1 372
	SOUS-TOTAL BUS			17	15 713
	Dont coûts externes				7 825
	DIF	divers		4	2 630
	Dont coûts externes				1 640
	TOTAL			21	18 342
	Dont coûts externes				9 465

DSP du réseau de transport urbain du Grand Dijon - Convention

Catégorie : personnel maintenance Installations Fixes (ouvriers, techniciens et chefs d'équipe)					
Catégorie de personnel	intitulé de la formation	organisme formation	Fréquence / période contractuelle	nombre de salariés	TOTAL Coûts
ouvriers IF	formation perfectionnement techniques	constructeurs ou autres		5	5 775
techniciens IF	formation perfectionnement techniques	constructeurs ou autres		7	8 047
chef équipes IF	formation perfectionnement techniques	constructeurs ou autres		2	2 430
ouvriers ou techniciens	CACES R386 (pont roulant)	AFT ou APAVE	tous les 5 ans	5	4 762
ouvriers ou techniciens	Permis C et EC	AFT / DEVOSGE		2	11 098
personnes concernées	SST recyclage	AIST21	tous les ans	5	1 550
chefs d'équipe IF	Management opérationnel terrain	IKR		2	3 684
chefs d'équipe IF	Entretiens individuels	IKR		2	2 769
	SOUS-TOTAL TRAMWAY			30	40 114
	Dont coûts externes				22 374
	DIF	divers		3	1 972
	Dont coûts externes				1 230
	TOTAL			33	42 110
	Dont coûts externes				23 604

Catégorie personnel maintenance matériel roulant tramway (ouvriers, techniciens et chefs d'équipe)

Catégorie de personnel	intitulé de la formation	organisme formation	Fréquence / période contractuelle	nombre de salariés	TOTAL Coûts
embauches de 2013	Découverte tramway	interne		3	3 722
chefs équipe et tech	fin parcours initial	constructeurs		3	7 657
chefs équipe et tech	parcours initial	constructeurs		1	10 340
ouvriers	fin parcours initial	constructeurs		3	6 655
ouvriers	parcours initial	constructeurs		2	23 719
tous	formation habilitation électrique	Pourrier ou autres	tous les 3 ans	4	3 329
ouvriers ou techniciens	CACES R389 (autoporté)	AFT ou APAVE	tous les 5 ans	4	4 929
ouvriers ou techniciens	Permis C et EC	AFT / DEVOSGE		2	11 098
tous	SST initiale	AIST21	tous les ans	2	1 345
chefs d'équipe	Management opérationnel terrain	IKR		1	1 879
chefs d'équipe	Entretiens individuels	IKR		1	1 409
	SOUS-TOTAL TRAMWAY			26	76 083
	Dont coûts externes				23 764
	DIF	divers		0	0
	Dont coûts externes				0
	TOTAL			26	76 083
					23 764

DSP du réseau de transport urbain du Grand Dijon - Convention

catégorie supports maintenance (GMAO et magasin)

Catégorie de personnel	intitulé de la formation	organisme formation	Fréquence / période contractuelle	nombre de salariés	TOTAL Coûts
supports - AM responsable appro	Résoudre les problèmes en équipe	IK		4	2 965
	Management opérationnel terrain	IKR		1	1 886
supports	Entretiens individuels	IKR		1	1 414
	SST initiale	AIST21	tous les ans	1	672
	SOUS-TOTAL TRANVERSE			7	6 937
	Dont coûts externes				4 211
	DIF	divers		1	816
	Dont coûts externes				410
	TOTAL			8	7 753
	Dont coûts externes				4 621

DSP du réseau de transport urbain du Grand Dijon - Convention

Catégorie encadrement des services exploitation et sûreté / cohésion sociale

Catégorie de personnel	intitulé de la formation	organisme formation	Fréquence / période contractuelle	nombre de salariés	TOTAL Coûts
nouvel AM	Ecole des agents de maîtrise	IK		3	20 172
nouvel AM	formation à la vérification dont agrément	IKR		6	16 467
tout AM	accompagner des personnes traumatisées	psychothérapeute		8	5 274
responsable de groupe	manager la diversité	IK		2	2 966
tout AM	communication écrite et orale	IKR		6	5 636
responsable de groupe	conduite de réunions	IKR		1	1 483
tout AM	FCO	IKR	tous les 5 ans	8	12 697
AM concernés	recyclage SST	AIST 21	tous les ans	4	1 420
	SOUS-TOTAL BUS			38	66 115
	Dont coûts externes				34 732
tout AM	recyclage conduite tramway	Interne	tous les ans	31	7 552
	SOUS-TOTAL TRAMWAY			31	7 552
	Dont coûts externes				388
	DIF	divers externe		3	2 400
	Dont coûts externes				1 230
	TOTAL			72	76 067
	dont coûts externes				36 350

DSP du réseau de transport urbain du Grand Dijon - Convention

catégorie : Personnel au contact de la clientèle (AVSR, ADM et Hôtesse Espace Bus)

Catégorie de personnel	intitulé de la formation	organisme formation	Fréquence / période contractuelle	nombre de salariés	TOTAL Coûts
AVSR	perfectionnement à la vérification	IKR		25	15 113
AVSR	qualité de service	IKR		5	1 786
ADM	qualité de service	IKR		3	943
Espace Bus	Développement de la relation commerciale	IKR		2	2 030
AVSR	recyclage SST	AIST 21	tous les ans	1	63
	SOUS-TOTAL TRANSVERSE dont coûts externes			36	19 934 9 589
	DIF dont coûts externes	Divers		5	3 286 2 050
	TOTAL			41	23 220 11 639

catégorie : marketing, comptable, administratif, RH et informatique

Catégorie de personnel	intitulé de la formation	organisme formation	Fréquence / période contractuelle	nombre de salariés	TOTAL Coûts
	TOTAL			29	34 817 12 040

TOTAL PLAN DE FORMATION 2013

				nombre de salariés	TOTAL Coûts
TOTAL BUS				275	324 476
dont coûts externes					144 777
TOTAL TRAMWAY				311	657 354
dont coûts externes					75 926
TOTAL TRANSVERSE dont DIF				153	114 134
dont coûts externes					59 050
TOTAL ANNEE 2013				739	1 095 964
dont coûts externes					279 753

Plan de formation - année 2014

Catégorie Conducteurs					
Catégorie de personnel	intitulé de la formation	organisme formation	Fréquence / période contractuelle	nombre de salariés	TOTAL Coûts
conducteurs	formation nouveaux embauchés en 0,9% base 222 h	interne et IKR		5	28 042
conducteurs	formation nouveaux embauchés en CP base 222 h	IKR		5	33 921
conducteurs	form. initiale partiellement prise en charge sous stage	interne et IKR		10	22 925
	SOUS-TOTAL FORMATION INITIALE BUS			20	84 888
conducteurs	FCO	IKR	tous les 5 ans	152	212 824
conducteurs	Gestion du stress et des conflits	IKR		36	43 923
conducteurs	amélioration continue en conduite	IKR		18	14 221
conducteurs	qualité de service	IKR		110	38 504
	SOUS-TOTAL BUS dont coûts externes			336	394 361 172 529
conducteurs	formation conduite tramway	Interne		32	139 542
conducteurs	formation habilitation	Interne		32	12 677
conducteurs	recyclage	interne	tous les 18 mois	240	50 413
	SOUS-TOTAL TRAMWAY dont coûts externes			304	202 631 11 400
Conducteurs	DIF	Externes		65	41 278
	dont coûts externes				26 650
	TOTAL dont coûts externes			705	638 270 210 579

DSP du réseau de transport urbain du Grand Dijon - Convention

Catégorie : personnel de maintenance bus (ouvriers, techniciens et chefs d'équipes)

Catégorie de personnel	intitulé de la formation	organisme formation	Fréquence / période contractuelle	nombre de salariés	TOTAL Coûts
ouvriers et techniciens personnes concernées apprenti maintenance bus	formation perfectionnement bus et équipements	Constructeurs		10	9 949
	SST recyclage	AIST 21	tous les ans	4	1 190
	BAC PRO MAVI	AFT		1	7 810
	SOUS-TOTAL BUS dont coûts externes			15	18 949 8 562
maintenance bus	DIF	Divers		4	2 630
	dont coûts externes				1 640
	TOTAL dont coûts externes			19	21 579 10 202

Catégorie : personnel maintenance Installations Fixes (ouvriers, techniciens et chefs d'équipe)

Catégorie de personnel	intitulé de la formation	organisme formation	Fréquence / période contractuelle	nombre de salariés	TOTAL Coûts
ouvriers IF	formation perfectionnement techniques	constructeurs ou autres		5	5 775
techniciens IF	formation perfectionnement techniques	constructeurs ou autres		7	10 376
chef équipes IF	formation perfectionnement techniques	constructeurs ou autres		2	2 430
maintenance IF	SST recyclage	AIST21	tous les ans	5	1 550
chef équipes IF	Gestion des situations managériales difficiles	IKR		2	3 369
	SOUS-TOTAL TRAMWAY dont coûts externes			21	23 499 16 249
	DIF	Divers		3	1 972
	dont coûts externes				1 230
	TOTAL dont coûts externes			24	25 471 17 479

DSP du réseau de transport urbain du Grand Dijon - Convention

Catégorie : personnel maintenance matériel roulant tramway (ouvriers, techniciens et chefs d'équipe)

Catégorie de personnel	intitulé de la formation	organisme formation	Fréquence / période contractuelle	nombre de salariés	TOTAL Coûts
embauches de 2014 embauches de 2014 tous ouvriers ou techniciens ouvriers ou techniciens ouvriers ou techniciens personnes concernées chefs d'équipe chefs d'équipe	Découverte tramway	interne		2	3 977
	parcours initial	Constructeurs		2	23 719
	recyclage conduite	Interne	tous les ans	9	2 049
	formation habilitation électrique	Pourrier ou autres	tous les 3 ans	2	1 665
	CACES R389 (autoporté)	AFT ou APAVE	tous les 5 ans	4	4 929
	Permis C et EC	AFT / DEVOSGE		2	11 098
	SST recyclage	AIST21	tous les ans	2	632
	Management opérationnel terrain	IKR		1	1 879
	Gestion des situations managériales difficiles	IKR		1	1 409
		SOUS-TOTAL TRAMWAY dont coûts externes			25
	DIF dont coûts externes	Divers		2	1 315 820
	TOTAL			27	52 672 18 138

catégorie : supports maintenance (GMAO et magasin)

Catégorie de personnel	intitulé de la formation	organisme formation	Fréquence / période contractuelle	nombre de salariés	TOTAL Coûts
	SST recyclage	AIST21	tous les ans	1	310
	SOUS-TOTAL TRANSVERSE dont coûts externes			1	310 63
	DIF dont coûts externes	Divers		0	0 0
	TOTAL			1	310 63

DSP du réseau de transport urbain du Grand Dijon - Convention

catégorie : encadrement des services exploitation et sûreté / cohésion sociale

Catégorie de personnel	Intitulé de la formation	organisme formation	Fréquence / période contractuelle	nombre de salariés	TOTAL Coûts
nouvel AM	Ecole des agents de maîtrise	IK		3	20 172
responsable de groupe	management opérationnel terrain	IKR		3	5 636
tout AM	communication écrite et orale	IKR		6	5 636
responsable de groupe	Basique de la gestion sociale	IKR		6	5 636
tout AM	FCO	IKR	tous les 5 ans	16	25 394
AM concernés	recyclage SST	AIST 21	tous les ans	4	1 420
	SOUS-TOTAL BUS			38	63 892
	dont coûts externes				31 339
tout AM	recyclage conduite tramway	Interne	tous les ans	31	7 561
régulateurs	recyclage régulation tramway	Interne	tous les 2 ans	16	8 432
	SOUS-TOTAL TRAMWAY			47	15 993
	dont coûts externes				788
	DIF	divers externe		3	2 400
	dont coûts externes				1 230
	TOTAL			88	82 285
	dont coûts externes				33 357

DSP du réseau de transport urbain du Grand Dijon - Convention

catégorie : Personnel au contact de la clientèle (AVSR, ADM et Hôtesses Espace Bus)

Catégorie de personnel	intitulé de la formation	organisme formation	Fréquence / période contractuelle	nombre de salariés	TOTAL Coûts
AVSR	formation à la vérification dont agrément	IKR	tous les 5 ans	2	5 289
AVSR	FCO	IKR		8	11 490
ADM	formation initiale métier d'ADM	IKR		3	10 829
ADM	TP CTRIV	AFT-IFTIM		3	37 014
AVSR	qualité de service	IKR		5	1 786
ADM	qualité de service	IKR		3	943
Espace Bus	Développement de la relation commerciale recyclage SST	IKR AIST 21		2 1	2 030 63
	SOUS-TOTAL TRANVERSE dont coûts externes			27	69 444 29 298
	DIF dont coûts externes	Divers		5	3 286 2 050
	TOTAL dont coûts externes			32	72 729 31 348

catégorie : marketing, comptable, administratif, RH et informatique

Catégorie de personnel	intitulé de la formation	organisme formation	Fréquence / période contractuelle	nombre de salariés	TOTAL Coûts
	TOTAL			24	32 916 14 762

TOTAL PLAN DE FORMATION 2014

				nombre de salariés	TOTAL Coûts
TOTAL BUS				389	477 202
dont coûts externes					212 430
TOTAL TRAMWAY				397	293 481
dont coûts externes					45 755
TOTAL TRANVERSE				134	155 550
dont DIF					
dont coûts externes					77 743
TOTAL année 2014				920	926 232
dont coûts externes					335 928

Plan d'action marketing

	Démarches engagées pour conquérir de nouveaux clients et augmenter la part de marché des modes alternatifs à la voiture individuelle
--	--

2010 l'année du nouveau réseau

Axes stratégiques

1. Conforter l'eco-réseau Divia
2. Développer les services
3. Soutenir l'action commerciale

Thème	Action projetée	Cible	Objectifs	Description sommaire des moyens mis en place	Coût en K€ HT au 1.04.2009
IMAGE & INFO Mode d'emploi	Lancement du nouveau réseau Divia 2010 "Déjà le nouveau réseau"	Tous les publics	Valorisation Conquête	Campagne Affichage Campagne Media (PQR + radios + Dijon 1ère)	70
			Valorisation Fidélisation Conquête	Depliant spécifiques "Quartier" + Découvrez votre nouveau réseau Divia - (Diffusion toutes boîtes aux lettres)	25
			Fidélisation Conquête	Offres d'essai : présence pour accompagner le changement : animation du réseau des ambassadeurs	10
IMAGE	Campagne « Divia, Eco réseau de référence » Système Management Environnemental	Tous les publics	Valorisation Fidélisation Conquête	Mini Site internet dédié "Diviabouge.com" + présence web blogs / forums pour diffusion - Buzz - positif	20
			Valorisation Conquête	Lancement des Parcs Relais complémentaires et des nouveaux services (Velodi Longue Durée)	25
IMAGE	Campagne "Qualité" récurrente	Tous les publics	Valorisation	Campagne Affichage Campagne Media (PQR + radios + Dijon 1ère)	40
			Valorisation Accompagnement	Mini Site internet dédié "Diviabouge.com" (forums "Vous avez la parole") Engagements ponctualité Baromètre satisfaction	10
INFO Mode d'emploi	Communication accompagnement travaux	Tous les publics Clientèle Divia	Accompagnement Fidélisation	Dispositif multi actions (diffusion Pack Info, informations personnalisées, Diviaccess) mini stands info aux principaux arrêts Opération "Take one" sur les lignes modifiées	40
INFO Mode d'emploi	TOTEM à tous les poteaux	Clientèle Divia	Accompagnement	Mise en emplace d'un serveur vocal interactif	10
INFO Mode d'emploi	SOS Divia	Clientèle Divia	Accompagnement	Nouvelle amplitude horaire Formations des personnels / info travaux Equipement SAD de Mobigo et Divia Services	

Plan d'action marketing

		Démarches engagées pour conquérir de nouveaux clients et augmenter la part de marché des modes alternatifs à la voiture individuelle			Coût en K€ HT au 1.04.2009
Thème	Action projetée	Cible	Objectifs	Description sommaire des moyens mis en place	
SERVICES	Présentation nouvelle gamme tarifaire : Pass' Divia / critère d'âge Pack Zen / encourager la fidélité	Tous les publics	Fidélisation conquête	Opérations Marketing direct (mailings cibles, phoning, SMS, goodies...)	20
SERVICES	Bus "Divia bouge"	Tous les publics	Proximité Fidélisation Conquête	Agence commerciale, au cœur des quartiers	15
Actions commerciales	Nouvelles dessertes des Zones d'emploi Développement des Plans de Mobilité	Actifs	Conquête	Campagne ciblées pour valoriser les nouveaux services bus + vélo (nouvelle offre VELODI), lignes directes	15
Actions commerciales	Booster les ventes en ligne	Tous les publics	Conquête	Offres incitatives couplées avec la mise en place Pass Divia	
ECO MOBILITE	Nouveaux services : VELODI (diversification des services) Covoiturage Pass courtoisie	Tous les publics	Conquête	Campagne Media (PQR + radios + Dijon (ere) Offres des saas Partenariat garagistes	20
ANIMATION	Associer les habitants au projet	Tous les publics	Valorisation	Portes ouvertes chantiers	
ANIMATION	Divia, acteur de la cité : partenariats / événementiels en fonction des manifestations majeures se déroulant dans l'agglomération du Grand Dijon	Tous les publics	Image Conquête Fidélisation	Campagne presse + habillage "bus image" Flonissimo 5ème anniversaire du Zenith 20ème anniversaire Toison d'Or	15
				TOTAL	335

Plan d'action marketing

Démarches engagées pour conquérir de nouveaux clients et augmenter la part de marché des modes alternatifs à la voiture individuelle

2011 Déjà, les signes avant coureurs du modernisme

- Axes stratégiques
1. Accompagner l'arrivée de la billetterie
 2. Maintenir et développer la fréquentation
 3. Soutenir le temps des travaux dans la durée

Thème	Action projetée	Cible	Objectifs	Description sommaire des moyens mis en place	Coût en KE HT au 1.04.2009
INFO Mode d'emploi IMAGE	Lancement de la billetterie Simplifier l'intermodalité	Tous les publics	Valorisation Citoyenneté Fidélisation Conquête	Campagne Affichage Campagne Media (PQR + radios + Dijon 1ère) Animation stands information aux principaux arrêts / centres commerciaux	50
IMAGE	Campagne « Divia, Eco réseau de référence » Diversification des modes Résultats Système Management Environnemental	Tous les publics	Valorisation Conquête	Campagne Affichage Campagne Media (PQR + radios + Dijon 1ère) Mini Site internet dédié Diviabouge.com	20
IMAGE	Campagne "Qualité" récurrente Animation réseau "ambassadeurs Divia"	Tous les publics	Valorisation Accompagnement	Affichage à bord des bus Animation Forums sur Diviabouge.com (rubrique spécifique "Vous avez la parole")	5
INFO Mode d'emploi	Communication accompagnement travaux	Tous les publics Clientèle Divia	Accompagnement Fidélisation	Dispositif multi actions mini stands info aux principaux arrêts Opération "Take one"	30
INFO Mode d'emploi	Mise en place Montée porte avant	Clientèle Divia	Citoyenneté Lutte contre la fraude	Adhésivage signalétique sur véhicules Campagne Media (PQR + radios + Dijon 1ère) Accompagnement aux principaux arrêts	20
SERVICES	Lancement du Pass Soirée	Tous les publics	Conquête Fidélisation	Dispositif info clientèle associé avantages partenariaux soirées culturelles ou sportives	5
ANIMATIONS	Divia, acteur de la cité : partenariats / événementiels	Tous les publics	Image conquête fidélisation	Opérations communes avec les enseignes du centre ville et des centres commerciaux (Fouison d'Or, Ikea, Galeries Lafayette...)	10
				TOTAL	135

Plan d'action marketing

Démarches engagées pour conquérir de nouveaux clients et augmenter la part de marché des modes alternatifs à la voiture individuelle

2012 Divia, les prémices de l'ère "tramway"

- Axes stratégiques
- 1 Favoriser en douceur la transition vers le réseau bus + tramway
 - 2 Maintenir et développer la fréquentation
 - 3 Soutenir le temps des travaux dans la durée

Thème	Action projetée	Cible	Objectifs	Description sommaire des moyens mis en place	Coût en K€ HT au 1.04.2009
INFO Mode d'emploi	Lancement des nouveaux titres : Pass' liberté / Diviaco / Pass Tribu	Tous les publics	Valorisation Fidélsation Conquête	Campagne Media (PQR + radios + Dijon (ère) Animation stands information	35
IMAGE	Campagne « Divia, Eco réseau de référence » Diversification des modes Résultats Système Management Environnemental	Tous les publics	Valorisation Conquête	Campagne Affichage Campagne Media (PQR + radios + Dijon (ère) Mini Site internet dédié Diviabouge.com	50
IMAGE	Campagne "Qualité" récurrente Animation réseau "ambassadeurs Divia"	Tous les publics	Valorisation Accompagnement Conquête	Affichage à bord des bus Animation Forums sur Diviabouge.com (rubrique spectacle "Vous avez la parole")	5
IMAGE	Campagne "Le fraudeur, un client qui s'ignore"	Tous les publics	Citoyenneté	Pose de matériel permanent à bord des véhicules, valorisant la billettique	10
INFO Mode d'emploi	Communication accompagnement travaux Mise en place de la nouvelle signalétique	Tous les publics Clientèle Divia	Accompagnement Fidélsation	Dispositif multi actions mini stands info aux principaux arrêts Opération "Take one"	20
IMAGE	Ouverture du nouveau centre de maintenance aux côtés du Grand Dijon	Tous les publics	Valorisation Séduction	Journées Portes Ouvertes suivies de visites de groupes (scolaires, associatifs, ...)	non chiffré
ANIMATIONS	Divia, acteur de la cité : partenariats / événementiels en fonction des manifestations majeures se déroulant sur l'agglomération du Grand Dijon	Tous les publics	Image conquête fidélisation	Opérations communes avec les enseignes du centre ville et des centres commerciaux (Jobson d'Or, Ikea, Galeries Lafayette...)	20
				TOTAL	135

Plan d'action marketing

Démarches engagées pour conquérir de nouveaux clients et augmenter la part de marché des modes alternatifs à la voiture individuelle.

2013 L'année Tramway

- Axes stratégiques
- 1 Assurer le succès du réseau bus + tramway
 - 2 Favoriser l'apprentissage multimodal
 - 3 Accompagner la montée en puissance de la fréquentation du réseau

Thème	Action projetée	Cible	Objectifs	Description sommaire des moyens mis en place	Coût en K€ HT au 1.04.2009
IMAGE	Lancement du tramway aux côtés du Grand Dijon	Tous les publics	Valorisation Fidélisation Conquête	Campagne Affichage Campagne Media (PQR + radios + Dijon 1ère)	210
			Valorisation Fidélisation Conquête	Coffrets spécifiques "quartier" - Quelques chose se tram ... (Diffusion toutes boîtes aux lettres)	40
			Valorisation Fidélisation Conquête	Week-end de lancement / découverte : accès gratuit au réseau bus + tramway, goodies...	35
			Fidélisation Conquête	Offres d'essai : présence pour accompagner le changement : animation du réseau des ambassadeurs	20
			Valorisation Fidélisation Conquête	Mini Site internet dédié "Diviabouge.com" vidéos, témoignages, forums, concours de courts métrages	25
			Valorisation Conquête	Lancement des Parc Relais complémentaires et des nouveaux services (VéloDi, Courte Durée)	20
ECO MOBILITE	Campagne « Divia, Eco réseau de référence » Services multimodaux Valeurs environnementales Ouverture de la Maison de l'éco mobilité	Tous les publics	Valorisation	Campagne Affichage	20
			Valorisation	Campagne Media (PQR + radios + Dijon 1ère) Mini Site internet dédié "Diviabouge.com" (rubrique spécifique "Vous avez la parole")	10
			Valorisation	Inauguration, exposition événementielle, animations, jeux, portes ouvertes	15

Plan d'action marketing

		Démarches engagées pour conquérir de nouveaux clients et augmenter la part de marché des modes alternatifs à la voiture individuelle				Coût en K€ HT au 1.04.2009
Thème	Action projetée	Cible	Objectifs	Description sommaire des moyens mis en place		
IMAGE	Campagne "Qualité" récurrente	Tous les publics	Valorisation Accompagnement	Animation réseau "ambassadeurs Divia" Résultats par affichage dans les bus Buzz web sur blogs Grand Dijon	10	
Actions commerciales	Des relations commerciales sur mesure : Booster la nouvelle gamme tarifaire PassDivia ; Pass Liberté ; Diviéco...	Tous les publics	Conquête Fidélisation	Opérations marketing direct : mailings ciblés nouveaux arrivants, jeunes retraités... Présence terrain : entreprises, universités... Offres d'essai	15	
SERVICES	Présentation des nouveaux produits : Flexo Journée et Soirée - Pleine Lune	Tous les publics Actifs - Etudiants	Valorisation Fidélisation conquête	Campagne Affichage Campagne Media (PQR + radios + Dijon (terre))	20	
Actions commerciales	Conquête de nouveaux segments : tels que "les accros de l'auto"	Automobilistes	Proximité Fidélisation Conquête	Opérations de Street Marketing	15	
ANIMATIONS	Divia, acteur de la cité : partenariats / événementiels	Tous les publics	Image conquête fidélisation	Opérations communes avec les enseignes du centre ville et des centres commerciaux (Maison d'Or - Ikea, Galeries Lafayette...)	20	
TOTAL					475	

NOMENCLATURE DES GRILLES DE L'ANNEXE 5

Grille 1 : Décomposition des coûts d'exploitation du réseau bus avant le tramway avec navette centre ville

Grille 2 : Décomposition des coûts d'exploitation du réseau bus avant le tramway sans navette centre ville

Grille 3 : Décomposition des coûts d'exploitation du réseau bus restructuré à la mise en service du tramway avec navette centre ville

Grille 4 : Décomposition des coûts d'exploitation du réseau bus restructuré à la mise en service du tramway sans navette centre ville

Grille 5 : Décomposition des coûts d'exploitation tramway

Grille 6 : Décomposition des coûts d'exploitation du réseau bus restructuré et du tramway avec navette centre ville

Grille 7 : Décomposition des coûts d'exploitation du réseau bus restructuré et du tramway sans navette centre ville

Grille 8 : Décomposition des coûts de déménagement du dépôt et du PCC et des missions préparatoires à l'arrivée du tramway

Grille 9 : Supprimée

Grille 10 : Supprimée

Grille 11 : Décomposition des coûts du transport pour les PMR (DiviAccès)

Grille 1 : Décomposition des coûts d'exploitation du réseau bus avant le tramway avec navette centre ville

NB. Les coûts sont donnés HT en € constants valeur 1er avril 2009

PRICET NOMBRE D'UNITES D'OEUVRE	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	Observations
Service réalisé par le délégataire								
Lignes régulières								
Nombre de kilomètres en ligne	8 211 000	8 207 400	8 202 500					
Nombre de kilomètres haut le pied	882 100	895 200	899 400					
Nombre de kilomètres techniques	92 900	93 300	93 200					Essais, visites techniques et navettes du personnel
TOTAL kilomètres	9 166 000	9 195 900	9 195 100					Détail par type de véhicules dans l'onglet détail
Nombre de véhicules								
en ligne	178	178	178					
réserve	26	24	24					
TOTAL Véhicules	203	202	202					
DiviaProxi								
Nombre de kilomètres en ligne								
Nombre de kilomètres haut le pied								
Nombre de kilomètres techniques								
TOTAL kilomètres	0	0	0					
Nombre de véhicules								
en ligne								
réserve								
TOTAL Véhicules	0	0	0					
Circuits spécialisés scolaires								
Nombre de kilomètres en ligne								
Nombre de kilomètres haut le pied								
Nombre de kilomètres techniques								
TOTAL kilomètres	0	0	0					
Nombre de véhicules								
en ligne								
réserve								
TOTAL Véhicules	0	0	0					
TOTAL DELEGATAIRE								
Nombre de kilomètres en ligne	8 211 000	8 207 400	8 202 500					
Nombre de kilomètres haut le pied	882 100	895 200	899 400					
Nombre de kilomètres techniques	92 900	93 300	93 200					Essais, visites techniques et navettes du personnel
TOTAL kilomètres	9 166 000	9 195 900	9 195 100					
Nombre de véhicules								
en ligne	178	178	178					
réserve	26	24	24					
TOTAL Véhicules	203	202	202					
Service sous traité par le délégataire								
Lignes régulières								
Nombre de kilomètres en ligne	542 600	582 580	597 160					
Nombre de kilomètres haut le pied	163 160	231 000	216 070					
Nombre de kilomètres techniques								
TOTAL kilomètres	705 760	814 480	813 230					
Nombre de véhicules								
en ligne	14	14	14					
réserve	2	2	2					
TOTAL Véhicules	16	16	16					
DiviaProxi								
Nombre de kilomètres en ligne	71 430	29 440	30 070					
Nombre de kilomètres haut le pied	68 180	38 530	37 640					
Nombre de kilomètres techniques								
TOTAL kilomètres	139 610	67 970	67 710					
Nombre de véhicules								
en ligne	4	4	4					
réserve	1	1	1					
TOTAL Véhicules	5	5	5					
Circuits spécialisés scolaires								
Nombre de kilomètres en ligne	68 180	67 650	68 820					
Nombre de kilomètres haut le pied	123 060	128 890	133 340					
Nombre de kilomètres techniques								
TOTAL kilomètres	191 240	196 640	202 260					
Nombre de véhicules								
en ligne	16	16	16					
réserve	2	2	2					
TOTAL Véhicules	18	18	18					
TOTAL SOUS TRAITANTS								
Nombre de kilomètres en ligne	682 220	679 670	696 150					
Nombre de kilomètres haut le pied	354 400	399 420	387 050					
Nombre de kilomètres techniques	0	0	0					
TOTAL kilomètres	1 036 620	1 079 090	1 083 200					
Nombre de véhicules								
en ligne	34	34	34					
réserve	5	5	5					
TOTAL Véhicules	39	39	39					
ENSEMBLE DU RESEAU								
Nombre de kilomètres en ligne	8 893 220	8 887 070	8 898 650					
Nombre de kilomètres haut le pied	1 216 500	1 294 620	1 286 450					
Nombre de kilomètres techniques	92 900	93 300	93 200					Essais, visites techniques et navettes du personnel
TOTAL kilomètres	10 202 620	10 274 990	10 278 300					Détail par type de véhicules dans l'onglet détail
Nombre de véhicules								
en ligne	212	212	212					
réserve	30	29	29					
TOTAL Véhicules	242	241	241					

Grille 1 : Décomposition des coûts d'exploitation du réseau bus avant le tramway avec navette centre ville

NB. Les coûts sont donnés HT en € constants valeur 1er avril 2009

PRIX ET NOMBRE D'UNITES D'OEUVRE	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	Observations
Décomposition des heures payées par conducteur (moyenne annuelle) délégataire								
HEURES DE CONDUCTEURS								
Nombre d'heures de conduite en ligne	584 980	579 710	578 500					
- dont service régulier en journée	566 750	560 760	560 500					
- dont service régulier en service de nuit	18 200	18 950	18 000					
Nombre d'heures de conduite en haut le pied	33 840	34 840	35 020					
Nombre d'heures productives / conducteur / an	1 214	1 215	1 223					Correspond au nb d'heures de conduite en ligne
Nombre d'heures annexes / conducteur / an	300	312	305					Correspond aux heures de hp, de prise et fin de service, coupures, temps d'acheminement, formation, détachements, réunions.
Nombre d'heures improductives/conducteur/an	368	350	353					Correspond aux congés payés, fêtes légales, absences
TOTAL HEURES PAYEES/AN / CONDUCTEUR ETC	1 882	1 877	1 881					
Nombre de conducteurs (ETC)	482,0	477,0	474,0					
II/ COÛTS DU PERSONNEL D'EXPLOITATION								
Détail du coût du poste conducteur/an								
salaires brut mensuel	33 498 €	33 223 €	33 482 €					
charges sociales	14 208 €	14 149 €	14 259 €					
- dont allègements bas salaires	-44 €	-44 €	-44 €					
charges fiscales	1 829 €	1 822 €	1 834 €					
autres charges (dont tenue du personnel)	287 €	290 €	293 €					
à déduire : indemnités journalières de SS	-1 182 €	-1 148 €	-1 103 €					
TOTAL coût du poste conducteur/an	48 640 €	48 338 €	48 765 €					
COÛT GLOBAL CONDUITE / AN	23 444 600 €	23 057 300 €	23 114 400 €					
Coût de l'heure payée par conducteur	25,85 €	25,76 €	25,92 €					
Coût de l'heure de conduite en ligne	40,08 €	39,77 €	39,89 €					
Coût de conduite / Km	2,58 €	2,53 €	2,54 €					
ancienneté moyenne du personnel (en années)	46,3	46,8	47,0					
Poids de l'ancienneté sur les salaires de base (%)	15,7%	16,3%	15,9%					
Détail du coût du poste contrôleur/an								
salaires brut mensuel	35 303 €	35 500 €	35 445 €					
charges sociales	14 838 €	14 952 €	14 922 €					
- dont allègements bas salaires	0 €	0 €	0 €					
charges fiscales	1 921 €	1 934 €	1 929 €					
autres charges (dont tenue du personnel)	293 €	298 €	301 €					
à déduire : indemnités journalières de SS	-1 069 €	-1 072 €	-1 078 €					
TOTAL coût du poste contrôleur / an	51 286 €	51 610 €	51 519 €					
COÛT GLOBAL CONTRÔLE / AN	1 487 309 €	1 498 760 €	1 488 000 €					
Nombre de contrôleurs (ETC)	29,0	29,0	28,3					
COÛT GLOBAL PERSONNEL D'EXPLOITATION / A	24 931 900 €	24 554 000 €	24 572 400 €					Conducteurs + contrôleurs
III/ AUTRES INVESTISSEMENTS								
véhicules de service	84 000 €	82 000 €	207 000 €					
informatique	328 000 €	180 000 €	345 000 €					
meubler matériel de bureau	11 000 €	13 000 €	95 000 €					
Outils	54 000 €	51 000 €	814 000 €					Dont 607 K€ en 2012 pour les IF Tram
autres biens	320 000 €		114 000 €					
Total des autres investissements	805 000 €	306 000 €	1 575 000 €					
Amortissements	304 700 €	409 100 €	530 400 €					
fruits financiers	42 200 €	62 100 €	70 900 €					
Total coût annuel de détention	346 900 €	461 200 €	601 300 €					
TOTAL /an coût de détention des matériels	346 900 €	461 200 €	601 300 €					
IV/ ASSURANCE DES VEHICULES								
Assurance du matériel roulant bus	680 600 €	661 700 €	630 500 €					
Assurances véhicules de service	13 000 €	13 000 €	13 000 €					
TOTAL ASSURANCES VEHICULES	693 600 €	674 700 €	643 500 €					
V/ FRAIS KILOMETRIQUES								
Energie								
- Gazole	2 341 600 €	2 349 500 €	2 328 700 €					
- dont TIPP	-97 700 €	-98 100 €	-97 200 €					
- GNV	1 233 800 €	1 208 200 €	1 198 200 €					
- dont TIGNV								
Lubrifiants								
Pneumatiques	220 400 €	222 100 €	222 100 €					
entretien des matériels								
effectif personnel atelier ETC	35,2	35,5	35,5					
pièces de rechange	838 500 €	841 100 €	841 100 €					Net des remboursements d'accidents
main d'oeuvre								
salaires brut	1 270 600 €	1 260 400 €	1 285 400 €					
charges sociales	542 300 €	543 100 €	542 700 €					
- dont allègements bas salaires	-700 €	-100 €	-600 €					
charges fiscales	70 200 €	70 300 €	70 300 €					
autres charges (dont tenue du personnel)	16 000 €	16 000 €	26 000 €					
à déduire : indemnités journalières de SS	-7 500 €	-7 600 €	-7 500 €					
sous-traitance	220 000 €	221 900 €	226 600 €					
total entretien	3 227 300 €	3 224 300 €	3 243 600 €					
lavage	410 400 €	409 600 €	409 600 €					
TOTAL /an	7 213 100 €	7 191 600 €	7 178 100 €					
soit un coût / Km	0,79 €	0,78 €	0,78 €					
Dont coût / Km Frais de personnel	0,58 €	0,58 €	0,57 €					
VI/ RENOVATION DES AUTOBUS								
Nombre de bus rénovés	0	0	0					Non proposé
Coût annuel des rénovations	0 €	0 €	0 €					

Grille 1 : Décomposition des coûts d'exploitation du réseau bus avant le tramway avec navette centre ville

NB. Les coûts sont donnés HT en € constants valeur 1er avril 2009

PRIX ET NOMBRE D'UNITES D'OEUVRE	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	Observations	
VI BUDGET INFORMATION / MARKETING									
Conception, édition, diffusion,....	233 000 €	233 000 €	228 000 €						
campagnes d'information et de promotion	110 000 €	85 000 €	110 000 €					Yc la signalétique réseau	
campagnes de lancement du tramway	0 €	0 €	0 €						
enquête OD	0 €	0 €	0 €						
enquête satisfaction	12 000 €	12 000 €	12 000 €						
enquête fraude	3 000 €	16 000 €	3 000 €						
autres enquêtes	74 000 €	107 000 €	64 000 €						
TOTAL /an	432 000 €	452 000 €	417 000 €						
VII GESTION DE LA BILLETTEQUE et du SAE - SAI									
VII-1 La billettique									
Assistance à Maîtrise d'Œuvre	26 000 €	40 000 €							
Fonctionnement									
Effectifs personnel ETC			0,0					Non chiffré	
salaires			0 €						
charges sociales			0 €						
autres charges									
Consommables			0 €						
Sous traitance	0 €	0 €	0 €						
Total Billettique	26 000 €	40 000 €	0 €						
VII-2 SAE - SAI									
Effectifs personnel ETC	2,0	2,0	1,3						
salaires	80 300 €	81 200 €	48 800 €						
charges sociales	39 400 €	39 800 €	23 900 €						
autres charges									
Consommables	8 000 €	8 000 €	8 000 €						
Sous traitance	108 700 €	236 000 €	238 000 €						
Total SAE - SAI	234 400 €	363 000 €	314 700 €						
TOTAL billettique et SAE - SAI /an	260 400 €	403 000 €	314 700 €						
IX GESTION DU POINT ACCUEIL									
frais de personnel									
effectif	7,0	7,0	6,0						
salaires	207 900 €	209 000 €	174 700 €						
charges sociales	101 900 €	102 400 €	85 700 €						
autres charges									
total frais de personnel	309 800 €	311 400 €	260 400 €						
frais de gestion	0 €	0 €	0 €						
autres frais	12 000 €	12 000 €	12 000 €						
TOTAL /an	321 800 €	323 400 €	272 400 €						
								Nettoyage, gardiennage, électricité	
X GESTION POLE MULTIMODAL CENTRALE INFO ET RESERVATIONS									
TOTAL /an	233 400 €	233 400 €	236 260 €					Contrat + remboursement des frais annexes	
XI ENTRETIEN DES ARRIBUS POINTS D'ARRETS									
frais matériels	45 000 €	45 000 €	45 000 €						
main d'oeuvre	85 900 €	96 700 €	97 400 €						
effectif (etc)	2,0	2,0	2,0						
prestation externe	195 100 €	195 100 €	195 100 €						
TOTAL /an	326 000 €	338 800 €	337 500 €					Dont 120 000 euros pour les arribus	
XII GESTION DES PARCS RELAIS									
frais de personnel									
effectif									
salaires									
charges sociales									
autres charges									
total frais de personnel	0 €	0 €	0 €						
frais de gestion	0 €	0 €	0 €						
autres frais	7 700 €	7 700 €	7 700 €						
TOTAL /an	7 700 €	7 700 €	7 700 €					Nettoyage	
XIII COUT DE LA SOUS TRAITANCE DES LIGNES									
Lignes régulières	1 074 700 €	2 307 600 €	2 307 600 €						
DiviaProxi	353 500 €	194 400 €	194 400 €						
Circuits scolaires	482 500 €	609 000 €	619 400 €						
TOTAL /an	2 790 700 €	3 011 000 €	3 021 400 €						
soit un coût / Km	2,69 €	2,79 €	2,79 €						

Grille 1 : Décomposition des coûts d'exploitation du réseau bus avant le tramway avec navette centre ville

NB. Les coûts sont donnés HT en € constants valeur 1er avril 2009

PRELÈVEMENTS / NOMBRE D'UNITÉS D'ŒUVRE	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	Observations
XIII. FRAIS GÉNÉRAUX								
1. Encadrement								Personnels Kofka détachés
effectif ETC	11,2	12,1	12,2					
salaires	842 700 €	880 700 €	888 300 €					
charges sociales	428 800 €	449 200 €	452 000 €					
total encadrement	1 272 500 €	1 329 900 €	1 338 300 €					
Maîtrise								
effectif ETC (méthode, marketing)	35,0	35,6	36,2					
salaires	1 471 600 €	1 496 600 €	1 541 700 €					
charges sociales	720 600 €	731 100 €	754 000 €					
total maîtrise	2 192 000 €	2 226 700 €	2 295 700 €					
Autres personnels								
effectif (secrétariat, compta, méthodes, marketing)	31,7	32,0	31,0					
salaires	923 200 €	936 100 €	919 400 €					
charges sociales	444 100 €	447 700 €	441 100 €					
total autres personnels	1 367 300 €	1 383 800 €	1 360 500 €					
TOTAL personnel / an	4 831 800 €	4 940 400 €	4 994 500 €					
2. Autres frais								
autres taxes	139 100 €	139 200 €	141 000 €					
taxe sur les salaires								
taxe professionnelle								
formation	-58 200 €	-38 900 €	-183 400 €					Hors rémunération des stagiaires
- dont prises en charge	-348 600 €	-344 700 €	-344 400 €					Remboursements OPCA dans la limite des sommes versées soit 1,7% des salaires bruts
assurance dépôt	29 000 €	29 000 €	29 000 €					Dommmages aux biens et installations
assistance technique (siège et DD)	1 217 000 €	1 230 500 €	1 233 200 €					Dont AT DD 1% du chiffre d'affaires
frais divers								
commissions dépositaires	170 700 €	183 200 €	180 600 €					
transport de fonds	38 000 €	38 000 €	38 000 €					
voyages et déplacements	42 000 €	42 000 €	42 000 €					
missions réceptions	36 000 €	36 000 €	36 000 €					
autres								
fournitures								
eau, gaz, électricité	172 000 €	172 000 €	171 100 €					
véhicules de service	89 600 €	91 800 €	84 600 €					
honoraires	66 000 €	69 000 €	71 000 €					
gardienage	138 400 €	161 600 €	161 800 €					
contrats maintenance locaux	56 000 €	45 000 €	35 000 €					
nettoyage et entretien des locaux	90 300 €	90 300 €	100 900 €					
frais postaux et télécom.	125 800 €	126 900 €	129 900 €					
fournitures de bureau	35 000 €	35 000 €	35 000 €					
informatique, bureautique	218 200 €	244 000 €	265 600 €					
documentation	8 000 €	8 000 €	8 000 €					
medailles	2 500 €	2 600 €	2 500 €					
autres	438 400 €	449 100 €	487 800 €					Graffifications comprises dans les salaires
TOTAL frais divers et autres	1 725 000 €	1 794 400 €	1 859 600 €					
TOTAL DES FRAIS GÉNÉRAUX	7 885 700 €	8 094 600 €	8 073 900 €					
XIV. ALÉAS								
	1 022 700 €	1 029 200 €	1 030 000 €					
	2,3%	2,3%	2,3%					
REGARITULATION COÛT TOTAL								
II. COÛTS DU PERSONNEL D'EXPLOITATION	24 531 900 €	24 654 000 €	24 672 400 €					
III. AUTRES INVESTISSEMENTS	346 900 €	461 200 €	601 300 €					
IV. ASSURANCE DES VEHICULES	693 600 €	674 700 €	643 600 €					
V. FRAIS KILOMETRIQUES	7 213 700 €	7 191 600 €	7 178 100 €					
VI. RENOVATION DES AUTOBUS	0 €	0 €	0 €					
VII. BUDGET INFORMATION / MARKETING	432 000 €	452 000 €	417 000 €					
VIII. GESTION DE LA BILLETTE et du SAE - SA	280 400 €	403 000 €	314 700 €					
IX. GESTION DU POINT ACCUEIL	321 800 €	323 400 €	272 400 €					
X. GESTION DU POLE MULTIMODAL, INFO, RESA	233 400 €	233 400 €	236 200 €					
XI. ENTRETIEN DES ABRIBUS POINTS D'ARRETS	336 000 €	336 800 €	337 500 €					
XII. GESTION DES PARCS RELAIS	7 700 €	7 700 €	7 700 €					
XIII. COÛT DE LA SOUS TRAITANCE DES LIGNES	2 790 700 €	3 011 000 €	3 021 400 €					
XIV. FRAIS GÉNÉRAUX	7 885 700 €	8 094 600 €	8 073 900 €					
XIV. ALÉAS	1 022 700 €	1 029 200 €	1 030 000 €					
TOTAL COÛTS	46 475 900 €	46 772 600 €	46 708 100 €					
Prix kilométrique forfaitaire moyen (PKFmo)	4,58	4,55	4,54					
Prix kilométrique forfaitaire marginal (PKFma)	4,07	4,06	4,05					

PKFmo (prix kilométrique moyen toutes charges comprises)

PKFma (prix kilométrique marginal avec 50% de frais généraux et hors aléas)

Grille 2 : Décomposition des coûts d'exploitation du réseau bus avant le tramway sans navette centre ville.

NB. Les coûts sont donnés RT en € constants valeur 1er avril 2009

SERVICE ET NOMBRE D'UNITES EN OUVRE	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	Observations
Service réalisé par le délégataire								
Lignes régulières								
Nombre de kilomètres en ligne	8 033 440	8 028 070	8 024 380					
Nombre de kilomètres haut le pied	845 430	878 420	882 880					
Nombre de kilomètres techniques	81 620	82 010	81 910					Essais, visites techniques et navettes du personnel
TOTAL kilomètres	8 970 490	8 999 100	8 998 950					
Nombre de véhicules								
en ligne	173	173	173					
réserve	23	23	23					
TOTAL Véhicules	196	196	196					
DivaProxi								
Nombre de kilomètres en ligne	0	0	0					
Nombre de kilomètres haut le pied	0	0	0					
Nombre de kilomètres techniques	0	0	0					
TOTAL kilomètres	0	0	0					
Nombre de véhicules								
en ligne	0	0	0					
réserve	0	0	0					
TOTAL Véhicules	0	0	0					
Circuits spécialisés occasionnels								
Nombre de kilomètres en ligne	0	0	0					
Nombre de kilomètres haut le pied	0	0	0					
Nombre de kilomètres techniques	0	0	0					
TOTAL kilomètres	0	0	0					
Nombre de véhicules								
en ligne	0	0	0					
réserve	0	0	0					
TOTAL Véhicules	0	0	0					
TOTAL DÉLEGATAIRE								
Nombre de kilomètres en ligne	8 033 440	8 028 070	8 024 380					
Nombre de kilomètres haut le pied	845 430	878 420	882 880					
Nombre de kilomètres techniques	81 620	82 010	81 910					Essais, visites techniques et navettes du personnel
TOTAL kilomètres	8 970 490	8 999 100	8 998 950					
Nombre de véhicules								
en ligne	173	173	173					
réserve	23	23	23					
TOTAL Véhicules	196	196	196					
Service sous traité par le délégataire								
Lignes régulières								
Nombre de kilomètres en ligne	542 600	582 580	597 180					
Nombre de kilomètres haut le pied	183 180	231 800	218 070					
Nombre de kilomètres techniques	0	0	0					Essais, visites techniques
TOTAL kilomètres	725 780	814 480	815 250					
Nombre de véhicules								
en ligne	14	14	14					
réserve	2	2	2					
TOTAL Véhicules	16	16	16					
DivaProxi								
Nombre de kilomètres en ligne	71 430	29 440	30 070					
Nombre de kilomètres haut le pied	88 180	38 530	37 640					
Nombre de kilomètres techniques	0	0	0					Essais, visites techniques
TOTAL kilomètres	159 610	67 970	67 710					
Nombre de véhicules								
en ligne	4	4	4					
réserve	1	1	1					
TOTAL Véhicules	5	5	5					
Circuits spécialisés occasionnels								
Nombre de kilomètres en ligne	68 190	87 830	88 920					
Nombre de kilomètres haut le pied	129 060	129 990	133 340					
Nombre de kilomètres techniques	0	0	0					Essais, visites techniques
TOTAL kilomètres	197 250	217 820	222 260					
Nombre de véhicules								
en ligne	16	16	16					
réserve	2	2	2					
TOTAL Véhicules	18	18	18					
TOTAL SOUS TRAITANTS								
Nombre de kilomètres en ligne	682 220	679 070	699 150					
Nombre de kilomètres haut le pied	354 200	399 420	387 050					
Nombre de kilomètres techniques	0	0	0					Essais, visites techniques
TOTAL kilomètres	1 036 420	1 079 090	1 086 200					
Nombre de véhicules								
en ligne	34	34	34					
réserve	5	5	5					
TOTAL Véhicules	39	39	39					
ENSEMBLE DU RESEAU								
Nombre de kilomètres en ligne	8 715 660	8 708 340	8 720 510					
Nombre de kilomètres haut le pied	1 199 630	1 277 840	1 289 730					
Nombre de kilomètres techniques	81 620	82 010	81 010					Essais, visites techniques et navettes du personnel
TOTAL kilomètres	10 007 110	10 078 190	10 092 150					
Nombre de véhicules								
en ligne	207	207	207					
réserve	28	28	28					
TOTAL Véhicules	235	235	235					

Grille 2 : Décomposition des coûts d'exploitation du réseau bus avant le tramway sans navette centre ville

NB. Les coûts sont donnés K€ en € constants valeur 1er avril 2009

PRICE ET NOMBRE QUANTITES D'OEUVRE	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	Observations
Décomposition des heures payées par conducteur (moyenne annuelle) délégataire								
HEURES DE CONDUCTEURS								
Nombre d'heures de conduite en ligne	565 281	559 908	559 762					
- dont service régulier en journée	547 081	540 928	540 795					
- dont service régulier en service de nuit	18 200	18 980	18 967					
Nombre d'heures de conduite en haut le pied	33 031	34 028	34 209					
Nombre d'heures productives / conducteur / an	1 212	1 215	1 221					Correspond au nb d'heures de conduite en ligne
Nombre d'heures annexes / conducteur / an	306	316	310					Correspond aux heures de h.p. de prise et fin de service, coupures, temps d'acheminement, formation, détachements, réunions
Nombre d'heures improductives/conducteur/an	388	351	354					Correspond aux congés payés, Nies légales, absences
TOTAL HEURES PAYEES/AN / CONDUCTEUR ETC	1 885	1 881	1 885					
Nombre de conducteurs (ETC)	466,4	461,5	458,6					
II. COÛTS DU PERSONNEL D'EXPLOITATION								
Détail du coût du poste conducteur/an								
salaires brut mensuel	33 600 €	33 311 €	33 675 €					
charges sociales	14 251 €	14 186 €	14 299 €					
- dont allocations bas salaires	44 €	44 €	44 €					
charges fiscales	1 834 €	1 837 €	1 839 €					
autres charges (dont tenue du personnel)	268 €	291 €	283 €					
à déduire : indemnités journalières de SS	-1 186 €	-1 149 €	-1 105 €					
TOTAL coût du poste conducteur/an	48 787 €	48 456 €	48 936 €					
COÛT GLOBAL CONDUITE / AN	22 753 400 €	22 385 660 €	22 426 380 €					
Coût de heures payés par conducteur	25,88 €	25,77 €	25,94 €					
Coût de l'heure de conduite en ligne	40,25 €	39,95 €	40,06 €					
Coût de conduite / Km	2,96 €	2,81 €	2,82 €					
ancienneté moyenne du personnel (en années)	49,3	46,6	47,0					
Poids de l'ancienneté sur les salaires de base (%)	15,7%	16,3%	15,0%					
Détail du coût du poste contrôleur/an								
salaires brut mensuel	35 303 €	35 500 €	35 445 €					
charges sociales	14 638 €	14 952 €	14 922 €					
- dont allocations bas salaires	0 €	0 €	0 €					
Charges fiscales	1 821 €	1 934 €	1 929 €					
autres charges (dont tenue du personnel)	293 €	298 €	301 €					
à déduire : indemnités journalières de SS	-1 083 €	-1 072 €	-1 076 €					
TOTAL coût du poste contrôleur / an	51 218 €	51 616 €	51 519 €					
COÛT GLOBAL CONTROLE / AN	1 487 300 €	1 436 700 €	1 458 000 €					
Nombre de contrôleurs (ETC)	29,0	28,0	28,3					
COÛT GLOBAL PERSONNEL D'EXPLOITATION / AN	24 240 700 €	23 822 360 €	23 884 380 €					Conducteurs + contrôleurs
III. AUTRES INVESTISSEMENTS								
véhicules de service								
véhicules de service	84 000 €	82 000 €	207 000 €					
informatique	325 000 €	180 000 €	345 000 €					
meuble matériel de bureau	11 000 €	13 000 €	95 000 €					
Outillage	54 000 €	51 000 €	814 000 €					
autres biens	320 000 €	0 €	114 000 €					Dont 607 K€ en 2012 pour les IF Tram
Total des autres investissements	804 000 €	306 000 €	1 575 000 €					
Amortissements	265 500 €	369 800 €	491 200 €					
frais financiers	34 500 €	46 300 €	87 100 €					
Total coût annuel de détention	300 000 €	416 200 €	578 300 €					
TOTAL l'an coût de détention des matériels	300 000 €	416 200 €	578 300 €					
IV. ASSURANCE DES VEHICULES								
Assurance du matériel roulant bus	670 100 €	652 700 €	621 600 €					
Assurances véhicules de service	13 000 €	13 000 €	13 000 €					
TOTAL ASSURANCES VEHICULES	683 100 €	665 700 €	634 600 €					
V. FRAIS KILOMETRIQUES								
Energie								
- Gazole	2 306 000 €	2 313 800 €	2 292 900 €					
- dont TIPP	-96 200 €	-96 600 €	-95 700 €					
- GNV	1 233 800 €	1 208 200 €	1 190 200 €					
- dont TIGNV	0 €	0 €	0 €					
Lubrifiants	55 600 €	55 800 €	55 800 €					
Pneumatiques	218 200 €	219 900 €	219 900 €					
entretien des matériels								
officiel personnel atelier ETC	35,0	35,3	35,3					
coûts de change	834 200 €	858 800 €	858 800 €					
main d'œuvre	212 300 €	212 300 €	212 300 €					
salaires brut	1 261 600 €	1 251 600 €	1 256 700 €					
charges sociales	538 500 €	539 700 €	634 700 €					
- dont allocations bas salaires	-1 100 €	-100 €	-500 €					
Charges fiscales	69 800 €	69 800 €	69 800 €					
autres charges (dont tenue du personnel)	16 000 €	16 000 €	28 000 €					
à déduire : indemnités journalières de SS	-7 800 €	-7 600 €	-7 600 €					
sous-traitance	190 600 €	192 200 €	197 000 €					
total entretien	3 177 800 €	3 173 700 €	3 183 200 €					
lavage	410 400 €	409 800 €	409 800 €					
TOTAL l'an	7 127 200 €	7 105 100 €	7 081 900 €					
soit un coût / Km	0,78 €	0,78 €	0,78 €					
dont coût / Km hors frais de personnel	0,59 €	0,58 €	0,58 €					
VI. RENOVATION DES AUTOBUS								
Nombre de bus rénovés	0	0	0					
Coût annuel des rénovations	0 €	0 €	0 €					

Grille 2 : Décomposition des coûts d'exploitation du réseau bus avant le tramway sans navette centre ville

NB. Les coûts sont donnés K€ en € constants valeur 1er avril 2009

PRIX EN DERNIER D'ŒUVRE	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	Coût unitaire
VII. SUJETS INFORMATION / MARKETING								
Conception, édition, diffusion, ...	233 000 €	233 000 €	228 000 €					
Campagnes d'information et de promotion	110 000 €	85 000 €	110 000 €					
Campagnes de lancement du tramway	0 €	0 €	0 €					
enquête OD								
enquête satisfaction	12 000 €	12 000 €	12 000 €					
enquête fraude	5 000 €	15 000 €	3 000 €					
autres enquêtes	74 000 €	107 000 €	84 000 €					
TOTAL/an	434 000 €	452 000 €	417 000 €					
VIII. GESTION DES PÔLES BILLETTE/SAE/SAI								
VIII-1 La billetterie								
Assistance à Maîtres d'Œuvre	20 000 €	40 000 €						
Fonctionnement								
Effectifs personnel ETC			0,0					
salaires			0 €					Non chiffré
charges sociales			0 €					
autres charges			0 €					
Consommables			0 €					
Sous-traitance			0 €					
Total Billetterie	20 000 €	40 000 €	0 €					
VIII-2 SAE - SAI								
Effectifs personnel ETC	2,0	2,0	1,3					
salaires	80 300 €	81 200 €	48 800 €					
charges sociales	39 400 €	39 800 €	23 000 €					
autres charges	0 €	0 €	0 €					
Consommables	6 000 €	6 000 €	6 000 €					
Sous-traitance	108 700 €	236 000 €	236 000 €					
Total SAE - SAI	234 400 €	363 000 €	314 700 €					
TOTAL billetterie et SAE - SAI/an	280 400 €	403 000 €	314 700 €					
IX. GESTION DU POINT D'ACCUEIL								
Frais de personnel								
effectif	7,0	7,0	8,0					
salaires	207 800 €	209 000 €	174 700 €					
charges sociales	101 900 €	102 400 €	85 700 €					
autres charges	0 €	0 €	0 €					
total frais de personnel	309 700 €	311 400 €	260 400 €					
frais de gestion	0 €	0 €	0 €					
autres frais	12 000 €	12 000 €	12 000 €					Nelivraison, gardiennage, électricité
TOTAL/an	321 700 €	323 400 €	272 400 €					
X. GESTION PÔLE MULTIMODAL CENTRALE INFO ET RESERVATIONS								
TOTAL/an	233 400 €	233 400 €	236 200 €					Contrat + remboursement des frais annexes
XI. ENTRETIEN DES ARRIVÉS POINTS D'ARRÊTS								
frais matériels	45 000 €	45 000 €	45 000 €					
frais d'œuvre	85 900 €	86 700 €	87 400 €					
effectif (etc)	2,0	2,0	2,0					
prestation externe	185 100 €	185 100 €	185 100 €					Donc 120 000 € pour les autobus
TOTAL/an	326 000 €	326 800 €	327 500 €					
XII. GESTION DES PARCS RELAIS								
Frais de personnel								
effectif	0,0	0,0	0,0					
salaires	0 €	0 €	0 €					
charges sociales	0 €	0 €	0 €					
autres charges	0 €	0 €	0 €					
total frais de personnel	0 €	0 €	0 €					
frais de gestion	0 €	0 €	0 €					
autres frais	7 700 €	7 700 €	7 700 €					
TOTAL/an	7 700 €	7 700 €	7 700 €					
XIII. COÛT DE LA SOUS-TRAITANCE DES LIGNES								
Unes régulières	1 874 700 €	2 307 800 €	2 307 000 €					
Unes flexibles	353 500 €	184 400 €	184 400 €					
Circuits spéciaux	482 500 €	509 200 €	519 200 €					
TOTAL/an	2 780 700 €	3 011 400 €	3 011 400 €					
soit un coût /Km	2,89 €	2,76 €	2,79 €					

Grille 2 : Décomposition des coûts d'exploitation du réseau bus avant le tramway sans navette contre ville

NB. Les coûts sont donnés lIT en € constants valeur 1er avril 2009

PROJET	NOMBRE D'UNITES D'ŒUVRE	2011	2012	2013	2014	2015	2016	Observations
III. FRAIS GENERAUX								
1. Encadrement								
Effectif ETC		11,2	12,1	12,2				Personnel Kéolis délégué
salaires		842 700 €	890 700 €	886 900 €				
charges sociales		428 600 €	449 200 €	452 000 €				
total encadrement		1 271 300 €	1 339 900 €	1 338 900 €				
2. Maîtrise								
Effectif ETC (méthode, marketing)		35,0	35,5	36,0				
salaires		1 471 600 €	1 495 800 €	1 541 700 €				
charges sociales		720 500 €	731 100 €	754 000 €				
total maîtrise		2 192 100 €	2 226 900 €	2 295 700 €				
Autres personnels								
Effectif (secrétariat, compl, méthodes, marketing)		31,7	32,0	31,0				
salaires		923 200 €	936 100 €	918 400 €				
charges sociales		444 100 €	447 700 €	441 100 €				
total autres personnels		1 367 300 €	1 383 800 €	1 359 500 €				
TOTAL personnel / an		4 831 800 €	4 940 400 €	4 894 500 €				
2. Autres frais								
autres taxes		139 100 €	139 200 €	141 000 €				
taxe sur les salaires								
taxe professionnelle								
formation		-50 200 €	-39 900 €	-183 400 €				
- dont prises en charge		-348 600 €	-344 700 €	-344 400 €				
assurance dépôt		29 000 €	29 000 €	29 000 €				
assistance technique (siège et DD)		1 189 400 €	1 202 500 €	1 205 200 €				Dont AT DD 1% du chiffre d'affaires
frais divers								
commissions dépositaires		170 700 €	183 200 €	190 600 €				
transport de fonds		38 000 €	38 000 €	38 000 €				
voyages et déplacements		42 000 €	42 000 €	42 000 €				
missions réceptions		39 000 €	38 000 €	39 000 €				
autres								
fournitures		0 €	0 €	0 €				
eau, gaz, électricité		172 000 €	172 000 €	171 100 €				
véhicules de service		59 600 €	91 600 €	94 500 €				
honoraires		66 000 €	69 000 €	71 000 €				
gardiennage		139 400 €	161 800 €	161 800 €				
contrats maintenance locaux		56 000 €	45 000 €	35 000 €				
nettoyage et entretien des locaux		90 300 €	90 300 €	100 900 €				
frais postaux et télécom.		125 900 €	126 900 €	129 900 €				
fournitures de bureau		35 000 €	35 000 €	35 000 €				
informatique, bureautique		218 200 €	244 000 €	255 500 €				
documentation		8 000 €	8 000 €	8 000 €				
medailles		2 500 €	2 500 €	2 500 €				
autres		436 400 €	449 100 €	487 800 €				
TOTAL frais divers et autres		1 723 000 €	1 794 400 €	1 859 800 €				
TOTAL DES FRAIS GENERAUX		7 657 100 €	8 066 600 €	8 045 800 €				
XIV. ALEAS								
		1 003 300 €	1 009 800 €	1 010 700 €				
		2,3%	2,2%	2,3%				
RECAPITULATION COUT TOTAL								
II. COUTS DU PERSONNEL D'EXPLOITATION								
		24 240 700 €	23 662 300 €	23 884 300 €				
III. AUTRES INVESTISSEMENTS								
		300 000 €	416 200 €	558 300 €				
IV. ASSURANCE DES VEHICULES								
		663 100 €	665 700 €	634 500 €				
V. FRAIS KILOMETRIQUES								
		7 127 200 €	7 105 100 €	7 091 900 €				
VI. RENOVATION DES AUTOBUS								
		0 €	0 €	0 €				
VII. BUDGET INFORMATION / MARKETING								
		432 000 €	452 000 €	417 000 €				
VIII. GESTION DE LA BILLETTRIQUE et du SAE - SAI								
		260 400 €	403 600 €	314 700 €				
IX. GESTION DU POINT ACCUEIL								
		321 800 €	323 400 €	272 400 €				
X. GESTION DU POLE MULTIMODAL, INFO, RESA								
		233 400 €	233 400 €	230 200 €				
XI. ENTRETIEN DES ABRIS/POINTS D'ARRETS								
		336 000 €	336 800 €	337 900 €				
XII. GESTION DES PARCS RELAIS								
		7 700 €	7 700 €	7 700 €				
XIII. COUT DE LA SOUS TRAITANCE DES LIGNES								
		2 790 700 €	3 011 000 €	3 821 450 €				
XIV. FRAIS GENERAUX								
		7 657 100 €	8 066 600 €	8 045 800 €				
XV. ALEAS								
		1 003 300 €	1 009 800 €	1 010 700 €				
TOTAL COUTS		45 893 400 €	45 893 500 €	45 832 600 €				
Prix kilométrique forfaitaire moyen (PKFmo)		4,86	4,85	4,85				
Prix kilométrique forfaitaire marginal (PKFma)		4,06	4,05	4,05				

PKFmo (prix kilométrique moyen toutes charges comprises)
 PKFma (prix kilométrique marginal avec 50% de frais généraux et hors aléas)

PRÉFECTURE DE LA CÔTE-D'OR
 Déposé le :

18 DEC. 2009



Grille 3 : Décomposition des coûts d'exploitation du réseau bus restructuré à l'arrivée du tramway avec navette centre ville

NR - Les coûts sont donnés HT en € constants valeur 1er avril 2009

PROF ET DUREE D'UNITE D'OEUVRE	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	Observations
Service réalisé par le délégataire								
Lignes régulières								
Nombre de kilomètres en ligne		8 698 200	8 691 400	8 603 700	8 649 600			
Nombre de kilomètres haut le pied		813 700	813 200	813 700	816 100			
Nombre de kilomètres techniques		79 600	79 400	79 600	80 300			Essais, visites techniques et navettes du personnel
TOTAL Kilomètres		7 191 500	7 184 000	7 197 000	7 249 600			
Nombre de véhicules								
en ligne		132	132	132	132			
réserve		14	14	14	14			
TOTAL Véhicules		146	146	146	146			
DiviaProxi								
Nombre de kilomètres en ligne		0	0	0	0			
Nombre de kilomètres haut le pied		0	0	0	0			
Nombre de kilomètres techniques		0	0	0	0			
TOTAL Kilomètres		0	0	0	0			
Nombre de véhicules								
en ligne		0	0	0	0			
réserve		0	0	0	0			
TOTAL Véhicules		0	0	0	0			
Circuits spécialisés occasionnels								
Nombre de kilomètres en ligne		0	0	0	0			
Nombre de kilomètres haut le pied		0	0	0	0			
Nombre de kilomètres techniques		0	0	0	0			
TOTAL Kilomètres		0	0	0	0			
Nombre de véhicules								
en ligne		0	0	0	0			
réserve		0	0	0	0			
TOTAL Véhicules		0	0	0	0			
TOTAL DELEGATAIRE								
Nombre de kilomètres en ligne		8 698 200	8 691 400	8 603 700	8 649 600			
Nombre de kilomètres haut le pied		813 700	813 200	813 700	816 100			
Nombre de kilomètres techniques		79 600	79 400	79 600	80 300			Essais, visites techniques et navettes du personnel
TOTAL Kilomètres		7 191 500	7 184 000	7 197 000	7 249 600			
Nombre de véhicules								
en ligne		132	132	132	132			
réserve		14	14	14	14			
TOTAL Véhicules		146	146	146	146			
Service sous traité par le délégataire								
Lignes régulières								
Nombre de kilomètres en ligne		1 023 270	1 021 610	1 025 070	1 032 970			
Nombre de kilomètres haut le pied		104 460	104 260	99 660	100 360			
Nombre de kilomètres techniques		0	0	0	0			Essais, visites techniques
TOTAL Kilomètres		1 127 730	1 125 870	1 124 730	1 133 330			
Nombre de véhicules								
en ligne		17	17	17	17			
réserve		2	2	2	2			
TOTAL Véhicules		19	19	19	19			
DiviaProxi								
Nombre de kilomètres en ligne		27 290	27 210	27 280	27 830			
Nombre de kilomètres haut le pied		30 420	30 480	30 910	30 790			
Nombre de kilomètres techniques		0	0	0	0			Essais, visites techniques
TOTAL Kilomètres		57 710	57 690	57 790	58 620			
Nombre de véhicules								
en ligne		2	2	2	2			
réserve		1	1	1	1			
TOTAL Véhicules		3	3	3	3			
Circuits spécialisés occasionnels								
Nombre de kilomètres en ligne		58 040	58 290	58 040	58 610			
Nombre de kilomètres haut le pied		97 940	98 400	97 940	97 940			
Nombre de kilomètres techniques		0	0	0	0			Essais, visites techniques
TOTAL Kilomètres		155 980	156 690	155 980	156 550			
Nombre de véhicules								
en ligne		14	14	14	14			
réserve		1	1	1	1			
TOTAL Véhicules		15	15	15	15			
TOTAL SOUS TRAITÉ								
Nombre de kilomètres en ligne		1 108 560	1 107 090	1 110 390	1 118 640			
Nombre de kilomètres haut le pied		232 620	233 140	228 110	229 040			
Nombre de kilomètres techniques		0	0	0	0			Essais, visites techniques
TOTAL Kilomètres		1 341 180	1 340 230	1 338 500	1 347 680			
Nombre de véhicules								
en ligne		33	33	33	33			
réserve		4	4	4	4			
TOTAL Véhicules		37	37	37	37			
ENSEMBLE DU RESEAU								
Nombre de kilomètres en ligne		7 706 760	7 698 490	7 714 090	7 768 240			
Nombre de kilomètres haut le pied		746 520	746 340	741 810	745 190			
Nombre de kilomètres techniques		79 600	79 400	79 600	80 300			Essais, visites techniques et navettes du personnel
TOTAL Kilomètres		8 532 880	8 524 230	8 535 500	8 593 620			
Nombre de véhicules								
en ligne		165	165	165	165			
réserve		18	18	18	18			
TOTAL Véhicules		183	183	183	183			

Grille 3 : Décomposition des coûts d'exploitation du réseau bus restructuré à l'arrivée du tramway avec navette centre ville

NB. Les coûts sont donnés HT en € constants valeur 1er avril 2009

PROX ET NOMBRE D'UNTES D'OEUVRE	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Décomposition des heures payées par conducteur (moyenne annuelle) délégalée							
HEURES DE CONDUCTEURS							
Nombre heures de conduite en ligne			461 630	459 220	400 420	464 250	
- dont service régulier en journée			447 690	445 390	446 890	450 370	
- dont service régulier en service de nuit			13 840	13 830	13 830	13 880	
Nombre heures de conduite au halot le plat			21 359	21 380	21 398	21 507	
Nombre heures productives / conducteur / an			1 289	1 285	1 291	1 318	Correspond au n° d'heures de conduite en ligne
Nombre heures annexes / conducteur / an			268	262	263	263	Correspond aux heures de hq, de prise et fin de service, coupures, temps d'attente, etc.
Nombre heures improductives/conducteur/an			361	363	356	332	Correspond aux congés payés, fêtes légales, etc.
TOTAL HEURES PAYÉES/AN / CONDUCTEUR ETC			1 808	1 810	1 910	1 907	
Nombre de conducteurs (ETC)			358,1	337,3	356,6	332,3	
II. COÛTS DU PERSONNEL D'EXPLOITATION							
Détail du coût du poste conducteur/an							
salaires brut mensuel			0	0	0	0	
charges sociales			34 513 €	34 365 €	34 338 €	33 924 €	
- dont allégements bas salaires			14 762 €	14 713 €	14 706 €	14 527 €	
charges fiscales			45 €	45 €	45 €	45 €	
autres charges (dont tenue du personnel)			1 899 €	1 891 €	1 890 €	1 867 €	
à déduire : indemnités journalières de SS			508 €	312 €	312 €	318 €	
TOTAL coût du poste conducteur/an			40 417 €	40 226 €	40 289 €	39 686 €	
COUT GLOBAL CONDUITE / AN			18 899 800 €	17 984 800 €	17 824 300 €	17 491 200 €	
Coût de l'heure payée par conducteur			26,44 €	26,32 €	26,31 €	26,03 €	
Coût de l'heure de conduite en ligne			39,13 €	39,12 €	38,83 €	37,68 €	
Coût de conduite / Km			2,84 €	2,53 €	2,62 €	2,44 €	
ancienneté moyenne du personnel (en années)			46,9	46,9	46,8	46,8	
Poids de l'ancienneté sur les salaires de base (%)			18,1%	18,7%	18,1%	18,2%	
Détail du coût du poste contrôleur/an							
salaires brut mensuel			36 358 €	37 300 €	36 729 €	35 893 €	
charges sociales			15 325 €	16 671 €	15 471 €	15 004 €	
- dont allégements bas salaires			0 €	0 €	0 €	0 €	
charges fiscales			0 €	0 €	0 €	0 €	
autres charges (dont tenue du personnel)			1 992 €	2 029 €	2 009 €	1 943 €	
à déduire : indemnités journalières de SS			303 €	295 €	305 €	301 €	
TOTAL coût du poste contrôleur/an			53 678 €	56 005 €	54 514 €	52 140 €	
COUT GLOBAL CONTROLE / AN			1 183 400 €	1 233 300 €	1 205 700 €	1 170 900 €	
Nombre de contrôleurs (ETC)			22,6	22,6	22,8	22,0	
COUT GLOBAL PERSONNEL D'EXPLOITATION / AN			19 233 200 €	19 188 200 €	19 030 000 €	18 662 100 €	Conducteurs + contrôleurs
III. AUTRES INVESTISSEMENTS							
véhicules de service							
informatique			145 000 €	147 000 €	132 000 €	87 000 €	
meublement matériel de bureaux			49 000 €	155 000 €	49 000 €	49 000 €	
Outillage			6 000 €	3 000 €	3 000 €	3 000 €	
autres biens			47 000 €	32 000 €	27 000 €	17 000 €	
Total des autres investissements			307 000 €	337 000 €	311 000 €	156 000 €	
Amortissements			439 100 €	384 800 €	389 300 €	316 000 €	
Frais financiers			77 300 €	69 900 €	82 200 €	52 300 €	
Total coût annuel de détention			863 400 €	831 700 €	882 500 €	624 300 €	
TOTAL l'an coût de détention des matériels			863 400 €	831 700 €	882 500 €	624 300 €	
IV. ASSURANCE DES VEHICULES							
Assurance du matériel roulant bus			444 400 €	444 400 €	444 400 €	444 400 €	
Assurances véhicules de service			12 100 €	12 100 €	12 100 €	12 100 €	
TOTAL ASSURANCES VEHICULES			456 500 €	456 500 €	456 500 €	456 500 €	
V. FRAIS KILOMETRIQUES							
Energie							
- Gazole			1 478 600 €	1 480 000 €	1 486 600 €	1 501 800 €	
- dont TIPP			-51 700 €	-61 800 €	-62 100 €	-62 700 €	
- GNV			1 335 300 €	1 334 100 €	1 338 400 €	1 345 200 €	
- dont TIGNV			0 €	0 €	0 €	0 €	
Lubrifiants			0 €	0 €	0 €	0 €	
Pneumatiques			44 600 €	44 600 €	44 600 €	44 800 €	
entretien des matériels			177 300 €	177 300 €	177 600 €	178 800 €	
effectif personnel atelier ETC			36,3	36,3	31,0	36,8	
pièces de rechange			779 600 €	840 700 €	872 600 €	1 234 800 €	
MAINTIEN PREVENTIF							
salaires brut			1 145 700 €	1 155 300 €	1 189 000 €	1 208 800 €	
charges sociales			495 200 €	496 900 €	510 200 €	519 200 €	
- dont allégements bas salaires			0 €	300 €	1 400 €	900 €	
autres charges (dont tenue du personnel)			64 100 €	64 300 €	66 200 €	67 200 €	
à déduire : indemnités journalières de SS			10 700 €	10 700 €	10 000 €	9 900 €	
entretien			68 000 €	6 800 €	7 000 €	8 000 €	
Total l'an			2 771 800 €	2 780 600 €	2 833 300 €	2 883 300 €	
Total l'an			300 000 €	300 000 €	300 000 €	300 000 €	
Coût l'an / Km			8 443 500 €	8 384 700 €	8 358 100 €	8 012 300 €	
Coût l'an / Km hors frais de personnel			8,22 €	8,22 €	8,13 €	8,13 €	
RENOUVELLEMENT DES AUTOBUS			0,54 €	0,54 €	0,54 €	0,54 €	
Nombre de bus renouvelés			0	0	0	0	
Coût annuel des renouvelations			0 €	0 €	0 €	0 €	

Grille 3 : Décomposition des coûts d'exploitation du réseau bus restructuré à l'arrivée du tramway avec navette centre ville

NB. Les coûts sont donnés HT en € constants valeur 1er avril 2009

	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
VI- BUDGET INFORMATION / MARKETING							
Conception, édition, diffusion			333 700 €	178 700 €	172 700 €	179 700 €	
Campagnes d'information et de promotion			80 000 €	72 000 €	84 000 €	72 000 €	
Campagnes de lancement du tramway			0 €	0 €	0 €	0 €	
enquêtes CO					882 000 €		
enquêtes satisfaction			12 000 €	12 000 €	12 000 €	12 000 €	
enquêtes fraude			3 000 €	20 000 €	3 000 €	3 000 €	
autres enquêtes			85 000 €	72 000 €	80 000 €	84 000 €	
TOTAL /an			499 700 €	350 700 €	1 021 700 €	351 700 €	
VII- GESTION DE LA BILLETIQUE (BUS/BAE/SAI)							
VII-1 Le billettique							
Assistance à l'usager d'œuvre			7 €	0 €	0 €	0 €	
Fonctionnement							
Effectifs personnel ETC			0,0	0,0	0,0	0,0	
salaires			0 €	0 €	0 €	0 €	
charges sociales			0 €	0 €	0 €	0 €	
autres charges			0 €	0 €	0 €	0 €	
Consommables			0 €	0 €	0 €	0 €	
Sous total			0 €	0 €	0 €	0 €	
Total Billettique			0 €	0 €	0 €	0 €	
VII-2 BAE - SAI							
Effectifs personnel ETC			0,0	0,0	0,0	0,0	
salaires			0 €	0 €	0 €	0 €	
charges sociales			0 €	0 €	0 €	0 €	
autres charges			0 €	0 €	0 €	0 €	
Consommables			0 000 €	0 000 €	0 000 €	0 000 €	
Sous total			238 000 €	238 000 €	238 000 €	238 000 €	
Total BAE - SAI			242 000 €	242 000 €	242 000 €	242 000 €	
TOTAL Billettique et BAE - SAI /an			242 000 €	242 000 €	242 000 €	242 000 €	
VIII- GESTION DU POINT ACCUEIL							
frais de personnel							
effectif			6,0	6,0	6,0	6,0	
salaires			176 400 €	176 300 €	177 800 €	181 000 €	
charges sociales			86 000 €	86 000 €	87 100 €	88 600 €	
autres charges			0 €	0 €	0 €	0 €	
total frais de personnel			262 400 €	262 300 €	264 900 €	269 600 €	
frais de gestion			0 €	0 €	0 €	0 €	
autres frais			12 000 €	12 000 €	12 000 €	12 000 €	
TOTAL /an			274 400 €	274 300 €	276 900 €	281 600 €	Nettoyage, gardiennage, électricité
IX- GESTION POLE MULTIMODAL CENTRAL D'INFO ET RESERVATIONS							
TOTAL /an			228 200 €	228 800 €	229 800 €	229 800 €	Contrat + remboursement des frais annexes
X- ENTRETIEN DES ARRIBUS POINTS D'ARRETS							
frais matériels							
matériel d'œuvre			45 000 €	45 000 €	45 000 €	45 000 €	
effectif (etc)			103 600 €	94 300 €	79 200 €	86 200 €	
prestation externe			2,0	2,0	2,0	2,0	
TOTAL /an			149 600 €	141 300 €	126 200 €	133 200 €	Dont 120 000 € pour les autobus
TOTAL /an			343 500 €	334 400 €	318 300 €	325 300 €	
XI- GESTION DES PARCS RECAIS							
frais de personnel							
effectif							
salaires							
charges sociales							
autres charges							
total frais de personnel			0 €	0 €	0 €	0 €	
frais de gestion			0 €	0 €	0 €	0 €	
autres frais			0 €	0 €	0 €	0 €	
TOTAL /an			0 €	0 €	0 €	0 €	
XII- COUT DE LA SOUS-TRAYANCE DES LIGNES							
Lignes régulières			3 114 100 €	3 114 100 €	3 114 100 €	3 114 100 €	
DIVA/Proxi			183 100 €	182 700 €	183 200 €	184 700 €	
charges sociales			433 200 €	437 000 €	435 300 €	435 300 €	
TOTAL /an			3 730 400 €	3 733 800 €	3 732 600 €	3 734 100 €	
soit un coût / Km			2,78 €	2,79 €	2,79 €	2,77 €	

Grille 3 : Décomposition des coûts d'exploitation du réseau bus restructuré à l'arrivée du tramway avec navette centre ville

NB. Les coûts sont donnés HT en € constants valeur 1er avril 2009

NORD ET SOMME DONTES COULVRE	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
XIV. FRAIS GENERAUX							
1. Publicité et promotion							
Encadrement							
effectif ETC		13,7	13,7	13,7	13,7		Personnels Koels d'été
salaires (Mise à disposition Koels)	943 100 €	943 000 €	943 100 €	943 100 €	943 100 €		
charges sociales	481 000 €	481 000 €	481 000 €	481 000 €	481 000 €		
total encadrement	1 424 100 €	1 424 000 €	1 424 100 €	1 424 100 €	1 424 100 €		
Matrise							
effectif ETC (méthode, marketing)		37,1	37,6	37,1	37,1		
salaires	1 574 500 €	1 624 500 €	1 614 500 €	1 671 500 €	1 671 500 €		
charges sociales	772 200 €	794 500 €	791 200 €	770 200 €	770 200 €		
total matrise	2 346 700 €	2 419 000 €	2 405 700 €	2 441 700 €	2 441 700 €		
Autres personnels							
effectif (secrétariat, compt, méthodes, marketing)		26,0	26,7	26,7	26,8		
salaires	823 500 €	813 400 €	774 400 €	798 800 €	798 800 €		
charges sociales	398 500 €	390 500 €	370 500 €	385 300 €	385 300 €		
total autres personnels	1 222 000 €	1 203 900 €	1 144 900 €	1 184 100 €	1 184 100 €		
TOTAL personnel / an	4 998 900 €	5 048 900 €	4 874 700 €	4 950 200 €	4 950 200 €		
2. autres frais							
autres taxes		108 500 €	110 300 €	111 900 €	112 300 €		
taxe sur les salaires							
taxe professionnelle							
formation		-132 500 €	-72 500 €	-88 300 €	-105 500 €		
- droit pléce en charge		-340 700 €	-351 800 €	-350 800 €	-344 500 €		
assurance dépli		29 000 €	29 000 €	29 000 €	29 000 €		
assistance technique (éige et DD)		1 114 500 €	1 103 500 €	1 117 500 €	1 100 700 €		Dont AT DD 1% du chiffre d'affaires
frais divers							
commissions dépositaires		176 400 €	189 600 €	200 500 €	203 900 €		
transport de fonds		30 600 €	30 600 €	30 600 €	30 600 €		
voyages et déplacements		33 800 €	33 800 €	33 800 €	33 800 €		
mémoires réceptions		29 000 €	29 000 €	29 000 €	29 000 €		
autres		0 €	0 €	0 €	0 €		
fouritures		128 500 €	128 500 €	128 500 €	128 500 €		
eau, gaz, électricité		76 200 €	76 200 €	76 200 €	76 200 €		
véhicules de service		116 200 €	57 200 €	57 200 €	57 200 €		
honoraires		135 200 €	135 200 €	135 200 €	135 200 €		
vacances		12 100 €	12 100 €	16 100 €	20 100 €		
coûts maintenance locaux		89 800 €	88 200 €	87 700 €	87 700 €		
entretien et entretien des locaux		102 400 €	102 400 €	102 400 €	102 400 €		
frais postaux et télécom.		31 400 €	31 400 €	31 400 €	31 400 €		
fournitures de bureau		218 500 €	212 500 €	212 500 €	212 500 €		
informatique, bureautique		7 300 €	7 300 €	7 300 €	7 300 €		
documentation		2 500 €	2 500 €	2 500 €	2 500 €		
modèles		453 500 €	351 500 €	353 100 €	345 800 €		
autres		1 643 500 €	1 488 100 €	1 504 300 €	1 504 300 €		
TOTAL DES FRAIS GENERAUX	7 781 900 €	7 705 100 €	7 481 100 €	7 559 700 €	7 559 700 €		
XV. ALEAS							
		837 300 €	850 000 €	892 800 €	850 100 €		
		2,3%	2,3%	2,3%	2,1%		
RECAPITULATION COÛT TOTAL							
II. COÛTS DU PERSONNEL D'EXPLOITATION		19 253 200 €	19 188 200 €	19 130 000 €	18 652 100 €		
III. AUTRES INVESTISSEMENTS		516 200 €	454 700 €	421 000 €	387 350 €		
IV. ASSURANCE DES VEHICULES		458 500 €	458 500 €	458 500 €	458 500 €		
V. FRAIS KILOMETRIQUES		5 885 500 €	5 894 700 €	5 958 300 €	6 012 300 €		
VI. RENOVATION DES AUTOBUS		0 €	0 €	0 €	0 €		
VII. BUDGET INFORMATION / MARKETING		489 300 €	356 200 €	1 021 300 €	351 200 €		
VIII. GESTION DE LA BILLETTE et du SAE - SAI		242 000 €	242 000 €	242 000 €	242 000 €		
IX. GESTION DU POINT ACCUEIL		273 400 €	277 200 €	278 800 €	281 600 €		
X. GESTION DU POLE MULTIMODAL (INFO, REGA)		318 200 €	329 400 €	329 800 €	329 800 €		
XI. ENTRETIEN DES ABRIS POINTS D'ARRETS		343 500 €	334 400 €	319 300 €	326 300 €		
XII. GESTION DES PARCS RELAIS		0 €	0 €	0 €	0 €		
XIII. COÛT DE LA SOUS TRAVANCE DES LIGNES		3 732 500 €	3 733 800 €	3 732 800 €	3 734 100 €		
XIV. FRAIS GENERAUX		7 781 900 €	7 705 200 €	7 481 100 €	7 559 700 €		
XV. ALEAS		837 300 €	850 000 €	892 800 €	850 100 €		
TOTAL COÛTS		40 077 700 €	39 732 700 €	40 331 900 €	39 150 000 €		
Prix kilométrique forfaitaire moyen (PKFmo)		4,70 €	4,68 €	4,73 €	4,65 €		
Prix kilométrique forfaitaire marginal (PKFma)		4,14 €	4,11 €	4,17 €	4,01 €		

PKFmo (prix kilométrique moyen toutes charges comprises)
 PKFma (prix kilométrique marginal avec 50% de frais généraux et hors aléas)

Grille 4 : Décomposition des coûts d'exploitation du réseau bus restructuré à l'arrivée du tramway sans navette centre ville

NB. Les coûts sont donnés HT en € constants valeur 1er avril 2009

PRIX ET NOMBRE D'UNITES D'OEUVRE	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	Observations
Service réalisé par le délégataire								
Lignes régulières								
Nombre de kilomètres en ligne				6 420 640	6 414 420	6 428 140	6 470 280	
Nombre de kilomètres haut le pied				497 030	496 590	497 030	499 270	
Nombre de kilomètres techniques				78 320	78 120	78 320	79 010	Essais, visites techniques et navettes du personnel
TOTAL kilomètres				6 995 990	6 989 130	7 001 490	7 048 560	
Nombre de véhicules								
en ligne				127	127	127	127	
réserve				13	13	13	13	
TOTAL Véhicules				140	140	140	140	
DiviaProxi								
Nombre de kilomètres en ligne								
Nombre de kilomètres haut le pied								
Nombre de kilomètres techniques								
TOTAL kilomètres								
Nombre de véhicules								
en ligne								
réserve								
TOTAL Véhicules								
Circuits spécialisés scolaires								
Nombre de kilomètres en ligne								
Nombre de kilomètres haut le pied								
Nombre de kilomètres techniques								
TOTAL kilomètres								
Nombre de véhicules								
en ligne								
réserve								
TOTAL Véhicules								
TOTAL DELEGATAIRE								
Nombre de kilomètres en ligne				6 420 640	6 414 420	6 428 140	6 470 280	
Nombre de kilomètres haut le pied				497 030	496 590	497 030	499 270	
Nombre de kilomètres techniques				78 320	78 120	78 320	79 010	Essais, visites techniques et navettes du personnel
TOTAL kilomètres				6 995 990	6 989 130	7 001 490	7 048 560	
Nombre de véhicules								
en ligne				127	127	127	127	
réserve				13	13	13	13	
TOTAL Véhicules				140	140	140	140	
Service sous traité par le délégataire								
Lignes régulières								
Nombre de kilomètres en ligne				1 023 270	1 021 810	1 025 070	1 032 970	
Nombre de kilomètres haut le pied				104 460	104 260	99 660	100 350	
Nombre de kilomètres techniques				0	0	0	0	
TOTAL kilomètres				1 127 730	1 125 870	1 124 730	1 133 320	
Nombre de véhicules								
en ligne				17	17	17	17	
réserve				2	2	2	2	
TOTAL Véhicules				19	19	19	19	
DiviaProxi								
Nombre de kilomètres en ligne				27 250	27 210	27 280	27 530	
Nombre de kilomètres haut le pied				30 420	30 480	30 510	30 790	
Nombre de kilomètres techniques				0	0	0	0	
TOTAL kilomètres				57 670	57 690	57 790	58 320	
Nombre de véhicules								
en ligne				2	2	2	2	
réserve				1	1	1	1	
TOTAL Véhicules				3	3	3	3	
Circuits spécialisés scolaires								
Nombre de kilomètres en ligne				58 040	58 260	58 040	58 040	
Nombre de kilomètres haut le pied				97 940	98 400	97 940	97 940	
Nombre de kilomètres techniques				0	0	0	0	
TOTAL kilomètres				155 980	156 660	155 980	155 980	
Nombre de véhicules								
en ligne				14	14	14	14	
réserve				1	1	1	1	
TOTAL Véhicules				15	15	15	15	
TOTAL SOUS TRAITANTS								
Nombre de kilomètres en ligne				1 108 560	1 107 080	1 110 390	1 118 540	
Nombre de kilomètres haut le pied				232 820	233 140	228 110	229 060	
Nombre de kilomètres techniques				0	0	0	0	
TOTAL kilomètres				1 341 380	1 340 220	1 338 500	1 347 600	
Nombre de véhicules								
en ligne				33	33	33	33	
réserve				4	4	4	4	
TOTAL Véhicules				37	37	37	37	
ENSEMBLE DU RESEAU								
Nombre de kilomètres en ligne				7 529 200	7 521 500	7 536 530	7 588 620	
Nombre de kilomètres haut le pied				729 850	729 730	725 140	728 350	
Nombre de kilomètres techniques				78 320	78 120	78 320	79 010	Essais, visites techniques et navettes du personnel
TOTAL kilomètres				8 337 370	8 329 350	8 339 990	8 396 180	
Nombre de véhicules								
en ligne				160	160	160	160	
réserve				17	17	17	17	
TOTAL Véhicules				177	177	177	177	

Grille 4 : Décomposition des coûts d'exploitation du réseau bus restructuré à l'arrivée du tramway sans navette centre ville

NB. Les coûts sont donnés HT en € constants valeur 1er avril 2009

PRELÈVEMENTS / NOMBRE D'UNITÉS D'ŒUVRE	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	Observations
Décomposition des heures payées par conducteur (moyenne annuelle) déléguaire								
HEURES DE CONDUCTEURS								
Nombre d'heures de conduite en ligne			441 850	439 613	440 761	444 383		
- dont service régulier en journée			428 018	425 763	426 921	430 603		
- dont service régulier en service de nuit			13 840	13 830	13 830	13 860		
Nombre d'heures de conduite en haut le pied			20 674	20 674	20 689	20 690		
Nombre d'heures productives / conducteur / an			1 288	1 285	1 291	1 318		Correspond au nb d'heures de conduite en ligne
Nombre d'heures annexes / conducteur / an			261	265	267	256		Correspond aux heures de hij, de prise et fin de service, coupures, temps d'acheminement, formation, détachements, réunions
Nombre d'heures improductives/conducteur/an			363	365	356	339		Correspond aux congés payés, fêtes légales, absentéisme
TOTAL HEURES PAYEES/AN / CONDUCTEUR ETC			1 912	1 916	1 916	1 913		
Nombre de conducteurs (ETC)			342,9	342,0	341,4	337,2		
II. COÛTS DU PERSONNEL D'EXPLOITATION								
Détail du coût du poste conducteur/an								
salaires brut mensuel			0	0	0	0		
charges sociales			34 660 €	34 518 €	34 482 €	34 050 €		
- dont allègements bas salaires			14 826 €	14 779 €	14 768 €	14 581 €		
charges fiscales			-48 €	-45 €	-45 €	-45 €		
autres charges (dont tenue du personnel)			1 004 €	1 899 €	1 698 €	1 874 €		
à déduire : indemnités journalières de SS			309 €	313 €	313 €	319 €		
TOTAL coût du poste conducteur/an			50 651 €	50 510 €	50 472 €	49 832 €		
COÛT GLOBAL CONDUITE / AN			17 370 200 €	17 278 700 €	17 233 000 €	16 803 200 €		
Coût de l'heure payée par conducteur			28,47 €	26,36 €	26,34 €	26,06 €		
Coût de l'heure de conduite en ligne			39,31 €	39,30 €	39,10 €	37,81 €		
Coût de conduite / Km			2,51 €	2,50 €	2,49 €	2,41 €		
ancienneté moyenne du personnel (en années)			46,9	46,9	46,8	46,8		
Poids de l'ancienneté sur les salaires de base (%)			16,1%	15,7%	15,1%	14,6%		
Détail du coût du poste contrôleur/an								
salaires brut mensuel			0	0	0	0		
charges sociales			36 368 €	37 300 €	36 729 €	35 693 €		
- dont allègements bas salaires			15 325 €	15 671 €	15 471 €	15 004 €		
charges fiscales			0 €	0 €	0 €	0 €		
autres charges (dont tenue du personnel)			1 982 €	2 029 €	2 000 €	1 943 €		
à déduire : indemnités journalières de SS			303 €	295 €	306 €	301 €		
TOTAL coût du poste contrôleur / an			52 899 €	54 224 €	53 444 €	51 932 €		
COÛT GLOBAL CONTRÔLE / AN			1 193 400 €	1 223 300 €	1 205 700 €	1 170 900 €		
Nombre de contrôleurs (ETC)			22,6	22,6	22,6	22,6		
COÛT GLOBAL PERSONNEL D'EXPLOITATION / AN			18 563 600 €	18 500 000 €	18 438 700 €	17 974 100 €		Conducteurs + contrôleurs
III. AUTRES INVESTISSEMENTS								
véhicules de service								
informalique			445 000 €	447 000 €	432 000 €	57 000 €		
meublier matériel de bureau			40 000 €	155 000 €	40 000 €	40 000 €		
Outillage			6 000 €	3 000 €	3 000 €	3 000 €		
autres biens			47 000 €	32 000 €	27 000 €	17 000 €		
Total des autres investissements			80 000 €	0 €	0 €	0 €		
Amortissements			318 000 €	337 000 €	202 000 €	147 000 €		
fraîs financiers			400 000 €	367 600 €	359 300 €	315 000 €		
Total coût annuel de détention			75 500 €	69 500 €	62 200 €	62 300 €		
TOTAL /an coût de détention des matériels			475 500 €	437 100 €	421 500 €	367 300 €		
IV. ASSURANCE DES VEHICULES								
Assurance du matériel roulant bus			435 400 €	435 400 €	435 400 €	435 400 €		
Assurances véhicules de service			12 100 €	12 100 €	12 100 €	12 100 €		
TOTAL ASSURANCES VEHICULES			447 500 €	447 500 €	447 500 €	447 500 €		
V. FRAIS KILOMETRIQUES								
Energie								
- Gazole			1 443 000 €	1 444 500 €	1 451 000 €	1 465 800 €		
- dont TIPP			-60 200 €	-60 300 €	-60 600 €	-61 200 €		
- GNV			1 335 300 €	1 334 100 €	1 336 400 €	1 345 200 €		
- dont TIGNV			0 €	0 €	0 €	0 €		
Lubrifiants			43 400 €	43 300 €	43 400 €	43 700 €		
Pneumatiques			175 300 €	175 100 €	175 400 €	176 600 €		
entretien des matériels								
effectif personnel atelier ETC			30,1	30,1	30,8	30,4		
pièces de rechange			775 300 €	836 400 €	988 200 €	1 230 400 €		
main d'oeuvre			1 140 000 €	1 146 800 €	1 180 300 €	1 200 000 €		
charges sociales			491 200 €	492 900 €	506 200 €	515 200 €		
- dont allègements bas salaires			0 €	-300 €	-1 400 €	-900 €		
Charges fiscales			63 700 €	63 900 €	65 600 €	66 800 €		
autres charges (dont tenue du personnel)			10 700 €	10 700 €	10 000 €	9 900 €		
à déduire : indemnités journalières de SS			-6 800 €	-6 800 €	-7 000 €	-6 900 €		
sous-traitance			28 500 €	-31 700 €	-157 300 €	-421 200 €		
total entretien			2 721 300 €	2 730 400 €	2 785 000 €	2 814 500 €		
lavage			300 000 €	300 000 €	300 000 €	300 000 €		
TOTAL /an			5 789 600 €	5 609 000 €	5 872 400 €	5 925 500 €		
soit un coût / Km			0,83 €	0,83 €	0,84 €	0,84 €		
Dont coût / Km Hors frais de personnel			0,59 €	0,59 €	0,59 €	0,59 €		
VI. RENOVATION DES AUTOBUS								
Nombre de bus rénovés			0	0	0	0		
Coût annuel des rénovations			0 €	0 €	0 €	0 €		

Grille 4 : Décomposition des coûts d'exploitation du réseau bus restructuré à l'arrivée du tramway sans navette centre ville

NB. Les coûts sont donnés HT en € constants valeur 1er avril 2009

PRELÈVEMENTS / UNITÉS D'ŒUVRE	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	OBSERVATIONS
VII BUDGET INFORMATION / MARKETING								
Conception, édition, diffusion,....				333 700 €	179 700 €	179 700 €	179 700 €	
campagnes d'information et de promotion				80 600 €	72 600 €	84 600 €	72 600 €	
campagnes de lancement du tramway				0 €	0 €	0 €	0 €	
enquête OD						682 000 €		
enquête satisfaction				12 000 €	12 000 €	12 000 €	12 000 €	
enquête fraude				3 000 €	20 000 €	3 000 €	3 000 €	
autres enquêtes				60 000 €	72 000 €	60 000 €	84 000 €	
TOTAL /an				489 300 €	356 200 €	1 021 300 €	351 200 €	
VIII GESTION DE LA BILLETTIQUE et du SAE - SAI								
VIII- 1 La billettique								
Assistance à Maîtrise d'Œuvre								
Fonctionnement								
Effectifs personnel ETC				0,0	0,0	0,0	0,0	
salaires				0 €	0 €	0 €	0 €	Non chiffré
charges sociales				0 €	0 €	0 €	0 €	
autres charges				0 €	0 €	0 €	0 €	
Consommables				0 €	0 €	0 €	0 €	
Sous traitance				0 €	0 €	0 €	0 €	
Total Billettique				0 €	0 €	0 €	0 €	
VIII- 2 SAE - SAI								
Effectifs personnel ETC				0,0	0,0	0,0	0,0	
salaires				0 €	0 €	0 €	0 €	
charges sociales				0 €	0 €	0 €	0 €	
autres charges				0 €	0 €	0 €	0 €	
Consommables				6 000 €	6 000 €	6 000 €	6 000 €	
Sous traitance				236 000 €	236 000 €	236 000 €	236 000 €	
Total SAE - SAI				242 000 €	242 000 €	242 000 €	242 000 €	
TOTAL billettique et SAE - SAI /an				242 000 €	242 000 €	242 000 €	242 000 €	
IX GESTION DU POINT ACCUEIL								
frais de personnel								
effectif				6,0	6,0	6,0	6,0	
salaires				175 400 €	178 300 €	177 500 €	181 000 €	
charges sociales				86 000 €	86 900 €	87 100 €	88 600 €	
autres charges				0 €	0 €	0 €	0 €	
total frais de personnel				261 400 €	265 200 €	264 600 €	269 600 €	
frais de gestion				0 €	0 €	0 €	0 €	
autres frais				12 000 €	12 000 €	12 000 €	12 000 €	Nettoyage, gardiennage, électrifié
TOTAL /an				273 400 €	277 200 €	276 600 €	281 600 €	
X GESTION ROLE MULTIMODAL CENTRALE								
INFO ET RESERVATIONS								
TOTAL /an				236 200 €	229 800 €	229 800 €	229 800 €	Contrat + remboursement des frais annexes
XI ENTRETIEN DES ABRIBUS POINTS D'ARRETS								
frais matériels				45 000 €	45 000 €	45 000 €	45 000 €	
main d'œuvre				103 400 €	94 300 €	79 200 €	86 200 €	
effectif (etc)				2,0	2,0	2,0	2,0	
prestation exteme				195 100 €	195 100 €	195 100 €	195 100 €	Dont 120 000 € pour les abribus
TOTAL /an				343 500 €	334 400 €	319 300 €	326 300 €	
XII GESTION DES PARCS RELAIS								
frais de personnel								
effectif				0,0	0,0	0,0	0,0	
salaires				0 €	0 €	0 €	0 €	
charges sociales				0 €	0 €	0 €	0 €	
autres charges				0 €	0 €	0 €	0 €	
total frais de personnel				0 €	0 €	0 €	0 €	
frais de gestion				0 €	0 €	0 €	0 €	
autres frais				0 €	0 €	0 €	0 €	
TOTAL /an				0 €	0 €	0 €	0 €	
XIII COUT DE LA SOUS TRAITANCE DES LIGNES								
Lignes régulières				3 114 100 €	3 114 100 €	3 114 100 €	3 114 100 €	
OlviaProxi				183 100 €	182 700 €	183 200 €	184 700 €	
Circuits scolaires				435 300 €	437 000 €	435 300 €	435 300 €	
TOTAL /an				3 732 500 €	3 733 800 €	3 732 600 €	3 734 100 €	
soit un coût / Km				2,78 €	2,79 €	2,79 €	2,77 €	

Grille 4 : Décomposition des coûts d'exploitation du réseau bus restructuré à l'arrivée du tramway sans navette centre ville

NB. Les coûts sont donnés HT en € constants valeur 1er avril 2009

PROJET NOMBRE D'UNITES D'ŒUVRE	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	Observations
XIV. FRAIS GENERAUX								
Encadrement								
effectif ETC			13,7	13,7	13,7	13,7	13,7	Personnel Keofo détachés
salaires			943 100 €	943 000 €	943 100 €	943 100 €	943 100 €	
charges sociales			481 000 €	481 000 €	481 000 €	481 000 €	481 000 €	
total encadrement			1 424 100 €	1 424 000 €	1 424 100 €	1 424 100 €	1 424 100 €	
Maîtrise								
effectif ETC (méthode, marketing)			37,1	37,6	37,1	36,3		
salaires			1 574 600 €	1 624 500 €	1 614 600 €	1 571 800 €		
charges sociales			772 200 €	794 500 €	791 200 €	770 200 €		
total maîtrise			2 346 800 €	2 419 000 €	2 405 800 €	2 342 000 €		
Autres personnels								
effectif (secrétariat, compla, méthodes, marketing)			28,0	26,7	26,7	26,8		
salaires			829 600 €	813 400 €	774 400 €	798 800 €		
charges sociales			388 800 €	390 500 €	370 500 €	385 300 €		
total autres personnels			1 218 400 €	1 203 900 €	1 144 900 €	1 184 100 €		
TOTAL personnel / an			4 938 900 €	5 046 900 €	4 974 700 €	4 950 200 €		
Autres frais								
autres taxes			108 600 €	110 300 €	111 900 €	112 300 €		
taxe sur les salaires								
taxe professionnelle								
formation			-132 500 €	-72 600 €	-88 300 €	-105 600 €		
- dont prises en charge			-340 700 €	-351 800 €	-350 600 €	-344 800 €		
assurance dépôt			29 000 €	29 000 €	29 000 €	29 000 €		Dommages aux biens et installations Dont AT DD 1% du chiffre d'affaires
assistance technique (siège et DD)			1 086 600 €	1 076 500 €	1 090 800 €	1 073 900 €		
fraie divers								
commissions dépositaires			176 400 €	189 600 €	200 600 €	203 800 €		
transport de fonds			30 600 €	30 600 €	30 600 €	30 600 €		
voyages et déplacements			33 600 €	33 800 €	33 800 €	33 800 €		
missions réceptions			29 000 €	29 000 €	29 000 €	29 000 €		
autres								
fournitures			0 €	0 €	0 €	0 €		
eau, gaz, électricité			128 600 €	128 600 €	128 600 €	128 600 €		
véhicules de service			76 200 €	76 200 €	76 200 €	76 200 €		
honoraires			115 200 €	57 200 €	57 200 €	57 200 €		
garde-jour			135 200 €	135 200 €	135 200 €	135 200 €		
contrats maintenance locaux			12 100 €	12 100 €	16 100 €	20 100 €		
nettoyage et entretien des locaux			89 800 €	88 200 €	87 700 €	87 700 €		
travaux postaux et télécom.			102 400 €	102 400 €	102 400 €	102 400 €		
fournitures de bureau			31 400 €	31 400 €	31 400 €	31 400 €		
informatique, bureautique			219 500 €	212 500 €	212 600 €	212 600 €		
documentation			7 300 €	7 300 €	7 300 €	7 300 €		
médailles			2 500 €	2 500 €	2 500 €	2 500 €		
autres			453 600 €	351 500 €	353 100 €	345 600 €		
TOTAL frais divers et autres			1 643 600 €	1 488 100 €	1 604 200 €	1 504 300 €		
TOTAL DES FRAIS GENERAUX			7 734 200 €	7 678 200 €	7 624 300 €	7 563 900 €		
XIV. ALEAS								
			868 000 €	861 300 €	874 500 €	847 700 €		
			2,3%	2,3%	2,3%	2,3%		
RECAPITULATION COUT TOTAL								
II. COUTS DU PERSONNEL D'EXPLOITATION			18 593 600 €	18 500 000 €	18 438 700 €	17 874 100 €		
III. AUTRES INVESTISSEMENTS			475 800 €	437 100 €	421 600 €	387 300 €		
IV. ASSURANCE DES VEHICULES			447 500 €	447 500 €	447 500 €	447 500 €		
V. FRAIS KILOMETRIQUES			5 799 600 €	5 809 000 €	5 872 400 €	5 928 600 €		
VI. RENOVIATION DES AUTOBUS			0 €	0 €	0 €	0 €		
VII. BUDGET INFORMATION / MARKETING			489 300 €	356 200 €	1 021 300 €	351 200 €		
VIII. GESTION DE LA BILLETIQUE et du SAE - SAI			242 000 €	242 000 €	242 000 €	242 000 €		
IX. GESTION DU POINT ACCUEIL			273 400 €	277 200 €	276 600 €	281 600 €		
X. GESTION DU POLE MULTIMODAL, INFO, RESA			236 200 €	229 800 €	229 800 €	229 800 €		
XI. ENTRETIEN DES ABRIBUS POINTS D'ARRETS			343 500 €	334 400 €	319 300 €	328 300 €		
XII. GESTION DES PARCS RELAIS			0 €	0 €	0 €	0 €		
XIII. COUT DE LA SOUS TRAITANCE DES LIGNES			3 732 600 €	3 733 800 €	3 732 600 €	3 734 100 €		
XIV. FRAIS GENERAUX			7 734 200 €	7 678 200 €	7 624 300 €	7 563 900 €		
XIV. ALEAS			868 000 €	861 300 €	874 500 €	847 700 €		
TOTAL COUTS			38 205 300 €	38 906 500 €	39 500 800 €	38 291 000 €		
Prx kilométrique forfaitaire moyen (PKFmo)			4,70	4,67	4,74	4,58		
Prx kilométrique forfaitaire marginal (PKFma)			4,13	4,11	4,17	4,01		

PKFmo (prix kilométrique moyen toutes charges comprises)
PKFma (prix kilométrique marginal avec 50% de frais généraux et hors aléas)

Grille 5 : Décomposition des coûts d'exploitation du tramway

NB. Les coûts sont donnés HT en € constants valeur fin avril 2009

PROJET-NOMBRE LIGNES D'ŒUVRE	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	Objet/Note(s)
Nombre de kilomètres en ligne				2 121 700	2 120 900	2 123 200	2 135 500		
Nombre de kilomètres haut le pied				61 600	61 700	61 300	62 000		
Nombre de kilomètres techniques				14 300	14 300	14 400	14 400		Essais, voies techniques
TOTAL Kilomètres				2 187 600	2 186 900	2 188 900	2 201 900		
Nombre de rames en ligne									
réserve				28	28	28	28		
TOTAL Véhicules				4	4	4	4		
				32	32	32	32		
Décomposition des heures payées par conducteur (moyenne annuelle) délégitaire									
HEURES DE CONDUCTEURS									
Nombre d'heures de conduite en ligne				128 070	128 850	128 620	128 780		
- dont service régulier en journée				114 930	114 710	114 470	114 560		
- dont service régulier en service de nuit				14 140	14 140	14 150	14 200		
Nombre d'heures de conduite en haut le pied				3 527	3 530	3 632	3 653		
Nombre d'heures productives / conducteur / an				1 123	1 198	1 232	1 236		Correspond au nb d'heures de conduite en ligne
Nombre d'heures annexes / conducteur / an				424	351	321	335		Correspond aux heures de Hp, de prise et fin de service, coupures, temps d'attente, formations, détachements, réunions
Nombre d'heures improductives / conducteur / an				360	364	358	336		Correspond aux congés payés, fêtes légales, absences
TOTAL HEURES PAYÉES / AN / CONDUCTEUR ETC				1 908	1 910	1 910	1 907		
Nombre de conducteurs (ETC)				114,9	107,7	104,4	104,2		
III-COÛTS DE PERSONNEL D'EXPLOITATION									
Détail du coût du poste conducteur/an									
salaires brut mensuel				0	0	0	0		
charges sociales				38 300 €	38 677 €	38 792 €	38 094 €		
- dont allègements bas salaires				16 382 €	16 660 €	16 614 €	16 312 €		
charges fiscales				-50 €	-51 €	-51 €	-50 €		
autres charges (dont tenue du personnel)				2 104 €	2 128 €	2 135 €	2 096 €		
à déduire : indemnités journalières de SS				341 €	351 €	352 €	357 €		
TOTAL coût du poste conducteur/an				53 999 €	56 554 €	56 784 €	55 739 €		
COUT GLOBAL CONDUITE / AN				6 431 700 €	6 097 600 €	6 925 900 €	5 809 000 €		
Coût de l'heure payée par conducteur				29,34 €	29,63 €	29,73 €	29,23 €		
Coût de l'heure de conduite en ligne				49,63 €	47,32 €	48,07 €	45,11 €		
Coût de conduite / Km				2,88	2,81	2,73	2,68		
ancienneté moyenne du personnel (en années)				46,9	46,9	46,8	48,8		
Poids de l'ancienneté sur les salaires de base (%)				10,1%	15,7%	15,1%	14,8%		
Détail du coût du poste contrôleur/an									
salaires brut mensuel				0	0	0	0		
charges sociales				38 368 €	37 300 €	38 729 €	35 693 €		
- dont allègements bas salaires				15 325 €	15 671 €	15 471 €	15 004 €		
charges fiscales				0 €	0 €	0 €	0 €		
autres charges (dont tenue du personnel)				1 982 €	2 029 €	2 000 €	1 943 €		
à déduire : indemnités journalières de SS				308 €	317 €	317 €	292 €		
TOTAL coût du poste contrôleur / an				52 904 €	54 246 €	53 456 €	51 893 €		
COUT GLOBAL CONTRÔLE / AN				287 600 €	285 100 €	290 800 €	282 300 €		
Nombre de contrôleurs (ETC)				5,4	5,4	5,4	5,4		
COUT GLOBAL PERSONNEL D'EXPLOITATION / AN				6 719 300 €	6 382 700 €	7 216 700 €	6 091 300 €		Conducteurs + contrôleurs
II-AUTRES INVESTISSEMENTS									
véhicules de service									
informatique									
meubles/matériel de bureau									
outillage									
autres biens									
Total des autres investissements									
Amortissements									
travaux financiers									
Total coût annuel de détention									
TOTAL/AN coût de détention des matériels									
II-ASSURANCE DES VEHICULES									
Assurances du matériel roulant Tramway									
Assurances véhicules de service									
TOTAL ASSURANCES VEHICULES									
II-FRAIS KILOMETRIQUES									
Énergie électrique									
entretien des matériels									
Effectif personnel ETC									
main d'œuvre									
salaires brut									
charges sociales									
- dont allègements bas salaires									
charges fiscales									
autres charges (dont tenue du personnel)									
à déduire : indemnités journalières de SS									
sous-traitance									
lavage									
TOTAL /an									
coût unit / Km									
Dont coût / Km Hors frais de personnel									

Grille 5 : Décomposition des coûts d'exploitation du tramway

NB. Les coûts sont donnés HT en € constants valeur 1er avril 2009

TRAVAIL ET NOMBRE D'UNITES D'ŒUVRE	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	OPÉRATIONS
VI. BUDGET INFORMATION MARKETING								
Conception, édition, diffusion,....				44 309 €	43 300 €	43 300 €	43 300 €	
Campagnes d'information et de promotion				19 400 €	17 500 €	20 400 €	17 500 €	
Campagnes de lancement des troncans				380 000 €				
TOTAL Jan				443 709 €	60 800 €	63 700 €	60 800 €	
VII. GESTION DES STATIONS								
frais de personnel								
effectif				0,0	0,0	0,0	0,0	
salaires				0 €	0 €	0 €	0 €	
charges sociales				0 €	0 €	0 €	0 €	
autres charges				0 €	0 €	0 €	0 €	
total frais de personnel				0 €	0 €	0 €	0 €	
frais de gestion								
autres frais				348 600 €	348 600 €	348 600 €	348 600 €	
TOTAL Jan				7 900 €	28 200 €	47 400 €	59 600 €	Maintenance des IF en station hors distributeurs
				356 400 €	374 700 €	395 900 €	408 100 €	
VIII. GESTION DES PARCS RELAIS								
frais de personnel								
effectif								
salaires								
charges sociales								
autres charges								
total frais de personnel				0 €	0 €	0 €	0 €	
frais de gestion								
autres frais				15 400 €	15 400 €	15 400 €	15 400 €	
TOTAL Jan				15 400 €	15 400 €	15 400 €	15 400 €	Nettoyage et coûts techniques
				15 400 €	15 400 €	15 400 €	15 400 €	
IX. FRAIS GÉNÉRAUX								
1. Retours (réduits, personnel)								
Encadrement								
effectif ETC				3,3	3,3	3,3	3,3	
salaires				227 400 €	227 500 €	227 400 €	227 400 €	
charges sociales				116 000 €	116 000 €	116 000 €	116 000 €	
total encadrement				343 400 €	343 500 €	343 400 €	343 400 €	
Maîtrise								
effectif ETC (méthode, marketing, suivi de l'exploitation)				8,9	9,1	8,9	8,7	
salaires				379 600 €	382 000 €	389 400 €	378 900 €	
charges sociales				188 200 €	191 700 €	190 800 €	185 700 €	
total maîtrise				567 800 €	573 700 €	580 200 €	564 600 €	
Autres personnels								
effectif (secrétariat, compl, méthodes, marketing)				6,7	6,9	6,8	6,4	
salaires				200 000 €	196 300 €	188 600 €	182 600 €	
charges sociales				96 100 €	94 200 €	89 300 €	92 900 €	
total autres personnels				296 100 €	290 500 €	277 900 €	275 500 €	
TOTAL personnel / Jan				1 208 300 €	1 217 700 €	1 199 700 €	1 193 500 €	
2. autres frais								
autres taxes				28 200 €	28 600 €	27 000 €	27 100 €	
taxe sur les salaires								
taxe professionnelle								
formation				-13 400 €	-4 700 €	-5 700 €	-8 000 €	
- dont prise en charge				-37 000 €	-22 300 €	-20 300 €	-20 000 €	
assurance dépôt				132 600 €	132 600 €	132 600 €	132 600 €	
assurance stations				0 €	0 €	0 €	0 €	Dommmages aux biens & installations
assistance technique (siège et DD)				268 700 €	268 300 €	269 500 €	265 300 €	Inclus dans la ligne précédente
								Dont AT DD 1% du chiffre d'affaires
frais divers								
billetterie complémentaire								
commissions dépositaires				42 600 €	46 800 €	48 400 €	49 100 €	
transport de fonds				7 400 €	7 400 €	7 400 €	7 400 €	
voyages et déplacements				8 200 €	8 200 €	8 200 €	8 200 €	
missions réceptions				7 000 €	7 000 €	7 000 €	7 000 €	
gestion SAE/SAI								
autres								Non chiffré
fournitures				0 €	0 €	0 €	0 €	
eau, gaz, électricité				31 000 €	31 000 €	31 000 €	31 000 €	
véhicules de service				18 400 €	18 400 €	18 400 €	18 400 €	
honoraires				27 800 €	13 800 €	13 800 €	13 800 €	
gardianage				32 600 €	32 600 €	32 600 €	32 600 €	
contrats maintenance locaux				2 900 €	2 900 €	3 900 €	4 900 €	
nettoyage et entretien des locaux				21 600 €	21 300 €	21 100 €	21 100 €	
frais postaux et télécom.				24 700 €	24 700 €	24 700 €	24 700 €	
fournitures de bureau				7 600 €	7 600 €	7 600 €	7 600 €	
informatique, bureautique				52 900 €	51 300 €	51 300 €	51 300 €	
documentation				1 700 €	1 700 €	1 700 €	1 700 €	
autres				109 900 €	108 600 €	107 600 €	106 700 €	
TOTAL frais divers et autres				388 200 €	382 300 €	384 900 €	385 600 €	
TOTAL DES FRAIS GÉNÉRAUX				2 015 600 €	2 020 800 €	2 008 000 €	1 997 100 €	
TOTAL				283 800 €	278 400 €	284 600 €	292 600 €	

Grille 5 : Décomposition des coûts d'exploitation du tramway

NB. Les coûts sont donnés HT en € constants valeur ler avril 2009

IPRIX ET NOMBRE D'UNITES D'OEUVRE	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	Observations
RECAPITULATION COUTS TOTAL				2,3%	2,3%	2,3%	2,3%	
I. COUTS DU PERSONNEL D'EXPLOITATION				6 719 600 €	6 992 700 €	6 216 700 €	6 091 300 €	
II. AUTRES INVESTISSEMENTS				124 600 €	109 700 €	101 600 €	88 500 €	
IV. ASSURANCE DES VEHICULES				67 300 €	67 300 €	67 300 €	67 300 €	
V. FRAIS KILOMETRIQUES				2 532 000 €	3 507 700 €	3 713 000 €	4 205 200 €	
VI. BUDGET INFORMATION / MARKETING				413 700 €	60 800 €	63 700 €	60 800 €	
VII. GESTION DES STATIONS				356 400 €	374 700 €	395 900 €	408 100 €	
VIII. GESTION DES PARCS RELAIS				15 400 €	15 400 €	15 400 €	15 400 €	
X. FRAIS GENERAUX				2 016 600 €	2 020 600 €	2 008 000 €	1 997 100 €	
XI. ALEAS				783 600 €	278 400 €	284 600 €	292 500 €	
TOTAL COUTS				12 819 400 €	12 618 600 €	12 858 200 €	13 218 300 €	
Prix kilométrique forfaitaire moyen (PKFmo)				5,88 €	5,77 €	5,87 €	6,00 €	
Prix kilométrique forfaitaire marginal (PKFma)				5,40 €	5,31 €	5,41 €	5,55 €	

PKFmo (prix kilométrique moyen toutes charges comprises)

PKFma (prix kilométrique marginal avec 50% de frais généraux et hors aléas)

Grille 6 : Décomposition des coûts d'exploitation du réseau bus restructuré et du tramway avec la navette centre ville

NB. Les coûts sont donnés HT et constants valeur 1er Avril 2009

PRIKET/NDMBRE D'UNITES D'ŒUVRE	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	Observations
RESEAU BUS								
Service réalisé par le délégataire								
Lignes régulières								
Nombre de kilomètres en ligne				6 598 200	6 591 400	6 603 700	6 649 600	
Nombre de kilomètres haut le pied				513 700	513 200	513 700	516 100	
Nombre de kilomètres techniques				79 600	79 400	79 600	80 300	Essais, visites techniques et navettes de personnel
TOTAL kilomètres				7 191 500	7 184 000	7 197 000	7 246 000	
Nombre de véhicules en ligne				132	132	132	132	
réserve				14	14	14	14	
TOTAL Véhicules				146	146	146	146	
DivinProxi								
Nombre de kilomètres en ligne								
Nombre de kilomètres haut le pied								
Nombre de kilomètres techniques								
TOTAL kilomètres				0	0	0	0	
Nombre de véhicules en ligne								
réserve								
TOTAL Véhicules				0	0	0	0	
Circuits spécialisés scolaires								
Nombre de kilomètres en ligne								
Nombre de kilomètres haut le pied								
Nombre de kilomètres techniques								
TOTAL kilomètres				0	0	0	0	
Nombre de véhicules en ligne								
réserve								
TOTAL Véhicules				0	0	0	0	
TOTAL DELEGATAIRE								
Nombre de kilomètres en ligne				6 598 200	6 591 400	6 603 700	6 649 600	
Nombre de kilomètres haut le pied				513 700	513 200	513 700	516 100	
Nombre de kilomètres techniques				79 600	79 400	79 600	80 300	Essais, visites techniques et navettes de personnel
TOTAL kilomètres				7 191 500	7 184 000	7 197 000	7 246 000	
Nombre de véhicules en ligne				132	132	132	132	
réserve				14	14	14	14	
TOTAL Véhicules				146	146	146	146	
Service sous traité par le délégataire								
Lignes régulières								
Nombre de kilomètres en ligne				1 023 270	1 021 610	1 025 070	1 032 970	
Nombre de kilomètres haut le pied				104 480	104 260	99 660	100 350	
Nombre de kilomètres techniques								
TOTAL kilomètres				1 127 750	1 125 870	1 124 730	1 133 320	
Nombre de véhicules en ligne								
réserve				17	17	17	17	
TOTAL Véhicules				19	19	19	19	
DiviaProxi								
Nombre de kilomètres en ligne				27 260	27 210	27 260	27 530	
Nombre de kilomètres haut le pied				30 420	30 480	30 510	30 790	
Nombre de kilomètres techniques								
TOTAL kilomètres				57 670	57 690	57 770	58 320	
Nombre de véhicules en ligne								
réserve				2	2	2	2	
TOTAL Véhicules				3	3	3	3	
DiviaAccès (PMR)								
Nombre de kilomètres en ligne								
Nombre de kilomètres haut le pied								
Nombre de kilomètres techniques								
TOTAL kilomètres				0	0	0	0	A part dans la grille 11
Nombre de véhicules en ligne								
réserve								
TOTAL Véhicules				0	0	0	0	
Circuits spécialisés sportifs								
Nombre de kilomètres en ligne				58 040	58 260	58 040	58 040	
Nombre de kilomètres haut le pied				97 940	98 400	97 940	97 940	
Nombre de kilomètres techniques								
TOTAL kilomètres				155 980	156 660	155 980	155 980	
Nombre de véhicules en ligne								
réserve				14	14	14	14	
TOTAL Véhicules				15	15	15	15	
TOTAL SOUS TRAITANTS								
Nombre de kilomètres en ligne				1 108 560	1 107 080	1 110 390	1 116 540	
Nombre de kilomètres haut le pied				232 820	233 140	228 110	229 080	
Nombre de kilomètres techniques				0	0	0	0	
TOTAL kilomètres				1 341 380	1 340 220	1 338 500	1 345 620	
Nombre de véhicules en ligne								
réserve				33	33	33	33	
TOTAL Véhicules				37	37	37	37	

Grille 7 : Décomposition des coûts d'exploitation du réseau bus restructuré et du tramway sans la navette centre ville

NR. Les coûts sont donnés HT et constants valeur 1er avril 2009

PRÉSENTATION D'UNITES D'OEUVRE	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	Observations
RESEAU BUS								
Service réalisé par le délégataire								
Lignes régulières								
Nombre de kilomètres en ligne				6 420 640	6 414 420	6 426 140	6 470 280	
Nombre de kilomètres haut le pied				497 030	496 590	497 030	499 270	
Nombre de kilomètres techniques				78 320	78 120	78 320	79 010	Essais, visites techniques et navettes du personnel
TOTAL kilomètres				6 995 990	6 989 130	7 001 490	7 048 560	
Nombre de véhicules								
en ligne				127	127	127	127	
réserve				13	13	13	13	
TOTAL Véhicules				140	140	140	140	
DivieProxi								
Nombre de kilomètres en ligne				0	0	0	0	
Nombre de kilomètres haut le pied				0	0	0	0	
Nombre de kilomètres techniques				0	0	0	0	
TOTAL kilomètres				0	0	0	0	
Nombre de véhicules								
en ligne				0	0	0	0	
réserve				0	0	0	0	
TOTAL Véhicules				0	0	0	0	
Circuits spécialisés scolaires								
Nombre de kilomètres en ligne				0	0	0	0	
Nombre de kilomètres haut le pied				0	0	0	0	
Nombre de kilomètres techniques				0	0	0	0	
TOTAL kilomètres				0	0	0	0	
Nombre de véhicules								
en ligne				0	0	0	0	
réserve				0	0	0	0	
TOTAL Véhicules				0	0	0	0	
TOTAL DÉLÉGATAIRE								
Nombre de kilomètres en ligne				6 420 640	6 414 420	6 426 140	6 470 280	
Nombre de kilomètres haut le pied				497 030	496 590	497 030	499 270	
Nombre de kilomètres techniques				78 320	78 120	78 320	79 010	Essais, visites techniques et navettes du personnel
TOTAL kilomètres				6 995 990	6 989 130	7 001 490	7 048 560	
Nombre de véhicules								
en ligne				127	127	127	127	
réserve				13	13	13	13	
TOTAL Véhicules				140	140	140	140	
Service sous traité par le délégataire								
Lignes régulières								
Nombre de kilomètres en ligne				1 023 270	1 021 610	1 025 070	1 032 970	
Nombre de kilomètres haut le pied				104 480	104 280	99 680	100 350	
Nombre de kilomètres techniques				0	0	0	0	
TOTAL kilomètres				1 127 750	1 125 890	1 124 750	1 133 320	
Nombre de véhicules								
en ligne				17	17	17	17	
réserve				2	2	2	2	
TOTAL Véhicules				19	19	19	19	
DivieProxi								
Nombre de kilomètres en ligne				27 250	27 210	27 280	27 530	
Nombre de kilomètres haut le pied				30 420	30 480	30 510	30 790	
Nombre de kilomètres techniques				0	0	0	0	
TOTAL kilomètres				57 670	57 690	57 790	58 320	
Nombre de véhicules								
en ligne				2	2	2	2	
réserve				1	1	1	1	
TOTAL Véhicules				3	3	3	3	
DivieAccés (PMR)								
Nombre de kilomètres en ligne				0	0	0	0	A part dans la grille 11
Nombre de kilomètres haut le pied				0	0	0	0	
Nombre de kilomètres techniques				0	0	0	0	
TOTAL kilomètres				0	0	0	0	
Nombre de véhicules								
en ligne				0	0	0	0	
réserve				0	0	0	0	
TOTAL Véhicules				0	0	0	0	
Circuits spécialisés scolaires								
Nombre de kilomètres en ligne				58 040	58 280	58 040	58 040	
Nombre de kilomètres haut le pied				97 940	98 400	97 940	97 940	
Nombre de kilomètres techniques				0	0	0	0	
TOTAL kilomètres				155 980	156 680	155 980	155 980	
Nombre de véhicules								
en ligne				14	14	14	14	
réserve				1	1	1	1	
TOTAL Véhicules				15	15	15	15	
TOTAL SOUS TRAITANTS								
Nombre de kilomètres en ligne				1 108 560	1 107 080	1 110 390	1 118 540	
Nombre de kilomètres haut le pied				232 820	233 140	228 110	229 080	
Nombre de kilomètres techniques				0	0	0	0	
TOTAL kilomètres				1 341 380	1 340 220	1 338 500	1 347 620	
Nombre de véhicules								
en ligne				33	33	33	33	
réserve				4	4	4	4	
TOTAL Véhicules				37	37	37	37	

Grille 8 : Décomposition des coûts de transfert du dépôt et du PCC et de la préparation de l'arrivée du tramway

NB. Les coûts sont donnés HT en € constants valeur 1er avril 2009

Transfert du dépôt et du PCC	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
main d'œuvre			0 €				
sous-traitance			328 300 €				
Autres charges							
COUT TOTAL			328 300 €				

Missions préparatoires à l'arrivée du tramway	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Evolution des effectifs							
Conducteurs	0,0	0,0	23,6				
Contrôleurs	0,0	0,0	0,0				
Agents de maintenance	0,0	0,0	10,4				
Agents d'encadrement	1,8	2,9	5,8				
Agents de maîtrise	0,0	1,8	8,4				
Administratifs	1,0	1,8	1,8				
	2,6	6,5	50,0				
Les coûts							
Coût de personnel	288 300 €	554 100 €	2 633 100 €				
Coût d'entretien des stations	0 €	0 €	0 €				
Coût de la marche à blanc	0 €	0 €	197 000 €				
Coût de la formation des personnels	0 €	10 800 €	338 700 €				
- dont prise en charge	0 €	0 €	-25 000 €				
Assistance technique (Siège et DD)	20 200 €	16 400 €	91 000 €				Dont AT DD 1% du chiffre d'affaires
Autres charges	505 900 €	76 500 €	283 600 €				
COUT TOTAL	812 400 €	657 800 €	3 543 400 €				
Aléas	18 300 €	14 800 €	79 900 €				
COUT TOTAL	830 700 €	672 600 €	3 623 300 €				
		Sur 3 ans :	6 126 600 €				

Taux d'aléas

2,3% 2,3% 2,3%

Grille 11 : Décomposition des coûts du transport du service TPMR (DiviAccès)

NB. Les coûts sont donnés HT en € constants valeur 1er avril 2009

PROJET/NUMERO D'UNITES D'OEUVRE	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	Observation
Service réalisé par le délégataire								
Nombre de kilomètres en ligne								
Nombre de kilomètres haut le pied								
Nombre de kilomètres techniques								
TOTAL kilomètres								
Nombre de véhicules en ligne								
réserve								
TOTAL Véhicules								
Service sous traité par le délégataire								
Nombre de kilomètres en ligne	540 000	540 000	540 000	540 000	540 000	540 000	540 000	
Nombre de kilomètres haut le pied								
Nombre de kilomètres techniques								
TOTAL kilomètres	540 000	540 000	540 000	540 000	540 000	540 000	540 000	
Nombre de véhicules en ligne	8	8	8	8	8	8	8	
réserve	1	1	1	1	1	1	1	
TOTAL Véhicules	9	9	9	9	9	9	9	
ENSEMBLE DiviAccès								
Nombre de kilomètres en ligne	540 000	540 000	540 000	540 000	540 000	540 000	540 000	
Nombre de kilomètres haut le pied	0	0	0	0	0	0	0	
Nombre de kilomètres techniques	0	0	0	0	0	0	0	
TOTAL kilomètres	540 000	540 000	540 000	540 000	540 000	540 000	540 000	
Nombre de véhicules en ligne	8	8	8	8	8	8	8	
réserve	1	1	1	1	1	1	1	
TOTAL Véhicules	9	9	9	9	9	9	9	Membre unique pour (hors taxis) dont 6 véhicules de TAO et 4 véhicules du sous-traitant
Décomposition des heures payées par conducteur (moyenne annuelle) délégataire								
HEURES DE CONDUCTEURS								
Nombre d'heures de conduite en ligne								
- dont en service régulier								
- dont en service de nuit								
Nombre d'heures de conduite en haut le pied								
Nombre d'heures productives / conducteur / an								
Nombre d'heures annexes / conducteur / an								
Nombre d'heures improductives/conducteur/an								
TOTAL HEURES PAYEES/AN / CONDUCTEUR ETC								
Nombre de conducteurs (ETC)								
II. COÛTS DU PERSONNEL D'EXPLOITATION								
Détail du coût du poste conducteur/an								
salaires brut mensuel								
charges sociales								
- dont allègements bas salaires								
charges fiscales								
autres charges (dont tenue du personnel)								
à déduire : indemnités journalières de SS								
TOTAL coût du poste conducteur/an								
COÛT GLOBAL CONDUITE / AN								
Coût de l'heure payée par conducteur								
Coût de l'heure de conduite en ligne								
Coût de conduite / Km								
ancienneté moyenne du personnel (en années)								
Poids de l'ancienneté sur les salaires de base (%)								
COÛT GLOBAL PERSONNEL D'EXPLOITATION / AN								
III. AUTRES INVESTISSEMENTS								
véhicules de service								
informatique								
meublier matériel de bureau								
Outils								
autres biens								
Total des autres investissements								
Amortissements								
fruits financiers								
Total coût annuel de détention								
TOTAL l'an coût de détention des matériels								
IV. ASSURANCE DES VEHICULES								
Assurance du matériel roulant bus								
Assurances véhicules de service								
TOTAL ASSURANCES VEHICULES								

Grille 11 : Décomposition des coûts du transport du service TPMR (DiviAccès)

NB. Les coûts sont donnés HT en € constants valeur 1er avril 2009

PRIX ET NOMBRE D'UNITES D'OEUVRE	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	Observations
V. FRAIS KILOMETRIQUES								
Energie								
- Gazole								
- dont TIPP								
- GNV								
- dont TIGNV								
Lubrifiants								
Pneumatiques								
entretien des matériels								
effectif personnel atelier ETC								
pièces de rechange								
main d'œuvre								
salaires brut								
charges sociales								
- dont allégements bas salaires								
Charges fiscales								
autres charges (dont tenue du personnel)								
à déduire : Indemnités journalières de SS								
sous-traitance								
total entretien								
lavage								
TOTAL /an								
soit un coût / Km								
VI. BUDGET INFORMATION / MARKETING								
Conception, édition, diffusion...	3 000 €	3 000 €	3 000 €	3 000 €	3 000 €	3 000 €	3 000 €	Magazine d'information des adhérents au service
campagnes d'information et de promotion								
campagnes de lancement des tronçons								
TOTAL /an	3 000 €	3 000 €	3 000 €	3 000 €	3 000 €	3 000 €	3 000 €	
VII. COUT DE LA SOUS-TRAITANCE								
TOTAL /an								
soit un coût / Km	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	
VIII. FRAIS GENERAUX								
% des dépenses directes d'exploitation								
TOTAL DES FRAIS GENERAUX	137 800 €	142 100 €	155 100 €	145 200 €	150 800 €	145 700 €	148 800 €	Salaires de 3 agents de réservation + 0,1 agent adm + 0,4 agent nuitée
IX. ALEAS								
	3 200 €	3 300 €	3 600 €	3 400 €	3 500 €	3 400 €	3 400 €	
	2,3%	2,3%	2,3%	2,3%	2,3%	2,3%	2,3%	
RECAPITULATION COUT TOTAL								
II. COUTS DU PERSONNEL D'EXPLOITATION	0 €	0 €	0 €	0 €	0 €	0 €	0 €	
III AUTRES INVESTISSEMENTS	0 €	0 €	0 €	0 €	0 €	0 €	0 €	
IV. ASSURANCE DES VEHICULES	0 €	0 €	0 €	0 €	0 €	0 €	0 €	
V. FRAIS KILOMETRIQUES	0 €	0 €	0 €	0 €	0 €	0 €	0 €	
VI. BUDGET INFORMATION / MARKETING	3 000 €	3 000 €	3 000 €	3 000 €	3 000 €	3 000 €	3 000 €	
VII. COUT DE LA SOUS TRAITANCE	0 €	0 €	0 €	0 €	0 €	0 €	0 €	
VIII. FRAIS GENERAUX	137 800 €	142 100 €	155 100 €	145 200 €	150 800 €	145 700 €	148 800 €	
IX. ALEAS	3 200 €	3 300 €	3 600 €	3 400 €	3 500 €	3 400 €	3 400 €	
TOTAL COUTS	144 000 €	148 400 €	161 700 €	151 600 €	157 300 €	152 100 €	155 200 €	

DSP du réseau de transport urbain du Grand Dijon – Convention

ANNEXE 6

**LES COMPTES RENDUS
A L'AUTORITE ORGANISATRICE**

L'Autorité Organisatrice dispose de tous pouvoirs pour définir et contrôler la nature et la qualité de la prestation qu'elle souhaite de la part de son délégataire car in fine, elle reste responsable auprès de ses administrés du bon fonctionnement du service public.

En vertu du contrôle de la bonne utilisation des fonds publics, l'Autorité Organisatrice doit aussi s'assurer de la réalité et de la sincérité des comptes du Délégataire. A ce titre, le délégataire lui transmet les comptes annuels et elle peut demander à tout moment un audit de ses comptes. Elle peut aussi vérifier le nombre d'unités d'œuvre (nombre de véhicules et de kilomètres parcourus, nombre de conducteurs et d'heures de conduite) nécessaires à l'exploitation des services tels que définis au cahier des charges.

Pour exercer son contrôle de la bonne exécution du service, le Délégataire remet à l'Autorité Organisatrice, conformément aux dispositions de la loi Sapin un rapport annuel « *comportant notamment les comptes retraçant la totalité des opérations afférentes à l'exécution de la délégation de service public et une analyse de la qualité de service* » (article L. 1411-3 du CGCT). Ce rapport doit être conforme aux dispositions du décret n° 2005-236 du 14 mars 2005 qui sont reprises ci-dessous.

Il respecte les principes comptables d'indépendance des exercices et de permanence des méthodes retenues pour l'élaboration de chacune de ses parties, tout en permettant la comparaison entre l'année en cours et la précédente.

1. LE RAPPORT ANNUEL D'ACTIVITE

1.1 – Les éléments généraux sur l'activité du réseau et de l'entreprise délégataire :

Les rubriques sont les suivantes :

- L'organisation générale : il s'agit de tirer un bilan global de l'activité sur l'année en synthétisant les principaux résultats (en valeur absolue et sous forme de ratios significatifs), les faits marquants et les tendances d'évolution (comparaison avec les années antérieures),
- La réalisation des services offerts et son évolution : les évolutions en termes de modification de la consistance des services (itinéraires, horaires, tarifs...), état de la production kilométrique avec mention des causes de pertes de kilomètres,
- La fonction études et planification : rapport d'activité du service marketing (listes et bilan des actions menées en interne et en externe, études et enquêtes réalisées), analyse du niveau de qualité produit et perçu, étude des comportements de mobilité, positionnement des transports publics sur le marché des déplacements, résultats des contrôles internes. Un bilan des actions de politique commerciale et marketing est fourni en référence au plan marketing à 5 ans,
- La fréquentation et son évolution : analyse de la demande au travers des ventes de titres réalisées selon le type de titres, analyse des tendances du marché, calcul d'élasticité de la demande à l'offre kilométrique et aux tarifs pour appréhender les réponses de la clientèle,
- Les relations avec la clientèle : bilan des réclamations, des suggestions, des incidents,
- Le contrôle fraude : taux de contrôle, nombre de voyageurs et véhicules contrôlés, nombre de PV par motif, par ligne et taux de recouvrement, effectifs de contrôle, suivi des programmes théoriques, planning de contrôle par ligne, résultats des enquêtes (enquête fraude 2010/2014, enquêtes fraudes complémentaires, taux de validation)

- La gestion du parc de véhicules et des équipements: suivi de la liste du matériel roulant à jour, de la moyenne d'âge du parc et du respect de l'âge maximum, taux de panne en ligne... Les opérations de rénovation de véhicules sont décrites et les factures jointes en annexe du présent rapport.
- La gestion du personnel: turn-over et ancienneté, taux d'absentéisme, compte rendu des programmes de formation du personnel, nouveaux accords d'entreprise,
- Les mesures de la vitesse commerciale,
- Les propositions d'évolution du réseau: dans le cadre du principe fondamental de la mutabilité du service public d'une part, de la conquête de clientèle nouvelle d'autre part, l'évolution du réseau doit être un souci permanent du Délégué. Des propositions seront donc formulées chaque année avec des objectifs quantifiés à la clé (au plan technique, financier et commercial), non sans avoir tiré préalablement le bilan des mesures prises les années antérieures (analyse des écarts entre les prévisions et les réalisations).

1.2 - La démarche qualité :

Le rapport doit contenir tout élément permettant d'apprécier la qualité du service produit et les mesures proposées par le délégataire pour une meilleure satisfaction des usagers.

La qualité du service est appréciée en particulier à partir des mesures réalisées par l'AO, soit en direct, soit par le biais d'un bureau d'études. Les comptes rendus des mesures des critères de la démarche qualité avec les calculs des bonus/malus figurent dans le présent rapport.

Pour chaque résultat de critère en dessous du seuil d'engagement, le délégataire doit apporter des explications sur cette déficience et sur les actions correctives engagées.

1.3 - L'analyse des éléments fiscaux, financiers et comptables :

Le Délégué fournit à l'Autorité Organisatrice tous les éléments de nature d'une part à assurer la transparence dans les relations contractuelles et d'autre part à vérifier l'état de la santé financière du Délégué :

- les investissements : type d'investissements réalisés et prévisions
- les charges afférentes à l'exploitation du service délégué ventilées par type de charges de sorte que l'on puisse juger de la structure des coûts et de leur évolution
- les recettes en distinguant les recettes de trafic et les autres recettes annexes

L'ensemble des éléments financiers est conforme aux **comptes de bilan et d'exploitation** qui sont transmis annuellement à l'Autorité Organisatrice après avoir été certifiés par un commissaire aux comptes ou à défaut par un expert comptable, sous forme de copie de la liasse fiscale.

DSP du réseau de transport urbain du Grand Dijon - Convention

Conformément au décret suscité, le rapport comprend les données comptables suivantes :

- a) Le compte annuel de résultat de l'exploitation de la délégation rappelant les données présentées l'année précédente au titre du contrat en cours. Pour l'établissement de ce compte, l'imputation des charges s'effectue par affectation directe pour les charges directes et selon des critères internes issus de la comptabilité analytique ou selon une clé de répartition dont les modalités sont précisées dans le rapport pour les charges indirectes, notamment les charges de structure ; Chaque service (bus, tramway, Bus Class, DiviAccès, DiviProxi) fait l'objet d'une comptabilité séparée.
- b) Une présentation des méthodes et des éléments de calcul économique annuel et pluriannuel retenus pour la détermination des produits et charges directs et indirects imputés au compte de résultat de l'exploitation, les méthodes étant identiques d'une année sur l'autre sauf modification exceptionnelle et d m nt motivée ;
- c) Un  tat des variations du patrimoine immobilier intervenues dans le cadre du contrat ;
- d) Un compte rendu de la situation des biens et immobilisations nécessaires à l'exploitation du service public délégué, comportant notamment une description des biens et le cas échéant le programme d'investissement, y compris au regard des normes environnementales et de sécurité ;
- e) Un  tat du suivi du programme contractuel d'investissements et du renouvellement des biens et immobilisations nécessaires à l'exploitation du service public délégué ainsi que le cas échéant une présentation de la méthode de calcul de la charge économique imputée au compte annuel de résultat d'exploitation de la délégation ;
- f) Un  tat des autres dépenses de renouvellement réalisées dans l'année conformément aux obligations contractuelles ;
- g) Un inventaire à jour des biens désignés au contrat comme biens de retour (inventaire A) et de reprise (inventaire B et C) ainsi que des biens propres (inventaire D)
- h) Une attestation émanant de la compagnie d'assurance précisant les risques garantis ainsi que les montants de garanties

Par ailleurs, le délégataire fournit chaque année une copie certifiée conforme des certificats attestant qu'il a acquitté ses impôts et charges sociales (modèle cerfa DC7), il en va de même pour les sous-traitants.

Enfin, dans un souci de transparence, le délégataire devra également fournir un **inventaire des éventuels contrats et engagements conclus avec les sociétés du groupe** auquel il appartient ou dont il détient, de façon directe ou indirecte, une part du capital social et des droits de vote, cet inventaire devant être accompagné d'un dossier retraçant les incidences financières de ces contrats et engagements ainsi que leur exécution

Le rapport annuel doit être remis à l'Autorité Organisatrice **au plus tard le 1er mai** de l'exercice suivant et fait l'objet d'une présentation aux représentants de l'Autorité Organisatrice. Il reprend par ailleurs sous forme synthétique les données fournies dans les rapports mensuels. De plus, dans ce même rapport figurent les ratios habituellement utilisés dans le secteur des transports, à l'image de ceux qui figurent dans la plaquette annuelle des statistiques produite par l'UTP et dans l'annuaire statistiques publié par le Ministère des Transports en collaboration avec le GART et le CERTU). Un modèle est fourni ci-joint.

Chaque type de service (bus, tramway, Bus Class, DiviAccès, DiviaProxi) fait l'objet d'une présentation séparée.

2. LE RAPPORT MENSUEL

Le rapport mensuel contient des informations sur la fréquentation, les recettes, l'offre et les incidents permettant un suivi régulier de l'évolution de l'activité. Il est remis à l'Autorité Organisatrice au plus tard à J+20 du mois suivant, sous forme de tableau de bord comprenant notamment les éléments suivants :

- Bilan d'activité du mois : faits marquants, dysfonctionnements, tendance d'évolution économique et commerciale, etc.
- Statistiques de fréquentation voyageurs (globalement et par ligne et par type de service)
- Répartition de la fréquentation voyageurs par ligne et par titre et par type de service
- Taux de disponibilité du matériel roulant
- Montant total des recettes perçues et répartition par titre et par type de service dès la mise en place de la billettique.
- Nombre total de kilomètres parcourus (globalement et par ligne, par type de service)
- La production kilométrique réalisée avec mention des kilomètres et courses non effectués selon la typologie des causes
- Indicateur de ponctualité par ligne (mesures SAE) et synthèse des opérations de régulation
- Synthèse des réclamations reçues de la clientèle et des réponses apportées

Ces données font l'objet d'un calcul de l'évolution enregistrée entre l'année N et l'année N-1 pour la période considérée. Les données sont fournies en valeur absolue et éventuellement sous forme de ratio en tant que de besoin.

TABLEAU RECAPITULATIF DES ELEMENTS PHYSIQUES DE L'EVOLUTION DU RESEAU

	200	200	200	Evolution sur la période	Moyenne UTP pour les agglomérations de même taille
Offre kilométrique DIVIA (en milliers de km)					
<i>Evolution annuelle en %</i>					
Offre kilométrique DiviaProxi (En milliers de km)					
<i>Évolution annuelle en %</i>					
Offre kilométrique DiviAccès (En milliers de km)					
<i>Évolution annuelle en %</i>					
Fréquentation Divia (En milliers de voyages)					
<i>Evolution annuelle en %</i>					
Fréquentation DiviaProxi (En milliers de voyages)					
<i>Evolution annuelle en %</i>					
Fréquentation DiviAccès (En milliers de voyages)					
<i>Evolution annuelle en %</i>					
Taux d'utilisation Divia (Voyages / km)					
<i>Evolution annuelle en %</i>					
Taux d'utilisation DiviaProxi (Voyages / km)					
<i>Evolution annuelle en %</i>					
Taux d'utilisation DiviAccès (Voyages / km)					
<i>Evolution annuelle en %</i>					
Effectif du personnel					
<i>Evolution annuelle en %</i>					
Nombre de véhicules en parc					
Dont Réserve :					
<i>Evolution annuelle en %</i>					
Productivité des conducteurs Divia (en km/an)					
<i>Evolution annuelle en %</i>					
Productivité des véhicules Divia (en km/an)					
<i>Evolution annuelle en %</i>					
Vitesse commerciale (1) (en km/h)					

DSP du réseau de transport urbain du Grand Dijon - Convention

<i>Evolution annuelle en %</i>					
Effectif du personnel DiviaProxi					
<i>Evolution annuelle en %</i>					
Nombre de véhicules en parc					
Dont Réserve :					
<i>Evolution annuelle en %</i>					
Productivité des conducteurs DiviaProxi (en km/an)					
<i>Evolution annuelle en %</i>					
Productivité des véhicules DiviaProxi (en km/an)					
<i>Evolution annuelle en %</i>					
Vitesse commerciale (1) (en km/h)					
<i>Evolution annuelle en %</i>					
Effectif du personnel DiviAccès					
<i>Evolution annuelle en %</i>					
Nombre de véhicules en parc					
Dont Réserve :					
<i>Evolution annuelle en %</i>					
Productivité des conducteurs DiviAccès					
<i>Evolution annuelle en %</i>					
Productivité des véhicules DiviAccès (en km/an)					
<i>Evolution annuelle en %</i>					
Vitesse commerciale (1) (en km/h)					
<i>Evolution annuelle en %</i>					

TABLEAU RECAPITULATIF DES ELEMENTS FINANCIERS DE L'EVOLUTION DU RESEAU

	200	200	200	Evolution sur la période	Moyenne UTP pour les agglomérations de même taille
Dépenses d'exploitation DIVIA (K€ HT)					
<i>Evolution annuelle en %</i>					
Dépenses d'exploitation DiviaProxi (K€ HT)					
<i>Evolution annuelle en %</i>					
Dépenses d'exploitation DiviAccès (K€ HT)					
<i>Evolution annuelle en %</i>					
Recettes DIVIA (K€ HT)					
<i>Evolution annuelle en %</i>					
Recettes DiviaProxi (K€ HT)					
<i>Evolution annuelle en %</i>					
Recettes DiviAccès (K€ HT)					
<i>Evolution annuelle en %</i>					
Recettes / Dépenses DIVIA (Hors investissement)					
<i>Evolution annuelle en %</i>					
Recettes / Dépenses DiviaProxi (Hors investissement)					
<i>Evolution annuelle en %</i>					
Recettes / Dépenses DiviAccès (Hors investissement)					
<i>Evolution annuelle en %</i>					
Dépense moyenne /km DIVIA (€ HT)					
<i>Evolution annuelle en %</i>					
Dépense moyenne /km DiviaProxi (€ HT)					
<i>Evolution annuelle en %</i>					
Dépense moyenne /km DiviAccès (€ HT)					
<i>Evolution annuelle en %</i>					
Dépense moyenne /voyage DIVIA (€ HT)					
<i>Evolution annuelle en %</i>					

DSP du réseau de transport urbain du Grand Dijon - Convention

Dépense moyenne /voyage DiviaProxi (€ HT)					
<i>Evolution annuelle en %</i>					
Dépense moyenne /voyage DiviAccès (€ HT)					
<i>Evolution annuelle en %</i>					
Recette moyenne /km DIVIA(€ HT)					
<i>Evolution annuelle en %</i>					
Recette moyenne /km DiviaProxi (€ HT)					
<i>Evolution annuelle en %</i>					
Recette moyenne /km DiviAccès (€ HT)					
<i>Evolution annuelle en %</i>					
Recette moyenne /Voyages DIVIA (€ HT)					
<i>Evolution annuelle en %</i>					
Recette moyenne /Voyages DiviaProxi (€ HT)					
<i>Evolution annuelle en %</i>					
Recette moyenne /Voyages DiviAccès (€ HT)					
<i>Evolution annuelle en %</i>					
Déficit moyen / voyage DIVIA (€ HT)					
<i>Evolution annuelle en %</i>					
Déficit moyen / voyage DiviaProxi (€ HT)					
<i>Evolution annuelle en %</i>					
Déficit moyen / voyage DiviAccès (€ HT)					
<i>Evolution annuelle en %</i>					

DSP du réseau de transport urbain du Grand Dijon – Convention
ANNEXE 7

DEMARCHE QUALITE DE SERVICE

SOMMAIRE

I. PRINCIPES GENERAUX.....	1
II. DEROULEMENT DANS LE TEMPS DE LA DEMARCHE QUALITE.....	2
III. ASPECTS ORGANISATIONNEL ET MANAGERIAL DE LA DEMARCHE.....	3
IV. NIVEAU D'ENGAGEMENT FINANCIER.....	3
V. DEFINITION DES CRITERES, DU MODE D'EVALUATION ET DES OBJECTIFS.....	4
1. Accueil personnel au sol.....	5
2. Accueil conducteurs.....	7
3. Ponctualité de passage aux arrêts.....	8
4. Propreté des véhicules.....	9
5. État des points d'arrêt.....	10
6. Information clientèle (bus / arrêts).....	11
1. Traitement des réclamations.....	13
2. Satisfaction de la clientèle.....	14
Annexe 7.1 : Proposition d'un questionnaire Satisfaction.....	15

I. Principes généraux

L'amélioration de la qualité du service public doit être un **souci commun au Grand Dijon et à son Délégué** qui s'engagent mutuellement dans une démarche qualité faite d'objectifs et d'obligations pour les deux parties.

Le présent document expose la méthodologie générale de la démarche qualité choisie conjointement par l'Autorité Organisatrice et le Délégué, qui s'inscrit pour bonne part en continuité avec celle déjà mise en œuvre dans le cadre de la délégation précédente. Elle privilégie la qualité produite mais prend aussi en compte la qualité perçue.

Cette démarche se solde in fine par un *mécanisme d'intéressement du Délégué* (bonus ou malus, évalué et attribué par année civile), à partir d'un « *baromètre qualité* » constitué des huit critères représentatifs de la qualité souhaitée par les clients :

- Accueil personnel au sol
- Accueil par les conducteurs
- Ponctualité des passages aux arrêts
- Propreté des véhicules
- État des points d'arrêt
- Information clientèle (bus / arrêts)
- Réclamations
- Satisfaction des clients

La méthode permettant de renseigner le « *baromètre qualité* » pour chacun des critères repose sur le processus suivant :

- une *définition* du critère ;
- des indicateurs de mesures ;
- des modalités *d'évaluation* de chacun des indicateurs
- un *score de conformité du critère*, établi à partir des évaluations des indicateurs
- des *objectifs quantifiés* pour le score de conformité ; ces objectifs a priori varient d'une année à l'autre
- un *barème* de bonus / malus

Pour le critère satisfaction des clients, une enquête annuelle sera menée aux frais du Délégué et en concertation avec le Grand Dijon. Ses résultats seront synthétisés sous forme de baromètre.

Le bonus / malus est donc évalué critère par critère, et de manière annuelle : à chaque critère est associée une fonction de bonus / malus (en abrégé : B/M), déterminant le montant financier de bonus (ou de malus) annuel selon le score de conformité obtenu et sa position par rapport à l'objectif de l'année.

II. Déroulement dans le temps de la démarche qualité

- **Démarrage de la qualité / démarrage de la DSP**

La démarche qualité couvrira chacune des 7 années de la DSP.

Pour avoir des mesures les plus représentatives possibles de la qualité de service perçue par les Clients, il est convenu des étapes suivantes :

- ⇒ Elaboration des référentiels de contrôle de janvier à avril 2010,
- ⇒ Réalisation d'une marche à blanc en mai 2010,
- ⇒ Analyse des résultats et adaptation des seuils d'objectifs si nécessaire en juin 2010
- ⇒ Juillet 2010, lancement de la démarche Qualité selon les critères, référentiels et objectifs déterminés conjointement entre le Grand Dijon et le Délégué.

- **Incidence du chantier du tramway sur le plan qualité**

Le critère « ponctualité » sera objectivement affecté par le chantier du tramway.

Le maintien d'une qualité de service correcte durant les travaux fait partie des objectifs stratégiques du Grand Dijon.

- **Incidence de la mise en service du tramway sur le plan qualité**

4 des 8 critères devront être reformulés (aussi bien sur le plan de la méthodologie de mesure que sur celui des valeurs des objectifs) lorsque le tramway sera en service commercial :

- Ponctualité des passages aux arrêts
- Propreté des véhicules
- État des points d'arrêts
- Information clientèle (bus / arrêts à étendre aux rames de tramway et arrêts du tram)

Le Grand Dijon se réserve également la possibilité d'ajouter un ou plusieurs critères liés au nouveau mode (par exemple le fonctionnement correct des Distributeurs Automatiques de Titres).

Cette évolution du plan qualité se fera en tant que de besoin par échange de courrier.

III. Aspects organisationnel et managérial de la démarche

Le personnel est impliqué financièrement aux résultats obtenus par l'entreprise Délégataire, par exemple (sans que cela ne soit ni impératif, ni exclusif) sous forme d'un accord d'intéressement.

Le Délégataire s'engage à ouvrir les discussions avec le Personnel dès 2010.

Certains critères seront mesurés de façon anonyme (client mystère) et d'autres de manière contradictoire auquel cas cela suppose que le Délégataire dégage du personnel pour effectuer des mesures en même temps que du personnel mandaté par le Grand Dijon.

IV. Niveau d'engagement financier

Critères de qualité	Répartition de l'enjeu de bonus (ou de malus)	Objectif de conformité en 2010	Montant des bonus (2% des dépenses d'exploitation Df)	Montant des malus (2% des dépenses d'exploitation Df)
Accueil personnel au sol	5%	92%	0,1	0,1
Accueil conducteurs	15%	87%	0,3	0,3
Ponctualité des passages aux arrêts	20%	80%	0,4	0,4
Propreté des véhicules	15%	92%	0,3	0,3
État des arrêts	10%	80%	0,2	0,2
Information clientèle (bus / arrêts)	15%	97%	0,3	0,3
Réclamations	5%	98%	0,1	0,1
Satisfaction clients	15%	85%	0,3	0,3

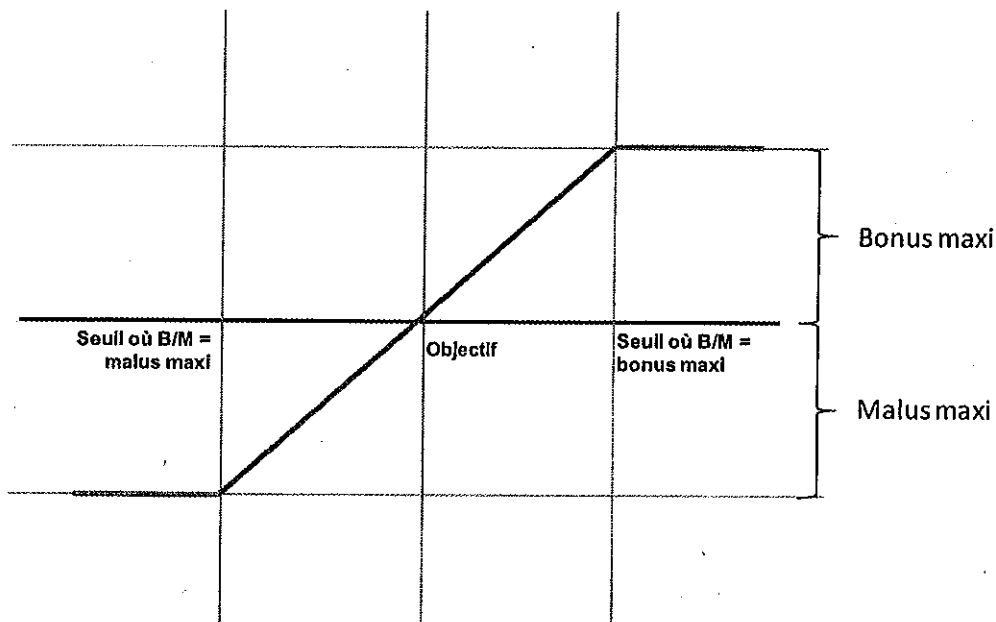
V. Définition des critères, du mode d'évaluation et des objectifs

Le présent document prescrit des méthodes et des valeurs minimales d'objectif pour l'ensemble des critères.

Entre l'objectif (où le bonus malus est nul) et le score donnant lieu au bonus maxi, le bonus s'interpole linéairement. Il en va de même pour le malus.

De ce fait, par construction, si la performance est très proche de l'objectif, le B/M sera presque nul. Les seuils de bonus maxi et de malus maxi sont répartis symétriquement autour de la valeur objectif sur la base des tableaux présentés ci-après.

Il ressort de ce qui précède que la forme générale de la fonction B/M est la suivante :



Si un écart trop important est constaté autour de l'objectif, les parties se rencontreront pour adapter les objectifs des années suivantes.

1. Accueil personnel au sol

Critère	<p>Accueil du personnel au sol <i>Le personnel de l'agence est attentif, aimable, courtois et répond efficacement au client.</i></p>
Périmètre d'application	<p>Agence commerciale et DiviaServices (Mobigo! Touche N°2)</p>
Conformité	<p>Qualité de l'accueil à l'agence commerciale : Une observation est composée, au minimum, des items suivants :</p> <p><i>Environnement extérieur :</i></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Enseigne propre 2. Vitrine sans traces ni tags <p><i>Etat intérieur :</i></p> <ol style="list-style-type: none"> 3. Propreté de l'agence (référentiel à déterminer) 4. L'agence est bien éclairée <p><i>Présence de l'information et des titres :</i></p> <ol style="list-style-type: none"> 5. Tous les titres sont disponibles à la vente 6. Les guides horaires et plans de réseau sont disponibles au public 7. Un plan de réseau est affiché dans l'agence <p><i>Rapidité du service</i></p> <ol style="list-style-type: none"> 8. Le client est pris en charge dans un délai de 10 minutes maximum après son arrivée, sauf exception lors de la période de rentrée scolaire et universitaire. <p><i>Qualité de l'accueil :</i></p> <ol style="list-style-type: none"> 9. L'agent d'accueil porte l'uniforme Divia, 10. L'agent regarde le client, lui dit « bonjour », et parle avec un ton compréhensible et courtois 11. L'agent dispose de tous les outils pour répondre à la demande du client (titres à vendre et monnaie, dans le cas d'une vente, support d'information pour une demande d'information) 12. le conseil fourni est adapté au besoin du voyageur (référentiel à définir) <p>L'agent d'accueil est en mesure de renseigner sur un problème de déplacements complexe mettant en jeu plusieurs informations combinées,</p> <ol style="list-style-type: none"> 13. L'agent remercie le client dans le cas d'une vente, et prend congé <p>L'observation est conforme lorsque tous les items de qualité et rapidité d'accueil sont conformes et lorsque 5 des 7 items relatifs à l'environnement sont conformes.</p> <p>Qualité de l'accueil téléphonique</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Le client est pris en charge avant 3 sonneries 2. Présentation lors de la prise en compte de l'appel : "Allo DiviaServices", prénom et "bonjour" 3. qualité de la conversation et de l'échange : l'amabilité et la courtoisie devront s'entendre dans le ton de la voix du téléconseiller tout au long de la conversation. 4. conclusion et prise de congés : le téléconseiller donne une formule de politesse adaptée (remerciements, bonne journée ...) et prends congés.

DSP du réseau de transport urbain du Grand Dijon - Convention

	<p>Précision et clarté de l'information</p> <p>5. Une question sera choisie parmi les thèmes suivants et posée au téléconseiller lors de la mesure :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Demande d'itinéraire et d'horaire ▪ Demande d'Objet trouvé : explication de la procédure à suivre pour récupérer un objet perdu dans un véhicule ▪ Demande de réservation (DIVIAccès) : la reformulation de la demande par le téléconseiller est obligatoire avant la formule de conclusion (jour, date, lieu de prise en charge ...) ▪ Demande d'info en situation inopinée : lors de travaux, déviations, grèves connues ou inopinées, le téléconseiller devra fournir la bonne information ▪ Réclamations : il s'agit de vérifier que la réclamation est bien prise en compte <p>=> Pour être conforme la réponse à la question devra être :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Précise : vérifier que le téléconseiller donne une info claire et compréhensible ▪ Exacte : vérifier que le téléconseiller donne la bonne info et la plus adaptée <p>L'observation est conforme lorsque tous les items sont conformes</p>																																
Méthode de mesure	<p>Mise en place par le Grand Dijon Enquête Client Mystère Le référentiel de mesures fera l'objet d'une réflexion conjointe avec le Délégué.</p> <p>Échantillon annuel = 60 observations à raison de 15 mesures par trimestre + 20 observations téléphoniques (Mobigo! Touche n°2)</p>																																
Niveau d'exigence <i>Pourcentage des observations conformes = nb. observations conformes / 80 observations</i>	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>2010</th> <th>2011</th> <th>2012</th> <th>2013</th> <th>2014</th> <th>2015</th> <th>2016</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Objectif (score où B/M=0)</td> <td>92%</td> <td>92%</td> <td>93%</td> <td>93%</td> <td>94%</td> <td>94%</td> <td>95%</td> </tr> <tr> <td>Bonus maxi pour score de :</td> <td>97%</td> <td>97%</td> <td>98%</td> <td>98%</td> <td>99%</td> <td>99%</td> <td>100%</td> </tr> <tr> <td>Malus maxi pour score de :</td> <td>87%</td> <td>87%</td> <td>88%</td> <td>88%</td> <td>89%</td> <td>89%</td> <td>90%</td> </tr> </tbody> </table>		2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	Objectif (score où B/M=0)	92%	92%	93%	93%	94%	94%	95%	Bonus maxi pour score de :	97%	97%	98%	98%	99%	99%	100%	Malus maxi pour score de :	87%	87%	88%	88%	89%	89%	90%
	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016																										
Objectif (score où B/M=0)	92%	92%	93%	93%	94%	94%	95%																										
Bonus maxi pour score de :	97%	97%	98%	98%	99%	99%	100%																										
Malus maxi pour score de :	87%	87%	88%	88%	89%	89%	90%																										

Nota :

La qualité de l'accueil téléphonique de "MOBIGO!" (Appel au 0800.10.2004 – hors touche n°2) fait déjà l'objet d'une mesure contractualisée selon l'article 6.2 de l'annexe 1 de la convention STRD-SNCF "Centre Intermodal – Intégration des prestations pour le réseau DIVIA" signée le 16 mai 2007 et valable jusqu'au 31 décembre 2012.

Ce principe perdure jusqu'au 31 décembre 2012, date de fin de la convention actuelle de gestion du Centre Intermodal.

A compter du 1^{er} janvier 2013, cet indicateur sera renégocié avec le Grand Dijon afin de l'intégrer pleinement dans les indicateurs Qualité.

2. Accueil par les conducteurs

Ce critère n'existant pas dans la démarche qualité actuelle, le niveau d'exigence et les seuils objectifs seront finalisés à l'issue de la marche à blanc réalisée au premier semestre 2010.

Critère	Accueil par les conducteurs <i>Le personnel en contact est attentif, aimable, courtois et répond efficacement au client.</i>							
Périmètre d'application	Conducteurs de bus - Véhicules en ligne							
Conformité	<p>Une observation est composée, au minimum, des items suivants :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Le conducteur porte un regard aux voyageurs montant par la porte-avant et au titre de transport lorsqu'il lui est présenté 2. Le conducteur porte l'uniforme Divia 3. Le conducteur dispose de tickets à l'unité et de monnaie dans la limite du montant de 10 Euros ou délivre un reçu au Client se présentant avec un billet de montant supérieur 4. Le conducteur adopte une attitude courtoise 5. Le conducteur répond aux demandes du client sur les principaux tarifs (sans réduction au minimum), les horaires de la ligne, les correspondances et le réseau dans sa globalité <p>L'observation est conforme lorsque tous les items sont conformes.</p>							
Méthode de mesure	<p>Mise en place par le Grand Dijon Enquête Client Mystère Le référentiel de mesures fera l'objet d'une réflexion conjointe avec le Délégué.</p> <p>Échantillon annuel = 160 observations en lignes réalisées à raison de 40 mesures par trimestre</p>							
Niveau d'exigence <i>Pourcentage des observations conformes = nb. observations conformes / 160 observations</i>		2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
	Objectif (score où B/M=0)	87%	+1%	+1%	+1%	+1%	+1%	+1%
	Bonus maxi pour score de :	92%						
	Malus maxi pour score de :	82%						

3. Ponctualité de passage aux arrêts

Ce critère n'existant pas dans la démarche qualité actuelle, le niveau d'exigence et les seuils objectifs seront finalisés à l'issue de la marche à blanc réalisée au premier semestre 2010.

Critère	<p>Ponctualité de passage aux arrêts <i>L'horaire de passage du véhicule à l'arrêt correspond à celui affiché sur les fiches horaires, soit : le véhicule ne passe pas en avance et le retard ne dépasse pas 3 minutes par rapport à l'horaire affiché.</i></p>							
Périmètre d'application	<p>Réseau – véhicules en ligne Données relevées sur le SAE</p>							
Conformité	<p>Pour les mesures terrain : Le véhicule est à l'heure si l'horaire de passage est compris dans un intervalle de [0 minute; + 3 minutes]. Pour les mesures SAE : Le véhicule est à l'heure si l'horaire de passage est compris dans un intervalle de [-1 minute; + 3 minutes].</p> <p>L'heure prise en compte correspond à l'heure de départ du bus de l'arrêt, au premier tour de roue lorsque le bus quitte l'arrêt. Les arrêts de mesure sont ceux indiqués dans les fiches horaires clients. Si le bus ne s'arrête pas à l'arrêt, l'heure prise en compte est le moment où le bus a complètement dépassé l'arrêt.</p> <p>L'observation est conforme quand le départ se situe dans l'intervalle [0 minute; + 3 minutes] pour les mesures terrain ou dans l'intervalle [-1 minute; + 3 minutes] pour les mesures SAE.</p>							
Méthode de mesure	<p>Mesures contradictoires Grand Dijon / Délégué Mesures de Performance en Temps Réel Le référentiel de mesures fera l'objet d'une réflexion conjointe avec le Délégué.</p> <p>Échantillon annuel = à déterminer lors du travail sur le référentiel sur la base de 180 observations par ligne réalisées à raison de 45 mesures par trimestre.</p> <p>La répartition des contrôles entre les mesures terrain et les mesures SAE fera l'objet d'une réflexion lors de l'établissement du référentiel.</p>							
Niveau d'exigence Pourcentage de départs conformes = nb. de départs conformes / nb mesures totales		2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Objectif (score où B/M=0)	80%	Maintien niveau	Maintien niveau	+3%	Maintien niveau	+2%	Maintien niveau	
Bonus maxi pour score de :	85%							
Malus maxi pour score de :	75%							

Ce critère sera mis à jour avec l'introduction du tramway en 2013.

4. Propreté des véhicules

Critère	Propreté des véhicules <i>Le client emprunte des véhicules propres à l'intérieur et à l'extérieur.</i>							
Périmètre d'application	Réseau -- véhicules en ligne							
Conformité	<p>Une observation est composée, au minimum, des items suivants :</p> <p><i>Extérieur du véhicule</i></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Propreté face avant 2. Propreté face latérale droite 3. Propreté face arrière 4. Propreté face latérale gauche 5. Dégât carrosserie face avant 6. Dégât carrosserie face latérale droite 7. Dégât carrosserie face arrière 8. Dégât carrosserie face latérale gauche <p><i>Intérieur du véhicule</i></p> <ol style="list-style-type: none"> 9. Barres et poignées de maintien 10. Sièges assises + dossier 11. Sièges coques 12. Parois 13. Vitres baies 14. Vitres parois vitrées 15. Sols marches 16. Sols couloirs 17. Sols plate-formes 18. Sols sous les sièges 19. Tags 20. Sièges vandalisés 21. Ecrans TOTEM <p>L'observation est conforme lorsque 15 items sont conformes sur 21.</p> <p>Exclusion : Lorsque les machines à laver sont stoppées pour cause de grand froid (températures négatives), les items 1,2,3 et 4 ne sont pas mesurés, par conséquent l'observation sera conforme si 11 des autres items sont conformes.</p>							
Méthode de mesure	<p>Mesures contradictoires Grand Dijon / Délégué</p> <p>Mesures de Performance en Temps Réel</p> <p>Le référentiel de mesures fera l'objet d'une réflexion conjointe avec le Délégué.</p> <p>Échantillon annuel = 160 mesures en ligne, soit 40 mesures par trimestre</p>							
Niveau d'exigence <i>Pourcentage des observations conformes = nb. observations conformes / 160 observations</i>		2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
	Objectif (score où B/M=0)	92%	92%	92%	92%	92%	92%	92%
	Bonus maxi pour score de :	98%	98%	98%	98%	98%	98%	98%
	Malus maxi pour score de :	86%	86%	86%	86%	86%	86%	86%

Ce critère sera mis à jour avec l'introduction du tramway en 2013.

5. État des points d'arrêt

Ce critère n'existant pas dans la démarche qualité actuelle, le niveau d'exigence et les seuils objectifs seront finalisés à l'issue de la marche à blanc réalisée au premier semestre 2010.

Indicateur	État des points d'arrêts <i>Le client attend dans un environnement entretenu (propre, en bon état...).</i>							
Périmètre d'application	Les 390 poteaux, les 274 abribus non publicitaires et les 35 stations tramway							
Conformité	<p>Une observation est composée, au minimum, des items suivants :</p> <p><i>Abribus, poteaux d'arrêt</i></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. La structure de l'arrêt ne comporte aucune trace de dégradation. 2. Toutes les faces du point d'arrêt sont propres. 3. Absence de graffitis 4. Absence d'affichage sauvage 5. Le cadre comportant l'information Divia est en bon état 6. La borne TOTEM fonctionne, pour les arrêts équipés <p><i>Abribus</i></p> <ol style="list-style-type: none"> 7. Le banc est propre 8. Les vitres sont propres et en bon état <p>L'observation est conforme lorsque 6 items sont conformes sur 8.</p>							
Méthode de mesure	<p>Mesures contradictoires Grand Dijon / Délégué</p> <p>Mesure de Performance en Temps Réel</p> <p>Le référentiel de mesures fera l'objet d'une réflexion conjointe avec le Délégué.</p> <p>Échantillon annuel = 560 observations soit 140 par trimestre</p>							
Niveau d'exigence		2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
	Objectif (score où B/M=0)	80%	Maintien niveau	+1%	+1%	+1%	+1%	+1%
	Bonus maxi pour score de :	85%						
	Malus maxi pour score de :	75%						

Ce critère sera mis à jour avec l'introduction du tramway en 2013.

6. Information clientèle (bus / arrêts)

Critère	Information clientèle <i>Le client dispose d'une information conforme, lisible et en cours de validité.</i>
Périmètre d'application	Tous les arrêts du réseau
Conformité	<p>Une observation est composée, au minimum, des items suivants :</p> <p>Information à l'arrêt</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Le nom de l'arrêt 2. Un plan général du réseau sur lequel est positionné le point d'arrêt (sauf pour les poteaux d'arrêt) 3. Le thermomètre des lignes desservant le point d'arrêt et le positionnement du point d'arrêt 4. Le numéro ou le nom des lignes le desservant, la destination / sens 5. Les horaires de passage 6. Les conditions tarifaires générales (sauf sur les poteaux d'arrêt) 7. Le lieu du point de vente le plus proche 8. Le numéro d'appel tel du service clientèle 9. Les coordonnées du site internet <p>L'observation est conforme lorsque les items 1 à 5 sont conformes, et si 2 des 4 autres items sont conformes.</p> <p>Information embarquée</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Prix des titres vendus à bord 2. Information de caméra de vidéo surveillance 3. Extrait du règlement de service 4. Consignes de sécurité 5. Pictogrammes places réservées 6. Numéro d'appel du service clientèle et coordonnées du site Internet 7. L'affichage événementiel est en cours de validité 8. Girouettes avant (N° de ligne de destination) 9. Girouette latérale (destination) 10. Girouette arrière (N° de ligne) 11. Annonce visuelle et sonore du prochain arrêt 12. Thermomètre de ligne <p>L'observation est conforme lorsque 10 items sont conformes sur 12.</p>
Méthode de mesure	<p>Mesures contradictoires Grand Dijon / Délégué</p> <p>Mesures de Performance en Temps Réel</p> <p>Le référentiel de mesures fera l'objet d'une réflexion conjointe avec le Délégué.</p> <p>Échantillon annuel = 560 observations aux arrêts réalisées soit 140 mesures par trimestre + 160 observations à bord des véhicules soit 40 mesures par trimestre</p>

DSP du réseau de transport urbain du Grand Dijon - Convention

Niveau d'exigence Pourcentage des observations conformes = nb. observations conformes / 720 observations	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	
	Objectif (score où B/M=0)	97%	97%	97%	97%	97%	97%	97%
	Bonus maxi pour score de :	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
	Malus maxi pour score de :	94%	94%	94%	94%	94%	94%	94%

Ce critère sera mis à jour avec l'introduction du tramway en 2013.

7. Traitement des réclamations

Ce critère existe dans la démarche qualité actuelle.

Critère	Traitement des réclamations							
Périmètre d'application								
Conformité	<p>1. Toutes les réclamations des clients écrites (registre des réclamations, courrier et mail) et orales (téléphone) adressées au Délégitaire par les clients font l'objet d'une réponse personnalisée et adaptée dans un délai de 15 jours ouvrés, à compter de la date de réception chez Divia.</p> <p>2. Au préalable, prise en compte sous un délai de 3 jours ouvrés à compter de la date de réception chez Divia par envoi d'un courrier, d'un courriel ou par prise de contact téléphonique.</p> <p>L'observation est conforme lorsque tous les items sont conformes.</p>							
Méthode de mesure	<p>Mesure de Performance en Temps Réel Keolis Dijon + mesures contradictoire ponctuelles</p> <p>Échantillon annuel = toutes les réclamations reçues ou au minimum 50%</p>							
Niveau d'exigence <i>Pourcentage des observations conformes = nb. observations conformes / nb. réclamations reçues</i>		2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
	Objectif (score où B/M=0)	98%	98%	98%	98%	98%	98%	98%
	Bonus maxi pour score de :	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
	Malus maxi pour score de :	96%	96%	96%	96%	96%	96%	96%

8. Satisfaction de la clientèle

Pour le critère satisfaction des clients, une enquête par entretiens téléphoniques avec les clients du réseau avec des quotas de clients/ligne ou type de ligne et HC / HP sera réalisée tous les ans sur la base du questionnaire validé par le Délégué et le Grand Dijon.

Le Délégué sera intéressé à l'amélioration de la satisfaction de la clientèle au travers d'un bonus-malus calculé sur la base de l'indice global de satisfaction déterminé par les deux parties.

Cet indice correspond à l'objectif de conformité.

Critère	Satisfaction de la clientèle							
Périmètre d'application	Enquête annuelle satisfaction							
Conformité	<p>L'indice de satisfaction est calculé à partir des résultats du questionnaire. Il sera donc défini par les deux parties, au moment de la validation du questionnaire.</p>							
Méthode de mesure	<p>Mise en place par le Keolis Dijon en concertation avec le Grand Dijon Enquête annuelle (octobre/novembre) - Questionnaire et méthodologie d'enquête à valider conjointement</p> <p>Échantillon annuel = 500 à 600 personnes enquêtées</p>							
Niveau d'exigence <i>Indice de satisfaction</i>		2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
	Objectif (score où B/M=0)	85%	+0.5%	+0.5%	+0.5%	+0.5%	+0.5%	+0.5%
	Bonus maxi pour score de :	90%						
	Malus maxi pour score de :	80%						
<p>Le dispositif sera ajusté en fonction des résultats de chaque année. Le taux de progression annuel est égal ou supérieur à + 0,5%.</p>								

Annexe 7.1 : Proposition d'un questionnaire Satisfaction

Module 1 : Introduction & sélection de l'individu sondé

Prise de contact

Q0. Bonjour / Bonsoir. xxx, de l'institut BVA. Nous réalisons une enquête sur les déplacements des habitants du Grand Dijon, pour le compte de Divia. Auriez-vous quelques instants à m'accorder ?

- Oui maintenant → L'interview se poursuit
- Oui mais plus tard → Rendez-vous
- Non → Fin de questionnaire

Sélection de l'individu à interroger

S1. Pouvez-vous me confirmer que vous résidez bien à (VILLE RESIDENCE) ?

- Oui (1)
- Non (2)

Si non, préciser Ville : ET Code Postal : |_|_|_|_|_|_|_|_|

S2. De combien de personnes au total se compose votre foyer, y compris vous même ?

|_|_| personnes

S3. Dans votre ménage, combien de personnes travaillent actuellement (exercent une activité professionnelle) ?

|_|_| personnes

S4. Pouvez-vous m'indiquer l'âge et le sexe de chacun :

Individu 1	Sexe :	Âge :
Individu 2	Sexe :	Âge :
Individu 3	Sexe :	Âge :
Individu 4	Sexe :	Âge :

Sélection de la personne à interroger en fonction des quotas sexe, âge, activité.

Puis-je parler à |Prénom de la personne| ?

- Oui, c'est moi
- Oui, je vous la passe
- Non, elle est absente → Prise de rendez-vous

Si la personne interviewée n'est pas le contact, refaire la présentation de l'étude.

- Individu présent → L'interview se poursuit
- Individu absent → Prise de rendez-vous

S5. Quelle est votre profession ?

- Agriculteur, exploitant(1)
- Artisan, commerçant.....(2)
- Cadre supérieur, prof. Intellectuelle.....(3)
- Cadre moyen, technicien, enseignant.....(4)
- Employé, ouvrier.....(5)
- Retraité.....(6)
- Ecolier, lycéen, étudiant.....(7)
- Autre.....(8)

Les questions S2 à S4 sont indispensables pour :

Gérer les quotas et s'assurer que l'échantillon est représentatif de la population concernée

Assurer la représentativité des clients et estimer correctement le taux de pénétration du réseau. Un des biais du téléphone est de sur-représenter parmi les répondants aux enquêtes les personnes peu mobiles, c'est à dire très présentes à leur domicile et donc plus facilement joignables. Ce biais est particulièrement gênant en matière de transports. Afin de ne pas sur-interroger dans un foyer les personnes les moins mobiles et ayant généralement une plus forte propension à répondre au téléphone ou ayant l'habitude de répondre au téléphone, une personne est tirée au sort dans le foyer parmi les 15 ans et plus y résidant, et elle seule est susceptible de répondre au téléphone, (si absence, prise de RDV). En l'absence de ce moule, les réponses aux questions Q1 et Q2 seront faussées

Module 2 : Utilisation du réseau

Q1. Au cours des 6 derniers mois, avez-vous utilisé le bus ou le tramway du réseau ?

- Oui (1)
Non (2) → Fin de questionnaire

Q2. Au cours des 6 derniers mois, selon quelle fréquence avez-vous utilisé le bus ou le tramway Divia ?

- Tous les jours ou presque (1)
3 ou 4 fois par semaine (2)
Au moins une fois par semaine (3)
Au moins une fois par mois (4)
Moins souvent (5)

Q3. Au cours des 4 dernières semaines, avez-vous utilisé ...

... le bus :

- Oui (1)
Non (2)

... le tramway :

- Oui (1)
Non (2)

Q4. Hier, avez-vous utilisé ...

... le bus :

- Oui (1)
Non (2)

... le tramway :

- Oui (1)
Non (2)

Q5. Sur le réseau Divia, vous vous déplacez ?

- Exclusivement en bus (1)
Majoritairement en bus et parfois en tramway ... (2)
Autant en bus qu'en tramway (3)
Majoritairement en tramway et parfois en bus ... (4)
Exclusivement en tramway (5)

Q6. Depuis combien de temps êtes-vous client de Divia ?

- Moins de 6 mois (1)
Entre 6 mois et un an (2)
Entre un et 2 ans (3)
Plus de deux ans (4)

Q7. Quel titre de transport utilisez-vous généralement pour vos déplacements ?

Liste des titres de transport

Q8. Quelle(s) sont les ligne(s) que vous avez l'habitude de fréquenter ?

A définir selon la structure du réseau

Q9. Pour quel motif principal utilisez-vous généralement les transports en commun ?

- Pour des déplacements professionnels (1)
 Pour se rendre ou revenir de mon lieu d'études (2)
 Motif de loisirs / vacances, Motif privé, visite à des amis, de la famille (3)

Module 3 : Satisfaction vis-à-vis de Divia

Satisfaction Générale DIVIA

Q10. Globalement, êtes-vous ... du service de transport en commun du Grand Dijon (tramway et bus) ?

- Très satisfait (1)
 Assez satisfait (2)
 Peu satisfait (3)
 Pas du tout satisfait (4)

A noter

La liste des critères sera adaptée en fonction des services Divia en concertation avec le Grand Dijon

Satisfaction BUS (client bus en Q3)

A. Nous allons d'abord évoquer ensemble l'offre de proposé par le bus.

Q11. Globalement, êtes-vous ...

	Très satisfait ☉ ☁	Assez satisfait ☁	Peu satisfait ☁	Pas du tout satisfait ☉ ☁	NSP	NC
a. De la fréquence des bus						
b. De la ponctualité et du respect des horaires						
c. Du temps de parcours						
d. De l'organisation des correspondances entre bus						
e. De la rapidité de circulation						
f. Du territoire couvert par le réseau : (quartiers et communes desservis)						
g. De la proximité des arrêts par rapport à vos lieux de départ, de destination						
h. De la régularité du service						
i. Du temps d'attente entre deux véhicules						
j. De la fréquence et de la desserte en soirée après 20h						
k. De la fréquence et de la desserte le WE et le dimanche						
l. De la fréquence et de la desserte durant les petites vacances scolaires (tousaint, Noël, hiver, pâques)						

Q12. Globalement, êtes-vous ... de l'offre de transport proposée par le bus (dessertes, ponctualité, fréquence...)?

- Très satisfait (1)
 Assez satisfait (2)
 Peu satisfait (3)
 Pas du tout satisfait (4)

B. Nous allons maintenant évoquer ensemble l'environnement du voyage.

Q13. Globalement, êtes-vous

	Très satisfait ○○○	Assez satisfait ○○	Peu satisfait ○	Pas du tout satisfait ○○○	NSP	NC
Les arrêts						
a. De l'état général des arrêts de bus						
b. De la propreté des arrêts de bus						
c. De l'équipement des arrêts de bus pour s'asseoir, attendre ou s'abriter						
Les véhicules						
d. Du confort des véhicules et de leurs aménagements						
e. De la facilité pour trouver une place assise						
f. De l'accessibilité des véhicules (facilité pour monter et descendre...)						
g. De la propreté des véhicules						
h. De l'affluence à l'intérieur des véhicules						
i. De l'état général des véhicules						

Q14. Globalement, êtes-vous ... de l'environnement du voyage (arrêts, véhicules ...) ?

- Très satisfait (1)
 Assez satisfait (2)
 Peu satisfait (3)
 Pas du tout satisfait (4)

C. Nous allons maintenant évoquer ensemble l'environnement et de l'atmosphère du voyage.

Q15. Globalement, êtes-vous ...

	Très satisfait ○○○	Assez satisfait ○○	Peu satisfait ○	Pas du tout satisfait ○○○	NSP	NC
Le personnel						
a. De la qualité de conduite des chauffeurs						
b. De l'amabilité et la compétence des conducteurs pour répondre aux questions des voyageurs						
c. De la disponibilité des conducteurs en cas de besoin						
d. De l'amabilité et la compétence des contrôleurs en cas de contrôle						
e. Le personnel d'ambiance (autres que les conducteurs ou contrôleurs)						
Les passagers						
f. Du sentiment de sécurité pendant le voyage						
g. De la sécurité des déplacements en soirée						
h. Du sentiment de sécurité pendant l'attente						
i. Du respect mutuel entre passagers						

DSP du réseau de transport urbain du Grand Dijon - Convention

Q16. Globalement, êtes-vous ... de l'ambiance de voyage ?

- Très satisfait (1)
- Assez satisfait (2)
- Peu satisfait (3)
- Pas du tout satisfait (4)

D. Nous allons maintenant évoquer ensemble l'information dispensée par Divia.

Q17. Globalement, êtes-vous ...

	Très satisfait ☺☺	Assez satisfait ☺	Peu satisfait ☹	Pas du tout satisfait ☹☹	NSP	NC
Dans les véhicules						
a. De l'information disponible dans les véhicules (tarifs, plans, cadres d'informations ...)						
b. De l'information sur le trajet en cours dans les véhicules (temps de parcours résidant, prochaine station ...)						
c. De l'information sur les correspondances dans les véhicules						
e. De la gestion des perturbations						
d. De l'information en cas de perturbation (retards ...) du trafic						
Aux arrêts						
f. De l'information disponible aux arrêts (tarifs, plans, cadres d'informations ...)						
g. De l'information sur le temps d'attente aux arrêts (si équipé)						
h. De l'information en cas de perturbation (retards ...) du trafic						

Q18. Globalement, êtes-vous ... de l'information délivrée dans le bus ?

- Très satisfait (1)
- Assez satisfait (2)
- Peu satisfait (3)
- Pas du tout satisfait (4)

Q19. Finalement, diriez-vous que vous êtes ... du service des bus Divia ?

- Très satisfait (1)
- Assez satisfait (2)
- Peu satisfait (3)
- Pas du tout satisfait (4)

Satisfaction TRAMWAY (client tramway en Q3)

A. Nous allons d'abord évoquer ensemble l'offre de transport proposé par le tramway.

Q20. Globalement, êtes-vous ...

	Très satisfait ☉☉	Assez satisfait ☉	Peu satisfait ☉	Pas du tout satisfait ☉☉	NSP	NC
a. De la fréquence des tramways						
b. De la ponctualité et du respect des horaires						
c. De la régularité du service						
d. Du temps d'attente entre deux véhicules						
e. Du temps de parcours						
f. La fréquence des pannes et des incidents techniques						

Q21. Globalement, êtes-vous ... de l'offre de transport proposée par le tramway (dessertes, ponctualité, fréquence...)?

- Très satisfait (1)
- Assez satisfait (2)
- Peu satisfait (3)
- Pas du tout satisfait (4)

B. Nous allons maintenant évoquer ensemble l'environnement de voyage.

Q22. Globalement, êtes-vous ...

	Très satisfait ☉☉	Assez satisfait ☉	Peu satisfait ☉	Pas du tout satisfait ☉☉	NSP	NC

Les stations

a. Du confort des stations de tramway pour circuler, s'asseoir, attendre						
b. De la propreté des stations de tramway						
c. De l'équipement des stations de tramway (distributeur, écrans d'information)						
d. De l'état général des stations						
e. de l'attrait et de la convivialité des espaces						

Les rames

f. Du confort des rames et de leur aménagement						
g. De la facilité pour trouver une place assise						
h. De l'accessibilité des rames (facilité pour monter et descendre...)						
i. De la propreté des rames						
j. De l'affluence à l'intérieur du tramway						
k. De l'état général des rames						

DSP du réseau de transport urbain du Grand Dijon - Convention

Q23. Globalement, êtes-vous ... de l'environnement de voyage (stations, rame ...) dans le tramway ?

- Très satisfait (1)
 Assez satisfait..... (2)
 Peu satisfait..... (3)
 Pas du tout satisfait..... (4)

C. Nous allons maintenant évoquer ensemble l'environnement et de l'atmosphère du voyage.

Q24. Globalement, êtes-vous ...

	Très satisfait ⊙⊙	Assez satisfait ⊙	Peu satisfait ⊙	Pas du tout satisfait ⊙⊙	NSP	NC
a. De l'amabilité et la compétence des contrôleurs en cas de contrôle						
b. Du sentiment de sécurité pendant le voyage						
c. Du sentiment de sécurité pendant l'attente aux stations						
d. De la sécurité des déplacements en soirée						
e. Du respect mutuel entre passagers						
f. De la présence et la disponibilité du personnel dans les stations en cas de besoin						

Q25. Globalement, êtes-vous ... de l'ambiance de voyage dans le tramway ?

- Très satisfait (1)
 Assez satisfait..... (2)
 Peu satisfait..... (3)
 Pas du tout satisfait..... (4)

**D. Nous allons maintenant évoquer ensemble l'information sur le tramway dispensée par Divia.
Q26. Globalement, êtes-vous ...**

	Très satisfait (1)	Assez satisfait (2)	Peu satisfait (3)	Pas du tout satisfait (4)	NSP	NC
Dans les rames						
a. De l'information disponible dans les rames (tarifs, plans, cadres d'informations...)						
b. De l'information sur le trajet en cours dans les rames (temps de parcours restant, prochaine station...)						
c. De l'information sur les correspondances dans les rames						
d. De l'information en cas de perturbation (retards...) du trafic						
e. De la gestion des perturbations						
Aux stations						
f. De l'information disponible aux stations (tarifs, plans, cadres d'informations...)						
g. De l'information sur le temps d'attente aux stations						
h. De l'information en cas de perturbation (retards...) du trafic						
i. De l'information sur les correspondances						
j. De l'audibilité des informations sonores						

Q27. Globalement, êtes-vous ... de l'information délivrée dans le tramway ?

- Très satisfait (1)
- Assez satisfait (2)
- Peu satisfait (3)
- Pas du tout satisfait (4)

Q28. Finalement, diriez-vous que vous êtes ... du service du tramway Divia ?

- Très satisfait (1)
- Assez satisfait (2)
- Peu satisfait (3)
- Pas du tout satisfait (4)

E. Nous allons enfin évoquer les parkings mis à votre disposition à proximité du tramway.

Q29. Avez-vous déjà utilisé les parkings mis à votre disposition pour garer votre véhicule avant de prendre le tramway ?

- Oui (1)
- Non (2)

Q30. (Si Q29 = 1), Globalement, êtes-vous ...

	Très satisfait ☉☉	Assez satisfait ☉	Peu satisfait ☉	Pas du tout satisfait ☉☉	NSP	NC
a. De la sécurité dans ces parkings						
b. De la facilité pour trouver une place						
c. De la capacité (nombre de places) de ces parkings						

Q31. Globalement, êtes-vous ... des parkings relais du tramway ?

- Très satisfait (1)
 Assez satisfait..... (2)
 Peu satisfait..... (3)
 Pas du tout satisfait..... (4)

**E. Nous allons enfin évoquer (par exemple) les vélos en libre service, l'auto-partage, ...
 Module à adapter**

Module 4 : Habitudes & satisfaction vis-à-vis des titres de transport

Q32. Où avez-vous l'habitude d'acheter votre titre de transport?

- Auprès du conducteur (1)
 A un distributeur / borne automatique (2)
 Dans un point de vente (3)
 Chez un dépositaire (tabac...)..... (4)
 Dans un autre lieu (5)

Q33. Globalement, êtes-vous ...

	Très satisfait ☉☉	Assez satisfait ☉	Peu satisfait ☉	Pas du tout satisfait ☉☉	NSP	NC
a. De l'information sur la tarification et les titres de transport						
b. De la facilité pour acheter un titre de transport						

Q34. Enfin, voici 3 affirmations sur le prix des titres. Pouvez-vous me dire si vous êtes ... avec chacune d'entre-elles ?

	Tout à fait d'accord	Plutôt d'accord	Plutôt pas d'accord	Pas du tout d'accord	NSP
a. Les titres proposés sont adaptés à ma fréquence d'utilisation du réseau					
b. Le prix de mon titre de transport correspond à la qualité de service du réseau					
c. Le prix du trajet en transport en commun est moins cher qu'en voiture					

Module 5 : Vos contacts avec Divia

Q35. Au cours des 6 derniers mois avez-vous ?

- Contacté le 0800.10.2004 par téléphone (1)
- Consulté le site internet Divia.fr (2)
- Envoyé un email à Divia (3)
- Envoyé un courrier à Divia (4)
- Été dans une agence commerciale (5)

Q36. Pour quel motif avez-vous (RESULTAT Q35) dans les 6 derniers mois ?

Information

- Information sur des lignes ou des horaires (1)
- Information sur la tarification, les conditions d'accès à un titre (2)
- Information pour une grève (3)

Titre de transport

- Achat d'un titre de transport (4)
- Problème avec un titre de transport qui ne fonctionnait pas (5)
- Perte ou vol d'un titre de transport (6)
- Demande d'indulgence après un contrôle (7)
- Pour un objet trouvé (8)

Reclamations

- Signaler un problème de la ligne (9)
- Signaler un problème avec le personnel (10)
- Signaler un problème avec d'autres passagers (11)

Q37. (SI Q35=1). Dans l'ensemble avez-vous été satisfait(e) de vos appels au 0800.10.2004 ?

- Très satisfait (1)
- Assez satisfait (2)
- Peu satisfait (3)
- Pas du tout satisfait (4)

Q38. (SI Q35=2). Dans l'ensemble avez-vous été satisfait(e) du site Internet DIVIA.fr?

- Très satisfait (1)
- Assez satisfait (2)
- Peu satisfait (3)
- Pas du tout satisfait (4)

Q39. (SI Q35=3). Avez-vous eu une réponse à votre email ?

- Oui (1)
- Non (2)

Q40. (SI Q39=1). Dans l'ensemble avez-vous été satisfait(e) de la réponse à votre email ?

- Très satisfait (1)
- Assez satisfait..... (2)
- Peu satisfait..... (3)
- Pas du tout satisfait (4)

Q41. (SI Q35=4). Avez-vous eu une réponse à votre courrier ?

- Oui..... (1)
- Non (2)

Q42. (SI Q41=1). Dans l'ensemble avez-vous été satisfait(e) de la réponse à votre courrier ?

- Très satisfait (1)
- Assez satisfait..... (2)
- Peu satisfait..... (3)
- Pas du tout satisfait (4)

Q43. (SI Q35=5). Dans l'ensemble avez-vous été satisfait(e) de votre visite dans une agence ou un point de vente ?

- Très satisfait (1)
- Assez satisfait..... (2)
- Peu satisfait..... (3)
- Pas du tout satisfait (4)

Module 6 : Conclusion

Q43bis. Globalement, êtes-vous ... du service de transport en commun du Grand Dijon (tramway et bus) ?

- Très satisfait (1)
- Assez satisfait..... (2)
- Peu satisfait..... (3)
- Pas du tout satisfait (4)

Q44. Au cours des 6 derniers mois, la qualité des transports en commun DIVIA du Grand Dijon s'est ?

- Fortement améliorée (1)
- Améliorée (2)
- N'a pas évolué..... (3)
- S'est dégradée (4)
- S'est fortement dégradée (5)

Q45. Au cours des prochains mois, envisagez-vous d'utiliser le réseau des transports en commun de DIVIA du Grand Dijon ?

- De plus en plus souvent (1)
- Plus souvent, en fonction des occasions (2)
- Selon la même fréquence qu'actuellement (3)
- Plutôt moins souvent (4)
- De moins en moins souvent (5)

DSP du réseau de transport urbain du Grand Dijon - Convention

Q46. Pour vos déplacements dans l'agglomération, recommanderiez vous à vos proches le service de transport en commun DIVIA du Grand Dijon?

- Oui certainement (1)
- Oui plutôt (2)
- Non, plutôt pas (3)
- Non, pas du tout (4)

Q47. Pour finir, avez-vous des remarques ou des suggestions complémentaires sur le service des transports en commun DIVIA du Grand Dijon ?

.....

.....

DSP du réseau de transport urbain du Grand Dijon – Convention

ANNEXE 8.1

VARIATION DU TARIF MOYEN (VTM)

- **Suivi de l'évolution des tarifs au fil du contrat**

L'Autorité Organisatrice décide des évolutions (augmentation ou diminution) de tarifs de telle sorte que les nouveaux tarifs soient applicables au 1^{er} juillet de chaque année sauf éventuellement en cas de changement de la tarification. Pouvant intervenir à tout moment Le suivi de des évolutions tarifaires est effectué au travers de l'évolution annuelle du tarif moyen pondéré, par la série T_n suivante :

$$T_0 = 1$$

$$T_1 = 1 + VTm_1$$

$$T_2 = T_1 * (1 + VTm_2)$$

$$\text{Et de manière générale : } T_n = T_{n-1} * (1 + VTm_n)$$

La formule est mise en oeuvre à la date de chaque changement de tarif et permet le calcul du réajustement prorata temporis du montant de Cf qui s'ensuit.

Nota : L'objectif de recette a été déterminé pour le 1^{er} semestre 2010 en fonction de la grille tarifaire et des prix renseignés en annexe 1.1.2 de la convention et à partir de juillet 2010 en fonction de la nouvelle grille tarifaire et des prix indiqués en annexe 8.2. La progression de tarifs déjà intégrée dans la détermination de l'objectif de recettes Rf est neutralisée pour la détermination de VTm.

- **Suivi de l'inflation (indice des prix à la consommation) au fil du contrat**

Les parties conviennent de suivre à titre de référence « l'inflation » au sens usuel du terme, basée sur l'indice INSEE des prix à la consommation (noté IPC), disponible sur le site internet www.insee.fr, sous la désignation suivante : Indice des prix à la consommation / France entière (métropole et DOM), base 100 en 1998 / Série hors tabac / Ensemble des ménages (Identifiant internet 641194).

Plus précisément il est défini un indice i_n , construit comme suit :

$$i_n = (IPC_n / IPC_0)$$

(par conséquent $i_0=1$)

IPC_0 correspond à la valeur moyenne de l'indice pour la période allant de juillet 2008 à juin 2009.

IPC_n correspond à la valeur moyenne de l'indice pour la période des 12 mois précédant l'augmentation tarifaire.

- **Ajustement de l'engagement recettes par élasticité-prix dans le cas de la fixation habituelle des prix publics**

L'idée générale qui prévaut est que les engagements de recettes du délégataire sont pris dans un contexte général de neutralité de la politique tarifaire ; les parties conviennent que cette neutralité correspond au cas où les tarifs du transport public augmentent au rythme de l'inflation, donc de l'indice i_n défini ci-dessus.

DSP du réseau de transport urbain du Grand Dijon - Convention

Dans le cas où les tarifs augmenteraient plus vite (respectivement moins vite) que l'inflation, on tient compte par l'effet élasticité-prix d'une tendance au fléchissement de la clientèle (respectivement à une induction de clientèle) qui va impacter l'engagement de recettes du Délégué.

La valeur du coefficient d'élasticité-prix retenue est de $e = -0,3$

Formellement, l'engagement recette d'une année n , exprimé en euros courants de l'année n , est donné par l'équation suivante :

$$Rf_n = Rf \cdot T_n \cdot [1 + e (T_n / i_n - 1)]$$

Si les prix augmentent plus que l'inflation, $(T_n - i_n)$ est positif, e étant un paramètre négatif, le mécanisme d'élasticité ajuste l'engagement recette à la baisse (désaffectation de clientèle), et inversement.

CALCUL DE VTm

Variation du tarif moyen pondéré

Titre (1)	% de la recette totale 2008 (2)	Variation de tarif en % (3)	Variation de tarif pondérée par (2)
	X1	V1	X1 x V1
	X2	V2	X2 x V2
	X3	V3	X3 x V3
	X4	V4	X4 x V4
	X5	V5	X5 x V5
			(4) Somme = VTm

- (1) Titres Divia en vigueur à la mise en œuvre du contrat
- (2) Part de chaque titre dans la recette 2010
- (3) Variation nominale de chaque titre pour l'année n par rapport au tarif en vigueur à la mise en place du contrat
- (4) Variation du tarif moyen pour l'année n , obtenue par addition des variations nominales pondérée par la part chaque titre dans la recette.

Nouvelle gamme tarifaire et conditions d'utilisation des titres

Annexe 8.2

Tarifs ayant servi à la détermination de l'objectif de recettes

TOUT PUBLIC

	Au 1er juillet 2010	Au 1er juillet 2011	Au 1er juillet 2012 jusqu'à la fin du contrat	Conditions d'utilisation
Tickets				
Pass 1 heure	1,00 €	1,00 €	1,00 €	Valable 1 heure, y compris la correspondance A obliérer dès la montée à bord
Pass 24 heures	3,40 €	3,40 €	3,40 €	Valable 24 heures à compter de l'heure d'obliération A obliérer dès la montée à bord
Carte 10 voyages	8,50 €	8,80 €	9,00 €	Valable pour 10 déplacements d'une heure, y compris la correspondance A obliérer dès la montée à bord
Billets de groupe 10 à 20 personnes 21 à 35 personnes	8,65 € 14,90 €	8,65 € 14,90 €	8,65 € 14,90 €	Valable 1 heure, y compris la correspondance A obliérer dès la montée à bord
Abonnements				
	Au 1er juillet 2010	Au 1er juillet 2011	Au 1er juillet 2012 jusqu'à la fin du contrat	Conditions d'utilisation
Pass Divia Annuel	347,60 €	347,60 €	347,60 €	Voyages à volonté sur l'ensemble du réseau Divia du 1er au dernier jour de l'année calendaire Carte nominative avec n°, photo, nom et adresse du détenteur Le n° d'abonné doit être reporté sur le coupon annuel
Pass Divia Mensuel	31,60 €	31,60 €	31,60 €	Voyages à volonté sur l'ensemble du réseau Divia du 1er au dernier jour du mois Carte nominative avec n°, photo, nom et adresse du détenteur Le n° d'abonné doit être reporté sur le coupon mensuel
Pass Divia Hebdo	9,70 €	9,70 €	9,70 €	Voyages à volonté sur l'ensemble du réseau pendant 7 jours consécutifs (y compris dimanche et jour férié) à compter de la date d'obliération - A obliérer dès la montée à bord Carte nominative avec n°, photo, nom et adresse du détenteur Le n° d'abonné doit être reporté sur le coupon hebdomadaire
Carte Hebdo Convivence Cars Transco + Bus Divia	selon la destination (part Divia 8,20 €)	selon la destination (part Divia 8,20 €)	selon la destination (part Divia 8,20 €)	Voyages à volonté sur les réseaux Divia et Transco pendant 7 jours consécutifs (y compris dimanche et jour férié) à compter de la date de validation - A composer dès la montée à bord d'un car Transco
Carte Annuelle mobiprol / facilité TER Bourgogne / Franche Comté + Bus Divia	selon la destination (part Divia 27,65 € par mois)	selon la destination (part Divia 27,65 € par mois)	selon la destination (part Divia 27,65 € par mois)	Un seul titre de transport pour voyager à volonté durant 1 an sur l'ensemble du réseau Divia et sur le trajet SNCF choisi sur le réseau TER
Carte Mensuelle mobiprol / facilité TER Bourgogne / Franche Comté + Bus Divia	selon la destination (part Divia 25,30 €)	selon la destination (part Divia 25,30 €)	selon la destination (part Divia 25,30 €)	Un seul titre de transport pour voyager à volonté du 1er au dernier jour du mois sur l'ensemble du réseau Divia et sur le trajet SNCF choisi sur le réseau TER
Carte Hebdo mobiprol / facilité TER Bourgogne / Franche Comté + Bus Divia	selon la destination (part Divia 7,75 €)	selon la destination (part Divia 7,75 €)	selon la destination (part Divia 7,75 €)	Un seul titre de transport pour voyager à volonté durant 7 jours consécutifs sur l'ensemble du réseau Divia et sur le trajet SNCF choisi sur le réseau TER

	Au 1er juillet 2010	Au 1er juillet 2011	Au 1er juillet 2012 jusqu'à la fin du contrat	Conditions d'utilisation	Ayants droits
Tickets					
Pass 1h - CMU	0,50 €	0,50 €	0,50 €	Valable 1 heure, y compris la correspondance, accompagné de la carte CMU délivrée par Divia - A oblitérer dès la montée à bord Le numéro de carte d'ayant droit doit être reporté sur le ticket	Bénéficiaires de la Couverture Maladie Universelle (CMU) Une carte d'ayant droit Divia est établie pour la période de validité indiquée sur le justificatif de la CPAM (carte nominative avec photo, n° d'ayant droit, date de validité, nom et adresse du détenteur)
Carte 10 voyages - CMU	4,25 €	4,40 €	4,50 €	Valable pour 10 déplacements d'une heure, y compris la correspondance, accompagnée de la carte CMU délivrée par Divia A oblitérer dès la montée à bord - Le numéro de carte d'ayant droit doit être reporté sur la carte 10 voyages	Bénéficiaires de la Couverture Maladie Universelle (CMU) Une carte d'ayant droit Divia est établie pour la période de validité indiquée sur le justificatif de la CPAM (carte nominative avec photo, n° d'ayant droit, date de validité, nom et adresse du détenteur)
Carte 10 voyages - tarif réduit	5,70 €	5,90 €	6,00 €	Valable pour 10 déplacements d'une heure, y compris la correspondance A oblitérer dès la montée à bord	Détenteurs de la carte famille nombreuse Divia ou Sncf Détenteurs de la carte Mutilé de guerre
Carte 10 voyages - ACCES	Gratuite (Dotation de 5 cartes par mois)	Gratuite (Dotation de 5 cartes par mois)	Gratuite (Dotation de 5 cartes par mois)	Valable pour 10 déplacements d'une heure, y compris la correspondance, accompagnée de la carte délivrée par Divia A oblitérer dès la montée à bord - Le numéro de carte d'ayant droit doit être reporté sur la carte 10 voyages	Demandeurs d'emploi sur justificatif des ASSEDIC (Exemplaires loi de finance) Carte d'ayant droit établie à l'agence commerciale Divia (carte nominative avec photo, n° d'ayant droit, date de validité, nom et adresse du détenteur)
Carte 10 voyages - AMI	Gratuite (Dotation de 6 cartes par trimestre)	Gratuite (Dotation de 6 cartes par trimestre)	Gratuite (Dotation de 6 cartes par trimestre)	Valable pour 10 déplacements d'une heure, y compris la correspondance, accompagnée de la carte délivrée par Divia A oblitérer dès la montée à bord - Le numéro de carte d'ayant droit doit être reporté sur la carte 10 voyages	Personnes âgées de plus de 65 ans sous condition de ressources Anciens combattants de plus de 65 ans Aveugles et leurs accompagnateurs
Chéquier DiviAccès - 20 trajets (tarif coulé au début de 2 carnets par mois pour les utilisateurs réguliers et 1 par mois pour les occasionnels)	20,00 €	20,00 €	20,00 €	Valable pour 20 trajets (20 chèques), accompagné de la carte d'ayant droit DiviAccès en cours de validité - Chèque à remettre au conducteur dès la montée à bord	Carte ayant droit établie par le Grand Dijon (carte nominative avec photo, nom et adresse du détenteur)
Chéquier DiviAccès - 20 trajets Couverture Maladie Universelle (tarif coulé au début de 2 carnets par mois pour les utilisateurs réguliers et 1 par mois pour les occasionnels)	10,00 €	10,00 €	10,00 €	Valable pour 20 trajets (20 chèques), accompagné de la carte d'ayant droit DiviAccès en cours de validité et de la carte CMU délivrée par Divia Chèque à remettre au conducteur dès la montée à bord	Titulaires d'une carte DiviAccès, délivrée à titre temporaire ou définitif par la Commission d'Admission du Grand Dijon (carte nominative avec photo, nom et adresse du détenteur). Ce titre est aussi utilisable par l'accompagnateur. Titulaires d'une carte DiviAccès, délivrée à titre temporaire ou définitif par la Commission d'Admission du Grand Dijon (carte nominative avec photo, nom et adresse du détenteur). Ce titre est aussi utilisable par l'accompagnateur.

Abonnements		Au 1er juillet 2010	Au 1er juillet 2011	Au 1er juillet 2012 jusqu'à la fin du contrat	Conditions d'utilisation	Ayants droits
Pass Divia 18-25 Annuel 8x1	189,60 €	189,60 €	189,60 €	189,60 €	Voyages à volonté sur l'ensemble du réseau Divia du 1er au dernier jour du mois du 1er octobre au 30 juin (9 mois) Carte nominative avec n°, photo, nom et adresse du détenteur Le numéro d'abonné doit être reporté sur le coupon annuel	Être âgé de moins de 26 ans sur justificatif (carte d'identité ou passeport)
Pass Divia 18-25 Annuel 10x2	237,00 €	237,00 €	237,00 €	237,00 €	Voyages à volonté sur l'ensemble du réseau Divia du 1er au dernier jour de l'année calendaire Carte nominative avec n°, photo, nom et adresse du détenteur Le numéro d'abonné doit être reporté sur le coupon annuel	Être âgé de moins de 26 ans sur justificatif (carte d'identité ou passeport)
Pass Divia 18-25 Mensuel	23,70 €	23,70 €	23,70 €	23,70 €	Voyages à volonté sur l'ensemble du réseau Divia du 1er au dernier jour du mois Carte nominative avec n°, photo, nom et adresse du détenteur Le numéro d'abonné doit être reporté sur le coupon mensuel	Être âgé de moins de 26 ans sur justificatif (carte d'identité ou passeport)
Pass Divia 5-17 Annuel 10x2	158,00 €	158,00 €	158,00 €	158,00 €	Voyages à volonté sur l'ensemble du réseau Divia du 1er au dernier jour de l'année calendaire Carte nominative avec n°, photo, nom et adresse du détenteur Le numéro d'abonné doit être reporté sur le coupon annuel	Être âgé de moins de 18 ans sur justificatif (carte d'identité ou passeport)
Pass Divia 5-17 Mensuel	15,80 €	15,80 €	15,80 €	15,80 €	Voyages à volonté sur l'ensemble du réseau Divia du 1er au dernier jour du mois Carte nominative avec n°, photo, nom et adresse du détenteur Le numéro d'abonné doit être reporté sur le coupon mensuel	Être âgé de moins de 18 ans sur justificatif (carte d'identité ou passeport)
Carte scolaire l'abonnement collègien/lycéen	Gratuite pour l'utilisateur	Gratuite pour l'utilisateur	Gratuite pour l'utilisateur	Gratuite pour l'utilisateur	Réserve aux trajets entre le domicile et l'établissement scolaire du bénéficiaire, en période scolaire uniquement : - les lundis, mardis, jeudis et vendredis avant 10h et après 15h - les mercredis et samedis avant 9h et entre 12h et 14h30	Elèves du secondaire, domiciliés et scolarisés dans une des communes de la Communauté de l'Agglomération Dijonnaise, et domiciliés à plus de 2 kilomètres en bus de leur collège ou lycée Elèves du secondaire, domiciliés hors agglomération mais scolarisés dans un établissement situé dans l'agglomération ou inversement.
	Gratuite pour l'utilisateur (facturée au CG21 293,90 €)	Gratuite pour l'utilisateur (facturée au CG21 293,90 €)	Gratuite pour l'utilisateur (facturée au CG21 293,90 €)	Gratuite pour l'utilisateur (facturée au CG21 293,90 €)		
Pass Divia Mensuel - CMU	15,80 €	15,80 €	15,80 €	15,80 €	Voyages à volonté sur l'ensemble du réseau Divia du 1er au dernier jour du mois Carte accompagnée de la carte CMU délivrée par Divia - Le numéro de la carte d'ayant droit doit être reporté sur le coupon mensuel	Bénéficiaires de la Couverture Maladie Universelle (CMU) Une carte d'ayant droit Divia est établie pour la période de validité indiquée sur le justificatif de la CPAM (carte nominative avec photo, n° d'ayant droit, date de validité, nom et adresse du détenteur)
Pass Divia Hebdo - CMU	4,85 €	4,85 €	4,85 €	4,85 €	Voyages à volonté sur l'ensemble du réseau pendant 7 jours consécutifs (y compris dimanche et jour férié) à compter de la date d'obtention - A utiliser dès la montée à bord Valable accompagnée de la carte CMU délivrée par Divia - Le numéro de la carte d'ayant droit doit être reporté sur la carte Hebdo	Bénéficiaires de la Couverture Maladie Universelle (CMU) Une carte d'ayant droit Divia est établie pour la période de validité indiquée sur le justificatif de la CPAM (carte nominative avec photo, n° d'ayant droit, date de validité, nom et adresse du détenteur)
Forfait Découverte (en formule 2x1 application City Carte intégrée dans un pack évents de l'Office de Tourisme)	1,85 € pour 24 h 3,70 € pour 48h 5,55 € pour 72h	1,85 € pour 24 h 3,70 € pour 48h 5,55 € pour 72h	1,85 € pour 24 h 3,70 € pour 48h 5,55 € pour 72h	1,85 € pour 24 h 3,70 € pour 48h 5,55 € pour 72h	Voyages à volonté sur l'ensemble du réseau pendant 7 jours consécutifs (y compris dimanche et jour férié) à compter de la date d'obtention - A utiliser dès la montée à bord Valable accompagnée de la carte CMU délivrée par Divia - Le numéro de la carte d'ayant droit doit être reporté sur la carte Hebdo	Congressistes Carte nominative achetée par les organisateurs de Congrès (nom, appellation du Congrès et notification des dates)
Pass PRO annuel	284,40 €	284,40 €	284,40 €	284,40 €	Voyages à volonté du lundi au vendredi (jours ouvrés uniquement) de 8h30 à 18h30 du 1er au dernier jour de l'année calendaire	Salarié d'une entreprise ou d'une administration munie d'un justificatif prouvant son appartenance à l'entité concernée

Règles de calcul des prix

Tickets	
Pass 1h - CMU	50% du prix du litre de référence
Carte 10 voyages - CMU	50% du prix du litre de référence
Carte 10 voyages - tarif réduit	33% de réduction sur le prix du plein tarif
Chéquier DiviAccès - 20 trajets	20 fois le prix du Pass 1 h
Chéquier DiviAccès - 20 trajets Couverture Maladie Universelle	21 fois le prix du Pass 1 h - CMU
Abonnements	
Pass Divia Annuel	11 fois le Pass Mensuel
Pass Divia 18-25 - Annuel 8+1	8 fois le prix du Pass 18-25 mensuel
Pass Divia 18-25 - Annuel 10+2	10 fois le prix du Pass 18-25 mensuel
Pass Divia 18-25 - Mensuel	25% du prix du litre de référence
Pass Divia 5-17 - Annuel 10+2	10 fois le prix du Pass 5-17 mensuel
Pass Divia 5-17 - Mensuel	50% du prix du litre de référence
Carte scolaire (abonnement collègien/lycéen)	30,3 fois le Pass Divia Hebdo
Pass Divia Mensuel - CMU	50% du prix du litre de référence
Pass Divia Hebdo - CMU	50% du prix du litre de référence
Pass PRO annuel	9 fois le prix du Pass Divia Mensuel

DSP du réseau de transport urbain du Grand Dijon – Convention

ANNEXE 8.3

VOLUME DES TITRES

SCOLAIRES ET SOCIAUX

Volume des titres scolaires et sociaux sur la période du contrat

Conformément à l'article 33.2 de la convention, les parties s'obligent à adapter l'objectif de recettes (Rf) en cas d'évolution au delà de plus ou moins 10% des volumes de cartes scolaires gratuites, des cartes 10 trajets accès et sociales confondus ou du chiffre d'affaires global de l'ensemble des titres CMU selon les données de référence ci-dessous. Ce dernier paramètre est revalorisé dans les mêmes conditions que Rf soit en fonction du tarif moyen pondéré (VTm).

	Nombre de cartes scolaires GD	Nbre de cartes accès et sociales	Chiffre d'affaires HT des titres CMU
2010	7 259	326 173	380 676 €
2011	7 401	333 687	402 266 €
2012	7 549	340 781	422 383 €
2013	7 704	395 933	542 451 €
2014	7 853	424 238	621 586 €
2015	8 007	449 677	699 418 €
2016	8 171	459 339	722 960 €

DSP du réseau de transport urbain du Grand Dijon – Convention

ANNEXE 9

**RECETTE MOYENNE PAR DEPLACEMENT
(Rmd)**

Les modalités de calcul de recette moyenne par déplacement (Rmd) sont les suivantes :

- **Recette totale**

On prend en compte la recette totale de l'année qui est calculée en additionnant les montants de ventes par titre.

- **Recette moyenne par déplacement**

La recette moyenne par déplacement, noté Rmd, est calculée en divisant la somme des produits ci-dessus, calculés pour l'ensemble des titres, par le nombre total de déplacements.

- **Nombre de déplacements**

Le nombre de déplacements effectué est calculé de la façon suivante :

- Pour **les titres oblitérés** : à partir du nombre de titres vendus ou délivrés affectés de la clé de mobilité « nominale » (nombre de déplacements) du titre : 1 pour le titre unité, 10 pour les carnets de 10, etc.
- Pour **les titres à vue** : à partir du nombre de titres vendus ou délivrés affectés de la clé de mobilité (exprimée en nombre de déplacements) retenue pour chaque titre.

Ces clés de mobilité ressortent des résultats de l'enquête origine-destination.

Pour les titres à vue existants, des corrections ne seront apportées que si la mobilité mesurée diffère de plus de 5% par rapport à la mobilité initiale retenue en début de contrat.

Pour les nouveaux titres, la mobilité retenue sera celle mesurée par la prochaine enquête effectuée ou par analogie avec des titres existants sur des bases convenues entre les parties.

Au démarrage de la convention, les clés de mobilité retenues, sont les suivantes :

Déplacements sur titres à vue

TITRES A VUE	Nombre de déplacements
♦ Carte mensuelle Voie Libre	96
♦ Carte mensuelle Oxygène	96
♦ Carte hebdomadaire	24
♦ Carte scolaire (par mois scolaire)	70
♦ Tickets journée et découverte (par jour)	4

DSP du réseau de transport urbain du Grand Dijon – Convention

ANNEXE 10

RECETTE MOYENNE KILOMETRIQUE (RMK)

Recette moyenne par kilomètre et ajustement des engagements de recette forfaitaire (Rf) en fonction de l'évolution kilométrique (Rmk)

La recette moyenne par kilomètre Rmk est le ratio obtenu en divisant le total des recettes de trafic H.T du réseau par le nombre de kilomètres productifs en ligne.

En cas de modification de l'offre de transport au-delà de +/- 1% et +/- 5% du kilométrage de base, la recette forfaitaire Rf est ajustée en proportion de l'évolution kilométrique corrigée de l'élasticité attendue à l'augmentation de l'offre.

La recette ajustée de la variation de l'offre kilométrique s'exprime comme :

$$R_{fn} = R_f + (0,6 R_{mk} \times (k - k_0))$$

L'ajustement de la recette forfaitaire Rf s'applique aux évolutions de l'offre kilométrique par rapport au réseau de référence décrit au cahier des charges.

Sont exclus les nouveaux services ou périodes horaires non prévus au cahier des charges annexé à la signature de la présente convention pour lesquels les parties conviennent de se rapprocher afin de définir l'ajustement des engagements de recette forfaitaire (Rf).

ANNEXE 11

DEFINITION DU PARAMETRE CH

Définition du paramètre CH Taux de charges - Mars 2009

Applicable aux rémunérations des personnels de conduite
sur la tranche A de la sécurité sociale

Charges fiscales		Taux
	Apprentissage	0,600%
	Contribution développement apprentissage	0,180%
	Formation	1,900%
	Versement transport	1,800%
	FNAL (Plafonnée)	0,100%
	Fonds national d'aide au logement (FNAL)	0,400%
	Construction	0,450%
	Contribution dialogue social	0,100%
	Taxe prévoyance / Ipirac	0,012%
	Taxe prévoyance / retraite	0,020%
		5,562%
Charges sociales		
URSSAF	Maladie, maternité, veuvage	12,800%
	Allocations familiales	5,400%
	Viellisse	1,600%
	Viellisse (Plafonnée)	8,300%
	AT	2,670%
	Contribution de solidarité	0,300%
ASSEDIC	Sur tranche A ou B	4,000%
	AGS/FNGS	0,100%
CARCEPT	Retraite de base	3,750%
PREVOYANCE		0,250%
IPRIAC		0,150%
AGFF		1,200%
AIST 21	Médecine du travail	0,372%
CE	Fonctionnement	0,200%
		41,092%
Valeur de Cho :		46,654%

PLAN DE RENOUELEMENT DU MATERIEL ROULANT BUS

Nombre de véhicules neufs prévus en investissement :	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Total	28	5	15			4	4
Autobus articulés :	5						4
Autobus standards :	6	5	8		6	5	5
Autobus moyenne capacité :	11	8	2			1	
Minibus Diviaciti :	6	2		3	1		
Minibus Diviaproxi :	3		1				2
Minibus DiviAccès :	5	1	1			2	
Nombre total :	88	20	27	3	7	12	11

ETAT PREVISIONNEL DU PARC DE MATERIEL ROULANT BUS

Numéro de parc	Immatriculation	Type	Assis	Debout	Date de mise en circulation	Date de rénovation	Age au 31/12/09	Age au 31/12/10	Age au 31/12/11	Age au 31/12/12	Age au 31/12/13	Age au 31/12/14	Age au 31/12/15	Age au 31/12/16
504	2478-SY-21	STD GO	0	0	23/02/1990		19,85							
506	4254-SY-21	STD GO	0	0	09/03/1990		19,81							
508	4257-SY-21	STD GO	24	86	09/03/1990		19,81							
511	6590-SY-21	STD GO	24	86	28/03/1990		19,76							
512	6592-SY-21	STD GO	24	86	28/03/1990		19,76							
513	9238-SY-21	STD GO	24	86	18/04/1990		19,70							
517	1247-SZ-21	STD GO	24	86	04/05/1990		19,66							
516	2474-SZ-21	STD GO	24	86	16/05/1990		19,63							
522	4327-TK-21	STD GO	24	86	09/10/1992		17,23							
523	214-TQ-21	STD GO	25	86	14/12/1993		16,05							
526	1299-TQ-21	STD GO	25	86	24/12/1993		16,02							
527	1298-TQ-21	STD GO	25	86	24/12/1993		16,02							
528	1297-TQ-21	STD GO	25	86	24/12/1993		16,02							
529	8879-TS-21	STD GO	25	86	14/09/1994		15,30							
530	8881-TS-21	STD GO	25	86	14/09/1994		15,30							
531	8882-TS-21	STD GO	25	86	14/09/1994		15,30	16,30						
532	8883-TS-21	STD GO	25	86	14/09/1994		15,30	16,30						
533	9901-TS-21	STD GO	25	86	23/09/1994		15,27	16,27						
534	9900-TS-21	STD GO	25	86	23/09/1994		15,27	16,27						
535	4376-VG-21	STD GO	25	86	04/07/1997		12,49	13,49						
536	4377-VG-21	STD GO	25	86	04/07/1997		12,49	13,49	14,49					
537	4373-VG-21	STD GO	25	86	04/07/1997		12,49	13,49	14,49					
201	130-VJ-21	STD GO	19	94	21/11/1997		12,11	13,11	14,11					
202	1361-VJ-21	STD GO	19	94	01/12/1997		12,08	13,08	14,08					
203	1362-VJ-21	STD GO	19	94	01/12/1997		12,08	13,08	14,08					
204	2581-VJ-21	STD GO	19	94	10/12/1997		12,06	13,06	14,06					
205	2580-VJ-21	STD GO	19	94	10/12/1997		12,06	13,06	14,06					
206	2842-VJ-21	STD GO	19	94	12/12/1997		12,05	13,05	14,05					
207	2844-VJ-21	STD GO	19	94	12/12/1997		12,05	13,05	14,05					
208	3193-VJ-21	STD GO	19	94	16/12/1997		12,04	13,04	14,04					
209	3194-VJ-21	STD GO	19	94	16/12/1997		12,04	13,04	14,04					
210	4482-VJ-21	STD GO	19	94	30/12/1997		12,00	13,00	14,00					
211	4481-VJ-21	STD GO	19	94	30/12/1997		12,00	13,00	14,00					
212	4480-VJ-21	STD GO	19	94	30/12/1997		12,00	13,00	14,00					
213	4479-VJ-21	STD GO	19	94	30/12/1997		12,00	13,00	14,00					
214	4478-VJ-21	STD GO	19	94	30/12/1997		12,00	13,00	14,00					
215	6701-VJ-21	STD GO	21	90	21/01/1998		11,94	12,94	13,94					
216	6697-VJ-21	STD GO	21	90	21/01/1998		11,94	12,94	13,94					
217	6696-VJ-21	STD GO	21	90	21/01/1998		11,94	12,94	13,94					
218	6694-VJ-21	STD GO	21	90	21/01/1998		11,94	12,94	13,94					
219	6691-VJ-21	STD GO	21	90	21/01/1998		11,94	12,94	13,94					
220	6689-VJ-21	STD GO	21	90	21/01/1998		11,94	12,94	13,94					
221	6687-VJ-21	STD GO	21	90	21/01/1998		11,94	12,94	13,94					
222	6868-VN-21	STD GO	19	92	10/12/1998		11,06	12,06	13,06					
223	6855-VN-21	STD GO	19	92	10/12/1998		11,06	12,06	13,06					
225	6864-VN-21	STD GO	19	92	10/12/1998		11,06	12,06	13,06					

Standard gasoil

Numéro de parc	Immatriculation	Type	Assis	Debout	Date de mise en circulation	Date de rennovation	Age au 31/12/09	Age au 31/12/10	Age au 31/12/11	Age au 31/12/12	Age au 31/12/13	Age au 31/12/14	Age au 31/12/15	Age au 31/12/16
258	7812-WS-21	STD GNV	22	77	09/06/2004		5,56	6,56	7,56	8,56	9,56	10,56	11,56	12,56
259	7814-WS-21	STD GNV	22	77	09/06/2004		5,56	6,56	7,56	8,56	9,56	10,56	11,56	12,56
261	9588-WS-21	STD GNV	22	77	21/06/2004		5,53	6,53	7,53	8,53	9,53	10,53	11,53	12,53
262	9590-WS-21	STD GNV	22	77	21/06/2004		5,53	6,53	7,53	8,53	9,53	10,53	11,53	12,53
263	9591-WS-21	STD GNV	22	77	21/06/2004		5,53	6,53	7,53	8,53	9,53	10,53	11,53	12,53
260	1294-WT-21	STD GNV	22	77	30/06/2004		5,50	6,50	7,50	8,50	9,50	10,50	11,50	12,50
264	1290-WT-21	STD GNV	22	77	30/06/2004		5,50	6,50	7,50	8,50	9,50	10,50	11,50	12,50
265	1293-WT-21	STD GNV	22	77	30/06/2004		5,50	6,50	7,50	8,50	9,50	10,50	11,50	12,50
266	1289-WT-21	STD GNV	22	77	30/06/2004		5,48	6,48	7,48	8,48	9,48	10,48	11,48	12,48
267	2754-WT-21	STD GNV	22	77	08/07/2004		5,48	6,48	7,48	8,48	9,48	10,48	11,48	12,48
268	2752-WT-21	STD GNV	22	77	08/07/2004		5,45	6,45	7,45	8,45	9,45	10,45	11,45	12,45
269	4158-WT-21	STD GNV	22	77	19/07/2004		5,45	6,45	7,45	8,45	9,45	10,45	11,45	12,45
270	4160-WT-21	STD GNV	22	77	19/07/2004		5,45	6,45	7,45	8,45	9,45	10,45	11,45	12,45
271	4161-WT-21	STD GNV	22	77	19/07/2004		5,45	6,45	7,45	8,45	9,45	10,45	11,45	12,45
272	6616-WZ-21	STD GNV	22	77	25/05/2005		4,60	5,60	6,60	7,60	8,60	9,60	10,60	11,60
273	6614-WZ-21	STD GNV	22	77	25/05/2005		4,60	5,60	6,60	7,60	8,60	9,60	10,60	11,60
274	7993-WZ-21	STD GNV	22	77	02/06/2005		4,58	5,58	6,58	7,58	8,58	9,58	10,58	11,58
275	7992-WZ-21	STD GNV	22	77	02/06/2005		4,58	5,58	6,58	7,58	8,58	9,58	10,58	11,58
276	1166-XA-21	STD GNV	22	77	23/06/2005		4,52	5,52	6,52	7,52	8,52	9,52	10,52	11,52
277	1165-XA-21	STD GNV	22	77	23/06/2005		4,52	5,52	6,52	7,52	8,52	9,52	10,52	11,52
278	2477-XA-21	STD GNV	22	77	29/06/2005		4,51	5,51	6,51	7,51	8,51	9,51	10,51	11,51
279	5646-XA-21	STD GNV	22	77	20/07/2005		4,45	5,45	6,45	7,45	8,45	9,45	10,45	11,45
280	5649-XA-21	STD GNV	22	77	20/07/2005		4,45	5,45	6,45	7,45	8,45	9,45	10,45	11,45
281	5648-XA-21	STD GNV	22	77	20/07/2005		4,44	5,44	6,44	7,44	8,44	9,44	10,44	11,44
282	6355-XA-21	STD GNV	22	77	25/07/2005		4,44	5,43	6,43	7,44	8,44	9,43	10,43	11,44
283	6358-XA-21	STD GNV	22	77	25/07/2005		4,44	5,43	6,43	7,44	8,44	9,43	10,43	11,44
284	1683-XE-21	STD GNV	22	77	11/04/2006		3,72	4,72	5,72	6,72	7,72	8,72	9,72	10,72
285	1682-XE-21	STD GNV	22	77	11/04/2006		3,72	4,72	5,72	6,72	7,72	8,72	9,72	10,72
286	1686-XE-21	STD GNV	22	77	11/04/2006		3,72	4,72	5,72	6,72	7,72	8,72	9,72	10,72
287	3076-XL-21	STD GNV	22+1H		13/06/2007		2,55	3,55	4,55	5,55	6,55	7,55	8,55	9,55
288	3077-XL-21	STD GNV	22+1H		13/06/2007		2,55	3,55	4,55	5,55	6,55	7,55	8,55	9,55
289	3078-XL-21	STD GNV	22+1H		13/06/2007		2,55	3,55	4,55	5,55	6,55	7,55	8,55	9,55
290	3079-XL-21	STD GNV	22+1H		13/06/2007		2,55	3,55	4,55	5,55	6,55	7,55	8,55	9,55
291	1965-XR-21	STD GNV	22+1H		25/04/2008		1,68	2,68	3,68	4,68	5,68	6,68	7,68	8,68
292	1932-XR-21	STD GNV	22+1H		25/04/2008		1,68	2,68	3,68	4,68	5,68	6,68	7,68	8,68
293	1703-XR-21	STD GNV	22+1H		25/04/2008		1,68	2,68	3,68	4,68	5,68	6,68	7,68	8,68
294	1704-XR-21	STD GNV	22+1H		25/04/2008		1,68	2,68	3,68	4,68	5,68	6,68	7,68	8,68

Standard GNV

Numéro de parc	Immatriculation	Type	Assis	Debout	Date de mise en circulation	Date de rénovation	Age au 31/12/09	Age au 31/12/10	Age au 31/12/11	Age au 31/12/12	Age au 31/12/13	Age au 31/12/14	Age au 31/12/15	Age au 31/12/16
302	2244-VN-21	ART GO	33	106	06/11/1998		11,15	12,15	13,15	14,15	15,15	16,15	17,15	18,15
303	2242-VN-21	ART GO	33	106	06/11/1998		11,15	12,15	13,15	14,15	15,15	16,15	17,15	18,15
304	2241-VN-21	ART GO	33	106	06/11/1998		11,15	12,15	13,15	14,15	15,15	16,15	17,15	18,15
305	3568-VN-21	ART GO	33	106	18/11/1998		11,12	12,12	13,12	14,12	15,12	16,12	17,12	18,12
306	3670-VN-21	ART GO	33	106	18/11/1998		11,12	12,12	13,12	14,12	15,12	16,12	17,12	18,12
307	3669-VN-21	ART GO	33	106	18/11/1998		11,12	12,12	13,12	14,12	15,12	16,12	17,12	18,12
364	4637-WH-21	ART GO	34	141	05/07/2002		7,49	8,49	9,49	10,49	11,49	12,49	13,49	14,49
365	4636-WH-21	ART GO	34	141	05/07/2002		7,49	8,49	9,49	10,49	11,49	12,49	13,49	14,49
366	4634-WH-21	ART GO	34	141	05/07/2002		7,49	8,49	9,49	10,49	11,49	12,49	13,49	14,49
367	4631-WH-21	ART GO	34	141	05/07/2002		7,49	8,49	9,49	10,49	11,49	12,49	13,49	14,49
368	4629-WH-21	ART GO	34	141	05/07/2002		7,49	8,49	9,49	10,49	11,49	12,49	13,49	14,49
369	4626-WH-21	ART GO	34	141	05/07/2002		7,49	8,49	9,49	10,49	11,49	12,49	13,49	14,49
370	4623-WH-21	ART GO	34	141	05/07/2002		7,49	8,49	9,49	10,49	11,49	12,49	13,49	14,49
371	4622-WH-21	ART GO	34	141	05/07/2002		7,49	8,49	9,49	10,49	11,49	12,49	13,49	14,49
373	4620-WH-21	ART GO	34	141	05/07/2002		7,49	8,49	9,49	10,49	11,49	12,49	13,49	14,49
374	4619-WH-21	ART GO	34	141	05/07/2002		7,49	8,49	9,49	10,49	11,49	12,49	13,49	14,49
385	8431-SJ-21	ART GO	0	0	17/07/1987		22,46							
ART01		ART GO			30/11/2010		0,08	0,08	1,08	2,08	3,08	4,08	5,08	6,08
ART02		ART GO			30/11/2010		0,08	0,08	1,08	2,08	3,08	4,08	5,08	6,08
ART03		ART GO			30/11/2010		0,08	0,08	1,08	2,08	3,08	4,08	5,08	6,08
ART04		ART GO			30/11/2010		0,08	0,08	1,08	2,08	3,08	4,08	5,08	6,08
ART05		ART GO			30/11/2012					0,08	1,08	2,08	3,08	4,08
ART06		ART GO			30/11/2012					0,08	1,08	2,08	3,08	4,08
ART07		ART GO			30/11/2012					0,08	1,08	2,08	3,08	4,08
ART08		ART GO			30/11/2012					0,08	1,08	2,08	3,08	4,08
ART09		ART GO			30/11/2012					0,08	1,08	2,08	3,08	4,08
ART10		ART GO			30/11/2010		0,08	0,08	1,08	2,08	3,08	4,08	5,08	6,08
ART11		ART GO			30/11/2012					0,08	1,08	2,08	3,08	4,08
ART12		ART GO			30/11/2012					0,08	1,08	2,08	3,08	4,08
ART13		ART GO			30/11/2012					0,08	1,08	2,08	3,08	4,08
ART14		ART GO			30/11/2012					0,08	1,08	2,08	3,08	4,08
ART15		ART GO			30/11/2012					0,08	1,08	2,08	3,08	4,08
ART16		ART GO			30/11/2012					0,08	1,08	2,08	3,08	4,08
ART17		ART GO			30/11/2012					0,08	1,08	2,08	3,08	4,08
ART18		ART GO			30/11/2012					0,08	1,08	2,08	3,08	4,08
ART19		ART GO			30/11/2012					0,08	1,08	2,08	3,08	4,08
ART20		ART GO			30/11/2012					0,08	1,08	2,08	3,08	4,08
ART21		ART GO			30/11/2015									
ART22		ART GO			30/11/2015									
ART23		ART GO			30/11/2015									
ART24		ART GO			30/11/2015									
ART25		ART GO			30/11/2016									
ART26		ART GO			30/11/2016									
ART27		ART GO			30/11/2016									
ART28		ART GO			30/11/2016									

Numéro de parc	Immatriculation	Type	Assis	Debout	Date de mise en circulation	Date de rénovation	Age au 31/12/09	Age au 31/12/10	Age au 31/12/11	Age au 31/12/12	Age au 31/12/13	Age au 31/12/14	Age au 31/12/15	Age au 31/12/16
801	8544-XC-21	ART GNV	33	121	05/01/2006		3,99	4,99	5,98	6,99	7,99	8,99	9,98	10,99
802	8540-XC-21	ART GNV	33	121	05/01/2006		3,99	4,99	5,98	6,99	7,99	8,99	9,98	10,99
803	8542-XC-21	ART GNV	33	121	05/01/2006		3,99	4,99	5,98	6,99	7,99	8,99	9,98	10,99
804	8541-XC-21	ART GNV	33	121	05/01/2006		3,99	4,99	5,98	6,99	7,99	8,99	9,98	10,99
805	8548-XC-21	ART GNV	33	121	05/01/2006		3,99	4,99	5,98	6,99	7,99	8,99	9,98	10,99
806	8547-XC-21	ART GNV	33	121	05/01/2006		3,99	4,99	5,98	6,99	7,99	8,99	9,98	10,99
807	2239-XE-21	ART GNV	33	121	14/04/2006		3,72	4,71	5,71	6,72	7,72	8,71	9,71	10,72
808	2240-XE-21	ART GNV	33	121	14/04/2006		3,72	4,71	5,71	6,72	7,72	8,71	9,71	10,72
809	2238-XE-21	ART GNV	33	121	14/04/2006		3,72	4,71	5,71	6,72	7,72	8,71	9,71	10,72
810	2237-XE-21	ART GNV	33	121	14/04/2006		3,72	4,71	5,71	6,72	7,72	8,71	9,71	10,72
811	2236-XE-21	ART GNV	33	121	14/04/2006		3,72	4,71	5,71	6,72	7,72	8,71	9,71	10,72
812	2235-XE-21	ART GNV	33	121	14/04/2006		3,72	4,71	5,71	6,72	7,72	8,71	9,71	10,72
813	2362-XJ-21	ART GNV	33	120	26/01/2007		2,93	3,93	4,93	5,93	6,93	7,93	8,93	9,93
814	2363-XJ-21	ART GNV	33	120	26/01/2007		2,93	3,93	4,93	5,93	6,93	7,93	8,93	9,93
815	2361-XJ-21	ART GNV	33	120	26/01/2007		2,93	3,93	4,93	5,93	6,93	7,93	8,93	9,93
816	2356-XJ-21	ART GNV	33	120	26/01/2007		2,93	3,93	4,93	5,93	6,93	7,93	8,93	9,93
817	2355-XJ-21	ART GNV	33	120	26/01/2007		2,93	3,93	4,93	5,93	6,93	7,93	8,93	9,93
818	2358-XJ-21	ART GNV	33	120	26/01/2007		2,93	3,93	4,93	5,93	6,93	7,93	8,93	9,93
819	6760-XP-21	ART GNV	33+1H	134	23/01/2008		1,94	2,94	3,94	4,94	5,94	6,94	7,94	8,94
820	6758-XP-21	ART GNV	33+1H	134	23/01/2008		1,94	2,94	3,94	4,94	5,94	6,94	7,94	8,94
821	6755-XP-21	ART GNV	33+1H	134	23/01/2008		1,94	2,94	3,94	4,94	5,94	6,94	7,94	8,94
822	6753-XP-21	ART GNV	33+1H	134	23/01/2008		1,94	2,94	3,94	4,94	5,94	6,94	7,94	8,94
823	224-XR-21	ART GNV	33+1H	134	16/04/2008		1,71	2,71	3,71	4,71	5,71	6,71	7,71	8,71
824	224-XR-21	ART GNV	33+1H	134	16/04/2008		1,71	2,71	3,71	4,71	5,71	6,71	7,71	8,71
825	229-XR-21	ART GNV	33+1H	134	16/04/2008		1,71	2,71	3,71	4,71	5,71	6,71	7,71	8,71
826	9734-XQ-21	ART GNV	33+1H	134	14/04/2008		1,71	2,71	3,71	4,71	5,71	6,71	7,71	8,71
827	9736-XQ-21	ART GNV	33+1H	134	14/04/2008		1,71	2,71	3,71	4,71	5,71	6,71	7,71	8,71
828	9733-XQ-21	ART GNV	33+1H	134	14/04/2008		1,71	2,71	3,71	4,71	5,71	6,71	7,71	8,71

Numéro de parc	Immatriculation	Type	Assis	Debout	Date de mise en circulation	Date de rénovation	Age au 31/12/09	Age au 31/12/10	Age au 31/12/11	Age au 31/12/12	Age au 31/12/13	Age au 31/12/14	Age au 31/12/15	Age au 31/12/16
601	2706-VD-21	MIDI GO	18	43	16/09/1996		13,29	14,29	15,29	16,29	17,29	18,29		
602	7602-XQ-21	MIDI GO	18+1H	41	01/04/2008		1,75	2,75	3,75	4,75	5,75	6,75	7,75	8,75
603	7998-XQ-21	MIDI GO	18+1H	41	01/04/2008		1,75	2,75	3,75	4,75	5,75	6,75	7,75	8,75
604		MIDI GO												
605		MIDI GO			01/04/2010			0,75	1,75	2,75	3,75	4,75	5,75	6,75
MIDI01		MIDI GO			30/11/2010			0,08	1,08	2,09	3,09	4,08	5,08	6,09
MIDI02		MIDI GO			30/11/2010			0,08	1,08	2,09	3,09	4,08	5,08	6,09
MIDI03		MIDI GO			30/11/2010			0,08	1,08	2,09	3,09	4,08	5,08	6,09
MIDI04		MIDI GO			30/11/2010			0,08	1,08	2,09	3,09	4,08	5,08	6,09
MIDI05		MIDI GO			30/11/2010			0,08	1,08	2,09	3,09	4,08	5,08	6,09
MIDI06		MIDI GO			30/11/2010			0,08	1,08	2,09	3,09	4,08	5,08	6,09
MIDI07		MIDI GO			30/11/2010			0,08	1,08	2,09	3,09	4,08	5,08	6,09
MIDI08		MIDI GO			30/11/2010			0,08	1,08	2,09	3,09	4,08	5,08	6,09
MIDI09		MIDI GO			30/11/2012			0,08	1,08	2,09	3,09	4,08	5,08	6,09
MIDI10		MIDI GO			30/11/2012					0,08	1,08	2,08	3,08	4,08
MIDI11		MIDI GO			30/11/2015					0,08	1,08	2,08	3,08	4,08

Midibus

Numéro de parc	Immatriculation	Type	Assis	Debout	Date de mise en circulation	Date de rénovation	Age au 31/12/09	Age au 31/12/10	Age au 31/12/11	Age au 31/12/12	Age au 31/12/13	Age au 31/12/14	Age au 31/12/15	Age au 31/12/16
R15	8716-TZ-21	MINI GO	0	0	21/11/1995		14,11							
R16	7887-MI-21	MINI GO	8	0	13/03/2003		6,80	7,80						
C17	1921-XF-21	MINI GO	7	0	21/06/2006		3,53	4,53	5,53					
C18	1923-XF-21	MINI GO	7	0	21/06/2006		3,53	4,53	5,53	6,53	7,53	8,53		
910	1187-XF-21	MINI GO	11	11	15/06/2006		3,55	4,54						
911	1188-XF-21	MINI GO	11	11	15/06/2006		3,55	4,54						
912	1189-XF-21	MINI GO	11	11	15/06/2006		3,55	4,54						
913	7928-XQ-21	MINI GO	11	11	02/04/2008		1,75	2,75	3,75	4,75				
914	7930-XQ-21	MINI GO	11	11	02/04/2008		1,75	2,75	3,75	4,75				
915	7926-XQ-21	MINI GO	11	11	02/04/2008		1,75	2,75	3,75	4,75				
916	7924-XQ-21	MINI GO	11	11	02/04/2008		1,75	2,75	3,75	4,75	5,75			
M01	9513-TP-21	MINI GO	14	7	07/12/1993		16,07	2,75	3,75	4,75				
920	8370-XG-21	MINI GO	10	11	22/06/2004		5,52							
D5	8272-XL-21	MINI GO	11	0	23/08/2006		3,36	4,36	5,36					
D7	8357-XL-21	MINI GO	11	0	23/08/2006		3,36	4,36	5,36	6,36				
D6	8274-XL-21	MINI GO	11	0	23/08/2006		3,36	4,36	5,36	6,36				
SP1	1106-XL-21	MINI GO	12	0	31/05/2007		2,59	3,59	4,59	5,59	6,59	7,59		
D1	7252-XL-21	MINI GO	11	10	06/07/2007		2,49	3,49	4,49	5,49				
922	7253-XL-21	MINI GO	11	10	06/07/2007		2,49	3,49	4,49	5,49				
923	7255-XL-21	MINI GO	11	10	06/07/2007		2,49	3,49	4,49	5,49	6,49	7,49	8,49	
924	7258-XL-21	MINI GO	11	10	06/07/2007		2,49	3,49	4,49	5,49	6,49	7,49	8,49	
M02		MINI GO			30/11/2010			0,08	1,08	2,09	3,09	4,08	5,08	6,09
M03		MINI GO			30/11/2011				0,08	1,08	2,09	3,09	4,08	5,09
M04		MINI GO			30/11/2011				0,08	1,09	2,09	3,09	4,08	5,09
M05		MINI GO			30/11/2011				0,08	1,09	2,09	3,09	4,08	5,09
M06		MINI GO			30/11/2012				0,08	1,08	2,08	3,08	4,08	5,09
M07		MINI GO			30/11/2012				0,08	1,08	2,08	3,08	4,08	5,09
M08		MINI GO			30/11/2013				0,08	1,08	2,08	3,08	4,08	5,09
M09		MINI GO			30/11/2013				0,08	1,08	2,08	3,08	4,08	5,09
M10		MINI GO			30/11/2013				0,08	1,08	2,08	3,08	4,08	5,09
M11		MINI GO			30/11/2014				0,08	1,08	2,08	3,08	4,08	5,09
M12		MINI GO			30/11/2015				0,08	1,08	2,08	3,08	4,08	5,09
M13		MINI GO			30/11/2015				0,08	1,08	2,08	3,08	4,08	5,09
M14		MINI GO			30/11/2016				0,08	1,08	2,08	3,08	4,08	5,09
M15		MINI GO			30/11/2016				0,08	1,08	2,08	3,08	4,08	5,09

Minibus

Numéro de parc	Immatriculation	Type	Assis	Debout	Date de mise en circulation	Date de rénovation	Age au 31/12/09	Age au 31/12/10	Age au 31/12/11	Age au 31/12/12	Age au 31/12/13	Age au 31/12/14	Age au 31/12/15	Age au 31/12/16
----------------	-----------------	------	-------	--------	-----------------------------	--------------------	-----------------	-----------------	-----------------	-----------------	-----------------	-----------------	-----------------	-----------------

AGE MOYEN							9,60	8,92	9,52	8,69	7,57	8,08	8,06	8,10	
Nombre de véhicules							245	244	243	245	184	184	184	184	184

Dont Bus articulés :

Nombre : 101
 Age moyen : 10,65
 Age maxi : 22,46

Dont Bus standards :

Nombre : 120
 Age moyen : 9,75
 Age maxi : 19,85

Dont Bus de moyenne capacité :

Nombre : 3
 Age moyen : 5,60
 Age maxi : 13,29

Dont Minibus :

Nombre : 21
 Age moyen : 4,28
 Age maxi : 16,07

101	101	101	101	79	79	79	79	79	79	79	79	79	79	79
10,65	10,68	11,68	9,76	8,64	8,64	8,64	9,64	9,64	9,68	9,68	9,68	9,68	9,68	9,69
22,46	18,21	19,21	18,82	17,82	17,82	17,82	18,82	18,82	18,74	18,74	18,74	18,74	18,74	19,74
120	111	111	111	76	76	76	76	76	76	76	76	76	76	76
9,75	9,06	9,31	9,22	7,94	7,94	7,94	7,83	7,83	7,85	7,85	7,85	7,85	7,85	7,81
19,85	16,30	14,49	15,05	13,13	13,13	13,13	14,01	14,01	14,97	14,97	14,97	14,97	14,97	15,89
3	13	13	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15
5,60	1,69	2,69	3,21	4,21	4,21	4,21	5,21	5,21	4,93	4,93	4,93	4,93	4,93	5,93
13,29	14,29	15,29	16,29	17,29	17,29	17,29	18,29	18,29	7,75	7,75	7,75	7,75	7,75	8,75
21	19	18	18	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14
4,28	3,80	3,67	3,96	3,19	3,19	3,19	3,71	3,71	3,42	3,42	3,42	3,42	3,42	3,09
16,07	7,80	5,53	6,53	7,53	7,53	7,53	8,53	8,53	8,49	8,49	8,49	8,49	8,49	6,09

DSP du réseau de transport urbain du Grand Dijon – Convention

ANNEXE 13

PRESTATIONS ATTENDUES DU DELEGATAIRE POUR LA MISE EN SERVICE DU TRAMWAY

1 - REGLEMENT DE SECURITE DE L'EXPLOITATION

A partir du Dossier Préliminaire de sécurité et dans le cadre de la conception par l'**Autorité Organisatrice** du dossier de sécurité, il appartient au **Délégataire** d'élaborer le Règlement de Sécurité de l'Exploitation (RSE) et le Plan d'Intervention et de sécurité (PIS), conformément à l'arrêté du 23 mai 2003 relatif à la sécurité des transports publics guidés. Ces deux documents accompagnent la demande d'autorisation de mise en exploitation commerciale adressée par l'**Autorité Organisatrice** au Préfet de Département.

Le contrôle d'un EOQA (Expert ou Organisme Qualifié Agréé) est mandaté par l'**Autorité Organisatrice** pour valider les conceptions, réalisations des ouvrages et systèmes au regard de la sécurité attendue ainsi que les dossiers RSE et PIS précités. Le **Délégataire** doit effectuer les corrections éventuelles nécessaires sur les éléments de sa seule responsabilité afin de répondre aux observations et lever les éventuelles réserves de l'EOQA et des autorités de contrôle. Pour cela, il lui est nécessaire d'examiner et d'évaluer préalablement, au cours de l'élaboration du dossier de sécurité, l'impact des clôtures de risque qui lui sont affectées.

Ces documents, élaborés dans le respect des lois et règlements en vigueur doivent porter, tout particulièrement, sur les trois volets essentiels que sont la réglementation générale, les habilitations et les instructions d'application.

2 – REGLEMENT PUBLIC D'EXPLOITATION

Avant la publication effective du règlement public d'exploitation, un projet de règlement doit être soumis à l'approbation de l'**Autorité Organisatrice**.

En cas de modifications ultérieures de ce règlement qui seraient rendues nécessaires du fait d'évolutions du tramway ou des réglementations de sécurité, le nouveau règlement doit faire l'objet d'une validation par l'**Autorité Organisatrice** avant son entrée en vigueur.

3 - PERSONNELS

Le **Délégataire** est tenu d'avoir à sa disposition, en temps utile, tous les personnels nécessaires à l'accomplissement des tâches qui lui incombent, en vue de la préparation à la mise en service puis à la mise en service des activités déléguées.

Il est également tenu de garantir à l'**Autorité Organisatrice**, dont les services de contrôle sont habilités à mener toute investigation sur ce point, qu'il dispose bien de l'ensemble des personnels nécessaires, en nombre et en qualifications, pour exploiter le tramway dès le jour de sa mise en service commercial.

4 - PROGRAMMES DE FORMATION

Le **Délégataire** est tenu de recruter en temps utiles les agents chargés d'assurer la formation initiale du personnel pour toutes les qualifications requises dans des délais compatibles avec la mise en service ainsi que le suivi et l'entretien de la formation pendant toute la durée de la délégation.

Il doit définir et mettre en oeuvre les programmes de formation des formateurs, des conducteurs, régulateurs et des agents d'exploitation et de maintenance, sur la base des documentations de formation et des formations qu'il aura reçus des différents fournisseurs du système tramway pendant la phase de construction.

Afin d'être compatible avec le calendrier de mise en service du tramway et de pouvoir assurer les formations à la conduite, l'**Autorité Organisatrice** met à disposition du **Délégataire**, au minimum 6 mois avant la date de mise en service :

- un tronçon de ligne équipé d'une longueur minimale de 2 km, connecté avec le centre d'exploitation et de maintenance ;
- des rames de tramway ayant achevées avec succès leurs essais.

5 - MAINTENANCE

Pendant la phase de construction, il appartient au **Délégataire** de préparer et de mettre en place son dispositif de maintenance par :

- La mise en place des outils de gestion appropriés
- La définition de l'ensemble des outillages et équipements nécessaires à la maintenance du système tramway
- La définition et l'approvisionnement des stocks de pièces dont il a la charge
- La gestion du stock des organes mis à sa disposition
- L'établissement et la passation des contrats concernant les prestations de maintenance éventuellement réalisées en sous-traitance ;
- La prise en compte des aménagements et équipements intégrés au site de Maintenance et Exploitation, le transfert de la garde puis l'exploitation de ce site.

Pour cela, l'**Autorité Organisatrice** tient informé le **Délégataire** des caractéristiques des ouvrages et équipements à maintenir et l'associe à leur définition.

Cette responsabilité s'exerce directement sur tous les domaines dont le **Délégataire** a la maîtrise, à charge pour lui de fournir une information suffisante à l'**Autorité Organisatrice**.

6 - ESSAIS TECHNIQUES ET RECEPTION

Le **Délégataire** doit participer, à ses frais, dans les conditions définies ci-après, aux essais techniques sur site et aux réceptions du matériel roulant et des équipements du tramway. A ce titre, les protocoles d'essais adaptés aux objectifs poursuivis, aux validations de fonctionnalités et de performances associées, sont présentés au **Délégataire**, pour examen et critique, 6 mois avant le démarrage des essais en vue d'une approbation par toutes les parties. Pendant les phases d'essais, le **Délégataire** est régulièrement informé de leur avancement (signalements d'anomalies techniques, interventions éventuelles de maintenance, suivi de fiabilité et de disponibilité, corrections et réglages demandés, etc.) afin d'être en mesure de programmer et de réaliser en temps utile les prestations attendues de lui (planning de conduite pour essais, gestion provisoire du PCC).

S'agissant de la réception et des essais concernant le tramway, le **Délégataire** est tenu d'assister à la fois aux réceptions des matériels roulants des installations fixes et des ouvrages du tramway ainsi qu'aux essais des rames de tramway, sans pour autant avoir la responsabilité ni de ces réceptions, ni de ces essais. Il met à disposition des personnels pour la conduite des tramways, dans une limite de 4000 heures. Les personnels mis à disposition sont formés à la conduite en phase d'essais, aux frais du constructeur du matériel roulant.

Sa participation pendant que se dérouleront les réceptions et les essais mentionnés à l'alinéa précédent, implique aussi la fourniture d'avis à la demande de l'**Autorité Organisatrice** et en tout état de cause de recommandations de sa propre initiative s'il le juge utile, à partir des constats et observations qui sont portés à sa connaissance au cours des phases d'essais. Ces avis et/ou recommandations ont pour objectif d'identifier les non-conformités puis les adaptations d'ouvrages, équipements ou systèmes destinées à les rendre conformes aux objectifs poursuivis. Ces avis et/ou recommandations permettent également de faire part de toutes propositions permettant d'optimiser les fonctionnalités et les performances du système tramway.

Sont particulièrement concernés par l'alinéa précédent :

- Les systèmes de signalisation ferroviaire (manœuvres) et ceux interférant avec la circulation générale (carrefours) ;
- Les systèmes d'exploitation SAE, SIV, billettique, ... ;
- L'aménagement de la salle de contrôle du PCC et les intégrations d'équipements en son sein ;
- Les modes de traitement des situations dégradées, y compris en ce qui concerne l'alimentation électrique ;
- La conduite, l'accessibilité générale, la maintenabilité des rames de tramway.

Les avis du **Délégué** doivent intervenir au plus tôt pour l'examen des dossiers techniques établis par le maître d'œuvre du projet : l'**Autorité Organisatrice** s'engage à examiner les avis du **Délégué**, mais n'est pas tenue de procéder à des modifications. Cela implique un phasage du démarrage initial des essais et réceptions compatibles avec ces examens

En la matière, les modalités d'intervention du **Délégué** doivent être définies avec le maître d'ouvrage et le maître d'œuvre.

Cette assistance peut être utilisée par le **Délégué** aux fins de formation des formateurs et, sauf si cela était de nature à compromettre le bon déroulement des essais, de l'ensemble des personnels concernés.

Le **Délégué**, cadres et personnels de formation concernés inclus, doit assister, aux essais conduits par les entreprises sous le contrôle de la maîtrise d'œuvre « travaux » qui se rapportent à :

- La préparation à la mise en service du matériel roulant, en sortie d'usine, sur le site de maintenance, et sur la ligne de tramway ;
- La mise en service des voies et appareils de voie ;
- La mise en service des systèmes de signalisation, y compris de carrefours ;
- La mise en service des sous-stations ;
- La mise en service des dispositifs d'alimentation électrique HT ;
- La mise en service des équipements BT ;
- La mise en service des gros équipements d'entretien ;
- La mise en service du PCC ;
- La mise en service des systèmes de communication ;
- La mise en service du centre d'exploitation et de maintenance bus et tramway.

Lors de ces essais, le **Délégué** peut formuler, par écrit au maître d'œuvre concerné et à l'**Autorité Organisatrice**, toutes les suggestions qu'il estimerait opportunes en vue, selon lui, de permettre d'améliorer le système avant sa mise en service.

Durant les phases d'essais et réception, le **Délégué** ne supporte aucun frais de fonctionnement relatifs au système tramway (fourniture de l'énergie, assurances, maintenance, garde, etc.).

7 - MISE A DISPOSITION DU SYSTEME TRANSPORT

Le système transport est mis à disposition du **Déléataire** par l'**Autorité Organisatrice**, à l'issue des opérations de réception incombant à l'**Autorité Organisatrice** en tant que maître d'ouvrage.

Cette mise à disposition fait l'objet de procès verbaux établis pour chacun des éléments du système de transport.

Ils sont accompagnés des prescriptions définitives d'entretien et de maintenance fournies à l'**Autorité Organisatrice** par les constructeurs.

L'**Autorité Organisatrice** met à la disposition du **Déléataire** la documentation technique du constructeur des matériels roulants (tramway), et notamment le manuel d'entretien.

Les plans d'exécution des domaines, bâtiments, locaux, systèmes, ouvrages et de leurs réseaux mis à disposition du **Déléataire** sont également fournis par l'**Autorité Organisatrice** à ce moment.

Le **Déléataire** est tenu d'accepter en l'état le système de transport mis à sa disposition par l'**Autorité Organisatrice** conformément aux dispositions ci-après. Il aura formulé les réserves se rapportant à des défauts de réalisations et/ou non conformités. Un calendrier destiné à identifier les levées de ces réserves lui sera fourni.

Il est par ailleurs précisé s'agissant des éléments suivants :

7.1 - Centre d'exploitation et de maintenance

Le centre d'exploitation et de maintenance, y compris le PCC, et l'ensemble des équipements qui y sont hébergés, sont mis à la disposition du **Déléataire**, sur remise d'un procès-verbal de mise à disposition selon des modalités à définir en temps utile avec le maître d'ouvrage et le maître d'œuvre de la réalisation.

Afin d'être compatible avec le calendrier de mise en service du tramway, l'**Autorité Organisatrice** met à disposition du **Déléataire** le Centre d'Exploitation et de Maintenance au minimum 6 mois avant la date de mise en service, sachant que ces locaux seront partiellement et ponctuellement occupés par des personnels du **Déléataire** au minimum 12 mois avant la date de mise en service.

7.2 - Matériel roulant

Les rames de tramways sont globalement mises à disposition du **Déléataire** au début de la période de marche à blanc. Préalablement à cette mise à disposition, pour chacune des rames, les conditions suivantes seront réunies :

- Demande formulée par l'**Autorité Organisatrice** après avis explicite du Maître d'œuvre et notification du procès verbal de réception unitaire ;
- Levée de toutes réserves éventuellement posées par les autorités chargées du contrôle ;
- Essais en usine et sur le tramway expressément actés par les constructeurs, les autorités chargées du contrôle, l'**Autorité Organisatrice** et le maître d'œuvre comme permettant une exploitation conforme aux performances spécifiées ainsi qu'aux hypothèses d'exploitation de la présente convention ;

- Levée des réserves éventuellement formulées par le **délégataire** concernant des points touchant à la sécurité du fonctionnement des véhicules, notamment en ce qui concerne :

- ♦ L'isolation électrique ;
- ♦ La sûreté du retour du courant en cas de contact roue/rail de mauvaise qualité ;
- ♦ La sécurité des agents de conduite en cas de collision (résistance aux chocs et dispositifs d'évacuation) ;
- ♦ La visibilité suffisante par l'agent de conduite vers l'extérieur, en particulier, en avant à très courte distance ainsi que latéralement (contrôle des montées et descentes) ;
- ♦ La visibilité suffisante par l'agent de conduite de l'intérieur du véhicule ;
- ♦ La sécurité du fonctionnement du verrouillage et du déverrouillage des portes et des issues de secours ;
- ♦ La résistance à la compression des planchers et parois ;
- ♦ L'étanchéité à l'eau et à la neige ;
- ♦ L'efficacité des dispositifs de freinage, de sablage et d'anti-enrayage.

Sur la demande de l'**Autorité Organisatrice**, le **Délégataire** est tenu d'accepter la mise à disposition des véhicules livrés et réceptionnés, lorsque les conditions ci-dessus sont réunies, même s'il subsistait des réserves dont les levées seront validées par les parties dans un calendrier admis par elles.

Si tel était le cas, le **Délégataire** devrait exprimer ses réserves à l'**Autorité Organisatrice** et convenir avec elle, en fonction de l'ensemble des clauses de la présente convention :

- Des travaux et améliorations à entreprendre avant la mise en service ;
- Le cas échéant, des conditions d'exploitation éventuellement inférieures au niveau prévu, ou plus contraignantes, lors de la mise en service et de la prise en charge par l'**Autorité Organisatrice** des conséquences financières de ces dernières.

7.3 - Installations fixes

Les installations fixes de la ligne de tramway sont mises à disposition lorsque les conditions suivantes sont réunies :

- Demande formulée par l'**Autorité Organisatrice** après avis explicite du maître d'œuvre et notification du procès verbal de réception ;
- Levée de toutes réserves éventuellement posées par les autorités chargées du contrôle, y compris touchant à la résistance d'éléments en cas de secousses sismiques ;
- Essais expressément actés par les constructeurs, les autorités chargées du contrôle, l'**Autorité Organisatrice** et le maître d'œuvre comme permettant une exploitation conforme aux performances spécifiées ainsi qu'aux hypothèses d'exploitation de la présente Convention;
- Levée des réserves éventuellement formulées par le **Délégataire** concernant des points touchant à la sécurité, notamment en ce qui concerne :
 - ♦ L'isolation électrique de tous éléments au contact éventuel de courants HT et BT ;
 - ♦ La sûreté du retour du courant au niveau du sol ;

- Le contrôle de l'efficacité des dispositifs de lutte contre les courants vagabonds ;
- Le bon fonctionnement et la visibilité des signaux de manoeuvre et de carrefours ;
- Le bon fonctionnement à pied d'œuvre et, lorsque cela sera prévu, à distance, des commandes d'appareils de voie et d'alimentation électrique HT ;
- L'ancrage satisfaisant des pylônes et câbles d'alimentation électrique HT ;
- La résistance à la compression des planchers et parois ainsi que l'étanchéité à l'eau et à la neige des bâtiments de toute sorte, y compris abris de station ;
- L'efficacité des dispositifs de transmission d'information entre PCC et agents de conduite.

Sur la demande de l'**Autorité Organisatrice**, le **Déléгатaire** est tenu d'accepter la mise à disposition des installations livrées et réceptionnées, lorsque les conditions ci-dessus sont réunies, même s'il subsistait des réserves dont les levées seront validées par les parties dans un calendrier admis par elles.

Si tel était le cas, le **Déléгатaire** devrait exprimer ses réserves à l'**Autorité Organisatrice** et convenir avec elle, en fonction de l'ensemble des clauses de la présente convention :

- Des travaux et améliorations à entreprendre avant la mise en service ;
- Le cas échéant, des conditions d'exploitation éventuellement inférieures au niveau prévu, ou plus contraignantes, lors de la mise en service et de la prise en charge par l'**Autorité Organisatrice** des conséquences financières de ces dernières.

7.4 - Ouvrages

Les ouvrages composant le système transport sont mis à disposition lorsque les conditions suivantes seront réunies :

- Demande formulée par l'**Autorité Organisatrice** après avis explicite du maître d'œuvre et notification du procès verbal de réception ;
- Levée de toutes réserves éventuellement posées par les autorités chargées du contrôle, y compris celles touchant à la résistance d'éléments en cas de secousses sismiques ;
- Essais expressément actés par les constructeurs, les autorités chargées du contrôle, l'**Autorité Organisatrice** et le maître d'œuvre comme permettant une exploitation conforme aux performances spécifiées ainsi qu'aux hypothèses d'exploitation de la présente convention ;
- Levée des réserves formulées par le **Déléгатaire** concernant des points touchant à la sécurité du système.

Sur la demande de l'**Autorité Organisatrice**, le **Déléгатaire** est tenu d'accepter la mise à disposition des ouvrages livrés et réceptionnés, lorsque les conditions ci-dessus sont réunies, même s'il subsistait des réserves dont les levées seront validées par les parties dans un calendrier admis par elles.

Si tel était le cas, le **Déléгатaire** devrait exprimer ses réserves à l'**Autorité Organisatrice** et convenir avec elle, en fonction de l'ensemble des clauses de la présente convention :

- Des travaux et améliorations à entreprendre avant la mise en service ;
- Le cas échéant, des conditions d'exploitation éventuellement inférieures au niveau prévu, ou plus contraignantes, lors de la mise en service et de la prise en charge par l'**Autorité Organisatrice** des conséquences financières de ces dernières.

8 - MARCHÉ À BLANC

Le **Délégué** est entièrement responsable de la définition et de l'exécution du programme de la marche à blanc, laquelle devra lui permettre de tester le système de transport en situation d'exploitation nominale et dans les configurations dégradées identifiées et d'affiner la formation du personnel ainsi que le programme d'exploitation. Ce programme permet également d'examiner la pertinence d'applications du RSE et du PIS.

Le protocole de marche à blanc et les objectifs associés sont présentés à l'**Autorité Organisatrice** par le **Délégué**, pour approbation, 6 mois avant le démarrage de la marche à blanc. Pendant la marche à blanc, l'**Autorité Organisatrice** est régulièrement informée de l'avancement de la marche à blanc (vitesse commerciale, fréquence, suivi de fiabilité et de disponibilité, maintenabilité du système, etc.).

Conformément au planning général de la réalisation du projet et compte tenu de l'objectif d'horizon de mise en service, le **Délégué** dispose d'un délai incompressible de cinq semaines pour effectuer les opérations de marche à blanc, dans la mesure où l'ensemble des essais sont terminés à son démarrage et que l'ensemble des systèmes et équipements sont mis à disposition du **Délégué** dans les conditions ci-dessus définies dès son démarrage.

Si la marche à blanc ne permettait pas d'atteindre ou valider les objectifs de performance, les deux parties conviendraient des conditions de mise à niveau des systèmes concernés et des incidences contractuelles financières éventuelles. Il en sera également ainsi en cas de décalage ou d'allongement de la période de marche à blanc.

A partir du début de la marche à blanc, le **Délégué** a en charge les frais de fonctionnement relatifs au tramway (fourniture de l'énergie, assurances, maintenance, garde, etc.).

9 - COMMUNICATION

En coordination avec le service de communication de l'**Autorité Organisatrice**, le **Délégué** doit assurer l'ensemble de la communication commerciale auprès du public concernant :

- La nature de la ligne de tramway mis en exploitation et, notamment, ses modalités d'usage et de commercialisation ;
- La réorganisation apportée au réseau de bus du fait de la mise en exploitation du tramway ;
- Le cas échéant, les modalités de gestion des interfaces entre le réseau de transport public du Grand Dijon et les autres composantes du système de transport public départemental et régional.

L'**Autorité Organisatrice** assure l'ensemble de la communication institutionnelle auprès du public concernant l'impact du système sur son environnement, notamment en ce qui concerne la circulation générale, y compris celles des piétons et des deux roues, ainsi que la communication événementielle liée au lancement du tramway.

L'**Autorité Organisatrice** et le **Délégué** doivent convenir des actions de communication qu'ils souhaiteront entreprendre, respectivement l'un et l'autre, afin de promouvoir le réseau bus et tramway ainsi que leur propre image respective, de façon à mettre en synergie ces actions.

DSP du réseau de transport urbain du Grand Dijon – Convention

ANNEXE 14

DEMENAGEMENT DES SITES

**DE CHENOVE
& MIROIR**

Dans le cadre de la mise en service du tramway en 2013, le Grand Dijon va construire un nouveau Centre d'Exploitation et de Maintenance (CEM) des bus et des tramways.

Le délégataire assurera le transfert et le regroupement de l'activité de Divia dans le nouveau centre.

Les locaux d'exploitation, et en particulier le PCC, seront déménagés en premier lieu, avant les locaux du dépôt.

L'opération se fera, préalablement aux essais des premières rames de tramway, pour permettre la gestion des mouvements depuis le PCC.

Le reste des locaux sera déménagé à la fin des travaux, prévus en juillet 2012.

Seule l'agence commerciale n'est pas concernée par ce déménagement.

1. LE PERIMETRE CONCERNE

La matrice suivante présente les principaux pôles à traiter ainsi que les entreprises qui seront concernées par les différentes prestations.

SITE	SECTEUR	NATURE	PRISE EN CHARGE
LOCAUX MIROIR	PCC	Informatique : baie + serveurs +PC SAEIV + radio INEO Mobilier	Keolis Grand Dijon & Inéo Systrans dans le cadre SAEIV Tramway Keolis
	Bureaux	Informatique Mobilier Documents	Keolis Keolis Keolis
	Salle de prise de service	Informatique DAAC (sous réserve projet billettique) Mobilier	Keolis Keolis Keolis

DSP du réseau de transport urbain du Grand Dijon - Convention

DEPOT CHENOVE	Locaux administratifs	Informatique : baies + serveurs et PC Mobilier Documents Archives	Keolis Keolis Keolis Keolis
	Salle de prise de service	Informatique Equipement cafétéria DAAC (sous réserve projet billettique) Stockage billetterie	Keolis Keolis Keolis Keolis
	Services techniques	Equipements cellules techniques Stock magasin Petits outillages Machines-outils Equipements de levage autobus Détection sécurité GNV atelier (sous réserve)	Keolis Keolis Keolis Keolis Keolis Keolis
	Administratif atelier	Informatique : PC Mobilier Documents Archives	Keolis Keolis Keolis Keolis
	Infrastructures	Matériel Stockage	Keolis Keolis
PARKING CHENOVE	Station compression GNV	Compresseurs	Keolis

2. LE PERIMETRE EXCLU

La proposition de Keolis ne comprend pas :

- Les travaux de terrassement et de génie civil nécessaires à l'installation de la station GNV sur le nouveau site
- Le raccordement en amont de la station GNV au réseau de distribution de gaz GDF
- La création du réseau de distribution par bornes lentes
- Les marquages au sol et les butées de roues aux places de remisage des véhicules
- Le démontage de l'ancienne installation de distribution GNV
- Les indemnités liées à une éventuelle rupture de contrat avec GNVert

- La dépollution des anciens sites
- Le démontage des installations non transférées (distribution carburant, machines à laver, cabine de peinture...)
- Le transfert de la téléphonie

Les anciens sites seront libres de tous biens meubles. Le terrain et les immeubles seront restitués en l'état au moment du déménagement.

3. LE DEMENAGEMENT DES PRINCIPALES FONCTIONS

3.1. Le déménagement administratif

Ce déménagement concernera les biens meubles, les documents et archives.

3.2. Le transfert de l'informatique

Keolis fait le choix de l'implantation d'un nouveau système informatique comprenant la mise en place de nouveaux équipements tels que :

- armoires de brassage
- serveurs informatiques (applicatifs, sauvegardes...)
- onduleurs

3.3. Le transfert de la téléphonie

Keolis fait le choix d'implanter un nouveau système de téléphonie pour le centre d'exploitation et de maintenance. La fourniture du matériel nécessaire à assurer cette fonction à l'intérieur du centre d'exploitation et de maintenance est à la charge du délégataire (autocommutateur sur IP et postes téléphoniques).

Il a été considéré que le reste des besoins était couvert par la maîtrise d'œuvre du centre d'exploitation et de maintenance.

Les technologies qui seront utilisées feront appel à une technique qui sera probablement incompatible avec le matériel présent à l'agence commerciale. Cette dernière devra donc être intégrée au projet global.

3.4. Le déménagement des équipements industriels

Les équipements industriels regroupent tous les équipements et outils des locaux techniques, de l'atelier mécanique, de l'atelier publicité, des équipements d'exploitation.

Les équipements de station-service gasoil et les portiques de lavage des bus ne sont pas inclus dans les équipements à prendre en charge. Ils sont intégrés dans le programme technique de construction du nouveau centre de maintenance.

3.5. Le transfert de la station de compression GNV

La charge du déménagement de la station de compression incombe au Délégué.

Le programme technique de construction intègre la réalisation de la dalle d'accueil des compresseurs et de toute l'installation de distribution.

3.6. Le déplacement des équipements de sécurité GNV

La reprise des installations de sécurité GNV (centrale de gestion, capteurs...) n'est pas prise en compte. Cela garantit la continuité de la sécurisation des sites le temps des transferts.

3.7. Le transfert des équipements SAEIV Inéo Systrans

Keolis a noté que le transfert des équipements SAEIV en place dans l'actuel PCC rentrerait dans le périmètre de la mise en place du SAE tramway/bus.

Par conséquent, la charge de ce transfert est à la charge de l'Autorité Organisatrice.

3.8. La libération du site actuel

A l'issue du transfert des biens mobiliers, le délégué restituera les sites en l'état au Grand Dijon.

3.9. Le pilotage et la gestion des opérations

Le chef de projet réalisera l'interface entre les équipes de Keolis, les équipes de déménageurs et les prestataires de transfert des équipements techniques (informatique, téléphonie, GNV...).

DSP du réseau de transport urbain du Grand Dijon – Convention

ANNEXE 15

COMPTAGES DES VOYAGEURS

METHODOLOGIE DES COMPTAGES

Deux types de comptage seront faits.

1. LES COMPTAGES AUX POINTS CRITIQUES

Les points critiques sont ceux où la charge des véhicules est la plus forte sur chaque ligne.

Les comptages à ces points critiques permettent de connaître le nombre de voyageurs dans les véhicules ainsi que le mouvement des voyageurs (montée / descente) aux points critiques de chaque ligne. C'est là le moyen de s'assurer de l'adéquation des capacités des véhicules aux besoins de la clientèle.

Les comptages se déroulent sur chacune des lignes régulières, y compris les lignes interurbaines affrétées, pendant des jours de semaine significatifs : mardi, jeudi ainsi que le samedi. Ils sont réalisés en période scolaire. Ils sont effectués sur toutes les plages horaires du service, en particulier aux heures de pointe.

Pour chacune des lignes, les comptages attendus semestriellement comprennent :

- 6 comptages aux heures de pointe en semaine,
- 2 comptages aux heures creuses en semaine,
- 2 comptages le samedi.

2. LES COMPTAGES EN LIGNE

Les comptages itinérants permettent de déterminer les mouvements de voyageurs à chaque point d'arrêt de la ligne. Ils permettent accessoirement de vérifier les temps de parcours.

Ils servent à constituer les serpents de charges de chaque ligne, à repérer les points critiques et à identifier les éventuelles sur ou sous capacité du matériel roulant.

Ce sont des comptages embarqués qui sont effectués sur l'ensemble du trajet de chaque ligne d'un terminus à l'autre.

Ces comptages sont réalisés, pour les lignes régulières urbaines, sur toutes les courses d'une journée type d'une semaine scolaire reconstituée au travers des journées du lundi au vendredi.

Ces comptages seront faits annuellement pour chacune des lignes régulières.

DSP du réseau de transport urbain du Grand Dijon – Convention

ANNEXE 16.1

DIALOGUE SOCIAL ET CONTINUITÉ DU SERVICE PUBLIC

(Loi n°2007 – 1224 du 21 août 2007)

PLAN DE TRANSPORT ET PLAN D'INFORMATION

1. CHAMP D'APPLICATION

Article 1

"La présente loi est applicable aux services publics de transport terrestre régulier de personnes à vocation non touristique".

"Pour l'application de la présente loi, on entend par :

- 1 **Entreprise de transport** : toute entreprise ou toute régie, chargée d'une mission de service public de transport régulier de personnes à vocation non touristique.
- 2 **Autorité organisatrice de transport** : toute collectivité publique, groupement de collectivités publiques ou établissement public compétent, directement ou par délégation, pour l'institution et l'organisation d'un service public de transport terrestre régulier de personnes à vocation non touristique".

Le délégataire titulaire du contrat de Délégation de Service Public Transport, est directement concerné par l'application de la loi ainsi que les entreprises sous-traitantes.

Cas particuliers

- **Les services DiviaProxi** desservent de façon régulière ou sur réservation les communes de la périphérie de l'agglomération dijonnaise. Lorsque ces communes sont desservies par d'autres services (lignes régulières ou services scolaires), les services DiviaProxi assurant leur desserte sont exclus du périmètre.

Exemple : si Perrigny lès Dijon bénéficie d'une desserte via la ligne 31, tout ou partie du service Diviaproxi n°42 ne sera pas nécessairement assuré.

- **Les services DiviAccès** pour les personnes à mobilité réduite étant des services sur réservation, ils sont exclus du champ d'application.

2. MOTIFS DE PERTURBATION

Article 4

"Sont réputées prévisibles les perturbations qui résultent :

- de grèves,*
- de plans de travaux,*
- d'incidents techniques, dès lors qu'un délai de trente-six heures s'est écoulé depuis leur survenance,*
- d'aléas climatiques, dès lors qu'un délai de trente-six heures s'est écoulé depuis déclenchement d'une alerte météorologique,*
- de tout évènement 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".*

2.1 Grève

La loi ne fait aucune distinction entre les motifs de la grève, qu'ils soient internes à l'entreprise ou à caractère national et professionnel.

Il est en revanche nécessaire que l'interruption de travail soit une grève et non une interruption collective illicite du travail pour que les dispositions de la loi trouvent à s'appliquer.

A titre d'exemple, il faut rappeler que les interruptions collectives de travail, sans préavis, motivées par une agression sur le réseau ou par un risque présumé, sont des mouvements illicites au regard du droit de grève. Ces cas d'interruption collective du travail ou les entraves à la liberté du travail n'entraînent pas l'application de la loi du 21/08/07.

2.2 Autres cas de perturbations prévisibles du trafic

Ils sont listés dans l'article 4 ci-dessus avec des délais de 36 heures.

Il nous semble en revanche qu'un plan neige ou verglas spécifique doit être proposé en parallèle des plans transports ci-après car certains itinéraires peuvent être difficiles à emprunter (rues en pente, quartiers en hauteur...). C'est en effet sur les axes prioritaires du plan neige que les efforts de déneigement devront porter (cf. partie 5).

Les choix de dessertes prioritaires et niveaux de service préconisés dans ce document correspondent donc aux perturbations pour grève.

3. DESSERTES PRIORITAIRES ET NIVEAUX DE SERVICE

Article 4 (extraits)

"Après consultation des usagers lorsque existe une structure les représentant, l'autorité organisatrice de transport définit les dessertes prioritaires en cas de perturbation prévisible du trafic."

"Pour assurer les dessertes prioritaires, l'autorité organisatrice de transport détermine différents niveaux de service en fonction de l'importance de la perturbation."

"Pour chaque niveau de service, elle fixe les fréquences et les plages horaires."

"Il doit correspondre à la couverture des besoins essentiels de la population."

"Les priorités de dessertes et les différents niveaux de service sont rendus publics."

"Le représentant de l'Etat est tenu informé par l'autorité organisatrice de transport de la définition des dessertes prioritaires et des niveaux de services attendus, ainsi que de l'élaboration des plans visés au II et de leur intégration dans les conventions d'exploitation."

"En cas de carence de l'autorité organisatrice de transport, et après mise en demeure, le représentant de l'Etat arrête les priorités de dessertes ou approuve les plans visés au II."

3.1 Les dessertes prioritaires

On peut considérer que l'organisation des dessertes existantes du réseau Divia répond, par principe, à la couverture des besoins de la population. Ainsi, le maintien du réseau normal avec un nombre de passages limité pourrait sembler comme adapté puisque desservant toutes les communes et tous les quartiers, même de façon dégradée.

Cependant, on peut craindre dans le cas d'une couverture générale totale une dilution des moyens ne permettant pas d'obtenir un nombre de passages suffisants pour être attractif.

Ainsi, au sein des dessertes existantes on peut considérer que les Lianes qui couvrent 80 % des déplacements correspondent à la couverture des "besoins essentiels de la population" et que c'est sur ces lignes que devrait être mis en œuvre le niveau minimal de service.

A une logique géographique de couverture, il a donc été préféré une logique de flux sur des itinéraires existants : les Lianes (plans S2 et S1). Ce n'est que pour le plan S3 (50 % des effectifs présents) que l'on envisage de faire fonctionner l'ensemble du réseau.

3.2 Les principes directeurs retenus pour la consistance des services

Ce sont les mêmes que ceux qui ont été définis lors de la création du nouveau réseau Divia en octobre 2004 : simplicité, attractivité et lisibilité.

- **ITINERAIRES RETENUS IDENTIQUES aux Itinéraires habituels**
Pas de lignes créées spécifiquement
- **PRIORITE AU RESEAU DE JOUR**, qui représente 95% des voyages quotidiens.
Amplitude 6h30/19h30 au centre ville. Suppression du service de nuit. Compte tenu des faibles moyens disponibles le dimanche, priorité est donnée aux services du dimanche après-midi.
- **NOMBRE d'ALLER/RETOUR par LIGNE et par TRANCHE HORAIRE CONSTANT**
afin de faciliter communication et mémorisation
- **CAPACITE MAXIMALE**
offerte grâce à l'usage du plus grand nombre de bus articulés possible
- **DEFINITION D'UN SEUIL MINIMAL d'OFFRE**
En dessous de 15%, on considère que les conditions de déplacements (sécurité) seront telles qu'il n'est pas possible d'envisager un service minimum.
- **EXTENSIONS PARTIELLES non assurées**
Pour offrir un service le plus lisible, et le plus régulier possible, les extensions habituellement proposées dans les zones d'activités, à certaines heures de la journée ne seront pas assurées. Dans la mesure du possible, si les moyens disponibles le permettent, des navettes seront organisées avec des minibus en correspondance avec les Lianes depuis leurs terminus.
- **DIVIACITI non assuré** dans tous les cas de figure
car ne correspondant pas à des besoins prioritaires
- **Une desserte de toutes les communes**
par au moins un aller-retour journalier (aux heures scolaires)

3 plans sont proposés affichant des niveaux de services contrastés :

- Plan S3 : au moins 50 % des effectifs de conduite présents
- Plan S2 : au moins 35 % des effectifs de conduite présents
- Plan S1 : au moins 15 % des effectifs de conduite présents
- Pas de service assuré en dessous du seuil de 15% d'effectif de conduite présents

Si les moyens disponibles sont supérieurs à ceux nécessaires pour proposer un type de plan, mais insuffisants pour appliquer un plan supérieur, des renforts seront proposés à minima aux heures de pointe, voire en continu dans la journée.

PLAN S3

Au moins 50% des services assurés

206 000 habitants bénéficieront d'un service de transport public à moins de 300 mètres de leur domicile, soit 82% de la population de l'agglomération du Grand Dijon.

Si l'on augmente la distance (500 mètres pour accéder à un arrêt desservi), le nombre d'habitants passe à 228 000, soit 90% de la population de l'agglomération.

- Amplitude du service semaine et samedi : 6h30 - 19h30
- Amplitude du service dimanche et jours fériés : 12h00 - 19h30
- Fréquence moyenne des bus

SEMAINE Hiver

L1	L2	L3	L4	L5	L6	L7	10	11	12	13'	14	15	16	20	21	30
10'	15'	15'	15'	13'	22'	22'	28'	32'	32'	34'	36'	37'	40'	31'	31'	30'

31	32	33	34	35	36	41	42	43	44	45	46
15 a/r	25 a/r	9 a/r	10 a/r	5 a/r	5 a/r	3 a/r	-	3 a/r	3 a/r	3 a/r	3 a/r

SAMEDI Hiver – SEMAINE Vacances scolaires et Eté

L1	L2	L3	L4	L5	L6	L7	10	11	12	13	14	15	16	20	21	30
15'	23'	27'	18'	32'	27'	26'	37'	43'	44'	49'	35'	48'	62'	35'	35'	40'

31	32	33	34	35	36	41	42	43	44	45	46
10 a/r	5 a/r	5 a/r	5 a/r	5 a/r	5 a/r	3 a/r	-	3 a/r	3 a/r	3 a/r	3 a/r

SAMEDI Eté

L1	L2	L3	L4	L5	L6	L7	10	11	12	13	14	15	30
15'	23'	30'	22'	32'	27'	26'	37'	43'	44'	49'	50'	48'	40'

31	32	33	34	35	36	41	42	43	44	45	46
10 a/r	5 a/r	5 a/r	5 a/r	5 a/r	5 a/r	3 a/r	-	3 a/r	3 a/r	3 a/r	3 a/r

DIMANCHE et jours fériés*

L1	L2	L3	L4	L5	L6	L7	10	11	12	13	14	15	30
21'	30'	25'	32'	20'	47'	50'	47'	80'	90'	50'	45'	50'	45'

- Les fréquences mentionnées correspondent au service d'après-midi.

PLAN S2

Au moins 35% des services assurés

159 000 habitants bénéficieront d'un service de transport public à moins de 300 mètres de leur domicile, soit 63% de la population de l'agglomération du Grand Dijon.

Si l'on augmente la distance (500 mètres pour accéder à un arrêt desservi), le nombre d'habitants passe à 188 000, soit 75% de la population de l'agglomération.

Cette proposition privilégie la logique de flux, en concentrant les moyens disponibles sur les lignes à plus fort potentiel de voyageurs.

- Amplitude du service semaine et samedi : 6h30 - 19h30
- Amplitude du service dimanche et jours fériés : 12h00 - 19h30
- Fréquence moyenne des bus

SEMAINE Hiver

L1	L2	L3	L4	L5	L6	L7	10	11	12	13	30
9'	13'	14'	12'	12'	18'	18'	2 a/r	2 a/r	2 a/r	2 a/r	2 a/r

31	32	33	34	35	36	41	42	43	44	45	46
5 a/r	5 a/r	5 a/r	5 a/r	5 a/r	5 a/r	1 a/r	-	1 a/r	1 a/r	1 a/r	1 a/r

SAMEDI Hiver – SEMAINE Vacances scolaires et Eté

L1	L2	L3	L4	L5	L6	L7	10	11	12	13	30
14'	20'	20'	18'	32'	27'	26'	2 a/r	2 a/r	2 a/r	2 a/r	2 a/r

31	32	33	34	35	36	41	42	43	44	45	46
2 a/r	2 a/r	5 a/r	-	5 a/r	5 a/r	2 a/r	-	2 a/r	2 a/r	2 a/r	2 a/r

SAMEDI Eté

L1	L2	L3	L4	L5	L6	L7	10	11	12	13	30
13'	20'	20'	22'	32'	40'	35'	2 a/r	2 a/r	2 a/r	2 a/r	2 a/r

31	32	33	34	35	36	41	42	43	44	45	46
2 a/r	2 a/r	-	-	-	-	2 a/r	-	2 a/r	2 a/r	2 a/r	2 a/r

DIMANCHE et jours fériés*

L1	L2	L3	L4	L5	L6	L7
21'	20'	25'	32'	20'	47'	50'

- Les fréquences mentionnées correspondent au service d'après-midi.

PLAN S1

Au moins 15% des services assurés

122 000 habitants bénéficieront d'un service de transport public à moins de 300 mètres de leur domicile, soit 48% de la population de l'agglomération du Grand Dijon.

Si l'on augmente la distance (500 mètres pour accéder à un arrêt desservi), le nombre d'habitants passe à 153 000, soit 61% de la population de l'agglomération.

- Amplitude du service semaine et samedi : 6h30 - 19h30
- Amplitude du service dimanche et jours fériés : 12h00 - 19h30
- Fréquence moyenne des bus

SEMAINE Hiver

L1	L2	L3	L6	10	11	12	13	30
13'	20'	21'	27'	2 a/r	2 a/r	2 a/r	2 a/r	2 a/r

31	32	33	34	35	36	41	42	43	44	45	46
5 a/r	5 a/r	5 a/r	5 a/r	5 a/r	5 a/r	1 a/r	-	1 a/r	1 a/r	1 a/r	1 a/r

SAMEDI Hiver – SEMAINE Vacances scolaires et Eté

L1	L2	L3	L6	10	11	12	13	30
20'	30'	35'	40'	2 a/r	2 a/r	2 a/r	2 a/r	2 a/r

31	32	33	34	35	36	41	42	43	44	45	46
2 a/r	2 a/r	5 a/r	-	5 a/r	5 a/r	2 a/r	-	2 a/r	2 a/r	2 a/r	2 a/r

SAMEDI Eté

L1	L2	L3	L6
20'	35'	35'	56'

31	32	33	34	35	36	41	42	43	44	45	46
2 a/r	2 a/r	-	-	-	-	2 a/r	-	2 a/r	2 a/r	2 a/r	2 a/r

DIMANCHE et jours fériés*

L1	L2	L3	L6
28'	30'	35'	47'

* Les fréquences mentionnées correspondent au service d'après-midi.

**POPULATION ET GENERATEURS DESSERVIS
EN FONCTION DES PLANS DE SEMAINE
HIVER**

A. La population desservie à 300 et 500 mètres

	Plan de transport		
	S3	S2	S1
Nombre d'habitants desservis à 300 m	206 000	159 000	122 000
	82%	63%	48%
Nombre d'habitants desservis à 500 mètres	228 000	188 000	153 000
	90%	75%	61%

B. Les générateurs desservis à 500 mètres

 Desserte assurée par au moins 10 passages par jour

	Plan de transport		
	S3	S2	S1
Hôpitaux			
CHU Dijon			
Hôpital Général 1er Mai			
Clinique de Chenôve			
Clinique Bén. Joly (Talent)		2 a/r	2 a/r
Clinique de Fontaine		2 a/r	2 a/r
Clinique Drevon			
Clinique Sainte-Marthe			

Gare SNCF			
Dijon Ville			
Dijon Porte Neuve			

Plan de transport		
S3	S2	S1

Etablissements scolaires

Collège Marcel Aymé - Marsannay			
Collège Gaston Bachelard			
Collège Camille Claudel			
Collège Carnot			
Collège Champollion			
Collège Clos de Pouilly			800 m à pied
Collège du Chapitre - Chenôve			650 m à pied
Collège Dorgelès			
Collège Henri Dunant			
Collège Edouard Herriot			
Collège Les Lentillières			
Collège André Malraux		2 a/r	2 a/r
Collège Montchapet			
Collège du Parc			900 m à pied
Collège Marcel Pardé			
Collège Gaston Roupnel			
Collège Jean Rostand			
Collège Rameau			
Collège Maîtrise de la Cathédrale			
Collège Saint-François de Sales			
Collège Saint-Michel			
Collège Saint-Joseph			
Collège Boris Vian			
Lycée Agro-Alimentaire Félix Kir		2 a/r	2 a/r
Lycée Carnot			
Lycée CFA Olivier de Serres			
Lycée de Gaulle			
Lycée Gustave Eiffel			700 m à pied
Lycée Jean-Marc Boivin			
Lycée le Castel			700 m à pied
Lycée les Arcades			
Lycée Montchapet			
Lycée Notre Dame			
Lycée Professionnel Antoine Antoine			
Lycée professionnel Marcs d'or			
Lycée professionnel Simone Weil			
Lycée Saint-Joseph			
Lycée technique Hippolyte Fontaine			
Lycée technique Saint-Bénigne			

Plan de transport		
S3	S2	S1

Etablissements d'enseignements supérieurs

Université			
Ecole de commerce			
IEP			
IUFM			2 a/r

Centres commerciaux

Centre commercial de Chenôve			1500 m à pied
Centre Commercial de Quetigny			
Centre Commercial de la Toison d'Or			

Zones d'activités

ZAE Cap Nord	5 a/r	5 a/r	5 a/r
ZI Excellence 2000	5 a/r	5 a/r	5 a/r
ZI Longvic	100 à 2500 m à pied	100 à 2500 m à pied	Au moins 1200 m à pied
ZA Chenôve			1200 m à pied

C. La desserte des différentes communes de l'agglomération .

■ Desserte assurée par au moins 10 passages par jour
 2 a/r Nombre d'allers et retours assurés en semaine hiver

Communes	Lignes principales	Plan de transport		
		S3	S2	S1
Ahuy	10		2 a/r	2 a/r
Bressey-sur-Tille	45	3 a/r	1 a/r	1 a/r
Bretenière	32		5 a/r	5 a/r
Chenôve	L2 et L4			
Chevigny-Saint-Sauveur	L1			
Crimolois	43	3 a/r	1 a/r	1 a/r
Daix	12		2 a/r	2 a/r
Dijon	L1, L2, L3, L4, L5, L6, L7			
Fénay	46	3 a/r	1 a/r	1 a/r
Fontaine-les-Dijon	11, 12		4 a/r	4 a/r
Hauteville-les-Dijon	41	3 a/r	1 a/r	1 a/r
Longvic	L6			
Magny-sur-Tille	44	3 a/r	1 a/r	1 a/r
Marsannay-la-Côte	L2, 15			
Neuilly-les-Dijon	13		2 a/r	2 a/r
Ouges	32		5 a/r	5 a/r
Perrigny-les-Dijon	31		5 a/r	5 a/r
Plombières-les-Dijon	30		2 a/r	2 a/r
Quetigny	L1			
Saint-Apollinaire	L3			
Sennecey-les-Dijon	13		2 a/r	2 a/r
Talant	L1			

Nota : ce tableau ne prend pas en compte les dessertes scolaires (Bus Class') qui viennent en complément du nombre d'allers et retours indiqués, en particulier pour les communes périurbaines.

4. PLAN INTEMPERIES (NEIGE ET VERGLAS)

En cas d'alerte météo pouvant entraîner des perturbations sur le fonctionnement du réseau, un plan spécifique peut être mis en œuvre, tenant compte des difficultés d'accès de certains secteurs de l'agglomération.

Ce « plan intempéries » sera détaillé ultérieurement et joint au présent plan de transport.

Des mesures complémentaires sont cependant nécessaires à la mise en place de ce plan, qui ne sont pas toutes de la responsabilité du délégataire du réseau de transport (salage et déneigement des axes prioritaires et du dépôt, stockage du sel aux endroits stratégiques...).

En revanche, si une information préalable peut être diffusée à l'avance sur l'éventualité des perturbations, le plan lui-même ne sera déclenché qu'au dernier moment en fonction des constatations du terrain.

En cas d'intempéries, l'information aux voyageurs sera transmise avec la même rigueur, la même logique et les mêmes objectifs que celle transmise en cas de grève. Aucun plan de transport ne pourra cependant être annoncé. Les supports d'information dynamique seront privilégiés.

Supports utilisés dès l'alerte météo :

- Message sur toutes les bornes TOTEM (150)
- Message sur tous les écrans embarqués à bord des bus (220 bus)
- Message sur www.divia.fr
- Communiqué de presse adressé à tous les médias locaux
- Contacts réguliers avec les Radio le jour de la perturbation
- La centrale d'information Mobigo ! proposera un message de crise donnant une information détaillée et actualisée du fonctionnement du réseau Divia. Elle sera accessible dès 6h00 le matin (ouverture anticipée le jour de la perturbation).

5. PLAN D'INFORMATION DES USAGERS

Article 4

II "L'entreprise de transport élabore :

- Un plan d'information des usagers conforme aux dispositions de l'article 7.

Après consultation des institutions représentatives du personnel, elle soumet ces plans à l'approbation de l'autorité organisatrice des transports.

III Les plans visés au II sont rendus publics et intégrés dans les conventions d'exploitation conclues par les autorités organisatrices de transport avec les entreprises de transport. Les conventions en cours seront modifiées en ce sens avant le 1^{er} janvier 2008. Elles peuvent l'être par voie d'avenants. Les collectivités territoriales sont informées, de manière directe et préalable, des plans de dessertes et des horaires qui sont maintenus.

IV Le représentant de l'Etat est tenu informé par l'autorité

Article 7

"En cas de perturbation prévisible du trafic, tout usager a le droit de disposer d'une information gratuite, précise et fiable sur le service assuré, dans les conditions prévues par le plan d'information des usagers.

En cas de perturbation prévisible, l'information aux usagers doit être délivrée par l'entreprise de transport au plus tard vingt-quatre heures avant le début de la perturbation.

L'entreprise de transport informe immédiatement l'autorité organisatrice de transport de toute perturbation ou risque de perturbation."

- **Dès connaissance du préavis de grève ou des perturbations**

Objectifs et contenu :

Alerter les voyageurs sur le risque de perturbation du réseau mais sans préciser le plan de transport qui sera mis en œuvre (celui-ci dépend en effet des déclarations d'intention, disponibles seulement 48h avant).

Mentionner le 1^{er} jour concerné par la perturbation et les modalités d'information qui seront mises en œuvre les jours suivants.

Supports utilisés :

- Message sur toutes les bornes TOTEM (150)
- Message sur tous les écrans embarqués à bord des bus (220 bus)
- Message sur www.divia.fr
- Communiqué de presse adressé à tous les médias locaux

- **Entre 48h et 24h avant la perturbation**

Objectifs et contenu :

Informers les voyageurs sur le type de plan de transport qui sera mis en œuvre. Mentionner le 1^{er} jour concerné par la perturbation et les modalités d'information qui seront mises en œuvre les jours suivants.

Supports utilisés :

- Affiche aux arrêts du réseau situés au centre-ville de Dijon
Information sur l'état de fonctionnement prévu du réseau
- Affichage dans les cadres d'information des bus
- Affichage Espace Bus – Place Grangier
- Message sur toutes les bornes TOTEM (150)
- Message sur tous les écrans embarqués à bord des bus (220 bus)
- Message sur www.divia.fr
- Communiqué de presse adressé à tous les médias locaux
Il précise le plan de transport qui sera mis en œuvre.
- Information aux principaux générateurs de l'agglomération (établissements scolaires, services publics...) et aux différents partenaires par e-mail ou fax
- La centrale d'information Mobigo !

- **Le /les jours de la perturbation**

Objectifs et contenu :

Informers tous les jours les voyageurs sur le type de plan de transport mis en œuvre. Mentionner les modalités d'information mises en œuvre pour le jour même et les jours suivants.

Actualisation tout au long de la journée de l'information sur tous les supports dynamiques (site web, bornes TOTEM, téléphone...).

Supports utilisés :

- Message sur toutes les bornes TOTEM (150)
- Message sur tous les écrans embarqués à bord des bus (220 bus)
- Message sur www.divia.fr
- Affichage Espace Bus – Place Grangier
- Communiqué de presse adressé à tous les médias locaux
Il précise le plan de transport qui est mis en œuvre.
- Contacts réguliers avec les Radio
- La centrale d'information Mobigo ! propose un message de crise donnant une information détaillée et actualisée du fonctionnement du réseau Divia.
Elle sera accessible dès 6h00 le matin (ouverture anticipée).

**OBLIGATIONS LIEES AU PLAN DE
TRANSPORT**

Article 9

En cas de défaut d'exécution dans la mise en œuvre du plan de transport adapté ou du plan d'information des usagers prévus à l'article 4, l'autorité organisatrice de transport impose à l'entreprise de transport, quand celle-ci est directement responsable du défaut d'exécution, un remboursement total des titres de transport aux usagers en fonction de la durée d'inexécution de ces plans. La charge de ce remboursement ne peut être supportée directement par l'autorité organisatrice de transport.

L'autorité organisatrice de transport détermine par convention avec l'entreprise de transport les modalités pratiques de ce remboursement selon les catégories d'usagers.

L'utilisateur qui n'a pu utiliser le moyen de transport pour lequel il a contracté un abonnement ou acheté un titre de transport a droit à la prolongation de la validité de cet abonnement pour une durée équivalente à la période d'utilisation dont il a été privé, ou à l'échange ou au remboursement du titre de transport non utilisé ou de l'abonnement.

L'acte de remboursement est effectué par l'autorité ou l'entreprise qui lui a délivré l'abonnement ou le titre de transport dont il est le possesseur.

Lorsque des pénalités pour non-réalisation du plan de transport adapté sont par ailleurs prévues, l'autorité organisatrice de transport peut décider de les affecter au financement du remboursement des usagers.

En cas de non-réalisation du Plan de Transport adopté, d'éventuelles pénalités peuvent s'appliquer, de même que les conditions de remboursement ou de dédommagement des usagers, sauf cas d'exonération de responsabilité du délégataire relevant de la force majeure ou assimilable, et notamment s'agissant d'un conflit social en cas d'effectifs de conduite inférieur à 15%, d'entrave à la liberté du travail et/ou à l'accès aux véhicules ou de conflit à caractère illicite.

Il conviendra de déterminer par ailleurs les dispositions à arrêter quant à l'hypothèse d'une impossibilité de sortir les véhicules (blocage au départ) alors que les effectifs présents permettraient de mettre en place un niveau du plan de transport, lequel aurait d'ailleurs été annoncé à l'avance ou l'hypothèse où le nombre réel de grévistes seraient supérieurs à celui déterminé 48h à l'avance lors des déclarations du personnel.

DSP du réseau de transport urbain du Grand Dijon – Convention

ANNEXE 16.2

**MODALITES DE CALCUL
DE LA MINORATION DE LA CF
EN CAS
D'APPLICATION DU PLAN DE TRANSPORT**

MINORATION DE LA CF

Elle est égale à $A - B$ (si A est supérieur à B).
Dans laquelle :

Terme A - Détermination des charges variables non réalisées du fait de l'interruption totale ou partielle.

Les charges salariales à prendre en compte correspondent aux retenues sur salaires réellement pratiquées pour leur montant brut (toutes catégories de personnel confondues) auquel il est ajouté l'incidence des charges patronales sur la base du taux réel moyen de l'année (tranche A).

Les charges kilométriques sont retenues en appliquant aux kilomètres non effectués les coûts unitaires au kilomètre hors frais de personnel figurant dans les grilles de coûts (paragraphe V de l'annexe 5). Ces coûts sont actualisés du coefficient prévu à l'article 29.1.1 de la convention.

Terme B - Détermination des pertes de recettes directement liées à l'interruption.

Les recettes HT à retenir sont déterminées selon la méthode suivante :

Etape 1 : Détermination des voyages perdus :

Il y a lieu de calculer les voyages qui auraient été effectués avec des titres oblitérables à partir de la perte globale de voyages constatée par comptage à bord des véhicules (voyages statistiques) convertie en voyages titres en appliquant le rapport constaté sur l'exercice précédent puis en appliquant la proportion de voyages effectués avec des titres oblitérables au cours de l'exercice précédent.

Etape 2 : Détermination de la recette moyenne par voyage effectué avec un titre oblitérable.
Cette recette moyenne est déterminée à partir du prix en cours HT de chaque titre par voyage auquel on applique les coefficients de pondération constatés par titre sur l'exercice précédent.

La perte de recette est le produit de ces deux éléments auquel il est ajouté, le cas échéant, les réductions tarifaires accordées à titre commercial décidées conjointement par l'autorité organisatrice et le délégataire.

Cette minoration est intégrée au décompte annuel de la CF prévu à l'article 34 de la convention.

DSP du réseau de transport urbain du Grand Dijon – Convention

ANNEXE 17

SYSTEME DE MANAGEMENT ENVIRONNEMENTAL (SME)

1. INTRODUCTION

Dans le cahier des charges de la consultation, le Grand Dijon a exprimé ses attentes et fixé les obligations de l'exploitant en matière de préservation de l'environnement.

Le Grand Dijon souhaite que la démarche se traduise par la mise en place d'un Système de Management Environnemental (SME) dans lequel est inséré un volet social.

Keolis s'appuiera sur le "Label vert", système de management environnemental déjà en place au niveau des services techniques, pour déployer et traduire la démarche au sein de l'ensemble des activités de sa filiale.

2. ASPECT ORGANISATIONNEL ET MANAGERIAL DE LA DEMARCHE

Un comité de pilotage au niveau de la direction sera mis en place. Il sera chargé de définir la politique environnementale de l'entreprise, d'analyser les actions mises en place et de définir les plans d'actions annuels.

Le plan d'actions général pour la période 2010-2016 est décrit ci-après.

Le SME étant une démarche de progrès continus, chaque année, 1 plan d'action sera défini par le comité de pilotage pour traduire concrètement et précisément le plan d'action général.

Le délégataire nommera un correspondant SME, qui sera l'interlocuteur du Grand Dijon.

Dans un délai de 6 mois après la notification par le Grand Dijon du contrat de délégation de service public, le délégataire fournira les éléments justifiant que la démarche SME est bien en cours.

Chaque année, le délégataire transmettra au Grand Dijon :

- le programme d'actions réalisées au cours de l'année N
- le tableau des indicateurs de suivi des performances énergétiques, eaux, déchets accompagné d'un rapport expliquant les écarts constatés d'une année sur l'autre
- le programme d'actions envisagé pour l'année N+1

Le tableau de bord est joint en annexe. Il sera validé avec le Grand Dijon dans les 6 mois suivant la notification d'attribution du contrat de délégation de service public.

3. LE VOLET SOCIAL DU SME

Le volet social du Système de Management Environnemental est décliné en 3 catégories d'actions :

a) L'engagement en matière d'insertion

Le délégataire s'engage à suivre le taux d'embauche des personnes habitant, au moment de leur recrutement, un quartier répertorié en "Zone Urbaine Sensible" ou "ZUS" sur l'agglomération Dijonnaise. Il s'engage à ce que ce taux soit à minima de 13 % au 31 décembre chaque année, en moyenne annuelle cumulée. Cet indicateur s'applique pour toute embauche en CDI et contrats aidés en CDD (contrats de professionnalisation et d'apprentissage, par exemple).

Si ce taux n'est pas atteint, une pénalité de 1 fois le SMIC mensuel en vigueur multiplié par le nombre d'embauches non réalisées pour atteindre les 13% en moyenne-cumulée annuelle, sera imputée au délégataire.

Par ailleurs, le délégataire développera le recours aux entreprises et structures d'insertion ou travaillant avec les personnes handicapées (ESAT). Le repérage et l'analyse des activités qui pourraient être confiées à ces structures seront réalisés dans le plan d'actions 2010 du SME.

b) L'implication du personnel

➤ Par la négociation d'un accord d'intéressement

Le délégataire s'engage à ouvrir les négociations avec les partenaires sociaux en vue de la signature d'un accord d'intéressement qui couvrirait les années 2011 /2012 / 2013. Il permettra de partager collectivement les résultats obtenus par l'entreprise et d'inciter les salariés à se mobiliser en matière de :

Thème	Objectifs	Exemples d'indicateurs
Résultats économiques de l'entreprise	Mobiliser les salariés à : <ul style="list-style-type: none"> • la réussite du projet billettique, validation systématique et Montée Porte Avant • l'amélioration de la productivité • l'augmentation des recettes commerciales 	<ul style="list-style-type: none"> • Augmentation des voyages • Augmentation des recettes • Amélioration du ratio coût au kilomètre • Baisse de l'accidentologie • Amélioration du résultat d'exploitation de l'entreprise
Système de Management Environnemental	Impliquer les salariés dans l'atteinte des objectifs définis dans le plan d'actions SME	<ul style="list-style-type: none"> • Economies d'énergies de traction • Economies d'eau, d'électricité, de chauffage, ...
Démarche Qualité	Intéresser les salariés à l'amélioration de la qualité de service et partager le résultat du bonus obtenu dans le cadre de la DSP	Les indicateurs du référentiel qualité

L'intéressement sera distribué :

- proportionnellement à la contribution de chacun, basée sur le présentisme dans l'année,
- à condition que le résultat d'exploitation soit positif

Pour les trois dernières années du contrat (2014 / 2015 / 2016), le délégataire ouvrira à la négociation un autre projet d'accord d'intéressement avec des critères qui tiendront compte de l'évolution et des enjeux de l'entreprise.

➤ **Par la mise en place d'un Plan de Déplacements Entreprise (PDE)**

Dans la suite du travail initié en 2009, un PDE sera mis en œuvre en 2011 au sein de l'entreprise afin de favoriser le recours à des modes de déplacement alternatifs à la voiture.

Ce PDE sera remis à jour fin 2012 à l'occasion de la mise en service du tramway et l'arrivée du personnel au Centre d'Exploitation et de Maintenance.

c) Les plans de formation

Les plans de formation déclineront deux axes de sensibilisation au Système de Management Environnemental :

➤ **Une formation/sensibilisation au SME et ses composantes :**

Tous les salariés de Keolis Dijon suivront cette formation au cours de l'année 2011.

Cette sensibilisation sera adossée à un autre module de formation afin de construire une journée de formation complète de 7h :

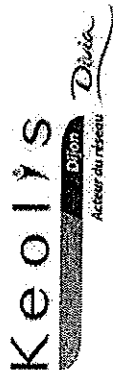
- pour les salariés au contact du public, cette formation sera combinée avec la formation à la billettique et à la validation systématique,
- pour les salariés des services techniques, la formation au SME sera combinée à une sensibilisation à la qualité de service,

Au préalable, courant 2010, les contenus de cette formation seront développés par le travail conjoint d'experts dans le domaine et des formateurs référents de l'IKR Grand-Est et de Keolis Dijon.

➤ **La conduite préventive et rationnelle :**

La formation FCO (Formation Continue Obligatoire) est délivrée tous les 5 ans auprès de l'ensemble des salariés qui conduisent un bus en service commercial (conducteurs principalement). Elle comprend un module de l'ordre de 10 à 12 h de conduite préventive et rationnelle avec exercices de mise en pratique et mesures, notamment des consommations. Cette formation améliore les pratiques des conducteurs pour qu'ils adoptent une conduite souple et diminuent ainsi la consommation de carburant et le risque d'accidents.

4. PLAN D' ACTIONS GENERAL 2010-2016



PLAN D' ACTIONS - Système de Management Environnemental

2010		Objectif	Description des moyens mis en place
Action projetée			
Maintenir la labellisation "Label Vert" suite à l'audit		Reconduire la labellisation pour 1 an	Audits de terrains - plan d'actions annuel
Mettre en place le comité de pilotage de la démarche SME et fixer la politique environnementale de l'entreprise			
Etendre le tri des déchets et les actions environnementales du référentiel "Label vert" aux locaux administratifs			
Définir les indicateurs de performance		assurer le suivi de l'efficacité des actions du SME	
Mettre en œuvre le tableau de bord SME		Quantifier les indicateurs et établir les valeurs de référence	
Consacrer 13% des embauches à des personnes habitant un quartier classifié en "zone urbaine sensible"		Favoriser l'embauche de personnes ayant plus de difficultés à trouver un emploi stable	plus de détails dans la partie "volet social"
Analyser les opportunités de sous-traitance d'activités à des structures d'insertion et mettre en application des que possible		Favoriser l'insertion de personnes en difficultés	Recours à des ESAT et/ou des entreprises adaptées dans le domaine de l'insertion
Suivre le programme de formations FCO avec module conduite rationnelle		Réduire les consommations d'énergies de traction	

2011		Objectif	Description des moyens mis en place
Maintenir la labellisation "Label Vert" suite à audit	Reconduite la labellisation pour 1 an		Audits de terrains - plan d'actions annuel
Etablir le plan d'action SME pour l'année - Information Grand Dijon	Identifier les actions à mettre en place en vue d'améliorer les indicateurs SME		
Mettre en place le PDE	Favoriser les modes de déplacements doux et diminuer l'usage de la voiture		
Evaluer le contenu carbone de l'activité de transport	Communication publique		Réalisation du bilan carbone sur l'activité de transport
Déployer le référentiel SME et la politique environnementale dans l'ensemble des relations contractuelles (prestations, achats...)	Implique les partenaires et les fournisseurs		Rédaction de paragraphes type à inclure dans les contrats sur les engagements environnementaux et sociaux des partenaires et prestataires
Négocier l'accord d'intéressement pour les années 2011 à 2013	Impliquer l'ensemble du personnel informer et impliquer l'ensemble du personnel		plus de détails dans la partie "volet social"
Former à la "sensibilisation SME" l'ensemble du personnel consacrer, en moyenne des années 2010 à 2011, 13% des embauches à des personnes habitant un quartier classifié en "zone urbaine sensible"	Favoriser l'embauche de personnes ayant plus de difficultés à trouver un emploi stable		plus de détails dans la partie "volet social"
Rédiger un rapport annuel d'évolution des indicateurs et expliquer les écarts	Analyser l'efficacité des actions mises en œuvre et préparer le plan d'action de l'année N+1		
Evaluer les performances environnementales des nouvelles technologies autobus	Identifier la filière la plus adaptée dans le cadre du plan d'investissement bus à l'arrivée du Tramway		
Suivre le programme de formations FCO avec module conduite rationnelle	Réduire les consommations d'énergies de traction		

2012		Objectif	Description des moyens mis en place
Action projetée			
Maintenir la labellisation "Label Vert" suite à audit	Reconduire la labellisation pour 1 an		Audits de terrains - plan d'actions annuel
Etablir le plan d'action SME pour l'année - Information Grand Dijon	Identifier les actions à mettre en place en vue d'améliorer les indicateurs SME		
Mettre en œuvre les actions d'amélioration continue			
Étendre le bilan carbone aux activités connexes à l'activité de transport			
consacrer, en moyenne des années 2010 à 2012, 13% des embauches à des personnes habitant un quartier classifié en "zone urbaine sensible"	Favoriser l'embauche de personnes ayant plus de difficultés à trouver un emploi stable		plus de détails dans la partie "volet social"
Rédiger un rapport annuel d'évolution des indicateurs et expliquer les écarts	Analyser l'efficacité des actions mises en œuvre et préparer le plan d'action de l'année N+1		

2013		Objectif	Description des moyens mis en place
Action projetée			
Obtenir la labellisation "Label vert" sur le CEM			
Adapter le Plan de Déplacement Entreprise suite à la mise en service du CEM			
consacrer, en moyenne des années 2010 à 2013, 13% des embauches à des personnes habitant un quartier classifié en "zone urbaine sensible"	Favoriser l'embauche de personnes ayant plus de difficultés à trouver un emploi stable		plus de détails dans la partie "volet social"
Etablir les nouvelles valeurs références des indicateurs	Fixer les valeurs références pour assurer la pérennité des performances environnementales du CEM pour les années suivantes		
Suivre le programme de formations FCO avec module conduite rationnelle	Réduire les consommations d'énergies de traction		

2014	
Action projetée	Objectif
Maintenir la labellisation "Label vert" sur le CEM	Reconduire la labellisation pour 1 an
Etablir les plans d'action annuels SME - Information Grand Dijon	
Mettre en œuvre les actions d'amélioration continue	
Négocier l'accord d'intéressement pour les années 2014 à 2016	Impliquer l'ensemble du personnel
consacrer, en moyenne des années 2010 à 2014, 13% des embauches à des personnes habitant un quartier classifié en "zone urbaine sensible"	Favoriser l'embauche de personnes ayant plus de difficultés à trouver un emploi stable
Rédiger un rapport annuel d'évolution des indicateurs et expliquer les écarts	Analyser l'efficacité des actions mises en œuvre et préparer le plan d'action de l'année N+1
Suivre le programme de formations FCO avec module conduite rationnelle	Réduire les consommations d'énergies de traction

2015 - 2016	
Action projetée	Objectif
Maintenir la labellisation "Label vert" sur le CEM	Reconduire la labellisation pour 1 an
Etablir les plans d'action annuels SME - Information Grand Dijon	
Mettre en œuvre les actions d'amélioration continue	
consacrer, en moyenne des années 2010 à 2015 puis 2016, 13% des embauches à des personnes habitant un quartier classifié en "zone urbaine sensible"	Favoriser l'embauche de personnes ayant plus de difficultés à trouver un emploi stable
Rédiger un rapport annuel d'évolution des indicateurs et expliquer les écarts	Analyser l'efficacité des actions mises en œuvre et préparer le plan d'action de l'année N+1
Suivre le programme de formations FCO avec module conduite rationnelle	Réduire les consommations d'énergies de traction

DSP du réseau de transport urbain du Grand Dijon – Convention

ANNEXE 18

MISE EN OEUVRE DU SYSTEME BILLETTE

1. SITUATION ACTUELLE ET OBJECTIFS GENERAUX DE L'AUTORITE DELEGANTE CONCERNANT LA BILLETTIQUE

La billetterie en exploitation en 2009 est une billetterie papier. La montée des voyageurs s'effectue en libre service, des valideurs étant situés à chaque porte. Le renouvellement des matériels de validation s'effectue très difficilement et le parc de valideurs est quasiment obsolète.

Le Grand Dijon a décidé de doter le réseau Divia d'un nouveau système billettique moderne, dont les objectifs généraux s'énoncent comme suit :

- proposer aux usagers un système pratique, simple et rapide d'usage,
- faciliter l'achat des titres de transport,
- limiter la fraude,
- mettre en place une gestion simple des flux financiers,
- mieux identifier les fréquentations et usages des services de transport dans le respect des règles énoncées par la CNIL,
- faciliter et développer l'interopérabilité et l'intermodalité entre les différentes Autorités organisatrices et les opérateurs,
- maîtriser les coûts.

Le calendrier prévisionnel de ce projet est, à fin 2009, en cours d'élaboration.

2. MISSION DU DELEGATAIRE POUR LA MISE EN ŒUVRE D'UN SYSTEME BILLETTIQUE

Le Grand Dijon assure la maîtrise d'ouvrage du projet billettique, assisté pour cela par une AMO billettique, et entend en confier au délégataire une prestation ici dénommée de maîtrise d'œuvre.

Plus précisément, la répartition des tâches attribuées au délégataire consiste en la réalisation de prestations suivantes ainsi enchaînées :

- La rédaction du cahier des charges de la consultation billettique sera réalisée par le délégataire, sur la base des documents d'analyses et de préconisation émis par l'AMO billettique. Le délégataire aura également apporté des suggestions ou commentaires à l'AMO et au Grand Dijon. Cette rédaction intégrera les dimensions spécifiques du projet dijonnais dont certaines sont exposées ci-dessous : tramway, intermodalité (document REFOCO en cours de validation par les différentes AO), possible utilisation en multi-service, possibilité de titres en post paiement, évolutions tarifaires possibles cohérentes avec le projet marketing de la délégation,
- La maîtrise d'ouvrage aidée de son AMO billettique validera le cahier des charges,
- La consultation sera lancée par le Grand Dijon,
- Le délégataire contribuera aux côtés de l'AMO billettique à l'analyse des offres et aux éventuelles négociations avec les candidats. Sa présence lors de cette étape constitue un gage de l'exploitabilité du futur système,

DSP du réseau de transport urbain du Grand Dijon - Convention

- La décision d'attribution du marché billettique et sa notification sont du ressort du Grand Dijon,
- Le prestataire du marché billettique devra s'engager à assurer :
 - o La conception des ouvrages, équipements, matériels, ... nécessaires pour répondre en tout point au cahier des charges tant en ce qui concerne les performances que les aptitudes et fonctionnalités
 - o La réalisation des développements
 - o La fourniture des matériels, équipements, système central, ...
 - o L'installation, l'intégration au sol, à bord des véhicules, dans les locaux et la réalisation de l'ensemble des autorisations et requis qui permettent ces installations, intégrations
 - o La réalisation des interfaces avec les systèmes existants
 - o La réalisation des essais, l'organisation des plans de réception, et la rédaction des protocoles qui seront validés par le délégataire,
 - o La formation des formateurs du Délégataire sur les systèmes billettiques
 - o Une garantie globale
- De manière plus classique, le Délégataire devra veiller à la mise en œuvre opérationnelle du système, sous le contrôle et la validation du Grand Dijon assistée de son AMO billettique en :
 - o contrôlant la réception des matériels et des systèmes billettiques
 - o assistant le Grand Dijon dans la recette des matériels et des systèmes billettiques
 - o renseignant le prestataire du marché billettique dans le déploiement, le paramétrage, le test des matériels et systèmes
 - o réalisant la formation des différentes catégories de son personnel, l'information et la formation des dépositaires et autres partenaires du réseau de distribution, l'éventuelle mise à jour du site internet du réseau pour assurer auprès du grand public certaines fonctions liées à la nouvelle billettique (exemple : vente à distance, consultation de solde...)

3. DIMENSIONS SPECIFIQUES DU PROJET DIJONNAIS

3.1. Aspects intermodaux

Une charte d'interopérabilité billettique a été signée par les 14 autorités organisatrices de transports bourguignonnes sous l'égide du Conseil Régional de Bourgogne (CRB).

Le CRB a lancé une mission d'assistance à maîtrise d'ouvrage pour une démarche de billettique intermodale.

Il existe actuellement 3 titres intermodaux Ter Bourgogne – Divia et 1 titre intermodal Conseil Général de la Côte d'Or – Divia.

Les prescriptions fonctionnelles communes des différentes AO concernant la billettique sont formalisées dans un document nommé REFOCO (Référentiel Fonctionnel Commun) actuellement en cours de validation par les AO.

3.2. Aspects multi-services potentiels du futur système billettique

Les perspectives d'une utilisation non seulement intermodale mais multi-services du futur système seront étudiées avec le Grand Dijon et son AMO Billettique notamment pour les services suivants :

- L'accès aux parcs de stationnement (souterrains, surface, parc-relais)
- La location de vélos (Velodi)

Les choix du Grand Dijon seront actés par son AMO Billettique dans une note stratégique qui servira de trame de base pour les prestations du Délégué.

3.3. Possibilité et intérêts d'interfaçages entre la billettique et le SAE

Une analyse de l'intérêt et des possibilités techniques d'un interfaçage entre la billettique et le SAE (sachant que l'extension de ce dernier au réseau tramway sera assurée par le Grand Dijon), sera effectuée par le Délégué en collaboration avec l'AMO Billettique du Grand Dijon, à partir de leur expérience respective en la matière ou d'analyses de solutions présentes sur le marché.

3.4. Autres possibilités du système billettique – cohérence de la billettique avec le projet marketing de la délégation

Le Délégué a dans son offre avancé des propositions qu'il juge utiles et pertinentes quant au système billettique et à ses possibilités techniques et commerciales, incluant par exemple la possibilité de titres en post-paiement, ou celle de pouvoir d'une manière ou d'une autre acheter ou créditer des voyages depuis Internet ou autre média, ou encore d'utiliser de tels média pour consulter des soldes de cartes ou des dates de validité.

D'une manière plus générale, les propositions du Délégué sont faites dans le but d'attirer de nouveaux clients, de faciliter l'accès au réseau des personnes qu'elles voyagent seules ou en petit groupe, d'héberger une tarification souple et tenant compte aux mieux des besoins des différents types de clientèle. Ces propositions permettent d'assurer une réelle cohérence entre son projet marketing et commercial et les orientations techniques que le Délégué préconise en matière de billettique.

3.5. Billettique du tramway - coordination avec la maîtrise d'œuvre tramway

En l'état actuel du projet tramway, le choix a été fait d'une distribution des titres en station et d'une validation embarquée dans les rames.

Il est précisé que le maître d'œuvre tramway (en l'occurrence le groupement EGIS Rail / Alfred Peter), devra assurer la réception, la recette et le déploiement des matériels billettiques directement liés au mode tramway, à savoir :

- les automates de distribution automatique des titres (DAT) dans les futures stations tramway
- les valideurs embarqués dans le matériel roulant tramway

Le Délégué doit donc prévoir, tant au niveau de la rédaction du cahier des charges billettique que du déploiement opérationnel du système, une coordination suffisante avec la maîtrise d'œuvre tramway.

DSP du réseau de transport urbain du Grand Dijon – Convention
ANNEXE 19

**IMPACT FINANCIER
D'UN DECALAGE DE DATE
DANS LA MISE EN SERVICE DU TRAMWAY**

IMPACT D'UN RETARD DANS LA MISE EN SERVICE DU TRAMWAY

La préparation de l'exploitation du tramway va entraîner des dépenses d'exploitation à partir de l'année 2010, qui vont essentiellement se concentrer en 2012. Au cours de cette année, le Délégué va en effet engager des dépenses importantes pour recruter, former et rémunérer le personnel qui exploitera le tramway.

L'impact d'un retard de la date de mise en service du tramway sur les dépenses d'exploitation et sur les recettes va essentiellement dépendre :

- de la date à laquelle cette information sera donnée au Délégué.
- de la durée du retard

En considérant que la durée du retard ne soit pas telle qu'elle nécessite de licencier les personnels embauchés pour exploiter le tramway, Keolis propose les principes suivants pour en calculer les impacts :

- Les dépenses d'exploitation et les recettes sont gelées à la date à laquelle le Délégué est informé du retard de mise en service.
- Elles sont maintenues à ces niveaux, avec application des formules d'actualisation, sur toute la durée du retard.
- Une fois la période de retard écoulée, les dépenses et les recettes reprennent aux niveaux prévus à partir de la date d'annonce du retard.

IMPACT D'UNE AVANCE DANS LA MISE EN SERVICE DU TRAMWAY

Etant donné le planning prévisionnel pour la mise en service du tramway, il est peu probable que l'avance dans sa mise en service soit supérieure à quelques mois.

Les impacts sur les dépenses et les recettes seront donc limités et entraîneront simplement une anticipation des dépenses et des recettes prévisionnelles.

Dans tous les cas, ces dispositions (pour une avance ou un retard de mise en service du tramway) feront l'objet d'un avenant à la convention entre le Grand Dijon et Keolis.

DSP du réseau de transport urbain du Grand Dijon – Convention
ANNEXE20

MAINTENANCE DES RAMES DU TRAMWAY

1 - DEFINITIONS DES ACTIVITES DE MAINTENANCE

La maintenance du matériel roulant regroupe l'ensemble des actions qui permettent de maintenir ou de rétablir le véhicule dans un état répondant aux objectifs de sécurité, de disponibilité et de confort.

Les principaux objectifs en matière de maintenance sont :

- obtenir la meilleure disponibilité du matériel,
- garantir la pérennité et la sûreté du système sur le long terme,
- réaliser ces objectifs au meilleur coût global, investissement et exploitation.

1.1 - La maintenance préventive

Ces opérations de maintenance sont effectuées dans le but de réduire la probabilité de défaillance des véhicules. Elles concernent :

La maintenance courante

La maintenance courante concerne principalement l'ensemble des opérations de maintenance préventive journalières voire hebdomadaires qui contribuent au bon fonctionnement quotidien et à la bonne image de marque du transport collectif, notamment :

- Le lavage extérieur automatique au défilé ou manuel,
- Le nettoyage intérieur manuel ou automatique par aspiration totale,
- Le remplissage des sablières et des réservoirs divers (graisseurs de boudins, lave glace, ...)

Ces opérations sont pour la plupart réalisées dans la station service du centre de maintenance ou sur l'aire de remisage.

La maintenance préventive systématique

Elle consiste à effectuer des visites, selon un programme préétabli en fonction du temps écoulé ou des kilomètres parcourus, pour réaliser différentes interventions nécessaires de contrôle, nettoyages, réglages et échanges standards, notamment :

- Le contrôle de bon fonctionnement des équipements et des redondances,
- Le contrôle de bon fonctionnement des protections et des circuits de sécurité,
- Le nettoyage des équipements permettant d'éviter les échauffements anormaux et les risques de court-circuit ou d'amorçage,
- Les réglages permettant le fonctionnement optimal du matériel roulant.

La maintenance préventive conditionnelle

Elle consiste à effectuer différentes opérations selon l'état du matériel apprécié par le franchissement d'un seuil (valeurs limites) dont la détection peut être établie selon divers procédés :

- Les contrôles visuels,
- Les mesures individuelles,
- Les témoins d'usure,
- Les indicateurs de niveaux,
- Les systèmes de diagnostic,
- ...

La maintenance préventive prévisionnelle

Elle consiste à effectuer différentes opérations selon l'état du matériel, apprécié par l'analyse de l'évolution de paramètres significatifs selon des procédés tels que :

- Les analyses suite à prélèvements,
- Les mesures individuelles,
- Les essais spécifiques,
- ...

1.2 - La maintenance corrective

La maintenance corrective est l'ensemble des actions effectuées suite à une défaillance en vue de remettre la rame, les équipements ou organes en état de fonctionnement normal ou dégradé. Elle se décompose généralement en trois étapes :

- la localisation de la défaillance et son diagnostic,
- la remise en état provisoire ou définitif, dégradée ou non,
- le contrôle du bon fonctionnement selon le mode de poursuite du service,

Elle repose principalement sur deux concepts :

- la maintenance palliative,
- la maintenance curative.

La maintenance palliative (ou dépannage)

Il s'agit d'une intervention de sauvegarde, effectuée principalement par l'agent de conduite (ou par un agent de maintenance le cas échéant), permise par la technologie du matériel roulant et les règles d'exploitation. Elle autorise de pallier une défaillance en ligne et poursuivre le remorquage ou le dégagement du train afin d'éviter la perturbation du trafic.

La rame peut alors repartir avec ou sans voyageur suivant un mode d'exploitation en régime normal ou dégradé selon la défaillance :

- Jusqu'à la fin du service, jusqu'au terminus, ou seulement jusqu'à un point défini du réseau,
- Sans ou avec restriction de vitesse,
- En charge ou à vide,
- Avec ou sans secours par l'avant ou par l'arrière.

La maintenance curative (ou réparation)

C'est une intervention à caractère définitif effectuée par un agent de maintenance (généralement en centre de maintenance) sur l'équipement ou l'organe défaillant. Après réparation, le véhicule doit retrouver toutes ses caractéristiques d'origine (configuration et performances).

1.3 - Les interventions particulières

Cette dénomination regroupe l'ensemble des opérations de maintenance préventive ou corrective dites "lourdes", ou exceptionnelles, notamment :

- les interventions lourdes en ligne,
- la désolidarisation des éléments constituant la rame,
- le dégroupage des bogies,
- l'entretien des roues,
- les révisions d'organes,
- l'opération mi-vie,
- les reprises de tôlerie et peinture,
- les grosses réparations.

Les interventions lourdes en ligne

Les interventions lourdes en ligne sont effectuées par du personnel de maintenance et sont en principe limitées aux opérations de relevage et d'acheminement du matériel incriminé en centre de maintenance (dépôt ou atelier).

Les grosses réparations

Ces opérations concernent, suite à accident de la circulation (déraillements, tamponnements, prises en écharpe), vandalisme et avaries graves (déprédations, incendies), les activités importantes de :

- Chaudronnerie, tôlerie,
- peinture,
- polyester (réparation ou remplacement) le cas échéant,
- aménagements intérieurs,
- vitrages,
- câblage.

1.4 Grande révision ou révision à mi-vie

Cette opération « majeure » de maintenance programmée est destinée à :

- redonner un potentiel de vie à un équipement
- effectuer des tâches de maintenance complexes et importantes (ex. : révision complète d'un bogie, peinture de caisse...)
- redonner un nouvel aspect à un équipement

L'opération mi-vie est une opération d'expertise et de rénovation du véhicule effectuée généralement à la mi-vie du matériel. Elle nécessite la réparation d'équipements et organes non échangeables (peinture, caisse - tôlerie, câblage, tuyauterie, ...) et implique éventuellement la mise en œuvre d'évolutions techniques.

Aucune opération de grande révision ou de révision à mi-vie n'est prévue dans le cadre de la présente convention.

1.5 Renouvellement

C'est un échange du système ou de l'équipement suite à :

- une fin de vie de l'équipement
- des coûts de maintenance élevés
- des obsolescences de composants

Aucune opération de renouvellement n'est prévue dans le cadre de la présente convention.

2 - DEFINITION DES NIVEAUX DE MAINTENANCE

En application de la norme NF EN 13 306 et de son fascicule FD X 60-000, les actions de maintenance sont classées selon 5 niveaux. Cette classification est effectuée en fonction des critères de complexité et des niveaux qualification du personnel de maintenance

- Le niveau 1 se caractérise par des actions simples nécessaires à l'exploitation et réalisées sur des éléments facilement accessibles en toute sécurité à l'aide d'équipements de soutien intégrés au bien. Ce type d'opération peut être effectué par l'utilisateur du bien avec, le cas échéant, les équipements de soutien intégrés au bien et à l'aide des instructions d'utilisation.
- Le niveau 2 concerne les actions qui nécessitent des procédures simples et/ou des équipements de soutien (intégrés au bien ou extérieurs), d'utilisation ou de mise en œuvre simple. Ce type d'actions de maintenance est effectué par un personnel qualifié avec les procédures détaillées et les équipements de soutien définis dans les instructions de maintenance. Un personnel est qualifié lorsqu'il a reçu une formation lui permettant de travailler en sécurité sur un bien présentant certains risques potentiels, et est reconnu apte pour l'exécution des travaux qui lui sont confiés, compte tenu de ses connaissances et de ses aptitudes.
- Le niveau 3 concerne les opérations qui nécessitent des procédures complexes et/ou des équipements de soutien portatifs, d'utilisation ou de mise en œuvre complexes. Ce type d'opération de maintenance peut être effectué par un technicien qualifié à l'aide de procédures détaillées et des équipements de soutien prévus dans les instructions de maintenance.
- Le niveau 4 se caractérise par des opérations dont les procédures impliquent la maîtrise d'une technique ou d'une technologie particulière et/ou la mise en œuvre d'équipements de soutien spécialisés. Ce type d'opération est effectué par un technicien ou une équipe spécialisée à l'aide de toutes les instructions de maintenance générales ou particulières.
- Le niveau 5 concerne les opérations dont les procédures impliquent un savoir-faire faisant appel à des techniques ou technologies particulières, des processus et/ou des équipements de soutien industriels. Par définition, ce type d'opérations de maintenance (rénovation, reconstruction, etc.) est effectué par le constructeur et donc au fait de la fabrication du bien concerné.

3 - CARACTERISATION DES PERFORMANCES DU MATERIEL ROULANT

Les performances du matériel roulant que le **Délegataire** s'engage à maintenir sont caractérisées sur les 4 points suivants.

Si ces performances ne sont pas atteintes, le **Délegataire** devrait exprimer ses réserves à l'**Autorité Organisatrice** et convenir avec elle, en fonction de l'ensemble des clauses de la présente convention :

- Des travaux et améliorations à entreprendre ;
- Le cas échéant, des conditions d'exploitation éventuellement inférieures au niveau prévu, ou plus contraignantes, et de la prise en charge par l'Autorité Organisatrice des conséquences financières de ces dernières sur l'exploitation et la maintenance

3.1 Fiabilité

La fiabilité du matériel roulant est exprimée en défaillance par kilomètre de véhicule.

	Niveau	Définition des types de défaillance	Défaillance / km-véhicule	Kilométrage moyen entre 2 pannes
Panne non perçue par le client	1 Fin de journée	L'ensemble des défaillances imputables au MR (y compris les RAS excédant les 10%) et celles dues au remplacement prématuré des pièces de consommation	3,0 E-04	3 333
	2 Fin de tour	Dont celles qui nécessitent un échange de véhicule en fin de tour ou au moment du dégarage	1,0 E-04	10 000
Panne perçue par le client	3 Haut le Pied	Dont celles qui nécessitent l'évacuation des passagers, le véhicule retournant seul à l'atelier ou au garage en marche HLP	6,0 E-06	166 667
	4 Secours	Dont celles qui nécessitent un secours pour le retour à l'atelier ou au garage	1,5 E-06	666 667

Les défaillances dues au vandalisme et aux accidents ne sont pas prises en compte ici.

3.2 Charge de travail annuelle pour effectuer la maintenance

Le parc de matériel roulant comporte 32 rames.

Le kilométrage annuel moyen d'une rame est de 68 500 km /an.

La charge annuelle de travail maximum pour effectuer la maintenance des 32 rames du matériel roulant qui effectueront annuellement un kilométrage global de 2 192 000 km est estimée à :

- maintenance préventive : 12 000 heures par an
- maintenance corrective : 7 000 heures par an

3.3 Entretien des roues

La durée de vie garantie des roues est de minimum 300 000 km (y compris pour la première monte).

Etant donné les hypothèses d'exploitation de la présente convention, la durée de vie des roues ne sera pas atteinte au cours de cette convention.

Toutefois, pour la bonne gestion du parc, le Délégué fera rouler davantage des rames pilotes afin de déceler des apparitions d'évènements et de planifier les interventions de maintenance rendues nécessaires par ces évènements. Dans cet objectif, le **Délégué** prendra en charge le remplacement de 36 roues (soit l'équivalent de 3 rames) au cours de la prochaine convention.

Le kilométrage moyen entre deux reprofilages de roues est de 30 000 km.

3.4 Visites programmées

L'espacement entre les visites programmées est au minimum de 15 000 km.

4 - Périmètre d'intervention du Délégué

Sur la base des performances du matériel roulant mentionnées ci-dessus, le Délégué a en charge :

- la maintenance préventive courante telle que définie précédemment
- la maintenance préventive et corrective de niveau 1 à 5 telles que définies précédemment
- les interventions lourdes en lignes telles que définies précédemment
- les grosses réparations telles que définies précédemment.

Les prestations de maintenance liées au vandalisme et aux accidents de la circulation nécessitant un remplacement rapide de pièces pendant la durée d'arrêt d'exploitation sont incluses.

Le Délégué n'a en charge ni les opérations de grande révision ou révision à mi-vie ni les opérations de renouvellement telles que définies précédemment.