

Certifié conforme à l'acte transmis au contrôle de légalité



## EXTRAIT DU REGISTRE DES DÉLIBÉRATIONS

du Conseil de Communauté de l'agglomération dijonnaise

Séance du jeudi 27 juin 2013

Président : M. REBSAMEN

Secrétaires de séances : M. BORDAT et M. TRAHARD

Convocation envoyée le 20 juin 2013

Publié le 28 juin 2013

Nombre de membres du Conseil de Communauté : 86

Nombre de présents participant au vote : 70

Nombre de membres en exercice : 86

Nombre de procurations : 11

SCRUTIN : POUR : 81

ABSTENTION : 0 CONTRE : 0 NE SE PRONONCE PAS : 0

### Membres présents :

M. François REBSAMEN	Mme Anne DILLENSEGER	M. Michel ROTGER
M. Pierre PRIBETICH	M. Mohamed BEKHTAOUI	M. François NOWOTNY
Mme Colette POPARD	Mme Elizabeth REVEL	Mme Christine MASSU
M. Rémi DETANG	M. Georges MAGLICA	Mme Dominique BEGIN-CLAUDET
M. Jean-Patrick MASSON	Mme Françoise TENENBAUM	M. Claude PICARD
M. José ALMEIDA	Mme Christine DURNERIN	M. Pierre PETITJEAN
M. Jean-François DODET	Mme Nelly METGE	Mme Claude DARCIAUX
M. François DESEILLE	Mme Elisabeth BIOT	M. Nicolas BOURNY
M. Michel JULIEN	Mme Christine MARTIN	M. Jean-Philippe SCHMITT
Mme Marie-Françoise PETEL	Mme Nathalie KOENDERS	M. Philippe GUYARD
M. Gérard DUPIRE	Mme Marie-Josèphe DURNET-ARCHEREY	M. Pierre-Olivier LEFEBVRE
Mme Catherine HERVIEU	M. Alain MARCHAND	M. Patrick BAUDEMONT
M. François-André ALLAERT	M. Mohammed IZIMER	Mme Geneviève BILLAUT
M. Jean-Paul HESSE	Mme Hélène ROY	M. Murat BAYAM
Mme Badiaâ MASLOUHI	Mme Lê-Chinh AVENA	M. Michel BACHELARD
M. Yves BERTELOOT	Mme Jacqueline GARRET-RICHARD	M. Philippe BELLEVILLE
M. Patrick MOREAU	Mme Joëlle LEMOUZY	M. Norbert CHEVIGNY
M. Dominique GRIMPRET	M. Jean-Yves PIAN	M. Gilles TRAHARD
M. Didier MARTIN	Mme Stéphanie MODDE	Mme Noëlle CABBILLARD
M. André GERVAIS	M. Philippe CARBONNEL	M. Jean DUBUET
M. Alain MILLOT	M. Alain LINGER	M. Patrick ORSOLA
M. Benoît BORDAT	M. Louis LAURENT	Mme Michèle CHALLAUX
M. Joël MEKHANTAR	M. Roland PONSAA	Mme Françoise VANNIER-PETIT.

### Membres absents :

M. Gilbert MENUT	M. Jean ESMONIN pouvoir à M. François REBSAMEN
M. Patrick CHAPUIS	M. Laurent GRANDGUILLAUME pouvoir à M. Pierre PRIBETICH
Mme Louise BORSATO	M. Jean-François GONDELLIER pouvoir à M. Philippe GUYARD
M. Gaston FOUCHERES	M. Jean-Claude DOUHAIT pouvoir à M. Dominique GRIMPRET
M. Rémi DELATTE	M. Jean-Pierre SOUMIER pouvoir à M. Pierre PETITJEAN
	M. Philippe DELVALEE pouvoir à Mme Stéphanie MODDE
	M. Franck MELOTTE pouvoir à M. José ALMEIDA
	M. Michel FORQUET pouvoir à Mme Dominique BEGIN-CLAUDET
	M. Gilles MATHEY pouvoir à M. Pierre-Olivier LEFEBVRE
	M. Jean-Claude GIRARD pouvoir à M. Alain LINGER
	Mme Françoise EHRE pouvoir à Mme Geneviève BILLAUT.

## **OBJET : DEPLACEMENTS**

### **Délégation de service public de transport - avenant n° 5**

L'article 33-1 de la convention de délégation du service public des transports urbains en date du 22 décembre 2009 prévoit qu'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 la contribution financière forfaitaire (Cf).

Les parties s'obligent à se rencontrer pour définir les réajustements nécessaires.

Les ajustements cités ci-après nécessitent une actualisation des dispositions contractuelles passées entre le Grand Dijon et le délégataire Keolis, et l'établissement d'un avenant à la convention de délégation de service. Cet avenant n°5 prévoit :

- d'ajuster l'offre de transport Bus+Tram (Valmy, Chenôve, Corcelles & Flavignerot, desserte BA102) pour une part de l'année 2013 et les années suivantes dans leur totalité.
- de modifier la contribution financière suite à diverses adaptations ou modifications à la convention (sortie du service Mobigo du périmètre de la DSP, gestion des vélo-stations, nouveaux locaux d'exploitation Boulevard de Brosses, complément de la nouvelle identité visuelle, report de la mise en service de la tarification solidaire, gestion du contenu des écrans, investissements nouveaux, déplacements de bornes d'information voyageurs).
- d'actualiser diverses dispositions sans incidences financières (Inventaire Bus hybrides, niveau de sous-traitance, mise à jour des annexes).

Compte tenu des dispositions ci-dessus, le montant de la contribution financière forfaitaire déterminé à l'article 28-2 de la convention est fixé comme suit en Euros (hors champ de la TVA) valeur avril 2009.

<b>Année</b>	<b>Df</b>	<b>Rf</b>	<b>Cf = Df-Rf</b>
2013	53 781 500,00 €	16 163 400,00 €	<b>37 618 100,00 €</b>
2014	53 781 900,00 €	17 265 200,00 €	<b>36 516 700,00 €</b>
2015	54 601 000,00 €	18 189 700,00 €	<b>36 411 300,00 €</b>
2016	54 005 100,00 €	18 500 400,00 €	<b>35 504 700,00 €</b>

La première tranche conditionnelle Diviavélo est comprise dans ce montant conformément à l'article 17 de l'avenant 1.

**POUR LES ANNÉES 2013 à 2016, CET AVENANT PORTE À +0,65% LE MONTANT TOTAL DE LA CONTRIBUTION FORFAITAIRE PAR RAPPORT AUX DISPOSITIONS INITIALES DE LA CONVENTION (+938 100 € SUR QUATRE ANS).**

Le projet d'avenant dans sa totalité est présenté en annexe.

**LE CONSEIL,**  
**APRÈS EN AVOIR DÉLIBÉRÉ,**  
**DÉCIDE :**

- **d'approuver** les termes de l'avenant n°5 à la convention de délégation passée entre la Communauté d'agglomération dijonnaise et Keolis en date du 22 décembre 2009 tels qu'ils viennent d'être exposés.
- **d'autoriser** le Président à signer tout document utile à cette affaire,

**LE GRAND DIJON**

---



**AVENANT N° 5 A LA CONVENTION DE  
GESTION DU RESEAU DE TRANSPORT  
PUBLIC DIVIA**

2010-2016

Juin 2013

ENTRE LES SOUSSIGNES :

Monsieur François REBSAMEN, agissant en qualité de Président de la Communauté d'Agglomération dijonnaise, en vertu d'une délibération du Conseil Communautaire en date du 27 juin 2013, ci-après dénommée “ **l'Autorité Organisatrice** ”,

D'UNE PART,

ET

Monsieur Jean-Pierre FARANDOU, agissant en qualité de Président Directeur Général, tant pour le compte de la société KEOLIS – Société anonyme ayant son siège social 9 rue Caumartin – 75320 PARIS CEDEX 9 – inscrite au Registre du Commerce et des Sociétés de Paris sous le n° B 552 111 809, que pour sa filiale dédiée exploitante, KEOLIS DIJON, domiciliée 49 rue des Ateliers à Dijon (Côte d'Or) ci-après dénommées « **le délégataire** »

D'AUTRE PART,

**Il a été convenu et arrêté ce qui suit :**

Objet :

**Le présent avenant a pour objet :**

- **d'ajuster l'offre de transport BUS+TRAM (Valmy, Chenôve, Corcelles & Flavignerot, desserte BA102).**
- **de modifier la contribution financière suite à diverses adaptations ou modifications à la convention (sortie du service Mobigo du périmètre de la DSP, gestion des vélo-stations, nouveaux locaux De Brosses, complément nouvelle identité visuelle, report de la gamme solidaire, gestion du contenu des écrans, investissements nouveaux, déplacements de bornes d'information voyageurs).**
- **d'actualiser diverses dispositions autres (Inventaire Bus hybrides, niveau de sous-traitance, mise à jour de diverses annexes).**

## ARTICLE 1 – ADAPTATIONS DE L'OFFRE DE TRANSPORT

L'offre Tram est modifiée à compter du 4 mars 2013 afin de desservir les stations de la zone Valmy systématiquement par T2.

L'offre bus est complétée par :

- la desserte de Corcelles et Flavignerot à compter du 8 juillet 2013 (Proxi33 régulier + services à la demande) et Bus Class 75 desservant le collège Henri DUNANT,
- la création de la ligne B23 à compter du 15 juillet 2013 qui desservira le CEM, la station Carraz et la station Chenôve Centre par le vieux bourg.

Par ailleurs, 3 courses par jour de la desserte express de la BA102 sont supprimées.

**L'annexe 1** du présent avenant annule et remplace l'annexe 1.3.1 intitulée Consistance des services à la mise en service du tramway.

L'incidence financière valeur 1<sup>er</sup> avril 2009 est fixée par année selon le tableau suivant :

Année	Df	Rf	Cf = Df - Rf
2013	571 700 €	108 400 €	463 300 €
2014	836 700 €	169 200 €	667 500 €
2015	847 400 €	177 700 €	669 700 €
2016	841 600 €	178 400 €	663 200 €

## ARTICLE 2 – AUTRES MODIFICATIONS DE LA CONTRIBUTION

### 2.1 Sortie du service Mobigo.

La convention PEM arrivant à échéance le 31 décembre 2012, les autorités organisatrices concernées ont décidé de procéder à un appel d'offre séparé pour attribuer la gestion de la centrale d'information multimodale de voyageurs ; le délégataire n'aura plus à en supporter la charge à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2013.

L'incidence financière valeur 1<sup>er</sup> avril 2009 est fixée par année selon le tableau suivant :

Année	Df
2013	-140 500 €
2014	-133 800 €
2015	-133 800 €
2016	-133 800 €

Les termes Df et Cf sont réduits en conséquence.

### 2.2 Gestion des vélo-stations

Le délégataire est chargé de mettre en place un service consistant à installer 9 vélo-stations à proximité de stations du tramway et d'arrêts de la Liane 6 (Erasmus, Europe, Quetigny grand marché et Quetigny Centre, Parc des sports, Grésilles, Nation, Longvic et Chenôve) et à en assurer la gestion. Compte tenu du phasage des installations de ces équipements, seule la gestion de 7 vélos stations sur les 9 prévues est chiffrée dans cet avenant.

Outre la partie investissement comprise à l'article 2.7 du présent avenant, le délégataire prendra donc à sa charge les frais de fonctionnement (nettoyage, maintenance et services associés).

En conséquence, les termes Df et Cf en valeur 2009 sont donc augmentés selon le tableau ci-dessous :

Année	Df
2013	23 300 €
2014	67 700 €
2015	67 700 €
2016	67 700 €

## 2.3 Locaux sociaux Bld DE BROSSES

Afin de répondre aux exigences d'exploitation notamment en matière de relève des conducteurs, l'autorité organisatrice met à disposition du délégataire des locaux situés 17 boulevard De Brosses au 1<sup>er</sup> étage.

Outre les coûts d'aménagement de ce local compris à l'article 2.7 ci-dessous, le délégataire prendra en charges les frais de fonctionnement (nettoyage, chauffage, etc..).

En conséquence, les termes Df et Cf en valeur 2009 sont donc augmentés selon le tableau ci-dessous :

<b>Année</b>	<b>Df</b>
<b>2013</b>	<b>13 600 €</b>
<b>2014</b>	<b>18 100 €</b>
<b>2015</b>	<b>18 100 €</b>
<b>2016</b>	<b>18 100 €</b>

## 2.4 Complément nouvelle identité visuelle

En complément du programme de mise en cohérence de l'image du parc bus avec celle des Tramways et des bus hybrides défini à l'article 6.1 de l'avenant 4 de la convention de DSP, il est ajouté 8 minibus TPMR, 8 autres minibus et un autocar.

En conséquence, les termes Df et Cf en valeur 2009 sont augmentés pour 2013 de 95 600 euros.

## 2.5 Décalage dans la mise en place de la gamme solidaire

Suite à la décision prise de différer la mise en place de la gamme solidaire, les coûts de fonctionnement afférents définis à l'article 6.3 de l'avenant 4 précité sont annulés en 2013 et réduits en 2014.

En conséquence, les termes Df et Cf en valeur 2009 sont donc réduits selon le tableau ci-dessous :

<b>Année</b>	<b>Df</b>
<b>2013</b>	<b>-80 700 €</b>
<b>2014</b>	<b>-40 300 €</b>

## 2.6 Gestion du contenu des écrans et affichage

Le délégataire est chargé de la gestion du contenu de l'ensemble des écrans notamment ceux situés en station. Le coût de cette prestation pour 2012 a été fixé dans l'avenant 4 à l'article 4.2. Le présent avenant fixe pour les années 2013 à 2016 les éléments financiers de cette prestation complétée de la pose d'affiches dans les caissons publicitaires situés aux stations.

En conséquence, les termes Df et Cf en valeur 2009 sont augmentés selon le tableau ci-dessous :

Année	Df
2013	9 400 €
2014	29 300 €
2015	29 300 €
2016	29 300 €

## 2.7 Investissements supplémentaires

Conformément à l'alinéa 2 de l'article 10.3 de la convention, l'autorité organisatrice charge le délégataire de réaliser les investissements suivants :

- 9 vélo-stations pour équiper les stations du tramway suivantes : Erasme, Europe, Quetigny grand marché et Quetigny Centre, Parc des sports, Grésilles, Nation, Longvic et Chenôve.
- les écrans TFT des bus hybrides
- des équipements SAEIV et billettique
- l'adaptation d'équipements radio
- l'aménagement des locaux De Brosse
- un véhicule atelier dédié à la gestion des vélo-stations
- des modifications de feux.

Ces investissements représentent un montant total de 1 161 650 €uros déduction faite de la subvention FEDER de 117 000 euros attendue concernant le dossier vélo-stations et d'une moins-value de 114 300 euros pour non renouvellement de vélos en 2014 comme prévu initialement dans l'avenant 1 de la convention de DSP.

L'incidence financière valeur 1<sup>er</sup> avril 2009 est fixée par année selon le tableau suivant :

Année	Df
2013	79 300 €
2014	162 300 €
2015	133 800 €
2016	129 300 €

Les termes Df et Cf sont augmentés en conséquence.



Ces biens constituent des biens de reprise qui seront inscrits à l'inventaire B. Ils seront rachetés en fin de convention à la valeur nette comptable (cf art. 24.4 de la convention). Il est toutefois précisé que, pour calculer la valeur de reprise, le reliquat de subvention FEDER non rapporté au compte de résultat en fin de convention viendra en déduction de la valeur nette comptable.

## 2.8 Déplacement de bornes SIV

L'autorité organisatrice pourra solliciter le délégataire afin qu'il assure le déplacement de bornes d'information voyageurs. Les coûts engagés préalablement acceptés seront remboursés à l'euro par un complément de Df, Cf qui sera porté dans le décompte définitif annuel, sur le même principe de la gestion du mobilier des arrêts de bus ( abris et poteaux)..

## ARTICLE 3 – AUTRES DISPOSITIONS.

### 3.1 Inventaire Bus hybrides

En complément de l'article 24 de la convention, il est créé un inventaire G constitué des autobus hybrides mis à disposition du délégataire dans le cadre du contrat de Partenariat Public Privé passé avec la Société des Bus Hybrides Dijonnais pour le financement, la réalisation, la fourniture et la maintenance partielle de bus hybrides.

### 3.2 Niveau de sous-traitance

L'alinéa 3 de l'article 13.1 de la convention est modifié ainsi :

« Le volume de sous-traitance des services de lignes régulières urbaines est limité à 15% du kilométrage commercial total des dites lignes. »

Cette modification porte le taux de sous-traitance de 12 à 15% notamment en raison de l'extension de périmètre de la communauté d'agglomération.

### 3.3 Critères Qualité Réseau BUS+TRAM

L'annexe 7 de la convention prévoit que les critères qualité soient 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.

**L'annexe 2** au présent avenant constitue une mise à jour qui annule et remplace l'annexe 7 de la convention.

### 3.4 Mise à jour d'autres annexes

Les annexes suivantes au présent avenant constituent des mises à jour aux annexes de la convention :

**Annexe n°3** – Continuité du service - Plan de Transport et d'information en cas de perturbation de trafic. (Annexe n°16.1 de la convention)

**Annexe n°4** – Gamme tarifaire et conditions d'utilisation des titres. (Annexe n° 1.1.2 de la convention)

**Annexe n°5** – Règlement d'usage du service vélos (location longue durée). (Annexe n° 1.2bis de la convention)

Ces annexes annulent et remplacent les versions précédentes.

### ARTICLE 4 – MONTANT DE LA CONTRIBUTION FINANCIERE FORFAITAIRE.

Compte tenu des stipulations ci-dessus (articles 1 et 2), les termes Df, Rf et Cf sont fixés par année selon le tableau suivant qui annule et remplace celui de l'article 28.2 de la convention.

Année	Df	Rf	Cf = Df - Rf
2013	53 781 500 €	16 163 400 €	37 618 100 €
2014	53 781 900 €	17 265 200 €	36 516 700 €
2015	54 601 000 €	18 189 700 €	36 411 300 €
2016	54 005 100 €	18 500 400 €	35 504 700 €

Ces montants sont exprimés en euros valeur 1<sup>er</sup> avril 2009. Ils ne comprennent pas l'incidence des tranches conditionnelles 2 & 3 (vélos) prévues à l'article 17 de l'avenant 1 (La 1<sup>ère</sup> tranche conditionnelle est incluse).

**L'annexe 6** au présent avenant annule et remplace l'annexe 5 de la convention intitulée "Grilles de décomposition des coûts"

## ARTICLE 5 – DATE D’EFFET DE L’AVENANT

Sauf stipulations contraires, les présentes modifications prennent effet à la date de signature du présent avenant.

## ARTICLE 6 – AUTRES DISPOSITIONS CONTRACTUELLES

Toutes les autres dispositions contractuelles qui ne sont pas expressément complétées, modifiées ou supprimées par le présent avenant, restent inchangées.

Fait à DIJON, le

Pour le délégataire

Pour l'autorité organisatrice

Jean-Pierre FARANDOU

François REBSAMEN

## LISTE DES ANNEXES :

**Annexe n°1 – Consistance des services** à la mise en service du tramway.  
**(Annexe n° 1.3.1 de la convention)**

**Annexe n°2 – Démarche qualité de service.**

**(Annexe n° 7 de la convention)**

**Annexe n°3 – Continuité du service - Plan de Transport et d'information** en cas de perturbation de trafic.  
**(Annexe n°16.1 de la convention)**

**Annexe n°4 – Gamme tarifaire** et conditions d'utilisation des titres.

**(Annexe n° 1.1.2 de la convention)**

**Annexe n°5 – Règlement d'usage du service vélos** (location longue durée).  
**(Annexe n° 1.2bis de la convention)**

**Annexe n°6 - Grilles de décomposition des coûts.**

**(Annexe n° 5 de la convention)**

# Annexe 1 de l'avenant 5

Annule et remplace l'annexe 1.3.1 de la convention

## Consistance des services - Réseau Bus + Tram

Du 8 juillet 2013 à la fin de la DSP

Ligne	Amplitude *	Nombre de trajets (2 sens confondus) et fréquence indicative aux heures de pointes									Principaux lieux desservis
		Période Scolaire			Période Petites Vacances			Période Été			
		Semaine	Samedi	Dim&JF	Semaine	Samedi	Dim&JF	Semaine	Samedi	Dim&JF	
Tramway 1 De DIJON Gare à QUETIGNY Centre	5h30 / 0h15	322	287	182	322	287	182	290	258	182	Du parvis de la Gare à Quetigny en passant par les places Darcy et République, le quartier des Grésilles, le CHU, le Campus, la Piscine Olympique et le zone commerciale Grand Marché.
		5'	7'	10'	5'	7'	10'	7'	10'	10'	
Tramway 2 De CHENÔVE Centre à DIJON Valmy	5h30 / 0h15	311	263	179	311	263	179	247	218	179	De Chenôve au Parc-Retais Valmy en passant par le boulevard des Valendons, les avenues Carraz et Jaurès, la place du 1er Mai, la rue de l'Arquebuse, la Gare SNCF, les places Darcy et République, l'avenue du Drapeau, la route de Langres et le centre commercial de la Toison d'Or
		5'	7'	10'	5'	7'	10'	7'	10'	10'	
Lianes 3 De Fontaine d'Ouche à Epirey Cap Nord	5h30 / 0h15	217	155	80	203	155	80	184	140	80	Bd G Bachelard - Av E Belin - Av du Lac - Av des Champs Perdrix - Bd Chanoine Kir - Av Albert 1er - Bd Sévigné - Pl. Darcy - Rue Devosge - Pl. de la République - Bd Thiers - Pl. du 30 octobre - Bd Voltaire - Rue de Mirande Bd Jeanne d'Arc - Bd Trimolet - Bd des Martyrs de la Résistance - Av des Grésilles - Pl. des Savoirs - Av Champollion - Av de Dallas - Rue de Cracovie
		8'	10'	20'	8'	10'	20'	10'	12'	20'	
Lianes 4 De CHENÔVE C. Cial à Nation	5h30 / 0h15	180	151	80	183	151	80	153	136	80	Terminus à MARSANNAY tous les jours, à partir de 21h Rue P. Charton - Rue de Longvic - Bd B. Palissy - Bd C. De Gaulle - Rue de la Rente Logerot - Av. G. Rounpel - Av. R. Carraz - Av. du 14 Juillet - Rue de Marsannay - Rue J. Druet - Bd M DeLattre de Tassigny - Rue L de Vinci - Rue du Pommard - Rue A Richet - Bd E Fyot - Bd des Bourroches - Av G Eiffel - Av de l'Ouche - Rue du Fbg Raines - Rue Monge/Condorcet - Rue Godrans/Château - Rue du Temple - Rue M. Servet - Rue Devosge - Pl. Darcy - Pl. Dubois - Rue Cellier - Rue C Hoin - Bd des Allobroges - Rue de Dijon - Rue du Gl de Gaulle - Rue du Clos Guillaume - Rue des Félizots - Rue du Dr Majnoni d'Intignano - Rue de Bruges - Rue Charles Lapicque - Rond Point de la Nation
		10'	10'	20'	10'	10'	20'	15'	15'	20'	
Lianes 5 De TALANT Dullin à Université	5h30 / 0h15	232	160	87	187	160	87	197	144	87	Rue des Rétsissey - Av du Mail - Bd de Troyes - Av V Hugo - Av de la 1ère Armée - Pl. Darcy - Rue Devosge - Rue M. Servet - Rue du Temple - Rue du Château/des Godrans - Rue Condorcet/Monge - Rue de l'Hôpital - Rue C. Vecque - Rue des Corroyeurs - Rue de la Manutention - Rue du Transvaal - Pl. Wilson - Rue d'Auxonne - Bd de l'Université - Bd du Dr Petitjean - Av du XXIème siècle
		7'	10'	20'	8'	10'	20'	10'	12'	20'	
Lianes 6 De LONGVIC à Toison d'Or	5h30 / 0h15	196	129	63	182	129	63	167	116	63	Rue du Bief du Moulin - Rue A. Thibaut - Route de Dijon - Cours du Parc - Cours du Gal de Gaulle - Pl. Wilson - Rue Chabot Charny - Pl. du Théâtre - Rue Vaillant - Pl. St Michel - Rue Buffon/Saumaise - Rue Ch de l'Hôpital - Rue de Mirande - Bd Voltaire - Pl. du 30 octobre - Bd Thiers - Pl. de la République - Rue Devosge - Cours Fleury/Rue Sambin - Rue A. Frémiet - Av. A. Briand - Pl. G Giraud - Pl. A Theuriet - Rue Fénelon - Rue C Quantin - Av de Stalingrad - Av FD Roosevelt - Pl. Granville - Bd W Churchill - Pl. Marie de Bourgogne
		8'	15'	30'	10'	15'	30'	15'	15'	30'	
Lianes 7 De QUETIGNY Europe à CHEVIGNY	5h30 / 0h15	147	116	56	147	116	56	125	104	56	Rue H. Matisse - Av. du 19 mars 1962 - Bd de la Motte - Av. du Château - Av. de l'Université - Rue des Chaldans - Av. de Bourgogne - Site propre bus - Av. de la Visitation - Route de Dijon - Rue de Dijon - Rue de l'Eglise - Av. de la République - Av. de l'Egalité - Bd J. Pallach
		10'	15'	30'	10'	15'	30'	15'	20'	30'	
Corol De Marmuzots à Fontaine d'Ouche	5h45 / 21h15	123	88		123	88		105	79		Rue des Marmuzots - Bd des Clomiers - Bd F. Pompon - Bd des Allobroges - Bd Mal Galliéni - Bd Pascal - Bd des Martyrs des la Résistance - Av des Grésilles - Pl. des Savoirs - Bd Champollion - Bd Paul Doumer - Rue du Stade - Bd DeLattre de Tassigny - Bd J. d'Arc - Bd Gabriel - Bd Hansart - Bd R. Schuman - Rue Chevreul - Rue C. Dumont - Rue Daubenton - Pl. du 1er Mai - Quai N. Rotin - Av. G. Eiffel - Bd du Mal Juin - Bd G. Bachelard - Av. des Champs Perdrix - Av. du Lac - Av. E. Belin - Bd G. Bachelard
		12'	20'		12'	20'		20'	30'		

\* Amplitude (du lundi au samedi) : heures de passage au centre ville de Dijon sauf pour Corol (Parc des Sports)

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 ou égale à 50 courses par jour, deux sens confondus.

## Consistance des services - Réseau Bus + Tram

Du 8 juillet 2013 à la fin de la DSP

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&JF	Semaine	Samedi	Dim&JF	Semaine	Samedi	Dim&JF	
City De République à République (via Darcy - via Tivoli)	8h / 19h	158	158		158	158		158	158		Pl. de la République - Rue JJ Rousseau - Rue d'Assas - Rue de la Préfecture - Pl. Notre dame - Pl. des Ducs - Rue Verrerie - Rue Lamoney - Rue Chabot Charny - Rue du Petit Potet - Pl. des Cordeliers - Rue Charnue - Rue Piron - Rue Bossuet - Rue des Godrans - Place Grangier - Rue de la Poste - Rue Maret - Pl. St Bénigne - Rue Danton - Rue Brulard - Rue Berthois - Rue de la Manutention - Rue de Tivoli - Rue du Chaignot - Rue Sainte-Anne - Rue Victor Dumay - Pl. des Cordeliers - Rue Hernoux - Rue de l'École de Droit - Rue Chabot Charny - Rue Lamoney - Rue Jeannin - Pl. des Ducs - Pl? Notre Dame - Rue de la Préfecture - Pl. de la République
		10'	10'		10'	10'		10'	10'		
10 De TALANT Citadelle à FONTAINE C. Cial	5h30 / 20h45	88	74	30	88	74	30	88	67	30	Av. de la Citadelle - Rue des Rétissey - Av. du Mail - Av. Gal Canzio - Rue des Grands Puits - Rue de Bellevue - Rue des Fassoles - Rue de la Libération - Rue du Mal Leclerc - Rue du Réservoir - Bd de Chèvre Morte - Bd de l'Ouest - Rue des Perrières - Rue P. Palliot - Pl. Darcy - Rue Devosge - Cours Fleury/Rue Sabin - Rue Gagnereaux - Rue de Jouvence - Bd des Allobroges - Rue du Fdg St Martin - Rue de Verdun - Rue des Portefeuilles - Route d'Ahuy - Rue de la Petite Fin - Rue du Stade - Rue des Cortots - Rue des Ponnrières - Rue des Prés Potets
		20'	20'	30'	20'	20'	30'	20'	30'	30'	
11 De Parc de la Colombière à ST-APOLLINAIRE Val Sully	5h30 / 20h45	135	99	38	135	99	38	115	89	38	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 Mal DeLattre de Tassigny - Rue du Stade - Rue P. Doumer - Av du C Prat - Route de Gray - Rue de Sully - Rue de Moirey - Rue Marie de Bourgogne - Rue Ph. le Bon
		10'	15'	30'	10'	15'	30'	15'	30'	30'	
12 De PLOMBIERES à Chicago	5h30 / 20h45	94	73	28	94	73	28	80	66	28	Rue B. Courtois - 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 Sévigné - Rue de l'Arquebuse - Rue de l'Hôpital - Rue des Corroyeurs - Rue du Transvaal - Pl. Wilson - Rue d'Auxonne - Bd de Chicago - Rue Ernest Champeaux
		15'	20'	30'	15'	20'	30'	20'	20'	30'	
13 De Motte Giron à FONTAINE Village	5h30 / 20h45	93	72	26	93	72	26	79	65	26	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 - Rue du Rosoir - Av. de la 1e Armée Française - Av. V. Hugo - Rue des Arandes / P. Loti - Rue des Combottes - Rue J. Bachelier / Rue d'Hauteville - Route de Daix
		15'	20'	30'	15'	20'	30'	20'	30'	30'	
14 De MARSANNAY Charron à Sainte-Anne	5h30 / 20h45	87	79	15	87	79	15	74	71	15	Rue du Château - Rue de la Maladière - Rue des Champforey - Av M de Salins - Av G Rounpel - Av. R. Carraz - Av. Jean Jaurès - Bd des Bourroches - Rue du chapitre - Rue A. Drouot - Rue C. Rossignol - Av. G. Eiffel - Rue du Père C. De Foucauld - Rue Monseigneur Dadolle - Rue St Vincent de Paul - Rue Chanoine Bordet - Rue Monseigneur Favier
		20'	25'	60'	20'	25'	60'	20'	30'	60'	
15 De PERRIGNY à Montagne de Larrey	5h30 / 20h45	70	55		70	55		70	50		Grande Rue - Rue de la Tourlette - Rue de la Rente Logerot - Rue du Vignery - Rue des Vignes Dardelain - Rue de la Rente Logerot - Rue R. Carraz - Bd des Bourroches - Av. G. Eiffel - Rue de Corcelles - Ch. de la Rente de Giron
		20'	30'		20'	30'		20'	30'		
16 De CRIMOLOIS à QUETIGNY Allées Cavalières	5h30 / 20h45	94	72	22	94	72	22	80	65	22	Rue St Honoré - Rue Nationale - Rue Corneille - Rue de l'Église - Allée des Maronniers - Route de Dijon - Route Départementale 109 - Route de Chevigny - Rue de l'Aige aux Mouches - Rue du Stade - Rue de l'Église - Route de Chevigny - Route de Dijon - Bd J. Jaurès - Bd du Champs aux Mètres - Av. de Bourgogne - Rue des Chateaux - Av. de l'Université - Av. du Château - Bd de la Motte - Rue Ronde - Av. du Cromois - Av. du Stade - Rue de l'Église - bd de la Croix St Martin - Allée des Jardin - Av. du Parc
		15'	25'	45'	15'	25'	45'	20'	30'	45'	
17 De AHUY à Collège Clos de Pouilly	6h00 / 20h30	91	68		91	68		77	61		Rue des Grands Clos - Route de Dijon - Route d'Ahuy - Av du Gl Touzet du Vigier - Rue N de Staël - Rue de Bruges - Rue E. Verniquet - Rue de la Charmette - Bd Mal Gallieni - Bd Pascal - Rue Fénelon - Bd Mal Joffre - Rue C. de Montalembert
		15'	25'		15'	25'		20'	30'		
18 De LONGVIC Carmélites à Square Darcy	5h30 / 20h45	99	63		99	63		99	57		Rue J. Guesde - Rue de New Holland - Rue des Prévôts - RD 996 - Rue A. Thibaut - Bd Eiffel - Bd des Industries - Rue Professeur L. Neel - Bd des Industries - Rue de Romelet - Chemin de la Colombière - Rue des Verriers - Rue de la Stearinerie - Bd du Castel - Rue du Petit Citeaux - Rue des Corroyeurs - Rue C. Vecque - Rue de l'Hôpital - Rue de l'Arquebuse - Rue Mariotte - Rue Millotet - Bd Sévigné - Pl. Darcy - Rue des Perrières
		20'	20'		20'	20'		20'	30'		

\* Amplitude (du lundi au samedi) : heures de passage au centre ville de Dijon sauf City (République), les lignes 14 et 15 (Bourroches) et 17 (Junot)

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 ou égale à 50 courses par jour, deux sens confondus.

## Consistance des services - Réseau Bus + Tram

Du 8 juillet 2013 à la fin de la DSP

Ligne	Amplitude *	Nombre de trajets (2 sens confondus) et fréquence indicative aux heures de pointes									Principaux lieux desservis	
		Période Scolaire			Période Petites Vacances			Période Été				
		Semaine	Samedi	Dim&JF	Semaine	Samedi	Dim&JF	Semaine	Samedi	Dim&JF		
19 De ST-APOLLINAIRE Pré Thomas à Parc des Sports	6h00 / 21h00	58	58		58	58		58	32		Rue R. Cassin - Chemin de la Tirbaude - Rue J. Giraudoux - Rue P. Claudel - Rue Champ Prieur - Rue F. Mitterrand - Rue de Sully - Rue de Moirey - Rue C. Martin - Rue en Paillery - Rue de la Fleurée - Av. Colonel Prat - Rue de la Fleurette - Rond point du 8 Mai 1945 - Rue J. Moulin - Rue Docteur Schmitt - Bd Mal Delattre de Tassigny - Bd Trimolet - Bd P. Doumer	
		20'	20'		20'	20'		20'	40'			
20 De HAUTEVILLE à Square Darcy	6h00 / 20h45	58	60		58	60		49	54		Rue d'Ahuy - Rue du Chambertin / de la Cognée - Rue de Messigny - Rue de la Paisse - Rue des Riottes - Rue de Changey - Rue d'Hauteville - Rue d'Hauteville / des Combottes - Rue de Dijon - Bd de Troyes - Bd Pompon - Rue A. Legros - Rue de Montchapet - Bd E. Spuller - Av. V. Hugo - Place Dubois - Av de la 1ère Armée - Pl. Darcy - Rue des Perrières - Rue du Rosoir - Rue Jacques Cellerier	
		25'	25'		25'	25'		30'	30'			
21 De BRETENIERE à LONGVIC Centre	6h00 / 20h30	62	48		62	48		53	43		Rue principale - rue de la Distillerie - D968 - Rue du Pautet - Rue du Gt de Gaulle - Rue de Dijon - Route de Dijon/Route de Seurre - Route de Dijon - Rue R. Dorgelès - Rue des Prévôts	
		25'	40'		25'	40'		40'	40'			
22 De FENAY à LONGVIC Centre	6h00 / 20h30	66	50		66	50		56	45		Rue de la Liberté - Rue de l'Eglise - Route de Dijon - Route des Essarts - Rue de la Croix Molphey - Rue de la Fontaine Guidou - Route de Dijon - Route de Seurre - Route de Dijon - Rue R. Dorgelès - Rue des Prévôts	
		25'	40'		25'	40'		40'	40'			
23 (à partir du 15/07/13) De Les Ateliers à Carraz / CHENÔVE Vieux Bourg	05h30 / 21h00	155 (75)	155 (75)		155 (75)	155 (75)		155 (75)	155 (75)		Rue des Ateliers - Rue Nicolas Cugnot - Rue Aristide Briand - Rue Marcel Sombat - Rue Allende - Rue Alexandre Dumas - Bd Henri Camp - Station "Carraz" - <i>Puis itinéraire partiel : Rue Maxime Gullot - Rue de Marsannay - Rue Roger Salengro - Bd Edouard Branly - Rue Armand Thibaut</i>	
		5' (30')	5' (30')		5' (30')	5' (30')		5' (30')	5' (30')			
Proxi 30 De BRESSEY à Grand Marché	7h00 / 20h00	12	12		12	12		12	12		Terminus "BRESSEY" - Rue de Dijon - Route départementale 107 - Route de Bresse - Route de Dijon - Av. de la Visitation - Av. de Bourgogne - Rue des Chaland - Av. de l'Université - Terminus "Grand Marché"	
		12 courses	12 courses		12 courses	12 courses		12 courses	12 courses			
Proxi 31 De MAGNY à Grand Marché	7h00 / 20h00	10	10		10	10		10	10		Terminus "MAGNY" - Grande Rue - Rue du Marais - Rue Neuve - 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 - Av. de l'Université - Terminus "Grand Marché"	
		10 courses	10 courses		10 courses	10 courses		10 courses	10 courses			
Proxi 32 De Piscine Olympique à Complexe Funéraire	9h30 / 17h00	14	14	14	14	14	14	14	14	14	Terminus "Piscine Olympique" - Av. de l'Université - Rue P. De Coubertin - Terminus "Complexe Funéraire"	
		30'	30'	30'	30'	30'	30'	30'	30'	30'		
Proxi 33 De FLAVIGNEROT à Monge (via Corcelles-les-Monts)	7h00 / 20h00	11	11		11	11		11	11		Terminus "FLAVIGNEROT" - Grand Rue - Route départementale 108G - Rue du Château d'Eau - Rue du Château - Rue des Pins - Rue Eiffel - Grande Rue - Route de Dijon - Route de Corcelles - Av. Gustave Eiffel - Av. de l'Ouche - Rue du Faubourg Raines - Rue de l'Hôpital - Terminus "Monge"	
		11 courses	11 courses		11 courses	11 courses		11 courses	11 courses			
Flexo 40 De République à Tolson d'Or (via la ZAE Cap Nord)	5h30 / 21h00	80			80			80			Pl. de la République - Bd G. Clémenceau - Pl. J. Bouhey - Bd Champagne - Rue York - Avenue de Dallas - Rue de Cracovie - rue de l'Yser - Rue de Malines - Bd W. Churchill - Rue du Docteur J. Veillet <i>Desserte à la demande des arrêts situés : rue de la Redoute, rue de la Brot, rue en Clairvot, rue en Rosey, rue du Bailly, rue des Ardennes, rue du Dr Quignard, rue de Cluj, rue E. Chaput, rue de Mayence</i>	
		15'			15'			15'				
Flexo 41 De Grand Marché à CHEVIGNY Z.I.	5h30 / 21h00	34			34			34			Av. de l'Université - Rue des Chaland - Av. de Bourgogne - Av. de la Visitation - Bd S. Allende - Bd J. Pallach - Bd J. F. Kennedy - Bd J. Moulin - Av. de Tavaux, bd de l'Europe et Av. de Strasbourg - <i>desserte à la demande des arrêts situés : rue de Magny, rue des Serruriers, rue de la Fonderie, rue des Artisans, rue du Point du Jour, rue des Menuisiers, rue de Magny</i>	
		30'			30'			30'				
Express De BA 102 à Gare SNCF	5h45 / 21h00	20			20			20			Terminus "BA 102" - Aéroport - Route de Dijon - Cours du Parc - Rue Chevreul - Bd. John Kennedy - Bd du Castel - Rue du Petit Cîteaux - Rue de la Manutention - Rue des Corroyeurs - Rue C. Vecque - Rue de l'Hôpital - Rue de l'Arquebuse - Rue Mariotte - Rue Millotat - Bd Sévigné - Terminus "Gare SNCF"	
		20 courses			20 courses			20 courses				
Pleine Lune De Université à Tolson d'Or	De 1h à 6h	Fréquence de 60' les nuits du jeudi, vendredi et samedi 8 courses par nuit										Terminus "Tolson d'Or" - Bd Dr J. Veillet - Rue R. Char - Rue M. Yourcenar - Av. de Stalingrad - Pl. St-Exupéry - Av. A. Briand - Bd de la Marne - Bd G. Clémenceau - Pl. de la République - Rue Devosge - Pl. Darcy - Bd Sévigné - Rue Mariotte - Rue Condorcet/Monge - Rue de l'Hôpital - Rue C. Vecque - Rue des Corroyeurs - Rue de la Manutention - Rue du Transvaal - Pl. Wilson - Rue Coupée de Longvic - Rue d'Auxonne - Bd de l'Université - Bd Petitjean - Av. du XXIe siècle

\* Amplitude (du lundi au samedi) : heures de passage au centre ville de Dijon sauf pour les lignes 21 et 22 (LONGVIC Centre), la ligne 23 (Carraz), Proxi 32 (Piscine Olympique), Proxi 30, 31 et Flexo 41 (Grand Marché) et Proxi 33 (Monge)

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 ou égale à 50 courses par jour, deux sens confondus.

## Consistance des services - Réseau Bus + Tram

Du 8 juillet 2013 à la fin de la DSP

Nombre de trajets (2 sens confondus)				
Bus Class'	Départs	Période Scolaire		Voies empruntées (sens aller uniquement)
		L, Ma, J et V	Mercredi	
61 De FENAY au Collège Dorgelès	7h29 (L à V) 16h35 (L M J V) 12h05 (Me)	2	2	Rue de la Fontaine St Martin - RD 996 - Chevigny - RD 108K - Domois - RD 108 - RD 996 - Route de Seurre - Route de Dijon - Rue de Florenne - Rue Carnot - Collège "Dorgelès"
62 De FENAY au Lycée H. Fontaine	7h06 (L à V) 17h10 (L M J V) 12h10 (Me)	2	2	Rue de la Fontaine St Martin - RD 996 - Chevigny - RD 108K - Domois - RD 108 - RD 996 - Route de Seurre - Rue J. Guesde - Terminus "LONGVIC Carmélites - Rue J. Guesde - Rue de New Holland - Rue des Prévôts - Route de Dijon - Cours du Parc - Rue Chevreul - Rue Charles Dumont - Place Wilson - Bd Carnot - Rue de Mirande - (Bd Voltaire - Rue d'Auxonne) - Arrêt "Lycée H. Fontaine"
63 De BRETENIERE / Ouges au Collège Dorgelès	7h28 (L à V) 16h35 (L M J V) 12h05 (Me)	2	2	Domaine d'Epoisses - RD 968 - Rue du Canal - Rue Principale - Rue de la Garande - Rue de la Distillerie - RD 968 - Rue du Pautet - Rue Charles de Gaulle - Rue de Dijon - Rue du Tilleul - RD 996 - Route de Seurre - Route de Dijon - Rue de Florenne - Rue Carnot - Collège "Dorgelès"
64 De BRESSEY aux Collège Rostand - Lycée Boivin	8h05 (L à V) 17h08 / 17h32 (L M J V) 12h52 (Me)	2	2	Rue de Dijon - RD 107, la Lisière - Route de Darois à Remilly sur Tille - Rue de Dijon - Route de Dijon (Lycée Boivin) - Avenue de la Visitation - Site propre - Av de Bourgogne - Av du Château - Rue des Chalands - Av de l'Université - Bd de la Motte - "Collège Rostand"
65 De HAUTEVILLE / Daix au Collège Vian	7h20 (L à V) 16h40 (L M J V) 12h06 (Me)	2	2	Rue d'Ahuy - Rue du Chambertin / de la Cogneée - Rue de Messigny - Rue de la Paisee - Rue des Riottes - Rue de Changey - Rue d'Hauteville - Rue du Meix Pillon - Rue des Combottes - (Rue d'Hauteville) - Rue de Dijon - Avenue Canzio - Rue de Nachey - Avenue de la Citadelle - Rue Charles Dullin - Terminus "TALANT Dullin"
66 De NEULLY au Collège Dorgelès	7h30 (L à V) 16h35 (L M J V) 12h05 (Me)	2	2	Arrêt "Montots" - Allée des Maronniers - Rue de l'Eglise - Rue Corneille - Route de Dijon - RD 905 - RD 122a - Rue J. Guesde - Rue de New Holland - Route de Dijon - Rue de Florenne - Rue Carnot - Collège "Dorgelès"
67 De CRIMOLOIS / Sennecey à 30 Octobre	7h21 (L à V) 18h10 (L M J V) 12h10 (Me)	2	2	Rue St Honoré - (Rue St Antoine) - Rue Nationale - rue Corneille - Rue de l'Eglise - Pl de la Liberté - Allée des Maronniers - Route de Dijon - RD 905 - Route de Chevigny - RD 950b - Av du Mont Blanc - Rue de Neuilly - Bd de Chicago - Av. du Président J. Kennedy - Cours du Parc - Rue Chevreul - Rue Charles Dumont - Place Wilson - Bd Carnot - Rue de Mirande - (Bd Voltaire - Rue d'Auxonne) - Bd Voltaire - Place du 30 Octobre
68 De BRETENIERE / Ouges au Lycée H. Fontaine	7h06 (L à V) 18h10 (L M J V) 12h10 (Me)	2	2	Domaine d'Epoisses - RD 968 - Rue du Canal - Rue Principale - Rue de la Garande - Rue de la Distillerie - RD 968 - Rue du Pautet - Rue Charles de Gaulle - Rue de Dijon - Rue du Tilleul - RD 996 - Route de Seurre - Route de Dijon - Cours du Parc - Rue Chevreul - Rue Charles Dumont - Place Wilson - Bd Carnot - Rue de Mirande - (Bd Voltaire - Rue d'Auxonne) - Arrêt "Lycée H. Fontaine"
69 De CRIMOLOIS / Sennecey aux Collège Claudel / Lycée Boivin	7h29 / 7h54 (L à V) 16h53 / 16h57 / 17h12 (L M J V) 12h20 / 13h00 (Me)	2	2	Rue St Honoré - (Rue St Antoine) - Rue Nationale - Route de Dijon - RD 905 - Route de Chevigny - Rue de l'Aige aux Mouches - Rue des Varennes - Rue F. Pompon - Rue de la Grande Légie - Rue du Stade - Rue de l'Eglise - Route de Chevigny - D 122A - Rue de Chevigny - Route de Dijon - Arrêt "Lycée Boivin"
70 De PLOMBIERES au Collège Rameau	7h25 (L à V) 16h45 (L M J V) 12h10 (Me)	2	2	Rue de Bonvaux - Rue B. Courtois - Rue de Velars - Rue A. Rémy - RN 5 - Av du 1er Consul - Bd Chanoine Kir - Bd Bachelard, Av du Lac - Collège "Rameau"
71 De Roosevelt au Collège Malraux	8h05 (L à V) 17h08 (L M J V) 12h38 (Me)	2	2	Arrêt "Roosevelt" - Av F.D. Roosevelt - Place Granville - Av A. Camus - Rond Point de l'Europe - Av de la Concorde - Av Gal Touzet du Vigier - Arrêt "Touzet du Vigier"
72 De MAGNY aux collège Claudel / Lycée Boivin	7h40 (L à V) 17h10 (L M J V) 12h30 / 13h00 (Me)	2	2	Terminus "MAGNY" - Grande Rue - Rue du Marais - Route de Chevigny - Rue des Menuisiers - Rue du Point du Jour - Route de Bressy - Rue de Bressy - Rue de Dijon - Route de Dijon - Lycée "Boivin"
73 De QUETIGNY Allées Cavallières au Lycée Boivin	7h37 (L à V)	1	1	Terminus "QUETIGNY Allées Cavallières" - Av du Parc - Allée des Jardins - Bd de la Croix St Martin - Rue de l'Eglise - Av du 8 Mai 1945 - Av de la Visitation - Route de Dijon - Lycée "Boivin"
74 De ST-APOLLINAIRE Pré Thomas au Lycée Le Castel	7h23 (L à V)	1	1	Rue R. Cassin - Ch de la Tirebaude - Rue J. Giraudoux - Rue P. Claudel - Rue Champs Prieur - Rue F. Mitterand - Rue de Sully - Rue de Moirey - Rue Jacquat - Rue C. Martin - Rue en Pailley - Rue J. Kessel - Rue Castelnau - Rond Point du 8 Mai 1945 - Bd P. Doumer - Bd de Strasbourg - Place du 30 Octobre - Bd Voltaire - Rue d'Auxonne - Place Wilson - Rue C. Dumont - Rue Daubenton - Arrêt "Castel Daubenton"
75 De FLAVIGNEROT au Collège Henri Dunant (via Corcelles-les-Monts)	7h31 (L à V)	1	1	Terminus "FLAVIGNEROT" - Grand Rue - Route départementale 108G - Rue du Château d'Eau - Rue du Château - Rue des Pins - Rue Eiffel - Grande Rue - Route de Dijon - Route de Corcelles - Av. Gustave Eiffel - Rue Claude Rossignol - Rue Henri Drouot - Rue Colonel Picard - Rue des Valendons - Bd. des Valendons - Rue Georges Serraz - Rue Charles Oursel - Terminus "Collège Dunant"

## Consistance des services - Réseau Bus + Tram

Du 8 juillet 2013 à la fin de la DSP

Nombre de trajets (2 sens confondus)				
Desserte Clos Chauveau	Départs	Période Scolaire		Voies empruntées (sens aller uniquement)
		L, Ma, J et V	Mercredi	
<b>CCh1</b> De Avenue Champollion au Clos Chauveau	8h05 16h40	2	0	Dijon - Av. Champollion, Place St-Exupéry, Av. Stalingrad, Bd Pascal, Bd Mal Gallieni, Bd des Allobroges, Bd Pompon, Bd de Troyes Talant - Av. du Gal Canzio, Av. du Mail, Rue du Grand Puits, Rue des Fassoies, Rue de la Libération, Bd Mal Leclerc, rue du Réservoir Bd de Chevre Morte, Bd de l'Ouest, Bd Kir, Bd Bachelard, Av. Eiffel, Chemin du Fort de la Motte Giron
<b>CCH2</b> De Lonvic / Perrigny les Dijon / Marsannay-la-Côte au Clos Chauveau	8h02 16h40	2	0	Longvic - Rue Jules Guesdes, Rue de New Holland, Route de Dijon, Route de Seurre, Rue A. Thibaud, Bd de Beaugregard Perrigny - A 331, RD 108, Grande Rue Marsannay - Rue du Rocher, Rue de la Maladière, Rue des Champforey, Av. M. De Salin, Av. G Roupnel Chenôve - Route de Beane, Rue R Salengro, Rue de Longvic, Rue R. Salengro, Rue A. Thibault, Bd Mal Leclerc, Av. R. Carraz, Dijon - Bd H. Camp, Bd des Bourroches, Rue des Valendons, Av. Eiffel, Chemin du Fort de la Motte Giron
<b>CCh3</b> De Avenue de Langres au Clos Chauveau	8h04 16h40	2	0	Av. A. Camus, Av. de Langres, Bd Gallieni, Rue Gal Fauconnet, Rue A. Frémiet, Bd de la Marne, Bd de Verdun, Place du 30 Octobre, Bd Voltaire, Rue d'Auxonne, Bd de l'Univertité, Bd Mansart, Bd Schuman, Rue Chevreul, Rue des Moulins, Rue des Rotondes, 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 Tire Pesseau, Bd Bachelard, Av. Eiffel, Chemin du Fort de la Motte Giron
<b>CCH4</b> De Quetigny / Chevigny / Neuilly au Clos Chauveau	8h15 16h40	2	0	Quetigny - Bd de l'Europe, Av du 19 mars 1962, Bd de la Motte, rue Ronde, Av du Parc, Av du Château, Av de Bourgogne, Av de la Visitation Chevigny-Saint-Sauveur - Route de Dijon, Rue de l'Eglise, Av de la République, Rue de Dijon, Route de Dijon Neuilly-les-Dijon - Route de Chevigny, Rue de l'Eglise, Rue du Stade, Rue de l'Aïge aux Mouches Dijon - Route de Chevigny, Av du Mont Blanc, Bd de Chicago, Av Kennedy, Cours du Parc, Rue Chevreul, Bd Kennedy, Bd Maillard, Bd Machureau, Bd des Bourroches, Av. Eiffel, Chemin du Fort de la Motte Giron



**(ANNEXE 7 DE LA CONVENTION)**  
**DÉMARCHE QUALITÉ DE SERVICE**

---

# SOMMAIRE

<b>I. PRINCIPES GÉNÉRAUX.....</b>	<b>4</b>
<b>II. DÉROULEMENT DANS LE TEMPS DE LA DÉMARCHE QUALITÉ.....</b>	<b>5</b>
<b>III. ASPECTS ORGANISATIONNEL ET MANAGÉRIAL DE LA DÉMARCHE .....</b>	<b>5</b>
<b>IV. NIVEAU D'ENGAGEMENT FINANCIER.....</b>	<b>6</b>
<b>V. DÉFINITION DES CRITÈRES, DU MODE D'ÉVALUATION ET DES OBJECTIFS.....</b>	<b>6</b>
1.Accueil personnel au sol.....	7
2.Accueil conducteurs.....	9
3.Ponctualité (régularité).....	10
3.1. Ponctualité de passage aux points d'arrêt.....	10
3.2.Régularité de passage aux stations.....	11
4 Propreté des Véhicules.....	12
4.1Propreté des bus.....	12
4.2 Propreté des rames.....	13
5.État et propreté des points d'arrêts.....	14
5.1Etat et propreté des arrêts de bus.....	14
6.Information clientèle (véhicules / points d'arrêt).....	16
6.1 Information clientèle (Bus/Arrêts).....	16
6.2 Information clientèle (tramways / stations) .....	17
7.Traitement des réclamations.....	19
8.Satisfaction de la clientèle.....	19
Annexe 8.1 : .....	21

<b>Questionnaire - Etude de satisfaction Divia 2012</b>	<b>21</b>
.....	.....
<b>Module 1 : Introduction &amp; sélection de l'individu sondé.....</b>	<b>21</b>
<b>Prise de contact .....</b>	<b>21</b>
<b>Sélection de l'individu à interroger.....</b>	<b>21</b>
<b>Module 2 : Utilisation du réseau .....</b>	<b>22</b>
<b>Module 3 : Satisfaction vis-à-vis de Divia.....</b>	<b>23</b>
<b>Satisfaction Générale DIVIA.....</b>	<b>24</b>
<b>Satisfaction BUS (client bus en Q3 : utilisation du bus au cours des 4 dernières semaines) réponses (1) et (3) (réponse bus en tirage aléatoire).....</b>	<b>24</b>
<b>Satisfaction TRAMWAY (client bus en Q3 : utilisation du tramway au cours des 4 dernières semaines) réponses (2) et (3) (réponse tramway en tirage aléatoire).....</b>	<b>26</b>
<b>Module 4 : Habitudes &amp; satisfaction vis-à-vis des titres de transport.....</b>	<b>28</b>
<b>Module 5 : Vos contacts avec Divia .....</b>	<b>29</b>
<b>Module 7 : Conclusion.....</b>	<b>31</b>

# I. Principes généraux

---

L'amélioration de la qualité du service public doit être un *souci commun au Grand Dijon et à son délégataire* 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 délégataire, 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 délégataire* (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 (régularité) des passages aux points d'arrêt
- Propreté des véhicules
- État et propreté des points d'arrêt
- Information clientèle (véhicules / points d'arrêt)
- 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 Délégataire 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.

### **Incidence du chantier du tramway sur le plan qualité**

Le critère « ponctualité » a été 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 doivent être reformulés (aussi bien sur le plan de la méthodologie de mesure que sur celui des valeurs des objectifs) depuis que le tramway est 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).

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 septembre à décembre 2012,
- ⇒ Réalisation d'une marche à blanc sur le premier trimestre 2013,
- ⇒ Analyse des résultats et adaptation des seuils d'objectifs si nécessaire en mars 2013, Avril 2013, lancement de la démarche Qualité selon les critères, référentiels et objectifs déterminés conjointement entre le Grand Dijon et le délégataire pour l'ensemble du réseau.

## **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.

Certains critères seront mesurés de façon anonyme (client mystère) et d'autres de manière contradictoire auquel cas cela suppose que le Délégué 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 DAF)	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 (régularité) de passage aux points d'arrêts	20%	80%	0,4	0,4
Propreté des véhicules	15%	92%	0,3	0,3
État et propreté des arrêts	10%	80%	0,2	0,2
Information clientèle (véhicules / points d'arrêt)	15%	97%	0,3	0,3
Réclamations	5%	98%	0,1	0,1
Satisfaction clients	15%	85%	0,3	0,3

Pour les critères qui sont commun au tramway et au bus :

- Ponctualité (régularité) de passages aux points d'arrêt
- Propreté des véhicules
- État et propreté des points d'arrêts
- Information clientèle (véhicules / points d'arrêt) ;

La clé de répartition bus/tramway est de 50/50, le pourcentage de conformité obtenu est donc la moyenne des pourcentages obtenus par chacun des modes.

## V. Définition des critères, du mode d'évaluation et des objectifs

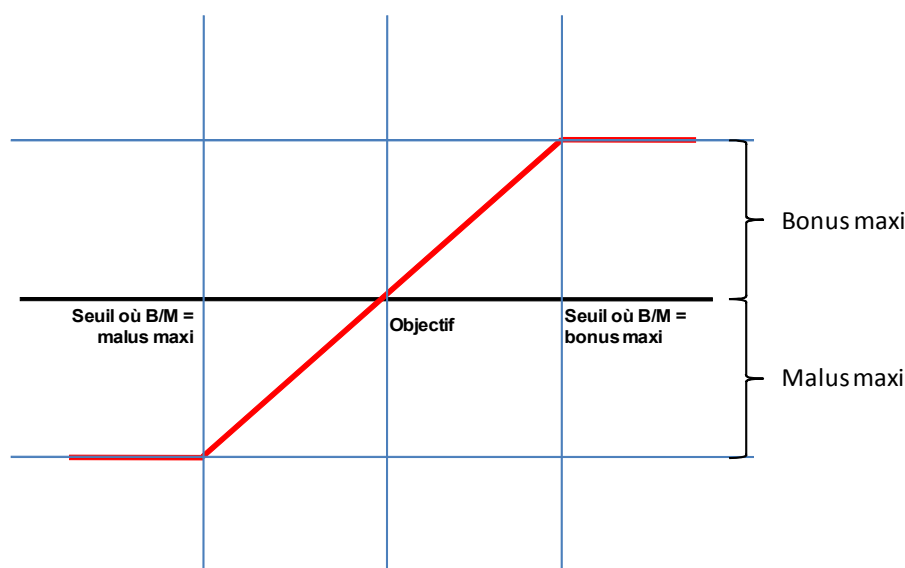
---

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	<b>Accueil du personnel au sol</b> <i>Le personnel est attentif, aimable, courtois et répond efficacement au client.</i>
Périmètre d'application	Agence commerciale et DIVIA Services (Mobigo! <b>Touche N°2 uniquement</b> )
Conformité	<p><b>Qualité de l'accueil à l'agence commerciale :</b> Une observation est composée, au minimum, des items suivants :</p> <p><i>Environnement extérieur :</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Enseigne propre</li> <li>2. Vitrines et murs sans trace, ni tag.</li> </ol> <p><i>Environnement intérieur :</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>3. Propreté de l'agence</li> <li>4. L'agence est bien éclairée</li> <li>5. Tous les titres sont disponibles à la vente</li> <li>6. Les fiches horaires et plans de réseau sont disponibles sur simple demande</li> <li>7. Un plan de réseau est affiché dans l'agence</li> </ol> <p><i>Rapidité du service</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>8. Le client est accueilli dans un délai de 5 minutes maximum après son entrée dans l'agence par l'agent d'accueil, sauf exception lors de la période de rentrée scolaire et universitaire.</li> <li>9. Le client est pris en charge par un agent de vente ou un conseiller client dans un délai de 15 minutes maximum après sa prise en charge par l'agent d'accueil, sauf exception lors de la période de rentrée scolaire et universitaire.</li> </ol> <p><i>Qualité de l'accueil :</i></p>

	<p>10. Les agents portent l'uniforme DIVIA</p> <p>11. L'agent regarde le client, lui dit « bonjour », et parle de façon compréhensible et courtoise</p> <p>12. L'agent d'accueil oriente le client vers le bon Espace (Automates, Ventes ou Services)</p> <p>13. 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)</p> <p>14. Le conseil fourni est adapté au besoin du voyageur</p> <p>15. Un agent en poste est en mesure de renseigner sur un problème de déplacements complexe mettant en jeu plusieurs informations combinées,</p> <p>16. L'agent remercie le client dans le cas d'une vente, et prend congé</p> <p><b>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.</b></p> <p><b>Qualité de l'accueil téléphonique</b></p> <p>1. Le client est pris en charge avant 4 sonneries</p> <p>2. Présentation lors de la prise en compte de l'appel : « Allo DIVIA Services », « prénom » et « bonjour »</p> <p>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.</p> <p>4. Conclusion et prise de congés : le téléconseiller donne une formule de politesse adaptée (remerciements, bonne journée ...) et prend congés.</p> <p><b>Précision et clarté de l'information</b></p> <p>5. Une question sera choisie parmi les thèmes suivants et posée au téléconseiller</p> <p>6. lors de la mesure :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 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 ...)</li> </ul> <p>=&gt; Pour être conforme la réponse à la question devra être :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Précise : vérifier que le téléconseiller donne une information claire et compréhensible</li> <li>▪ Exacte : vérifier que le téléconseiller donne la bonne information et la plus adaptée</li> </ul> <p><b>L'observation est conforme lorsque tous les items sont conformes</b></p>
--	---

Méthode de mesure

Mise en place par le Grand Dijon  
 Enquête Client Mystère  
 Le référentiel de mesures fait l'objet d'une réflexion conjointe avec le délégataire.

Agence commerciale : les temps d'attente ne seront pas contrôlés pendant la période entre 2 semaines avant et 2 semaines après la date de la rentrée scolaire.

Échantillon annuel = 60 observations à raison de 15 mesures par trimestre  
 + 20 observations téléphoniques (Mobigo! Touche n°2)

Niveau d'exigence

Pourcentage des observations conformes =  

$$\frac{\text{nb. observations conformes}}{80 \text{ observations}}$$



	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%

## **2. Accueil conducteurs**

Ce critère n'existant pas dans la démarche qualité de la délégation de service précédente, le niveau d'exigence et les seuils objectifs ont été finalisés à l'issue de la marche à blanc réalisée au premier semestre 2010.

Critère	<b>Accueil conducteurs</b> <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	Une observation est composée, au minimum, des items suivants : <ul style="list-style-type: none"> <li>1. Le conducteur porte un regard aux voyageurs montant par la porte-avant</li> <li>2. Le conducteur porte l'uniforme DIVIA</li> <li>3. Le conducteur est en mesure de vendre des PASS 1H dépannage et dispose de monnaie dans la limite du montant de 10 Euros ou délivre un reçu au Client se présentant avec un billet de montant supérieur</li> <li>4. Le conducteur adopte une attitude courtoise</li> <li>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</li> </ul> <p><b>L'observation est conforme lorsque tous les items sont conformes.</b></p>
Méthode de mesure	Mise en place par le Grand Dijon Enquête Client Mystère Le référentiel de mesures fera l'objet d'une réflexion conjointe avec le délégataire.  Échantillon annuel = 160 observations en lignes réalisées à raison de 40 mesures par trimestre

Niveau d'exigence  
*Pourcentage des observations conformes = nb. observations conformes / 160 observations*

	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 (régularité)

#### 3.1. Ponctualité de passage aux points d'arrêt

Ce critère n'existant pas dans la démarche qualité de la délégation de service public précédente, le niveau d'exigence et les seuils objectifs ont été finalisés à l'issue de la marche à blanc réalisée au premier semestre 2010.

Critère	<p><b>Ponctualité de passage aux arrêts</b>  <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 comme pour les mesures SAE :</p> <p>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><b>L'observation est conforme quand le départ se situe dans l'intervalle [-1 minute; + 3 minutes] pour les mesures terrain comme pour les mesures SAE.</b></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 = 180 observations 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%						

### 3.2. Régularité de passage aux stations

Ce critère n'existant pas dans la démarche qualité actuelle, le niveau d'exigence et les seuils objectifs seront finalisés à l'issue du premier trimestre 2013.

Critère	<p><b>Ponctualité de passage aux arrêts</b>  <i>L'utilisateur attend conformément aux fréquences mentionnées sur la fiche horaires et aux temps d'attente affichés sur les écrans d'information voyageurs.</i>  <i>La fréquence de passage du tramway en station correspond à celle affichée sur les fiches horaires, soit : l'intervalle de passage entre deux rames ne dépasse pas la fréquence annoncée et le retard ne dépasse pas plus de 3 minutes par rapport à la fréquence affichée.</i></p>
Périmètre d'application	Réseau – véhicules en ligne Données relevées sur le SAE
Conformité	<p>La rame est à l'heure si la régularité de passage est comprise dans l'intervalle annoncée [-1 minute; + 3 minutes] pour les mesures terrain comme pour les mesures SAE.</p> <p>L'heure prise en compte correspond à l'heure de départ de la rame en station, au premier tour de roue lorsqu'elle quitte l'arrêt. Les points d'arrêt de mesure sont ceux indiqués dans les fiches horaires clients.</p> <p><b>L'observation est conforme quand le départ se situe dans l'intervalle fréquence annoncée [-1 minute; + 3 minutes] pour les mesures terrain, comme pour les mesures SAE.</b></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 = 120 observations 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%						

La note finale obtenue pour le critère sur l'ensemble du réseau bus+tram est donc égale à : 50%(ponctualité) + 50% (régularité).

## **4 Propreté des Véhicules**

### **4.1 Propreté des bus**

Critère	<b>Propreté des bus</b> <i>Le client emprunte des véhicules propres à l'intérieur et à l'extérieur.</i>
Périmètre d'application	Réseau – véhicules en ligne
Conformité	Une observation est composée, au minimum, des items suivants :

#### *Extérieur du véhicule*

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

#### *Intérieur du véhicule*

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 plates-formes
18. Sols sous les sièges
19. Tags
20. Sièges vandalisés

## 21. Ecrans TOTEM

**L'observation est conforme lorsque 15 items sont conformes sur 21.**

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.

Méthode de mesure

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.

Échantillon annuel = 160 mesures en sortie de dépôt, soit 40 mesures par trimestre

Niveau d'exigence

Pourcentage des observations conformes =  
nb. observations conformes /  
160 observations

	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%

## 4.2 Propreté des rames

Critère	<b>Propreté des véhicules</b> <i>Le client emprunte des véhicules propres à l'intérieur et à l'extérieur.</i>
Périmètre d'application	Toutes les rames – véhicules contrôlés au remisage
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"> <li>1. Propreté face avant</li> <li>2. Propreté face latérale droite</li> <li>3. Propreté face arrière</li> <li>4. Propreté face latérale gauche</li> <li>5. Dégât carrosserie face avant</li> <li>6. Dégât carrosserie face latérale droite</li> <li>7. Dégât carrosserie face arrière</li> <li>8. Dégât carrosserie face latérale gauche</li> </ol> <p><i>Intérieur du véhicule</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>9. Barres et poignées de maintien</li> <li>10. Sièges assises + dossier</li> <li>11. Sièges coques</li> <li>12. Parois</li> <li>13. Vitres baies</li> <li>14. Vitres parois vitrées</li> <li>15. Sols couloirs</li> <li>16. Sols plateformes</li> <li>17. Tags</li> <li>18. Sièges vandalisés</li> <li>19. Ecrans embarqués pour l'information voyageurs</li> </ol>

	<p><b>L'observation est conforme lorsque 13 items sont conformes sur 19.</b></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 / Déléataire, réalisé au CEM Le référentiel de mesures fera l'objet d'une réflexion conjointe avec le déléataire.</p> <p>Échantillon annuel = 160 mesures en sortie de remisage, 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%

La note finale obtenue pour le critère sur l'ensemble du réseau bus+tram est donc égale à :  
50% (propreté bus) + 50% (propreté tramway).

## **5.État et propreté des points d'arrêts**

### **5.1 État et propreté des arrêts de bus**

Ce critère n'existant pas dans la démarche qualité de la délégation de service public précédente, le niveau d'exigence et les seuils objectifs ont été finalisés à l'issue de la marche à blanc réalisée au premier semestre 2010.

Indicateur	<b>État des points d'arrêts</b> <i>Le client attend dans un environnement entretenu (propre, en bon état...).</i>
Périmètre d'application	Les poteaux, les abribus non publicitaires.
Conformité	Une observation est composée, au minimum, des items suivants :

#### *Abribus, poteaux d'arrêt*

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

#### *Abribus*

7. Le banc est propre
8. Les vitres sont propres et en bon état

**L'observation est conforme lorsque 6 items sont conformes sur 8.**

Méthode de mesure

Mesures contradictoires Grand Dijon / Délégataire

Mesure de Performance en Temps Réel

Le référentiel de mesures fera l'objet d'une réflexion conjointe avec le délégataire.

Échantillon annuel = 480 observations soit 120 par trimestre

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%						

## **5.2 État et propreté des stations tramway**

Indicateur	<b>État et propreté des stations</b> <i>Le client attend dans un environnement entretenu (propre, en bon état...).</i>
Périmètre d'application	stations tramway
Conformité	Une observation est composée, au minimum, des items suivants :  <i>Stations tramway</i> <ol style="list-style-type: none"><li>1. La structure de la station ne comporte aucune trace de dégradation</li><li>2. Toutes les faces du point d'arrêt et les sols sont propres</li><li>3. Absence de graffitis</li><li>4. Absence d'affichage sauvage</li><li>5. Les caissons comportant l'information DIVIA sont en bon état</li><li>6. Les bornes TOTEM fonctionnent</li><li>7. Les bancs sont propres</li><li>8. Les vitres sont propres et en bon état</li><li>9. Le distributeur automatique de titres (DAT) est propre et en bon état</li><li>10. Absence de graffitis sur le DAT</li></ol> <b>L'observation est conforme lorsque 8 items sont conformes sur 10.</b>

Méthode de mesure	Mesures contradictoires Grand Dijon / Déléguataire Mesure de Performance en Temps Réel Le référentiel de mesures fera l'objet d'une réflexion conjointe avec le déléguataire.  Échantillon annuel = 40 observations soit 10 par trimestre							
Niveau d'exigence		2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
	Objectif (score B/M=0) où	80%	Maintien niveau	+1%	+1%	+1%	+1%	+1%
	Bonus maxi pour score de	85%						
	Malus maxi pour score de	75%						

La note finale obtenue pour le critère sur l'ensemble du réseau bus+tram est donc égale à : 50%(état et propreté des arrêts de bus) + 50%(état et propreté des stations tram).

## **6.Information clientèle (véhicules / points d'arrêt)**

### **6.1 Information clientèle (Bus/Arrêts)**

Critère	<b>Information clientèle</b> <i>Le client dispose d'une information conforme, lisible et en cours de validité.</i>
Périmètre d'application	Tous les arrêts du réseau bus
Conformité	Une observation est composée, au minimum, des items suivants :

#### **Information à l'arrêt**

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
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. L'adresse du site internet

**L'observation est conforme lorsque les items 1 à 5 sont conformes, et si 2 des 4 autres items sont conformes.**

#### **Information embarquée**

1. Prix du PASS 1H dépannage vendu à bord
2. Information de caméra de vidéosurveillance et interdiction de fumer
3. Extrait du règlement d'usage du réseau (dont Consignes de sécurité)
- 4.
5. Pictogrammes places réservées



6. Numéro d'appel du service clientèle et adresse du site Internet
7. L'affichage événementiel est en cours de validité
8. Girouettes avant (N° de ligne de destination)
9. Girouette latérale (destination)
- 9 Girouette arrière (N° de ligne)
10. Annonce visuelle et sonore du prochain arrêt
11. Valideurs : information indiquant que le titre est validé
12. Valideurs : choix du titre ou validation multiple possible à partir d'un seul titre

**L'observation est conforme lorsque 10 items sont conformes sur 12.**

Méthode de mesure 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.

Échantillon annuel =  
 560 observations aux arrêts réalisées soit 140 mesures par trimestre  
 + 160 observations à bord des véhicules soit 40 mesures par trimestre

Niveau d'exigence  
 Pourcentage des observations conformes =  
 nb. observations conformes /

	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%

## 6.2 Information clientèle (tramways / stations)

Critère	<b>Information clientèle</b> <i>Le client dispose d'une information conforme, lisible et en cours de validité.</i>
Périmètre d'application	35 stations tramway + 33 rames
Conformité	Une observation est composée, au minimum, des items suivants :  <b>Information en station</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Le nom de la station</li> <li>2. Un plan général du réseau sur lequel est positionné le point d'arrêt</li> <li>3. Le thermomètre des lignes desservant le point d'arrêt</li> <li>4. Le numéro ou le nom des lignes le desservant, la destination / sens</li> <li>5. Les horaires/fréquence de passage</li> <li>6. Les conditions tarifaires générales</li> <li>7. Le lieu du point de vente le plus proche (sur la fiche horaire)</li> <li>8. Le plan de quartier</li> <li>9. Le numéro d'appel tel du service clientèle</li> <li>10. L'adresse du site internet</li> <li>11. Affichage des horaires de passage des prochains tramways sur les écrans d'information voyageurs (sauf en cas de situation perturbée)</li> <li>12. Distributeurs automatiques de titres : les menus déroulants fonctionnent correctement</li> </ol>

	<p>13. Distributeurs automatiques de titres : tous les moyens de paiement sont acceptés</p> <p><b>L'observation est conforme lorsque les items 1 à 5 sont conformes, et si 4 des 8 autres items sont conformes.</b></p> <p><b>Information embarquée</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tarifs (PASS voyages et abonnements)</li> <li>2. Adresse et horaires d'ouverture de l'agence commerciale</li> <li>3. Numéro d'appel du service clientèle et adresse du site Internet</li> <li>4. Information de caméra de vidéo surveillance</li> <li>5. Information « zone non-fumeur »</li> <li>6. Extrait du règlement d'usage du réseau (dont Consignes de sécurité)</li> <li>7. Pictogrammes places réservées et accès/espace PMR</li> <li>8. Girouettes avant (N° de ligne et destination)</li> <li>9. Girouette latérale (destination)</li> <li>10. Girouette arrière (N° de ligne et destinations)</li> <li>11. Annonce visuelle et sonore du prochain arrêt</li> <li>12. Plan schématique du réseau</li> <li>13. Thermomètres des lignes T1 et T2</li> <li>14. Autocollants explicitant l'usage des poignées de secours et de l'interphone</li> <li>15. Valideurs : information indiquant que le titre est validé</li> <li>16. Valideurs : choix du titre ou validation multiple possible à partir d'un seul titre</li> </ol> <p><b>L'observation est conforme lorsque 14 items sont conformes sur 16.</b></p>																																
Méthode de mesure	<p>Mesures contradictoires Grand Dijon / Déléguataire Mesures de Performance en Temps Réel</p> <p>Le référentiel de mesures fera l'objet d'une réflexion conjointe avec le déléguataire. Le référentiel de mesures et l'objectif de conformité concernant les équipements billettique feront l'objet d'une réflexion conjointe avec le déléguataire pendant le premier trimestre des contrôles afin de ne pas pénaliser le déléguataire pour des défauts imputables au constructeur.</p> <p>Échantillon annuel : 40 observations en station réalisées soit 10 mesures par trimestre + 36 observations à bord dans les tramways soit 9 mesures par trimestre</p>																																
Niveau d'exigence <i>Pourcentage des observations conformes = nb. observations conformes /</i>	<table border="1" data-bbox="501 1375 1495 1742"> <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>97%</td> <td>97%</td> <td>97%</td> <td>97%</td> <td>97%</td> <td>97%</td> <td>97%</td> </tr> <tr> <td>Bonus maxi pour score de</td> <td>100%</td> <td>100%</td> <td>100%</td> <td>100%</td> <td>100%</td> <td>100%</td> <td>100%</td> </tr> <tr> <td>Malus maxi pour score de</td> <td>94%</td> <td>94%</td> <td>94%</td> <td>94%</td> <td>94%</td> <td>94%</td> <td>94%</td> </tr> </tbody> </table> <p>La note finale obtenue pour le critère sur l'ensemble du réseau bus+tram est donc égale à : 50%(information clientèle (bus/arrêts)) +50%(information clientèle (tramway/stations)).</p>		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%
	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%																										

## 7. Traitement des réclamations

Critère **Traitement des réclamations**

Périmètre d'application

Conformité

1. Toutes les réclamations des clients écrites (registre des réclamations, courrier et mail) et orales (téléphone) adressées au délégataire 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.

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.

L'observation est conforme lorsque tous les items sont conformes.

Méthode de mesure

Mesure de Performance en Temps Réel  
Keolis Dijon + mesures contradictoire ponctuelles

Échantillon annuel = toutes les réclamations reçues ou au minimum 50%

Niveau d'exigence

*Pourcentage des observations conformes = nb. observations conformes / nb. réclamations reçues*

	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 délégataire et le Grand Dijon.

Le délégataire 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

**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.

Méthode de mesure

Mise en place par Keolis Dijon en concertation avec le Grand Dijon  
Enquête annuelle (octobre/novembre) - Questionnaire et méthodologie d'enquête à valider conjointement

Échantillon annuel = 500 à 600 personnes enquêtées

Niveau d'exigence  
*Indice de satisfaction*

	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%						

Le dispositif sera ajusté en fonction des résultats de chaque année.  
Le taux de progression annuel est égal ou supérieur à + 0,5%.

## Annexe 8.1 :

### Questionnaire - Etude de satisfaction Divia 2012

#### **Module 1 : Introduction & sélection de l'individu sondé**

##### Prise de contact

**Q0. Bonjour / Bonsoir. XXX, de Centre Relations Clients. 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 confirmez 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)

**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

Employé, ouvrier..... (5)

Retraité..... (6)

Ecolier, lycéen, étudiant..... (7)

## **Module 2 : Utilisation du réseau**

### **Q1. Au cours des 6 derniers mois, avez-vous utilisé le bus ou le tramway DIVIA ?**

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 ?**

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 ou le tramway ?**

Oui le bus uniquement..... (1) → Si oui bus uniquement, après la question 9, aller à la Q10

Oui le tramway uniquement..... (2) → Si oui tramway uniquement, après la question 9, aller à la Q18

Oui les deux modes..... (3) → Si oui les deux modes, tirage aléatoire pour Q9 et 10 ou Q9 et 18

Non aucun des deux..... (4) → Si non, après la question 9, aller à la Q26

### **Q4. Pour vous rendre à votre travail ou sur votre lieu d'étude, selon quelle fréquence avez-vous utilisé le bus ou le tramway ?**

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)

### **Q5. Pour vos loisirs et achats, visites à de la famille ou des amis, démarches administratives ou autres, selon quelle fréquence avez-vous utilisé le bus ou le tramway ?**

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)

### **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 2 ans..... (4)

**Q7. Quel titre de transport utilisez-vous généralement pour vos déplacements ?**

Pass 1 h..... (1)	Pass MENSUEL et ANNUEL 26 et +..... (8)
Pass 24 h..... (2)	Pass 5/17 MENSUEL et ANNUEL..... (9)
Pass 10+1..... (3)	Pass 18/25 MENSUEL ,9 MOIS et ANNUEL..... (10)
Pass 10+1 tarif réduit (familles nombreuses)..... (4)	Pass CMU (10+1 et MENSUEL)..... (11)
Pass 50 voyages (demandeurs d'emploi)..... (5)	Pass TER+DIVIA (journée,hebdo, mens, annu). (12)
Pass 20 voyages (pers âgées, anciens combattants) ..... (6)	Pass Transco+Divia (journée, hebdo, mens)..... (13)
PASS 7 jours..... (7)	Autres Titres..... (14)

**Q7 bis. Si Q7 = 14, précisez :** .....

.....

**Q8. Quelle(s) sont les 2 principales ligne(s) que vous avez l'habitude d'utiliser ?**

T1 Tram..... (1)	Bus 18..... (17)
T2 Tram..... (2)	Bus 19..... (18)
Lianes 2..... (3)	Bus 20..... (19)
Lianes 3..... (4)	Bus 21..... (20)
Lianes 4..... (5)	Bus 22..... (21)
Lianes 5..... (6)	Bus 23..... (22)
Lianes 6..... (7)	Express BA 102..... (23)
Lianes 7..... (8)	Proxi 30..... (24)
Bus 10..... (9)	Proxi 31..... (25)
Bus 11..... (10)	Proxi 32..... (26)
Bus 12..... (11)	Flexo 40..... (27)
Bus 13..... (12)	Flexo 41..... (28)
Bus 14..... (13)	Corol..... (29)
Bus 15..... (14)	City..... (30)
Bus 16..... (15)	Pleine Lune..... (31)
Bus 17..... (16)	

**Module 3 : Satisfaction vis-à-vis de Divia**

## Satisfaction Générale DIVIA

### Q9. Globalement, êtes-vous ... des services de Divia, les transports du Grand Dijon ?

- Très satisfait..... (1)
- Assez satisfait..... (2)
- Peu satisfait..... (3)
- Pas du tout satisfait..... (4)

### Satisfaction BUS (client bus en Q3 : utilisation du bus au cours des 4 dernières semaines) réponses (1) et (3) (réponse bus en tirage aléatoire)

**A. Nous allons d'abord évoquer ensemble l'offre de transport (fréquence, desserte, ponctualité) proposé par le bus.**

#### Q10. Globalement, êtes-vous ...

	Très satisfait 😊😊	Assez satisfait 😊	Peu satisfait 😞	Pas du tout satisfait 😞😞	NSP	NC
a. De la fréquence des bus (temps d'attente entre les bus/nombre de bus par heure)						
b. De la ponctualité et du respect des horaires						
c. Du temps de parcours						
d. De l'organisation des correspondances entre bus ou entre bus et tramway						
e. De la rapidité de circulation						
f. Du territoire couvert par le réseau de bus (quartiers et communes desservies)						
g. De la proximité des arrêts par rapport à vos lieux de départ, de destination						
h. De la régularité du service						
i. De la fréquence et de la desserte en soirée après 20h						
j. De la fréquence et de la desserte le samedi, dimanche et fête						
k. De la fréquence et de la desserte durant les petites vacances scolaires (Toussaint, Noël, hiver, Pâques)						

#### Q11. 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.**

#### Q12. Globalement, êtes-vous

	Très satisfait 😊😊	Assez satisfait 😊	Peu satisfait 😞	Pas du tout satisfait 😞😞	NSP	NC
--	----------------------	----------------------	--------------------	-----------------------------	-----	----

**Les arrêts**



a. De la propreté des arrêts de bus						
b. De l'équipement des arrêts de bus pour s'asseoir, attendre ou s'abriter ...						
c. De l'état général des arrêts de bus						

### **Les bus**

d. Du confort des bus et de leur aménagement						
e. De la facilité pour trouver une place assise						
f. De l'accessibilité des bus (facilité pour monter et descendre...)						
g. De la propreté des bus						
h. De l'affluence à l'intérieur des bus						
i. De l'état général des bus (vétusté, dégradations, ...)						

### **Q13. 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.**

#### **Q14. Globalement, êtes-vous ...**

	Très satisfait ☺☺	Assez satisfait ☺	Peu satisfait ☹	Pas du tout satisfait ☹☹	NSP	NC
--	----------------------	----------------------	--------------------	-----------------------------	-----	----

### **Le personnel**

a. De la qualité de conduite des conducteurs						
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 des contrôleurs en cas de contrôle						
e. De l'amabilité et la compétence des autres personnels rencontrés à bord des bus						

### **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						

### **Q15. 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 proposée par Divia**

**Q16. Globalement, êtes-vous ...**

	Très satisfait 😊😊	Assez satisfait 😊	Peu satisfait 😞	Pas du tout satisfait 😞😞	NSP	NC
--	----------------------	----------------------	--------------------	-----------------------------	-----	----

<b>Dans les bus</b>						
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 restant, prochain arrêt, lieux remarquables...)						
c. De l'information sur les correspondances dans les véhicules						
d. De l'information en cas de perturbation (déviation)						

<b>Aux arrêts</b>						
e. De l'information disponible aux arrêts (tarifs, plans, cadres d'informations )						
f. De l'information sur le temps d'attente aux arrêts (si équipé)						
g. De l'information en cas de perturbation (déviation)						

**Q17. Globalement, êtes-vous ... de l'information délivrée dans le bus ?**

Très satisfait..... (1)

Assez satisfait..... (2)

Peu satisfait..... (3)

Pas du tout satisfait..... (4)

**Satisfaction TRAMWAY (client bus en Q3 : utilisation du tramway au cours des 4 dernières semaines) réponses (2) et (3) (réponse tramway en tirage aléatoire)**

**A. Nous allons d'abord évoquer ensemble l'offre de transport (fréquence, desserte, ponctualité proposé par le tramway.**

**Q18. Globalement, êtes-vous ...**

	Très satisfait 😊😊	Assez satisfait 😊	Peu satisfait 😞	Pas du tout satisfait 😞😞	NSP	NC
a. De la fréquence des tramways (temps d'attente entre les tramways/nombre de tramways par heure)						
b. De la ponctualité et du respect des horaires						
c. De la régularité du service						
d. De l'organisation des correspondances entre bus ou entre bus et tramway						
e. De l'itinéraire emprunté par le tramway						
f. Du temps de parcours						
g. De la fiabilité du tram (absence de pannes, incidents techniques)						
h. De la fréquence en soirée						
i. De la fréquence le samedi, dimanche et fête						

**Q19. Globalement, êtes-vous ... de l'offre de transport proposée par le tramway (desserte, 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.**

**Q20. Globalement, êtes-vous...**

	Très satisfait ☺☺	Assez satisfait ☺	Peu satisfait ☹	Pas du tout satisfait ☹☹	NSP	NC
--	----------------------	----------------------	--------------------	-----------------------------	-----	----

<b>Les stations</b>						
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 : automate de vente, écrans d'information, ...						
d. De l'état général des stations						

<b>Les rames</b>						
e. Du confort des rames et de leur aménagement						
f. De la facilité pour trouver une place assise						
g. De l'accessibilité des rames (facilité pour monter et descendre...)						
h. De la propreté des rames						
i. De l'affluence à l'intérieur du tramway						
j. De l'état général des rames (dégradations, ...)						

**Q21. Globalement, êtes-vous ... de l'environnement du voyage (stations, rames ...)?**

- 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.**

**Q22. Globalement, êtes-vous ...**

	Très satisfait ☺☺	Assez satisfait ☺	Peu satisfait ☹	Pas du tout satisfait ☹☹	NSP	NC
--	----------------------	----------------------	--------------------	-----------------------------	-----	----

a. De l'amabilité 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 l'amabilité et la compétence des autres personnels rencontrés à bord du tram						

**Q23. 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 sur le tramway proposée par DIVIA**

**Q24. Globalement, êtes-vous ...**

	Très satisfait 😊😊	Assez satisfait 😊	Peu satisfait 😞	Pas du tout satisfait 😞😞	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, lieux remarquables ...)						
c. De l'information sur les correspondances dans les rames						
d. De l'information en cas de perturbation (retards...) du trafic						
e. Du niveau sonore de l'information						

**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. Du niveau sonore de l' information						

**Q25. Globalement, êtes-vous ... de l'information délivrée dans le tramway ?**

- Très satisfait..... (1)
- Assez satisfait..... (2)
- Peu satisfait..... (3)
- Pas du tout satisfait..... (4)

**Module 4 : Habitudes & satisfaction vis-à-vis des titres de transport**

**Q26. Où avez-vous l'habitude d'acheter vos tickets et cartes de bus et/ou tram ?**

- Après du conducteur..... (1)
- Aux distributeurs aux stations tram..... (2)
- A l'agence Divia (place Darcy)..... (3)
- Dans un point de vente (dépositaires) ..... (4)
- Sur le site Divia.fr..... (5)
- A la gare SNCF (EVI espace de vente interm.).. (6)
- Via Illico (par correspondance)..... (7)
- Non concerné (titres délivrés gratuitement)..... (8)

**Q27. 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 transports						
b. De la facilité pour acheter un titre de transport						

**Q28. Enfin, voici 3 affirmations sur le prix des tickets et cartes. 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 bus et/ou tram est moins cher qu'en voiture					

**Module 5 : Vos contacts avec Divia**

**Q29. Au cours des 6 derniers mois avez-vous ?**

- Contacté MOBIGO au 03 80 11 29 29..... (1)
- Consulté les sites Internet Divia \*..... (2) (Divia, Diviabilletique, Diviabussettram)
- Envoyé un email à Divia..... (3)
- Envoyé un courrier à Divia..... (4)
- Été à l'agence Divia (place Grangier ou Darcy).. (5)
- Été à l'espace de Vente Intermodal  
de la gare SNCF..... (6)
- Consulté les horaires sur votre mobile  
via le service divia.mobi..... (7)

consulté l'appli iPhone Divia ..... (8)

**Q30. Pour quel motif avez-vous contacté Divia (RESULTAT Q29) 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)

**Réclamations**

Signaler un problème de la ligne..... (9)

Signaler un problème avec le personnel ..... (10)

Signaler un autre problème ou pour un autre motif..... (11)

**Q30 bis. Si Q30 = 11, précisez :** .....

.....

**Q31. (SI Q29=1). Dans l'ensemble avez-vous été satisfait(e) de vos appels au 03 80 11 29 29 ?**

Très satisfait..... (1)

Assez satisfait..... (2)

Peu satisfait..... (3)

**Q32. (SI Q29=2). Dans l'ensemble avez-vous été satisfait(e) du site Internet que vous avez consulté (divia, diviabilletique, diviabussettram) ?**

Très satisfait..... (1)

Assez satisfait..... (2)

Peu satisfait..... (3)

Pas du tout satisfait..... (4)

**Q33. (SI 29=3). Avez-vous eu une réponse à votre email ?**

Oui..... (1)

Non..... (2)

**Q34. (SI Q33=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)

**Q35. (SI Q29=4). Avez-vous eu une réponse à votre courrier ?**

- Oui..... (1)  
Non..... (2)

**Q36. (SI Q35=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)

**Q37. (SI Q29=5). Dans l'ensemble avez-vous été satisfait(e) de votre visite à l'agence Divia ?**

- Très satisfait..... (1)  
Assez satisfait..... (2)  
Peu satisfait..... (3)  
Pas du tout satisfait..... (4)

**Q38. (SI Q29=6). Dans l'ensemble avez-vous été satisfait(e) de votre visite à l'EVI de la gare SNCF ?**

- Très satisfait..... (1)  
Assez satisfait..... (2)  
Peu satisfait..... (3)  
Pas du tout satisfait..... (4)

**Q39. (SI Q29=7 ou 8). Dans l'ensemble, avez-vous été satisfait de la consultation des horaires sur votre mobile via le service Divia.mobi ou l'appli iPhone ?**

- Très satisfait..... (1)  
Assez satisfait..... (2)  
Peu satisfait..... (3)  
Pas du tout satisfait..... (4)

**Module 7 : Conclusion**

**Q40. Finalement, de façon générale, diriez-vous que vous êtes... des services de Divia, les transports du Grand Dijon ?**

Très satisfait..... (1)

Assez satisfait..... (2)

Peu satisfait..... (3)

Pas du tout satisfait (4)

**Q41. 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)

**Q42. 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)

Plus du tout..... (6)

**Q42 bis. SI Q42 = 4, 5 ou 6, pour quelles raisons ?**.....

**Q43. Pour vos déplacements dans l'agglomération, recommanderiez 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)

**Q43 bis. SI Q43= 3 ou 4, pour quelles raisons ?**.....

**Q44. Pour finir, avez-vous des remarques ou des suggestions sur le service des transports en commun DIVIA du Grand Dijon ?**

.....  
.....



.....

DSP du réseau de transport urbain du Grand Dijon - Convention  
**MISE À JOUR DE L'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 Proxi** 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 Proxi assurant leur desserte sont exclus du périmètre.  
  
Exemple : si la commune de Magny-sur-Tille bénéficie d'une desserte via un service scolaire Bus Class', tout ou partie du service Proxi 31 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 lignes 1 à 7 (Tramway et Lianes) qui couvrent plus de 90 % 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 : simplicité, attractivité et lisibilité.

- **TOUTES LES COMMUNES BENEFICIERONT D'UNE DESSERTE**  
par au moins un aller-retour journalier (aux heures scolaires), du lundi au samedi
- **PRIORITE AU RESEAU DE JOUR**, qui représente 95% des voyages quotidiens  
Amplitude 5h30/20h00 au centre ville. Maintien du service de soirée dans les scénarii les plus favorables (uniquement pour le tramway les samedi et dimanche). Le dimanche, la priorité est donnée aux services assurés l'après-midi.
- **ITINÉRAIRES RETENUS IDENTIQUES aux itinéraires habituels**  
Pas de lignes créées spécifiquement
- **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 ».
- **FREQUENCE CONSTANTE**  
afin de faciliter communication et mémorisation
- **COROL et CITY ne fonctionneront pas dans tous les cas de figure**  
car ne correspondant pas à des besoins prioritaires (City) ou pouvant être suppléé par une autre ligne (COROL)
- **LES SERVICES PROXI ne pourront être assurés que sur réservation**

Trois plans sont proposés affichant des niveaux de services contrastés :

- Plan S3 : au moins 50 % des effectifs de conduite prévus, présents
- Plan S2 : au moins 35 % des effectifs de conduite prévus, présents
- Plan S1 : au moins 15 % des effectifs de conduite prévus, 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*

- Amplitude du service semaine :
  - Tramway : 5h30 - 0h15
  - Bus : 6h30 - 0h15
- Amplitude du service samedi :
  - Tramway : 5h30 - 0h15
  - Bus : 6h30 - 20h00
- Amplitude du service dimanche et jours fériés :
  - Tramway : 13h00 - 0h15
  - Bus : 13h30 - 20h00
- Fréquence moyenne des tramway / bus

## SEMAINE Hiver

T1	T2	L3	L4	L5	L6	L7	Corol	City	B10	B11	B12	B13	B14	B15	B16	B18
10'	10'	15'	20'	15'	15'	25'			50'	25'	40'	40'	40'	40'	40'	40'
B17	B19	B20	B21	B22	B23	F40	F41	P30	P31	P32	P33	Express				
40'	60'	60'	60'	60'		45'	4 A/R	3 A/R	3 A/R	3 A/R	3 A/R	3 A/R				

## SAMEDI Hiver et Eté - SEMAINE Vacances Scolaires et Eté

T1	T2	L3	L4	L5	L6	L7	Corol	City	B10	B11	B12	B13	B14	B15	B16	B18
10'	10'	20'	25'	20'	20'	25'				50'	90'	80'	90'	90'	80'	
B17	B19	B20	B21	B22	B23	F40	F41	P30	P31	P32	P33					
40'	60'	60'	60'	60'		45'	4 A/R	3 A/R	3 A/R	3 A/R	3 A/R					

Nota : Les services Flexo et Express ne fonctionnent jamais le samedi

## DIMANCHE et Jours Fériés\*

T1	T2	L3	L4	L5	L6	L7	B10	B11	B12	B13	B14	B16	P32
15'	15'	20'	30'	20'	25'	30'		40'	50'	40'	60'	45'	3 A/R

\* Les fréquences mentionnées correspondent au service d'après midi

# PLAN S2

*Au moins 35% des services assurés*

- Amplitude du service semaine et samedi :
  - Tramway : 5h30 - 21h00
  - Bus : 6h30 - 20h00
- Amplitude du service dimanche et jours fériés :
  - Tramway : 13h00 - 21h00
  - Bus : 13h30 - 20h00
- Fréquence moyenne des tramway / bus

## SEMAINE Hiver

T1	T2	L3	L4	L5	L6	L7	Corol	City	B10	B11	B12	B13	B14	B15	B16	B18
10'	10'	15'	25'	15'	20'	25'			120'	80'	100'	120'	120'	120'	80'	120'
B17	B19	B20	B21	B22	B23	F40	F41	P30	P31	P32	P33	Express				
60'	120'	60'	60'	60'		45'	4 A/R	3 A/R	3 A/R	3 A/R	3 A/R	3 A/R				

## SAMEDI Hiver et Eté - SEMAINE Vacances Scolaires et Eté

T1	T2	L3	L4	L5	L6	L7	Corol	City	B10	B11	B12	B13	B14	B15	B16	B18
10'	10'	30'	40'	40'	30'	40'				80'	120'	120'	120'	120'	120'	
B17	B19	B20	B21	B22	B23	F40	F41	P30	P31	P32	P33					
60'	120'	60'	60'	60'		45'	4 A/R	3 A/R	3 A/R	3 A/R	3 A/R					

Nota : Les services Flexo et Express ne fonctionnent jamais le samedi

## DIMANCHE et Jours Fériés\*

T1	T2	L3	L4	L5	L6	L7	B10	B11	B12	B13	B14	B16
20'	20'	30'	40'	30'	30'	30'		45'	50'	75'	75'	40'
												P32
												3 A/R

\* Les fréquences mentionnées correspondent au service d'après midi.



# PLAN S1

*Au moins 15% des services assurés*

- Amplitude du service semaine et samedi :
  - Tramway : 5h30 - 21h00
  - Bus : 6h30 - 20h00
- Amplitude du service dimanche et jours fériés :
  - Tramway : 13h00 - 21h00
  - Bus : 13h30 - 20h00
- Fréquence moyenne des tramway / bus

#### SEMAINE Hiver

T1	T2	L3	L4	L5	L6	L7	Corol	City	B10	B11	B12	B13	B14	B15	B16	B18
20'	20'	45'	60'	45'	60'	60'				80'	120'		120'	120'	120'	
B17	B19	B20	B21	B22	B23	F40	F41	P30	P31	P32	P33	Express				
4 A/R	2 A/R	2 A/R	2 A/R	2 A/R		4 A/R	4 A/R	2 A/R	2 A/R	2 A/R	2 A/R	2 A/R				

#### SAMEDI Hiver et Eté - SEMAINE Vacances Scolaires et Eté

T1	T2	L3	L4	L5	L6	L7	Corol	City	B10	B11	B12	B13	B14	B15	B16	B18
30'	30'	60'	60'	60'	60'	60'				120'				120'	120'	
B17	B19	B20	B21	B22	B23	F40	F41	P30	P31	P32	P33					
4 A/R	2 A/R	2 A/R	2 A/R	2 A/R		4 A/R	4 A/R	2 A/R	2 A/R	2 A/R	2 A/R					

Nota : Les services Flexo et Express ne fonctionnent jamais le samedi

#### DIMANCHE et Jours Fériés\*

T1	T2	L3	L4	L5	L6	L7	B10	B11	B12	B13	B14	B16	P32
30'	30'	60'	60'	60'	60'	60'							2 A/R

\* Les fréquences mentionnées correspondent au service d'après midi

## POPULATION ET GENERATEURS DESSERVIS EN FONCTION DES PLANS DE SEMAINE HIVER

### A. La population desservie

Est considéré comme desservi par le réseau Divia la population se situant à 500m d'une station de tramway, à 400m d'une Lianes et à 300m d'une ligne complémentaire. Pour le calcul, seules sont prises en comptes les lignes du réseau Divia qui disposent d'au moins 10 passages par jour. Cela donne pour :

- S1 : **73%** de la population du Grand Dijon desservie, soit **186 000 habitants**
- S2 : **87%** de la population du Grand Dijon desservie, soit **222 000 habitants**
- S3 : **93%** de la population du Grand Dijon desservie, soit **237 000 habitants**

### B. Les générateurs desservis à 500 mètres

Desserte assurée par au moins 10 passages par jour  
 NA Desserte non assurée

Plan de transport		
S3	S2	S1

#### Hôpitaux

CHU Bocage			
Hôpital Général 1er Mai			
Clinique de Chenôve			
Clinique Bén. Joly (Talent)			NA
Clinique de Fontaine			NA
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			
Collège du Chapitre - Chenôve			
Collège Dorgelès			
Collège Henri Dunant			
Collège Edouard Herriot			
Collège Les Lentillères			
Collège André Malraux			
Collège Montchapet			
Collège du Parc			NA
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			
Lycée Carnot			
Lycée CFA Olivier de Serres			
Lycée de Gaulle			
Lycée Gustave Eiffel			
Lycée Jean-Marc Boivin			
Lycée le Castel			NA
Lycée les Arcades			
Lycée Montchapet			
Lycée Notre Dame			
Lycée Professionnel Antoine Antoine			
Lycée professionnel Marcs d'Or			NA
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			

### Centres commerciaux

Centre commercial de Chenôve			
Centre Commercial de Quetigny			
Centre Commercial de la Toison d'Or			

### Zones d'activités

ZAE Cap Nord			4 a/r
ZI Chevigny			2 a/r
ZI Longvic			NA
ZA Chenôve			

### 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	B17			4 a/r
Bressey-sur-Tille	P30	3 a/r	3 a/r	2 a/r
Bretenière	B21			2 a/r
Chenôve	T2 et L4			
Chevigny-Saint-Sauveur	L7			
Corcelles les Monts	P33	3 a/r	3 a/r	2 a/r
Crimolois	B16			
Daix	B20			2 a/r
Dijon	T1, T2, L3, L4, L5, L6, Corol			
Fénay	B21			2 a/r
Flavignerot	P33	3 a/r	3 a/r	2 a/r
Fontaine-les-Dijon	L4 et B13			
Hauteville-les-Dijon	B20			2 a/r
Longvic	L6 et B18			
Magny-sur-Tille	P31	3 a/r	3 a/r	2 a/r
Marsannay-la-Côte	L4, B14			
Neuilly-les-Dijon	B16			
Ouges	B21			2 a/r
Perrigny-les-Dijon	B15			
Plombières-les-Dijon	B12			
Quetigny	T1 et B16			
Saint-Apollinaire	B11 et B19			
Sennecey-les-Dijon	B16			
Talant	L5 et B10			

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 » est 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 d'information TOTEM implantés aux arrêts
- Message sur tous les écrans embarqués à bord des bus et tramway
- Message sur [www.divia.fr](http://www.divia.fr)
- Communiqué de presse adressé à tous les medias 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<sup>er</sup> 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<sup>er</sup> 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 d'information TOTEM implantés aux arrêts
- Message sur tous les écrans embarqués à bord des bus et tramway
- Message sur [www.divia.fr](http://www.divia.fr)
- Communiqué de presse adressé à tous les medias locaux

- **Entre 48h et 24h avant la perturbation**

Objectifs et contenu :

Informers les voyageurs sur le niveau de service qui sera proposé. Mentionner le 1<sup>er</sup> jour concerné par la perturbation et les modalités d'information qui seront mises en oeuvre 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 et sur les écrans des trams
- Affichage Agence Commerciale Divia
- Message sur toutes les bornes d'information TOTEM implantés aux arrêts
- Message sur tous les écrans embarqués à bord des bus et tramway
- Message sur [www.divia.fr](http://www.divia.fr)
- Communiqué de presse adressé à tous les medias locaux  
Il précise le niveau de service qui sera proposé.
- 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 niveau de service qui sera proposé. Mentionner les modalités d'information mises en oeuvre 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...).

Supports utilisés :

- Message sur toutes les bornes d'information TOTEM implantés aux arrêts
- Message sur tous les écrans embarqués à bord des bus et tramway
- Message sur [www.divia.fr](http://www.divia.fr)
- Affichage Agence Commerciale Divia
- Communiqué de presse adressé à tous les medias locaux  
Il précise le plan de transport qui est mis en oeuvre.
- 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 serait supérieur à celui déterminé 48h à l'avance lors des déclarations du personnel.

## ANNEXE - Gamme tarifaire et conditions d'utilisation des titres au 1er juillet 2013

Annexe 4 de l'avenant 5  
(Annexe 1.1.2 de la convention)

	Tarif	Conditions d'utilisation
<b>Supports</b>		
Carte sans contact NOMINATIVE	5,00 €	Rechargeable pendant 5 ans - Peut contenir jusqu'à 7 PASS simultanément
Carte sans contact DECLARATIVE	5,00 €	Rechargeable pendant 5 ans - Peut contenir jusqu'à 7 PASS simultanément
Carte sans contact ANONYME	5,00 €	Rechargeable pendant 5 ans - Peut contenir jusqu'à 7 PASS simultanément
Clé USB avec mini-carte nominative	15,00 €	Rechargeable pendant 5 ans - Peut contenir jusqu'à 7 PASS simultanément
Ticket sans contact	0,30 €	Anonyme - Rechargeable pendant 1 an - Peut contenir jusqu'à 60 voyages simultanément
Lecteur de carte USB	10,00 €	Nécessaire pour rechargement instantané lors d'un achat sur la e-boutique

	Tarif	Carte nominative *	Carte anonyme	Ticket	Conditions d'utilisation	Ayants droits - Profil inscrit dans la carte
<b>PASS Voyages</b>						
		<b>support</b>				
PASS 1 H	1,20 €	x	x	x	Valable 1 heure, correspondance comprise	TOUS les publics
PASS 1 H Dépannage	1,50 €	x	x	x	Valable 1 heure, correspondance comprise Vendu exclusivement à bord des bus	TOUS les publics
PASS 10+1	12,00 €	x	x	x	Valable pour 11 déplacements d'une heure, correspondance comprise	TOUS les publics
PASS 10+1 - Tarif réduit	8,00 €	x			Valable pour 11 déplacements d'une heure, correspondance comprise	Détenteurs de la carte "Mutilé de guerre" ou de la carte "Famille nombreuse" SNCF (ou sur présentation du livret de famille)
PASS 50 groupe	30,00 €	x			Valable pour 50 déplacements d'une heure, correspondance comprise pour un groupe minimum de 10 personnes	TOUS les publics
PASS Congrexpo	1,20 €	x	x	x	Valable pour un aller-retour sur la ligne T1 entre DIJON Gare et Auditorium, durant un laps de temps limité	TOUS les publics
PASS Toison d'Or	1,20 €	x	x	x	Valable pour un aller-retour sur la ligne T1 et la Liane 6 entre le centre ville et la Toison d'Or, durant un laps de temps limité	TOUS les publics
PASS Commerce	0,70 €			x	Valable pour 2 déplacements d'une heure, correspondance comprise	Commerçants adhérant au dispositif

\* Clé USB et carte déclarative également

	Tarif	Carte nominative *	Carte anonyme	Ticket	Conditions d'utilisation	Ayants droits - Profil inscrit dans la carte
<b>Abonnements "courte durée"</b>		<b>support</b>				
PASS 24 H	3,60 €	x	x	x	Valable 24 heures à compter de la première validation	TOUS les publics
PASS 48 H	6,30 €	x	x	x	Valable 48 heures à compter de la première validation	TOUS les publics
PASS 72 H	8,10 €	x	x	x	Valable 72 heures à compter de la première validation	TOUS les publics
PASS Tribu 2	5,40 €	x	x	x	Valable 24 heures pour 2 personnes à compter de la première validation	TOUS les publics
PASS Tribu 3	7,20 €	x	x	x	Valable 24 heures pour 3 personnes à compter de la première validation	TOUS les publics
PASS Tribu 4	8,10 €	x	x	x	Valable 24 heures pour 4 personnes à compter de la première validation	TOUS les publics
PASS Tribu 5	9,00 €	x	x	x	Valable 24 heures pour 5 personnes à compter de la première validation	TOUS les publics
PASS Soirée	1,80 €	x	x	x	Valable de 19 h le jour de validation à 6 h le lendemain	TOUS les publics
PASS 7 jours	10,50 €	x			Voyages pendant 7 jours consécutifs à compter du jour de validation	TOUS les publics
PASS 24 H Courtoisie	2,70 €			x	Valable 24 heures à compter de la première validation	Professionnel de l'automobile adhérent au dispositif
<b>Abonnements "moyenne et longue durée"</b>		<b>support</b>				
PASS 26 et + annuel	357,00 €	x			Voyages à volonté du 1er jour du mois x au dernier jour du mois x+11	TOUS les publics
PASS 26 et + mensuel	34,00 €	x			Voyages à volonté du 1er au dernier jour du mois	TOUS les publics
PASS Pro annuel	306,00 €	x			Voyages à volonté du lundi au samedi (jours ouvrés uniquement) du 1er jour du mois x au dernier jour du mois x+11	Salarié d'une entreprise ou d'une administration muni d'un justificatif prouvant son appartenance à l'entité concernée
PASS 18/25 annuel	267,75 €	x			Voyages à volonté du 1er jour du mois x au dernier jour du mois x+11	Etre âgé de 18 à 25 ans (carte d'identité ou passeport)
PASS 18/25 9 mois	204,00 €	x			Voyages à volonté du 1er jour du mois x au dernier jour du mois x+8	Etre âgé de 18 à 25 ans (carte d'identité ou passeport)
PASS 18/25 mensuel	25,50 €	x			Voyages à volonté du 1er au dernier jour du mois	Etre âgé de 18 à 25 ans (carte d'identité ou passeport)
PASS 5/17 annuel	105,00 €	x			Voyages à volonté du 1er jour du mois x au dernier jour du mois x+11	Etre âgé de 5 à 17 ans (carte d'identité ou passeport) ou être lycéen en classe de seconde, première et terminale
PASS 5/17 annuel gratuit	Gratuit sous conditions de ressources	x			Voyages à volonté du 1er jour du mois x au dernier jour du mois x+11	Mêmes conditions que pour le PASS 5/17 annuel payant et être issu d'une famille dont le QF est inférieur à 900 € (attestation de paiement CAF du mois en cours ou du mois précédent ou dernier avis d'imposition + relevé mensuel des prestations CAF) et résider dans l'Agglomération Dijonnaise (justificatif du représentant légal)
PASS 5/17 mensuel	10,00 €	x			Voyages à volonté du 1er au dernier jour du mois	Etre âgé de 5 à 17 ans (carte d'identité ou passeport) ou être lycéen en classe de seconde, première et terminale

\* Clé USB et carte déclarative également

	Tarif	Carte nominative *	Carte anonyme *	Ticket	Conditions d'utilisation	Ayants droits - Profil inscrit dans la carte
<b>Gamme intermodale</b>		<b>support</b>				
<b>DUO mensuel</b>	<b>74,00 €</b> (part Divia 34,00 €)	x			Voyages à volonté du 1er au dernier jour du mois sur les réseaux Transco et Divia	TOUS les publics
<b>DUO 7 jours</b>	<b>25,50 €</b> (part Divia 12,00 €)	x			Voyages pendant 7 jours consécutifs à compter du jour de validation sur les réseaux Transco et Divia	TOUS les publics
<b>DUO 24 H</b>	<b>6,60 €</b> (part Divia 3,60 €)	x	x	x	Valable 24 heures à compter de la première validation sur les réseaux Transco et Divia	TOUS les publics
<b>PASS Ter + Divia annuel</b> Bourgogne Fréquence "+" / Facili'ter Ter Bourgogne / Ter Franche Comté + Divia	<b>selon la destination</b> (part Divia 29,75 € par mois)	x			Voyages à volonté du 1er jour du mois x au dernier jour du mois x+11 sur le réseau Ter sur un trajet défini et sur tout le réseau Divia	TOUS les publics
<b>PASS Ter + Divia mensuel</b> Bourgogne Fréquence "+" / Facili'ter Ter Bourgogne / Ter Franche Comté + Divia	<b>selon la destination</b> (part Divia 29,75 €)	x			Voyages à volonté du 1er au dernier jour du mois sur le réseau Ter sur un trajet défini et sur tout le réseau Divia	TOUS les publics
<b>PASS Ter + Divia 7 jours</b> Bourgogne Fréquence "+" / Facili'ter Ter Bourgogne / Ter Franche Comté + Divia	<b>selon la destination</b> (part Divia 9,20 €)	x			Voyages pendant 7 jours consécutifs à compter du jour de validation sur le réseau Ter sur un trajet défini et sur tout le réseau Divia	TOUS les publics
<b>PASS Ter + Divia "- de 26 ans" annuel</b> Bourgogne Fréquence "+" / Facili'ter Ter Bourgogne / Ter Franche Comté + Divia	<b>selon la destination</b> (part Divia 22,30 € par mois)	x			Voyages à volonté du 1er jour du mois x au dernier jour du mois x+11 sur le réseau Ter sur un trajet défini et sur tout le réseau Divia	Etre âgé de moins de 26 ans (carte d'identité ou passeport)
<b>PASS Ter + Divia "- de 26 ans" mensuel</b> Bourgogne Fréquence "+" / Facili'ter Ter Bourgogne / Ter Franche Comté + Divia	<b>selon la destination</b> (part Divia 22,30 €)	x			Voyages à volonté du 1er au dernier jour du mois sur le réseau Ter sur un trajet défini et sur tout le réseau Divia	Etre âgé de moins de 26 ans (carte d'identité ou passeport)
<b>PASS Ter + Divia "- de 26 ans" 7 jours</b> Bourgogne Fréquence "+" / Facili'ter Ter Bourgogne / Ter Franche Comté + Divia	<b>selon la destination</b> (part Divia 9,20 €)	x			Voyages pendant 7 jours consécutifs à compter du jour de validation sur le réseau Ter sur un trajet défini et sur tout le réseau Divia	Etre âgé de moins de 26 ans (carte d'identité ou passeport)
<b>PASS Ter - Divia Journée</b> Facili'ter TER Franche Comté + Ginko + Divia	309,00 € (38,50 € unité) en carnet de 10 (part Divia 3,90 €)	x	x	x	Valable pour un aller-retour en Ter dans la journée avec libre-circulation sur les réseaux Ginko et Divia PASS 24 H fourni par Divia sur présentation du titre Ter	TOUS les publics

\* Clé USB et carte déclarative également

	Tarif	Carte nominative *	Carte anonyme	Ticket	Conditions d'utilisation	Ayants droits - Profil inscrit dans la carte
<b>Gamme solidaire</b>						
		support				
PASS CMU mensuel	17,00 €	x			Voyages à volonté du 1er au dernier jour du mois	Bénéficiaires de la Couverture Maladie Universelle (CMU) sur présentation du justificatif de la CPAM
PASS 10+1 - CMU	6,00 €	x			Valable pour 11 déplacements d'une heure, correspondance comprise	Bénéficiaires de la Couverture Maladie Universelle (CMU) sur présentation du justificatif de la CPAM
PASS 50 Gratuit	Gratuit sous conditions	x			Valable pour 50 déplacements d'une heure, correspondance comprise du 1er au dernier jour du mois	Demandeurs d'emploi sur justificatif tous les 4 mois (Attestation loi de finance délivrée par Pôle Emploi) résidant dans l' Agglomération Dijonnaise
PASS 40 Gratuit	Gratuit sous conditions de ressources	x			Valable pour 40 déplacements d'une heure, correspondance comprise du 1er au dernier jour du mois	Aveugles et accompagnateur voyageant avec lui résidant dans l' Agglomération Dijonnaise
PASS 20 Gratuit	Gratuit sous conditions de ressources	x			Valable pour 20 déplacements d'une heure, correspondance comprise du 1er au dernier jour du mois	Personnes âgées de plus de 65 ans sous condition de ressources ou anciens combattants de plus de 65 ans résidant dans l' Agglomération Dijonnaise
PASS DiviAccès 1H	1,20 €	x			Valable pour un trajet sur le service Diviaccès	Personnes handicapées ou accidentées domiciliées dans l'agglomération dijonnaise et admises à titre temporaire ou définitif par la Commission d'Admission du Grand Dijon
PASS DiviAccès 1H CMU	0,60 €	x			Valable pour un trajet sur le service Diviaccès	Personnes handicapées ou accidentées domiciliées dans l'agglomération dijonnaise et admises à titre temporaire ou définitif par la Commission d'Admission du Grand Dijon et bénéficiaires de la Couverture Maladie Universelle (CMU) sur présentation du justificatif de la CPAM

\* Clé USB et carte déclarative également

	Tarif	Carte nominative *	Carte anonyme	Ticket	Conditions d'utilisation	Ayants droits - Profil inscrit dans la carte
<b>DiviaVélo</b>		<b>support</b>				
DiviaVélo 26 et + [1 mois]	15,00 €	x				TOUS les publics
DiviaVélo 26 et + [3 mois]	30,00 €	x				TOUS les publics
DiviaVélo 26 et + [6 mois]	50,00 €	x				TOUS les publics
DiviaVélo 26 et + [9 mois]	65,00 €	x				TOUS les publics
DiviaVélo 26 et + [12 mois]	80,00 €	x				TOUS les publics
DiviaVélo 15-25 [1 mois]	11,25 €	x				Etre âgé de 15 à 25 ans (carte d'identité ou passeport)
DiviaVélo 15-25 [3 mois]	22,50 €	x				Etre âgé de 15 à 25 ans (carte d'identité ou passeport)
DiviaVélo 15-25 [6 mois]	37,50 €	x				Etre âgé de 15 à 25 ans (carte d'identité ou passeport)
DiviaVélo 15-25 [9 mois]	48,75 €	x				Etre âgé de 15 à 25 ans (carte d'identité ou passeport)
DiviaVélo 15-25 [12 mois]	60,00 €	x				Etre âgé de 15 à 25 ans (carte d'identité ou passeport)
DiviaVélo Abonné et Diviavélo CMU [1 mois]	7,50 €	x				Abonné Divia ou bénéficiaires de la Couverture Maladie Universelle (CMU) sur présentation du justificatif de la CPAM
DiviaVélo Abonné et Diviavélo CMU [3 mois]	15,00 €	x				Abonné Divia ou bénéficiaires de la Couverture Maladie Universelle (CMU) sur présentation du justificatif de la CPAM
DiviaVélo Abonné et Diviavélo CMU [6 mois]	25,00 €	x				Abonné Divia ou bénéficiaires de la Couverture Maladie Universelle (CMU) sur présentation du justificatif de la CPAM
DiviaVélo Abonné et Diviavélo CMU [9 mois]	32,50 €	x				Abonné Divia ou bénéficiaires de la Couverture Maladie Universelle (CMU) sur présentation du justificatif de la CPAM
DiviaVélo Abonné et Diviavélo CMU [12 mois]	40,00 €	x				Abonné Divia ou bénéficiaires de la Couverture Maladie Universelle (CMU) sur présentation du justificatif de la CPAM

# Règles de calcul des prix

PRODUITS	Tarifs et gamme au 1er juillet 2013	Méthodes de calcul
<b>PASS 1 h</b>	<b>1,20</b>	<b>BASE</b>
PASS 1 h vente à bord	<b>1,50</b>	PASS 1h + 0,30€
PASS 10+1	<b>12,00</b>	10 PASS 1h
PASS 10+1 CMU	<b>6,00</b>	50 % du PASS 10+1
Pass 10+1 Tarif réduit	<b>8,00</b>	2/3 du PASS 10+1
PASS 50 groupe	<b>30,00</b>	50 PASS 1 h à 50 % de réduction (50*1,20*0,5)
PASS 24 h	<b>3,60</b>	3 PASS 1 h
PASS 48 h	<b>6,30</b>	PASS 24 h + 75 % PASS 24 h pour la 2ème journée
PASS 72 h	<b>8,10</b>	PASS 48 h + 50 % PASS 24 h pour la 3ème journée
<b>DUO 24 h</b>	<b>6,60</b>	PASS 24 h pour la part Divia (3,60 €) + 3,00 € pour la part Transco (1,50*2)
<b>DUO 7 jours</b>	<b>25,50</b>	PASS 10+1 pour la part Divia (12,00 €) + 13,50 € pour la part Transco (10*1,50*0,90)
<b>DUO mensuel</b>	<b>74,00</b>	PASS 26 et + mensuel (34,00 €) + 40,00 € pour la part Transco (60,00*2/3)
<b>PASS 26 et + mensuel</b>	<b>34,00</b>	<b>BASE</b>
PASS CMU mensuel	<b>17,00</b>	50 % du PASS 26 et + mensuel
PASS 26 et + annuel	<b>357,00</b>	10,5 PASS 26 et + mensuel
PASS 26 et + illico et illicoPlan11	<b>34,00</b>	PASS 26 et + mensuel / 12ème mois offert après 11 mois consécutifs prélevés
PASS 26 et + illicoPlan10	<b>34,00</b>	PASS 26 et + mensuel / 11ème et 12ème mois offerts après 10 mois consécutifs prélevés
PASS Pro annuel	<b>306,00</b>	9 PASS 26 et + mensuel
PASS 18/25 mensuel	<b>25,50</b>	75 % du PASS 26 et + mensuel
PASS 18/25 9 mois	<b>204,00</b>	8 PASS 18/25 mensuel
PASS 18/25 annuel	<b>267,75</b>	10,5 PASS 18/25 mensuel
PASS 18/25 illico et illicoPlan11	<b>25,50</b>	PASS 18/25 mensuel / 12ème mois offert après 11 mois consécutifs prélevés
PASS 18/25 illico et illicoPlan10	<b>25,50</b>	PASS 18/25 mensuel / 11ème et 12ème mois offerts après 10 mois consécutifs prélevés
<b>PASS 5/17 mensuel</b>	<b>10,00</b>	<b>BASE</b>
PASS 5/17 annuel	<b>105,00</b>	10,5 PASS 5/17 mensuel
PASS 5/17 illico	<b>10,00</b>	PASS 5/17 mensuel / 12ème mois offert après 11 mois consécutifs prélevés
PASS journée TER-DIVIA	<b>3,90</b>	PASS 24 h Divia + support (0,30) (Divia + TER Franche Comté + Ginko)
PASS 7 jours TER-DIVIA (et hebdo -26)	<b>9,20</b>	Part Divia = 87,5 % du PASS 7 jours Divia (Bourgogne Fréquence et Facili'TER)
PASS mensuel TER-DIVIA	<b>29,75</b>	Part Divia = 87,5 % du PASS 26 et + mensuel Divia (Bourgogne Fréquence et Facili'TER)
PASS annuel mensualisé TER-DIVIA	<b>29,75</b>	Part Divia = 87,5 % du PASS 26 et + mensuel Divia (Bourgogne Fréquence et Facili'TER)
PASS mensuel TER-DIVIA -26	<b>22,30</b>	Part Divia = 87,5 % du PASS 18/25 mensuel Divia (Bourgogne Fréquence et Facili'TER)
PASS annuel mensualisé TER-DIVIA -26	<b>22,30</b>	Part Divia = 87,5 % du PASS 18/25 mensuel Divia (Bourgogne Fréquence et Facili'TER)
PASS Congrexpo	<b>1,20</b>	PASS 1 h (mais pour 2 voyages)
PASS 5/17 annuel gratuit		en remplacement des cartes Accès
PASS 50 Gratuit		en remplacement des cartes Azur, Indigo et Marine
PASS 20 Gratuit		cas particulier des aveugles et accompagnateurs
PASS 40 Gratuit		
PASS DiviAccès 1h	<b>1,20</b>	PASS 1h
PASS DiviAccès 1h CMU	<b>0,60</b>	50 % du PASS 1h
PASS 1 h commerce	<b>0,70</b>	1,55€ facturés au Grand Dijon et 0,45€ pris en charge par Keolis Dijon
PASS Soirée	<b>1,80</b>	1,5 PASS 1 h
<b>PASS Toison d'Or</b>	<b>1,20</b>	PASS 1 h (mais pour 2 voyages)
PASS 24 h Courtoisie	<b>2,70</b>	75 % du PASS 24 h
PASS Tribu 2	<b>5,40</b>	50 % de réduction du PASS 24 h sur la 2ème personne
PASS Tribu 3	<b>7,20</b>	50 % de réduction du PASS 24 h sur la 2ème et la 3ème personne
PASS Tribu 4	<b>8,10</b>	50 % de réduction du PASS 24 h sur la 2ème et la 3ème personne et 75 % sur la 4ème
PASS Tribu 5	<b>9,00</b>	50 % de réduction du PASS 24 h sur la 2ème et la 3ème personne et 75 % sur la 4ème et 5ème
<b>Les abonnements Diviavélo</b>		
Diviavélo 26 et + [1 mois]	<b>15,00</b>	
Diviavélo 26 et + [3 mois]	<b>30,00</b>	2 x Diviavélo 26 et + [1 mois]
Diviavélo 26 et + [6 mois]	<b>50,00</b>	3 1/3 (3,3333...) x Diviavélo 26 et + [1 mois]
Diviavélo 26 et + [9 mois]	<b>65,00</b>	4 1/3 x Diviavélo 26 et + [1 mois]
Diviavélo 26 et + [12 mois]	<b>80,00</b>	5 1/3 x Diviavélo 26 et + [1 mois]
Diviavélo 15/25 [1 mois]	<b>11,25</b>	75 % Diviavélo 26 et + [1 mois]
Diviavélo 15/25 [3 mois]	<b>22,50</b>	2 x Diviavélo 15/25 [1 mois]
Diviavélo 15/25 [6 mois]	<b>37,50</b>	3 1/3 x Diviavélo 15/25 [1 mois]
Diviavélo 15/25 [9 mois]	<b>48,75</b>	4 1/3 x Diviavélo 15/25 [1 mois]
Diviavélo 15/25 [12 mois]	<b>60,00</b>	5 1/3 x Diviavélo 15/25 [1 mois]
Diviavélo Abonné et Diviavélo CMU [1 mois]	<b>7,50</b>	50 % Diviavélo 26 et + [1 mois]
Diviavélo Abonné et Diviavélo CMU [3 mois]	<b>15,00</b>	2 x Diviavélo Abonné et Diviavélo CMU [1 mois]
Diviavélo Abonné et Diviavélo CMU [6 mois]	<b>25,00</b>	3 1/3 x Diviavélo Abonné et Diviavélo CMU [1 mois]
Diviavélo Abonné et Diviavélo CMU [9 mois]	<b>32,50</b>	4 1/3 x Diviavélo Abonné et Diviavélo CMU [1 mois]
Diviavélo Abonné et Diviavélo CMU [12 mois]	<b>40,00</b>	5 1/3 x Diviavélo Abonné et Diviavélo CMU [1 mois]

# **RÉGLEMENT D'USAGE**

## **DU SERVICE DE VELO EN LOCATION LONGUE DUREE**

### **DIVIAVELO**



# RÈGLEMENT D'USAGE

## DU SERVICE DE VELO EN LOCATION LONGUE DUREE

### DIVIAVELO

Le service de Vélo en location Longue Durée de l'agglomération dijonnaise est exploité sous le nom commercial "DiviaVélo".  
Le présent règlement d'usage concerne exclusivement l'utilisation de ce service.

#### 1- CONTRAT DE LOCATION DU VELO

La réalisation des tâches attenantes à l'utilisation du service (réalisation des contrats, dépôt des pièces justificatives, dépôt de caution) peut avoir lieu sur les sites suivants :

- Gare SNCF : Espace de Vente Intermodal
- Centre Ville : Agence commerciale Divia

Les pièces à fournir pour constituer le dossier de location sont :

- une pièce d'identité,
- un chèque de dépôt de garantie d'un montant variable selon le type de vélo emprunté (175 à 1 000 euros)
- un justificatif d'abonnement Divia ou de bénéficiaire de la CMU pour bénéficier de la réduction associée

La location est payable à la signature du contrat.

Suite à la constitution du dossier et une fois le contrat de location signé, le client pourra se rendre sur l'un des points de retrait mentionné ci après afin d'y retirer un DiviaVélo.

#### 2- VELOSTATIONS / LIEUX DE RETRAIT DU VELO

Deux points de retrait de vélo sont proposés à Dijon :

- A la Gare SNCF : Vélostation, sur le parvis de la Gare
- En Centre Ville : "La Bécane à Jules" situé 17 rue de l'île

Le retrait du vélo ne peut se faire que dans l'un de ces 2 points relais, aux horaires affichés dans le point de retrait, après constitution d'un dossier auprès d'un des points mentionnés au paragraphe 1.

Le retrait du vélo s'effectue contre présentation du contrat de location signé (mentionné au paragraphe 1) et d'une carte d'identité. Un état des lieux contradictoire sera réalisé. L'EXPLOITANT se réserve le droit de refuser toute demande de location justifiée par l'absence de vélo disponible. Dans ce cas, une 'liste d'attente' sera établie. Le vélo remis au titre du contrat de location est celui identifié par un numéro spécifié sur l'état des lieux.

### 3 - LES TARIFS DE LOCATION

La gamme tarifaire ci-après fait partie intégrante de ce règlement. Outre les tarifs applicables, elle définit notamment les catégories de tarifs et leurs ayants droits.

#### DiviaVélo : tarifs de location au 2.09.2013

TARIFS	Tarif plein	Tarif - de 26 ans -25%	Tarif Abonnés Divia et CMU -50%
12 mois	80,00 €	60,00 €	40,00 €
9 mois	65,00 €	48,75 €	32,50 €
6 mois	50,00 €	37,50 €	25,00 €
3 mois	30,00 €	22,50 €	15,00 €
1 mois	15,00 €	11,25 €	7,50 €
7 jours	9,00 €		
48h	5,00 €		
24h	3,00 €		

Cette gamme tarifaire est actualisée par simple substitution à chaque changement de tarifs au 1<sup>er</sup> juillet, chaque année. Elle sera complétée en cas de mise en location de vélos pliants ou électriques. Le prix de la location ne comprend pas d'assurance vol ou dégradation du vélo.

### 4 - VELO / ACCESSOIRES

Dans un premier temps, le seul type de vélo proposé à la location est un vélo de ville "classique" par exemple de marque "Lapierre" Sit and Go, modèle "Pearl". Chaque vélo est équipé d'un panier fixe à l'avant, d'une béquille, et de trois antivols.

Un Antivol 'câble' sera mis à disposition avec chaque vélo - et selon les mêmes modalités que le vélo - afin d'attacher de manière sécurisée le vélo à un point fixe (arceau...). En complément, un antivol de type "U" sera remis au CLIENT. D'autres accessoires (ex siège bébé...), payant, pourront être proposés par L'EXPLOITANT.

### 5 - UTILISATION DU SERVICE DIVIAVELO

Le service est utilisable par toute personne dotée du contrat d'abonnement adapté.

Le contrat de location est conclu intuitu personae.  
Il s'adresse à une personne physique ayant 15 ans et plus.

Le contrat de location est strictement personnel. Il n'est ni cessible, ni transmissible.

LE CLIENT ne peut souscrire qu'un seul contrat de location et ne peut louer qu'un seul vélo en même temps. Seules les personnes morales (entreprises, administrations...) ont la possibilité de louer plusieurs vélos selon des modalités adaptées au nombre de vélos souhaité et à l'usage prévu.

LE CLIENT sera responsable de souscrire une assurance responsabilité civile individuelle couvrant sa responsabilité civile pour l'usage du vélo tant vis-à-vis de lui-même que des tiers.

LE CLIENT s'engage à conduire prudemment et à respecter le Code de la Route. Il sera tenu personnellement responsable en cas de vol ou de bris quel que soit l'auteur du dommage.

Quelques règles sont à respecter :

- Ne pas utiliser le vélo en dehors des espaces prévus à cet effet
- N'emprunter que des voiries adaptées
- Ne pas transporter d'autres personnes sur le vélo
- Assurer la sécurité et la non dégradation du vélo

Lors de chaque période d'inutilisation du vélo, LE CLIENT s'engage à systématiquement attacher le cadre de son vélo à un support fixe adapté (type barrière...) avec les antivols 'câble' et 'U' fournis avec le vélo.

Le port du casque est vivement recommandé.

Les responsabilités de l'EXPLOITANT sont expressément dérogées en cas d'inobservation de ces prescriptions. Toute dégradation du matériel entraînera des sanctions, notamment les réparations au frais de l'utilisateur ou l'encaissement de la caution.

## **6 - REPARATIONS / ENTRETIEN DU VELO**

LE CLIENT s'engage à restituer le vélo en bon état de fonctionnement. Seule l'usure normale du vélo est prise en charge par L'EXPLOITANT du service DIVIAVELO.

Bien qu'une révision soit offerte par l'EXPLOITANT tous les 6 mois, à une date donnée, l'entretien du vélo est à la charge du CLIENT, qui s'engage à respecter l'aspect original du DiviaVélo, durant toute la durée du contrat. L'entretien et les réparations devront être effectuées dans les 'règles de l'art' en particulier ce qui concerne le changement de pièces. LE CLIENT est libre d'effectuer l'entretien lui-même ou de s'adresser à un vélociste, association ... Si la réparation se fait sur un élément distinctif<sup>1</sup> d'un DiviaVélo, elle doit être impérativement réalisée par le personnel qualifié de "La Bécane à Jules", agissant pour le compte de Keolis Dijon.

Une révision de contrôle gratuite est offerte tous les 6 mois. Les dégradations constatées sur le DiviaVélo, hors usure normale, sont à la charge du bénéficiaire. Les réparations seront réalisées uniquement par la Bécane à Jules et facturées par Keolis Dijon au client, conformément à la grille tarifaire de réparation. En cas de non réalisation de ce contrôle, Keolis Dijon dégage toute responsabilité en cas de dysfonctionnement du DiviaVélo. Toute usure anormale sera à la charge de l'emprunteur.

Pendant la période de location, LE CLIENT pourra s'adresser au point de location pour obtenir tout conseil d'entretien et contrôle technique du vélo.

En cas de retour d'un vélo présentant des signes d'usure anormale - l'état des lieux contradictoire faisant foi -, les pièces défectueuses ainsi que la main d'oeuvre seront facturées au CLIENT. En cas de détérioration, de son fait ou non, LE CLIENT s'engage à régler à L'EXPLOITANT les frais de remise en état du vélo.

Les tarifs des prestations facturées sont affichés dans le point de retrait des vélos. Les tarifs appliqués sont ceux en vigueur au moment de la réalisation des travaux. En cas de non-paiement des frais de remise en état, le dépôt de garantie sera encaissé.

LE CLIENT ne pourra réclamer de dommages et intérêts pour trouble de jouissance ou immobilisation du vélo dans le cas de réparations dues à une mauvaise utilisation du vélo ou au non respect des dates de révisions.

## **7 - PROLONGATION / RESILIATION DE CONTRAT**

Au terme du contrat, LE CLIENT peut choisir de prolonger ce dernier autant de fois que souhaité. Un nouveau chèque de dépôt de garantie lui sera alors demandé.

LE CLIENT peut à tout moment résilier son contrat de location. Aucun remboursement ne sera effectué dans ce cas là.

---

<sup>1</sup> Antivol, carter de chaîne, poignées caoutchouc, garde boue, panier, éclairage, roues avant et arrière

## **8 - DEPOT DE GARANTIE**

Lors de la signature du contrat, il est demandé au CLIENT un dépôt de garantie sous forme de chèque bancaire. Son montant varie en fonction du type de vélo. Il est de 250 € pour les vélos de ville. Le CLIENT qui choisit un abonnement d'une durée supérieure à 6 mois aura la possibilité, pour 1,50€ supplémentaire par mois d'abonnement souscrit, de souscrire à une assurance. Ce choix permet au CLIENT de voir le montant du dépôt de garantie ramené à 175€.

Le dépôt de garantie n'est pas encaissé lors de la signature du contrat. Il peut l'être dans les cas suivants pour régler :

- soit des impayés,
- soit des réparations (pièces et main d'oeuvre) liées à une dégradation anormale du vélo et non réglées,
- soit des frais de remplacement d'un vélo en cas de vol ou de disparition.

ou en cas de non restitution du vélo à la date prévue.

Le dépôt de garantie sera à renouveler tous les 6 mois, dans la mesure où la durée de location est supérieure ou égale à 9 mois. En cas de non renouvellement, DIVIA se réserve le droit d'encaisser le dépôt de garantie.

L'EXPLOITANT exercera toute poursuite utile.

Le dépôt de garantie est rendu au CLIENT au plus tard dans le mois suivant la restitution du vélo et de l'ensemble des accessoires, 'en bon état'.

## **9 - RETOUR DU VELO**

Le retour des vélos s'effectue dans l'un des points de retrait. Le retour du vélo et de ses accessoires doit être réalisé au plus tard le dernier jour ouvré de la période de location. La non restitution du vélo à la date prévue expose LE CLIENT au dépôt d'une plainte pénale pour vol et à l'encaissement du dépôt de garantie.

La remise du vélo par un tiers au nom du CLIENT ne saura dégager ce dernier de ses responsabilités.

## **10 - RENSEIGNEMENTS - RECLAMATIONS**

Toute demande de renseignements ou réclamations peut être faite :

- par téléphone auprès de la centrale d'information Mobigo!, au 03 80 11 29 29
- directement par écrit auprès de l'entreprise ou par courriel ;
- ou auprès de 'une hôtesse à l'agence commerciale ou à l'EVI.

## **11- PERTE - VOL - ACCIDENT**

LE CLIENT s'engage à déclarer à L'EXPLOITANT immédiatement tout accident, perte, vol ou destruction du vélo ou accessoires mis à disposition.

En cas de vol, une déclaration auprès des services de police est obligatoire. Le n° « Bicycode » du DiviaVélo devra être mentionné. DIVIA encaissera l'intégralité du dépôt de garantie.

En cas d'accident, le montant de la réparation sera évalué par L'EXPLOITANT et facturé au CLIENT immédiatement. À défaut, L'EXPLOITANT se réserve le droit d'encaisser l'intégralité du dépôt de garantie.

## **12- PENALITES**

En cas de retard concernant le retour du DiviaVélo, le CLIENT se verra demander le règlement de toute période entamée, selon la grille tarifaire en vigueur.

En sus, LE CLIENT s'engage à régler la somme de 15€ correspondant aux frais de dossier.

## Annexe 6 de l'avenant N° 5

### **NOMENCLATURE DES GRILLES DE L'ANNEXE 5 de la DSP**

**Grille 3 : Décomposition des coûts d'exploitation du réseau bus restructuré à la mise en service du tramway avec 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 11 : Décomposition des coûts du transport pour les PMR (DiviAccès)**

Annexe 6 de l'avenant N° 5

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

I. PRIX ET NOMBRE D'UNITES D'OEUVRE	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	Observations
<b>Service réalisé par le délégataire</b>								
<b>Lignes régulières</b>								
Nombre de kilomètres en ligne				6 500 900	6 525 800	6 536 100	6 579 800	
Nombre de kilomètres haut le pied				731 200	731 700	732 100	735 800	
Nombre de kilomètres techniques				114 300	114 000	114 300	115 300	Essais, visites techniques et navettes du personnel
<b>TOTAL kilomètres</b>				<b>7 346 400</b>	<b>7 371 500</b>	<b>7 382 500</b>	<b>7 430 900</b>	
<b>Nombre de véhicules</b>								
en ligne				132	132	132	132	
réserve				16	16	16	16	
<b>TOTAL Véhicules</b>				<b>148</b>	<b>148</b>	<b>148</b>	<b>148</b>	
<b>DiviaProxi</b>								
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	
<b>TOTAL kilomètres</b>				<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	
<b>Nombre de véhicules</b>								
en ligne				0	0	0	0	
réserve				0	0	0	0	
<b>TOTAL Véhicules</b>				<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	
<b>Circuits spécialisés scolaires</b>								
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	
<b>TOTAL kilomètres</b>				<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	
<b>Nombre de véhicules</b>								
en ligne				0	0	0	0	
réserve				0	0	0	0	
<b>TOTAL Véhicules</b>				<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	
<b>TOTAL DELEGATAIRE</b>								
Nombre de kilomètres en ligne				6 500 900	6 525 800	6 536 100	6 579 800	
Nombre de kilomètres haut le pied				731 200	731 700	732 100	735 800	
Nombre de kilomètres techniques				114 300	114 000	114 300	115 300	Essais, visites techniques et navettes du personnel
<b>TOTAL kilomètres</b>				<b>7 346 400</b>	<b>7 371 500</b>	<b>7 382 500</b>	<b>7 430 900</b>	
<b>Nombre de véhicules</b>								
en ligne				132	132	132	132	
réserve				16	16	16	16	
<b>TOTAL Véhicules</b>				<b>148</b>	<b>148</b>	<b>148</b>	<b>148</b>	
<b>Service sous traité par le délégataire</b>								
<b>Lignes régulières</b>								
Nombre de kilomètres en ligne				986 108	984 061	987 364	995 206	
Nombre de kilomètres haut le pied				174 070	173 875	174 348	175 595	
Nombre de kilomètres techniques				0	0	0	0	Essais, visites techniques
<b>TOTAL kilomètres</b>				<b>1 160 178</b>	<b>1 157 936</b>	<b>1 161 711</b>	<b>1 170 800</b>	
<b>Nombre de véhicules</b>								
en ligne				20	20	20	20	
réserve				2	2	2	2	
<b>TOTAL Véhicules</b>				<b>22</b>	<b>22</b>	<b>22</b>	<b>22</b>	
<b>DiviaProxi</b>								
Nombre de kilomètres en ligne				32 793	38 152	38 192	38 432	
Nombre de kilomètres haut le pied				55 657	66 974	67 054	67 504	
Nombre de kilomètres techniques				0	0	0	0	Essais, visites techniques
<b>TOTAL kilomètres</b>				<b>88 450</b>	<b>105 126</b>	<b>105 246</b>	<b>105 936</b>	
<b>Nombre de véhicules</b>								
en ligne				5	5	5	5	
réserve				0	0	0	0	
<b>TOTAL Véhicules</b>				<b>5</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	
<b>Circuits spécialisés scolaires</b>								
Nombre de kilomètres en ligne				70 170	70 170	70 170	70 170	
Nombre de kilomètres haut le pied				126 285	126 285	126 285	126 285	
Nombre de kilomètres techniques				0	0	0	0	Essais, visites techniques
<b>TOTAL kilomètres</b>				<b>196 455</b>	<b>196 455</b>	<b>196 455</b>	<b>196 455</b>	
<b>Nombre de véhicules</b>								
en ligne				15	15	15	15	
réserve				1	1	1	1	
<b>TOTAL Véhicules</b>				<b>16</b>	<b>16</b>	<b>16</b>	<b>16</b>	
<b>TOTAL SOUS TRAITANTS</b>								
Nombre de kilomètres en ligne				1 089 071	1 092 383	1 095 726	1 103 808	
Nombre de kilomètres haut le pied				356 013	367 134	367 687	369 384	
Nombre de kilomètres techniques				0	0	0	0	Essais, visites techniques
<b>TOTAL kilomètres</b>				<b>1 445 083</b>	<b>1 459 517</b>	<b>1 463 413</b>	<b>1 473 192</b>	
<b>Nombre de véhicules</b>								
en ligne				40	40	40	40	
réserve				3	3	3	3	
<b>TOTAL Véhicules</b>				<b>43</b>	<b>43</b>	<b>43</b>	<b>43</b>	
<b>ENSEMBLE DU RESEAU</b>								
Nombre de kilomètres en ligne				7 589 971	7 618 183	7 631 826	7 683 608	
Nombre de kilomètres haut le pied				1 087 213	1 098 834	1 099 787	1 105 184	
Nombre de kilomètres techniques				114 300	114 000	114 300	115 300	Essais, visites techniques et navettes du personnel
<b>TOTAL kilomètres</b>				<b>8 791 483</b>	<b>8 831 017</b>	<b>8 845 913</b>	<b>8 904 092</b>	
<b>Nombre de véhicules</b>								
en ligne				172	172	172	172	
réserve				19	19	19	19	
<b>TOTAL Véhicules</b>				<b>191</b>	<b>191</b>	<b>191</b>	<b>191</b>	

## 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

I. PRIX ET NOMBRE D'UNITES D'OEUVRE	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	Observations
<b>Décomposition des heures payées par conducteur (moyenne annuelle) délégataire</b>								
<b>HEURES DE CONDUCTEURS</b>								
Nombre d'heures de conduite en ligne				453 610	455 520	456 340	459 600	
- dont service régulier en journée				443 560	445 480	446 290	449 510	
- dont service régulier en service de nuit				10 050	10 040	10 050	10 090	
Nombre d'heures de conduite en haut le pied				24 237	24 256	24 265	24 385	
Nombre d'heures productives / conducteur / an				1 272	1 267	1 271	1 293	Correspond au nb d'heures de conduite en ligne
Nombre d'heures annexes / conducteur / an				248	246	249	245	Correspond aux heures de hip, de prise et fin de service, coupures, temps d'acheminement, formation, détachements, réunions.
Nombre d'heures improductives/conducteur/an				377	379	372	357	Correspond aux congés payés, fêtes légales, absentéisme
<b>TOTAL HEURES PAYEES/AN / CONDUCTEUR ETC</b>				<b>1 897</b>	<b>1 891</b>	<b>1 892</b>	<b>1 888</b>	
Nombre de conducteurs (ETC)				356,6	359,6	359,2	355,6	
<b>II. COÛTS DU PERSONNEL D'EXPLOITATION</b>								
<b>Détail du coût du poste conducteur/an</b>								
salaires brut mensuel				34 796 €	34 484 €	34 463 €	34 029 €	
charges sociales				14 925 €	14 811 €	14 804 €	14 610 €	
- dont allègements bas salaires				0 €	0 €	0 €	0 €	
charges fiscales				1 913 €	1 899 €	1 898 €	1 874 €	
autres charges (dont tenue du personnel)				305 €	308 €	313 €	314 €	
à déduire : indemnités journalières de SS				-1 053 €	-1 005 €	-1 005 €	-997 €	
<b>TOTAL coût du poste conducteur/an</b>				<b>50 886 €</b>	<b>50 497 €</b>	<b>50 473 €</b>	<b>49 830 €</b>	
<b>COÛT GLOBAL CONDUITE / AN</b>				<b>18 145 400 €</b>	<b>18 158 300 €</b>	<b>18 128 000 €</b>	<b>17 718 000 €</b>	
<b>COÛT SUPPLEMENTAIRE CONDUITE (avenants)</b>				<b>61 900 €</b>	<b>135 600 €</b>	<b>134 700 €</b>	<b>128 300 €</b>	
Coût de l'heure payée par conducteur				26,82 €	26,70 €	26,68 €	26,39 €	
Coût de l'heure de conduite en ligne				40,00 €	39,86 €	39,72 €	38,55 €	
Coût de conduite / Km				2,51 €	2,50 €	2,49 €	2,42 €	
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%	
<b>Détail du coût du poste contrôleur/an</b>								
salaires brut mensuel				36 590 €	37 269 €	36 856 €	36 100 €	
charges sociales				15 708 €	15 959 €	15 815 €	15 477 €	
- dont allègements bas salaires				0 €	0 €	0 €	0 €	
Charges fiscales				1 949 €	1 982 €	1 964 €	1 918 €	
autres charges (dont tenue du personnel)				227 €	224 €	218 €	215 €	
à déduire : indemnités journalières de SS				-785 €	-782 €	-772 €	-759 €	
<b>TOTAL coût du poste contrôleur / an</b>				<b>53 689 €</b>	<b>54 652 €</b>	<b>54 081 €</b>	<b>52 951 €</b>	
<b>COÛT GLOBAL CONTROLE / AN</b>				<b>1 711 600 €</b>	<b>1 742 300 €</b>	<b>1 724 100 €</b>	<b>1 688 600 €</b>	
Nombre de contrôleurs (ETC)				31,9	31,9	31,9	31,9	
<b>COÛT GLOBAL PERSONNEL D'EXPLOITATION / AN</b>				<b>19 918 900 €</b>	<b>20 036 200 €</b>	<b>19 986 800 €</b>	<b>19 534 900 €</b>	Conducteurs + contrôleurs
<b>III AUTRES INVESTISSEMENTS</b>								
véhicules de service				145 000 €	147 000 €	132 000 €	87 000 €	
Informatique				40 000 €	155 000 €	40 000 €	40 000 €	
meublement matériel de bureau				6 000 €	3 000 €	3 000 €	3 000 €	
Outils				47 000 €	32 000 €	27 000 €	17 000 €	
autres biens				1 222 300 €	19 700 €	137 800 €	0 €	
<b>Total des autres investissements</b>				<b>1 460 300 €</b>	<b>356 700 €</b>	<b>339 800 €</b>	<b>147 000 €</b>	
Amortissements				606 900 €	576 200 €	547 400 €	512 800 €	
frais financiers				130 000 €	135 200 €	118 900 €	102 400 €	
<b>Total coût annuel de détention</b>				<b>736 900 €</b>	<b>711 400 €</b>	<b>666 300 €</b>	<b>615 200 €</b>	
<b>TOTAL /an coût de détention des matériels</b>				<b>736 900 €</b>	<b>711 400 €</b>	<b>666 300 €</b>	<b>615 200 €</b>	
<b>IV. ASSURANCE DES VEHICULES</b>								
Assurance du matériel roulant bus				444 400 €	444 400 €	444 400 €	444 400 €	
Assurances véhicules de service				12 300 €	12 300 €	12 300 €	12 300 €	
<b>TOTAL ASSURANCES VEHICULES</b>				<b>456 700 €</b>	<b>456 700 €</b>	<b>456 700 €</b>	<b>456 700 €</b>	
<b>V. FRAIS KILOMETRIQUES</b>								
<b>Energie</b>								
- Gazole				2 229 700 €	2 307 900 €	2 312 800 €	2 330 100 €	
- dont TIPP				-93 100 €	-96 300 €	-96 500 €	-97 300 €	
- Carburant avenant				4 600 €	10 000 €	10 000 €	9 800 €	
- GNV				337 800 €	0 €	0 €	0 €	
- dont TIGNV				0 €	0 €	0 €	0 €	
<b>Lubrifiants</b>				23 100 €	12 800 €	12 800 €	12 900 €	
<b>Pneumatiques</b>				172 200 €	172 100 €	172 400 €	173 500 €	
<b>entretien des matériels</b>								
effectif personnel atelier ETC				21,2	21,1	21,5	21,0	
pièces de rechange				628 200 €	626 000 €	861 100 €	1 426 800 €	
<b>main d'oeuvre</b>								
salaires brut				856 100 €	852 300 €	873 900 €	889 900 €	
charges sociales				369 300 €	366 600 €	374 300 €	381 500 €	
- dont allègements bas salaires				0 €	-300 €	-1 400 €	-900 €	
Charges fiscales				47 800 €	47 400 €	48 600 €	49 600 €	
autres charges (dont tenue du personnel)				8 400 €	8 600 €	8 000 €	7 900 €	
à déduire : indemnités journalières de SS				-5 100 €	-5 100 €	-5 200 €	-5 100 €	
<b>sous-traitance</b>				17 800 €	-71 300 €	-194 000 €	-442 300 €	
<b>Entretien Avenant</b>				12 100 €	23 900 €	24 800 €	26 700 €	
<b>total entretien</b>				<b>2 129 900 €</b>	<b>2 033 300 €</b>	<b>2 176 700 €</b>	<b>2 521 400 €</b>	
<b>lavage</b>				300 000 €	300 000 €	300 000 €	300 000 €	
<b>TOTAL /an</b>				<b>5 002 000 €</b>	<b>4 651 200 €</b>	<b>4 799 500 €</b>	<b>5 161 300 €</b>	
<b>soit un coût / Km</b>				<b>0,68 €</b>	<b>0,63 €</b>	<b>0,65 €</b>	<b>0,69 €</b>	
<b>Dont coût / Km Hors frais de personnel</b>				<b>0,51 €</b>	<b>0,46 €</b>	<b>0,47 €</b>	<b>0,52 €</b>	
<b>VI. RENOVATION DES AUTOBUS</b>								
Nombre de bus renouvelés				0	0	0	0	
<b>Coût annuel des renouvelés</b>				<b>91 200 €</b>	<b>0 €</b>	<b>0 €</b>	<b>0 €</b>	

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

I. PRIX ET NOMBRE D'UNITES D'OEUVRE	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	Observations
<b>VII. BUDGET INFORMATION / MARKETING</b>								
Conception, édition, diffusion,.....				186 400 €	182 300 €	182 300 €	182 300 €	
campagnes d'information et de promotion				81 800 €	73 600 €	85 800 €	73 600 €	
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				74 000 €	86 000 €	74 000 €	98 000 €	
<b>TOTAL /an</b>				<b>357 200 €</b>	<b>373 900 €</b>	<b>1 039 100 €</b>	<b>368 900 €</b>	
<b>VIII. GESTION DE LA BILLETTIQUE et du SAE - SAI</b>								
<b>VIII- 1 La billettique</b>								
Assistance à Maîtrise d'Œuvre				0 €	0 €	0 €	0 €	
<b>Fonctionnement</b>								
Effectifs personnel ETC				3,0	3,0	3,0	3,0	
salaires				105 600 €	105 600 €	105 600 €	105 600 €	
charges sociales				52 800 €	52 800 €	52 800 €	52 800 €	
autres charges				0 €	0 €	0 €	0 €	
Consommables				110 600 €	304 300 €	344 400 €	349 800 €	
Sous traitance				104 600 €	156 900 €	163 800 €	170 700 €	
<b>Total Billettique</b>				<b>373 600 €</b>	<b>619 600 €</b>	<b>666 600 €</b>	<b>678 900 €</b>	
<b>VIII- 2 SAE - SAI</b>								
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				383 700 €	436 800 €	436 800 €	436 800 €	
<b>Total SAE - SAI</b>				<b>389 700 €</b>	<b>442 800 €</b>	<b>442 800 €</b>	<b>442 800 €</b>	
<b>TOTAL billettique et SAE - SAI /an</b>				<b>763 300 €</b>	<b>1 062 400 €</b>	<b>1 109 400 €</b>	<b>1 121 700 €</b>	
<b>IX. GESTION DU POINT ACCUEIL</b>								
<b>frais de personnel</b>								
effectif				6,0	6,0	6,0	6,0	
salaires				177 900 €	180 900 €	180 100 €	183 600 €	
charges sociales				87 300 €	88 100 €	88 300 €	89 900 €	
autres charges				0 €	0 €	0 €	0 €	
<b>total frais de personnel</b>				<b>265 200 €</b>	<b>269 000 €</b>	<b>268 400 €</b>	<b>273 500 €</b>	
frais de gestion				0 €	0 €	0 €	0 €	
autres frais				83 800 €	83 800 €	83 800 €	83 800 €	Nettoyage, gardiennage, électricité
<b>TOTAL /an</b>				<b>349 000 €</b>	<b>352 800 €</b>	<b>352 200 €</b>	<b>357 300 €</b>	
<b>X. GESTION PÔLE MULTIMODAL, CENTRALE D'INFO ET RESERVATIONS</b>								
<b>TOTAL /an</b>				<b>102 100 €</b>	<b>102 100 €</b>	<b>102 100 €</b>	<b>102 100 €</b>	Contrat + remboursement des frais annexes
<b>XI. ENTRETIEN DES ABRIBUS POINTS D'ARRETS</b>								
frais matériels				45 000 €	45 000 €	45 000 €	45 000 €	
main d'oeuvre				104 900 €	95 600 €	80 300 €	87 500 €	
effectif (etc)				2,0	2,0	2,0	2,0	
prestation externe				195 100 €	195 100 €	195 100 €	195 100 €	Dont 120 000 € pour les abribus
<b>TOTAL /an</b>				<b>345 000 €</b>	<b>335 700 €</b>	<b>320 400 €</b>	<b>327 600 €</b>	
<b>XII. GESTION DES PARCS RELAIS</b>								
<b>frais de personnel</b>								
effectif								
salaires								
charges sociales								
autres charges								
<b>total frais de personnel</b>								
frais de gestion				0 €	0 €	0 €	0 €	
autres frais				0 €	0 €	0 €	0 €	
<b>TOTAL /an</b>				<b>0 €</b>	<b>0 €</b>	<b>0 €</b>	<b>0 €</b>	
<b>XIII. CÔÛT DE LA SOUS TRAITANCE DES LIGNES</b>								
Lignes régulières				3 016 500 €	3 010 600 €	3 020 400 €	3 044 100 €	
DiviaProxi				216 200 €	280 700 €	283 400 €	281 400 €	
Circuits scolaires				501 000 €	501 000 €	501 000 €	501 000 €	
<b>TOTAL /an</b>				<b>3 733 700 €</b>	<b>3 792 300 €</b>	<b>3 804 800 €</b>	<b>3 826 500 €</b>	
soit un coût / Km				2,58 €	2,60 €	2,60 €	2,60 €	



## 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

I. PRIX ET NOMBRE D'UNITES D'OEUVRE	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	Observations
<b>XIV. FRAIS GENERAUX</b>								
<b>1. Rémunérations personnel</b>								
<i>Encadrement</i>								
effectif ETC				14,7	14,7	14,7	14,7	
salaires (Mise à disposition Keolis)				1 013 800 €	1 013 800 €	1 013 700 €	1 013 900 €	Personnels Keolis détachés
charges sociales				517 000 €	517 000 €	517 000 €	517 100 €	
<b>total encadrement</b>				<b>1 530 800 €</b>	<b>1 530 800 €</b>	<b>1 530 700 €</b>	<b>1 531 000 €</b>	
<i>Maîtrise</i>								
effectif ETC (méthode, marketing)				38,1	38,2	37,6	36,8	
salaires				1 639 800 €	1 672 100 €	1 661 600 €	1 617 700 €	
charges sociales				804 400 €	817 700 €	814 300 €	792 800 €	
<b>total maîtrise</b>				<b>2 444 200 €</b>	<b>2 489 800 €</b>	<b>2 475 900 €</b>	<b>2 410 500 €</b>	
<i>Autres personnels</i>								
effectif (secrétariat, compta, méthodes, marketing)				28,6	28,6	29,4	29,4	
salaires				858 700 €	874 000 €	855 000 €	880 200 €	
charges sociales				412 700 €	420 200 €	410 300 €	425 700 €	
<b>total autres personnels</b>				<b>1 271 400 €</b>	<b>1 294 200 €</b>	<b>1 265 300 €</b>	<b>1 305 900 €</b>	
<b>TOTAL personnel / an</b>				<b>5 246 400 €</b>	<b>5 314 800 €</b>	<b>5 271 900 €</b>	<b>5 247 400 €</b>	
<b>2. autres frais</b>								
autres taxes				112 800 €	114 600 €	116 300 €	116 900 €	
taxe sur les salaires								
taxe professionnelle								
formation				-105 500 €	-85 900 €	-99 700 €	-118 900 €	
- dont prises en charge				-352 100 €	-365 100 €	-364 000 €	-357 700 €	
assurance dépôt				36 200 €	29 000 €	29 000 €	29 000 €	
assistance technique (siège et DD)				1 146 400 €	1 143 300 €	1 157 400 €	1 145 100 €	Dont AT DD 1% du chiffre d'affaires
<b>frais divers</b>								
commissions dépositaires				138 800 €	117 600 €	92 500 €	93 800 €	
transport de fonds				38 000 €	38 000 €	38 000 €	38 000 €	
voyages et déplacements				34 300 €	34 300 €	34 300 €	34 300 €	
missions réceptions				29 400 €	29 400 €	29 400 €	29 400 €	
<b>autres</b>								
fournitures				0 €	0 €	0 €	0 €	
eau, gaz, électricité				95 200 €	95 200 €	95 200 €	95 300 €	
véhicules de service				77 300 €	77 300 €	77 300 €	77 300 €	
honoraires				116 900 €	58 000 €	58 000 €	58 100 €	
gardienage				231 000 €	215 700 €	215 600 €	215 700 €	
contrats maintenance locaux				131 200 €	146 600 €	150 700 €	154 800 €	
nettoyage et entretien des locaux				114 000 €	112 400 €	111 800 €	111 900 €	
frais postaux et télécom.				119 000 €	118 900 €	118 900 €	119 000 €	
fournitures de bureau				31 900 €	31 900 €	31 900 €	31 900 €	
informatique, bureautique				222 700 €	215 700 €	215 700 €	215 800 €	
documentation				7 400 €	7 400 €	7 400 €	7 400 €	
médailles				2 500 €	2 500 €	2 500 €	2 500 €	
autres				610 100 €	562 500 €	563 900 €	548 500 €	
<b>TOTAL frais divers et autres</b>				<b>1 999 700 €</b>	<b>1 863 400 €</b>	<b>1 843 100 €</b>	<b>1 833 700 €</b>	
<b>TOTAL DES FRAIS GENERAUX</b>				<b>8 436 000 €</b>	<b>8 379 200 €</b>	<b>8 318 000 €</b>	<b>8 253 200 €</b>	
<b>XIV. ALEAS</b>								
				912 200 €	911 400 €	927 300 €	908 400 €	
				2,3%	2,3%	2,3%	2,3%	
<b>RECAPITULATION COÛT TOTAL</b>								
<b>II. COÛTS DU PERSONNEL D'EXPLOITATION</b>				<b>19 918 900 €</b>	<b>20 036 200 €</b>	<b>19 986 800 €</b>	<b>19 534 900 €</b>	
<b>III AUTRES INVESTISSEMENTS</b>				<b>736 900 €</b>	<b>711 400 €</b>	<b>666 300 €</b>	<b>615 200 €</b>	
<b>IV. ASSURANCE DES VEHICULES</b>				<b>456 700 €</b>	<b>456 700 €</b>	<b>456 700 €</b>	<b>456 700 €</b>	
<b>V. FRAIS KILOMETRIQUES</b>				<b>5 002 000 €</b>	<b>4 651 200 €</b>	<b>4 799 500 €</b>	<b>5 161 300 €</b>	
<b>VI. RENOVATION DES AUTOBUS</b>				<b>91 200 €</b>	<b>0 €</b>	<b>0 €</b>	<b>0 €</b>	
<b>VII. BUDGET INFORMATION / MARKETING</b>				<b>357 200 €</b>	<b>373 900 €</b>	<b>1 039 100 €</b>	<b>368 900 €</b>	
<b>VIII. GESTION DE LA BILLETTE et du SAE - SAI</b>				<b>763 300 €</b>	<b>1 062 400 €</b>	<b>1 109 400 €</b>	<b>1 121 700 €</b>	
<b>IX. GESTION DU POINT ACCUEIL</b>				<b>349 000 €</b>	<b>352 800 €</b>	<b>352 200 €</b>	<b>357 300 €</b>	
<b>IX. GESTION DU POLE MULTIMODAL, INFO, RESA</b>				<b>102 100 €</b>	<b>102 100 €</b>	<b>102 100 €</b>	<b>102 100 €</b>	
<b>XI. ENTRETIEN DES ABRIBUS POINTS D'ARRETS</b>				<b>345 000 €</b>	<b>335 700 €</b>	<b>320 400 €</b>	<b>327 600 €</b>	
<b>XII. GESTION DES PARCS RELAIS</b>				<b>0 €</b>	<b>0 €</b>	<b>0 €</b>	<b>0 €</b>	
<b>XIII. COÛT DE LA SOUS TRAITANCE DES LIGNES</b>				<b>3 733 700 €</b>	<b>3 792 300 €</b>	<b>3 804 800 €</b>	<b>3 826 500 €</b>	
<b>XIV. FRAIS GENERAUX</b>				<b>8 436 000 €</b>	<b>8 379 200 €</b>	<b>8 318 000 €</b>	<b>8 253 200 €</b>	
<b>XIV. ALEAS</b>				<b>912 200 €</b>	<b>911 400 €</b>	<b>927 300 €</b>	<b>908 400 €</b>	
<b>TOTAL COÛTS</b>				<b>41 204 200 €</b>	<b>41 165 300 €</b>	<b>41 882 600 €</b>	<b>41 033 800 €</b>	
Prix kilométrique forfaitaire moyen (PKFmo)				4,69 €	4,66 €	4,73 €	4,61 €	
Prix kilométrique forfaitaire marginal (PKFma)				4,10 €	4,08 €	4,16 €	4,04 €	

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 1er avril 2009

I. PRIX ET NOMBRE D'UNITES D'OEUVRE	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	Observations
Nombre de kilomètres en ligne				2 042 430	2 057 500	2 059 800	2 070 000	
Nombre de kilomètres haut le pied				79 500	79 500	79 600	80 100	
Nombre de kilomètres techniques				13 500	13 500	13 500	13 600	Essais, visites techniques
<b>TOTAL kilomètres</b>				<b>2 135 430</b>	<b>2 150 500</b>	<b>2 152 900</b>	<b>2 163 700</b>	
<b>Nombre de rames</b>								
en ligne				29	29	29	29	
réserve				4	4	4	4	
<b>TOTAL Véhicules</b>				<b>33</b>	<b>33</b>	<b>33</b>	<b>33</b>	
<b>Décomposition des heures payées par conducteur (moyenne annuelle) délégataire</b>								
<b>HEURES DE CONDUCTEURS</b>								
Nombre d'heures de conduite en ligne				124 580	123 340	123 340	123 760	
- dont service régulier en journée				112 580	111 340	111 340	111 710	
- dont service régulier en service de nuit				12 000	12 000	12 000	12 050	
Nombre d'heures de conduite en haut le pied				8 363	8 364	8 375	8 425	
Nombre d'heures productives / conducteur / an				<b>1 048</b>	<b>1 092</b>	<b>1 128</b>	<b>1 141</b>	Correspond au nb d'heures de conduite en ligne
Nombre d'heures annexes / conducteur / an				435	376	345	348	Correspond aux heures de hip, de prise et fin de service, coupures, temps d'acheminement, formation, détachements, réunions.
Nombre d'heures improductives/conducteur/an				367	367	360	341	Correspond aux congés payés, fêtes légales, absentéisme
<b>TOTAL HEURES PAYÉES/AN / CONDUCTEUR ETC</b>				<b>1 849</b>	<b>1 835</b>	<b>1 833</b>	<b>1 830</b>	
<b>Nombre de conducteurs (ETC)</b>				<b>118,9</b>	<b>112,9</b>	<b>109,3</b>	<b>108,4</b>	
<b>II. COÛTS DU PERSONNEL D'EXPLOITATION</b>								
<b>Détail du coût du poste conducteur/an</b>				0	0	0	0	
salaires brut mensuel				38 439 €	38 694 €	38 776 €	38 125 €	
charges sociales				16 488 €	16 619 €	16 656 €	16 369 €	
- dont allègements bas salaires				0 €	0 €	0 €	0 €	
charges fiscales				2 114 €	2 130 €	2 135 €	2 099 €	
autres charges (dont tenue du personnel)				337 €	346 €	352 €	352 €	
à déduire : indemnités journalières de SS				-1 164 €	-1 127 €	-1 130 €	-1 117 €	
<b>TOTAL coût du poste conducteur/an</b>				<b>56 214 €</b>	<b>56 662 €</b>	<b>56 789 €</b>	<b>55 828 €</b>	
<b>COÛT GLOBAL CONDUITE / AN</b>				<b>6 684 400 €</b>	<b>6 397 500 €</b>	<b>6 209 200 €</b>	<b>6 053 300 €</b>	
<b>COÛT SUPPLEMENTAIRE CONDUITE (avenants)</b>								
Coût de l'heure payée par conducteur				30,40 €	30,87 €	30,97 €	30,51 €	
Coût de l'heure de conduite en ligne				53,66 €	51,87 €	50,34 €	48,91 €	
<b>Coût de conduite / Km</b>				<b>3,15</b>	<b>2,99</b>	<b>2,90</b>	<b>2,82</b>	
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%	
<b>Détail du coût du poste contrôleur/an</b>				0	0	0	0	
salaires brut mensuel				36 590 €	37 269 €	36 856 €	36 100 €	
charges sociales				15 708 €	15 959 €	15 815 €	15 477 €	
- dont allègements bas salaires				0 €	0 €	0 €	0 €	
Charges fiscales				1 949 €	1 982 €	1 984 €	1 918 €	
autres charges (dont tenue du personnel)				190 €	207 €	210 €	232 €	
à déduire : indemnités journalières de SS				-785 €	-782 €	-772 €	-759 €	
<b>TOTAL coût du poste contrôleur / an</b>				<b>53 652 €</b>	<b>54 635 €</b>	<b>54 073 €</b>	<b>52 968 €</b>	
<b>COÛT GLOBAL CONTROLE / AN</b>				<b>382 000 €</b>	<b>389 000 €</b>	<b>385 000 €</b>	<b>376 600 €</b>	
Nombre de contrôleurs (ETC)				7,1	7,1	7,1	7,1	
<b>COÛT GLOBAL PERSONNEL D'EXPLOITATION / AN</b>				<b>7 066 400 €</b>	<b>6 786 500 €</b>	<b>6 594 200 €</b>	<b>6 429 900 €</b>	Conducteurs + contrôleurs
<b>III AUTRES INVESTISSEMENTS</b>								
véhicules de service								
Informatique								
meublier matériel de bureau								
Outils				607 000 €				
autres biens								
<b>Total des autres investissements</b>				<b>607 000 €</b>	<b>0 €</b>	<b>0 €</b>	<b>0 €</b>	
Amortissements				135 400 €	128 600 €	122 200 €	114 400 €	
frais financiers				29 000 €	30 200 €	28 600 €	22 800 €	
<b>Total coût annuel de détention</b>				<b>164 400 €</b>	<b>158 800 €</b>	<b>148 800 €</b>	<b>137 200 €</b>	
<b>TOTAL /an coût de détention des matériels</b>				<b>164 400 €</b>	<b>158 800 €</b>	<b>148 800 €</b>	<b>137 200 €</b>	
<b>IV. ASSURANCE DES VEHICULES</b>								
Assurance du matériel roulant Tramway				54 400 €	54 400 €	54 400 €	54 400 €	
Assurances véhicules de service				2 700 €	2 700 €	2 700 €	2 700 €	
<b>TOTAL ASSURANCES VEHICULES</b>				<b>57 100 €</b>	<b>57 100 €</b>	<b>57 100 €</b>	<b>57 100 €</b>	
<b>V. FRAIS KILOMETRIQUES</b>								
Energie électrique				0 €	0 €	0 €	0 €	
entretien des matériels								
Effectif personnel ETC				29,9	32,1	32,8	33,1	Yc IF (alim HT & BT, LAC,Ligne, signalisation)
main d'oeuvre								
salaires brut				1 046 300 €	1 157 200 €	1 193 300 €	1 215 400 €	
charges sociales				451 100 €	498 600 €	515 400 €	524 900 €	
- dont allègements bas salaires				0 €	0 €	0 €	0 €	
Charges fiscales				57 800 €	64 300 €	66 600 €	67 700 €	Yc IF (alim HT & BT, LAC,Ligne, signalisation)
autres charges (dont tenue du personnel)				11 800 €	13 000 €	12 300 €	12 400 €	
à déduire : indemnités journalières de SS				-5 600 €	-6 600 €	-6 900 €	-7 100 €	
sous-traitance				540 000 €	699 300 €	942 000 €	1 334 200 €	Yc IF (alim HT & BT, LAC,Ligne, signalisation)
lavage				165 900 €	165 900 €	165 900 €	165 900 €	
<b>TOTAL /an</b>				<b>2 267 300 €</b>	<b>2 591 700 €</b>	<b>2 888 600 €</b>	<b>3 313 400 €</b>	Dont renouvellement des bandages de roues sur 3 rames en 2016
soit un coût / Km				1,06 €	1,21 €	1,34 €	1,53 €	
Dont coût / Km Hors frais de personnel				0,33 €	0,40 €	0,51 €	0,69 €	

Grille 5 : Décomposition des coûts d'exploitation du tramway

NB. Les coûts sont donnés HT en € constants valeur 1er avril 2009

I. PRIX ET NOMBRE D'UNITES D'OEUVRE	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	Observations
<b>VI. BUDGET INFORMATION / MARKETING</b>								
Conception, édition, diffusion.....				41 600 €	40 700 €	40 700 €	40 700 €	
campagnes d'information et de promotion				18 200 €	16 400 €	19 200 €	16 400 €	
campagnes de lancement des tronçons				0 €				
<b>TOTAL /an</b>				<b>59 800 €</b>	<b>57 100 €</b>	<b>59 900 €</b>	<b>57 100 €</b>	
<b>VII. GESTION DES STATIONS</b>								
<b>frais de personnel</b>								
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 €	
<b>total frais de personnel</b>				<b>0 €</b>	<b>0 €</b>	<b>0 €</b>	<b>0 €</b>	
frais de gestion				381 100 €	356 100 €	356 100 €	356 100 €	
autres frais				7 900 €	26 200 €	47 400 €	59 600 €	Maintenance des IF en station hors distributeurs
<b>TOTAL /an</b>				<b>389 000 €</b>	<b>382 300 €</b>	<b>403 500 €</b>	<b>415 700 €</b>	
<b>VIII. GESTION DES PARCS RELAIS</b>								
<b>frais de personnel</b>								
effectif								
salaires								
charges sociales								
autres charges								
<b>total frais de personnel</b>				<b>0 €</b>	<b>0 €</b>	<b>0 €</b>	<b>0 €</b>	
frais de gestion				0 €	0 €	0 €	0 €	
autres frais				21 000 €	21 000 €	21 000 €	21 000 €	Nettoyage et coûts techniques
<b>TOTAL /an</b>				<b>21 000 €</b>	<b>21 000 €</b>	<b>21 000 €</b>	<b>21 000 €</b>	
<b>IX. FRAIS GENERAUX</b>								
<b>1. Rémunérations personnel</b>								
<b>Encadrement</b>								
effectif ETC				3,3	3,3	3,3	3,3	
salaires				226 300 €	226 300 €	226 400 €	226 200 €	
charges sociales				115 400 €	115 400 €	115 400 €	115 300 €	
<b>total encadrement</b>				<b>341 700 €</b>	<b>341 700 €</b>	<b>341 800 €</b>	<b>341 500 €</b>	
<b>Maîtrise</b>								
effectif ETC (méthode, marketing, suivi de l'exploitation)				8,5	8,5	8,4	8,2	
salaires				366 000 €	373 300 €	371 000 €	360 800 €	
charges sociales				179 500 €	182 600 €	181 800 €	176 800 €	
<b>total maîtrise</b>				<b>545 500 €</b>	<b>555 900 €</b>	<b>552 800 €</b>	<b>537 600 €</b>	
<b>Autres personnels</b>								
effectif (secrétariat, compta, méthodes, marketing)				6,4	6,4	6,6	6,6	
salaires				191 600 €	195 200 €	190 900 €	196 300 €	
charges sociales				92 100 €	93 800 €	91 600 €	94 900 €	
<b>total autres personnels</b>				<b>283 700 €</b>	<b>289 000 €</b>	<b>282 500 €</b>	<b>291 200 €</b>	
<b>TOTAL personnel / an</b>				<b>1 170 900 €</b>	<b>1 186 600 €</b>	<b>1 177 100 €</b>	<b>1 170 300 €</b>	
<b>2. autres frais</b>								
autres taxes				25 200 €	25 600 €	26 000 €	26 100 €	
taxe sur les salaires								
taxe professionnelle								
formation				-13 400 €	-4 700 €	-5 700 €	-6 900 €	
- dont prise en charge				-37 000 €	-22 300 €	-20 200 €	-20 000 €	
assurance dépôt				132 600 €	132 600 €	132 600 €	132 600 €	Domages aux biens & installations
assurance stations				0 €	0 €	0 €	0 €	Inclus dans la ligne précédente
assistance technique (siège et DD)				255 900 €	255 300 €	258 500 €	255 400 €	Dont AT DD 1% du chiffre d'affaires
<b>frais divers</b>								
billetterie complémentaire								
commissions dépositaires				31 000 €	26 300 €	20 600 €	20 900 €	
transport de fonds				117 000 €	106 300 €	106 300 €	106 300 €	
voyages et déplacements				7 700 €	7 700 €	7 700 €	7 700 €	
missions réceptions				6 600 €	6 600 €	6 600 €	6 600 €	
gestion SAE/SAI								
<b>autres</b>								
fournitures				0 €	0 €	0 €	0 €	
eau, gaz, électricité				21 300 €	21 300 €	21 300 €	21 200 €	
véhicules de service				17 300 €	17 300 €	17 300 €	17 300 €	
honoraires				26 100 €	13 000 €	13 000 €	12 900 €	
gardiennage				51 600 €	48 100 €	48 200 €	48 100 €	
contrats maintenance locaux				29 300 €	32 700 €	33 600 €	34 500 €	
nettoyage et entretien des locaux				25 400 €	25 100 €	25 000 €	24 900 €	
frais postaux et télécom.				26 500 €	26 600 €	26 600 €	26 500 €	
fournitures de bureau				7 100 €	7 100 €	7 100 €	7 100 €	
informatique, bureautique				49 700 €	48 100 €	48 200 €	48 100 €	
documentation				1 600 €	1 600 €	1 600 €	1 600 €	
autres				135 300 €	146 000 €	145 000 €	141 900 €	
<b>TOTAL frais divers et autres</b>				<b>553 500 €</b>	<b>533 800 €</b>	<b>528 100 €</b>	<b>525 600 €</b>	
<b>TOTAL DES FRAIS GENERAUX</b>				<b>2 124 700 €</b>	<b>2 129 200 €</b>	<b>2 116 600 €</b>	<b>2 103 100 €</b>	
<b>X. ALEAS</b>								
				275 100 €	275 800 €	278 200 €	283 800 €	

## Grille 5 : Décomposition des coûts d'exploitation du tramway

NB. Les coûts sont donnés HT en € constants valeur 1er avril 2009

I. PRIX ET NOMBRE D'UNITES D'OEUVRE	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	Observations
<b>RECAPITULATION COÛT TOTAL</b>				2,3%	2,3%	2,3%	2,3%	
II. COÛTS DU PERSONNEL D'EXPLOITATION				7 066 400 €	6 786 500 €	6 594 200 €	6 429 900 €	
III. AUTRES INVESTISSEMENTS				164 400 €	158 800 €	148 800 €	137 200 €	
IV. ASSURANCE DES VEHICULES				57 100 €	57 100 €	57 100 €	57 100 €	
V. FRAIS KILOMETRIQUES				2 267 300 €	2 591 700 €	2 888 600 €	3 313 400 €	
VI. BUDGET INFORMATION / MARKETING				59 800 €	57 100 €	59 900 €	57 100 €	
VII. GESTION DES STATIONS				389 000 €	382 300 €	403 500 €	415 700 €	
VIII. GESTION DES PARCS RELAIS				21 000 €	21 000 €	21 000 €	21 000 €	
IX. FRAIS GENERAUX				2 124 700 €	2 129 200 €	2 116 600 €	2 103 100 €	
X. ALEAS				275 100 €	275 800 €	278 200 €	283 800 €	
<b>TOTAL COÛTS</b>				<b>12 424 800 €</b>	<b>12 459 500 €</b>	<b>12 567 900 €</b>	<b>12 818 300 €</b>	
Prix kilométrique forfaitaire moyen (PKFmo)				5,82 €	5,79 €	5,84 €	5,92 €	
Prix kilométrique forfaitaire marginal (PKFma)				5,32 €	5,30 €	5,35 €	5,44 €	

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 en € constants valeur 1er avril 2009

I. PRIX ET NOMBRE D'UNITES D'OEUVRE	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	Observations
<b>RESEAU BUS</b>								
<b>Service réalisé par le délégataire</b>								
<b>Lignes régulières</b>								
Nombre de kilomètres en ligne				6 500 900	6 525 800	6 536 100	6 579 800	
Nombre de kilomètres haut le pied				731 200	731 700	732 100	735 800	
Nombre de kilomètres techniques				114 300	114 000	114 300	115 300	Essais, visites techniques et navettes du personnel
<b>TOTAL kilomètres</b>				<b>7 346 400</b>	<b>7 371 500</b>	<b>7 382 500</b>	<b>7 430 900</b>	
<b>Nombre de véhicules</b>								
en ligne				132	132	132	132	
réserve				16	16	16	16	
<b>TOTAL Véhicules</b>				<b>148</b>	<b>148</b>	<b>148</b>	<b>148</b>	
<b>DiviaProxi</b>								
Nombre de kilomètres en ligne								
Nombre de kilomètres haut le pied								
Nombre de kilomètres techniques								
<b>TOTAL kilomètres</b>				<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	
<b>Nombre de véhicules</b>								
en ligne								
réserve								
<b>TOTAL Véhicules</b>				<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	
<b>Circuits spécialisés scolaires</b>								
Nombre de kilomètres en ligne								
Nombre de kilomètres haut le pied								
Nombre de kilomètres techniques								
<b>TOTAL kilomètres</b>				<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	
<b>Nombre de véhicules</b>								
en ligne								
réserve								
<b>TOTAL Véhicules</b>				<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	
<b>TOTAL DELEGATAIRE</b>								
Nombre de kilomètres en ligne				6 500 900	6 525 800	6 536 100	6 579 800	
Nombre de kilomètres haut le pied				731 200	731 700	732 100	735 800	
Nombre de kilomètres techniques				114 300	114 000	114 300	115 300	Essais, visites techniques et navettes du personnel
<b>TOTAL kilomètres</b>				<b>7 346 400</b>	<b>7 371 500</b>	<b>7 382 500</b>	<b>7 430 900</b>	
<b>Nombre de véhicules</b>								
en ligne				132	132	132	132	
réserve				16	16	16	16	
<b>TOTAL Véhicules</b>				<b>148</b>	<b>148</b>	<b>148</b>	<b>148</b>	
<b>Service sous traité par le délégataire</b>								
<b>Lignes régulières</b>								
Nombre de kilomètres en ligne				986 108	984 061	987 364	995 206	
Nombre de kilomètres haut le pied				174 070	173 875	174 348	175 595	
Nombre de kilomètres techniques								
<b>TOTAL kilomètres</b>				<b>1 160 178</b>	<b>1 157 936</b>	<b>1 161 711</b>	<b>1 170 800</b>	
<b>Nombre de véhicules</b>								
en ligne				20	20	20	20	
réserve				2	2	2	2	
<b>TOTAL Véhicules</b>				<b>22</b>	<b>22</b>	<b>22</b>	<b>22</b>	
<b>DiviaProxi</b>								
Nombre de kilomètres en ligne				32 793	38 152	38 192	38 432	
Nombre de kilomètres haut le pied				55 657	66 974	67 054	67 504	
Nombre de kilomètres techniques								
<b>TOTAL kilomètres</b>				<b>88 450</b>	<b>105 126</b>	<b>105 246</b>	<b>105 936</b>	
<b>Nombre de véhicules</b>								
en ligne				5	5	5	5	
réserve				0	0	0	0	
<b>TOTAL Véhicules</b>				<b>5</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	
<b>DiviaAccès (PMR)</b>								
Nombre de kilomètres en ligne								A part dans la grille 11
Nombre de kilomètres haut le pied								
Nombre de kilomètres techniques								
<b>TOTAL kilomètres</b>				<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	
<b>Nombre de véhicules</b>								
en ligne								
réserve								
<b>TOTAL Véhicules</b>				<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	
<b>Circuits spécialisés scolaires</b>								
Nombre de kilomètres en ligne				70 170	70 170	70 170	70 170	
Nombre de kilomètres haut le pied				126 285	126 285	126 285	126 285	
Nombre de kilomètres techniques								
<b>TOTAL kilomètres</b>				<b>196 455</b>	<b>196 455</b>	<b>196 455</b>	<b>196 455</b>	
<b>Nombre de véhicules</b>								
en ligne				15	15	15	15	
réserve				1	1	1	1	
<b>TOTAL Véhicules</b>				<b>16</b>	<b>16</b>	<b>16</b>	<b>16</b>	
<b>TOTAL SOUS TRAITANTS</b>								
Nombre de kilomètres en ligne				1 089 071	1 092 383	1 095 726	1 103 808	
Nombre de kilomètres haut le pied				356 013	367 134	367 687	369 384	
Nombre de kilomètres techniques				0	0	0	0	
<b>TOTAL kilomètres</b>				<b>1 445 083</b>	<b>1 459 517</b>	<b>1 463 413</b>	<b>1 473 192</b>	
<b>Nombre de véhicules</b>								
en ligne				40	40	40	40	
réserve				3	3	3	3	
<b>TOTAL Véhicules</b>				<b>43</b>	<b>43</b>	<b>43</b>	<b>43</b>	

## 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 en € constants valeur 1er avril 2009

I. PRIX ET NOMBRE D'UNITES D'OEUVRE	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	Observations
<b>ENSEMBLE DU RESEAU BUS</b>								
Nombre de kilomètres en ligne				7 589 971	7 618 183	7 631 826	7 683 608	
Nombre de kilomètres haut le pied				1 087 213	1 098 834	1 099 787	1 105 184	
Nombre de kilomètres techniques				114 300	114 000	114 300	115 300	Essais, visites techniques et navettes du personnel
<b>TOTAL kilomètres</b>				<b>8 791 483</b>	<b>8 831 017</b>	<b>8 845 913</b>	<b>8 904 092</b>	
<b>Nombre de véhicules</b>								
en ligne				172	172	172	172	
réserve				19	19	19	19	
<b>TOTAL Véhicules</b>				<b>191</b>	<b>191</b>	<b>191</b>	<b>191</b>	
<b>TRAMWAY</b>								
Nombre de kilomètres en ligne				2 042 430	2 057 500	2 059 800	2 070 000	
Nombre de kilomètres haut le pied				79 500	79 500	79 600	80 100	
Nombre de kilomètres techniques				13 500	13 500	13 500	13 600	
<b>TOTAL kilomètres</b>				<b>2 135 430</b>	<b>2 150 500</b>	<b>2 152 900</b>	<b>2 163 700</b>	
<b>Nombre de rames</b>								
en ligne				29	29	29	29	
réserve				4	4	4	4	
<b>TOTAL Véhicules</b>				<b>33</b>	<b>33</b>	<b>33</b>	<b>33</b>	
<b>KILOMETRAGE TOTAL DU RESEAU</b>								
Nombre de kilomètres en ligne				9 632 401	9 675 683	9 691 626	9 753 608	
Nombre de kilomètres haut le pied				1 166 713	1 178 334	1 179 387	1 185 284	
Nombre de kilomètres techniques				127 800	127 500	127 800	128 900	
<b>TOTAL kilomètres</b>				<b>10 926 913</b>	<b>10 981 517</b>	<b>10 998 813</b>	<b>11 067 792</b>	
<b>(moyenne annuelle) déléguataire</b>								
<b>HEURES DE CONDUCTEURS</b>								
Nombre d'heures de conduite en ligne				578 190	578 860	579 680	583 360	
- dont service régulier en journée				556 140	556 820	557 630	561 220	
- dont service régulier en service de nuit				22 050	22 040	22 050	22 140	
Nombre d'heures de conduite en haut le pied				32 600	32 620	32 640	32 810	
Nombre d'heures productives / conducteur / an				1 216	1 225	1 237	1 257	Correspond au nb d'heures de conduite en ligne
Nombre d'heures annexes / conducteur / an				295	277	272	269	Correspond aux heures de hlp, de prise et fin de service, coupures, temps d'acheminement, formation, détachements, réunions.
Nombre d'heures improductives/conducteur/an				374	376	369	349	Correspond aux congés payés, fêtes légales, absentéisme
<b>TOTAL HEURES PAYEES/AN / CONDUCTEUR ETC</b>				<b>1 885</b>	<b>1 878</b>	<b>1 878</b>	<b>1 875</b>	
<b>Nombre de conducteurs (ETC)</b>				<b>475,5</b>	<b>472,5</b>	<b>468,5</b>	<b>464,0</b>	
<b>II. COÛTS DU PERSONNEL D'EXPLOITATION</b>								
<b>Détail du coût du poste conducteur/an</b>								
salaires brut mensuel				35 707 €	35 490 €	35 469 €	34 986 €	
charges sociales				15 316 €	15 243 €	15 236 €	15 021 €	
- dont allègements bas salaires				0 €	0 €	0 €	0 €	
charges fiscales				1 963 €	1 954 €	1 953 €	1 926 €	
autres charges (dont tenue du personnel)				313 €	317 €	322 €	323 €	
à déduire : indemnités journalières de SS				-1 081 €	-1 034 €	-1 033 €	-1 025 €	
<b>TOTAL coût du poste conducteur/an</b>				<b>52 218 €</b>	<b>51 970 €</b>	<b>51 947 €</b>	<b>51 231 €</b>	
<b>COÛT GLOBAL CONDUITE / AN</b>				<b>24 829 800 €</b>	<b>24 555 800 €</b>	<b>24 337 200 €</b>	<b>23 771 300 €</b>	
<b>COÛT SUPPLEMENTAIRE CONDUITE (avenants)</b>				<b>61 900 €</b>	<b>135 600 €</b>	<b>134 700 €</b>	<b>128 300 €</b>	
Coût de l'heure payée par conducteur				27,70 €	27,67 €	27,66 €	27,33 €	
Coût de l'heure de conduite en ligne				42,94 €	42,42 €	41,98 €	40,75 €	
Coût de conduite / Km				3,43 €	3,38 €	3,35 €	3,25 €	
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%	
<b>Détail du coût du poste contrôleur/an</b>								
salaires brut mensuel				36 590 €	37 269 €	36 856 €	36 100 €	
charges sociales				15 708 €	15 959 €	15 815 €	15 477 €	
- dont allègements bas salaires				0 €	0 €	0 €	0 €	
Charges fiscales				1 949 €	1 982 €	1 964 €	1 918 €	
autres charges (dont tenue du personnel)				220 €	221 €	216 €	218 €	
à déduire : indemnités journalières de SS				-785 €	-782 €	-772 €	-759 €	
<b>TOTAL coût du poste contrôleur / an</b>				<b>53 682 €</b>	<b>54 649 €</b>	<b>54 079 €</b>	<b>52 954 €</b>	
<b>COÛT GLOBAL CONTROLE / AN</b>				<b>2 093 600 €</b>	<b>2 131 300 €</b>	<b>2 109 100 €</b>	<b>2 065 200 €</b>	
Nombre de contrôleurs (ETC)				39,0	39,0	39,0	39,0	
<b>COÛT GLOBAL PERSONNEL D'EXPLOITATION / AN</b>				<b>26 985 300 €</b>	<b>26 822 700 €</b>	<b>26 581 000 €</b>	<b>25 964 800 €</b>	Conducteurs + contrôleurs
<b>III AUTRES INVESTISSEMENTS</b>								
véhicules de service				145 000 €	147 000 €	132 000 €	87 000 €	
Informatique				40 000 €	155 000 €	40 000 €	40 000 €	
meublement matériel de bureau				6 000 €	3 000 €	3 000 €	3 000 €	
Outils				47 000 €	32 000 €	27 000 €	17 000 €	
autres biens				1 222 300 €	19 700 €	137 800 €		
<b>Total des autres investissements</b>				<b>1 460 300 €</b>	<b>356 700 €</b>	<b>339 800 €</b>	<b>147 000 €</b>	
Amortissements				742 300 €	704 800 €	669 600 €	627 200 €	
frais financiers				159 000 €	165 400 €	145 500 €	125 200 €	
<b>Total coût annuel de détention</b>				<b>901 300 €</b>	<b>870 200 €</b>	<b>815 100 €</b>	<b>752 400 €</b>	
<b>TOTAL /an coût de détention des matériels</b>				<b>901 300 €</b>	<b>870 200 €</b>	<b>815 100 €</b>	<b>752 400 €</b>	
<b>IV. ASSURANCE DES VEHICULES</b>								
Assurance du matériel roulant bus				444 400 €	444 400 €	444 400 €	444 400 €	
Assurance du matériel roulant Tramway				54 400 €	54 400 €	54 400 €	54 400 €	
Assurances véhicules de service				15 000 €	15 000 €	15 000 €	15 000 €	
<b>TOTAL ASSURANCES VEHICULES</b>				<b>513 800 €</b>	<b>513 800 €</b>	<b>513 800 €</b>	<b>513 800 €</b>	

## 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 en € constants valeur 1er avril 2009

I. PRIX ET NOMBRE D'UNITES D'OEUVRE	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	Observations
<b>V. FRAIS KILOMETRIQUES</b>								
<b>Energie</b>								
- Gazole				2 229 700 €	2 307 900 €	2 312 800 €	2 330 100 €	
- dont TIPP				-93 100 €	-96 300 €	-96 500 €	-97 300 €	
- Carburant avenant				4 600 €	10 000 €	10 000 €	9 800 €	
- GNV				337 800 €	0 €	0 €	0 €	
- dont TIGNV								
- Electricité tramway				0 €	0 €	0 €	0 €	
Lubrifiants				23 100 €	12 800 €	12 800 €	12 900 €	
Pneumatiques				172 200 €	172 100 €	172 400 €	173 500 €	
<b>entretien des matériels</b>								
Effectif personnel ETC				51,0	53,2	54,3	54,1	
pièces de rechange				Net des remboursements d'accidents Bus :	628 200 €	626 000 €	861 100 €	1 426 800 €
main d'oeuvre								
salaires brut				1 902 400 €	2 009 500 €	2 067 200 €	2 105 300 €	
charges sociales				820 400 €	865 200 €	889 700 €	906 400 €	
- dont allègements bas salaires				0 €	-300 €	-1 400 €	-900 €	
Charges fiscales				105 600 €	111 700 €	115 200 €	117 300 €	
autres charges (dont tenue du personnel)				20 200 €	21 600 €	20 300 €	20 300 €	
à déduire : indemnités journalières de SS				-10 700 €	-11 700 €	-12 100 €	-12 200 €	
sous-traitance				Net des remboursements d'accidents Tram :	557 800 €	628 000 €	748 000 €	891 900 €
Entretien Avenant (bus)				12 100 €	23 900 €	24 800 €	26 700 €	
total entretien				4 231 300 €	4 459 100 €	4 899 400 €	5 668 900 €	
lavage bus				300 000 €	300 000 €	300 000 €	300 000 €	
lavage tramway				165 900 €	165 900 €	165 900 €	165 900 €	
<b>TOTAL /an</b>				<b>7 269 300 €</b>	<b>7 242 900 €</b>	<b>7 688 100 €</b>	<b>8 474 700 €</b>	
soit un coût / Km				0,99 €	0,98 €	1,04 €	1,14 €	
Dont coût / Km Hors frais de personnel				0,60 €	0,58 €	0,62 €	0,72 €	
<b>VI. RENOVATION DES AUTOBUS</b>								
Nombre de bus rénovés				0	0	0	0	
Coût annuel des rénovations				91 200 €	0 €	0 €	0 €	
<b>VII. BUDGET INFORMATION / MARKETING</b>								
Conception, édition, diffusion,....				228 000 €	223 000 €	223 000 €	223 000 €	Yc la signalétique réseau
campagnes d'information et de promotion				100 000 €	90 000 €	105 000 €	90 000 €	
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				74 000 €	86 000 €	74 000 €	98 000 €	
<b>TOTAL /an</b>				<b>417 000 €</b>	<b>431 000 €</b>	<b>1 099 000 €</b>	<b>426 000 €</b>	
<b>VIII. GESTION DE LA BILLETTEQUE et du SAE - SAI</b>								
<b>VIII- 1 La billettique</b>								
Assistance à Maîtrise d'Œuvre				0 €	0 €	0 €	0 €	
<b>Fonctionnement</b>								
Effectifs personnel ETC				3,0	3,0	3,0	3,0	
salaires				105 600 €	105 600 €	105 600 €	105 600 €	
charges sociales				52 800 €	52 800 €	52 800 €	52 800 €	
autres charges								
Consommables				110 600 €	304 300 €	344 400 €	349 800 €	
Sous traitance				104 600 €	156 900 €	163 800 €	170 700 €	
Total Billettique				373 600 €	619 600 €	666 600 €	678 900 €	
<b>VIII- 2 SAE - SAI</b>								
Effectifs personnel ETC				0,0	0,0	0,0	0,0	
salaires				0 €	0 €	0 €	0 €	
charges sociales				0 €	0 €	0 €	0 €	
autres charges								
Consommables				6 000 €	6 000 €	6 000 €	6 000 €	
Sous traitance				383 700 €	436 800 €	436 800 €	436 800 €	
Total SAE - SAI				389 700 €	442 800 €	442 800 €	442 800 €	
<b>TOTAL billettique et SAE - SAI /an</b>				<b>763 300 €</b>	<b>1 062 400 €</b>	<b>1 109 400 €</b>	<b>1 121 700 €</b>	
<b>IX. GESTION DU POINT ACCUEIL</b>								
<b>frais de personnel</b>								
effectif				6,0	6,0	6,0	6,0	
salaires				177 900 €	180 900 €	180 100 €	183 600 €	
charges sociales				87 300 €	88 100 €	88 300 €	89 900 €	
autres charges								
total frais de personnel				265 200 €	269 000 €	268 400 €	273 500 €	
frais de gestion				0 €	0 €	0 €	0 €	
autres frais				83 800 €	83 800 €	83 800 €	83 800 €	Nettoyage, gardiennage, électricité
<b>TOTAL /an</b>				<b>349 000 €</b>	<b>352 800 €</b>	<b>352 200 €</b>	<b>357 300 €</b>	
<b>X. ENTRETIEN DES POINTS D'ARRETS</b>								
frais matériels				45 000 €	45 000 €	45 000 €	45 000 €	
main d'oeuvre				104 900 €	95 600 €	80 300 €	87 500 €	
effectif (etc)				2,0	2,0	2,0	2,0	
prestation externe				195 100 €	195 100 €	195 100 €	195 100 €	Dont 120 000 € pour les abribus
<b>TOTAL /an</b>				<b>345 000 €</b>	<b>335 700 €</b>	<b>320 400 €</b>	<b>327 600 €</b>	
<b>XI. GESTION PÔLE MULTIMODAL, CENTRALE D'INFO ET RESERVATIONS</b>								
<b>TOTAL /an</b>				<b>102 100 €</b>	<b>102 100 €</b>	<b>102 100 €</b>	<b>102 100 €</b>	Contrat + remboursement des frais annexes
<b>XII. GESTION DES STATIONS</b>								
<b>frais de personnel</b>								
effectif								
salaires								
charges sociales								
autres charges								
total frais de personnel				0 €	0 €	0 €	0 €	
frais de gestion				381 100 €	356 100 €	356 100 €	356 100 €	Nettoyage des stations et entretien des abris
autres frais				7 900 €	26 200 €	47 400 €	59 600 €	Coût des interventions techniques hors billettique
<b>TOTAL /an</b>				<b>389 000 €</b>	<b>382 300 €</b>	<b>403 500 €</b>	<b>415 700 €</b>	
<b>XIII. GESTION DES PARCS RELAIS</b>								
<b>frais de personnel</b>								
effectif								
salaires								
charges sociales								
autres charges								
total frais de personnel				0 €	0 €	0 €	0 €	
frais de gestion				0 €	0 €	0 €	0 €	
autres frais				21 000 €	21 000 €	21 000 €	21 000 €	Nettoyage et coûts techniques

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 en € constants valeur 1er avril 2009

I. PRIX ET NOMBRE D'UNITES D'OEUVRE	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	Observations
TOTAL /an				21 000 €	21 000 €	21 000 €	21 000 €	



## 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 en € constants valeur 1er avril 2009

I. PRIX ET NOMBRE D'UNITES D'OEUVRE	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	Observations
<b>XIV. CÔUT DE LA SOUS TRAITANCE DES LIGNES</b>								
Lignes régulières				3 016 500 €	3 010 600 €	3 020 400 €	3 044 100 €	
DiviaProxi				216 200 €	280 700 €	283 400 €	281 400 €	
Circuits scolaires				501 000 €	501 000 €	501 000 €	501 000 €	
<b>TOTAL /an</b>				<b>3 733 700 €</b>	<b>3 792 300 €</b>	<b>3 804 800 €</b>	<b>3 826 500 €</b>	
soit un coût / Km				2,58 €	2,60 €	2,60 €	2,60 €	
<b>XV. FRAIS GENERAUX</b>								
<b>1. Rémunérations personnel</b>								
<i>Encadrement</i>								
effectif ETC				18,0	18,0	18,0	18,0	Personnels Keolis détachés
salaires				1 240 100 €	1 240 100 €	1 240 100 €	1 240 100 €	
charges sociales				632 400 €	632 400 €	632 400 €	632 400 €	
<b>total encadrement</b>				<b>1 872 500 €</b>	<b>1 872 500 €</b>	<b>1 872 500 €</b>	<b>1 872 500 €</b>	
<i>Maitrise</i>								
effectif ETC (méthode, marketing)				46,6	46,7	46,0	45,0	
salaires				2 005 800 €	2 045 400 €	2 032 600 €	1 978 500 €	
charges sociales				983 900 €	1 000 300 €	986 100 €	969 600 €	
<b>total maitrise</b>				<b>2 989 700 €</b>	<b>3 045 700 €</b>	<b>3 028 700 €</b>	<b>2 948 100 €</b>	
<i>Autres personnels</i>								
effectif (secrétariat, compta, méthodes, marketing)				35,0	35,0	36,0	36,0	
salaires				1 050 300 €	1 069 200 €	1 045 900 €	1 076 500 €	
charges sociales				504 800 €	514 000 €	501 900 €	520 600 €	
<b>total autres personnels</b>				<b>1 555 100 €</b>	<b>1 583 200 €</b>	<b>1 547 800 €</b>	<b>1 597 100 €</b>	
<b>TOTAL personnel / an</b>				<b>6 417 300 €</b>	<b>6 501 400 €</b>	<b>6 449 000 €</b>	<b>6 417 700 €</b>	
<b>2. autres frais</b>								
autres taxes				138 000 €	140 200 €	142 300 €	143 000 €	
taxe sur les salaires								
taxe professionnelle								
formation				-118 900 €	-90 600 €	-105 400 €	-125 800 €	Hors rémunération des stagiaires
- dont prises en charge				-389 100 €	-387 400 €	-384 200 €	-377 700 €	Remboursements OPCA dans la limite des sommes versées soit 1,7% des salaires bruts
assurance dépôt				168 800 €	161 600 €	161 600 €	161 600 €	Dommmages aux biens & installations
assurance stations				0 €	0 €	0 €	0 €	Inclus dans la ligne précédente
assistance technique (siège et DD)				1 402 300 €	1 398 600 €	1 415 900 €	1 400 500 €	Dont AT DD 1% du chiffre d'affaires
<b>frais divers</b>								
commissions dépositaires				169 800 €	143 900 €	113 100 €	114 700 €	
transport de fonds, comptage et rechargement DAT				155 000 €	144 300 €	144 300 €	144 300 €	
voyages et déplacements				42 000 €	42 000 €	42 000 €	42 000 €	
missions réceptions				36 000 €	36 000 €	36 000 €	36 000 €	
<b>autres</b>								
fournitures								
eau, gaz, électricité				116 500 €	116 500 €	116 500 €	116 500 €	
véhicules de service				94 600 €	94 600 €	94 600 €	94 600 €	
honoraires				143 000 €	71 000 €	71 000 €	71 000 €	
gardienage				282 600 €	263 800 €	263 800 €	263 800 €	
contrats maintenance locaux				160 500 €	179 300 €	184 300 €	189 300 €	
nettoyage et entretien des locaux				139 400 €	137 500 €	136 800 €	136 800 €	
frais postaux et télécom.				145 500 €	145 500 €	145 500 €	145 500 €	
fournitures de bureau				39 000 €	39 000 €	39 000 €	39 000 €	
informatique, bureautique				272 400 €	263 800 €	263 900 €	263 900 €	
documentation				9 000 €	9 000 €	9 000 €	9 000 €	
médailles				2 500 €	2 500 €	2 500 €	2 500 €	Hors gratifications comprises dans les salaires
autres				745 400 €	708 500 €	708 900 €	690 400 €	
<b>TOTAL frais divers et autres</b>				<b>2 553 200 €</b>	<b>2 397 200 €</b>	<b>2 371 200 €</b>	<b>2 359 300 €</b>	
<b>TOTAL DES FRAIS GENERAUX</b>				<b>10 560 700 €</b>	<b>10 508 400 €</b>	<b>10 434 600 €</b>	<b>10 356 300 €</b>	
<b>XVI. ALEAS</b>								
				1 187 300 €	1 187 200 €	1 205 500 €	1 192 200 €	
				2,3%	2,3%	2,3%	2,3%	
<b>XIV. RECAPITULATION CÔUT TOTAL</b>								
<b>II. COUTS DU PERSONNEL D'EXPLOITATION</b>				<b>26 985 300 €</b>	<b>26 822 700 €</b>	<b>26 581 000 €</b>	<b>25 964 800 €</b>	
<b>III AUTRES INVESTISSEMENTS</b>				<b>901 300 €</b>	<b>870 200 €</b>	<b>815 100 €</b>	<b>752 400 €</b>	
<b>IV. ASSURANCE DES VEHICULES</b>				<b>513 800 €</b>	<b>513 800 €</b>	<b>513 800 €</b>	<b>513 800 €</b>	
<b>V. FRAIS KILOMETRIQUES</b>				<b>7 269 300 €</b>	<b>7 242 900 €</b>	<b>7 688 100 €</b>	<b>8 474 700 €</b>	
<b>VI. RENOVATION DES AUTOBUS</b>				<b>91 200 €</b>	<b>0 €</b>	<b>0 €</b>	<b>0 €</b>	
<b>VII. BUDGET INFORMATION / MARKETING</b>				<b>417 000 €</b>	<b>431 000 €</b>	<b>1 099 000 €</b>	<b>426 000 €</b>	
<b>VIII. GESTION DE LA BILLETTEQUE et du SAE - SAI</b>				<b>763 300 €</b>	<b>1 062 400 €</b>	<b>1 109 400 €</b>	<b>1 121 700 €</b>	
<b>IX. GESTION DU POINT ACCUEIL</b>				<b>349 000 €</b>	<b>352 800 €</b>	<b>352 200 €</b>	<b>357 300 €</b>	
<b>X. ENTRETIEN DES POINTS D'ARRETS</b>				<b>345 000 €</b>	<b>335 700 €</b>	<b>320 400 €</b>	<b>327 600 €</b>	
<b>XI. GESTION DU POLE MULTIMODAL, INFO, RESA</b>				<b>102 100 €</b>	<b>102 100 €</b>	<b>102 100 €</b>	<b>102 100 €</b>	
<b>XII. GESTION DES STATIONS</b>				<b>389 000 €</b>	<b>382 300 €</b>	<b>403 500 €</b>	<b>415 700 €</b>	
<b>XIII. GESTION DES PARCS RELAIS</b>				<b>21 000 €</b>	<b>21 000 €</b>	<b>21 000 €</b>	<b>21 000 €</b>	
<b>XIV. CÔUT DE LA SOUS TRAITANCE DES LIGNES</b>				<b>3 733 700 €</b>	<b>3 792 300 €</b>	<b>3 804 800 €</b>	<b>3 826 500 €</b>	
<b>XV. FRAIS GENERAUX</b>				<b>10 560 700 €</b>	<b>10 508 400 €</b>	<b>10 434 600 €</b>	<b>10 356 300 €</b>	
<b>XVI. ALEAS</b>				<b>1 187 300 €</b>	<b>1 187 200 €</b>	<b>1 205 500 €</b>	<b>1 192 200 €</b>	
<b>TOTAL COUTS</b>				<b>53 629 000 €</b>	<b>53 624 800 €</b>	<b>54 450 500 €</b>	<b>53 852 100 €</b>	
Prix kilométrique forfaitaire moyen (PKFmo)				6,10 €	6,07 €	6,16 €	6,05 €	
Prix kilométrique forfaitaire marginal (PKFma)				5,36 €	5,34 €	5,43 €	5,33 €	

PKFmo (prix kilométrique moyen toutes charges comprises)

PKFma (prix kilométrique marginal avec 50% de frais généraux et hors aléas)

## Grille 11 : Décomposition des coûts du transport du service TPMR (DiviAccès)

NB. Les coûts sont donnés HT en € constants valeur 1er avril 2009

I. PRIX ET NOMBRE D'UNITES D'OEUVRE	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	Observations
<b>Service réalisé par le délégataire</b>								
Nombre de kilomètres en ligne								
Nombre de kilomètres haut le pied								
Nombre de kilomètres techniques								
<b>TOTAL kilomètres</b>								
<b>Nombre de véhicules</b>								
en ligne								
réserve								
<b>TOTAL Véhicules</b>								
<b>Service sous traité par le délégataire</b>								
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								
<b>TOTAL kilomètres</b>	<b>540 000</b>	<b>540 000</b>	<b>540 000</b>	<b>540 000</b>	<b>540 000</b>	<b>540 000</b>	<b>540 000</b>	
<b>Nombre de véhicules</b>								
en ligne	8	8	8	8	8	8	8	
réserve	1	1	1	1	1	1	1	
<b>TOTAL Véhicules</b>	<b>9</b>	<b>9</b>	<b>9</b>	<b>9</b>	<b>9</b>	<b>9</b>	<b>9</b>	
<b>ENSEMBLE DiviAccès</b>								
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	
<b>TOTAL kilomètres</b>	<b>540 000</b>	<b>540 000</b>	<b>540 000</b>	<b>540 000</b>	<b>540 000</b>	<b>540 000</b>	<b>540 000</b>	
<b>Nombre de véhicules</b>								
en ligne	8	8	8	8	8	8	8	
réserve	1	1	1	1	1	1	1	
<b>TOTAL Véhicules</b>	<b>9</b>	<b>9</b>	<b>9</b>	<b>9</b>	<b>9</b>	<b>9</b>	<b>9</b>	Minibus uniquement (hors taxis) dont 5 véhicules de l'AO et 4 véhicules du sous-traitant
Décomposition des heures payées par conducteur (moyenne annuelle) délégataire								
<b>HEURES DE CONDUCTEURS</b>								
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								
<b>TOTAL HEURES PAYEES/AN / CONDUCTEUR ETC</b>								
Nombre de conducteurs (ETC)								
<b>II. COÛTS DU PERSONNEL D'EXPLOITATION</b>								
Détail du coût du poste conducteur/an								
salaire brut mensuel								
charges sociales								
- dont allègements bas salaires								
charges fiscales								
autres chargés (dont tenue du personnel)								
à déduire : indemnités journalières de SS								
<b>TOTAL coût du poste conducteur/an</b>								
<b>COÛT GLOBAL CONDUITE / AN</b>								
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 (%)								
<b>COÛT GLOBAL PERSONNEL D'EXPLOITATION / AN</b>								
<b>III AUTRES INVESTISSEMENTS</b>								
véhicules de service								
Informatique								
meublier matériel de bureau								
Outils								
autres biens								
<b>Total des autres investissements</b>								
Amortissements								
frais financiers								
<b>Total coût annuel de détention</b>								
<b>TOTAL /an coût de détention des matériels</b>								
<b>IV. ASSURANCE DES VEHICULES</b>								
Assurance du matériel roulant bus								
Assurances véhicules de service								
<b>TOTAL ASSURANCES VEHICULES</b>								

## Grille 11 : Décomposition des coûts du transport du service TPMR (DiviAccès)

NB. Les coûts sont donnés HT en € constants valeur 1er avril 2009

I. PRIX ET NOMBRE D'UNITES D'OEUVRE	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	Observations
<b>V. FRAIS KILOMETRIQUES</b>								
Energie								
- Gazole								
- dont TIPP								
- GNV								
- dont TIGNV								
Lubrifiants								
Pneumatiques								
entretien des matériels								
effectif personnel atelier ETC								
pièces de rechange								
main d'oeuvre								
salaire brut								
charges sociales								
- dont allègements bas salaires								
Charges fiscales								
autres charges (dont tenue du personnel)								
à déduire : indemnités journalières de SS								
sous-traitance								
total entretien								
lavage								
<b>TOTAL /an</b>								
soit un coût / Km								
<b>VI. BUDGET INFORMATION / MARKETING</b>								
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								
<b>TOTAL /an</b>	<b>3 000 €</b>	<b>3 000 €</b>	<b>3 000 €</b>	<b>3 000 €</b>	<b>3 000 €</b>	<b>3 000 €</b>	<b>3 000 €</b>	
<b>VII. COUT DE LA SOUS TRAITANCE</b>								
<b>TOTAL /an</b>	<b>830 000 €</b>	<b>830 000 €</b>	<b>830 000 €</b>	<b>830 000 €</b>	<b>830 000 €</b>	<b>830 000 €</b>	<b>830 000 €</b>	
soit un coût / Km	1,54 €	1,54 €	1,54 €	1,54 €	1,54 €	1,54 €	1,54 €	
<b>VIII. FRAIS GENERAUX</b>								
% des dépenses directes d'exploitation	16,6%	17,1%	18,3%	17,6%	18,1%	17,4%	17,7%	
<b>TOTAL DES FRAIS GENERAUX</b>	<b>137 800 €</b>	<b>142 100 €</b>	<b>152 200 €</b>	<b>146 100 €</b>	<b>150 600 €</b>	<b>144 200 €</b>	<b>146 600 €</b>	Salaire de 3 agents de réservation + 0.1 agent adm + 0.4 agent maîtrise
<b>IX. ALEAS</b>								
	3 200 €	3 300 €	3 500 €	3 400 €	3 500 €	3 300 €	3 400 €	
	2,3%	2,3%	2,3%	2,3%	2,3%	2,3%	2,3%	
<b>RECAPITULATION COUT TOTAL</b>								
<b>II. COUTS DU PERSONNEL D'EXPLOITATION</b>	0 €	0 €	0 €	0 €	0 €	0 €	0 €	
<b>III AUTRES INVESTISSEMENTS</b>	0 €	0 €	0 €	0 €	0 €	0 €	0 €	
<b>IV. ASSURANCE DES VEHICULES</b>	0 €	0 €	0 €	0 €	0 €	0 €	0 €	
<b>V. FRAIS KILOMETRIQUES</b>	0 €	0 €	0 €	0 €	0 €	0 €	0 €	
<b>VI. BUDGET INFORMATION / MARKETING</b>	3 000 €	3 000 €	3 000 €	3 000 €	3 000 €	3 000 €	3 000 €	
<b>VII. COUT DE LA SOUS TRAITANCE</b>	830 000 €	830 000 €	830 000 €	830 000 €	830 000 €	830 000 €	830 000 €	
<b>VIII. FRAIS GENERAUX</b>	137 800 €	142 100 €	152 200 €	146 100 €	150 600 €	144 200 €	146 600 €	
<b>IX. ALEAS</b>	3 200 €	3 300 €	3 500 €	3 400 €	3 500 €	3 300 €	3 400 €	
<b>TOTAL COUTS</b>	<b>974 000 €</b>	<b>978 400 €</b>	<b>988 700 €</b>	<b>982 500 €</b>	<b>987 100 €</b>	<b>980 500 €</b>	<b>983 000 €</b>	
Prix kilométrique forfaitaire moyen (PKFmo)	1,80 €	1,81 €	1,83 €	1,82 €	1,83 €	1,82 €	1,82 €	
Prix par voyage	17,43 €	17,10 €	17,28 €	17,18 €	17,26 €	17,14 €	17,19 €	