

CONSEIL COMMUNAUTAIRE DU JEUDI 19 MAI 2021

Le Conseil Communautaire, convoqué par courriel en date du Vendredi 13 Mai 2022, s'est réuni le Jeudi 19 Mai 2022, à 18h, dans les locaux de Golfe du Morbihan - Vannes agglomération, au 30 rue Alfred Kastler, PIBS 2, à VANNES, sous la Présidence de Monsieur David ROBO, Président.

Etaient présents :

ARRADON	: Pascal BARRET - Jean-Philippe PERIES
ARZON	: Roland TABART
BADEN	: Patrick EVENO - Anita ALLAIN-LE PORT
BRANDIVY	: Pascal HERISSON
COLPO	: Freddy JAHIER
ELVEN	: Gérard GICQUEL
GRAND-CHAMP	: Yves BLEUNVEN - Dominique LE MEUR
ILE-AUX-MOINES	: Philippe LE BERIGOT (départ à 19h10)
ILE D'ARZ	: Jean LOISEAU
LARMOR-BADEN	: Denis BERTHOLOM
LE BONO	: Yves DREVES
LE TOUR-DU-PARC	: François MOUSSET (départ à 19h00)
LOCMARIA-GD CHAMP	: Martine LOHEZIC
LOCQUeltas	: Michel GUERNEVE
MONTERBLANC	: Alban MOQUET
PLESCOP	: Loïc LE TRIONNAIRE - Françoise FOURRIER - Pierre LE RAY
PLOEREN	: Sylvie LASTENNET - Bernard RIBAUD
PLOUGOUMELLEN	: Léna BERTHELOT - Raynald MASSON
SAINT-ARMEL	: Anne TESSIER-PETARD (arrivée à 18h30)
SAINT-AVE	: Thierry EVENO - Morgane LE ROUX - André BELLEGUIC - Michaël LE BOHEC
ST GILDAS DE RHUYS	: Alain LAYEC
SAINT-NOLFF	: Nadine LE GOFF-CARNEC - Eric ANDRIEU
SARZEAU	: Jean-Marc DUPEYRAT - Corinne JOUIN DARRAS
SENE	: Régis FACCHINETTI - Katy CHATILLON-LEGALL - Anthony MOREL
SULNIAC	: Marylène CONAN - Christophe BROHAN
SURZUR	: Noëlle CHENOT - Yvan LE NEVE
THEIX-NOYALO	: Christian SEBILLE - Christophe HAZO - Paulette MAILLOT
TREDION	: Jean-Pierre RIVOAL
TREFFLEAN	: Claude LE JALLE
VANNES	: David ROBO - Anne LE HENANFF - François ARS - Christine PENHOUE - Monique JEAN - Michel GILLET - Nadine PELERIN - Gérard THEPAUT - Hortense LE PAPE - Olivier LE BRUN - Chrystel DELATTRE - Fabien LE GUERNEVE - Latifa BAKHTOUS - Patrice KERMORVANT - Jean- Pierre RIVERY - Karine SCHMID - Maxime HUGUE - Virginie TALMON - Jean -Jacques PAGE - Simon UZENAT - Christian LE MOIGNE - Patrick LE MESTRE - Marie-Noëlle KERGOSIEN

Ont donné pouvoir :

ARRADON	: Lucile BOICHOT a donné pouvoir à Pascal BARRET
ELVEN	: Claudine LE BOURSICAUD-GRANDIN a donné pouvoir à Gérard GICQUEL
ELVEN	: Arnaud DE GOVE a donné pouvoir à Gérard GICQUEL
GRAND-CHAMP	: Moran GUILLERMIC a donné pouvoir à Dominique LE MEUR
LA TRINITE-SURZUR	: Vincent ROSSI a donné pouvoir à Christian SEBILLE
LE HEZO	: Guy DERBOIS a donné pouvoir à Anne TESSIER-PETARD
LE TOUR-DU-PARC	: François MOUSSET a donné pouvoir à Patrice KERMORVANT à partir de 19h
MONTERBLANC	: Gaëlle EMERAUD-JEGOUSSE a donné pouvoir à Alban MOQUET
PLAUDREN	: Nathalie LE LUHERNE a donné pouvoir à Yves BLEUNVEN
PLOEREN	: Gilbert LORHO a donné pouvoir à Bernard RIBAUD
SAINT-AVE	: Anne GALLO a donné pouvoir à Thierry EVENO
SARZEAU	: David LAPPARTIENT a donné pouvoir à Jean-Marc DUPEYRAT
SARZEAU	: Dominique VANARD a donné pouvoir à Corinne JOUIN DARRAS
SENE	: Sylvie SCULO Katy a donné pouvoir à CHATILLON-LEGALL

Affiché le 23/05/2022

Envoyé en préfecture le 23/05/2022

Reçu en préfecture le 23/05/2022

Affiché le

ID : 056-200067932-20220519-220519_DEL17-DE

A

a

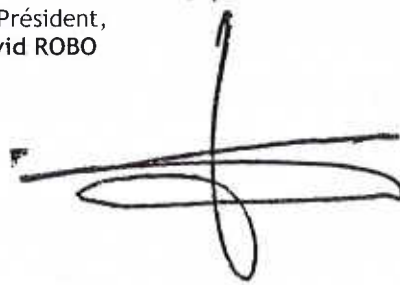
a

THEIX-NOYALO : Danielle CATREVAUX a donné pouvoir à Christophe HAZO
VANNES : Mohamed AZGAG a donné pouvoir à Karine SCHMID
VANNES : Armelle MANCHEC a donné pouvoir à Monique Jean
VANNES : Laetitia DUMAS a donné pouvoir à Simon UZENAT

Absents :

MEUCON : Pierrick MESSEAGER

Le Président,
David ROBO

A handwritten signature in black ink, consisting of a large, stylized 'D' with a horizontal line through it, and a vertical line extending upwards from the top of the 'D'.

-17-

SEANCE DU CONSEIL COMMUNAUTAIRE DU 19 MAI 2022

MOBILITE

**DELEGATION DE SERVICE PUBLIC POUR L'EXPLOITATION ET
LA GESTION DU RESEAU DE TRANSPORTS PUBLICS URBAINS**

AVENANT N° 16 - DSP KICEO-RATP DEV

Monsieur Denis BERTHOLOM présente le rapport suivant :

Comme à chaque rentrée, la Communauté d'agglomération adapte certains services et dispositifs pour tenir compte des évolutions et des besoins de l'agglomération.

Le présent avenant décrit les aménagements apportés sur les services et/ou les dispositifs associés, pour lesquels le détail des coûts et des unités d'œuvre figure en annexe.

Hors gratuité durant la SEM 2022, l'ensemble des ajustements décrits dans le cadre de cet avenant représente en dépenses de fonctionnement, un surcoût de 108 815 €HT (valeur 1er janvier 2016) sur la période septembre - décembre 2022 et de 244 590 €HT (valeur 1er janvier 2016) en 2023.

La gratuité durant la SEM 2022 entraîne par ailleurs une perte de recettes pour CTGMVA de 29 916 € TTC qui seront reversées par l'autorité délégante.

Conformément aux articles L.1411-1 et suivants du Code Général des Collectivités Territoriales, ces mesures sont mises en œuvre par un avenant à la délégation de service public, conclue avec la Compagnie des Transports de Golfe du Morbihan - Vannes agglomération, dont le projet est joint en annexe.

Cet avenant entrerait en vigueur à compter du 8 juillet 2022 et à titre rétroactif à compter du 1er janvier 2022 s'agissant de la démarche qualité.

Vu les avis favorables du Bureau du 6 mai 2022 et de la commission Mobilité, Patrimoine et Grands projets du 10 mai 2022, il vous est proposé :

- *d'approuver les modifications au réseau de transport dans les conditions exposées ci-dessus et jointes en annexe ;*
- *de donner tous pouvoirs à Monsieur le Président pour accomplir toute démarche et signer tous documents relatifs à l'exécution de cette délibération, dont l'avenant au contrat de délégation de service public joint en annexe à la présente délibération ;*
- *d'autoriser Monsieur le Président à prendre toutes les mesures nécessaires à l'exécution de la présente délibération.*

ADOPTÉE A L'UNANIMITÉ

Délégation de service public pour l'exploitation et la gestion du réseau de transports publics urbains

Avenant n° 16 du 1^{er} juillet 2022

PROJET

Préambule	4
Article 1. Création de la ligne urbaine Kicéo n° 12	4
Article 2. Ajustement de l'offre de la ligne Kicéo n° 23 en période estivale..	6
Article 3. Modification de l'itinéraire du doublage de la ligne Kicéo 10	6
Article 4. Prolongement de l'itinéraire de la ligne Kicéo n° 10 jusqu'au nouveau terminus « Kercécile »	7
Article 5. Ajustement des points de rabattement Créacéo sur Theix-Noyalot.	7
Article 6. Elargissement du parc d'autobus mis à disposition de CTGMVA	8
Article 7. Adaptations du règlement des transports Kicéo	8
Article 8. Gratuité réseau Kicéo - Semaine Européenne de la Mobilité (SEM) 2022	9
Article 9. Démarche qualité : révision de l'annexe 12 du contrat initial	10
Article 11. Contribution financière forfaitaire	12
Article 12. Autres dispositions du contrat de DSP	12
Article 13. Annexes de l'avenant 16	12

Entre les soussignés,

Golfe du Morbihan - Vannes agglomération (GMVA), représentée par son Président, Monsieur David ROBO agissant en vertu de la délibération n°6 du Conseil communautaire en date du 16 juillet 2020 et de la délibération n°... du Conseil communautaire en date du 19 mai 2022.

Ci-après dénommée « l'Autorité délégante »

ET

La Compagnie des Transports Golfe du Morbihan - Vannes Agglomération (CTGMVA), SAS au capital de 400 000 €, dont le siège social est situé 45 rue des Frères Lumière à Vannes, inscrite au registre du commerce et des sociétés sous le numéro RCS Vannes 814 870 853 représentée par sa Présidente Madame Marie STEPHAN, représentée par Monsieur Nicolas Rambaud Directeur de CTGMVA, dument habilité à l'effet de signer les présentes.

Ci-après dénommée "le Déléataire "

Il a été exposé ce qui suit :

Préambule

Par contrat de convention de délégation de service public conclue le 29 septembre 2016 et entrée en vigueur le 1^{er} janvier 2017, GMVA autorité délégante a confié au délégataire RATP DEV la gestion et l'exploitation des services de transport publics urbains de voyageurs.

Le présent avenant acte les aménagements apportés sur les services de transport à compter de la rentrée de septembre 2022 et dès juillet 2022 pour certains. Ces aménagements concernent :

- La création de la ligne urbaine Kicéo n° 12 (article 1) à compter de septembre
- L'ajustement de l'offre de la ligne Kicéo n° 23 en période estivale (article 2)
- La modification de l'itinéraires du doublage scolaire de la ligne Kicéo 10 (article 3)
- La valorisation financière du prolongement de l'itinéraire de la ligne Kicéo 10 jusqu'au nouveau terminus « Kercécile » (article 4)
- L'ajustement des points de rabattement Créacéo sur Theix-Noyalo (article 5)
- L'élargissement du parc d'autobus mis à disposition du Délégataire (article 6)
- L'adaptation du règlement des transports Kicéo (article 7)
- La mise en œuvre de la gratuité sur le réseau Kicéo lors de la Semaine Européenne de la Mobilité 2022 (article 8)
- La mise en œuvre effective de la Démarche qualité (article 9)

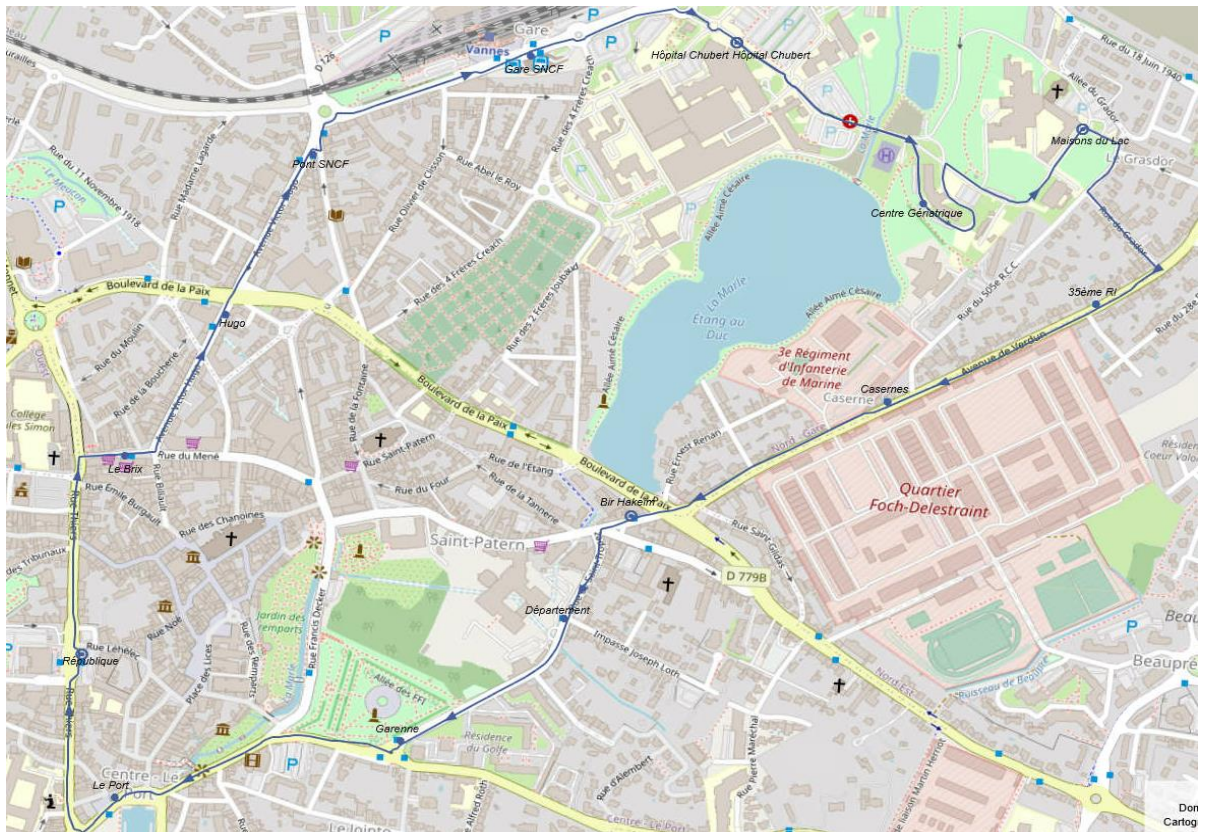
Le présent avenant entre en vigueur à compter du 8 juillet 2022 et à titre rétroactif à compter du 1^{er} janvier 2022 s'agissant de la démarche qualité.

Ceci étant exposé, les parties ont arrêté et convenu ce qui suit :

Article 1. Création de la ligne urbaine Kicéo n° 12

Une ligne 12 est créée desservant par une boucle dans le sens des aiguilles d'une montre, l'Hôpital Chubert de Vannes (traversée de l'hôpital), l'avenue de Verdun, le Conseil Départemental, la Rue Thiers et la gare TGV.

Fonctionnement toute l'année en semaine et le samedi.

Tracé de la ligne Kicéo n° 12 :**Niveau de service :**

Toute l'année	Amplitude horaire premier / dernier départ	Nombre de courses
Lundi à vendredi	7h16 - 18h40	19
Samedi et Été	7h17 - 18h40	19

Cette ligne est construite à titre expérimental.

Durée de la période expérimentale : jusqu'à l'échéance de l'actuelle DSP ce qui permettra de disposer d'un retour des résultats de fréquentation sur une année pleine et d'intégrer la période de validation de la Collectivité nécessaire sans toutefois interrompre le service en cas de reconduction décidée de la mesure.

Le détail des unités d'œuvre correspondantes figure en [annexe 1](#).

La ligne est exploitée au moyen de deux minibus de 22 places de motorisation diesel (1 neuf en exploitation + 1 d'occasion en réserve), loués par le Déléataire. La valorisation intègre la remise en blanc de ces deux véhicules puis leur mise au couleur du réseau Kicéo (nouvelle livrée) pour un coût global de 14 843,04 €HT.

Hors interventions sur la livrée, l'ensemble de ces ajustements induit une augmentation de la Contribution Financière Forfaitaire (CFF) de 71 930,80 € HT

(valeur 1^{er} janvier 2016) sur la période septembre - décembre 2022 et de 213 822,59 € HT (valeur 1^{er} janvier 2016) en 2023.

A noter que GMVA mettra à disposition du Délégué pour les deux véhicules loués, le matériel embarqué requis (SAEIV, radios, oblitérateurs).

Article 2. Ajustement de l'offre de la ligne Kicéo n° 23 en période estivale

En période estivale, la commune de Larmor-Baden n'était jusqu'alors desservie par la ligne Kicéo n° 23 qu'à raison de 3 allers/retours par jour du lundi au samedi contre 6 allers/retours de septembre à juin et 7 allers/retours l'été pour les autres communes desservies par cette ligne.

Afin de répondre aux besoins des actifs notamment qui en ont exprimé le souhait, une course est ajoutée à 6h58 depuis Larmor Baden en été, du lundi au vendredi.

Par ailleurs, un aller/retour supplémentaire est créé en début d'après-midi par prolongement de courses ayant leur terminus précédemment à Port-Blanc.

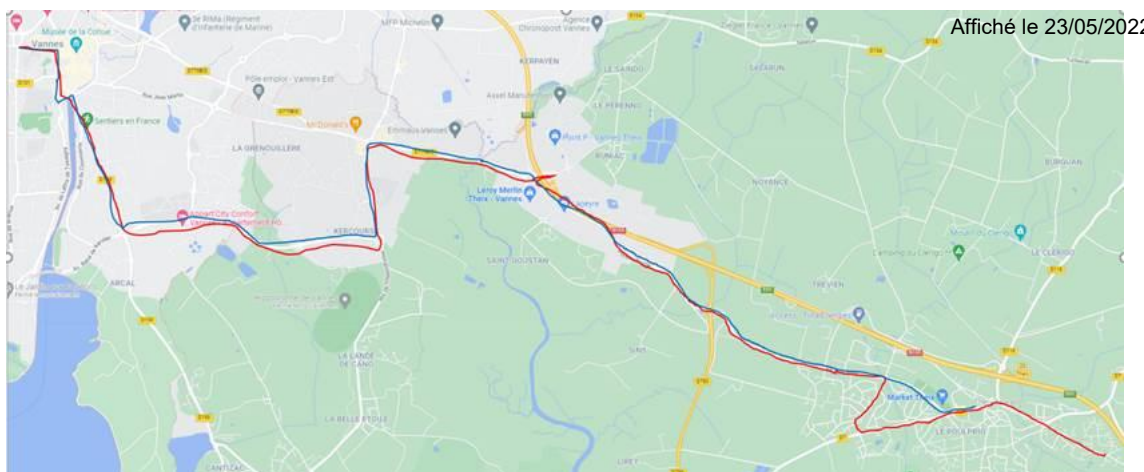
Le détail des unités d'œuvre correspondantes figure en **annexe 2**.

L'ensemble de ces ajustements induit une augmentation de la Contribution Financière Forfaitaire (CFF) de 5 095,88 € HT par an (valeur 1^{er} janvier 2016).

Article 3. Modification de l'itinéraire du doublage de la ligne Kicéo 10

Au moment de la rentrée scolaire 2021/2022, la ligne régulière n° 10 du réseau Kiceo enregistrait des surcharges en heures de pointes le matin. Afin de décharger les services réguliers, un doublage de la ligne a été mis en place au départ de Theix jusqu'à Vannes du lundi au vendredi à 6h59 et 7h56 depuis le 20 septembre 2021, acté par voie d'avenant.

A compter de la rentrée scolaire 2022/2023, l'itinéraire évolue afin de gagner en efficacité (temps et kilomètres) : passage par la rue de Rosmadec et non desserte de l'arrêt Lavoisier (cf itinéraire en bleu ci-après) .



Le détail des unités d'œuvre correspondantes figure en **annexe 3**.

Ces ajustements génèrent une économie de 229,35 € HT (valeur 1^{er} janvier 2016) sur la période septembre - décembre 2022 et de 608,13 € HT (valeur 1^{er} janvier 2016) en année pleine.

Article 4. Prolongement de l'itinéraire de la ligne Kicéo n°10 jusqu'au nouveau terminus « Kercécile »

L'aménagement du carrefour du Moustoir a constitué une opportunité pour disposer d'une véritable aire de retournement pour les bus de la ligne. Le terminus préalablement positionné à l'arrêt « Graz Iliz » (situé rue du Moustoir près de l'impasse Graz Iliz) se pratique désormais au nouvel arrêt dénommé « Kercécile ».

Ce nouveau terminus induit le prolongement d'environ 300 m du parcours de la ligne 10, par course réalisée.

Le détail des unités d'œuvre correspondantes figure en **annexe 4**.

L'ensemble de ces ajustements induit une augmentation de la Contribution Financière Forfaitaire (CFF) de 2 991,55 €HT (valeur 1^{er} janvier 2016) sur la période septembre - décembre 2022 et de 8 886,68 € HT par an (valeur 1^{er} janvier 2016) en 2023.

Article 5. Ajustement des points de rabattement Créacéo sur Theix-Noyal

Afin d'une part de proposer une réponse adaptée aux habitants de la commune déléguée de Noyal et d'autre part de rendre Créacéo plus efficace, lisible et cohérent, sont introduits les deux changements suivants, à compter de l'été 2022 :

- Arrêt de ligne régulière en correspondance avec le service Créacéo : « Poulprio » en lieu et place de « Theix Mairie »
- Pour les personnes en provenance ou à destination des secteurs de Birhit, Quélenec et Noyal Centre, point de correspondance avec la ligne régulière Kicéo 10 à « Poulprio » en lieu et place de « Poulfanc ».

Ces ajustements sont sans incidence financière pour GMVA.

Article 6. Elargissement du parc d'autobus mis à disposition de CTGMVA

Afin de prendre en compte l'évolution à la hausse de l'activité exécutée en propre par CTGMVA, il est requis de conserver les deux véhicules suivants déjà présents sur le parc précité, et ce malgré la mise en circulation de 9 bus électriques au 2 janvier 2022 destinés à assurer le renouvellement du matériel roulant propriété de GMVA :

- bus n° parc 97156 mis en circulation le 21/11/2006 (n°immatriculation 1500 YL 56°)
- bus n° parc 97181 mis en circulation le 09/09/2005 (n°immatriculation CJ 638 YJ)

De fait, il convient dès lors d'intégrer un coût annuel de possession des deux véhicules supplémentaires sur le parc, le parc passant de 57 à 59 bus :

Frais fixes annuels par véhicule :

Préparation et passage aux mines :	2000 €HT
Assurances :	2400 €HT
Lavage/nettoyage :	1348 €HT
TOTAL Hors Frais généraux et aléa	5 748 €HT

Cet ajustement induit une augmentation de la Contribution Financière Forfaitaire (CFF) de 12 546,73 €HT (valeur 1^{er} janvier 2016) par an à compter de janvier 2022.

Article 7. Adaptations du règlement des transports Kicéo (Annexe 5)

Le volet transports scolaires du règlement des transports Kicéo est modifié afin d'y mentionner :

- les nouvelles règles en vigueur en matière de création d'arrêts scolaires lorsque l'arrêt à créer se trouve sur le tracé initial du circuit;
- la clarification de la procédure d'inscription pour les élèves utilisant le réseau Kicéo et le réseau régional BreizhGo pour se rendre sur leur lieu de scolarisation ;

Nouvelles règles en matière de création d'arrêt scolaire :

Ainsi, pour toute nouvelle demande de création d'arrêt (l'existence des arrêts desservis avant l'année scolaire 2021/2022 n'est pas remise en cause) :

- S'agissant des élèves inscrits en élémentaire, leur prise en charge s'effectue au plus près du domicile (sans notion de seuil de distance) sous réserve que l'incidence financière de création d'un nouvel arrêt ne soit pas disproportionnée.
- S'agissant des collégiens, leur prise en charge s'effectue moyennant une distance minimale à parcourir entre le domicile et l'arrêt de 1 km. Ainsi une création d'arrêt ne sera effective que si le domicile est situé à plus de 1

kilomètre d'un arrêt pré existant (distance mesurée sur voie ou chemin carrossable).

Toutefois, le dispositif est complété par la possibilité de créer un arrêt dès lors que l'ensemble des règles suivantes sont remplies :

- l'arrêt demandé se trouve à plus de 500m de l'arrêt existant le plus proche (distance inter-arrêts),
 - l'arrêt se trouve sur l'itinéraire du circuit et n'occasionne donc aucune déviation,
 - l'arrêt a déjà été acté par le passé et satisfait à toutes les conditions de sécurité requises.
- S'agissant des lycéens, leur prise en charge est assurée à minima depuis l'arrêt du centre-bourg de leur commune de résidence.

Toutefois, le dispositif est complété par la possibilité de créer un arrêt dès lors que l'ensemble des règles suivantes sont remplies :

- l'arrêt demandé se trouve à plus de 1 000m de l'arrêt existant le plus proche (distance inter-arrêts),
- l'arrêt se trouve sur l'itinéraire du circuit et n'occasionne donc aucune déviation,
- l'arrêt a déjà été acté par le passé et satisfait à toutes les conditions de sécurité requises.

Modalité d'inscription pour les élèves empruntant le réseau Kiceo et le réseau Régional BreizhGo pour se rendre dans leur établissement scolaire :

Concernant les inscriptions pour les élèves qui utilisent à la fois le réseau Kiceo et à la fois le réseau régional BreizhGo pour se rendre sur leur lieu de scolarité, il est précisé que l'élève doit s'inscrire auprès du réseau qu'il utilise en premier le matin. L'élève bénéficiera ensuite de la correspondance gratuite sur le second réseau qu'il empruntera.

Article 8. Gratuité réseau Kicéo - Semaine Européenne de la Mobilité (SEM) 2022

La mise en œuvre de la gratuité sur l'ensemble du réseau Kicéo est reconduite durant la SEM 2022 du 16 au 22 septembre 2022. Cette disposition a été estimée, sur la base des recettes commerciales réalisées par le délégataire durant la SEM 2018 (28 567 €TTC) auxquelles est appliquée l'évolution des recettes globales du réseau constatée entre 2018 et 2019 (soit +4,72%).

La somme ainsi calculée de 29 916 €TTC correspond au montant des recettes issues de la vente des titres oblitérés réalisée durant la semaine du 17 au 23 septembre 2019.

Cette baisse de recettes de billetterie au titre de l'année 2022 fera l'objet de l'émission d'un titre de recettes par CTGMVA à hauteur de 29 916 € TTC.

.

Article 9. Démarche qualité : révision de l'annexe 12 du contrat initial

Les obligations de qualité du service public sont des contraintes imposées par l'autorité délégante et n'ouvrent droit à aucune indemnisation financière de la part de l'autorité délégante au délégataire.

Certaines obligations de qualité du service public détaillées en annexe 12 sont ajustées à l'issue de la marche à blanc comme le prévoit le contrat. Cette période de marche blanc s'est déroulée entre octobre 2020 et décembre 2021. Les mesures réalisées durant cette période transitoire ont permis de consolider collégialement la méthode et n'ont donné lieu à aucun déclenchement de pénalités.

La synthèse qui en ressort est présentée ci-après :

Critères	Résultat marche à blanc	Objectif	Evolution
Appels Téléphoniques			
Accessibilité	83,34%	88%	+1 point/an
Accueil téléphonique	100%	98%	
Information à distance	100%	98%	
Contrôle des contrôleurs			
Attitude et amabilité	100%	98%	
Parcours clients			
Attitude et amabilité*	99,01%	98%	
Affichage intérieur	93,50%	98%	
Approche véhicule	100%	95%	
Equipelement	87,94%	93%	+1 point/an
Qualité de conduite	99,28%	98%	
Point d'Arrêt			
Information au point d'arrêt	90,65%	91%	+4 points/an
Etat et propreté	92,17%	95%	
Site internet et Appli Kicéo			
Accessibilité	100%	98%	
Information à distance	92,56%	98%	
Site internet et Appli Vélocéo			
Accessibilité**	75%	98%	
information à distance	98,44%	98%	
Sortie de dépôt			
Extérieur véhicule	89,81%	90%	+1 point/an
Intérieur véhicule	85,36%	89%	+1 point/an
Station Vélocéo			
Information	90,74%	95%	+0,5 point/an
Propreté et fonctionnement	100%	95%	+0,5 point/an
Vélocéo			
Etat et fonctionnement	94,95%	95%	
Visite en agence			
Information à l'agence	94,84%	98%	
Accueil et traitement de la demande	96,59%	98%	

* Avec clause révision item attitude et amabilité conducteurs PMR après résultats de la marche à blanc sur le critère parcours clients Mobicéo

** Avec neutralisation item accessibilité site

L'annexe 12 modifiée figure en annexe 6.

Article 11. Contribution financière forfaitaire

La contribution financière forfaitaire de l'article 20 du contrat de DSP et issue de l'annexe 10 Compte d'exploitation contractuel est modifiée comme mentionné en **annexe 7**.

Article 12 Autres dispositions du contrat de DSP

Les autres dispositions du contrat de délégation de service public non modifiées par le présent avenant demeurent inchangées.

Article 13. Annexes de l'avenant 16

Annexe 1 : Présentation et chiffrage ligne Kicéo 12

Annexe 2 : Présentation et chiffrage ajustements été ligne Kicéo 23

Annexe 3 : Modifications doublages ligne Kicéo 10

Annexe 4 : Prolongement de la ligne Kicéo 10 jusqu'à Kercécile

Annexe 5 : Règlement des transports Kicéo révisé

Annexe 6 : Annexe 12 révisée

Annexe 7 : Tableau synthèse évolution montant CFF à l'issue du présent avenant

Fait à Vannes, le

Le Président de Golfe du Morbihan -
Vannes agglomération

La Présidente de CTGMVA

David ROBO

Marie STEPHAN

Envoyé en préfecture le 23/05/2022

Reçu en préfecture le 23/05/2022

Affiché le

ID : 056-200067932-20220519-220519_DEL17-DE

ANNEXE 1

CHIFFRAGE DES KILOMETRES ET HEURES TRAVAILLEES

Période de chiffrage*	2022 (janv à déc)	Jours de fonctionnement						
		L	M	Mer	J	V	S	D
	Période scolaire	35	36	36	36	34	35	32
	Vacances scolaires	7	7	8	8	9	9	17
	Eté	7	8	8	6	8	8	10

			KILOMETRES																
			Offre de référence en cours							Projet sans amplitude									
			L	M	Mer	J	V	S	D	KM totaux		L	M	Mer	J	V	S	D	KM totaux
Période scolaire	KCC	-	-	-	-	-	-	-	-	113.3	113.3	113.3	113.3	113.3	113.3	-	-	24,014	
	HLP	-	-	-	-	-	-	-	-	30.2	30.2	30.2	30.2	30.2	30.2	-	-	6,397	
Vacances scolaires	KCC	-	-	-	-	-	-	-	-	113.3	113.3	113.3	113.3	113.3	113.3	-	-	5,437	
	HLP	-	-	-	-	-	-	-	-	30.2	30.2	30.2	30.2	30.2	30.2	-	-	1,448	
Eté	KCC	-	-	-	-	-	-	-	-	113.3	113.3	113.3	113.3	113.3	113.3	-	-	5,097	
	HLP	-	-	-	-	-	-	-	-	30.17	30.17	30.17	30.17	30.17	30.17	-	-	1,358	
									Total KCC	-								Total KCC	34,548
									Total HLP	-								Total HLP	9,203
									KM Totaux	-								KM Totaux	43,751

DELTA	KCC	34547.96
	HLP	9203.07
	KM totaux	43,751.03

		Heures																
		Offre de référence en cours							Projet sans amplitude									
		L	M	Mer	J	V	S	D	Heures totales	L	M	Mer	J	V	S	D	Heures totales	
Période scolaire	TTE	0:00	0:00	0:00	0:00	0:00	0:00	0:00	0:00	0:00	12:37	12:37	12:37	12:37	12:37	12:37	0:00	2674:44
	sur voiture(hors relève)	0:00	0:00	0:00	0:00	0:00	0:00	0:00	0:00	0:00	11:59	11:59	11:59	11:59	11:59	11:59	0:00	2540:28
	dont commercial	0:00	0:00	0:00	0:00	0:00	0:00	0:00	0:00	0:00	7:58	7:58	7:58	7:58	7:58	7:48	0:00	1683:06
Vacances scolaires	TTE	0:00	0:00	0:00	0:00	0:00	0:00	0:00	0:00	0:00	12:37	12:37	12:37	12:37	12:37	12:37	0:00	605:36
	sur voiture(hors relève)	0:00	0:00	0:00	0:00	0:00	0:00	0:00	0:00	0:00	11:59	11:59	11:59	11:59	11:59	11:59	0:00	575:12
	dont commercial	0:00	0:00	0:00	0:00	0:00	0:00	0:00	0:00	0:00	7:58	7:58	7:58	7:58	7:58	7:48	0:00	380:54
Été	TTE	0:00	0:00	0:00	0:00	0:00	0:00	0:00	0:00	0:00	12:37	12:37	12:37	12:37	12:37	12:37	0:00	567:45
	sur voiture(hors relève)	0:00	0:00	0:00	0:00	0:00	0:00	0:00	0:00	0:00	11:59	11:59	11:59	11:59	11:59	11:59	0:00	539:15
	dont commercial	0:00	0:00	0:00	0:00	0:00	0:00	0:00	0:00	0:00	7:58	7:58	7:58	7:58	7:58	7:48	0:00	357:10
								Total TTE	0:00								Total TTE	3848:05
								Total sur voiture	0:00								Total sur voiture	3654:55
								Total commercial	0:00								Total commercial	2421:10

DELTA	TTE	3848:05	Décimal
	Sur voiture	3654:55	3654.92
	Commercial	2421:10	0.00

CHIFFRAGE DES KILOMETRES ET HEURES TRAVAILLEES (du 1er septembre au 31/12/2023)

Période de chiffrage*	1er sept - 31 déc 2022	Jours de fonctionnement						
		L	M	Mer	J	V	S	D
Période scolaire Vacances scolaires Eté	Période scolaire	13	13	13	14	13	14	13
	Vacances scolaires	4	3	4	4	4	4	6
	Eté	0	0	0	0	0	0	0

A saisir

			KILOMETRES																	
			Offre de référence en cours							Projet sans amplitude										
			L	M	Mer	J	V	S	D		L	M	Mer	J	V	S	D			
Période scolaire	KCC	HLP	-	-	-	-	-	-	-	KM totaux	113.3	113.3	113.3	113.3	113.3	113.3	-	9,062		
			-	-	-	-	-	-	-	-	30.2	30.2	30.2	30.2	30.2	30.2	-	2,414		
Vacances scolaires	KCC	HLP	-	-	-	-	-	-	-	-	113.3	113.3	113.3	113.3	113.3	113.3	-	2,605		
			-	-	-	-	-	-	-	-	30.2	30.2	30.2	30.2	30.2	30.2	-	694		
Eté	KCC	HLP	-	-	-	-	-	-	-	-	113.3	113.3	113.3	113.3	113.3	113.3	-	-		
			-	-	-	-	-	-	-	-	30.17	30.17	30.17	30.17	30.17	30.17	-	-		
										Total KCC	-								Total KCC	11,667
										Total HLP	-								Total HLP	3,108
										KM Totaux	-								KM Totaux	14,775

CHIFFRAGE DU NOMBRE DE VEHICULES ET SERVICES AGENTS

A saisir

	VEHICULES													
	Offre de référence en cours							Projet						
	L	M	Mer	J	V	S	D	L	M	Mer	J	V	S	D
Période scolaire	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	1	1	1	0
Vacances scolaires	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	1	1	1	0
Été	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1

DELTA

1

A saisir manuellement

	SERVICES AGENTS													
	Offre de référence en cours							Projet						
	L	M	Mer	J	V	S	D	L	M	Mer	J	V	S	D
Période scolaire	0	0	0	0	0	0	0	2	2	2	2	2	2	0
Vacances scolaires	0	0	0	0	0	0	0	2	2	2	2	2	2	0
Été	0	0	0	0	0	0	0	2	2	2	2	2	2	0

		L	M	Mer	J	V	S	D
DELTA	Période scolaire	2	2	2	2	2	2	0
	Vacances scolaires	2	2	2	2	2	2	0
	Été	2	2	2	2	2	2	0

Affiché le 23/05/2022

Envoyé en préfecture le 23/05/2022

Reçu en préfecture le 23/05/2022

Affiché le

ID : 056-200067932-20220519-220519_DEL17-DE

Ligne 12

Semaine																			
Hôpital Chubert	7:16	7:53	8:31	9:10	9:48	10:26	11:04	11:42	12:20	12:58	13:36	14:14	14:52	15:30	16:06	16:43	17:22	18:02	18:40
Centre Gériatrique	7:18	7:55	8:33	9:12	9:50	10:28	11:06	11:44	12:22	13:00	13:38	14:16	14:54	15:32	16:08	16:45	17:24	18:04	18:42
Maisons du Lac	7:19	7:56	8:34	9:13	9:51	10:29	11:07	11:45	12:23	13:01	13:39	14:17	14:55	15:33	16:09	16:46	17:25	18:05	18:43
35ème RI	7:21	7:58	8:36	9:15	9:53	10:31	11:09	11:47	12:25	13:03	13:41	14:19	14:57	15:35	16:11	16:48	17:27	18:07	18:45
Casernes	7:22	7:59	8:37	9:16	9:54	10:32	11:10	11:48	12:26	13:04	13:42	14:20	14:58	15:36	16:12	16:49	17:28	18:08	18:46
Bir Hakeim	7:24	8:01	8:39	9:18	9:56	10:34	11:12	11:50	12:28	13:06	13:44	14:22	15:00	15:38	16:14	16:51	17:30	18:10	18:48
Département	7:25	8:02	8:40	9:19	9:57	10:35	11:13	11:51	12:29	13:07	13:45	14:23	15:01	15:39	16:15	16:52	17:31	18:11	18:49
Garenne	7:26	8:03	8:42	9:20	9:58	10:36	11:14	11:52	12:30	13:08	13:46	14:24	15:02	15:40	16:17	16:54	17:33	18:12	18:50
Le Port	7:28	8:05	8:44	9:22	10:00	10:38	11:16	11:54	12:32	13:10	13:48	14:26	15:04	15:42	16:19	16:56	17:35	18:14	18:52
République	7:29	8:07	8:46	9:24	10:02	10:40	11:18	11:56	12:34	13:12	13:50	14:28	15:06	15:44	16:21	16:58	17:37	18:16	18:53
Le Brix	7:31	8:09	8:48	9:26	10:04	10:42	11:20	11:58	12:36	13:14	13:52	14:30	15:08	15:46	16:23	17:00	17:39	18:18	18:55
Hugo	7:32	8:10	8:49	9:27	10:05	10:43	11:21	11:59	12:37	13:15	13:53	14:31	15:09	15:47	16:25	17:02	17:41	18:19	18:56
Pont SNCF	7:34	8:12	8:51	9:29	10:07	10:45	11:23	12:01	12:39	13:17	13:55	14:33	15:11	15:49	16:26	17:04	17:42	18:21	18:58
Gare SNCF	7:35	8:13	8:52	9:30	10:08	10:46	11:24	12:02	12:40	13:18	13:56	14:34	15:12	15:50	16:28	17:06	17:44	18:22	18:59
Hôpital Chubert	7:37	8:15	8:54	9:32	10:10	10:48	11:26	12:04	12:42	13:20	13:58	14:36	15:14	15:52	16:30	17:08	17:46	18:24	19:01
Centre Gériatrique	7:38	8:16	8:55	9:33	10:11	10:49	11:27	12:05	12:43	13:21	13:59	14:37	15:15	15:53	16:31	17:09	17:47	18:25	
Maisons du Lac	7:40	8:18	8:57	9:35	10:13	10:51	11:29	12:07	12:45	13:23	14:01	14:39	15:17	15:55	16:33	17:11	17:49	18:27	
	lamjv	lamjv	lamjv	lamjv	lamjv	lamjv	lamjv	lamjv	lamjv	lamjv	lamjv	lamjv	lamjv	lamjv	lamjv	lamjv	lamjv	lamjv	lamjv

Samedi																			
Hôpital Chubert	7:17	7:54	8:33	9:11	9:48	10:26	11:02	11:40	12:21	12:59	13:37	14:14	14:52	15:30	16:08	16:46	17:24	18:02	18:40
Centre Gériatrique	7:19	7:56	8:35	9:13	9:50	10:28	11:04	11:42	12:23	13:01	13:39	14:16	14:54	15:32	16:10	16:48	17:26	18:04	18:42
Maisons du Lac	7:20	7:57	8:36	9:14	9:51	10:29	11:05	11:43	12:24	13:02	13:40	14:17	14:55	15:33	16:11	16:49	17:27	18:05	18:43
35ème RI	7:22	7:59	8:38	9:16	9:53	10:31	11:07	11:45	12:26	13:04	13:42	14:19	14:57	15:35	16:13	16:51	17:29	18:07	18:45
Casernes	7:23	8:00	8:39	9:17	9:54	10:32	11:08	11:46	12:27	13:05	13:43	14:20	14:58	15:36	16:14	16:52	17:30	18:08	18:46
Bir Hakeim	7:25	8:02	8:41	9:19	9:56	10:34	11:10	11:48	12:29	13:07	13:45	14:22	15:00	15:38	16:16	16:54	17:32	18:10	18:48
Département	7:26	8:03	8:42	9:20	9:57	10:35	11:11	11:49	12:30	13:08	13:46	14:23	15:01	15:39	16:17	16:55	17:33	18:11	18:49
Garenne	7:27	8:04	8:43	9:21	9:59	10:37	11:13	11:51	12:31	13:09	13:47	14:24	15:02	15:40	16:18	16:56	17:34	18:12	18:50
Le Port	7:29	8:06	8:45	9:23	10:01	10:39	11:16	11:54	12:33	13:11	13:49	14:26	15:04	15:42	16:20	16:58	17:36	18:14	18:52
République	7:30	8:08	8:47	9:25	10:03	10:41	11:18	11:56	12:35	13:13	13:51	14:28	15:06	15:44	16:22	17:00	17:38	18:16	18:54
Le Brix	7:32	8:10	8:49	9:27	10:05	10:43	11:20	11:58	12:37	13:15	13:53	14:30	15:08	15:46	16:24	17:02	17:40	18:18	18:56
Hugo	7:33	8:11	8:50	9:28	10:06	10:44	11:21	11:59	12:38	13:16	13:54	14:31	15:09	15:47	16:25	17:03	17:41	18:19	18:57
Pont SNCF	7:34	8:12	8:51	9:29	10:07	10:45	11:23	12:01	12:39	13:17	13:55	14:33	15:11	15:49	16:27	17:05	17:43	18:21	18:59
Gare SNCF	7:36	8:14	8:53	9:31	10:09	10:47	11:24	12:02	12:41	13:19	13:57	14:34	15:12	15:50	16:28	17:06	17:44	18:22	19:00
Hôpital Chubert	7:37	8:15	8:54	9:32	10:10	10:48	11:26	12:04	12:42	13:20	13:58	14:36	15:14	15:52	16:30	17:08	17:46	18:24	19:02
Centre Gériatrique	7:38	8:16	8:55	9:33	10:11	10:49	11:27	12:05	12:43	13:21	13:59	14:37	15:15	15:53	16:31	17:09	17:47	18:25	
Maisons du Lac	7:40	8:18	8:57	9:35	10:13	10:51	11:29	12:07	12:45	13:23	14:01	14:39	15:17	15:55	16:33	17:11	17:49	18:27	
	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S

Annexe 15 - Coûts des unités d'œuvre en € janvier 2016 relatifs à l'article 9 Modifications de services

Coût unitaire des heures de personnel pour chaque année du contrat : semaine, soir, dimanche

€uros janvier 2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Coût moyen d'un poste de conducteur	40,838 €	39,949 €	38,937 €	39,326 €	39,719 €	40,116 €	40,517 €
Nombre d'heures annuelles de production payées	1,440	1,440	1,440	1,440	1,440	1,440	1,440
Coût horaire d'un poste de conducteur	28.36 €	27.74 €	27.04 €	27.31 €	27.58 €	27.86 €	28.14 €
Coût Horaire SEMAINE* heures supplémentaires	28.36 €	27.74 €	27.04 €	27.31 €	27.58 €	27.86 €	28.14 €
Coût Horaire SOIR*	28.36 €	27.74 €	27.04 €	27.31 €	27.58 €	27.86 €	28.14 €
Coût Horaire DIMANCHE*	28.36 €	27.74 €	27.04 €	27.31 €	27.58 €	27.86 €	28.14 €

Le tableau ci-dessus a été établi à partir des données de l'annexe 6.2. Personnel

Coût unitaire du kilomètre par type de matériel pour chaque année du contrat

Bus Standards (modèle)	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Gazole	0.3225 €	0.3242 €	0.3258 €	0.3274 €	0.3307 €	0.3323 €	0.3340 €
Huile	0.0142 €	0.0143 €	0.0144 €	0.0144 €	0.0146 €	0.0147 €	0.0147 €
Pneu	0.0223 €	0.0224 €	0.0226 €	0.0227 €	0.0229 €	0.0230 €	0.0231 €
Pièces	0.0747 €	0.0750 €	0.0754 €	0.0758 €	0.0765 €	0.0769 €	0.0773 €
Maintenance autres (yc personnel)	0.2482 €	0.2482 €	0.2482 €	0.2482 €	0.2482 €	0.2482 €	0.2482 €
Coût Kilomètre hors maintenance en € valeur Janvie	0.4338 €	0.4359 €	0.4381 €	0.4403 €	0.4447 €	0.4469 €	0.4492 €
Coût total Kilomètre en € valeur Janvier 2016	0.6820 €	0.6841 €	0.6863 €	0.6885 €	0.6929 €	0.6951 €	0.6974 €

MIDIBUS	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Gazole							
Huile							
Pneu							
Pièces							
Coût Kilomètre* en € valeur janvier 2016	- €	- €	- €	- €	- €	- €	- €

Le tableau ci-dessus a été établi à partir des valeurs de l'annexe Entretien Maintenance

CAR (modèle)	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Gazole							
Huile							
Pneu							
Pièces							
Coût Kilomètre* en € valeur janvier 2016	- €	- €	- €	- €	- €	- €	- €

Le tableau ci-dessus a été établi à partir des valeurs de l'annexe Entretien Maintenance

MINICAR (modèle)	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Gazole							
Huile							
Pneu							
Pièces							
Coût Kilomètre* en € valeur Janvier 2016	- €	- €	- €	- €	- €	- €	- €

MINIBUS (modèle)	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Gazole							
Huile							
Pneu							
Pièces							
Coût Kilomètre* en € valeur janvier 2016	- €	- €	- €	- €	- €	- €	- €

Le tableau ci-dessus a été établi à partir des valeurs de l'annexe Entretien Maintenance

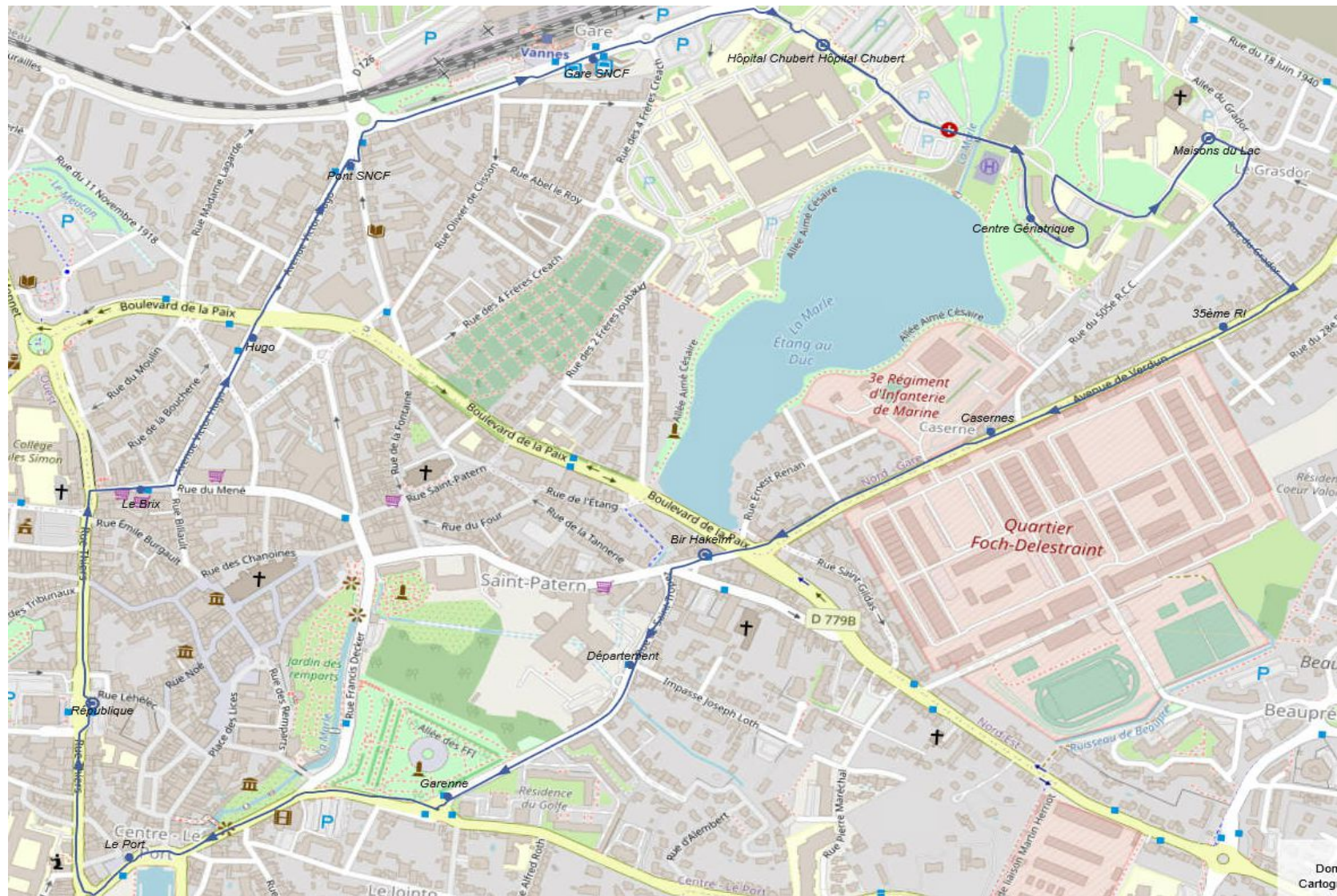
Coût unitaire du kilomètre sous-traité pour chaque année du contrat

€uros Janvier 2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Coût de sous-traitance au km commercial	3.53 €	3.04 €	3.04 €	3.07 €	3.16 €	3.16 €	3.16 €

Recette moyenne au km commercial pour chaque année du contrat

€uros Janvier 2016	2017 *	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Recette par km commercial	0.96 €	0.96 €	0.98 €	0.99 €	1.02 €	1.05 €	1.06 €

€uros Janvier 2016	2017 *	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Frais de structure (% sur charges directes)	7%	7%	7%	7%	7%	7%	7%
Marge (% sur CA)	2%	2%	2%	2%	2%	2%	2%



Selon annexe 15

Gazole	0.3323
Huile	0.0147
Pneu	0.0231
Pièces	0.0769
Maintenance autres yc personnel	0.2482
Total	0.6952

Validation de la solution par le Président (15 mars avec AHR)

2 minibus diesel 22 places. Un neuf et un d'occasion pour la réserve. Pas d'autre occasion disponible.

Attention délai de commande/ Confirmation/ Livraison/ Préparation

Radio, composteur et SAEIV PPI GMVA

COUT ANNUEL hors livrée		Cout SEPT à DEC 2023 hors livrée	
Coût de conduite			
taux horaire	27.86 €		27.86 €
Nombre d'heure annuel	3848.08		1299.52
Total hors GF et aléas	107,202.05 €		36,202.66 €
Coût du GO			
Coût au Km	0.3323 €		0.3323 €
Nombre de Kms annuels	43751.03		14774.938
Total hors FG et aléas	14,539.91 €		4,910.20 €
Coût de maintenance			
Coût au Km	0.3629 €		0.3629 €
Nombre de Kms annuels	43751.03		14774.938
Total hors FG et aléas	15,877.21 €		5,361.81 €
Frais fixes annuels par véhicule			
Préparation et passage aux mines	2,000.00 €		666.67 €
Assurance	2,400.00 €		800.00 €
Lavage nettoyage	1,348.35 €		449.45 €
Total hors FG et aléas	5,748.35 €		1,916.12 €
Location annuelle véhicule			
Neuf	27,600.00 €		9,200.00 €
Occasion (Réserve)	19,200.00 €		6,400.00 €
Total hors FG et aléas	46,800.00 €		15,600.00 €
Coût annuel total			
Coût de conduite	107,202.05 €		36,202.66 €
Coût du GO	14,539.91 €		4,910.20 €
Coût de maintenance	15,877.21 €		5,361.81 €
Frais fixes annuels	11,496.71 €		3,832.24 €
Location annuelle véhicule	46,800.00 €		15,600.00 €
Sous-total	195,915.88 €		65,906.91 €
FG	13,714.11 €		4,613.48 €
Aléas	4,192.60 €		1,410.41 €
Total Annuel	213,822.59 €		71,930.80 €
(Valeur janvier 2016)			

COUT de la livrée	
Coût Livrée Kicéo	
Livrée Kicéo 1er	4,200.00 €
Livrée Kicéo 2nd	3,900.00 €
Déflocage de la li	5,500.00 €
Sous-total	13,600.00 €
FG	952.00 €
Aléas	291.04 €
Total Annuel	14,843.04 €
(Valeur janvier 2016)	

Affiché le 23/05/2022

Envoyé en préfecture le 23/05/2022
Reçu en préfecture le 23/05/2022
Affiché le
ID : 056-200067932-20220519-220519_DEL17-DE

Création ligne 12

	Distance	Temps commercial d'une course		Temps moyen valorisé <i>par course</i>		Nombre de courses sur une journée type	
		Lundi	Samedi	Lundi	Samedi	Lundi	Samedi
1 Course commerciale Hôpital Chubert - Maison du Lac	6.0	0:25	0:24	0:25	0:24	19	19
1 HLP Maison du Lac - Hôpital Chubert	0.9			0:03	0:03	18	18
1 HLP Dépôt - Hôpital Chubert	3.2			0:08	0:08	2	2
Temps battement				0:10	0:10		
Temps prise/fin service agent				0:05	0:05		

Envoyé en préfecture le 23/05/2022

Reçu en préfecture le 23/05/2022

Affiché le

ID : 056-200067932-20220519-220519_DEL17-DE

ANNEXE 2

CHIFFRAGE DES KILOMETRES ET HEURES TRAVAILLEES

Période de chiffrage*	2022 (janv à déc)	Jours de fonctionnement						
		L	M	Mer	J	V	S	D
Période scolaire		35	36	36	36	34	35	32
Vacances scolaires		7	7	8	8	9	9	17
Eté		7	8	8	6	8	8	10

A saisir

		KILOMETRES																	
		Offre de référence en cours								Projet sans amplitude									
		L	M	Mer	J	V	S	D	KM totaux	L	M	Mer	J	V	S	D	KM totaux		
Période scolaire	KCC	376.6	376.6	371.2	376.6	376.6	239.6	-	74,850	376.6	376.6	371.2	376.6	376.6	239.6	-	74,850		
	HLP	228.2	228.2	237.5	228.2	228.2	144.2	-	45,771	228.2	228.2	237.5	228.2	228.2	144.2	-	45,771		
Vacances scolaires	KCC	261.6	261.6	261.6	261.6	261.6	239.6	-	12,357	261.6	261.6	261.6	261.6	261.6	239.6	-	12,357		
	HLP	158.8	158.8	158.8	158.8	158.8	144.2	-	7,490	158.8	158.8	158.8	158.8	158.8	144.2	-	7,490		
Eté	KCC	259.9	259.9	259.9	259.9	259.9	259.9	225.9	13,953	293.2	293.2	293.2	293.2	293.2	271.2	225.9	15,276		
	HLP	11.23	11.23	11.23	11.23	11.23	11.23	11.2	618	25.86	25.86	25.86	25.86	25.86	11.23	11.2	1,159		
		Total KCC								101,160	Total KCC								102,483
		Total HLP								53,879	Total HLP								54,420
		KM Totaux								155,039	KM Totaux								156,903

		Heures																
		Offre de référence en cours								Projet sans amplitude								
		L	M	Mer	J	V	S	D	Heures totales		L	M	Mer	J	V	S	D	Heures totales
Période scolaire	TTE	23:49	23:49	24:05	23:49	23:49	15:31	0:00	4768:14	23:49	23:49	24:05	23:49	23:49	15:31	0:00	4768:14	
	sur voiture(hors relève)	21:19	21:19	21:22	21:19	21:19	13:45	0:00	4256:06	21:19	21:19	21:22	21:19	21:19	13:45	0:00	4256:06	
	dant commercial	13:38	13:38	13:31	13:38	13:38	8:43	0:00	2713:59	13:38	13:38	13:31	13:38	13:38	8:43	0:00	2713:59	
Vacances scolaires	TTE	16:50	16:50	16:50	16:50	16:50	15:31	0:00	796:09	16:50	16:50	16:50	16:50	16:50	15:31	0:00	796:09	
	sur voiture(hors relève)	15:04	15:04	15:04	15:04	15:04	13:45	0:00	711:21	15:04	15:04	15:04	15:04	15:04	13:45	0:00	711:21	
	dant commercial	9:30	9:30	9:30	9:30	9:30	8:43	0:00	448:57	9:30	9:30	9:30	9:30	9:30	8:43	0:00	448:57	
Été	TTE	12:38	12:38	12:38	12:38	12:38	12:07	11:37	689:10	14:27	14:27	14:27	14:27	14:27	13:08	12:04	760:23	
	sur voiture(hors relève)	12:07	12:07	12:07	12:07	12:07	12:07	11:37	661:25	13:56	13:56	13:56	13:56	13:56	12:37	11:37	732:38	
	dant commercial	9:42	9:42	9:42	9:42	9:42	9:42	8:37	522:40	10:50	10:50	10:50	10:50	10:50	10:03	8:37	567:24	
Total TTE								6253:33	Total TTE								6324:46	
Total sur voiture								5628:52	Total sur voiture								5700:05	
Total commercial								3685:36	Total commercial								3730:20	

Envoyé en préfecture le 23/05/2022

Reçu en préfecture le 23/05/2022

Affiché le

ID : 056-200067932-20220519-220519_DEL17-DE

DELTA	KCC	1322.70
	HLP	541.35
	KM totaux	1,864.04

CHIFFRAGE	Coût Km KCC	3.53
	Coût hors FG et aleas, r	4669.12
	Frais généraux	326.84
	Aleas et marges	99.92
Total valeur janvier 20:		5095.88

DELTA	TTE	71:13	71:22
	Sur voiture	71:13	71:22
	Commercial	44:44	44:73

CHIFFRAGE DU NOMBRE DE VEHICULES ET SERVICES AGENTS

A saisir

VEHICULES														
Offre de référence en cours								Projet						
	L	M	Mer	J	V	S	D	L	M	Mer	J	V	S	D
Période scolaire	4	4	4	4	4	2	0	4	4	4	4	4	2	0
Vacances scolaires	2	2	2	2	2	2	0	2	2	2	2	2	2	0
Été	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1

DELTA 0 A saisir manuellement

SERVICES AGENTS														
Offre de référence en cours								Projet						
	L	M	Mer	J	V	S	D	L	M	Mer	J	V	S	D
Période scolaire	4	4	4	4	4	3	0	4	4	4	4	4	3	0
Vacances scolaires	3	3	3	3	3	3	0	3	3	3	3	3	3	0
Été	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2

		L	M	Mer	J	V	S	D
DELTA	Période scolaire	0	0	0	0	0	0	0
	Vacances scolaires	0	0	0	0	0	0	0
	Été	0	0	0	0	0	0	0

Ligne 23 ETE

Lundi à samedi	Nouvelle offre							
Larmor-Baden Centre	6:58	8:58		12:58	14:59			19:59
Le Ter	7:01	9:01		13:01	15:01			20:01
Lairmarch	7:03	9:03		13:03	15:03			20:03
Port-Blanc	7:08	9:08	10:38	13:08	15:08	16:38	18:08	20:08
Port-Blanc (régulation)	7:11	9:11	10:41	13:11	15:11	16:41	18:11	20:11
Lairmarch	7:16	9:16	10:46	13:16	15:16	16:46	18:16	20:16
4 Chemins	7:17	9:17	10:47	13:17	15:17	16:47	18:17	20:17
Pomper	7:18	9:18	10:48	13:18	15:18	16:48	18:18	20:18
Le Moustoir	7:19	9:19	10:49	13:19	15:19	16:49	18:19	20:19
Arradon Gahinet	7:24	9:24	10:54	13:24	15:24	16:54	18:24	20:24
La Brèche	7:26	9:26	10:56	13:26	15:26	16:56	18:26	20:26
Petit Molac	7:30	9:30	11:00	13:30	15:30	17:00	18:30	20:29
Le Vincin	7:31	9:31	11:01	13:31	15:31	17:01	18:31	20:30
Chambre des Métiers	7:32	9:32	11:02	13:32	15:32	17:02	18:32	20:31
Kergypt	7:33	9:33	11:03	13:33	15:33	17:03	18:33	20:32
Guyot-Jomard	7:34	9:34	11:04	13:34	15:34	17:04	18:34	20:33
Libération	7:35	9:35	11:05	13:35	15:35	17:05	18:35	20:34
Gare Routière SNCF	7:45	9:45	11:15	13:45	15:45	17:15	18:45	20:44
	lamjv	lamjvs	lamjvs	lamjvs	lamjvs	lamjvs	lamjvs	lamjvs

Correspondance vers Vannes. Arrivée du bateau à 05 et 35

Gare Routière SNCF	7:53	9:53	11:53	13:53	15:53	17:23	18:53
Libération	8:03	10:03	12:03	14:03	16:03	17:33	19:03
Guyot-Jomard	8:05	10:05	12:05	14:05	16:05	17:35	19:05
Kergypt	8:06	10:06	12:06	14:06	16:06	17:36	19:06
Chambre des Métiers	8:08	10:08	12:08	14:08	16:08	17:38	19:08
Le Vincin	8:10	10:10	12:10	14:10	16:10	17:40	19:10
Petit Molac	8:11	10:11	12:11	14:11	16:11	17:41	19:11
La Brèche	8:15	10:15	12:15	14:15	16:15	17:45	19:15
Arradon Gahinet	8:17	10:17	12:17	14:17	16:17	17:47	19:17
Le Moustoir	8:22	10:22	12:22	14:22	16:22	17:52	19:22
Pomper	8:23	10:23	12:23	14:23	16:23	17:53	19:23
4 Chemins	8:24	10:24	12:24	14:24	16:24	17:54	19:24
Lairmarch	8:25	10:25	12:25	14:25	16:25	17:55	19:25
Port-Blanc	8:30	10:30	12:30	14:30	16:30	18:00	19:30
Lairmarch	8:35		12:35	14:35			19:35
Le Ter	8:37		12:37	14:37			19:37
Presbytère	8:41		12:41	14:41			19:41
Larmor-Baden Centre	8:42		12:42	14:42			19:42
	lamjvs	lamjvs	lamjvs	lamjvs	lamjvs	lamjvs	lamjvs

Correspondance vers l'Île-aux-Moines. Départ du bateau à 05 et 35.

Dimanche et JF	9:08	10:38	13:08	14:38	16:08	17:38	19:08
Port-Blanc	9:11	10:41	13:11	14:41	16:11	17:41	19:11
Port-Blanc (régulation)	9:16	10:46	13:16	14:46	16:16	17:46	19:16
Lairmarch	9:17	10:47	13:17	14:47	16:17	17:47	19:17
4 Chemins	9:18	10:48	13:18	14:48	16:18	17:48	19:18
Pomper	9:19	10:49	13:19	14:49	16:19	17:49	19:19
Le Moustoir	9:24	10:54	13:24	14:54	16:24	17:54	19:24
Arradon Gahinet	9:26	10:56	13:26	14:56	16:26	17:56	19:26
La Brèche	9:30	11:00	13:30	15:00	16:30	18:00	19:29
Petit Molac	9:31	11:01	13:31	15:01	16:31	18:01	19:30
Le Vincin	9:32	11:02	13:32	15:02	16:32	18:02	19:31
Chambre des Métiers	9:33	11:03	13:33	15:03	16:33	18:03	19:32
Kergypt	9:34	11:04	13:34	15:04	16:34	18:04	19:33
Guyot-Jomard	9:35	11:05	13:35	15:05	16:35	18:05	19:34
Libération	9:45	11:15	13:45	15:15	16:45	18:15	19:44
Gare Routière SNCF	d	d	d	d	d	d	d

Correspondance vers Vannes. Arrivée du bateau à 05 et 35

Gare Routière SNCF	7:53	9:53	11:53	13:53	15:23	16:53	18:23
Libération	8:03	10:03	12:03	14:03	15:33	17:03	18:33
Guyot-Jomard	8:05	10:05	12:05	14:05	15:35	17:05	18:35
Kergypt	8:06	10:06	12:06	14:06	15:36	17:06	18:36
Chambre des Métiers	8:08	10:08	12:08	14:08	15:38	17:08	18:38
Le Vincin	8:10	10:10	12:10	14:10	15:40	17:10	18:40
Petit Molac	8:11	10:11	12:11	14:11	15:41	17:11	18:41
La Brèche	8:15	10:15	12:15	14:15	15:45	17:15	18:45
Arradon Gahinet	8:17	10:17	12:17	14:17	15:47	17:17	18:47
Le Moustoir	8:22	10:22	12:22	14:22	15:52	17:22	18:52
Pomper	8:23	10:23	12:23	14:23	15:53	17:23	18:53
4 Chemins	8:24	10:24	12:24	14:24	15:54	17:24	18:54
Lairmarch	8:25	10:25	12:25	14:25	15:55	17:25	18:55
Port-Blanc	8:30	10:30	12:30	14:30	16:00	17:30	19:00
	d	d	d	d	d	d	d

Correspondance vers l'Île-aux-Moines. Départ du bateau à 05 et 35.

Envoyé en préfecture le 23/05/2022

Reçu en préfecture le 23/05/2022

Affiché le

ID : 056-200067932-20220519-220519_DEL17-DE

ANNEXE 3

Annexe 10.2 année 2018 valeur janvier 2016

Coût de conduite	29,00 € heure
Coût d'amortissement car	13 330,00 €
Coût d'amortissement bus	18 500,00 €
cout gazole car (28 litres/100kms, 0,80€/litre)	0,224 km
cout gazole bus (42 litres/100kms, 0,80€/litre)	0,336 km
Coût lubrifiant	0,030 km
Coût pièces détachées	0,130 km
cout des pneus	0,015 km
intérêt d'emprunt	2 271,000 pour un car
Coût entretien	0,250 km

LMIV140

LMMEJV175

ME35

DOUBLAGE LIGNE 10	N° de Ligne	HLP	KCC supplément aires en kms	KTT en kms	Jours de fonctionnement	Nbre d'heures payées	Nombre de jours de fonctionnement	kms totaux	Coût de conduite	Coût d'amortissement	Gazole	Pièces détachées	Coût entretien	Lubrifiant	Pneux	Intérêts d'emprunt	Total coût UO
Modification itinéraire doublage scolaire L10 - Année pleine	L 10 scolaire	0	-4,18	-4,18	LMMJV		175	-732,20	- €	-	246,02 €	- 95,19 €	- 183,05 €	- 21,97 €	- 10,98 €	-	- 557,20 €
Modification itinéraire doublage scolaire L10 - De septembre à décembre 2022	L 10 scolaire	0	-4,18	-4,18	LMMJV		66	-276,14	- €	-	92,78 €	- 35,90 €	- 69,04 €	- 8,28 €	- 4,14 €	-	- 210,15 €

Année pleine AVENANT N	-	557,20 €
Frais Généraux	-	39,00 €
Marges et aléas	-	11,92 €
TOTAL ANNEE PLEINE	-	608,13 €

SEPT -DEC 2022 AVENANT N	-	210,15 €
Frais Généraux	-	14,71 €
Marges et aléas	-	4,50 €
TOTAL ANNEE PLEINE	-	229,35 €

Envoyé en préfecture le 23/05/2022

Reçu en préfecture le 23/05/2022

Affiché le

ID : 056-200067932-20220519-220519_DEL17-DE

ANNEXE 4

Envoyé en préfecture le 23/05/2022
Reçu en préfecture le 23/05/2022
Affiché le
ID : 056-200067932-20220519-220519_DEL17-DE

Annexe 10.2 année 2018 valeur janvier 2016	
Coût de conduite	29.00 € heure
Coût d'amortissement car	13,330.00 €
Coût d'amortissement bus	18,500.00 €
coût gazole car (28 litres/100kms, 0,80€/litre)	0.224 km
coût gazole bus (42 litres/100kms, 0,80€/litre)	0.336
Coût lubrifiant	0.030 km
Coût pièces détachées	0.130 km
coût des pneus	0.015 km
Intérêt d'emprunt	2,271.000 pour un car
Coût entretien	0.250 km

LMJV 140
LMMEJV 175
ME 35

LIGNE 10	N° de Ligne	HLP	KCC supplémentaires en kms	KTt en kms	Jours de fonctionnement	Nbre d'heures payées	Nombre de jours de fonctionnement	kms totaux	Coût de conduite	Coût d'amortissement	Gazole	Pièces détachées	Coût entretien	Lubrifiant	Pneux	Intérêts d'emprunt	Total coût UO
Prolongement L10 jusqu'au nouveau terminus Kercécile - Année pleine	L 10	1303.01	3572.66	4875.67	LMMJVS	152.83	303	4875.67	4,432.07 €		1,638.23 €	633.84 €	1,218.92 €	146.27 €	73.14 €		8,142.45 €
Prolongement L10 jusqu'au nouveau terminus Kercécile - Septembre à décembre 2022	L 10	438.64	1202.68	1641.31	LMMJVS	51.45	102	1641.31	1,491.98 €		551.48 €	213.37 €	410.33 €	49.24 €	24.62 €		2,741.02 €

Année pleine AVENANT N	8,142.45 €
Frais Généraux	569.97 €
Marges et aléas	174.25 €
TOTAL ANNEE PLEINE	8,886.68 €

SEPT - DEC 2020 AVENANT N	2,741.02 €
Frais Généraux	191.87 €
Marges et aléas	58.66 €
TOTAL ANNEE PLEINE	2,991.55 €

Prolongement ligne 10 jusqu'à Kercécile

	Distance supplémentaire	Temps moyen supplémentaire valorisé <i>par course</i>		Nombre de courses sur une journée type	
		Lundi	Samedi	Lundi	Samedi
Tronçon Graz-Iliz - Kercécile	0.282	0:01	0:01	39	26

Envoyé en préfecture le 23/05/2022

Reçu en préfecture le 23/05/2022

Affiché le

ID : 056-200067932-20220519-220519_DEL17-DE

ANNEXE 5

Annexe 02

Règlement du réseau des transports urbains KICEO de Golfe du Morbihan – Vannes Agglomération

Article 1.	Règlementations applicables.....	5
Article 2.	Périmètre d'application.....	6
Article 3.	Affichage du règlement des transports.....	6
Article 4.	Accès au réseau KICEO	6
4.1.	Accès aux véhicules	6
4.2	Accès aux véhicules pour les personnes à mobilité réduite.....	7
Article 5.	Accès des jeunes enfants et des poussettes	8
Article 6.	Places réservées	8
Article 7.	Interdictions et prescriptions diverses	9
Article 8.	Interdictions concernant les équipements.....	11
Article 9.	Consignes de sécurité à bord des véhicules	12
Article 10.	Incidents – Appels d'urgence	12
Article 11.	Accidents	12
Article 12.	Obligations des voyageurs.....	12
Article 13.	Admission des voyageurs	13
Article 14.	Les tarifs.....	13
Article 15.	Titres de Transport	13
Article 16.	Les achats de titres de transport.....	15
Article 17.	Limitation d'utilisation.....	16
Article 18.	Contrôle des titres	16
Article 19.	Infractions.....	16
19.1.	Infractions de 3ème classe à la police des transports (Catégorie A).....	16
19.2	Infractions de 3ème classe à la police des transports (Catégorie B).....	17
19.3	Infractions de 4ème classe à la police des transports.....	17

Article 20. Montant des amendes	18
Article 21. Régularisation des infractions	18
21.1. Procédure classique.....	18
21.2. Cas de minoration	18
Article 22. Objet encombrants, bagages, colis	19
Article 23. Les vélos	20
Article 24. Matières dangereuses, armes	20
Article 25. Transport des animaux.....	21
Article 26. Sanctions	21
Article 27. Les réclamations.....	21
Article 28. Retards sur le réseau	21
Article 29. Responsabilités.....	22
Article 30. Les objets trouvés.....	22
Article 31. Droits d'accès aux informations	22
Article 32. Agents habilités à constater les infractions.....	22
Article 33. Droit d'accès aux informations nominatives.....	22
Article 34. Information de la clientèle	22
Article 35. Le transport des personnes à mobilité réduite	23
35.1. Objet du service.....	23
35.2. Les ayants droit	23
Accompagnateurs :.....	23
Personnes ne ressortant pas du service :	24
Cas des transports faisant l'objet d'une prise en charge financière :	24
35.3. Accès au service.....	24
35.3.1. Constitution du dossier de prise en charge.....	24
Retrait du dossier.....	24
Composition du dossier	24
Dépôt du dossier.....	24

<i>CCAS de la commune de résidence</i>	26
<i>Visa administratif</i>	26
<i>Visa médical</i>	26
35.3.2. ATTRIBUTION DE LA CARTE DE TRANSPORT MOBICÉO	26
35.3.3. Tarification pour le service MOBICÉO	27
35.3.4. Contrôle des titres	27
35.4 Fonctionnement du service.....	27
35.4.1. L'offre	27
35.4.2. La réservation	27
35.4.3 . LE TRANSPORT	28
<i>Les véhicules</i>	28
<i>Conditions du transport</i>	28
35.4.4. Sanctions	29
Article 36. Dispositions particulières au transport des scolaires.....	29
36.1. Périmètre de compétence de Golfe du Morbihan - Vannes agglomération pour le transport des scolaires	29
36.2. Tarification pour le transport des scolaires sur le réseau KICEO	30
36.3. Desserte des scolaires et carte de rattachement scolaire par secteur	31
36.4. Dérogations à la carte de rattachement scolaire par secteur pour la desserte des scolaires	32
36.5. Cas particuliers de transport de scolaires	32
36.5.1. Elèves scolarisés en maternelle.....	32
36.5.2. Elèves stagiaires domiciliés et scolarisés sur une commune de GMVA	33
36.5.3. Correspondants des Elèves domiciliés et scolarisés sur une commune de GMVA bénéficiant du transport scolaire	33
36.5.4. Elèves étrangers suivant une scolarité normale à GMVA	33
36.5.5. Elèves domiciliés sur le ressort territorial et scolarisés en dehors de ces communes .	33
36.5.6. Elèves domiciliés hors du ressort territorial et ayant recours aux services de transport régionaux et urbain KICEO.....	34

36.5.7. Usagers autres que Scolaires.....	34
36.5.8. Autres cas de dérogation.....	34
36.6. Règles de transport à respecter par les scolaires.....	34
36.7. Règles en matière de création d'arrêts scolaires	35
ANNEXE 1 : Carte de rattachement scolaire par secteur pour l'organisation de la desserte des scolaires par le réseau KICEO	37
ANNEXE 2 : Transports scolaires – Procédures de dérogation.....	44
ANNEXE 3 : Formulaire de demande de transport pour les élèves de maternelle	46

Article 1. Règlementations applicables

Le présent règlement fixe les règles qui s'appliquent aux personnes circulant sur le réseau Kicéo et notamment les règles concourant à la sécurité des personnes et des biens ; il précise également les droits et obligations des usagers du réseau KICEO. Il complète les textes légaux en vigueur.

Ces dispositions sont applicables à l'ensemble des lignes et services du réseau KICEO : lignes urbaines, lignes périurbaines (expresses, régulières, à vocation scolaire), les services de transport à la demande, de soirée, des dimanches et jours fériés, les services de transport pour les personnes à mobilité réduite...

Le réseau Kicéo est constitué par les lignes de bus exploitées par la Compagnie des Transports de Golfe du Morbihan - Vannes Agglomération (CTGMVA) ainsi que les lignes dont les services sont sous-traités par la CTGMVA et les lignes et services confiés à la CAT-CTM (ligne n°24 et services scolaires associés) et à Voyages Morio (ligne n°25 et services scolaires associés) à l'intérieur du ressort territorial de l'Autorité Organisatrice de la Mobilité (AOM).

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

- La loi du 15 juillet 1845 modifiée, sur la Police des Chemins de fer,
- Le décret N°730 du 22 mars 1942 modifié, sur la Police, la Sûreté et l'Exploitation des voies ferrées d'intérêt général et local,
- La loi du 30 décembre 1985 et le décret du 18 septembre 1986 modifiés relatifs à la Police de Transports Urbains et des Services de transport public de personnes régulières,
- Le Code civil,
- Le Code de procédure pénale,
- La loi du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées.

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

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

Au-delà des règles exposées ci-après, les clients doivent appliquer les consignes écrites ou verbales complémentaires qui pourraient leur être données par les représentants du réseau Kicéo. Les principales dispositions du présent règlement sont affichées de façon persistante et inaltérable, par les soins de la CTGMVA, dans les différents points d'information du réseau. Ces dispositions sont disponibles, sur simple demande, à l'Espace Kicéo et au dépôt des bus Kicéo et consultables sur le site internet www.Kicéo.fr.

Golfe du Morbihan – Vannes Agglomération et la CTGMVA se réservent la possibilité de mettre à jour ce règlement et d'y apporter les modifications qu'ils jugeraient nécessaires pour le bon fonctionnement du réseau Kicéo et en conformité avec l'évolution de la législation. Les lignes sous-traitées étant desservies avec des véhicules dont l'aménagement est différent de celui des bus urbains (véhicules légers...), certains articles ne pourront s'appliquer à ces modes de transports.

Article 2. Périmètre d'application

Le périmètre d'application du présent règlement comprend :

- **Le réseau de transport public** : Entre dans le champ d'application du présent règlement les lignes urbaines, lignes périurbaines (expresses, régulières, à vocation scolaires), les services de transport à la demande, de soirée, des dimanches et jours fériés, les services de transport pour les personnes à mobilité réduite... et l'ensemble des biens immobiliers utiles à l'exploitation du réseau KICEO (bâtiments, arrêts ...).
- **Les locaux accessibles au public** : Il s'agit de l'agence commerciale KICEO, située place de la République à Vannes et du dépôt des bus Kicéo, situé à Kerniol à Vannes.

Article 3. Affichage du règlement des transports

Les prescriptions du présent règlement ou des extraits significatifs sont affichés à bord des véhicules, derrière le poste de conduite et à l'agence commerciale KICEO.

Article 4. Accès au réseau KICEO

4.1. Accès aux véhicules

L'accès aux autobus et autocars KICEO s'effectue exclusivement depuis les arrêts du réseau matérialisés soit par un poteau d'arrêt, soit par un abri voyageur.

Pour monter dans un véhicule, les voyageurs doivent faire signe au conducteur suffisamment tôt afin que celui-ci puisse s'arrêter dans de bonnes conditions de sécurité.

La montée s'effectue uniquement par la porte avant sauf pour les clients à mobilité réduite qui sont autorisés à monter à la porte du milieu du bus ou la porte arrière de l'autocar sur les lignes et arrêts accessibles du réseau.

Après avoir validé son titre de transport¹, le client doit se diriger dans la mesure du possible vers l'arrière du véhicule pour faciliter d'une part l'accès des autres clients et d'autre part ne pas gêner la visibilité du conducteur et la circulation des autres passagers. Dans tous les cas, il est interdit de stationner sur la plateforme avant des véhicules.

Les voyageurs doivent occuper, dans la mesure du possible, les places assises disponibles ou se tenir aux barres ou aux poignées pour prévenir tout freinage brusque en cas de voyage debout.

Les voyageurs ne doivent pas stationner près du conducteur pour quelques raisons que ce soit et ceci notamment pour des raisons de sécurité.

La descente se fait uniquement aux points d'arrêts du réseau, par les portes du milieu et arrière. A bord des autobus, la demande d'arrêt est signalée à l'aide des boutons « *demande d'arrêt* » mis à disposition dans les véhicules et doit intervenir suffisamment tôt avant l'arrêt de descente.

¹ Cf. article relatif aux titres de transport

A l'arrivée aux arrêts «terminus», tous les voyageurs doivent descendre du véhicule. Les voyageurs ne doivent pas rester dans un bus au terminus de la ligne. Ils doivent descendre du véhicule et attendre à l'extérieur le départ suivant.

Les opérations de montée et de descente des fauteuils roulants sont facilitées sur les véhicules équipés de palette située sur la porte centrale et commandée par le conducteur. Les personnes circulant en fauteuil roulant doivent monter par cette porte équipée et descendre par celle-ci, après avoir appuyé sur le bouton de demande de sortie de palette situé à proximité de l'espace qui leur est dédié à l'intérieur du véhicule. Les véhicules effectuant des services de lignes régulières sont configurés pour accueillir soit 1, soit 2 personnes en fauteuil roulant suivant leur année de livraison sur le réseau Kicéo. Il est préférable de se renseigner en amont du déplacement souhaité, auprès du transporteur concerné, en cas de souhait de prise en charge en simultané de deux personnes en fauteuil roulant sur la même ligne.

Port de la ceinture de sécurité : Le décret du 09 juillet 2003 étend l'obligation du port de la ceinture de sécurité aux occupants des véhicules de transport en commun de personnes, lorsque les sièges sont équipés d'une ceinture de sécurité. Cette obligation s'applique à tous les conducteurs et passagers d'un autocar des lignes secondaires et complémentaires, adultes ou enfants, dès lors que les sièges qu'ils occupent sont équipés d'une ceinture de sécurité. Cette obligation est rappelée par affichage à l'intérieur du véhicule.

4.2 Accès aux véhicules pour les personnes à mobilité réduite

Certains services sont équipés de véhicules spécialement adaptés qui permettent aux personnes handicapées en fauteuil roulant ou à mobilité réduite d'accéder aisément. Cette mise en accessibilité ne couvre pas la garantie d'arrêts aménagés aux normes d'accessibilité selon la loi du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées.

Cette accessibilité facilitée est proposée uniquement à bord des autobus en circulation sur les lignes et aux arrêts accessibles.

Chaque véhicule accessible est équipé de palette rétractable et d'un espace aménagé (unité pour fauteuil roulant).

Les véhicules comportant un espace aménagé sont repérés à l'avant du véhicule par le pictogramme suivant :



Situé au niveau de la porte centrale des autobus aménagés, cet espace est prioritairement réservé aux personnes handicapées en fauteuil roulant ou à mobilité réduite.

Recommandations complémentaires :

- Avant d'emprunter le réseau Kiceo, le client doit s'assurer d'une part de l'accessibilité de la ligne qu'il souhaite emprunter, et d'autre part de l'accessibilité physique de l'arrêt de montée et de descente. Ces informations seront prochainement indiquées dans le guide-horaires et peuvent également être communiquées par le standard téléphonique KICEO.
- Pour monter dans le véhicule, le client s'avance vers le bord du trottoir et fait signe au conducteur,
- Le client se présente face à la porte du milieu du véhicule,
- Le conducteur actionne la rampe d'accès. Lorsque celle-ci est en place, le client peut monter. Il est recommandé de se positionner dos au sens de la marche à l'emplacement prévu à cet effet.
- Pour descendre du véhicule, le client appuie sur le bouton bleu avec le pictogramme « fauteuil roulant » afin que le conducteur actionne de nouveau la rampe. Le client se présente face à la porte du milieu pour quitter le véhicule.

Article 5. Accès des jeunes enfants et des poussettes

Les enfants au-dessous de 4 ans sont transportés gratuitement à condition d'être accompagnés d'une personne munie d'un titre de transport en cours de validité.

Les enfants de moins de 10 ans sont placés sous la surveillance et la responsabilité directe de leur accompagnateur. Le client doit prendre toutes les précautions nécessaires à la sécurité de son (ses) enfant(s) à la montée, à la descente et au cours du transport.

Les enfants de moins de 10 ans non accompagnés ne sont pas autorisés à circuler seuls sur le réseau KICEO.

Les poussettes et assimilés utilisés pour le transport de jeunes enfants sont admis dans le bus, sans supplément de tarif. A l'intérieur du véhicule, le client voyageant avec une poussette et assimilé doit veiller à ne pas encombrer le couloir de circulation, ni gêner les entrées et sorties du véhicule.

Dans la mesure du possible, les poussettes devront être stationnées sur la plateforme centrale, leurs roues seront bloquées et elles seront positionnées dos à la route. Leurs propriétaires devront s'assurer qu'elles ne sont pas de nature à constituer un risque d'accident pour eux et les autres voyageurs.

Concernant les autocars, l'usager doit impérativement placer sa poussette ou assimilé dans la soute à bagages. Elles ne sont pas acceptées à l'intérieur de l'autocar.

Article 6. Places réservées

Dans les véhicules certaines places assises sont identifiées et réservées prioritairement aux "Passagers à mobilité réduite" que constituent toutes les personnes ayant des difficultés pour utiliser les transports publics, telles que, par exemple, les personnes handicapées (y compris les personnes souffrant de handicaps sensoriels et intellectuels et les personnes en fauteuil roulant), les personnes handicapées des membres, les invalides de guerre, les invalides du travail et civils, les personnes en situation d'invalidité temporaire, les non-voyants, les malvoyants, les malentendants, les femmes enceintes, les personnes accompagnées d'enfants de moins de 4 ans (assis sur les genoux d'un adulte) les personnes avec enfants (y compris enfants en poussette), les personnes de petite taille, les personnes transportant des bagages lourds, les personnes âgées, les personnes ayant un caddie.

Ces places réservées sont matérialisées par un pictogramme adapté placé à proximité.

Les autres voyageurs peuvent utiliser ces places lorsqu'elles sont libres mais doivent les céder immédiatement à un ayant droit dès qu'il s'en présente ou si un agent de l'entreprise exploitante leur demande.

Article 7. Interdictions et prescriptions diverses

Sur l'ensemble du réseau KICEO, il est interdit aux clients sous peine d'amende dans les conditions définies aux articles 19 et 20 du présent règlement :

- De se trouver dans des lieux interdits au public ou réservés à l'exploitant ou d'occuper un emplacement non destiné à la clientèle,
- De pénétrer ou de stationner dans l'ensemble des installations fixes ou mobiles en dehors des périodes d'exploitation définies et affichées par l'exploitant,
- D'entrer dans les véhicules ou d'en sortir pendant la fermeture des portes, ou pendant la marche du véhicule ou en dehors des arrêts,
- De gêner l'ouverture et la fermeture des portes et de faire obstacle à la descente de la clientèle,
- De monter dans un véhicule ou d'en descendre avant l'arrêt total de celui-ci,
- De se pencher en dehors du véhicule,
- D'ouvrir de manière injustifiée les accès "issue de secours" et de faire usage de manière injustifiée d'un dispositif d'alarme, de sécurité ou d'arrêt d'un véhicule
- De monter ou de descendre des véhicules autrement que par les issues réglementaires ou celles désignées par l'exploitant,
- De monter dans les véhicules en violation des interdictions d'accès données par l'exploitant que ce soit oralement ou par une signalétique appropriée,
- De monter ou de descendre des véhicules ailleurs qu'aux arrêts matérialisés par un poteau ou abri voyageurs, et lorsque le véhicule n'est pas complètement arrêté, sauf requête du personnel de l'exploitant,
- De refuser de descendre des véhicules ou de sortir des installations fixes en violation de l'obligation donnée oralement ou par une signalétique appropriée par l'exploitant,
- De monter dans les véhicules en violation de l'indication « complet » donnée par le personnel de l'exploitant,
- De rester à bord des véhicules après le dernier arrêt commercial ou les terminus provisoirement établis par l'exploitant,
- De troubler l'ordre et la tranquillité des voyageurs en particulier par l'emploi d'appareils mobiles de diffusion sonore dont le niveau sonore est de nature à gêner les autres voyageurs, y compris d'utiliser leur téléphone portable à bord pour converser,
- De refuser d'obtempérer aux injonctions des agents d'exploitation ou de contrôle ;
- De pénétrer sur le réseau en état d'ébriété manifeste,
- De gêner la progression d'autres voyageurs dans le véhicule,
- De s'asseoir à même le sol ou de s'allonger, de mettre les pieds sur les sièges ou les panneaux intérieurs des autobus,
- D'occuper abusivement les sièges avec des effets, colis, bagages ou autres objets,

- De fumer (Décret N° 2006 – 1386 du 15 novembre 2006),
- D'utiliser une cigarette électronique,
- De cracher dans les véhicules ou dans l'agence commerciale de l'exploitant et plus généralement, dans tous les lieux du réseau accessibles au public,
- D'enlever, de souiller, de dégrader, de détériorer ou de mettre obstacle au bon fonctionnement des matériels, équipements et installations de toute nature soit à bord des véhicules, soit dans tout espace réservé à l'exploitation, ainsi que les pancartes, inscriptions ou affiches qu'ils comportent,
- De jeter papiers ou déchets à l'intérieur du véhicule, de dégrader le matériel, la publicité et les inscriptions du service de transport,
- De pénétrer dans les véhicules avec des matières qui, de par leur nature, leur quantité ou l'insuffisance de leur emballage, peuvent être la source de dangers, ou des objets qui, par leur nature, leur volume ou leur odeur, pourraient gêner ou incommoder les voyageurs,
- De gêner l'accès à l'exploitant des compartiments ou armoires techniques situés dans les véhicules et installations et d'une manière plus générale, de perturber les interventions de l'exploitant,
- De pénétrer dans les véhicules ou de stationner dans l'agence commerciale de l'exploitant dans un état notoire de maladie dont la contagion serait à redouter pour les autres voyageurs, ou en état d'ivresse,
- De pratiquer toute forme de mendicité, de quêter, de distribuer, de vendre quoi que ce soit,
- De pratiquer toute activité sportive ou jeu,
- De procéder au recueil de signatures, à des enquêtes autres que celles organisées pour les nécessités du service, à de la propagande ou toutes autres opérations de même nature, de troubler de quelque manière que ce soit la tranquillité de la clientèle dans les véhicules, aux arrêts et dans les installations fixes,
- De se servir d'un appareillage mécanique réservé au personnel ;
- D'introduire un animal sans respect des conditions prescrites à l'article 25 de ce règlement,
- D'introduire un objet dangereux ou incommode,
- D'utiliser des objets à roulettes tels que planches à roulettes, patins, roller, objets similaires pour circuler dans le véhicule, ainsi que de s'agripper à l'extérieur des véhicules, que ceux-ci soient à l'arrêt ou en mouvement. Les personnes équipées de ce type d'objets sont tenues de les enlever dès leur montée dans les véhicules et dès leur entrée dans les installations fixes de l'exploitant,
- De manger et de boire dans l'enceinte du réseau KICEO,
- De provoquer des flammes, d'introduire des matières inflammables,
- De proposer à la vente ou de consommer de l'alcool ou toute substance illicite,
- De faire délibérément obstacle à la validation de titres de transport,
- D'offrir, de louer, de vendre quoi que ce soit, de se livrer à une quelconque publicité sur l'ensemble du réseau KICEO ailleurs que dans les espaces affectés à cet usage et sans l'autorisation correspondante de l'exploitant. De telles activités professionnelles peuvent être autorisées par l'exploitant aux conditions d'heures et d'emplacement qu'il fixera selon les

procédures d'autorisation de travail indispensable à toutes interventions sur l'ensemble de ses installations,

- De donner des pourboires au bénéfice du personnel de l'exploitant,
- De parler sans nécessité au personnel de l'exploitant lorsque celui-ci est en situation professionnelle ou en intervention technique,
- De s'installer au poste de conduite du véhicule et plus généralement, de porter atteinte à la sécurité publique,
- D'effectuer des prises de vues fixes ou mobiles ou des prises de son à l'intérieur des véhicules ou des installations fixes, sans autorisation particulière de l'exploitant. Toutefois, de telles activités peuvent être autorisées par l'exploitant, notamment aux conditions d'heures et d'emplacement qu'il fixera,
- D'abandonner ou de jeter aux arrêts, à l'agence commerciale ou dans les véhicules tous papiers (journaux, emballages, titres de transport ...) résidus ou détritiques de toute nature pouvant nuire à l'hygiène et à la propreté des lieux et / ou gêner d'autres voyageurs et / ou susceptibles de provoquer des troubles de fonctionnement aux équipements et installations,
- De distribuer des tracts ou prospectus sans une autorisation spéciale de l'exploitant,
- D'apposer aux arrêts équipés d'abris-voyageurs ou de poteaux d'arrêt, sur les équipements, dans les locaux commerciaux ou dans les véhicules, des inscriptions de toute nature manuscrites ou imprimées : tracts, affiches, tags ou gravages. Les voyageurs qui, par leur tenue ou leur comportement risquent d'incommoder ou d'apporter un trouble à l'ordre public et / ou à la sécurité à l'intérieur d'un véhicule, à un arrêt ou dans un espace commercial du réseau, devront quitter les lieux si la demande leur en est faite par le personnel habilité de l'exploitant,
- D'empêcher les usagers de sortir des véhicules.

S'ils ont payé le prix de leur déplacement, ils ne peuvent prétendre en pareil cas à un quelconque dédommagement.

En cas de non-respect des dispositions prévues au présent article 7, l'exploitant décline par avance toute responsabilité pour les accidents ou dommages qui pourraient en résulter.

Article 8. Interdictions concernant les équipements

Il est interdit aux clients :

- De se servir sans motif valable de tous les dispositifs d'alarme ou de sécurité (bouton de décompression des portes, poignée d'arrêt d'urgence ...),
- De déplacer ou de modifier la signalétique ou les moyens de protection temporaires installés par l'exploitant,
- De modifier, de déplacer ou de dégrader les véhicules, les arrêts, les bâtiments, ainsi que les appareils et matériels de toute nature servant à l'exploitation,
- De dégrader ou de mettre obstacle au bon fonctionnement des appareils à la disposition de la clientèle (bornes d'information voyageurs, valideurs, équipements sonores ou visuels, porte d'accès...),
- De souiller, de dégrader ou de détériorer les matériels roulants, les arrêts et les installations de toute nature ainsi que les pancartes, inscriptions ou affiches qu'ils comportent.

Article 9. Consignes de sécurité à bord des véhicules

Les clients doivent respecter les consignes suivantes :

- Se tenir aux poignées ou barres de maintien,
- Ne pas entraver la manœuvre automatique des portes,
- Ne pas stationner sur les marches des véhicules,
- Ne pas monter dans les véhicules avec des colis encombrants ou contenant des matières dangereuses,
- Respecter le règlement concernant les animaux et les précautions concernant les enfants explicités dans le présent document.

Article 10. Incidents – Appels d’urgence

Lorsqu'ils constatent des incidents, agressions, actes d'incivilités, vols ou accidents sur le réseau KICEO, les clients doivent avertir immédiatement le conducteur ou tout agent de l'exploitant présent sur les lieux.

Article 11. Accidents

En cas d'accident survenu dans un véhicule KICEO à l'occasion de son transport, la victime doit en faire part immédiatement au conducteur. Toute demande ultérieure devra être matériellement identifiable, il appartiendra dès lors à la victime de faire la preuve de sa présence dans le véhicule.

Il pourra, en outre, lui être demandé de produire son titre de transport pour les besoins d'une éventuelle enquête judiciaire.

L'exploitant ne pourra être tenu responsable des accidents causés par les intempéries. En cas de dégâts matériels et / ou corporels, les accidents entre usagers sont régis comme sur la voie publique, soit par constat amiable soit par constat de police.

Article 12. Obligations des voyageurs

Les voyageurs sont invités à avoir un comportement courtois et empreint de civilité. Ils doivent respecter les règles élémentaires d'hygiène. Ils ne doivent ni boire ni manger à bord.

De manière générale ils doivent veiller à leur sécurité lorsqu'ils circulent sur le réseau Kicéo, notamment en assurant le maintien quand ils voyagent debout dans les autobus, veiller à la sécurité de toute personne dont ils ont la charge et en particulier les enfants.

Rappel de la loi : Nul ne peut dans l'espace public porter une tenue destinée à dissimuler son visage au point de rendre impossible l'identification de la personne (Loi N°2010-1192 du 11 octobre 2010).

Les clients doivent se conformer aux injonctions, annonces ou avertissements qui leur sont donnés directement par le personnel de l'Exploitant ou indirectement par l'intermédiaire de système sonore ou de signalisation.

Les agents sont assermentés et leurs éventuelles injonctions doivent être suivies.

Tout contrevenant peut se voir refuser l'accès au réseau KICEO ou être obligé d'en sortir, à leur demande, même s'il possède un titre valable. Une amende de 4^{ème} classe pourra être dressée à tout client qui aura refusé d'obtempérer.

Il est interdit d'occuper abusivement les sièges avec des effets ou autres objets ou de créer des obstacles à la libre circulation dans les couloirs, passages, portes, sur l'ensemble du réseau KICEO.

Article 13. Admission des voyageurs

Chaque voyageur doit être muni d'un titre de transport en bonne et due forme et correspondant à sa catégorie et à la nature du service qu'il utilise ainsi que des justifications éventuellement requises.

Il se procurera son titre à l'Espace Kicéo, au dépôt des bus Kicéo, chez les dépositaires agréés, sur Internet (E Boutique) ou pourra l'acquérir à son entrée dans le bus auprès du conducteur.

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

Pour les personnes handicapées, une tierce personne pourra accompagner le client gratuitement si la mention « Besoin d'accompagnement » ou « tierce personne » est présente sur la carte d'invalidité du voyageur.

Article 14. Les tarifs

Les conditions d'utilisation des titres de transport ainsi que la tarification applicable sont définies par l'autorité organisatrice de la mobilité, Golfe du Morbihan – Vannes Agglomération.

Les tarifs applicables aux voyageurs sont :

- Annexés au contrat de délégation de service public des transports et font l'objet d'une délibération chaque année par Golfe du Morbihan – Vannes Agglomération.
- Affichés à l'intérieur du véhicule et à l'agence Kicéo et consultables sur le site internet www.kiceo.fr.
- Sont portés à la connaissance du public, ainsi que toute modification, dans les conditions prévues par la réglementation en vigueur.

Article 15. Titres de Transport

Tout usager qui emprunte le réseau de transport KICEO doit être muni d'un titre de transport qui aura été validé à la montée dans le bus ou présenté au conducteur qui le valide à vue.

Les informations détaillées sur les différents types de titres de transport sont accessibles à l'agence commerciale du réseau, au dépôt des bus Kicéo, ainsi que sur les guides-horaires KICEO, sur le site Internet kiceo.fr.

Les titres de transport acceptés à bord sont :

Les tickets :

Le ticket doit être validé. Les tickets unitaires sont valables 60 minutes après achat et permettent d'effectuer une correspondance gratuite durant cette période sur tout le réseau avec possibilité d'aller-retour sur la même ligne.

Les tickets journée sont valables pour toute la journée du moment de l'achat jusqu'à la fin du service, pour autant de voyages que souhaités.

En cas de correspondance, il est demandé de présenter son titre de transport à chaque nouvelle montée à bord.

Les tickets unités ne peuvent être achetés qu'auprès du conducteur. Ils doivent être réglés en espèce, le voyageur étant tenu de faire l'appoint. Les billets de banque supérieurs à 20 € ne sont pas admis par les conducteurs, conformément à l'article L 112-5 du code monétaire et financier, ainsi que les chèques et les cartes bancaires.

Les carnets de 10 voyages plein :

Le ticket doit être validé à chaque montée à bord et autorise la correspondance gratuite ainsi que les allers-retours sur une même ligne dans les 60 minutes suivant la validation.

Les abonnements

- Les abonnements mensuels :

L'abonnement mensuel « – 26 », l'abonnement mensuel « 26-64 », l'abonnement mensuel « 65+ ».

Chaque abonnement ne peut être utilisé que par son titulaire dont le nom, le prénom, le numéro d'abonné et la photo d'identité figurent sur la carte Kicéo.

L'abonnement doit être montré au conducteur à chaque montée dans un véhicule.

Les abonnements sont valables du premier au dernier jour du mois civil concerné.

- Les titres intermodaux (SNCF et Breizhgo)

La carte délivrée par la SNCF comme celle délivrée par les transporteurs du réseau du Conseil Régional, et en cours de validité doit être présentée à chaque montée à bord.

- Les abonnements annuels :

L'abonnement annuel « – 26 », l'abonnement annuel « 26-64 », l'abonnement annuel « 65+ ».

Chaque abonnement ne peut être utilisé que par son titulaire dont le nom, le prénom, le numéro d'abonné et la photo d'identité figurent sur la carte Kicéo.

L'abonnement doit être montré au conducteur à chaque montée dans un véhicule.

Les abonnements sont valables du premier jour du mois civil de souscription jusqu'au dernier jour du 12^{ème} mois de souscription, hormis l'abonnement « 65+ » valable pour l'année civile.

Les enfants de moins de 4 ans voyagent gratuitement

Cartes Kicéo perdue, détruite ou détériorée

Il est possible de se faire délivrer un duplicata au tarif de 15 € en espèces ou par CB en faisant une déclaration de perte au dépôt des bus Kicéo, ZA de Kerniol à Vannes. Les cartes mensuelles ne font pas l'objet de duplicata.

Pour les mineurs, la présence d'un responsable majeur est recommandée.

L'utilisateur doit prendre soin de sa carte. En cas de détérioration due à la négligence, un duplicata est réalisé aux frais de l'utilisateur.

Article 16. Les achats de titres de transport

Les titres de transport sont vendus en totalité ou en partie :

- A l'agence commerciale KICEO située place de la République à Vannes
- Au dépôt des bus Kicéo situé ZA de Kerniol à Vannes
- Au dépôt des Voyages Morio pour les abonnements Scolaires et au dépôt de la CTM pour les abonnements Scolaires.
- Auprès des dépositaires présents sur l'ensemble du territoire de Golfe du Morbihan – Vannes Agglomération. Les points de vente les plus proches sont indiqués à l'agence KICEO et au siège de l'exploitation, ainsi qu'aux points d'arrêts et dans le guide du voyageur
- Par prélèvement automatique, nécessitant une autorisation de prélèvement du client
- Auprès du personnel de conduite à bord des véhicules, lors de la montée : dans ce dernier cas, les voyageurs sont invités à faire l'appoint

Conformément aux dispositions du § 4.1, les clients doivent valider obligatoirement leur titre de transport. Ils sont responsables du bon état de conservation de leur titre et doivent, durant toute la durée de leur déplacement, pouvoir le présenter sur demande aux agents désignés par l'exploitant.

Le client ne disposant pas de titre valable doit acheter un ticket auprès du conducteur et le valider immédiatement après l'achat. La validation est obligatoire dès la montée dans le véhicule.

Le client veillera conformément à l'article L112.5 du code monétaire et financier à faire l'appoint. Le conducteur pourra, dans la limite de ses possibilités, accepter de rendre la monnaie lors de l'achat de titres de transport avec des billets de banque d'une valeur maximale de 20 euros.

Dans le cas où le valideur ne fonctionnerait pas, le client est tenu de se présenter auprès du conducteur afin de se mettre en règle et informer ce dernier de la situation.

Le client ne pourra évoquer au cours d'une vérification de titre que son titre n'a pas été validé parce que le valideur ne fonctionnait pas.

Article 17. Limitation d'utilisation

Il est interdit à tout voyageur :

- D'utiliser un titre de transport dans des conditions irrégulières,
- De faire usage d'un titre de transport ou d'une carte d'abonnement ou de circulation qui aurait fait l'objet d'une modification ou d'une préparation quelconque susceptible de favoriser la fraude,
- De céder à titre onéreux ou gratuit un titre de transport préalablement validé ou une carte d'abonnement nominative,
- De revendre des titres de transport non validés,
- D'utiliser un titre de transport ne lui appartenant pas.

Article 18. Contrôle des titres

Les agents désignés par l'exploitant peuvent à tout moment du trajet vérifier les titres de transport à bord des véhicules de transport public, et en règle générale sur l'ensemble du réseau KICEO. À leur réquisition, les clients doivent présenter leur titre de transport en état de validité. Le refus de présenter son titre constitue une infraction passible d'une amende.

Tout client, qui ne pourra présenter son titre de transport valable aux agents désignés par l'exploitant, sera considéré en infraction.

En cas de contrôle, la validation ou l'achat d'un titre au conducteur n'est pas possible.

Une validation réalisée au vu du contrôleur constitue une situation irrégulière passible d'une amende.

Tout voyageur utilisant un titre de transport émis à tarif réduit ou une carte d'abonnement ou de circulation, doit pouvoir faire preuve de sa qualité d'ayant droit et de son identité sur demande du personnel habilité de l'exploitant. Ne pouvant apporter immédiatement cette preuve, le voyageur est considéré en infraction et exposé comme tel aux sanctions pénales ou réglementaires.

Article 19. Infractions

19.1. Infractions de 3ème classe à la police des transports (Catégorie A)

- Pénétration sans titre de transport valable dans une dépendance de service de transport public routier d'accès non libre,
- Falsification de titre,
- Voyage sans titre de transport public routier du réseau KICEO,
- Impossibilité de présenter, lors d'un contrôle, pour les voyageurs abonnés, la carte d'abonnement du réseau KICEO. Dans ce cas, le voyageur est verbalisé au motif de « Voyage sans titre de transport » passible du montant maximum de l'amende de cette catégorie,
- Conditions d'admission non respectées (concerne toutes les infractions au présent règlement non répertoriées dans les autres classes),
- Violation de l'interdiction de fumer dans les véhicules et les dépendances d'un service de transport public routier.

19.2 Infractions de 3ème classe à la police des transports (Catégorie B)

- Titre illisible ou déchiré,
- Titre falsifié, détérioré ou périmé
- Titre déjà utilisé,
- Titre validé incomplet,
- Titre de transport utilisé avant la période de validité ;
- Titre sans rapport avec la prestation,
- Usage irrégulier d'un titre gratuit,
- Titre réservé à l'usage d'un tiers,
- Titre non valable ou non complété,
- Tarif réduit non justifié,
- Titre hors période de validité,
- Titre non validé (ticket).
- Absence de titre de transport à bord du véhicule

Attention, le voyageur doit vérifier et conserver son titre de transport.

Il est rappelé que les actes et tentatives de fraude, quel qu'en soit la nature, exposent leurs auteurs à des poursuites devant les juridictions civiles et pénales compétentes.

Tous les clients doivent valider / oblitérer leur titre de transport, dès qu'ils effectuent leur premier voyage sur le réseau KICEO.

Faute de quoi, ils s'exposent à une verbalisation au motif de « Titre non validé », passible du montant maximum de l'amende de cette catégorie, même s'ils sont en possession lors du contrôle d'un titre de transport papier valable sur le réseau non oblitéré.

19.3 Infractions de 4ème classe à la police des transports

- Usage injustifié d'un dispositif d'alarme ou d'arrêt d'un véhicule de transport public,
- Détérioration de matériel, de publicité ou d'inscription du service de transport public (dégradations légères, graffiti, souillures, pieds sur les sièges, urine ...),
- Introduction d'animal dans une voiture de transport public,
- Usage d'instrument sonore dans un véhicule ou une dépendance du service de transport public,
- Obstacle à la fermeture ou ouverture irrégulière des portes d'un véhicule de transport public,
- Entrée, séjour d'une personne en état d'ivresse dans un véhicule ou une dépendance d'un service de transport public,
- Trouble de la tranquillité de la clientèle,
- Revente d'un titre de transport public au-dessus des tarifs homologués,
- Cession à titre gratuit ou onéreux de titre de transport (en cours de validité),
- Propagande, pétition, quête et distribution de tracts ou d'objets dans une voiture de transport public,

- Introduction d'objets encombrants, dangereux, toxiques, inflammables,
- Crachat dans un véhicule ou une dépendance du service de transport public,
- Entrave à la circulation des personnes (utilisation abusive de sortie de secours, utilisation d'un accès interdit, blocage d'un accès ...),
- Refus d'obtempérer (injonctions pour faire respecter la réglementation),
- Quête dans un véhicule ou une dépendance du service de transport public,
- Vente à la sauvette dans un véhicule ou une dépendance du service du transport public.

Article 20. Montant des amendes

Pour les infractions de 3ème classe et de catégorie A, le montant maximum de l'amende s'élève à 34,50€ (tarif au 1er janvier 2017)

Pour les infractions de 3ème classe et de catégorie B, le montant maximum de l'amende s'élève à 51,55€ (Tarif au 1er janvier 2017)

Ces valeurs sont revalorisées chaque année au 1er janvier. Elles sont consultables à l'agence commerciale KICEO sur demande expresse du client.

Le procès-verbal comporte, pour ce qui concerne les amendes, les mentions suivantes : l'objet et le montant de la transaction, le montant des frais de constitution du dossier et les modalités de versement des sommes dues. Le montant des frais de constitution de dossier est prévu par le deuxième alinéa de l'article 529-4 du Code de procédure pénale.

Article 21. Régularisation des infractions

21.1. Procédure classique

Pour éviter toute poursuite pénale, le client peut s'acquitter immédiatement d'une indemnité forfaitaire auprès de l'agent assermenté et contre remise d'une quittance. A défaut de pouvoir régler immédiatement l'indemnité forfaitaire, l'agent assermenté rédigera un procès-verbal sur présentation d'une pièce d'identité.

En cas de refus ou d'incapacité de justifier de son identité auprès de l'agent, ce dernier aura recours aux forces de police afin qu'il soit procédé aux vérifications d'identité du contrevenant.

En cas de non-paiement différé et dans un délai de deux mois, des poursuites judiciaires sont engagées. Le dossier du contrevenant est transmis auprès du ministère public qui charge les services de l'Etat du recouvrement de la dette. Dans un délai de deux mois, le client peut s'acquitter à l'agence KICEO, de l'indemnité forfaitaire majorée de frais de dossier définis par la législation en vigueur. Il peut également durant ce même délai, transmettre une réclamation écrite motivée à l'agence KICEO, qui la transmettra au procureur de la République si elle est rejetée. Le contrevenant fera alors l'objet de poursuites pénales.

21.2 Cas de minoration

Pour les titres d'abonnement en cours de validité non présentés au contrôle, une tolérance pourra être appliquée dans le cas suivant où il s'agit d'une première omission dans les douze derniers mois. Dans ce cas, le client sera redevable d'une amende d'un montant minoré égal à 20 % du montant de

l'amende de cette catégorie, tel que déterminé à l'article 9.3, arrondi à l'euro inférieur. Il appartiendra dès lors au client de formuler sa requête par écrit à agence KICEO.

Des poursuites judiciaires seront engagées à l'encontre des personnes ayant commis plusieurs infractions.

Il sera demandé à tout voyageur sans titre de transport ou qui présente un titre non valable ou qui ne se conforme pas aux dispositions réglementant l'utilisation de son titre, de s'acquitter d'une indemnité forfaitaire de 34,50 € ou 51,50 € au 1^{er} janvier 2022 suivant la nature de l'infraction.

Des frais de dossiers de 38 € seront systématiquement appliqués dès lors que l'indemnité forfaitaire n'aura pas été réglée dans un délai de quatre jours ouvrés suivant son établissement.

Le tarif des indemnités forfaitaires et les frais de dossier seront réévalués réglementairement chaque année. En cas d'utilisation frauduleuse, la CTGMVA se réserve le droit de récupérer le titre de transport.

Article 22. Objet encombrants, bagages, colis

Sont admis dans les bus :

- Les bagages accompagnés dont le poids n'excède pas 10 kg et dont la plus grande dimension ne dépasse pas 75 cm, en dehors des heures de forte affluence. Ils doivent être tenus sur les genoux afin de n'occasionner aucune gêne pour les autres voyageurs. Ils ne doivent pas contenir de substances inflammables, toxiques ou dangereuses.
- Les chariots à provisions de petite taille.

Les voyageurs porteurs de ces bagages doivent prendre place à un emplacement ne gênant pas le mouvement des autres voyageurs.

Sont admis dans les cars :

- Les bagages accompagnés dont le poids n'excède pas 10 kg et dont la plus grande dimension ne dépasse pas 75 cm, en dehors des heures de forte affluence. Ils doivent être tenus sur les genoux afin de n'occasionner aucune gêne pour les autres voyageurs ou être mis dans un sac adapté et mis dans la soute à bagages. Ils ne doivent pas contenir de substances inflammables, toxiques ou dangereuses.

Les paquets ou bagages présentant des dangers d'explosion ou d'incendie et ceux qui, par leur nature, leur forme ou leur odeur peuvent blesser, salir ou incommoder les autres voyageurs ou les véhicules, ne sont pas admis dans les voitures.

Les objets à roulettes tels que planches à roulettes, patins, roller, objets similaires ne peuvent pas être utilisés pour circuler dans le véhicule. Ils doivent être tenus de sorte qu'ils ne présentent aucun danger pour les voyageurs.

Les bagages à main ou colis peu volumineux pouvant être portés par une seule personne sont admis et transportés gratuitement sous l'entière responsabilité de leur propriétaire.

En aucun cas, l'exploitant ne pourra être tenu pour responsable des dégâts ou dommages dont auraient été l'objet ces colis ou bagages dans un accident dont ils seraient la cause. Leur propriétaire sera rendu responsable des dommages que ces objets auraient pu occasionner.

La responsabilité du réseau Kicéo, et de ses exploitants ne pourra être engagée pour tout objet fragile ou denrées périssables qui seraient détériorés et pour tout objet volé ou perdu.

Les poussettes et véhicules d'enfants ne sont admis et transportés gratuitement que s'ils sont exclusivement utilisés pour transporter des enfants. En cas de forte affluence, ils doivent être pliés et tenus immobilisés dans les autobus. Dans les autocars, ils devront être rangés dans la soute à bagages.

Les vélomoteurs et les chariots de type « supermarché » sont interdits.

Les vélos pliants sont acceptés dans les bus à la condition d'être pliés (cf. article 23). Dans les autocars, ils devront être mis dans la soute à bagages dans un sac adapté.

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

Toute personne contrevenant à ces dispositions est responsable des conséquences physiques et matérielles dues à son comportement.

Article 23. Les vélos

Les voyageurs cyclistes sont autorisés à emporter leur vélo pliant et plié à l'intérieur des bus tous les jours de l'année, pendant les heures d'exploitation, pour autant que la charge des véhicules le permette sans provoquer de gêne pour les autres voyageurs. Ils sont interdits à l'intérieur des cars et doivent être mis dans la soute dans un sac adapté.

Les vélos non pliés, les tandems, les vélos munis d'un moteur auxiliaire et les vélos munis d'une remorque sont exclus du présent règlement et sont rigoureusement interdits dans l'ensemble des véhicules.

Le cycliste mineur circulant ou utilisant le réseau le fait sous la responsabilité de ses parents ou tuteurs légaux. En outre, les mineurs de moins de 14 ans devront être accompagnés d'une personne âgée de 18 ans au moins.

Il est explicitement rappelé que les voyageurs cyclistes ne sont jamais prioritaires par rapport aux autres voyageurs et que la courtoisie est de mise. En toutes circonstances, c'est le conducteur ou le personnel d'encadrement et de contrôle qui décide d'autoriser ou non l'accès du vélo au véhicule (notamment en cas de trop forte charge, le vélo pouvant alors incommoder d'autres voyageurs).

Pour pouvoir circuler avec leur vélo, les voyageurs cyclistes doivent être munis d'un titre de transport valable pour eux-mêmes. Leur vélo est transporté gratuitement.

Article 24. Matières dangereuses, armes

Il est interdit d'introduire dans les véhicules, ou à l'agence commerciale et dans les locaux d'accueil du public, des matières dangereuses (explosives, inflammables, toxiques) ou des matières présentant une ou des sources de contamination.

Les armes de toutes catégories sont interdites sauf pour les titulaires d'une autorisation de port d'armes prévue par les lois et réglementations en vigueur, cependant elles doivent être munies d'un système de verrouillage et transportées dans un étui adapté.

Article 25. Transport des animaux

Les animaux sont interdits sur l'ensemble du réseau KICEO sauf cas énumérés ci-dessous :

- L'accès aux transports est autorisé aux chiens guides d'aveugles, malentendants ou d'assistance accompagnant les personnes titulaires de la carte d'invalidité s'ils sont tenus en laisse.
- Les chiens accompagnant les personnes handicapées et dont les propriétaires justifient de l'éducation de l'animal sont dispensés du port de la muselière et s'ils sont tenus en laisse.
- La présence du chien guide d'aveugle ou d'assistance n'entraîne pas de facturation supplémentaire.
- Les "élèves chiens guides", identifiés par le port d'un "gilet de travail", sont autorisés à voyager gratuitement et le port de la muselière n'est pas obligatoire pour l'animal. En cas de doute, le conducteur aura la possibilité de demander au propriétaire du chien de présenter sa carte d'invalidité.
- Par ailleurs, sont admis gratuitement les animaux familiers de petite taille, à condition d'être transportés dans des paniers, sacs ou cages convenablement fermés et dans la mesure où leur propriétaire les conserve sur les genoux et qu'ils n'apportent aucune gêne aux autres voyageurs et qu'ils ne salissent pas.

Ces animaux ne doivent en aucun cas salir les lieux ou incommoder les clients ou constituer une gêne à leur égard ni occuper une place assise. A défaut, il pourra être demandé au propriétaire accompagné de son animal de descendre du véhicule.

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

Article 26. Sanctions

En cas de non-respect des dispositions du présent règlement, les contrevenants pourront se voir refuser l'accès au véhicule, ou être expulsés sur le champ ou au prochain arrêt si le véhicule est en mouvement, par le personnel du réseau Kicéo, avec recours si nécessaire à la force publique, sans préjudice de dépôt de plaintes et de poursuites pénales ou civiles qui pourront être intentés.

Article 27. Les réclamations

Les réclamations peuvent être adressées CTGMVA / Kicéo, 45 rue des Frères Lumière, 56000 Vannes, par l'intermédiaire du site internet, ou par courriel à l'adresse : info@kiceo.fr, ou encore auprès de l'agence Kicéo, Place de la République à Vannes.

Article 28. Retards sur le réseau

L'exploitant n'est nullement responsable des retards imputables aux conditions climatiques, aux événements indépendants de sa volonté ou autres cas de force majeure.

Article 29. Responsabilités

L'utilisateur est responsable des dommages qu'il cause à autrui, ou de ceux qui sont causés par le fait des personnes ou des choses qu'il a sous sa garde. (Articles 1382, 1383, 1384, 1385, 1386 du Code civil).

Article 30. Les objets trouvés

L'exploitant n'est nullement responsable des objets perdus, volés ou détériorés sur l'ensemble du réseau KICEO, ni de la détérioration d'objets laissés avec ou sans surveillance.

Il peut procéder ou faire procéder à la destruction immédiate des objets abandonnés ou laissés sans surveillance pouvant représenter un éventuel danger pour le public.

Les objets, autres que les denrées périssables, trouvés sur l'ensemble du réseau KICEO sont remis au dépôt des bus KICEO dès le lendemain de leur découverte ; ils sont conservés quelques jours dans les locaux du réseau Kicéo, puis portés au service des objets trouvés de la Ville de Vannes, à l'Hôtel de Ville.

Pour la récupération des objets de valeur, une pièce d'identité sera exigée et mention sera faite sur un registre de son retrait.

Article 31. Droits d'accès aux informations

Les informations recueillies par les agents assermentés font l'objet d'un traitement informatique. Le droit d'accès aux informations s'effectue dans les conditions définies à l'article 18 du présent règlement.

Article 32. Agents habilités à constater les infractions

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

Article 33. Droit d'accès aux informations nominatives

Conformément à la loi 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, toute personne physique peut obtenir communication des informations nominatives la concernant, et, le cas échéant, exercer son droit de rectification. Ce droit d'accès s'exerce auprès de **CTGMVA** exploitant du réseau Kicéo – Vannes.

Article 34. Information de la clientèle

Le présent règlement (ou des extraits significatifs) est affiché sur l'ensemble du réseau KICEO sur les lieux indiqués à l'article 2.

Il peut être expédié par courrier à tout client qui en fait la demande et est également disponible sur simple demande à l'agence KICEO et sur le site internet www.kiceo.fr.

Article 35. Le transport des personnes à mobilité réduite

35.1 Objet du service

Le transport des personnes à mobilité réduite est un élément du dispositif global de transports publics.

Le service **MOBICÉO** a pour vocation d'assurer les déplacements de porte à porte (du domicile au lieu de destination, entre deux points des domaines public ou privé ouvert à la circulation automobile) des personnes dont le handicap définitif ne permet pas l'accès au réseau classique.

Le service de transport MOBICÉO assure le déplacement des personnes pour les motifs définis ci-après :

- Les déplacements réguliers (domicile/travail, domicile/établissements d'enseignement supérieur uniquement)

Le reste des déplacements scolaires reste pris en charge par le Conseil Départemental au titre de l'aide sociale.

- Les déplacements occasionnels et de fréquences variables (achats, démarches administratives, visites privées, loisirs...)

Le service fonctionne à la demande, sur réservation.

Le service étant assuré par des personnes qui ne sont aucunement habilitées à apporter une aide médicale ou d'hygiène (artisans taxi), le handicap des demandeurs ne doit pas nécessiter d'accompagnement médicalisé.

Les trajets sont possibles à l'intérieur du ressort territorial de l'AOM à l'exclusion du transport maritime

35.2 Les ayants droit

1) Sont considérées comme ayants droit les personnes résidant sur le territoire de Golfe du Morbihan - Vannes agglomération dont l'invalidité définitive ne permet pas l'accès au réseau de transport collectif classique et titulaires :

- Soit d'une carte d'invalidité délivrée par la Maison de l'Autonomie d'un taux supérieur ou égal à 80% et portant la mention "Station Debout Pénible" ou "besoin d'accompagnement",
- Soit d'une carte d'invalidité portant la mention "Cécité".

2) Sont également considérées comme ayants droit les personnes en court séjour venant de communes extérieures à Golfe du Morbihan - Vannes agglomération, possédant une des cartes mentionnées et disposant d'une inscription pour un service équivalent sur un autre réseau.

Accompagnateurs :

Les titulaires de la carte **de transport MOBICÉO** peuvent être accompagnés sous réserve de l'avis du médecin référent de Golfe du Morbihan - Vannes agglomération.

La mention « avec accompagnateur » sera reportée sur la carte d'ayants droit.

Les enfants âgés de moins de 12 ans accompagnant leur(s) parents(s) peuvent également être transportés avec le titulaire de la carte **de transport MOBICÉO**.

Les animaux accompagnant les personnes titulaires d'une carte d'invalidité mention « CECITE » sont acceptés dans les véhicules.

Les accompagnateurs voyagent avec le titulaire de la carte **de transport MOBICÉO** à titre gratuit.

Personnes ne ressortant pas du service :

- Les personnes n'ayant pas la capacité intellectuelle de se déplacer seules. Lorsqu'elles sont accompagnées, ces personnes peuvent par ailleurs utiliser le réseau classique.
- Les personnes résidant de façon temporaire ou permanente dans un établissement de santé ou un établissement de long séjour

Cas des transports faisant l'objet d'une prise en charge financière :

Les transports pour motif médical qui font l'objet d'une prise en charge financière par la Caisse Primaire d'Assurance Maladie (de type VSL par exemple) ne peuvent pas faire l'objet d'un transport MOBICÉO KICEO.

35.3 Accès au service

35.3.1. Constitution du dossier de prise en charge

Retrait du dossier

Le dossier est disponible à l'agence commerciale Kiceo place de la République, au dépôt bus de Kerniol, auprès de Golfe du Morbihan - Vannes agglomération, à la mairie de la CCAS de la commune de résidence du demandeur (voir adresses CCAS ci-après) et sur les sites internet de Kicéo et de Golfe du Morbihan - Vannes agglomération.

Il peut être envoyé par courrier sur simple appel téléphonique.

Composition du dossier

Le dossier comprend :

1. Un imprimé à compléter,
2. Un certificat médical devant être rempli par le médecin traitant du demandeur et joint à la demande de prise en charge sous pli cacheté,
3. Des justificatifs suivant la situation du demandeur.

Dépôt du dossier

Au CCAS de la commune de résidence.

Adresses des CCAS situés sur le territoire de Golfe du Morbihan - Vannes agglomération où doit être remis le dossier :

CCAS d'Arradon 6, rue du Plessis d'Arradon 56610 ARRADON	CCAS d'Arzon 2 rue de la Poste BP 45 56640 ARZON	CCAS de Baden 2 chemin du Vrancial 56870 BADEN	CCAS du Bono Mairie Place Joseph Le Clanche 56400 LE BONO	CCAS de Brandivy Mairie Place de l'église 56390 BRANDIVY
CCAS de Colpo Mairie 12 Avenue de la Princesse 56390 COLPO	CCAS d'Elven Mairie Place de Verdun 56250 ELVEN	CCAS de Grand-Champ 51 rue St Yves BP22 56390 GRAND CHAMP	CCAS de L'Île aux Moines Rue du Vieux Moulin 56780 ILE AUX MOINES	CCAS du Hézo Mairie 15 Rue Saint Vincent 56450 LE HEZO
CCAS de Larmor-Baden Mairie Place de la Mairie 56870 LARMOR BADEN	CCAS de l'Île d'Arz Mairie Rue du Prieuré 56840 ILE D'ARZ	CCAS de La Trinité-Surzur Mairie 18 route d'Armorique 56190 LA TRINITE SURZUR	CCAS du Tour du Parc 1 rue de la Mairie Le Bourg 56370 LE TOUR DU PARC	CCAS de Locmaria-Grand Champ Mairie 1 Rue des Hortensias 56390 LOCMARIA GRAND CHAMP
CCAS de Locqueltas Mairie 12 Place de la Mairie 56390 LOCQUELTAS	CCAS de Meucon Mairie 1 route de Pontivy 56890 MEUCON	CCAS de Monterblanc Mairie 5 place de la Mairie 56250 MONTERBLANC	CCAS de Theix-Noyal Mairie Place Général de Gaulle 56450 THEIX-NOYALO	CCAS de Plaudren Mairie 5 Place de la Mairie 56420 PLAUDREN
CCAS de Plescop 2 Place Marianne 56890 PLESCOP	CCAS de Ploeren Le Kreisker Place Jules Gillet 56880 PLOEREN	CCAS de Plougoumelen Mairie 5 rue Yves de Pont Sal 56400 PLOUGOUMELLEN	CCAS de Saint-Armel Mairie Le Bourg 56450 SAINT ARMEL	CCAS de Saint-Avé Place François Mitterrand 56890 SAINT-AVE
CCAS de St-Gildas de Rhuys Mairie Rue St Goustan	CCAS de Saint-Nolff Mairie 1 place Saint Mayeul 56250 SAINT-NOLFF	CCAS de Sarzeau 11 rue de Beg Lann 56370 SARZEAU	CCAS de Séné Mairie Place de la Fraternité 56860 SENE	CCAS de Sulniac Mairie 2 rue René Cassin 56250 SULNIAC

56730 SAINT GILDAS DE RHUYS				
CCAS de Surzur Mairie 1 place Xavier de Langlais 56450 SURZUR	CCAS de Trédion Mairie 1 rue Saint Martin 56250 TREDION	CCAS de Treffléan Mairie Place de l'Eglise 56250 TREFFLEAN	CCAS de Vannes 22, avenue Victor Hugo B.P. 210 56006 VANNES CEDEX	

CCAS de la commune de résidence

Le CCAS de la commune de résidence prend connaissance des informations contenues dans le dossier de demande de prise en charge et vise ce document.

En aucun cas le CCAS n'a accès aux éléments à caractère médical contenus dans le pli cacheté.

Visa administratif

Le dossier est ensuite transmis à Golfe du Morbihan - Vannes agglomération qui vérifie son contenu administratif.

Visa médical

Le dossier est ensuite transmis par Golfe du Morbihan - Vannes agglomération au médecin référent désigné par Golfe du Morbihan - Vannes agglomération qui examine l'ensemble des éléments médicaux affectant la mobilité et empêchant l'utilisation des autobus, contenus dans le pli cacheté.

Ce dernier se prononce sur la suite à donner aux demandes, soit au vu du dossier médical, soit après une contre-visite des requérants.

35.3.2. ATTRIBUTION DE LA CARTE DE TRANSPORT MOBICÉO

Sur ordre de Golfe du Morbihan - Vannes agglomération, Kicéo délivre aux personnes admises à emprunter le service une carte d'accès personnelle avec photographie dénommée « carte **MOBICÉO** ». La durée de validité de la carte est définie par le médecin référent de GMVA.

La demande de renouvellement est à effectuer au moins 1 mois avant la date d'échéance.

La carte **MOBICÉO** est envoyée par courrier aux personnes admises une fois le dossier accepté.

Pour les personnes en court séjour venant de l'extérieur, la procédure est simplifiée.

Le dossier comprend :

- Une simple demande d'accès au service **de transport MOBICÉO** pour les personnes en court séjour remise à Golfe du Morbihan - Vannes agglomération ou à Kicéo, indiquant le lieu de résidence sur le territoire de l'agglomération et les dates de séjour. Cette demande d'accès peut être complétée par Kicéo à l'occasion du premier contact téléphonique ;
- Une copie de la carte d'invalidité ainsi que de la carte d'inscription à un service équivalent sur un autre réseau.

35.3.3. Tarification pour le service MOBICÉO

Les usagers MOBICÉO accèdent au service de transport MOBICÉO avec les titres de transport de la grille des tarifs publics du réseau KICEO.

35.3.4. Contrôle des titres

Les agents de Kicéo sont habilités à procéder à tout contrôle. La carte d'ayant droit au service de transport de substitution MOBICÉO est personnelle et doit être en cours de validité ; l'utilisateur MOBICÉO doit en plus disposer d'un titre de transport correspondant à son profil, valide et validé pour les billets ; ce titre de transport doit être présenté avec la carte d'ayant droit au service MOBICÉO à toute réquisition des agents chargés du contrôle.

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

35.4 Fonctionnement du service

35.4.1. L'offre

Les horaires de fonctionnement du service sont : du lundi au samedi de 7H à 20H et le dimanche et les jours fériés (sauf le 1^{er} mai) de 11H à 20H sur réservation.

35.4.2. La réservation

Pour les trajets réguliers (travail, études) : par courrier, par e-mail ou par téléphone (du lundi au vendredi, de 8h00 à 17h00, et le samedi, de 8h à 12h30, au 02 97 01 22 66).

Il convient de prévenir une semaine avant la date du premier déplacement en précisant :

- L'adresse de départ,
- L'adresse d'arrivée,
- Le jour et l'heure de prise en charge,
- La durée pendant laquelle le trajet sera régulièrement effectué.

En cas d'interruption momentanée d'utilisation du service ou de modifications des besoins de déplacements (horaires, lieux, fréquences) il est nécessaire d'en avertir KICEO.

Pour les trajets occasionnels, en fonction des délais : par courrier, par e-mail ou par téléphone (du lundi au vendredi, de 8h00 à 17h00, et le samedi, de 8h à 12h30, au 02 97 01 22 66)

Il s'agit alors de réserver au plus tard :

- Du lundi au vendredi :
- La veille de votre déplacement avant 17h, si vous souhaitez voyager le lendemain matin (jusqu'à 13h),
- Le matin de votre déplacement avant 11h, si vous souhaitez voyager l'après-midi (à partir de 13h).

Le samedi :

- Avant 12h30 pour les déplacements du dimanche et du lundi matin :
 - Définir l'adresse de départ et la destination ;
 - Préciser les heures de prise en charge et de retour souhaitées ;

Toute annulation d'un transport déjà réservé doit être effectuée au plus tard deux heures avant le départ au 02 97 01 22 66.

Si le client ne procède pas à l'annulation de sa commande, il lui est facturé un montant forfaitaire de 15 euros.

35.4.3. LE TRANSPORT

Les véhicules

Le service public de MOBICÉO est assuré en sous-traitance par des entreprises de taxis, ou ambulanciers, sous-traitants Kicéo sous contrat avec l'entreprise délégataire du service public de transport KICEO.

Le choix du type de véhicule est déterminé par Kicéo en fonction du handicap.

Les modalités de fonctionnement des services et d'entretien – maintenance des véhicules font l'objet de contrats de sous-traitance passés entre Kicéo et chacune des entreprises de taxis et préalablement autorisés par Golfe du Morbihan - Vannes agglomération.

Kicéo reste responsable de la qualité des services vis-à-vis de Golfe du Morbihan - Vannes agglomération et de la clientèle **MOBICÉO**.

Conditions du transport

Les courses sont effectuées par le chemin le plus rapide vers le lieu de destination déclaré par le client, en prenant en compte néanmoins les contraintes liées à un éventuel groupage. Aucune étape intermédiaire n'est autorisée.

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

Les conducteurs de taxi ne sont pas habilités à pénétrer au domicile des clients (ceux-ci engageraient leur propre responsabilité vis-à-vis des clients) ; l'accueil de ces derniers se fait à la porte de l'immeuble ou de la maison.

Le conducteur aide à la montée et à la descente du véhicule.

Il est autorisé à attendre au maximum 5 minutes ; passé ce délai, le véhicule repart : un montant forfaitaire de 15 euros sera réclamé au client.

Les personnes en fauteuil roulant ont accès en priorité au service.

En fonction du volume de la demande, des priorités d'accès pourront aussi être définies sur la base des motifs de déplacements (travail, études, loisirs...).

Lorsque des itinéraires sont établis en fonction des lieux de prise en charge pour regrouper des voyageurs, de légers décalages (au plus 15 ou 20 minutes) peuvent se produire dans les heures de départ. Les courses courtes (inférieures à 500 m aller) ne ressortent pas du service.

35.4.4. Sanctions

Si le client ne procède pas à l'annulation de sa commande au moins deux heures avant le départ, il lui est facturé un montant forfaitaire de 15 euros.

Cette disposition s'applique également aux clients du service Créacéo, le service de transport à la demande du réseau Kicéo

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

L'exclusion définitive est prononcée par Golfe du Morbihan - Vannes agglomération.

Dispositions particulières au transport des scolaires

Le présent article vise à porter à la connaissance des tiers concernés par les transports scolaires (familles, associations de parents d'élèves, établissements scolaires, transporteurs...) les principales règles de transport des élèves de Golfe du Morbihan – Vannes agglomération à compter du 1er septembre 2021. Elles concernent les transports scolaires journaliers des élèves demi-pensionnaires et externes pour leurs trajets domicile – école matin et soir (retour du midi le mercredi) durant les jours scolaires.

Les présentes dispositions s'appliquent aux lignes assurées par l'exploitant ou par des transporteurs pour le compte de l'exploitant.

36.1. Périmètre de compétence de Golfe du Morbihan - Vannes agglomération pour le transport des scolaires

Le périmètre de compétence de GMVA pour les liaisons Domicile – Ecole des élèves en fonction de l'origine et de la destination est le suivant :

Attribution des cartes aux élèves en fonction de leur origine/destination
Autorités Organisatrices correspondant à chaque situation

Statut	Demi-pensionnaires		Internes	
Origine => Destination	Ressort territorial de GMVA	HORS Ressort territorial de GMVA	Ressort territorial de GMVA	HORS Ressort territorial de GMVA
Etablissement scolaire dans l'agglomération vannetaise	Compétence GMVA	Compétence Conseil Régional	Compétence GMVA	Compétence Conseil Régional
Etablissement scolaires hors agglomération vannetaise	Compétence Conseil Régional	Compétence Conseil Régional	Compétence Conseil Régional	Compétence Conseil Régional

36.2. Tarification pour le transport des scolaires sur le réseau KICEO

Il est demandé aux familles une participation financière au coût du transport scolaire, quels que soient le service de transport utilisé et la distance parcourue. Les montants sont fixés annuellement par GMVA.

Les scolaires disposent de titres spécifiques présentés dans la grille des tarifs publics homologuée par GMVA avec leurs conditions d'accès et d'usage.

36.2.1. Tarif scolaire annuel

Un tarif scolaire annuel existe pour tous les élèves préélémentaires et primaires, et pour les collégiens et les lycéens scolarisés dans leur secteur « transport scolaire », y compris ceux pour lesquels la dérogation a été acceptée.

Tous les autres titres de transport de la gamme Kicéo peuvent être utilisés.

36.2.2. Paiement du tarif scolaire annuel

Compte tenu du caractère annuel de l'abonnement scolaire, la participation de la famille est fixée annuellement et toute année commencée est due intégralement.

Le paiement est possible en deux fois, réparti comme suit : la moitié pour la rentrée de septembre, la moitié pour la rentrée de janvier. L'intégralité peut être acquittée dès septembre.

Le titre de transport est délivré contre paiement (carte + coupons pour un nouvel élève ; coupons pour un élève déjà titulaire d'une carte).

L'élève doit être en possession d'un titre de transport (carte nominative avec photo + coupon en cours de validité) avant d'utiliser les transports et doit pouvoir le présenter à tout moment à la montée dans le car ou le bus et à chaque contrôle.

36.2.3. Dégressivité tarifaire : principales règles

Les familles ayant au moins trois enfants transportés peuvent bénéficier d'un tarif préférentiel :

- Tarif -50% à partir du 3^{ème} abonnement
- Gratuité de l'abonnement scolaire annuel à partir du 4^{ème} abonnement souscrit.

Pour les familles dites « recomposées », la présentation du livret de famille ou d'une déclaration sur l'honneur est demandée.

Les titres de transport scolaires annuels régionaux délivrés par la Région Bretagne sont admis pour justifier de trois enfants (ou plus) transportés et bénéficier du tarif appliqué pour le 3^{ème} enfant et de la gratuité accordée à partir du 4^e enfant transporté (et les suivants).

Le tarif dégressif s'applique pour les élèves utilisant les transports scolaires du début à la fin de l'année scolaire. La dégressivité est accordée sur présentation des justificatifs constitués des titres de transport en règle (carte + coupon) des élèves transportés et de leur paiement au plein tarif. En l'absence de justificatifs, c'est le plein tarif scolaire annuel qui s'applique.

36.2.4. Perte de coupons

L'abonnement scolaire annuel bénéficie d'un duplicata dont le montant est fixé à 15 €.

36.3. Desserte des scolaires et carte de rattachement scolaire par secteur

Le transport des scolaires est assuré sur la base de la carte de rattachement par secteur scolaire établie par le département du Morbihan pour les collèges et la Région Bretagne pour les lycées (cf. annexe 1).

Dans le ressort territorial de GMVA le transport des élèves de maternelle s'inscrit dans les contours de l'article « 36.5.1 Elèves scolarisés en maternelle ». A partir du primaire et pour l'ensemble des élèves en âge d'aller à l'école (6 à 16 ans), le transport est assuré par le réseau KICEO dès lors que les scolaires respectent la carte de rattachement scolaire ou bénéficie d'une dérogation :

- Sans contrainte horaire du lundi au vendredi scolaires lorsque les élèves utilisent des véhicules de transport collectif effectuant les lignes régulières ou les circuits scolaires ;
- Avant 9h00 et à partir de 15h00 (entre 11h00 et 13h30 le mercredi) avec les bus du réseau urbain Kicéo (lignes 1 à 11).

La desserte en transport des scolaires est assurée par le réseau KICEO, à condition que l'élève respecte la carte des secteurs de transports scolaires, fonction de la commune de résidence et du type d'établissement fréquenté ou bénéficie d'une dérogation.

Un scolaire qui déroge à la carte de rattachement scolaire n'est pas certain de pouvoir disposer d'un transport public urbain.

L'élève doit fréquenter l'établissement scolaire public ou privé le plus proche (vers lequel sont organisés les transports scolaires, fonction de la carte des secteurs de transports scolaires) dispensant l'enseignement choisi.

Des dérogations sont possibles dans certains cas (voir chapitre suivant).

36.4. Dérogations à la carte de rattachement scolaire par secteur pour la desserte des scolaires

Des dérogations sont possibles. Elles doivent à chaque fois faire l'objet d'une demande écrite spécifique, accompagnée des justificatifs adéquats. Il est entendu que ces dérogations sont accordées sur les services existants (il n'y a pas de modifications de service pour les élèves en dérogation) et dans la limite des places disponibles. Sauf spécification contraire, elles sont accordées pour finir le cycle en cours. Elles ne sont pas renouvelées chaque année ; une nouvelle demande doit être faite chaque année si besoin.

Pour les élèves suivant des cours le mercredi après-midi, une dérogation peut être accordée sur présentation :

D'un certificat de scolarité attestant l'existence de cours le mercredi après-midi (hors activités sportives et musicales) ;

Du titre de transport scolaire et du coupon qui devra revêtir la mention « Autorisé(e) à circuler les mercredis après-midi scolaires sur le trajet école/domicile à partir de 15h ».

Pour les élèves préélémentaires et primaires, des dérogations sont possibles avec l'accord de la commune du domicile. La procédure est explicitée en Annexe 2.

Cas particuliers : pour les élèves en classes d'adaptation et CLIS, la dérogation est systématiquement accordée.

36.5. Cas particuliers de transport de scolaires

36.5.1. Elèves scolarisés en maternelle

Chaque demande de prise en charge des maternelles dans les transports scolaires est étudiée sur la base des dispositions suivantes :

- Pas de mise à disposition d'accompagnateur organisée et financée par la Collectivité
- Etude des demandes au cas par cas
- Mais avec un socle commun : la nécessité d'accompagnement lors du trajet dans l'autocar, soit par un enfant de la même fratrie âgé d'au moins 10 ans soit d'un adulte désigné par la famille (lequel voyagera gratuitement dans l'autocar mais devra assurer par ses propres moyens tous ses déplacements effectués pour pouvoir emprunter les services scolaires (en amont et en aval)).

Dès lors trois cas de figures sont identifiés :

- **Cas 1 : Présence dans le car transportant l'élève de maternelle d'un enfant de la même fratrie âgé d'au moins 10 ans : acceptation de la demande de prise en charge avec attestation à renseigner par la famille** (cf. Annexe 3) (sous réserve du respect des règles établies pour le transport des primaires) et libre choix laissé aux parents de désigner l'enfant plus âgé comme accompagnateur
- **Cas 2 : Pas d'enfant de la même fratrie âgé d'au moins 10 ans dans le car mais possibilité pour la famille de désigner un ou plusieurs adultes accompagnateurs : acceptation de la demande de prise en charge avec attestation à renseigner par la famille.**

Possibilité offerte à la famille de désigner au maximum 3 adultes potentiellement accompagnateurs au lieu d'un seul pour plus de souplesse et la garantie d'un accompagnement effectif (cf. Annexe 3).

- **Cas 3 : Pas d'enfant de la même fratrie âgé d'au moins 10 ans dans le car et pas de possibilité pour la famille (ou refus de principe de sa part) de désigner un ou plusieurs adultes accompagnateurs : refus de prise en charge.**

36.5.2. Elèves stagiaires domiciliés et scolarisés sur une commune de GMVA

Les élèves stagiaires abonnés scolaires annuels bénéficient d'un titre de transport provisoire leur permettant de circuler entre le domicile et l'établissement fréquenté temporairement pendant le stage, aux conditions de l'abonnement scolaire annuel, dans la mesure où les services de transport existent et dans la limite des places disponibles.

36.5.3. Correspondants des Elèves domiciliés et scolarisés sur une commune de GMVA bénéficiant du transport scolaire

Les correspondants de scolaires domiciliés et scolarisés sur une commune de GMVA bénéficient de la gratuité des transports publics urbains KICEO durant leur séjour (et pour une durée maximum d'un mois).

Ils sont admis dans la limite des places disponibles.

La « famille d'accueil », ou l'établissement scolaire d'accueil pour un grand nombre de correspondants, doit établir une demande, accompagnée des justificatifs attestant la qualité du correspondant, auprès de Kicéo et retirer un titre de transport lui donnant accès au véhicule de transport public.

NB : en cas d'insuffisance de places, il n'appartient pas à GMVA (mais à l'établissement ou aux familles) de rechercher une solution.

36.5.4. Elèves étrangers suivant une scolarité normale à GMVA

Ces élèves, s'ils sont accueillis dans une famille domiciliée dans le ressort territorial de GMVA et scolarisés sur le territoire de GMVA bénéficient des mêmes conditions de transport que les scolaires de GMVA.

36.5.5. Elèves domiciliés sur le ressort territorial et scolarisés en dehors de ces communes

Les élèves demi-pensionnaires domiciliés dans le ressort territorial de GMVA, scolarisés en dehors de GMVA, devant utiliser le réseau Kicéo pour rejoindre un car régional, bénéficient de la correspondance gratuite pour le parcours routier interurbain.

Afin de simplifier la procédure d'inscription, l'élève qui emprunte un transport organisé par GMVA et un transport organisé par la Région pour se rendre dans son établissement scolaire doit faire son inscription au transport scolaire auprès du 1^{er} réseau emprunté le matin.

36.5.6. Elèves domiciliés hors du ressort territorial et ayant recours aux services de transport régionaux et urbain KICÉO

Les élèves demi-pensionnaires hors ressort territorial de GMVA subventionnés par la Région et devant utiliser le réseau Kicéo en complément des cars régionaux, du réseau TER ou du réseau SNCF pour rejoindre leur établissement scolaire situé sur le ressort territorial de GMVA, bénéficient d'une carte et d'un coupon Kicéo ajoutés gratuitement à la carte de transport scolaire régional donnant droit à un aller-retour par jour scolaire entre le point de correspondance et l'établissement scolaire.

Afin de simplifier la procédure d'inscription, l'élève qui emprunte un transport organisé par GMVA et un transport organisé par la Région pour se rendre dans son établissement scolaire doit faire son inscription au transport scolaire auprès du 1^{er} réseau emprunté le matin.

36.5.7. Usagers autres que Scolaires

Dans la limite des places disponibles, tous les usagers autres que scolaires peuvent utiliser les services de transport à vocation scolaire aux tarifs prévus à cet effet : voir la gamme de titres de transport Kicéo.

36.5.8. Autres cas de dérogation

Dans tous les autres cas de demandes de dérogation non exposés ci-avant, les familles concernées peuvent transmettre à Kicéo un dossier (courrier circonstancié accompagné de pièces justificatives telles qu'un certificat de l'établissement de rattachement et une attestation de l'établissement d'accueil) leur permettant d'examiner toute situation particulière.

36.6. Règles de transport à respecter par les scolaires

Afin d'améliorer la sécurité des élèves sur la voirie, le port du gilet fluorescent est obligatoire pour les élèves utilisant le réseau Kicéo de l'agglomération (services scolaires ou doublage de ligne régulière).

En cas de non port du gilet fluorescent à l'arrêt, à la montée dans le véhicule, pendant le trajet en car et à la sortie du véhicule jusqu'à son domicile, l'élève sera averti dans un premier temps. En cas de récidive, le dossier sera transmis à GMVA pour traitement.

En cas d'indiscipline d'un élève, ou de constatation de dégradation sur le matériel (sièges, vitres...), le conducteur signale les faits au responsable de l'entreprise de transport qui en saisit l'exploitant. Les contrôleurs de titres, les responsables d'établissements scolaires ainsi que les familles peuvent également effectuer tout signalement à l'exploitant.

Les sanctions possibles à l'initiative de l'Exploitant sont :

- Affectation d'une place assise spécifique à l'élève concerné (mise en œuvre directement par le conducteur),
- Avertissement écrit à l'encontre de l'élève (transmis par courrier à la famille et à l'établissement scolaire s'il s'agit d'un mineur),
- Exclusion temporaire de la ligne d'une semaine maximum :
 - Dans le cas de récidive,
 - Si l'attitude de l'élève met en péril la sécurité des autres voyageurs ou du conducteur,
 - En cas de détérioration du véhicule.

Cette exclusion temporaire ne donne pas lieu au remboursement du titre de transport et est signifiée par courrier à l'adresse de l'élève et à l'établissement scolaire.

- Exclusion supérieure à une semaine, pouvant aller jusqu'à l'exclusion définitive pour l'année scolaire, en cas de récidive après une exclusion temporaire.

Cette exclusion ne donne pas lieu au remboursement du titre de transport et est signifiée par courrier à l'adresse de l'élève et à l'établissement scolaire.

Toute détérioration commise par les élèves à l'intérieur d'un véhicule affecté aux transports scolaires engage la responsabilité des parents si les élèves sont mineurs, ou leur propre responsabilité s'ils sont majeurs. La remise en état du véhicule sera à leur charge.

36.7. Règles en matière de création d'arrêts scolaires

Pour toute nouvelle demande de création d'arrêt (l'existence des arrêts desservis avant l'année scolaire 2021/2022 n'est pas remise en cause) :

- S'agissant des élèves inscrits en élémentaire, leur prise en charge s'effectue au plus près du domicile (sans notion de seuil de distance) sous réserve que l'incidence financière de création d'un nouvel arrêt ne soit pas disproportionnée.
- S'agissant des collégiens, leur prise en charge s'effectue moyennant une distance minimale à parcourir entre le domicile et l'arrêt de 1 km. Ainsi une création d'arrêt ne sera effective que si le domicile est situé à plus de 1 kilomètre d'un arrêt pré existant (distance mesurée sur voie ou chemin carrossable).

Toutefois, possibilité de créer un arrêt dès lors que l'ensemble des règles suivantes sont remplies :

- l'arrêt demandé se trouve à plus de 500m de l'arrêt existant le plus proche (distance inter-arrêts),
 - l'arrêt se trouve sur l'itinéraire du circuit et n'occasionne donc aucune déviation,
 - l'arrêt a déjà été acté par le passé et satisfait à toutes les conditions de sécurité requises.
- S'agissant des lycéens, leur prise en charge est assurée à minima depuis l'arrêt du centre-bourg de leur commune de résidence.

Toutefois, possibilité de créer un arrêt dès lors que l'ensemble des règles suivantes sont remplies :

- l'arrêt demandé se trouve à plus de 1 000m de l'arrêt existant le plus proche (distance inter-arrêts),
- l'arrêt se trouve sur l'itinéraire du circuit et n'occasionne donc aucune déviation,
- l'arrêt a déjà été acté par le passé et satisfait à toutes les conditions de sécurité requises.

Périodicité de traitement des demandes

Afin de ne pas bouleverser constamment les circuits scolaires en cours d'année :

- Les demandes d'arrêts reçues avant la fin de l'année scolaire précédente seront traitées pour la rentrée de septembre de l'année N ;
- Toute demande reçue durant les vacances scolaires d'été et jusqu'au 30 septembre de l'année N sera étudiée et mise en place, en cas d'acceptation, à l'issue des vacances de la Toussaint ;
- Pour toute demande ultérieure : mise en place, en cas d'accord sur le principe de création d'arrêt, à compter de la rentrée scolaire de septembre suivante (y compris en cas de déménagement).

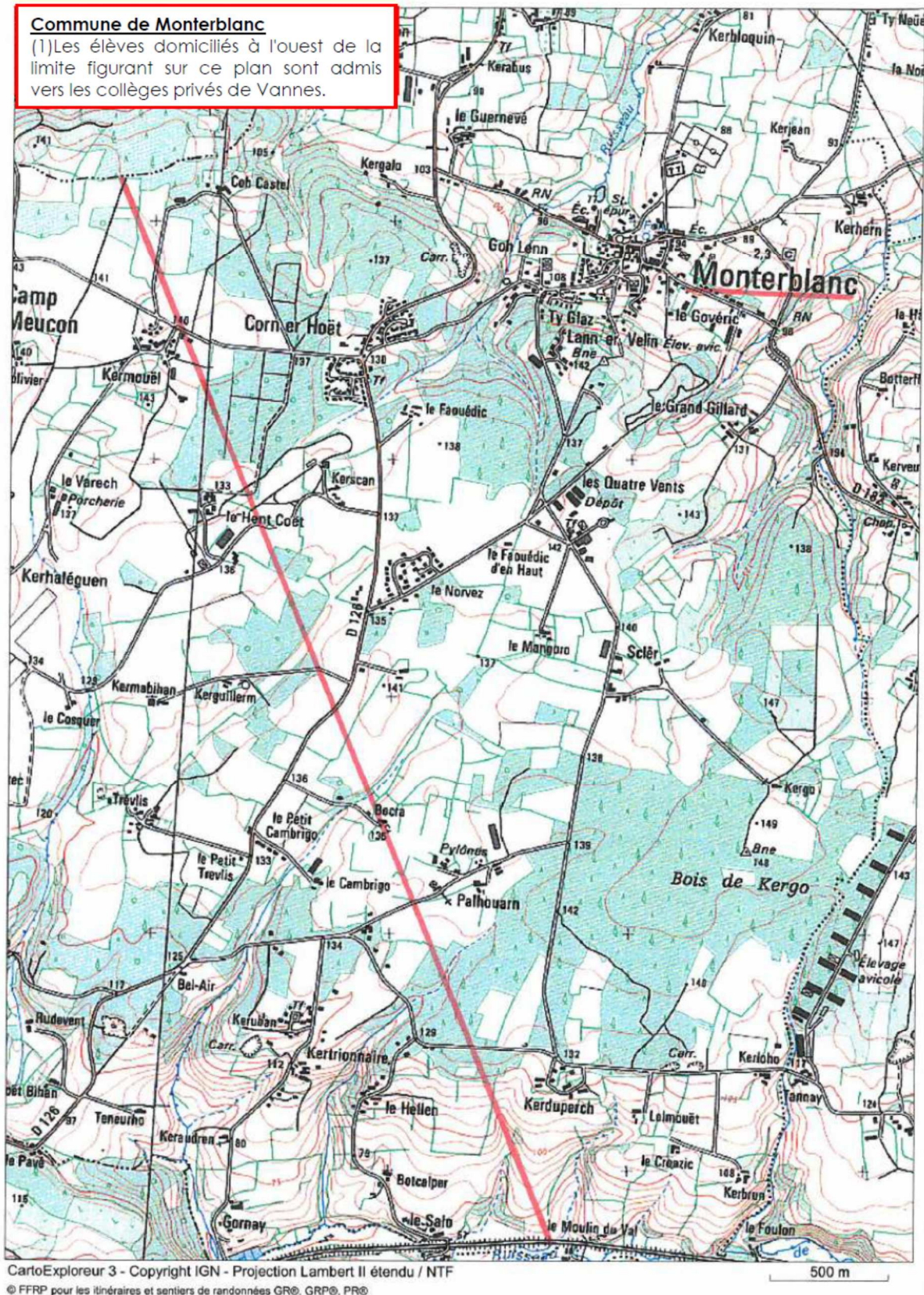
ANNEXE 1 : Carte de rattachement scolaire par secteur pour l'organisation de la desserte des scolaires par le réseau KICEO

Cette carte indique, commune par commune, l'établissement du secteur vers lequel les élèves sont admis et bénéficient d'un service de transport régulier les jours scolaires sur la base d'un aller-retour par jour scolaire.

Les scolaires doivent se rendre vers les établissements de leurs secteurs scolaires de rattachement désignés ci-dessous pour bénéficier d'une offre de transport public collectif urbain KICEO :

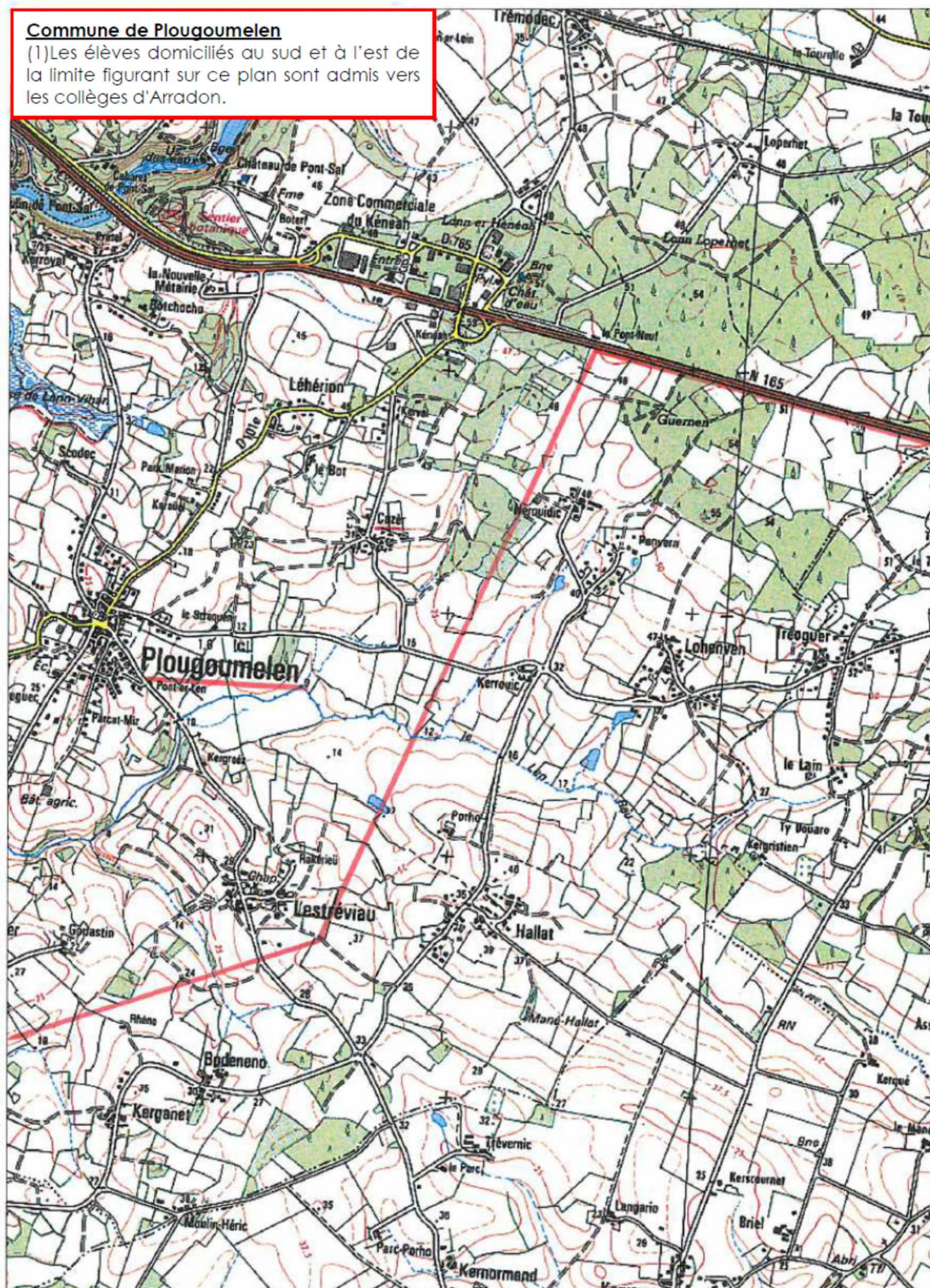
Vous habitez la commune de	Collège(s) public(s) désigné(s)	Collège(s) privé(s) désigné(s)	Lycée public désigné	Lycée privé désigné
ARRADON	ARRADON	ARRADON	VANNES	VANNES
BADEN	ARRADON	ARRADON	VANNES OU AURAY*	VANNES OU STE ANNE D'AURAY*
ELVEN	ELVEN OU VANNES	ELVEN	VANNES OU QUESTEMBERT*	VANNES
ILE D'ARZ	VANNES	VANNES	VANNES	VANNES
ILE AUX MOINES	ARRADON	ARRADON	VANNES	VANNES
LARMOR-BADEN	ARRADON	ARRADON	VANNES OU AURAY*	VANNES OU STE ANNE D'AURAY*
LE BONO	ARRADON OU PLUNERET*	ARRADON OU BRECH* OU STE ANNE D'AURAY	AURAY*	STE ANNE D'AURAY*
LE HEZO	SARZEAU	SARZEAU	VANNES	VANNES
MEUCON	PLESCOP OU VANNES	VANNES, ST-AVE OU GRAND-CHAMP	VANNES	VANNES
MONTERBLANC	VANNES	VANNES (1) OU ELVEN	VANNES	VANNES
PLESCOP	PLESCOP OU VANNES	VANNES OU GRANCHAMP	VANNES	VANNES
PLOEREN	ARRADON OU VANNES	ARRADON OU VANNES	VANNES	VANNES
PLOUGOUMELIN	ARRADON OU PLUNERET*	ARRADON OU BRECH* OU STE ANNE D'AURAY*	AURAY*	STE ANNE D'AURAY*
SAINT-AVE	VANNES	VANNES OU ST-AVE	VANNES	VANNES
SAINT-NOLFF	VANNES	VANNES (1) OU ELVEN	VANNES	VANNES
SENE	SENE OU VANNES	VANNES	VANNES	VANNES
SULNIAC	ELVEN OU VANNES OU SENE OU QUESTEMBERT*	VANNES (1) OU ELVEN OU THEIX (1) OU QUESTEMBERT*	VANNES (1) OU QUESTEMBERT*	VANNES
SURZUR	SARZEAU	THEIX OU SARZEAU	VANNES	VANNES
THEIX-NOYALO	SENE OU VANNES	VANNES OU THEIX	VANNES	VANNES
TREDION	ELVEN OU ST-JEAN BREVELAY	ELVEN	VANNES	VANNES
TREFFLEAN	ELVEN OU VANNES OU SENE	VANNES (1) OU ELVEN	VANNES OU QUESTEMBERT*	VANNES
LA TRINITE-SURZUR	SENE OU VANNES	THEIX OU VANNES	VANNES OU QUESTEMBERT*	VANNES
VANNES	SENE OU VANNES	VANNES	VANNES	VANNES
ARZON	SARZEAU	SARZEAU	VANNES	VANNES
SAINT-ARMEL	SARZEAU	SARZEAU	VANNES	VANNES
SAINT-GILDAS DE RHUYS	SARZEAU	SARZEAU	VANNES	VANNES
SARZEAU	SARZEAU	SARZEAU	VANNES	VANNES
LE TOUR DU PARC	SARZEAU	SARZEAU	VANNES	VANNES
BRANDIVY	PLUVIGNER*	GRAND-CHAMP	AURAY*	AURAY* OU STE-ANNE D'AURAY*
COLPO	LOCMINE* OU ST-JEAN BREVELAY	LOCMINE* OU ST-JEAN BREVELAY*	VANNES	VANNES
GRAND-CHAMP	PLESCOP	GRAND-CHAMP	VANNES	VANNES OU AURAY* OU STE ANNE D'AURAY*
LOCMARIA GRAND-CHAMP	PLESCOP	GRAND-CHAMP	VANNES	VANNES OU AURAY* OU STE ANNE D'AURAY*
LOQUeltas	PLESCOP OU ST-JEAN BREVELAY*	GRAND-CHAMP	VANNES	VANNES OU AURAY* OU STE ANNE D'AURAY*
PLAUDREN	ST-JEAN BREVELAY*	ST-JEAN BREVELAY*	VANNES	VANNES
(1) Uniquement les élèves habitant un secteur de la commune (voir plan détaillé)				
*Les élèves habitant Golfe du Morbihan - Vannes Agglomération et scolarisés en dehors de celle-ci dépendent du Conseil Départemental du Morbihan au niveau Transports scolaires. Renseignements auprès du Service Transports. Tél : 02 97 54 83 17				

(1) Les élèves domiciliés à l'ouest de la limite figurant sur ce plan sont admis vers les collèges privés de Vannes.



Commune de Plougoumelen

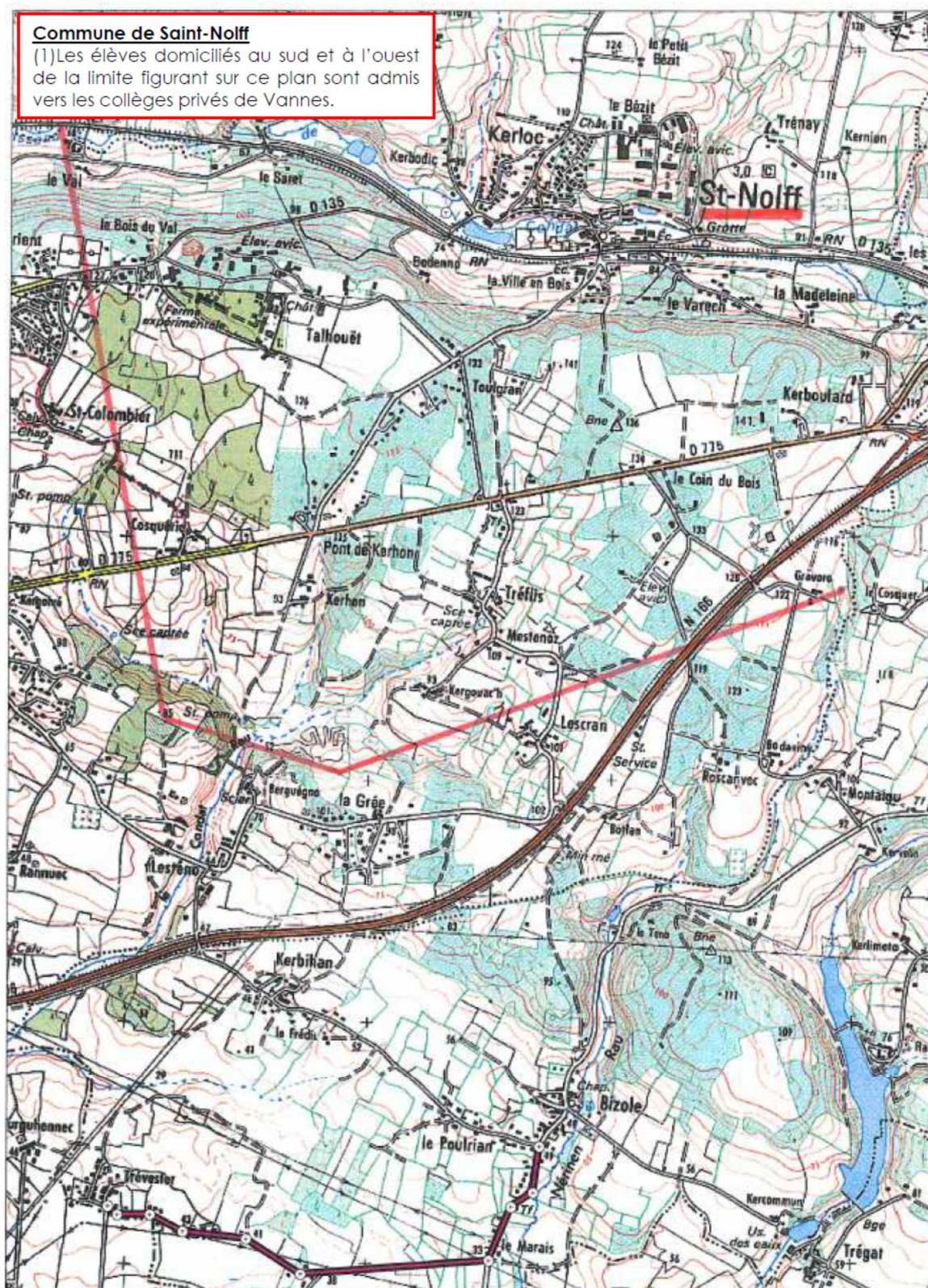
(1) Les élèves domiciliés au sud et à l'est de la limite figurant sur ce plan sont admis vers les collèges d'Arradon.



CartoExploreur 3 - Copyright IGN - Projection Lambert II étendu / NTF
© FFRP pour les itinéraires et sentiers de randonnées GR®, GRP®, PR®

Commune de Saint-Nolff

(1) Les élèves domiciliés au sud et à l'ouest de la limite figurant sur ce plan sont admis vers les collèges privés de Vannes.



CartoExploreur 3 - Copyright IGN - Projection Lambert II étendu / NTF

© FFRP pour les itinéraires et sentiers de randonnées GR®, GRP®, PR®

Commune de Sulniac – secteur du Gorvello

(1) Les élèves domiciliés à l'ouest de la limite figurant sur ce plan sont admis vers les collèges publics et privés et vers les lycées publics de Vannes. Ceux domiciliés à l'est sont admis vers Questembert.



CartoExploreur 3 - Copyright IGN - Projection Lambert II étendu / NTF

© FFRP pour les itinéraires et sentiers de randonnées GR®, GRP®, PR®

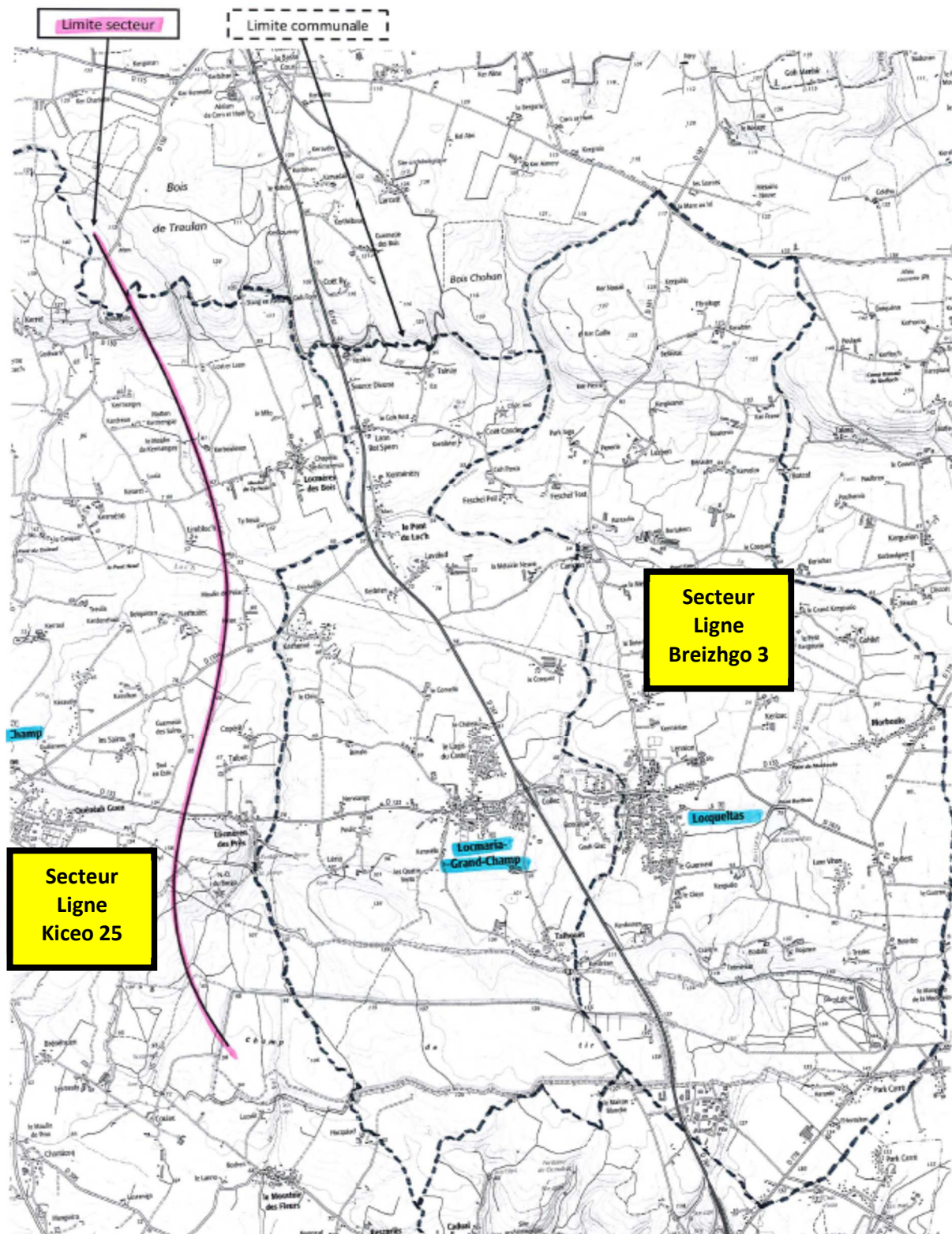
500 m

Commune de Treffléan

(1) Les élèves domiciliés au sud-ouest de la limite figurant sur ce plan sont admis vers les collèges privés de Vannes.



Commune de Grand-Champ : Les élèves domiciliés à l'est de la limite figurant sur ce plan sont transportés sur les services de la ligne BREIZHGO3 et des circuits scolaires vers Vannes, Auray et Ste-Anne d'Auray



ANNEXE 2 : Transports scolaires – Procédures de dérogation

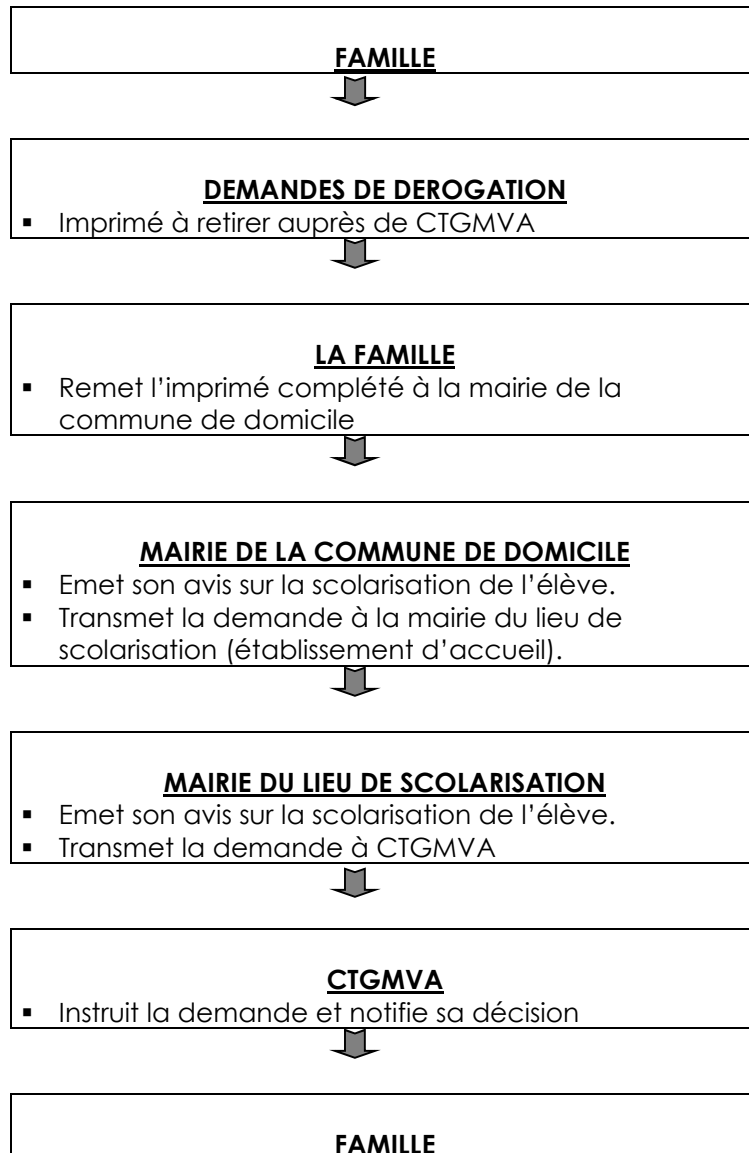
PROCEDURES DE DEROGATION A – Principes généraux

- 1 – Le **non-respect du présent règlement implique obligatoirement une demande écrite de dérogation spécifique au transport scolaire**. Celle-ci doit être présentée par la famille, selon les procédures définies ci-après. Ces procédures s'appliquent aux nouveaux élèves : les dérogations sont, sauf mention spécifique, valables jusqu'à la fin du cycle pour une même adresse et un même établissement.
- 2 – Les élèves en dérogation sont admis sur les circuits **existants sous réserve de places disponibles et sans modification de circuits**.
- 3 – Les dépenses de transport engagées dans l'attente d'un accord (*Exemple : mois de septembre*) ne sont pas remboursables. Il est donc demandé aux familles de solliciter la dérogation en **juin si possible et jusqu'au 15 août au plus tard** pour que la décision de CTGMVA puisse être notifiée avant la rentrée scolaire.
- 4 – En l'absence d'accord écrit de CTGMVA, ces élèves sont considérés comme non subventionnés. Ils peuvent néanmoins être admis dans les cars sous certaines conditions et peuvent bénéficier des autres titres de la gamme tarifaire CTGMVA.
- 5 – L'accord d'inscription dans un établissement scolaire hors secteur n'entraîne pas la prise en charge automatique des frais liés aux transports scolaires.

PROCEDURES DE DEROGATION
B – Pour les élèves préélémentaires et primaires

Des dérogations sont possibles avec l'accord des communes concernées (celles-ci participant au financement).

Procédure à suivre :



ANNEXE 3 : Formulaire de demande de transport pour les élèves de maternelle



ANNEE SCOLAIRE 2021/2022

TRANSPORT SCOLAIRE DES ELEVES EN PETITE, MOYENNE ET GRANDE SECTION DE MATERNELLE Accompagnement par une personne majeure ou par un frère ou une sœur âgé(e) de 10 ans minimum

Je soussigné(e), Madame, Monsieur :

Représentant légal de l'élève :

Domicilié(e) :

Téléphone obligatoire Portable : Fixe :

Adresse e-mail :

Numéro du service scolaire ALLER : Numéro du service scolaire RETOUR :

Assure la Compagnie de Transports Golfe du Morbihan - Vannes Agglomération (CTGMVA), titulaire de la Délégation de Service Public de transports urbains de voyageurs confiée par Golfe du Morbihan - Vannes Agglomération (GMVA), conformément au Règlement du réseau des transports urbains Kicéo, de ma responsabilité à respecter ou faire respecter les règles énoncées ci-après permettant à CTGMVA, en l'absence d'accompagnateur à bord des véhicules, d'assurer une prestation de transport consolidée en termes de sécurité.

1. Les services doivent être dédiés au transport des scolaires (organisation de circuits desservant uniquement les écoles ou mutualisés écoles/collèges),
2. Les élèves en cycle scolaire petite, moyenne et grande section de maternelle **doivent obligatoirement être accompagnés par un adulte jusqu'à l'arrêt de transport scolaire**, lequel s'assurera que l'élève est bien monté(e) à bord du véhicule,
3. A l'intérieur du car, les élèves en cycle scolaire petite, moyenne et grande section de maternelle **doivent bénéficier de la présence du représentant légal de l'élève ou de la personne majeure qu'il aura expressément désignée par écrit ou bien d'un frère ou d'une sœur âgé(e) de 10 ans minimum qui garantisse le bouclage de la ceinture de sécurité pendant toute la durée du trajet**,
4. A la descente du car à l'aller et à la montée dans le car au retour, une personne de l'école ou de la garderie doit être présente pour assurer la bonne orientation des élèves vers leur destination finale (attestation de l'école ou garderie à fournir),
5. A la descente du car au retour, le représentant légal ou la personne qu'il aura expressément désignée par écrit doit être présent(e) à l'arrêt.
En cas d'absence de la personne chargée de récupérer l'élève à l'arrêt de descente ou chargée d'accompagner l'élève pendant le trajet, l'élève sera maintenu à bord du véhicule et la Gendarmerie de secteur sera immédiatement avertie. Il appartiendra au représentant légal de venir le chercher à l'endroit qui lui aura été communiqué.
6. Dans tous les cas, les élèves doivent être munis d'un titre de transport. L'adulte accompagnateur voyagera à titre gratuit sur présentation de cette attestation et d'une carte d'identité.

Adulte autorisé par le représentant légal

- à prendre en charge l'élève à la descente du car au retour
- à voyager avec l'élève sur le trajet aller et retour



Nom et Prénom :

Lien de parenté ou de voisinage :

Coordonnées téléphoniques obligatoires :

Fait à : Le :

Signature du représentant légal :

Signature de l'adulte accompagnateur :

Envoyé en préfecture le 23/05/2022

Reçu en préfecture le 23/05/2022

Affiché le

ID : 056-200067932-20220519-220519_DEL17-DE

ANNEXE 6

Annexe 12. Qualité de service

Annexe 12 : contrôle du respect des obligations de Qualité de service

1. Le management de la qualité	2
2. Les Enquêtes Attentes / Satisfaction	2
3. L'obligation de qualité du service public.....	3
3.1. Critère 1 : Respect de réalisation de la desserte.....	6
3.1.1 Respect des horaires de départ aux arrêts de régulation (ponctualité des services).....	6
3.1.2 Respect de la réalisation du nombre de courses	7
3.1.3. Respect de la réalisation de l'itinéraire.....	7
3.2. Critère 2 Le respect de la qualité aux points d'arrêt	7
3.2.1. Respect de l'information aux points d'arrêts	7
3.2.2. Respect de l'entretien et de la propreté des mobiliers urbains équipant les points d'arrêt	9
3.3. Critère 3 Le respect de la qualité de service à bord des véhicules.....	11
3.3.1. Etat physique et propreté des véhicules, respect de la charte graphique	11
3.3.2 Le parcours clients (lignes régulières et service Créacéo) (accueil du conducteur et fonctionnement du matériel embarqué).....	12
3.3.3 Le parcours clients Mobicéo	14
3.3.4 L'attitude et amabilité des contrôleurs avec la clientèle	15
3.3.5. Le respect du taux de contrôle dans les véhicules et lutte contre la fraude	15
3.4. Critère 4 La qualité des prestations clientèle (vente et information) ..	16
3.4.1 L'accueil de la clientèle et rapidité de service en agence	16
3.4.2 L'accueil téléphonique	17
3.4.3 La qualité des informations du site Internet et de l'application smartphone Kicéo.....	18
3.4.4 La qualité des informations du site Internet et de l'application smartphone Vélocéo.....	19
3.4.5 La qualité des stations Vélocéo	20
3.4.6 La qualité des vélos Vélocéo.....	21
3.4.7 La qualité des documents d'information et cohérence entre les différentes sources	23

Annexe 12. Qualité de service

1. Le management de la qualité

Le management de la qualité est intrinsèquement lié aux prérogatives du délégataire, et intégré au projet d'entreprise qui se traduira par :

- L'adhésion du personnel à une charte d'entreprise basée sur la qualité de service rendue au client et à la collectivité ;
- La mise en place de critères de qualité qui seront mesurés sur le terrain afin d'évaluer la qualité réalisée. Les enquêtes satisfaction – Hiérarchisation des attentes viendront compléter le dispositif et mesureront la qualité perçue par les clients ;
- Une communication adéquate sur les résultats obtenus qui mettra en évidence les points forts et les points à améliorer ;
- L'implication du personnel sur les solutions à apporter et les actions correctives à mener.

2. Les Enquêtes Attentes / Satisfaction

Qualité attendue / Qualité voulue

La qualité permet avant tout de fidéliser les clients actuels mais également d'en conquérir de nouveaux.

Les voyageurs sont associés à la qualité par le biais d'une écoute de leurs attentes et de leur niveau de satisfaction.

Une étude satisfaction réalisée tous les 2 ans par le Délégataire permettra de mesurer la satisfaction clients sur les critères définis contractuellement avec l'Autorité délégante sur la base d'un niveau de performance.

Le volet hiérarchisation des attentes viendra enrichir cette étude

L'ensemble permettra d'effectuer une interrogation à 2 niveaux :

- Les personnes interrogées expriment leur degré de satisfaction sur les principaux éléments de l'offre et de la relation clientèle ;
- Les interviewés procèdent ensuite à une hiérarchisation des critères proposés de manière à exprimer les attentes qui sont prioritaires pour eux.

Lors du traitement des résultats, cette double interrogation permet de dresser la matrice "attentes /satisfactions", véritable outil de pilotage de la qualité.

La mesure de la qualité de service se situe à deux niveaux :

Annexe 12. Qualité de service

- L'écart entre la qualité voulue par l'entreprise et la qualité réalisée sur le terrain : c'est la mesure de conformité.
- L'écart entre la qualité perçue par les clients et la qualité attendue par ces derniers : c'est la mesure de perception.

La validité de la mesure de la qualité est conditionnée par le choix d'indicateurs représentatifs et facilement mesurables. Ces critères de qualité sont définis par :

- Le service de référence : c'est l'engagement qualité ou la « promesse client »
- Le niveau d'exigence.

3. L'obligation de qualité du service public

La qualité du service délégué mise en œuvre dans le cadre de l'article 12 du présent contrat retient les critères fondamentaux suivants :

1. le respect de la réalisation de la desserte
2. le respect de la qualité aux points d'arrêts
3. le respect de la qualité de service à bord des véhicules
4. la qualité de la prestation commerciale

Chacune de ces contraintes de service public et des sous-critères associés font l'objet d'une définition :

- Service de référence attendu ;
- Taux de conformité minimum obligatoire ;
- Méthode de contrôle du respect de la qualité du service public. ;
- Echantillon annuel minimum contrôlé ;
- Cas exonératoires.

► Le service de référence attendu

Les services de références attendus sont déterminés en tenant compte de la Norme européenne EN 13 816 relative aux transports Urbains. La qualité définie par l'Autorité délégante et son opérateur est ainsi établie sur la base de standards nationaux, reconnus et faisant référence dans les Transports Urbains.

► Le taux de conformité minimum obligatoire

Les niveaux d'exigence ou taux de conformité tiennent compte de la norme NF qui est une base fiable pour fixer les niveaux minimums à atteindre pour chacun des critères mais également des résultats obtenus à l'issue de la marche à blanc.

Annexe 12. Qualité de service

Avant d'engager le processus de façon formelle et financière, une première vague de mesure à « Blanc » réalisée d'octobre 2020 à décembre 2021 a permis d'estimer le niveau « base » de la performance « qualité de service »; Ces mesures ont été faites sans déclenchement de pénalités.

A l'issue de cette marche à blanc, les taux de conformité exigés ont dès lors été arrêtés conjointement par l'Autorité délégante et le délégataire.

Chaque critère a fait l'objet de l'établissement d'une fiche de contrôle type mentionnée en annexe 12.1.

Les critères « Point d'arrêt » et « Sortie de dépôt / véhicules » ont par ailleurs fait l'objet chacun d'un guide référentiel servant de base méthodologique aux enquêteurs pour l'établissement de la notation (cf annexes 12.2 et 12.3).

► Mesures de la qualité réalisées : principes méthodologiques généraux

5 points doivent être précisément définis :

Périmètre

La démarche qualité concerne l'ensemble du réseau de lignes régulières (urbaines et périurbaines) ainsi que les services de transports à la demande (TAD et TPRM)

Echantillonnage

Les critères de qualité sont mesurés sur la base d'un plan de sondage prédéfini, qui tient compte du poids de chacune des lignes et services (TAD, TPRM...), tous les jours de fonctionnement du réseau du lundi au dimanche y compris les soirées.

Principe des contrôles

Les mesures de la qualité de service sont effectuées conjointement et contradictoirement par des agents ou des prestataires de l'autorité délégante et par le Délégué, hormis pour les éléments concernant la qualité de l'accueil physique et de l'information embarquée (en agences commerciales, au téléphone et dans les véhicules) lesquels ne seront pas mesurés de manière contradictoire mais uniquement par des agents ou des prestataires de l'autorité délégante.

Périodicité des mesures

Les campagnes de mesure sont trimestrielles.

Niveau de référence

Annexe 12. Qualité de service

Les niveaux définis en vigueur pour l'année 2022 sont les suivants. A noter que ces derniers ne couvrent pas la thématique du respect de la réalisation de la desserte :

Critères	Résultat marche à blanc	Objectif	Evolution
Appels Téléphoniques			
Accessibilité	83,34%	88%	+1 point/an
Accueil téléphonique	100%	98%	
Information à distance	100%	98%	
Contrôle des contrôleurs			
Attitude et amabilité	100%	98%	
Parcours clients			
Attitude et amabilité*	99,01%	98%	
Affichage intérieur	93,50%	98%	
Approche véhicule	100%	95%	
Equipeement	87,94%	93%	+1 point/an
Qualité de conduite	99,28%	98%	
Point d'Arrêt			
Information au point d'arrêt	90,65%	91%	+4 points/an
Etat et propreté	92,17%	95%	
Site internet et Appli Kicéo			
Accessibilité	100%	98%	
Information à distance	92,56%	98%	
Site internet et Appli Vélocéo			
Accessibilité**	75%	98%	
information à distance	98,44%	98%	
Sortie de dépôt			
Extérieur véhicule	89,81%	90%	+1 point/an
Intérieur véhicule	85,36%	89%	+1 point/an
Station Vélocéo			
Information	90,74%	95%	+0,5 point/an
Propreté et fonctionnement	100%	95%	+0,5 point/an
Vélocéo			
Etat et fonctionnement	94,95%	95%	
Visite en agence			
Information à l'agence	94,84%	98%	
Accueil et traitement de la demande	96,59%	98%	
* Avec clause révision item attitude et amabilité conducteurs PMR après résultats de la marche à blanc sur le critère parcours clients Mobicéo			
** Avec neutralisation item accessibilité site			

3.1. Critère 1 : Respect de réalisation de la desserte

3.1.1 Respect des horaires de départ aux arrêts de régulation (ponctualité des services)

► Le service de référence

Sont réputés conformes les véhicules qui partent à l'heure des terminus de chaque ligne et service

- à l'heure
- avec un retard inférieur ou égal à 2 minutes
- Pas de bus en avance aux départs des terminus

La mesure est effectuée par rapport à l'heure légale au moment où le véhicule démarre de son arrêt.

► Le niveau d'exigence

- En heures de pointe : 98 % de conformité
- En heures creuses : 98 % de conformité.

Les heures creuses sont en complémentarité des heures de pointe.

En cas de non-conformité persistante, le délégataire modifiera les horaires de la ligne concernée en conséquence pour que le service client corresponde aux horaires affichés de la ligne.

► La méthode de mesure

Les contrôles sont effectués à l'aide l'outil SAEIV.

Toutes les lignes doivent être contrôlées durant l'année (y compris pour le transport à la demande et le transport des personnes à mobilité réduite).

Sont exclues du champ de contrôle les lignes qui font l'objet de déviation ou de travaux sur leur parcours, les jours de manifestations perturbantes, de conditions de circulation difficiles (neige, verglas...).

Annexe 12. Qualité de service

3.1.2. Respect de la réalisation du nombre de courses

► Le service de référence

Toutes les courses indiquées dans le guide horaire doivent être réalisées au cours de la journée.

► Le niveau d'exigence

- 98 % de conformité

► La méthode de mesure

Suivi en interne par l'autorité délégante ou par un prestataire extérieur mandaté par cette dernière. En l'absence éventuelle d'un SAEIV, le contrôle se fera chaque mois en analysant les réclamations d'une part, mais aussi la main courante à laquelle l'Autorité Délégante devra avoir accès.

Sont exclues du champ de contrôle les lignes qui font l'objet de déviation ou de travaux sur leur parcours, les jours de manifestations perturbantes, de conditions de circulation difficiles (neige, verglas...).

3.1.3. Respect de la réalisation de l'itinéraire

► Le service de référence

Les itinéraires de lignes doivent être respectés dans leur intégralité chaque jour.

► Le niveau d'exigence

- 98 % de conformité

► La méthode de mesure

Suivi en interne par l'autorité délégante ou par un prestataire extérieur mandaté par cette dernière. En l'absence éventuelle d'un SAEIV, le contrôle se fera chaque mois en analysant les réclamations d'une part, mais aussi la main courante à laquelle l'Autorité Délégante devra avoir accès.

Sont exclues du champ de contrôle les lignes qui font l'objet de déviation ou de travaux sur leur parcours, les jours de manifestations perturbantes, de conditions de circulation difficiles (neige, verglas...).

3.2. Critère 2 Le respect de la qualité aux points d'arrêt

3.2.1. Respect de l'information aux points d'arrêts

► Le service de référence

Tout point d'arrêt du réseau doit disposer des informations suivantes :

Annexe 12. Qualité de service

- l'indication du nom de l'arrêt
- le numéro et la destination des lignes qui desservent l'arrêt
- le plan général du réseau (uniquement pour les arrêts équipés d'abris)
- le plan de(s) ligne(s) sur les fiches horaires (Liste des arrêts de chaque ligne en passage, lorsque la place dans le mobilier le permet)
- les horaires en vigueur à chaque point d'arrêt des lignes desservant le point d'arrêt (avec date de validité))
- les tarifs en vigueur
- l'indication « Faire signe au conducteur »
- le sticker en braille
- le nom et l'adresse du dépositaire le plus proche
- les perturbations prévues d'une durée supérieure à 1 jour en cohérence avec le site internet Kicéo

Toute absence d'information pour des raisons échappant à la maîtrise du délégataire, tels que vandalisme, accidents qui endommagent le support d'information, n'est pas pris en compte dans le calcul du taux de présence.

► Le niveau d'exigence

91 % des arrêts contrôlés sont conformes en termes d'information en 2022 (95% en 2023 si objectif de 91% atteint ou dépassé en 2022).

► La méthode de mesure :

Les contrôles sont effectués contradictoirement par une personne mandatée par l'Autorité délégante et une personne du réseau de l'exploitant.

Le contrôle s'effectue chaque trimestre sur un échantillon d'arrêts par trimestre (poteaux et abris), soit 150 arrêts de lignes régulières, se répartissant sur l'ensemble du réseau en théorie de la manière suivante : 125 arrêts du réseau urbain et 25 arrêts du réseau périurbain, par trimestre.

Les arrêts contrôlés seront tirés au sort par l'autorité délégante ou par le prestataire mandaté par ses soins.

Les semaines de changement d'horaires ne peuvent pas être choisies pour période de contrôle.

Annexe 12. Qualité de service

L'évaluation est faite sur la base de l'établissement d'un ratio entre le nombre de points conformes et le nombre de points possibles toute mesure confondue.

3.2.2. Respect de l'entretien et de la propreté des mobiliers urbains équipant les points d'arrêt

Conformément aux dispositions de l'article du contrat de D.S.P. « Entretien du mobilier urbain » :

- Informer, le jour du constat de la défectuosité, l'autorité délégante de tout mobilier urbain en mauvais état (y compris les abris-voyageurs publicitaires), en indiquant les éléments défectueux et sous quel délai les poteaux d'arrêt et les abris-voyageurs non publicitaires peuvent être remis en état ; l'autorité délégante indiquant au Délégitaire sous quel délai l'abri-voyageurs publicitaire est remis en état.
- Propreté des poteaux d'arrêts et des abris-voyageurs non publicitaires.
- Remplacement des éléments défectueux ou détériorés des poteaux d'arrêts et des abris-voyageurs non publicitaires dans le délai indiqué par le Délégitaire lors de l'information du caractère défectueux du point d'arrêt à l'autorité délégante.
- Remplacement de l'information et mise à jour dans la semaine de réparation du mobilier urbain.

► Le service de référence

Tout point d'arrêt du réseau doit présenter les caractéristiques suivantes :

- Bon état et Propreté de l'espace d'attente (si banc)
- Bon état et Propreté des ossatures et vitres
- Bon état et Propreté du cadre d'information (si abri)
- Bon état de la vitrophanie accessibilité

► Le niveau d'exigence

95 % des arrêts contrôlés sont conformes en termes d'entretien et de propreté

► La méthode de mesure :

Les contrôles sont effectués contradictoirement par une personne mandatée par l'Autorité délégante et une personne du réseau de l'exploitant.

Annexe 12. Qualité de service

Le contrôle s'effectue chaque trimestre sur un échantillon d'arrêts par trimestre (poteaux et abris), soit 150 arrêts de lignes régulières, se répartissant sur l'ensemble du réseau en théorie de la manière suivante : 125 arrêts du réseau urbain et 25 arrêts du réseau périurbain, par trimestre. Seuls les poteaux et les abris sous la responsabilité d'entretien du délégataire font partie du contrôle contractuel de qualité.

L'évaluation est faite sur la base de l'établissement d'un ratio entre le nombre de points conformes et le nombre de points possibles toute mesure confondue.

Annexe 12. Qualité de service

3.3. Critère 3 Le respect de la qualité de service à bord des véhicules

3.3.1. Etat physique et propreté des véhicules, respect de la charte graphique

► Le service de référence

Le référentiel de propreté porte,

A la sortie du dépôt sur :

- **L'extérieur du véhicule :**
 - état de la carrosserie,
 - propreté de la carrosserie,
 - état des affiches
 - état de la livrée
- **L'intérieur du véhicule :**
 - propreté du poste de conduite
 - propreté des sols,
 - état des sièges,
 - propreté des sièges,
 - propreté des surfaces intérieures non vitrées,
 - propreté des plages arrières
 - propreté des vitres et parois vitrées,
 - propreté des barres et poignées de maintien,
 - propreté des cadres d'information
 - état des affiches
 - état des éclairages

► Le niveau d'exigence

Extérieur du véhicule : 90 % de conformité en 2022 –(91% en 2023 si objectif atteint ou dépassé en 2022)

Intérieur du véhicule : 89% de conformité en 2022 –(90% en 2023 si objectif atteint ou dépassé en 2022)

Annexe 12. Qualité de service

► La méthode de mesure :

Les contrôles sont effectués contradictoirement par une personne mandatée par l'Autorité délégante et une personne du réseau de l'exploitant, à la première sortie du dépôt le matin, selon un tirage aléatoire des bus visités.

Chaque bus (soit l'ensemble du parc propriété de GMVA et l'ensemble de celui propriété des autocaristes) est évalué au moins une fois par an. Approche générale (y compris cars lignes Kicéo 24 et 25) de 80 véhicules contrôlés par trimestre.

L'évaluation est faite sur la base de l'établissement d'un ratio entre le nombre de points conformes et le nombre de points possibles toute mesure confondue.

3.3.2 Le parcours clients (lignes régulières et service Créacéo) (accueil du conducteur et fonctionnement du matériel embarqué)

► Le service de référence

L'ensemble des points suivants sont évalués :

Attitude et amabilité / Affiche intérieur/ Equipements

- Accueil/Amabilité
- Regard porté au voyageur montant
- Contrôle de l'ensemble des portes
- Tenue vestimentaire
- Capacité à renseigner le client sur le réseau
- Disponibilité de titres au détail et vente de titres avec rendu monnaie (billet de 10 € maxi)
- Disponibilité du guide horaire et du Règlement intérieur dans le bus à proximité du conducteur (avec Plan du réseau et tarifs)
- Prise de congés
- Etat de fonctionnement de la girouette frontale
- Etat de fonctionnement de la girouette latérale
- Etat de fonctionnement de la girouette arrière

Annexe 12. Qualité de service

- Etat de fonctionnement du SIV Visuel (Ecran TFT et/ou bandeau lumineux)
- Etat de fonctionnement des valideurs
- Etat de fonctionnement des boutons de demande d'arrêt

Qualité de la conduite

- Respect du code de la route et des autres conducteurs
- Conduite souple, non saccadée (Accélération, freinage, passage des virages et ronds-points en douceur)
- Qualité de la prise en charge PMR
- Respect de l'arrêt
- Accostage du véhicule au trottoir
- Respect de la correspondance (si Créacéo)

Propreté intérieure

- Propreté des sol et sièges (en ligne)

► Le niveau d'exigence

Attitude et amabilité du conducteur : 98 % de conformité

Qualité de conduite : 98% de conformité

Affiche intérieur : 98% de conformité

Approche du véhicule : 95% de conformité

Equipement ! 93% de conformité en 2022 –(94% en 2023 si objectif atteint ou dépassé en 2022)

► La Méthode de mesure :

Les contrôles sont effectués par un client mystère choisi par le prestataire mandaté par l'Autorité déléguée. Ils s'effectueront à partir d'un scénario type.

Echantillon : Approche générale (y compris conducteurs des lignes Kicéo 24 et 25) : 30 mesures par trimestre.

L'évaluation est faite sur la base de l'établissement d'un ratio entre le nombre de points conformes et le nombre de points possibles toute mesure confondue.

Annexe 12. Qualité de service

3.3.3 Le parcours clients Mobicéo

► Le service de référence

L'ensemble des points suivants sont évalués :

Attitude et amabilité / Affiche intérieur

- Accueil/Amabilité
- Regard porté au voyageur montant
- Tenue vestimentaire
- Capacité à renseigner le client sur les modalités d'accès et/ou en cas de situation perturbée
- Disponibilité du guide horaire, du Règlement intérieur dans le bus à proximité du conducteur (avec Plan du réseau et tarifs) et du dépliant Mobicéo
- Prise de congés
- Tranquillité (niveau sonore radio)

Qualité de la conduite

- Respect du code de la route et des autres conducteurs
- Conduite souple, non saccadée (Accélération, freinage, passage des virages et ronds-points en douceur)
- Qualité de la prise en charge PMR
- Qualité prise en charge et dépose arrêt

► Le niveau d'exigence

Attitude et amabilité du conducteur : 98 % de conformité

Qualité de conduite : 98% de conformité

► La Méthode de mesure :

Les contrôles sont effectués par un client mystère choisi par le prestataire mandaté par l'Autorité déléguée. Ils s'effectueront à partir d'un scénario type.

Echantillon : 5 mesures par trimestre.

L'évaluation est faite sur la base de l'établissement d'un ratio entre le nombre de points conformes et le nombre de points possibles toute mesure confondue.

3.3.4 L'attitude et amabilité des contrôleurs avec la clientèle

► Le service de référence

L'ensemble des points suivants sont évalués :

- Accueil/Amabilité
- Tenue vestimentaire
- Contrôle des passagers
- Capacité à renseigner le client sur le réseau
- Cas à renseigner sur le réseau en cas de situation perturbée
- Verbalisation

► Le niveau d'exigence

98% de conformité

► La Méthode de mesure :

Les contrôles sont effectués par un client mystère choisi par le prestataire mandaté par l'Autorité délégante. Ils s'effectueront à partir d'un scénario type.

L'évaluation est faite sur la base de l'établissement d'un ratio entre le nombre de points conformes et le nombre de points possibles toute mesure confondue.

Chaque contrôleur sera testé tous les ans. 10 mesures doivent être effectuées par an.

3.3.5. Le respect du taux de contrôle dans les véhicules et lutte contre la fraude

La sécurité est évaluée au travers d'un engagement sur le taux de contrôle.

La présence de vérificateurs sur le terrain répond en effet à un double objectif :

- maintenir le sentiment de sécurité
- garantir les recettes du réseau

► Le service de référence

L'engagement porte sur un taux de contrôle annuel.

► Le niveau d'exigence

Annexe 12. Qualité de service

Toutes les lignes doivent être contrôlées régulièrement tout au long de l'année. Chaque ligne est contrôlée a minima une fois par mois de manière aléatoire (le jour et l'heure de contrôle doivent changer chaque mois).

► La Méthode de mesure :

Le délégataire remettra à l'autorité délégante les plans de contrôle des lignes chaque mois.

En fin d'année, le taux de contrôle détaillé par ligne sera présenté à l'autorité délégante et repris dans le rapport annuel. Le délégataire présentera également le nombre de voyageurs contrôlés rapporté au nombre de voyageurs transportés par ligne et globalement.

3.4. Critère 4 La qualité des prestations clientèle (vente et information)

3.4.1 L'accueil de la clientèle et rapidité de service en agence

La définition de la norme NF Service 286 « services associés » - Gamme « Agences commerciales » - critère « Accueil » est retenue.

► Le service de référence

L'ensemble des points suivants sont évalués :

Information à l'agence

- Respect des horaires d'ouverture de l'agence
- Disponibilité des documents d'information (plans, guides horaires,...)
- Présentation des perturbations en cours
- Affichage des tarifs
- Affichage du règlement d'utilisation des transports
- Affichage du plan du réseau
- L'agence commerciale comporte les informations suivantes : à l'extérieur, enseigne et logo, horaires et jours d'ouverture

Accueil et traitement de la demande

- Accueil des clients
- Tenue vestimentaire
- Délai d'attente

Annexe 12. Qualité de service

- Pertinence de l'information fournie en réponse aux demandes, en particulier en cas de perturbation

► Le niveau d'exigence

Information à l'agence : 98 % de conformité

Accueil et traitement de la demande : 98% de conformité

L'évaluation est faite sur la base de l'établissement d'un ratio entre le nombre de points conformes et le nombre de points possibles toute mesure confondue.

► La Méthode de mesure :

Les contrôles sont effectués par un client mystère choisi par le prestataire mandaté par l'Autorité délégente. Ils s'effectueront à partir d'un scénario type.

22 mesures par an seront réalisées.

3.4.2 L'accueil téléphonique

► Contexte

4 numéros de téléphone sont concernés correspondant à 4 services Kicéo dissociés :

- La centrale de mobilité (02 97 01 22 10)
- Le service Créacéo (02 97 01 22 88)
- Le service Mobicéo (02 97 01 22 66)
- Le service Vélocéo (02 97 01 22 23)

► Le service de référence

Le numéro de téléphone du service de renseignements téléphonique et son amplitude horaire de fonctionnement figurent sur les documents d'information. Il en est de même pour les coordonnées de l'agence commerciale.

Le client est accueilli aimablement.

Les points suivants sont évalués :

Accessibilité au service

- Prise en charge et temps d'attente
- Respect des horaires d'accueil

Annexe 12. Qualité de service

Accueil téléphonique

- Qualité de la prise d'appel
- Amabilité, disponibilité, politesse
- Expression compréhensible

Information à distance

- Qualité de l'information transmise

► Le niveau d'exigence

Accessibilité : 88% de conformité en 2022 (89% en 2023 si objectif atteint ou dépassé en 2022)

Accueil téléphonique : 98 % de conformité

Information à distance : 98% de conformité

L'évaluation est faite sur la base de l'établissement d'un ratio entre le nombre de points conformes et le nombre de points possibles toute mesure confondue.

► La Méthode de mesure :

Les contrôles sont effectués par un client mystère choisi par le prestataire mandaté par l'Autorité délégante.

- La centrale de mobilité : 26 mesures par an
- Le service Créacéo : 14 mesures par an
- Le service Mobicéo : 14 mesures par an
- Le service Vélocéo : 6 mesures par an

3.4.3 La qualité des informations du site Internet et de l'application smartphone Kicéo

► Le service de référence

Accessibilité

- Site disponible
- Site accessible aux PMR

Information à distance

L'ensemble des informations du réseau sont disponibles et à jour, tous les modules fonctionnent :

- Plan général du réseau

Annexe 12. Qualité de service

- Plan des lignes
- Fiches horaires
- Tarifs
- Déviations
- Autre information en situation perturbée
- Calculateur d'itinéraire
- E-boutique
- Actualités autres
- Formulaire contact

► Le niveau d'exigence

Accessibilité : 98 % de conformité

Information à distance : 98% de conformité

L'évaluation est faite sur la base de l'établissement d'un ratio entre le nombre de points conformes et le nombre de points possibles toute mesure confondue.

► La Méthode de mesure :

Les contrôles sont effectués par l'Autorité délégante ou par un prestataire mandaté par cette dernière.

Le site Internet Kicéo est testé 5 fois par trimestre et l'application mobile Kicéo 4 fois par trimestre.

3.4.4 La qualité des informations du site Internet et de l'application smartphone Vélocéo

► Le service de référence

Accessibilité

- Site disponible
- Site accessible aux PMR

Annexe 12. Qualité de service

Information à distance

L'ensemble des informations du service Vélocéo sont disponibles et à jour, tous les modules fonctionnent :

- Plan général des stations
- Tarification
- Formulaire de contact
- Consignes de sécurité
- Explications d'utilisation
- Actualités
- Inscription en ligne
- Paiement en ligne

► Le niveau d'exigence

Accessibilité : 98 % de conformité (ave neutralisation item accessibilité aux PMR)

Information à distance : 98% de conformité

L'évaluation est faite sur la base de l'établissement d'un ratio entre le nombre de points conformes et le nombre de points possibles toute mesure confondue.

► La Méthode de mesure :

Les contrôles sont effectués par l'Autorité délégante ou par un prestataire mandaté par cette dernière.

Le site Internet Vélocéo est testé 1 fois par trimestre et l'application mobile Vélocéo 1 fois par trimestre également.

3.4.5 La qualité des stations Vélocéo

► Le service de référence

L'ensemble des points suivants sont évalués :

Information en station

- Nom de la station

Annexe 12. Qualité de service

- Plan du réseau avec stations
- Tarification
- Informations accès au service
- Informations utilisation vélo
- Informations temporaires

Propreté et fonctionnement

- Propreté Totem
- Propreté et fonctionnement des Diapasons
- Abords de la station

► Le niveau d'exigence

Information : 95 % de conformité en 2022 (95,5 % en 2023 si objectif ou dépassé en 2022)

Propreté et fonctionnement : 95% de conformité en 2022 (95,5% en 2023 si objectif atteint ou dépassé en 2022)

L'évaluation est faite sur la base de l'établissement d'un ratio entre le nombre de points conformes et le nombre de points possibles toute mesure confondue.

► La Méthode de mesure :

Les contrôles sont effectués par l'Autorité délégante ou par un prestataire mandaté par cette dernière.

Chaque station est contrôlée une fois par an, soit 12 stations contrôlées par an.

3.4.6 La qualité des vélos Vélocéo

► Le service de référence

L'ensemble des points suivants sont évalués :

- Panier
- Elastique panier

Annexe 12. Qualité de service

- Sonnette
- Garde boue
- Stickers garde boues
- Guidon
- Stickers guidon
- Antivol vélo
- Cadre
- Stickers cadre
- Carter de chaîne
- Selle
- Système réglage selle
- Roue
- Pneus
- Feux arrière
- Feux avant
- Pédales
- Catadioptrés roues
- Béquille
- Poignée
- Freins
- Assistance électrique
- SmooveBos
- Transmission 3 vitesses

► Le niveau d'exigence

95 % de conformité

Annexe 12. Qualité de service

L'évaluation est faite sur la base de l'établissement d'un ratio entre le nombre de points conformes et le nombre de points possibles toute mesure confondue.

► La Méthode de mesure :

Les contrôles sont effectués par l'Autorité délégante ou par un prestataire mandaté par cette dernière.

25 vélos sont contrôlés par trimestre, de manière aléatoire.

3.4.7 La qualité des documents d'information et cohérence entre les différentes sources

► Le service de référence

Cet indicateur contractuel est mesuré sous l'angle de la Qualité perçue par le voyageur.

- ▮ Pas d'information erronée ou omise
- ▮ L'information est claire et compréhensible
- ▮ Les documents d'information sont pratiques et répondent aux attentes des usagers.
- ▮ Le client est informé des perturbations connues à l'avance par le délégataire par tous les moyens visés dans le contrat : agence, points d'arrêts, véhicules, site Internet, pôles d'échanges...

► Le niveau d'exigence

L'objectif de qualité sera atteint dès lors que la note moyenne sera au moins supérieure ou égale à 8 sur 10.

► La Méthode de mesure :

Ce critère est évalué à l'aune de la perception clients, tous les ans contradictoirement par l'Autorité délégante et le délégataire.

ENVIRONNEMENT DU CONTRÔLE

Date : _____

Heure de début : ____ H ____

Numéro appelé : ☐ CTMGVA : 02 97 01 22 10

☐ Créaceo : 02 97 01 22 88

☐ CTM : 02 97 01 22 01

☐ Vélocéo : 02 97 01 22 23

☐ Voyages Morio : 02 97 66 77 15

☐ Mobicéo : 02 97 01 22 66

ACCESSIBILITÉ AU SERVICE

C NC SO

- Prise en charge et temps d'attente (2 pts) ☐ ☐ ☐ ☐ 60 s à 2 min (0 pt) ☐ Pas de décroché (attente supérieur à 2 min) (-1 pt)
- Respect des horaires (2 pts) ☐ ☐ ☐ ☐ Service inaccessible pendant les horaires de fonctionnement (-1 pt)

ACCUEIL TÉLÉPHONIQUE

CNC SO

- Prise d'appel (2 pts) ☐ ☐ ☐ ☐ Absence de « Bonjour » (0 pt) ☐ Absence de formule d'accueil (0 pt)
☐ Absence d'annonce de l'entreprise (-1 pt)
- Amabilité, disponibilité, politesse (2 pts) ☐ ☐ ☐ ☐ Agent désinvolte (0 pt) ☐ Agressif – incorrect (-1 pt)
☐ Ton froid – désagréable (0 pt)
- Expression (2 pts) ☐ ☐ ☐ ☐ Voix inaudible (1 pt) ☐ Termes trop techniques (1 pt)

0 pt si les deux cases sont cochées

INFORMATION A DISTANCE

C NC SO

- Qualité de l'information transmise (2 pts) ☐ ☐ ☐ ☐ Information incomplète (1 pt) ☐ Information erronée (-1 pt)
☐ Absence de proposition (-1 pt)
☐ Ne prends pas les coordonnées pour réponse ultérieure (-1 pt) Question posée :

Réponse donnée :

- Prise de congés (1 pt) ☐ ☐ ☐ ☐ Absence de formule prise de congés (0 pt)

FIN DE CONTRÔLE

Heure de fin : ____ H ____

Observations :

N° de l'enquêteur :

ENVIRONNEMENT DU CONTRÔLE

Date : _____

Ligne : _____

Direction : _____

Arrêt : _____

Heure prévue : ____ H ____

Heure réelle : ____ H ____

N° parc : _____

☐ Contrôleur non rencontré (*prévenir immédiatement GMVA*)

Présence du client mystère de ____ H ____ à ____ H ____

Temps de la journée : ☐ Beau ☐ Instable ☐ Pluie ☐ Neige ☐ Brouillard

ATTITUDE ET AMABILITÉ

C NC SO

- Amabilité / Politesse (2 pts) ☐ ☐ ☐ ☐ Absence de « Bonjour » (0 pt) ☐ Absence d'annonce du contrôle à la montée (0 pt)
☐ Désagréable (0 pt) ☐ Absence de formule de prise de congés à la descente (0 pt)
- Tenue vestimentaire (1 pt) ☐ ☐ ☐ ☐ Tenue non réglementaire (0 pt) ☐ Tenue sale (0 pt) ☐ Tenue débraillée (0 pt)
- Contrôle des passagers (2 pts) ☐ ☐ ☐ ☐ Ne contrôle pas l'ensemble des passagers (0 pt) ☐ Discrimination avérée (0 pt)
- Capacité à renseigner sur le réseau (2 pts) ☐ ☐ ☐ ☐ Aucune information donnée (-1 pt) ☐ Information incomplète (1 pt)
☐ Ne renseigne pas spontanément (0 pt) ☐ Information erronée (-1 pt)
- Capacité à renseigner sur le réseau en cas de situation perturbée (2 pts) ☐ ☐ ☐ ☐ Aucune information donnée (0 pt) ☐ Information incohérente avec le site (0 pt)
- Verbalisation (2 pts) ☐ ☐ ☐ ☐ Aucune explication sur les démarches après verbalisation (0 pt)

FIN DE CONTRÔLE

Arrêt de descente : _____

Heure prévue à l'arrivée : ____ H ____

Heure réelle à l'arrivée : ____ H ____

Observations :

N° de l'enquêteur :

ENVIRONNEMENT DU CONTRÔLE

Date : _____

Ligne : _____

Direction : _____

Arrêt de montée : _____

☐ Urbain ☐ Interurbain ☐ TAD

Heure prévue : ____ H ____

Heure réelle : ____ H ____

☐ Véhicule non rencontré (prévenir immédiatement GMVA) Présence du client mystère de ____ H ____ à ____ H ____

Temps de la journée : ☐ Beau ☐ Instable ☐ Pluie ☐ Neige ☐ Brouillard

APPROCHE VEHICULE

N° de parc : _____

Immatriculation : _____

C NC SO

- Girouette frontale (N°/ destination) (2 pts) ☐ ☐ ☐ ☐ Eteinte (0 pt) ☐ Illisible (0 pt) ☐ Erronée (-1 pt) ☐ Absente (0 pt)
- Girouette latérale (N°/ destination) (2 pts) ☐ ☐ ☐ ☐ Eteinte (0 pt) ☐ Illisible (0 pt) ☐ Erronée (-1 pt) ☐ Absente (0 pt)
- Accostage au trottoir (2 pts) ☐ ☐ ☐ ☐ Arrêt obligeant l'utilisateur à mettre le pied sur la chaussée pour descendre (0pt)
☐ Arrêt impossible compte tenu de la configuration de l'arrêt

ATTITUDE ET AMABILITE / AFFICHAGE INTERIEUR / EQUIPEMENTS

C NC SO

- Accueil / Amabilité (1 pt) ☐ ☐ ☐ ☐ Absence de Bonjour (0 pt) ☐ Ne répond pas à l'utilisateur (0 pt)
- Regard porté au voyageur montant (1 pt) ☐ ☐ ☐ ☐ Ne regarde pas l'utilisateur (0 pt) ☐ Ne regarde pas le titre (0 pt)
- Contrôle de l'ensemble des portes (1 pt) ☐ ☐ ☐ ☐ Ne contrôle pas les portes avant ouverture / fermeture (0 pt)
☐ Coince un client dans les portes (SI) Arrêt du contrôle
- Tenue vestimentaire (1 pt) ☐ ☐ ☐ ☐ Tenue non conforme (0 pt) ☐ Tenue sale (0 pt) ☐ Tenue débraillée (0 pt)
- Capacité à renseigner le client (2 pts)
Y compris en cas de situation perturbée ☐ ☐ ☐ ☐ Aucune information donnée (0 pt) ☐ Information incomplète (1 pt)
☐ Information erronée (-1pt) ☐ Ne sait pas et n'oriente pas le client (-1 pt)
- Capacité à délivrer les titres (2 pts) ☐ ☐ ☐ ☐ Rendu impossible sur 10€ (0) ☐ Pas d'encaissement (0) ☐ Absence de titre (-1 pt)
- Guide horaire (1 pt) ☐ ☐ ☐ ☐ Erroné (-1 pt) ☐ Absent (0 pt) ☐ Illisible (0 pt)
- Règlement intérieur (1 pt) ☐ ☐ ☐ ☐ Erroné (0 pt) ☐ Absent (0 pt) ☐ Illisible (0 pt)
- Prise de congés (1 pt) ☐ ☐ ☐ ☐ Absence « Au revoir » lorsque le client en a pris l'initiative à la sortie (0 pt)
- SIV Visuel (écran TFT) (2 pts) ☐ ☐ ☐ ☐ Ne fonctionne pas (0 pt) ☐ Illisible (0 pt)
☐ Information erronée (-1 pt) ☐ Prochain arrêt erroné (-1pt)
- SIV Visuel (bandeau) (2 pts) ☐ ☐ ☐ ☐ Ne fonctionne pas (0 pt) ☐ Illisible (0 pt) ☐ Erroné (-1 pt)
☐ N'indique pas le prochain arrêt en temps réel (0 pt)
- SIV Sonore (2 pts) ☐ ☐ ☐ ☐ Ne fonctionne pas (0 pt) ☐ Inaudible (0 pt) ☐ Erroné (-1 pt)
☐ N'indique pas le prochain arrêt en temps réel (0 pt)
- Valideurs (1 pt) ☐ ☐ ☐ ☐ Ne fonctionne(ent) pas (0 pt) ☐ Absent(s) (0 pt)
- Boutons de demande d'arrêt (1 pt) ☐ ☐ ☐ ☐ Ne fonctionne (ent) pas (0 pt)

QUALITÉ DE LA CONDUITE

C NC SO

- Respect code de la route (2 pts) ☐ ☐ ☐ ☐ Limitations vitesse non respectées (-1 pt) ☐ Autre non respect code de la route (-1 pt)
☐ Téléphone au volant (-1 pt) ☐ Vocabulaire déplacé (0 pt)
☐ Gestes déplacés (0 pt) ☐ Signalisation non respectée (-1 pt)
- Conduite souple (2 pts) ☐ ☐ ☐ ☐ Allure inadaptée au profil - environnement du trajet (0 pt)
☐ Accélération brusque (0 pt) ☐ Freinage brusque (0 pt) ☐ Chute d'un client (SI)
Arrêt du contrôle
- Prise en charge PMR (2 pts) ☐ ☐ ☐ ☐ Aucune prise en charge (0 pt) ☐ Démarrage avant installation du client (0 pt)

21. Respect de l'arrêt (2 pts)

☐ ☐ ☐

☐ Prise en charge hors arrêt (0 pt) ☐ Descente en dehors de l'arrêt (0 pt)

☐ Demande non prise en compte par le conducteur bien qu'effectuée suffisamment en amont par le client (0 pt)

22. Respect de la correspondance (Créacéo) (2 pts)

☐ ☐ ☐

☐ Horaire de correspondance non assuré (0 pt)

PROPRETE INTERIEURE

C NC SO

23. Propreté sol et siège (en ligne) (1 pt)

☐ ☐ ☐

☐ Présence de détritus ou papier (0 pt)

FIN DE CONTRÔLE

C NC SO

24. Girouette arrière (N° de ligne) (2 pts)

☐ ☐ ☐

☐ Eteinte (0 pt)

☐ Illisible (0 pt)

☐ Erronée (-1 pt)

☐ Absente (0 pt)

Arrêt de descente : _____

Heure prévue à l'arrivée : ____ H ____

Heure réelle à l'arrivée : ____ H ____

Observations :

N° de l'enquêteur :

C= Conforme, NC = Non-conforme, SO = Sans Objet

ENVIRONNEMENT DU CONTRÔLE

Date : _____

Heure prévue : ____ H ____

Direction : _____

Heure réelle : ____ H ____

Adresse Prise en charge : _____

N° immatriculation : _____

☐ Véhicule non rencontré (*prévenir immédiatement GMVA*) Présence du client mystère de _____ H ____ à ____ H ____

Temps de la journée : ☐ Beau ☐ Instable ☐ Pluie ☐ Neige ☐ Brouillard

ATTITUDE ET AMABILITÉ / AFFICHAGE INTERIEUR

C NC SO

- | | | | |
|--|--|--|---|
| 1. Accueil / Amabilité (1 pt) | ☐ ☐ ☐ | ☐ Absence de Bonjour (0 pt) | ☐ Ne répond pas à l'usager (0 pt) |
| 2. Regard porté au voyageur montant (1 pt) | ☐ ☐ ☐ | ☐ Ne regarde pas l'usager (0 pt) | ☐ Ne vérifie pas le titre (0 pt) |
| 3. Tenue vestimentaire (1 pt) | ☐ ☐ ☐ | ☐ Tenue non conforme (0 pt) | ☐ Tenue sale (0 pt) ☐ Tenue débraillée (0 pt) |
| 4. Capacité à renseigner sur les modalités d'accès et/ou en cas de situation perturbée (2 pts) | ☐ ☐ ☐ | ☐ Aucune information donnée (-1 pt) | ☐ Information incomplète (1 pt) |
| | | ☐ Information erronée (-1 pt) | ☐ Ne sait pas et n'oriente pas le client (-1 pt) |
| 5. Guide horaire (1 pt) | ☐ ☐ ☐ | ☐ Erroné (-1 pt) | ☐ Absent (0 pt) ☐ Illisible (0 pt) |
| 6. Dépliant Mobicéo (1 pt) | ☐ ☐ ☐ | ☐ Erroné (-1 pt) | ☐ Absent (0 pt) ☐ Illisible (0 pt) |
| 6. Règlement intérieur (1 pt) | ☐ ☐ ☐ | ☐ Erroné (0 pt) | ☐ Absent (0 pt) ☐ Illisible (0 pt) |
| 7. Prise de congés (1 pt) | ☐ ☐ ☐ | ☐ Absence de Merci (0 pt) | ☐ Absence « Au revoir » (0 pt) |
| 8. Tranquillité (1 pt) | ☐ ☐ ☐ | ☐ Radio niveau sonore élevé (0 pt) | |

QUALITÉ DE LA CONDUITE

C NC SO

- | | | | |
|---------------------------------------|--|---|---|
| 9. Respect code de la route (2 pts) | ☐ ☐ ☐ | ☐ Limitations de vitesse non respectées (-1 pt) | |
| | | ☐ Autre non respect code de la route (-1 pt) | |
| | | ☐ Téléphone au volant (-1 pt) | ☐ Vocabulaire déplacé (0 pt) |
| | | ☐ Gestes déplacés (0 pt) | ☐ Signalisation non respectée (-1 pt) |
| 10. Conduite souple (2 pts) | ☐ ☐ ☐ | ☐ Allure inadaptée au profil - environnement du trajet (0 pt) | |
| | | ☐ Accélération brusque (0 pt) | ☐ Freinage brusque (0 pt) |
| 11. Prise en charge PMR (2 pts) | ☐ ☐ ☐ | ☐ N'ouvre pas les portes (0 pt) | ☐ Ne sait pas manipuler le fauteuil (0 pt) |
| | | ☐ N'attache pas correctement l'usager (-1 pt) | |
| | | ☐ Ne vérifie pas le port de la ceinture (0 pt) | |
| | | ☐ N'attend pas que l'usager soit installé avant de démarrer (0 pt) | |
| | | ☐ « Manipulation » non adaptée de la personne PMR (-2 pts) | |
| 12. Prise en charge et dépose (2 pts) | ☐ ☐ ☐ | ☐ Pas d'aide à la montée et/ou à la descente (0 pt) | |
| | | ☐ Erreur lieu de dépose ou prise en charge (0 pt) | |

FIN DE CONTRÔLE

Adresse Dépose : _____

Heure prévue à l'arrivée : ____ H ____

Heure réelle à l'arrivée : ____ H ____

Observations :

N° de l'enquêteur :

ENVIRONNEMENT DU CONTRÔLE

Date : _____ Heure de début contrôle : ____ H ____

Ligne : _____

☐ Urbain

☐ Périurbain

Direction : _____

Arrêt : _____

Temps de la journée : ☐ Beau ☐ Instable ☐ Pluie ☐ Neige ☐ Brouillard

Condition de contrôle : ☐ Jour ☐ Nuit

Équipement à l'arrêt : ☐ Absence de structure (poteau et abribus) ☐ Présence de poteau ☐ Présence d'abribus ☐ Marquage au sol

INFORMATION AU POINT ARRÊT

C NC SO

1. Identification du nom de l'arrêt (1 pt) ☐ ☐ ☐ ☐ Absent (0 pt) ☐ Illisible (0 pt) ☐ Erroné (-1 pt)
2. Numéro et destination des lignes desservant l'arrêt : lignes ☐ ☐ ☐ Absents (0 pt) ☐ Illisibles (0 pt) ☐ Erronés (0 pt)
Passantes (1 pt)
3. Plan général du réseau (sauf poteau) (1 pt) ☐ ☐ ☐ Absent (0 pt) ☐ Illisible (0 pt) ☐ Erroné (0 pt)
☐ Absence petite croix indiquant position (0 pt)
☐ Petite croix indiquant position mal positionnée (0 pt)
☐ Délavé (0 pt)
4. Plan de(s) ligne(s) (1 pt) ☐ ☐ ☐ Absent(s) (0 pt) ☐ Illisible(s) (0 pt) ☐ Erroné(s) (0 pt)
☐ Absence petite croix indiquant position (0 pt)
☐ Petite croix indiquant position mal positionnée (0 pt)
☐ Délavé (0 pt)
5. Horaires en vigueur avec date de validité et (1 pt) ☐ ☐ ☐ Absents (0 pt) ☐ Illisibles (0 pt) ☐ Erronés (0 pt)
6. Tarifs en vigueur (1 pt) ☐ ☐ ☐ Absents (0 pt) ☐ Illisibles (0 pt) ☐ Erronés (0 pt)
7. Indication « Faire signe au conducteur » (1 pt) ☐ ☐ ☐ Absente (0 pt) ☐ Illisible (0 pt) ☐ Erronée (0 pt)
8. Sticker en braille (1 pt) ☐ ☐ ☐ Absent (0 pt) ☐ Illisible (0 pt) ☐ Dégradé/Décollé (0 pt)
☐ Erroné (0 pt)
9. Nom et adresse dépositaire le plus proche (1 pt) ☐ ☐ ☐ Absents (0 pt) ☐ Illisibles (0 pt) ☐ Erronés (0 pt)
10. Perturbations prévues (durée supérieur à 1j) en cohérence avec le site internet Kicéo (1 pt) ☐ ☐ ☐ Absentes (0 pt) ☐ Illisibles (0 pt) ☐ Obsolètes (0 pt)

ETAT ET PROPRETÉ DU POINT D'ARRÊT

C NC SO

11. Espace d'attente (banc) (1 pt) ☐ ☐ ☐ Sale (0 pt) ☐ Cassé (-1 pt) ☐ Tagué (0 pt)
12. Ossatures et / vitres (abris ou poteau) (1 pt) ☐ ☐ ☐ Cassée (-1 pt) ☐ Taguée (0 pt) ☐ Gravée (0 pt)
☐ Brûlée (0 pt) ☐ Présence sticker sauvage (0 pt)
☐ Tagué / Opaque (0 pt)
13. Cadre d'information (abris) (1 pt) ☐ ☐ ☐ Cassé (-1 pt) ☐ Tagué (0 pt) ☐ Gravé (0 pt)
☐ Brûlé (0 pt) ☐ Détérioré (0 pt)
☐ Présence humidité (0 pt) ☐ Présence peinture/salissure (0 pt)
14. Propreté structure et sol (pour info) (1 pt) ☐ ☐ ☐ Sale (0 pt) ☐ Détériorée (0 pt)
15. Vitrophanie accessibilité (1 pt) ☐ ☐ ☐ Absente (-1 pt) ☐ Effacée (0 pt)

FIN DE CONTRÔLE

Envoyé en préfecture le 23/05/2022

Reçu en préfecture le 23/05/2022

Heure de fin de contrôle : ____ H ____

Affiché le

ID : 056-200067932-20220519-220519_DEL17-DE

Observations : Validation agent délégataire: ☐ Oui ☐ Non Validation agent GMVA: ☐ Oui ☐ Non

N° de l'enquêteur :

C= Conforme, NC = Non-conforme, SO = Sans Objet

ENVIRONNEMENT DU CONTROLE

Date : _____

Adresse site: ☐ <https://www.kiceo.fr/>

☐ Application mobile Kicéo

☐ Autre (à préciser) _____

Heure de début : ____ H ____ Heure de fin : ____ H ____

ACCESSIBILITÉ

- | | C | NC | SO | |
|----------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--|
| 1 Site disponible (2 pts) | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ Site inaccessible (0 pt) |
| 2 Site accessible au PMR (2 pts) | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ Non accessible PMR (0 pt) |

INFORMATION À DISTANCE

- | | C | NC | SO | | |
|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|---|---|
| 3 Plan général du réseau (2 pts) | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ Non disponible (0 pt) | ☐ Non valide (-1 pt) |
| 4 Plan des lignes (2 pts) | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ Non disponible (0 pt) | ☐ Non valide (-1 pt) |
| 5 Fiches horaires (2 pts) | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ Non disponibles (0 pt) | ☐ Non valides (-1 pt) ☐ Incohérentes (0 pt) |
| 6 Tarification + prix ticket unitaire (2 pts) | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ Non disponible (0 pt) | ☐ Non valide (-1 pt) ☐ Incohérente (0 pt) |
| 7 Déviations (arrêts non desservis, arrêts le plus proche + plan + durée) (2 pts) | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ Non disponibles (0 pt) | ☐ Incomplètes (1 pt) ☐ Incohérentes (0 pt) |
| 8 Autre Info. en situation perturbée (2 pts) | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ Non disponible (0 pt) | ☐ Absence de communiqué en 1 ^{ère} page (1 pt) |
| 9 Calculateur d'itinéraire (2 pts) | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ Non disponible (0 pt) | ☐ Non valide (-1 pt) |
| 10 E-Boutique (2 pts) | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ N'existe pas (0 pt) | ☐ Non disponible (0 pt) |
| 11 Actualités autres (2 pts) | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ Non disponibles (0 pt) | ☐ Non valides (-1 pt) ☐ Incohérentes (0 pt) |
| 12 Formulaire contact (2 pts) | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ Non disponible (0 pt) | ☐ Non valide (-1 pt) ☐ Incohérent (0 pt) |

Scénario Calcul d'Itinéraire :

L'enquêteur

Réponse Apportée :

OBSERVATIONS

ENVIRONNEMENT DU CONTRÔLE

Date : _____ Heure de début contrôle : ____H____

N° de parc : _____

Temps de la journée : ☐ Beau ☐ Instable ☐ Pluie ☐ Neige ☐ Brouillard

EXTÉRIEUR DU VÉHICULE

	C	NC	SO	
1. Etat de la carrosserie (4 pts)	☐	☐	☐	☐ Plus de 2 rayures superficielles visibles à 5 m (-2 pts) ☐ Caoutchoucs déchirés (-2 pts) ☐ Tôles enfoncées (SI) Arrêt du contrôle ☐ Fibre de verre pare chocs écornée(SI) Arrêt du contrôle ☐ Cadre plaque publicitaire inutilisable (-1 pt) ☐ Pare choc cassé / enfoncé (-1pt) ☐ Carrosserie enfoncée / fissurée (-1pt) ☐ Coque rétroviseur cassée / fendue (-1pt) ☐ Feux signalisation défaillants(-1pt)
2. Propreté de la carrosserie (4 pts)	☐	☐	☐	☐ Traces de poussière / Boue (-2 pts) ☐ Impacts de plots visibles à 5m (-1 pt) ☐ Traces de carburant autour du réservoir (-1 pt) ☐ Traces de coulure sur le toit (-1 pt) ☐ Traces noires sur le capot moteur (-1 pt)
3. Etat des affiches (1 pt)	☐	☐	☐	☐ Décollées (0 pt) ☐ Déchirées (0 pt) ☐ Sales (0 pt) ☐ Mal cadrées (0 pt)
4. Livrée (2 pts)	☐	☐	☐	☐ Dégradée (0 pt) ☐ Erronée (0 pt) ☐ Absente (0 pt)

INTÉRIEUR DU VÉHICULE

	C	NC	SO	
5. Propreté poste de conduite (1 pt)	☐	☐	☐	☐ Présence de souillures (0 pt) ☐ Poussière dans le monnayeur (0 pt)
6. Propreté des sols (2 pts)	☐	☐	☐	☐ Sol non/mal balayé (0 pt) ☐ Traces de poussière (0 pt) ☐ Présence détritux(-1 pt) ☐ Présence Tags / Graffitis (-1 pt)
7. Etat des sièges (2 pts)	☐	☐	☐	☐ Sièges déchirés / lacérés / brulés (0 pt) ☐ Coques tagguées / brûlées (0 pt) ☐ Tissus / Simili cuirs vandalisés (0 pt) ☐ Dossiers cassés (SI) Arrêt du contrôle ☐ Sièges ouverts(SI) Arrêt du contrôle ☐ Dossiers fissurés (0pt)
8. Propreté des sièges (2 pts)	☐	☐	☐	☐ Assise tâchée / encrassée (0 pt) ☐ Présence miettes / grains de sable / papier (1 pt) ☐ Présence de salissures à même de tacher ou abîmer les vêtements client (-1 pt)
9. Propreté des surfaces intérieures non Vitrées (2 pts)	☐	☐	☐	☐ Surfaces encrassés (0 pt) ☐ Présence de traces de coulures (0 pt) ☐ Autres résidus (tickets..)(1 pt) ☐ Présence de gravures/tags (0pt)
10. Propreté des plages arrières (1 pt)	☐	☐	☐	☐ Présence de poussière (0 pt)
11. Propreté des vitres (latérale, avant Arrière) et parois vitrées (2 pts)	☐	☐	☐	☐ Présence de salissure importantes (graisse, doigts, gel, scotch etc..)(0 pt) ☐ Présence de tags / gravures (-1 pt)
12. Propreté des barres (2 pts)	☐	☐	☐	☐ Sales / Collantes (0 pt) ☐ Détériorés avec risque de blessure client (-1 pt) ☐ Taguées (-1 pt)
13. Propreté des cadres d'information (1 pt)	☐	☐	☐	☐ Sales rendant la lecture des informations difficiles (0 pt)
14. Etat des affiches (1 pt)	☐	☐	☐	☐ Décollées (0 pt) ☐ Déchirées (0 pt) ☐ Mal cadrées(0 pt) ☐ Sales(0 pt)
15. Etat des éclairages (1pt)	☐	☐	☐	☐ Manquants (0 pt) ☐ Défaillants (0 pt)

FIN DE CONTRÔLE

Observations : Validation agent délégataire: ☐ Oui ☐ Non Validation agent GMVA: ☐ Oui ☐ Non ☐ Absent

N° de l'enquêteur :

ENVIRONNEMENT DU CONTRÔLE

Date : _____ Heure contrôle : _____ H _____

Station : _____

Temps de la journée : ☐ Beau ☐ Instable ☐ Pluie ☐ Neige ☐ Brouillard

ETAT ET FONCTIONNEMENT VELO

C NC

N° du vélo : _____

- | | | | | |
|------------------------------------|---|---|--|---|
| 1. Panier (2 pts) | ☐ ☐ | ☐ Absent (0 pt) | ☐ Dégradé (1 pt) | ☐ Inutilisable (0 pt) |
| 2. Elastique panier (1 pt) | ☐ ☐ | ☐ Absent (0 pt) | ☐ Dégradé (1 pt) | ☐ Inutilisable (0 pt) |
| 3. Sonnette (2 pts) | ☐ ☐ | ☐ Absente (0 pt) | ☐ Fonctionne mal (1 pt) | ☐ Inutilisable (0 pt) |
| 4. Garde boue (2 pts) | ☐ ☐ | ☐ Absent (0 pt) | ☐ Dégradé (1 pt) | ☐ Sale ou Présence de stickers (1 pt) |
| 5. Stickers garde boue (1pt) | ☐ ☐ | ☐ Absent (0 pt) | ☐ Dégradé (1 pt) | |
| 6. Guidon (2 pts) | ☐ ☐ | ☐ Absent (0 pt) | ☐ Dégradé (1 pt) | ☐ Inutilisable (0 pt) |
| 7. Stickers guidon (1 pt) | ☐ ☐ | ☐ Absent (0 pt) | ☐ Dégradé (1 pt) | |
| 8. Antivol vélo (2 pts) | ☐ ☐ | ☐ Absent (0 pt) | ☐ Dégradé (1 pt) | ☐ Inutilisable (0 pt) |
| 9. Cadre (2 pts) | ☐ ☐ | ☐ Sale (0 pt) | ☐ Trace de choc (1 pt) | |
| 10. Stickers cadre (1pt) | ☐ ☐ | ☐ Absent (0 pt) | ☐ Dégradé (1 pt) | |
| 11. Carter de chaîne (2 pts) | ☐ ☐ | ☐ Sale (1 pt) | ☐ Dégradé (0 pt) | |
| 12. Selle (2 pts) | ☐ ☐ | ☐ Sale (0 pt) | ☐ Lacérée (0 pt) | ☐ Inutilisable (0 pt) |
| 13. Système réglage selle (2 pts) | ☐ ☐ | ☐ Ne fonctionne pas (0pt) | ☐ Grippé (1 pt) | |
| 14. Roue (2 pts) | ☐ ☐ | ☐ Sale (1 pt) | ☐ Voilée (0 pt) | ☐ Inutilisable (0 pt) |
| 15. Pneus (2 pts) | ☐ ☐ | ☐ Usés (0 pt) | ☐ Inutilisable (0 pt) | ☐ Dégonflés (0 pt) |
| 16. Feux arrière (2 pts) | ☐ ☐ | ☐ Absent (0 pt) | ☐ Cassé (0 pt) | ☐ Faible (1 pt) |
| 17. Feux avant (2pts) | ☐ ☐ | ☐ Absent (0 pt) | ☐ Cassé (0 pt) | ☐ Faible (1 pt) |
| 18. Pédales (2pts) | ☐ ☐ | ☐ Absente (0 pt) | ☐ Cassée (0 pt) | ☐ Abîmées (1 pt) |
| 19. Catadioptrés roues (2pts) | ☐ ☐ | ☐ Absent (0 pt) | ☐ Cassé (0 pt) | |
| 20. Béquille (2 pts) | ☐ ☐ | ☐ Absente (0 pt) | ☐ Cassée (0 pt) | ☐ Inutilisable (0 pt) |
| 21. Poignée (2 pts) | ☐ ☐ | ☐ Absente (0 pt) | ☐ Dégradée (0 pt) | ☐ Petite vitre 3 vitesses cassées (1 pt) |
| 22. Freins (2 pts) | ☐ ☐ | ☐ Ne fonctionne pas (0 pt) | ☐ Trop serrés (1 pt) | ☐ Trop lâches (1 pt) |
| 23. Assistance électrique (4 pts) | ☐ ☐ | ☐ Ne fonctionne pas (0 pt) | ☐ Peu active (1 pt) | |
| 24. SmooveBox (4 pts) | ☐ ☐ | ☐ Ne fonctionne pas (0 pt) | | |
| 25. Transmission 3 vitesses (2pts) | ☐ ☐ | ☐ Ne fonctionne pas (0 pt) | ☐ Passage de vitesse difficile (1 pt) | |

Observations : _____

L'enquêteur

ENVIRONNEMENT DU CONTRÔLE

Date : _____ Heure de début : ____ H ____

Lieu : ☐ InfoBus : Place de la république, Vannes

☐ Dépôt CTM : 43 rue des frères Lumières Zone Kerniol, Vannes

☐ Dépôt Voyages Morio : rue du Lann Guinet, Grand Champ

Conditions de contrôle : ☐ Jour ☐ Nuit

INFORMATION A L'AGENCE

A l'extérieur

- | | C | NC | SO | | | |
|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|---|--|---|
| 1. Enseigne et logo (1 pt) | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ Absents (0 pt) | ☐ Illisibles (0 pt) | ☐ Erronés (0 pt) |
| 2. Horaires et jours d'ouvertures affichés (1 pt) | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ Absents (0 pt) | ☐ Illisibles (0 pt) | ☐ Erronés (0 pt) |
| 3. Respect des horaires d'ouverture (2 pts) | ☐ | ☐ | ☐ | (0 pt) | | |

A l'intérieur

- | | | | | | | | |
|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--|--|---|---|
| 4. Guide horaire et autres documents d'info (2 pts) | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ Absent(s) (0 pt) | ☐ Illisible(s) (0 pt) | ☐ Erroné(s) (-1 pt) | ☐ Incomplet(s) (1 pt) |
| 5. Perturbation(s) en cours (2 pts) | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ Absente(s) (0 pt) | ☐ Illisible(s) (0 pt) | ☐ Erronée(s) (-1 pt) | ☐ Incomplète(s) (1 pt) |
| 6. Tarifs (1 pt) | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ Absents (0 pt) | ☐ Illisibles (0 pt) | ☐ Erronés (-1 pt) | |
| 7. Règlement d'utilisation des transports (1 pt) | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ Absent (0 pt) | ☐ Illisible (0 pt) | ☐ Erroné (0 pt) | |
| 8. Plan du réseau (2 pts) | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ Absent (0 pt) | ☐ Illisible (0 pt) | ☐ Erroné (-1 pt) | |

ACCUEIL ET TRAITEMENT DE LA DEMANDE

- | | C | NC | SO | | |
|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|---|---|
| 9. Accueil des clients (2 pts) | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ Personnel non disponible (0 pt) | ☐ Personnel désagréable (0 pt) |
| | | | | ☐ Absence de sourire (0 pt) | |
| | | | | ☐ Absence de formule de politesse (Bonjour, Au revoir, Merci) (-1 pt) | |
| 10. Tenue vestimentaire (1 pt) | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ Tenue non correcte (0 pt) | ☐ Tenue sale (0 pt) ☐ Tenue débraillée (0 pt) |
| 11. Délai d'attente (2 pts) | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ >5 min (hors début de mois et rentrée scolaire (0 pt) | ☐ > 10 min (-1 pt) |
| 12. Pertinence de l'information (2 pts) | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ Réponse incomplète (1 pt) | ☐ Réponse erronée (-1 pt) |
| | | | | ☐ Absence de réponse (-1 pt) | |
| | | | | ☐ Ne prend pas les coordonnées du client pour réponse ultérieure (-1 pt) | |

Scénario utilisé :

Réponse apportée par l'agent :

FIN DE CONTRÔLE

Heure de fin : ____ H ____

Observations :

N° de l'enquêteur :

GUIDE DE L'ENQUETEUR



Contrôle Qualité Contradictoire Information Point d'Arrêt

GUIDE DE L'ENQUETEUR - REALISATION DE CONTROLES QUALITE CONTRADICTOIRES – RESEAU KICEO

ENVIRONNEMENT DU CONTROLE

Date du contrôle : noter le jour de la semaine et la date.
Heure réelle de la mesure
Numéro de(s) ligne(s) qui passe(nt) à l'arrêt
Nature de l'arrêt : urbain ou interurbain
Direction de(s) ligne(s) qui passe(nt) à l'arrêt
Nom de l'arrêt
Temps de la journée : beau, instable, pluie, neige, brouillard
Condition de contrôle
Équipement à l'arrêt : les arrêts peuvent être matérialisés par: - un poteau - un abribus - uniquement un marquage au sol Présence poteau ; Présence abribus ; Présence marquage au sol Absence de structure (poteau et abribus)

GUIDE DE L'ENQUÊTEUR - REALISATION DE CONTROLES QUALITE CONTRADICTOIRES – RESEAU KICEO

Envoyé en préfecture le 23/05/2022

Reçu en préfecture le 23/05/2022

Affiché le

ID : 056-200067932-20220519-220519_DEL17-DE

ENVIRONNEMENT DU CONTRÔLE

Date : _____ Heure de début contrôle : ____ H ____

Ligne : _____

☐ Urbain

☐ Périurbain

Direction : _____

Arrêt : _____

Temps de la journée : ☐ Beau ☐ Instable ☐ Pluie ☐ Neige ☐ Brouillard

Condition de contrôle : ☐ Jour ☐ Nuit

Equipement à l'arrêt : ☐ Absence de structure (poteau et abribus) ☐ Présence de poteau ☐ Présence d'abribus ☐ Marquage au sol



GUIDE DE L'ENQUÊTEUR - RÉALISATION DE CONTRÔLES QUALITÉ CONTRADICTOIRES – RESEAU KICEO

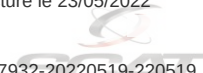
INFORMATION AU POINT D'ARRÊT

INFORMATION AU POINT ARRÊT				
	C	NC	SO	
1. Identification du nom de l'arrêt (1 pt)	☐	☐	☐	☐ Absent (0pt) ☐ Illisible (0 pt) ☐ Erroné (-1 pt)
2. Numéro et destination des lignes desservant l'arrêt : lignes Passantes (1 pt)	☐	☐	☐	☐ Absents (0 pt) ☐ Illisibles (0 pt) ☐ Erronés (0 pt)
3. Plan général du réseau (sauf poteau) (1 pt)	☐	☐	☐	☐ Absent (0 pt) ☐ Illisible (0 pt) ☐ Erroné (0 pt) ☐ Absence petite croix indiquant position (0 pt) ☐ Petite croix indiquant position mal positionnée (0 pt) ☐ Délavé (0 pt)
4. Plan de(s) ligne(s) (1 pt)	☐	☐	☐	☐ Absent(s) (0 pt) ☐ Illisible(s) (0 pt) ☐ Erroné(s) (0 pt) ☐ Absence petite croix indiquant position (0 pt) ☐ Petite croix indiquant position mal positionnée (0 pt) ☐ Délavé (0 pt)
5. Horaires en vigueur avec date de validité et (1 pt)	☐	☐	☐	☐ Absents (0 pt) ☐ Illisibles (0 pt) ☐ Erronés (0 pt)
6. Tarifs en vigueur (1 pt)	☐	☐	☐	☐ Absents (0 pt) ☐ Illisibles (0 pt) ☐ Erronés (0 pt)
7. Indication « Faire signe au conducteur » (1 pt)	☐	☐	☐	☐ Absente (0 pt) ☐ Illisible (0 pt) ☐ Erronée (0 pt)
8. Sticker en braille (1 pt)	☐	☐	☐	☐ Absent (0 pt) ☐ Illisible (0 pt) ☐ Dégradé/Décollé (0pt) ☐ Erroné (0 pt)
9. Nom et adresse dépositaire le plus proche (1 pt)	☐	☐	☐	☐ Absents (0 pt) ☐ Illisibles (0 pt) ☐ Erronés (0 pt)
10. Perturbations prévues (durée supérieur à 1j) en cohérence avec le site internet Kicéo (1 pt)	☐	☐	☐	☐ Absentes (0 pt) ☐ Illisibles (0 pt) ☐ Obsolètes (0 pt)

GUIDE DE L'ENQUETEUR - REALISATION DE CONTROLES QUALITE CONTRADICTOIRES – RESEAU KICEO

Item	Conforme C	Non Conforme
1. Nom de l'arrêt	Le nom de l'arrêt est présent, lisible et correct.	Le nom de l'arrêt est absent, illisible ou incorrect.  Nom d'arrêt incorrect Eglise au lieu de « Place de l'Eglise »  Nom d'arrêt absent  Nom d'arrêt absent
2. Numéro et destination des lignes desservant l'arrêt	Le numéro et les destinations desservant l'arrêt sont présentes, visibles et à jour.	 Numéro et indice de ligne absent  Numéro ligne effacé 

GUIDE DE L'ENQUETEUR - REALISATION DE CONTROLES QUALITE CONTRADICTOIRES – RESEAU KICEO

Envoyé en préfecture le 23/05/2022
Reçu en préfecture le 23/05/2022
Affiché le 
ID : 056-200067932-20220519-220519_DEL17-DE

Item	Conforme C	Non Conforme NC
3. Plan général du réseau Uniquement pour les abribus	Le plan est présent, lisible et à jour	Plan de réseau illisible : <i>Plan mal positionné dans le cadre partie Est illisible</i>  <i>Fiche horaire masquant le plan</i>  <i>Présence de sticker masquant une partie du plan</i> 

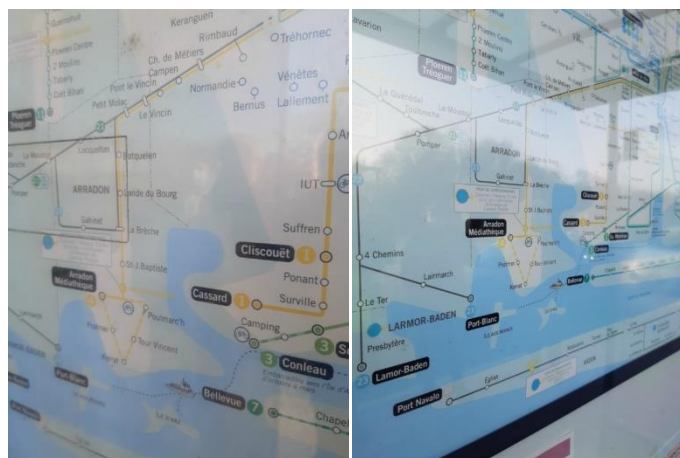
GUIDE DE L'ENQUETEUR - REALISATION DE CONTROLES QUALITE CONTRADICTOIRES – RESEAU KICEO

3. Plan général du réseau Uniquement pour les abribus

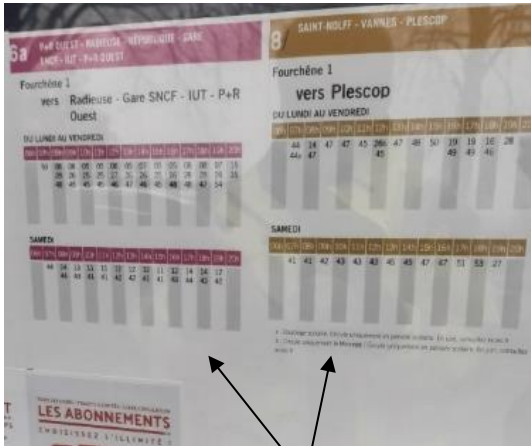
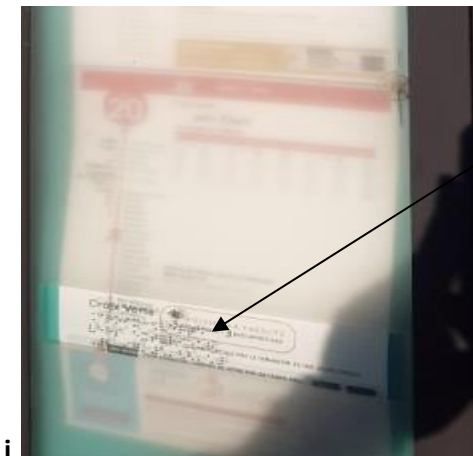
Le plan est présent, lisible et à jour



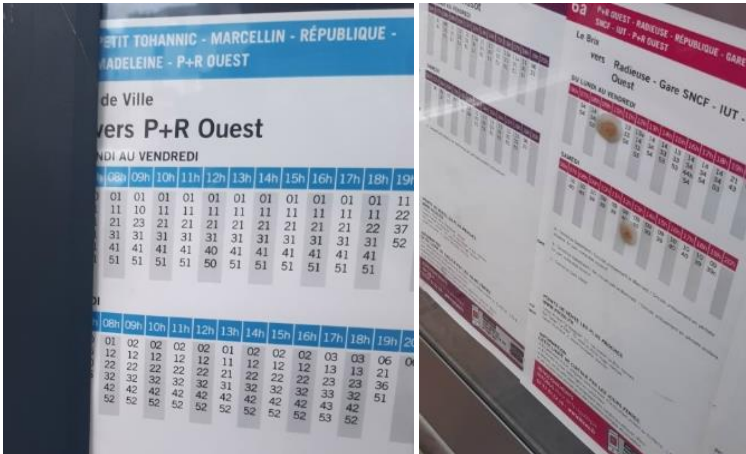
Plan de réseau délavé :



GUIDE DE L'ENQUETEUR - REALISATION DE CONTROLES QUALITE CONTRADICTOIRES – RESEAU KICEO

Item	Conforme C	Non Conforme NC
4. Plan de lignes	Le plan de ligne est présent, lisible et à jour ☒ L'absence d'un plan de ligne est jugée acceptation, si et seulement si la place dans le cadre horaire ne permet pas d'afficher l'ensemble des informations. Dans ce cas-là, pas de NC. ☒ Concernant le sticker braille, la situation est jugée acceptable, si et seulement si, la place dans le cadre horaire ne permet pas d'afficher le sticker ailleurs que sur « l'écriture » d'une fiche horaire. Dans ce cas-là, pas de NC.	Plan de ligne absent :  Plan de ligne absent malgré une place suffisante dans le mobilier Plan de réseau illisible :  Stickers braille gênant la lecture des horaires alors même qu'il y a de la place dans le mobilier pour ajuster la place de la fiche horaire

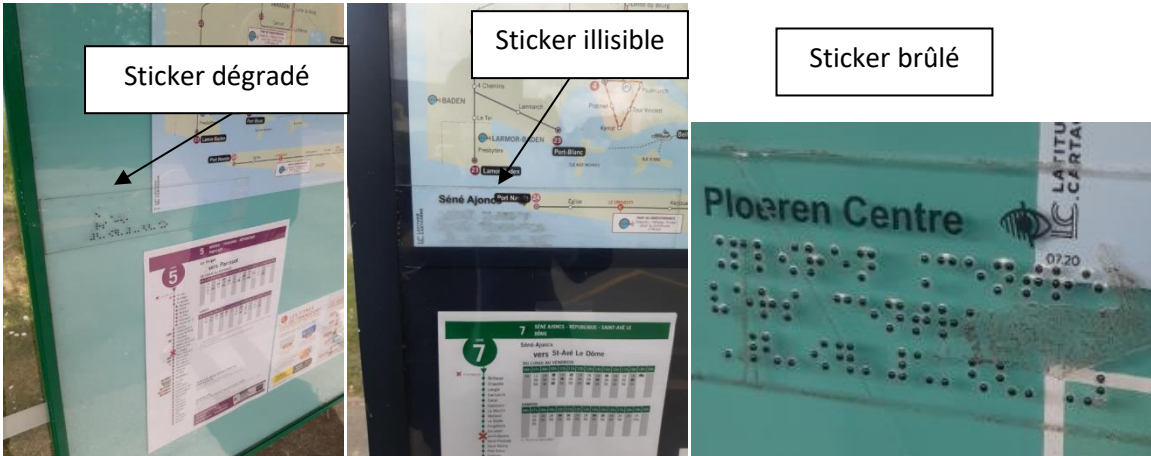
GUIDE DE L'ENQUETEUR - REALISATION DE CONTROLES QUALITE CONTRADICTOIRES – RESEAU KICEO

Item	Conforme C	Non Conforme NC
4. Plan de lignes	Le plan de ligne est présent, lisible et à jour	Croix indiquant la position mal positionnée : 
5. Horaires en vigueur	Les horaires sont présents, lisibles et à jour	Horaire illisible : 

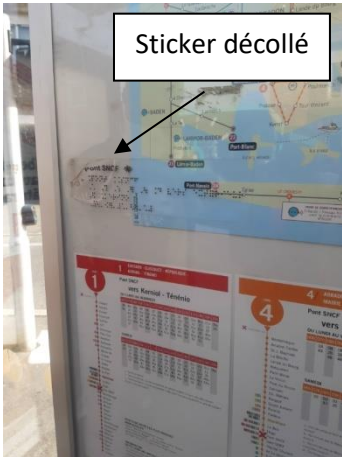
GUIDE DE L'ENQUETEUR - REALISATION DE CONTROLES QUALITE CONTRADICTOIRES – RESEAU KICEO

Item	Conforme C	Non Conforme NC
6. Tarifs en vigueur	Les tarifs sont présents, lisibles et à jour	Tarifs illisibles : 
7. Indication faire signe au conducteur	Présence de la mention « faire signe au conducteur »	Mention absente ou illisible : 

GUIDE DE L'ENQUETEUR - REALISATION DE CONTROLES QUALITE CONTRADICTOIRES – RESEAU KICEO

Item	Conforme C	Non Conforme NC
8. Stickers en braille	Le sticker doit être présent en bon état.	Sticker dégradé, illisible :  Sticker masqué par un autocollant 

GUIDE DE L'ENQUETEUR - REALISATION DE CONTROLES QUALITE CONTRADICTOIRES – RESEAU KICEO

Item	Conforme C	Non Conforme NC
8. Stickers en braille	Le sticker doit être présent en bon état.	Sticker dégradé, illisible : 

GUIDE DE L'ENQUETEUR - REALISATION DE CONTROLES QUALITE CONTRADICTOIRES – RESEAU KICEO

Item	Conforme C	Non Conforme NC
9. Nom et adresse du dépositaire le plus proche	Le nom et l'adresse du dépositaire le plus proches doivent être indiquées et correctes	Mention erronée, absente ou illisible : 
10. Perturbations prévues, en cohérence avec le site internet Kiceo	Indication des perturbations et informations correcte et cohérente par rapport au site web Kiceo	

GUIDE DE L'ENQUÊTEUR - RÉALISATION DE CONTRÔLES QUALITÉ CONTRADICTOIRES – RESEAU KICEO

ÉTAT ET PROPRETÉ DU POINT D'ARRÊT

ÉTAT ET PROPRETÉ DU POINT D'ARRÊT			
	C	NC	SO
11. Espace d'attente (banc) (1 pt)	☐	☐	☐
12. Ossatures et / vitres (abris ou poteau) (1 pt)	☐	☐	☐
13. Cadre d'information (abris) (1 pt)	☐	☐	☐
14. Propreté structure et sol (pour info) (1 pt)	☐	☐	☐
15. Vitrophanie accessibilité (1 pt)	☐	☐	☐

☐ Sale (0 pt)	☐ Cassé (-1 pt)	☐ Tagué (0 pt)
☐ Cassée (-1 pt)	☐ Taguée (0 pt)	☐ Gravée (0 pt)
☐ Brûlée (0 pt)	☐ Présence sticker sauvage (Opt)	
☐ Tagué / Opaque (0 pt)		
☐ Cassé (-1 pt)	☐ Tagué (0 pt)	☐ Gravé (0 pt)
☐ Brûlé (0 pt)	☐ Détérioré (Opt)	
☐ Présence humidité (Opt) ☐ Présence peinture/salissure (Opt)		
☐ Sale (0 pt)	☐ Détériorée (0 pt)	
☐ Absente (-1pt)	☐ Effacée (Opt)	

GUIDE DE L'ENQUETEUR - REALISATION DE CONTROLES QUALITE CONTRADICTOIRES – RESEAU KICEO

Item	Conforme C	Non Conforme NC
11. Espace d'attente L'espace d'attente est propre et en bon état.		Banc sale, tagué, cassé : 
12. Ossatures et / vitres Ceci concerne les abris et poteaux	Les ossatures et vitres sont en bon état.	Plexiglas brûlé : Présence sticker sauvage 

GUIDE DE L'ENQUETEUR - REALISATION DE CONTROLES QUALITE CONTRADICTOIRES – RESEAU KICEO

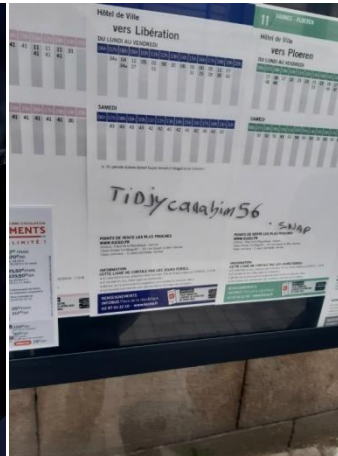
Item	Conforme C	Non Conforme NC
12. Ossatures et / vitres Ceci concerne les abris et poteaux	Les ossatures et vitres sont en bon état.	Ossature de l'abri taguée : 

GUIDE DE L'ENQUETEUR - REALISATION DE CONTROLES QUALITE CONTRADICTOIRES – RESEAU KICEO

Item	Conforme C	Non Conforme NC
12. Ossatures et / vitres Ceci concerne les abris et poteaux	Les ossatures et vitres sont en bon état. ☒ Une NC est indiquée, si et seulement si la dégradation entraîne un danger ou un risque de blessure avéré pour l'utilisateur. Une dégradation de structure, sans risque, n'entraînera pas de NC. Exemples ne nécessitant pas de NC :   Vitre gravée Poteau gravé	Ossature cassée :   Toit cassé avec risque de blessure avéré Poteau avec risque de blessure  Trou au pied du poteau entraînant un risque

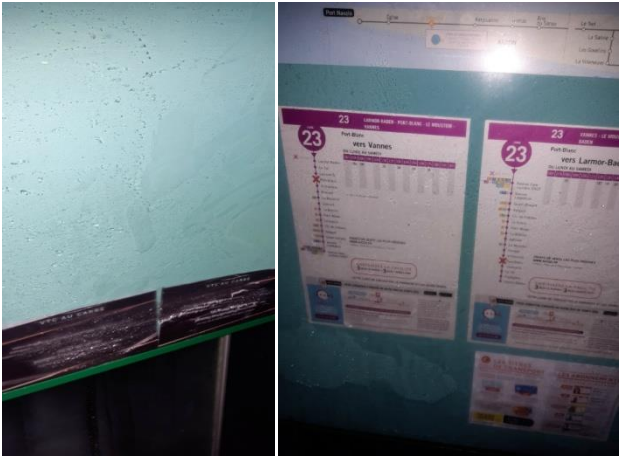
GUIDE DE L'ENQUETEUR - REALISATION DE CONTROLES QUALITE CONTRADICTOIRES – RESEAU KICEO

Envoyé en préfecture le 23/05/2022
Reçu en préfecture le 23/05/2022
Affiché le
ID : 056-200067932-20220519-220519_DEL17-DE

Item	Conforme C	Non Conforme NC
13. Cadres d'information (abris uniquement)	Les cadres d'information sont en bon état.	Cadre cassé :  Cadre tagué :   Cadre brûlé :  Cadre gravé :  

GUIDE DE L'ENQUETEUR - REALISATION DE CONTROLES QUALITE CONTRADICTOIRES – RESEAU KICEO

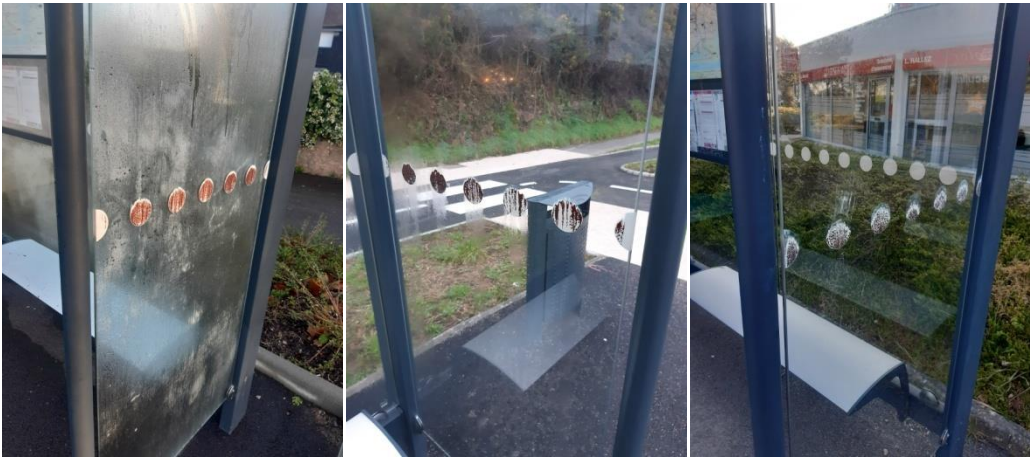
Envoyé en préfecture le 23/05/2022
Reçu en préfecture le 23/05/2022
Affiché le 
ID : 056-200067932-20220519-220519_DEL17-DE

Item	Conforme C	Non Conforme NC
13. Cadres d'information (abris uniquement)	Les cadres d'information sont en bon état.	Présence salissures / peinture :  Présence humidité : 

GUIDE DE L'ENQUETEUR - REALISATION DE CONTROLES QUALITE CONTRADICTOIRES – RESEAU KICEO

Item	Conforme C	Non Conforme NC
14. Propreté structure et sol (cet item est mesuré à titre informatif)	La structure des arrêts et les sols sont entretenus.	Toit Abri sale ou détérioré:  Sol sale : 

GUIDE DE L'ENQUETEUR - REALISATION DE CONTROLES QUALITE CONTRADICTOIRES – RESEAU KICEO

Item	Conforme C	Non Conforme NC
15. Vitrophanie accessibilité	La vitrophanie est présente et en bon état.	Vitrophanie absente :  Vitrophanie effacée : 

GUIDE DE L'ENQUÊTEUR



Contrôle Qualité Contradictoire Propreté des Véhicules

GUIDE DE L'ENQUÊTEUR - RÉALISATION DE CONTRÔLES QUALITÉ CONTRADICTOIRES – RESEAU KICEO

ENVIRONNEMENT DU CONTRÔLE

ENVIRONNEMENT DU CONTRÔLE	
Date : _____	Heure de début contrôle : ____H____
N° de parc : _____	
Temps de la journée : ☐ Beau ☐ Instable ☐ Pluie ☐ Neige ☐ Brouillard	

Date du contrôle : noter le jour de la semaine et la date.
Heure de début :
Numéro de parc :
Temps de la journée : information importante qui peut justifier l'état de certains véhicules.

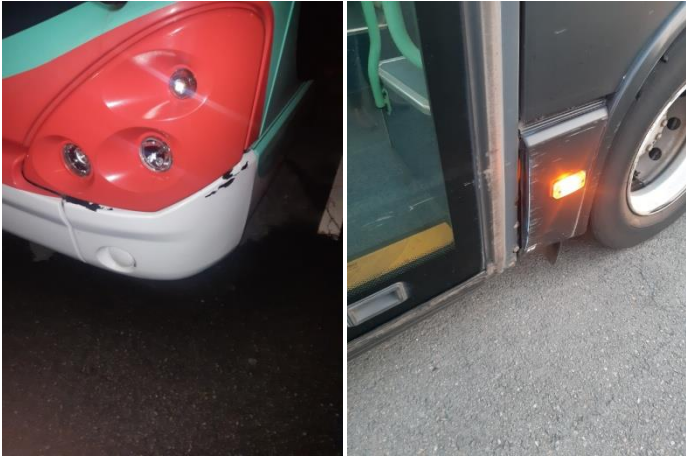
GUIDE DE L'ENQUETEUR - REALISATION DE CONTROLES QUALITE CONTRADICTOIRES – RESEAU KICEO

EXTÉRIEUR DU VÉHICULE

EXTÉRIEUR DU VÉHICULE

	C	NC	SO	
1. Etat de la carrosserie (4 pts)	☐	☐	☐	☐ Plus de 2 rayures superficielles visibles à 5 m (-2 pts) ☐ Caoutchoucs déchirés (-2 pts) ☐ Tôles enfoncées (SI) Arrêt du contrôle ☐ Fibre de verre pare chocs écornée(SI) Arrêt du contrôle ☐ Cadre plaque publicitaire inutilisable (-1 pt) ☐ Pare choc cassé / enfoncé (-1pt) ☐ Carrosserie enfoncée / fissurée (-1pt) ☐ Coque rétroviseur cassée / fendue (-1pt) ☐ Feux signalisation défaillants(-1pt)
2. Propreté de la carrosserie (4 pts)	☐	☐	☐	☐ Traces de poussière / Boue (-2 pts) ☐ Impacts de plots visibles à 5m (-1 pt) ☐ Traces de carburant autour du réservoir (-1 pt) ☐ Traces de coulure sur le toit (-1 pt) ☐ Traces noires sur le capot moteur (-1 pt)
3. Etat des affiches (1 pt)	☐	☐	☐	☐ Décollées (0 pt) ☐ Déchirées (0 pt) ☐ Sales (0 pt) ☐ Mal cadrées (0 pt)
4. Livrée (2 pts)	☐	☐	☐	☐ Dégradée (0 pt) ☐ Erronée (0 pt) ☐ Absente (0 pt)

GUIDE DE L'ENQUETEUR - REALISATION DE CONTROLES QUALITE CONTRADICTOIRES – RESEAU KICEO

Item	Conforme C	Non Conforme NC
1. Etat de la carrosserie		Plus de 2 rayures superficielles visibles à 5m :  Caoutchoucs déchirés : 

GUIDE DE L'ENQUETEUR - REALISATION DE CONTROLES QUALITE CONTRADICTOIRES – RESEAU KICEO

Item	Conforme C	Non Conforme NC
1. Etat de la carrosserie	L'aspect extérieur de chaque véhicule doit être en bon état. Aucun impact ou éraflure sur la carrosserie.	Pare choc cassé / enfoncé : 

GUIDE DE L'ENQUETEUR - REALISATION DE CONTROLES QUALITE CONTRADICTOIRES – RESEAU KICEO

Item	Conforme C	Non Conforme NC
1. Etat de la carrosserie	L'aspect extérieur de chaque véhicule doit être en bon état. Aucun impact ou éraflure sur la carrosserie.	Carrosserie enfoncée / fissurée :  Coque rétroviseur cassée / fendue : 

GUIDE DE L'ENQUETEUR - REALISATION DE CONTROLES QUALITE CONTRADICTOIRES – RESEAU KICEO

Item	Conforme C	Non Conforme NC
2. Propreté de la carrosserie	Le véhicule ne présente aucune trace de poussière, de boue, de multiples et/ou importantes traces de plots visibles à 5 mètres	Traces de boue / poussière :  Impacts de plots visibles à 5m : 

GUIDE DE L'ENQUÊTEUR - REALISATION DE CONTROLES QUALITE CONTRADICTOIRES – RESEAU KICEO

Item	Conforme C	Non Conforme NC
2. Propreté de la carrosserie	Le véhicule ne présente aucune trace de carburant autour du réservoir	Traces de carburant autour du réservoir : 

GUIDE DE L'ENQUETEUR - REALISATION DE CONTROLES QUALITE CONTRADICTOIRES – RESEAU KICEO

Item	Conforme C	Non Conforme NC
2. Etat des affiches	Les affiches sont intactes, propres et l'information est lisible.	
3. Livrée	La livrée est présente, conforme à la charte graphique et sans dégradation.	

GUIDE DE L'ENQUÊTEUR - REALISATION DE CONTROLES QUALITE CONTRADICTOIRES – RESEAU KICEO

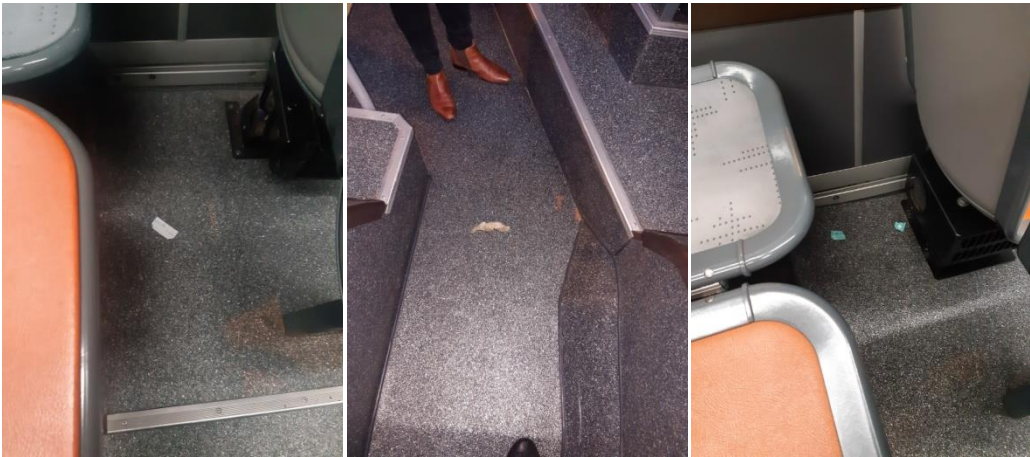
INTERIEUR DU VEHICULE

INTÉRIEUR DU VÉHICULE				
	C	NC	SO	
5. Propreté poste de conduite (1 pt)	☐	☐	☐	☐ Présence de souillures (0 pt) ☐ Poussière dans le monnayeur (0 pt)
6. Propreté des contremarches (1 pt)	☐	☐	☐	☐ Traces de poussière (0 pt) ☐ Présence détritus (-1pt)
7. Propreté des sols (2 pts)	☐	☐	☐	☐ Sol non/mal balayé (0 pt) ☐ Traces de poussière (0 pt) ☐ Présence détritus(-1 pt) ☐ Présence Tags / Graffitis (-1 pt)
8. Etat des sièges (2 pts)	☐	☐	☐	☐ Sièges déchirés / lacérés / brulés (0 pt) ☐ Coques tagguées / brûlées (0 pt) ☐ Tissus / Simili cuirs vandalisés (0 pt) ☐ Dossiers cassés (SI) Arrêt du contrôle ☐ Sièges ouverts(SI) Arrêt du contrôle ☐ Dossiers fissurés (0pt)
9. Propreté des sièges (2 pts)	☐	☐	☐	☐ Assise tâchée / encrassée (0 pt) ☐ Présence miettes / grains de sable / papier (1 pt) ☐ Présence de salissures à même de tacher ou abîmer les vêtements client (-1 pt)
10. Propreté des surfaces intérieures non vitrées (2 pts)	☐	☐	☐	☐ Surfaces encrassés (0 pt) ☐ Présence de traces de coulures (0 pt) ☐ Autres résidus (tickets.)(1 pt) ☐ Présence de gravures/tags (0pt)
11. Propreté des plages arrières (1 pt)	☐	☐	☐	☐ Présence de poussière (0 pt)
12. Propreté des vitres (latérale, avant Arrière) et parois vitrées (2 pts)	☐	☐	☐	☐ Présence de salissure importantes (graisse, doigts, gel, scotch etc..)(0 pt) ☐ Présence de tags / gravures (-1 pt)
13. Etat des barres (2 pts)	☐	☐	☐	☐ Sales / Collantes (0 pt) ☐ Détériorés avec risque de blessure client (-1 pt) ☐ Taguées (-1 pt)
14. Propreté des cadres d'information (1 pt)	☐	☐	☐	☐ Sales rendant la lecture des informations difficiles (0 pt)
15. Etat des affiches (1 pt)	☐	☐	☐	☐ Décollées (0 pt) ☐ Déchirées (0 pt) ☐ Mal cadrées(0 pt) ☐ Sales(0 pt)
16. Etat des éclairages (1pt)	☐	☐	☐	☐ Manquants (0 pt) ☐ Défaillants (0 pt)

GUIDE DE L'ENQUETEUR - REALISATION DE CONTROLES QUALITE CONTRADICTOIRES – RESEAU KICEO

Item	Conforme C	Non Conforme NC
4. Propreté du poste de conduite	Le tableau de bord est propre, sans poussières. Le monnayeur est propre, sans poussière, ni débris.	Présence de souillure :  Poussière dans le monnayeur :  
5. Propreté des contremarches	Les contremarches sont balayées et ne présentent pas de trace de passages et/ou de poussière, ni de débris.	 

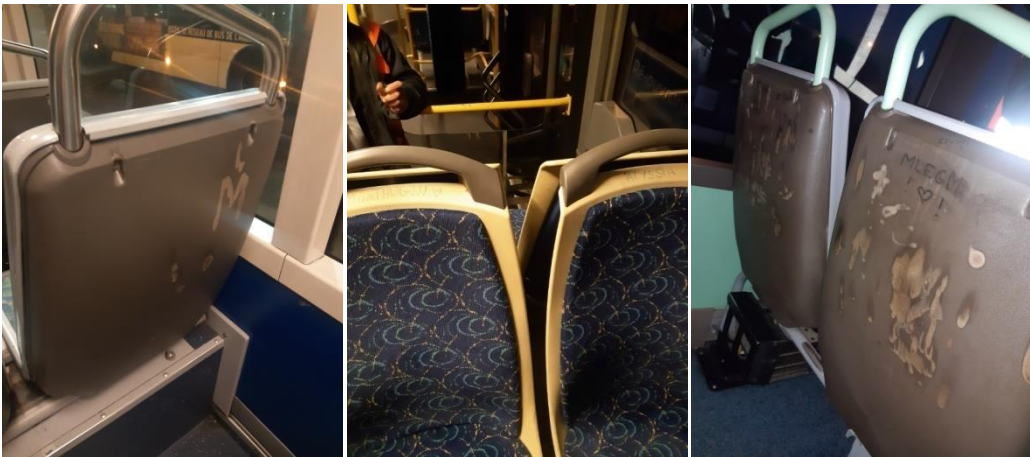
GUIDE DE L'ENQUETEUR - REALISATION DE CONTROLES QUALITE CONTRADICTOIRES – RESEAU KICEO

Item	Conforme C	Non Conforme NC
6. Propreté des sols	Aucun déchet ne subsiste sur le sol. Le sol est propre sans traces (passages ou tags) ni poussière.	Sol non / mal balayé :  Présence de débris : 

GUIDE DE L'ENQUETEUR - REALISATION DE CONTROLES QUALITE CONTRADICTOIRES – RESEAU KICEO

Item	Conforme C	Non Conforme NC
7. Propreté des sols		Présence tags et graffitis : 
8. Etat des sièges	Les sièges sont en bon état, sans lacération, ni trou. ☒ Une NC est indiquée pour les sièges, si et seulement si la dégradation est majeure et nuit à l'image du réseau.	Sièges déchirés / lacérés / brûlés : 

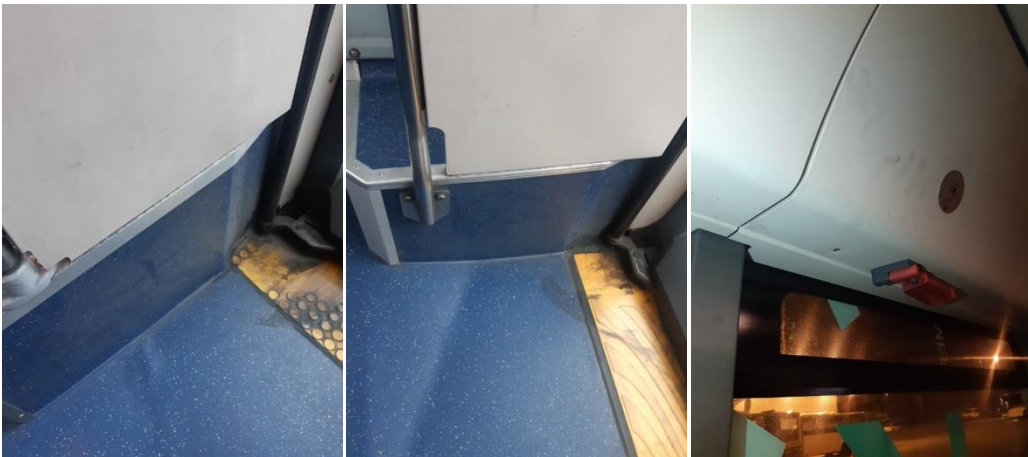
GUIDE DE L'ENQUETEUR - REALISATION DE CONTROLES QUALITE CONTRADICTOIRES – RESEAU KICEO

Item	Conforme C	Non Conforme NC
8. Etat des sièges	☒ Une NC est indiquée pour les sièges, si et seulement si la dégradation entraîne un danger ou un risque de blessure avéré pour l'utilisateur. Une dégradation « mineure », sans risque pour l'utilisateur, n'entraînera pas de NC. Exemple d'état ne nécessitant pas une NC : 	Coques taguées / brûlées :  Assise ou dossier fissuré : 

GUIDE DE L'ENQUETEUR - REALISATION DE CONTROLES QUALITE CONTRADICTOIRES – RESEAU KICEO

Item	Conforme C	Non Conforme NC
9. Propreté des sièges	Aucun déchet, ni traces ne sont visibles sur les assises.	Assises tâchées / encrassées :  Présence miettes / grains de sable / papier : 

GUIDE DE L'ENQUETEUR - REALISATION DE CONTROLES QUALITE CONTRADICTOIRES – RESEAU KICEO

Item	Conforme C	Non Conforme NC
10. Propreté des surfaces intérieures non vitrées	Sur les parois, aucune trace ni tag ou autocollant, ni de poussières noires.	Surfaces encrassés :  Présence de traces de coulures : 

GUIDE DE L'ENQUETEUR - REALISATION DE CONTROLES QUALITE CONTRADICTOIRES – RESEAU KICEO

Item	Conforme C	Non Conforme NC
10. Propreté des surfaces intérieures non vitrées	Aucune présence de débris (tickets, journaux, bouteilles, papiers etc...)	Autres résidus (tickets) : 

GUIDE DE L'ENQUETEUR - REALISATION DE CONTROLES QUALITE CONTRADICTOIRES – RESEAU KICEO

Item	Conforme C	Non Conforme NC
10. Propreté des surfaces intérieures non vitrées	Aucune présence de gravure, pas de spectre de tags ou de trace d'autocollant.	Présence de gravures / tags : 
11. Propreté des plages arrière	La plage arrière est propre, sans poussière ni débris (tickets, papier etc..)	

GUIDE DE L'ENQUETEUR - REALISATION DE CONTROLES QUALITE CONTRADICTOIRES – RESEAU KICEO

Item	Conforme C	Non Conforme NC
12. Propreté des vitres et parois vitrées	Les vitres sont propres et ne présentent pas de salissures importantes (doigts, graisse) ainsi que de gravures ou de tags.	Présences de salissures importantes :  Présence de tags / gravures : 

GUIDE DE L'ENQUETEUR - REALISATION DE CONTROLES QUALITE CONTRADICTOIRES – RESEAU KICEO

Envoyé en préfecture le 23/05/2022

Reçu en préfecture le 23/05/2022

Affiché le

ID : 056-200067932-20220519-220519_DEL17-DE

13. Etat des barres	Les barres sont propres, non taguée et ne présentent pas de détérioration risquant une blessure pour l'utilisateur	Présences de salissures / barres collantes : Barres détériorées avec risque de blessure : Barres taguées
14. Propreté des cadres d'information	Les cadres d'information sont propres et lisibles	Présence de salissures rendant la lecture difficile :
15. Etat des affiches	Les affiches sont propres et lisibles	Affiches décollées : Affiches déchirées : Affiches mal cadrées : Affiches sales :

GUIDE DE L'ENQUETEUR - REALISATION DE CONTROLES QUALITE CONTRADICTOIRES – RESEAU KICEO

16. Etat des éclairages	Les éclairages sont présents et en bon état de fonctionnement	Eclairage manquant : Eclairage défaillant : 
---------------------------------------	--	--

Avenant n°16

Période	Contribution financière forfaitaire de l'Autorité déléguante en Euros janvier 2016- Contrat Initial	CFF Base + Options à l'issue des avenants N°1 et N°2 en Euros janvier 2016	CFF Base + Options à l'issue des avenants N°1 à N°5 en Euros janvier 2016	CFF Base + Options à l'issue des avenants N°1 à N°7 en Euros janvier 2016	CFF Base + Options à l'issue des avenants N°1 à N°9 en Euros janvier 2016	CFF Base + Options à l'issue des avenants N°1 à N°10 en Euros janvier 2016	CFF Base + Options à l'issue des avenants N°1 à N°11 en Euros janvier 2016	CFF Base + Options à l'issue des avenants N°1 à N°12 en Euros janvier 2016	CFF Base + Options à l'issue des avenants N°1 à N°14 en Euros janvier 2016	CFF Base + Options à l'issue des avenants N°1 à N°15 en Euros janvier 2016	Avenant 16 Création ligne Kicéo n°12 CHBA/République/CHBA	Avenant 16 Investissement livrée	Avenant 16 Ajustement offre été ligne Kicéo 23	Avenant 16 Modification itinéraire doublage ligne Kicéo 10	Avenant 16 Prolongement ligne Kicéo 10 jusqu'au nouveau terminus "Kercécile"	Avenant 16 Aménagement offre ligne Kicéo 22	Avenant 16 Elargissement parc autobus mis à disposition du délégataire	CFF Base + Options à l'issue des avenants N°1 à N°16 en Euros janvier 2016
Date de mise en œuvre											1er septembre 2	1er septembre 2	07-juil-22			1er septembre 2	1er janvier 2022	
Du 1er janvier au 31 décembre 2017	11 850 505	12 147 715	12 147 715	12 147 715	12 147 715	12 147 715	12 147 715	12 147 715	12 147 715	12 147 715	12 147 715	12 147 715	12 147 715	12 147 715	12 147 715	12 147 715	12 147 715	12 147 715
Du 1er janvier au 31 décembre 2018	10 839 899	11 561 931	11 831 398	11 974 252	11 974 252	11 974 252	11 974 252	11 974 252	11 974 252	11 974 252	11 974 252	11 974 252	11 974 252	11 974 252	11 974 252	11 974 252	11 974 252	11 974 252
Du 1er janvier au 31 décembre 2019	10 770 546	11 546 437	12 013 557	12 199 529	12 513 747	12 561 398	12 561 398	12 561 398	12 561 398	12 561 398	12 561 398	12 561 398	12 561 398	12 561 398	12 561 398	12 561 398	12 561 398	12 561 398
Du 1er janvier au 31 décembre 2020	10 770 546	11 569 026	12 028 930	12 214 902	12 971 751	13 309 755	13 244 286	13 313 788	13 313 788	13 313 788	13 313 788	13 313 788	13 313 788	13 313 788	13 313 788	13 313 788	13 313 788	13 313 788
Du 1er janvier au 31 décembre 2021	10 859 300	11 635 282	11 954 002	12 139 974	12 851 886	13 217 890	13 217 890	13 395 919	14 553 644	14 983 741	14 983 741	14 983 741	14 983 741	14 983 741	14 983 741	14 983 741	14 983 741	14 983 741
Du 1er janvier au 31 décembre 2022	10 914 030	11 689 395	12 005 616	12 191 589	12 900 209	13 266 213	13 266 213	13 444 241	14 757 862	14 995 689	71 931	14 843	5 096	-	229	2 992	1 637	12 547
Du 1er janvier au 31 décembre 2023	10 940 053	11 715 234	12 030 113	12 216 086	12 924 706	13 290 710	13 290 710	13 468 738	14 733 460	14 971 287	213 823		5 096	-	608	8 887	4 846	15 215 877