



Comité Usagers

28 août 2025



Présents : ALLIOT Agnès, LEJEUNE Valérie, DEVERT Florence, CHAU-CHIEU Loïc, MICELI Nancy, CHARABAS Thomas, ABEBERRY Alan, ANCELIN Véronique, BELTRAN Virginie, JAMET Mireille, ABELLANO DORDEINS Christophe, PRIGENT Inès, DEGLAND Christine, RECAPET Charlotte, KERVEVAN Anaïs-Elodie, THIVIN Sébastien, LOUANNOU Jim, PRADET Laurence, RAPPALINI Sylvie, LE LIBOUX Laetitia, CLICQUENNOIS Lothaire, BOUSQUET Isabelle, HERIAT Anthony, LABENNE-ROUGIER ERIC, MARINEL Florentina, SAINT-PÉ Brigitte, LANDRY Marie, CELLAN Irène.

1. Introduction

La séance démarre à 16h30.

Les équipes du Syndicat des Mobilités (SMPBA) et de RATPDev Pays Basque se présentent et expliquent le fonctionnement du Comité Usagers et présentent l'ordre du jour.

2. Point d'actualité du réseau

Depuis janvier 2025, le réseau TXIK TXAK a enregistré près de 8 millions de voyages, avec un objectif fixé à 14 millions d'ici la fin de l'année. À la fin du mois de juillet, la fréquentation est en nette progression : +10 % sur le secteur littoral, +25 % sur le rétro-littoral et +35 % sur l'intérieur. Les lignes, ayant la plus forte progression, sont la ligne 3 (+27 %), la ligne 5 (+45 %), la ligne 6 (+50 %), la ligne 40 (+48 %) et la ligne 46, qui connaît une très forte hausse avec +154 %. En revanche, certaines lignes peinent encore à trouver leur rythme, par exemple la ligne 10 (-22 %), la ligne 16 (-50 %) et la ligne 20 (-34 %).

En vue du changement de saison prévu au 1er septembre, l'ensemble des points d'arrêt a été préparé : 2150 ont été traités en termes de signalétique, d'informations et d'horaires. Ce travail a nécessité la pose de 2814 fiches horaires, mobilisant 8 personnes.

L'agence mobile a, de son côté, assuré 30 dates au cours de l'été, afin d'aller à la rencontre des habitants. À partir de septembre, sa présence sera renforcée dans les centres-villes et centres commerciaux. Parallèlement, les équipes de TXIK TXAK développent de nouveaux dispositifs d'accompagnement, l'un destiné aux salariés et l'autre aux nouveaux arrivants du territoire.

3. Enquête de satisfaction – Les résultats de la 1^{ère} vague

Trois enquêtes de satisfaction ont été réalisées aux mois de mai et juin afin de mieux comprendre l'avis des usagers sur le réseau et les services de mobilité. Elles ont porté respectivement sur le service de transport à la demande (TAD), sur le transport de personnes à mobilité réduite (TPMR) ainsi que sur l'ensemble des lignes de bus du réseau TXIK TXAK (lignes urbaines et interurbaines).

Les résultats mettent en évidence un niveau de satisfaction global particulièrement élevé, atteignant 95,5 %. Ce chiffre se situe au-dessus de la moyenne nationale, qui est de 93 %, et traduit un ressenti très positif des usagers quant à la qualité du service.

Néanmoins, certains points d'amélioration ressortent des enquêtes. Les motifs d'insatisfaction les plus fréquents concernent la ponctualité, mentionnée par 31 % des répondants, ainsi que le manque de fréquence, cité par 29 %, en particulier le week-end. Ces éléments constituent donc des axes de travail prioritaires pour renforcer encore l'attractivité du réseau.

L'ensemble des résultats détaillés pourra être consulté dans la présentation complète de l'enquête jointe en annexe, qui apporte un éclairage plus précis sur les attentes et retours des usagers.

4. Questions/réponses :

1. Communication & information voyageurs

- Un manque d'information sur les horaires d'été est constaté avec l'absence de mail pour annoncer les nouveautés.
→ **Réponse :** RDPBA note le retour et partage le besoin de communiquer plus régulièrement par ce canal. Un mail a d'ailleurs été envoyé pour les horaires d'hiver et cette action sera renouvelée systématiquement pour les prochains services.
- Difficultés liées aux changements importants d'horaires de l'été.
→ **Réponse :** Il est nécessaire d'adapter l'offre à la forte fréquentation l'après-midi, et en soirée l'été tout en tenant compte des besoins des usagers réguliers, notamment sur la pointe du matin. Une attention particulière sera apportée sur ce point pour la définition des horaires du service été 2026.
- Besoin d'une meilleure communication sur le Pass Liberté qui est bien trop peu connu par le grand public
→ **Réponse :** Les intervenants notent et confirment que ce titre n'est pas assez connu actuellement mais peut se rendre très utile pour les voyageurs occasionnels. La priorité a été donnée en 2025 à la communication pédagogique du nouveau réseau, ce qui a éclipsé le portage d'autres produits et services. Le Pass Liberté sera mis en avant plus fortement en 2026.
- Manque d'information en gare de Biarritz sur la Ligne 8 vers l'aéroport (beaucoup de voyageurs continuent à pied).
→ **Réponse :** Des discussions doivent avoir lieu entre les parties prenantes afin de mettre en avant les lignes de bus autour de la gare.
- Proposition : adresse mail générique dédiée au comité usagers.
→ **Réponse :** Proposition validée par le SMPBA et RDPBA. Elle sera créée très prochainement.
- Remettre dans les bus l'achat de l'euskopass
→ **Réponse :** Travail en cours sur la refonte de ce titre qui n'est pas gagnant pour le voyageur ni en termes de tarif ni en termes de procédure d'achat. Par ailleurs la complexité de fonctionnement du titre entraîne des retards à l'achat dans les bus (temps pour explication du titre).
- Un meilleur affichage de l'âge à partir duquel le bus est payant est-il prévu ? Pour éviter que des parents paient inutilement et ne veuillent pas reprendre bus
→ **Réponse :** La demande est bien notée. Les équipes de communication regarderont comment ils peuvent mieux le mettre en avant.

- Ligne 16 : Pourrait-on avoir de véritables bus avec un GPS fonctionnel sur l'appli, l'annonce des arrêts et une girouette qui fonctionne ?
→ **Réponse :** Ces informations seront remontées aux équipes dédiées. Le SMPBA et RDPBA souhaitent que tous les voyageurs puissent avoir le même niveau de service partout sur le territoire.
- Anomalie entre CGV, site internet et panneaux aux abris sur ticket p'tit groupe. 3 versions différentes. Signalé à la DGCCRF ce problème ma donné raison. Donc ???
→ **Réponse :** Tout est aujourd'hui à jour. Il y a eu des coquilles en ce qui concerne la mise à jour des 3 supports lors de la dernière évolution des tarifs.

2. Correspondances et organisation des lignes

- Halte routière St-Jean-de-Luz : correspondances difficiles entre L3, L4, L16 et L17.
 - Promesse de correspondance L3 ↔ L4 jugée non respectée.
 - Témoignages : trajets très longs (jusqu'à 2h30 Biarritz > Hendaye).
 - Problème accru en cas d'annulation de train

→ **Réponse :** Les équipes du SMPBA et RDPBA vont analyser les problèmes de correspondances entre les différentes lignes et regarderont s'il est possible de faire évoluer les horaires dans les prochains mois. Pour rappel l'ancienne ligne 3 a été divisée en 2 afin de proposer un meilleur cadencement des deux lignes une meilleure ponctualité. La ligne 3 circule toutes les 15 min et la ligne 4 circule toutes les 30min. De plus, il est possible de prendre un abonnement combiné TXIKTXAK + TER et effectuer Bayonne/Hendaye en 40 minutes.

- Ligne 3 : des problèmes de communication sur les horaires d'été ont été constatées
→ **Réponse :** La communication des horaires de la ligne 3 et de toutes les autres lignes sera améliorée.
- Ligne 4 : demande d'aligner l'offre sur le TOPO (jusqu'à 1h du matin, contre minuit actuellement) lors des grands événements en particulier
→ **Réponse :** Les équipes vont étudier la demande
- Ligne 8 : ligne peu utilisée faute d'information ; pourtant fréquence élevée (15 min en HP).
→ **Réponse :** Le SMPBA admet que l'information pourrait être améliorée notamment en sortie de gare. Pour rappel cette ligne vient en remplacement des lignes qui ne peuvent plus emprunter le Pont Luis Mariano et permet également de desservir la zone Izarbel à Bidart.
- Ligne 40 Cambo-Ustaritz : demande d'un bus toutes les 30 minutes matin et soir.
→ **Réponse :** la fréquence de 30 min existe sur cette ligne le matin et le soir. En 2027 avec la mise en service du P+R Makila à Bassussarry, la ligne 40 circulera toutes les 15min depuis et vers Bayonne aux heures de pointe du matin et du soir.
- Ligne 40 :
 - Besoin de conserver un départ à 19h15 pour salariés finissant à 19h.
 - Actuels horaires ne couvrent pas la sortie des commerces (ex. Galeries Lafayette à 19h30).
 → **Réponse :** Depuis le 1^{er} septembre, le départ de la Place des Basques à 19h15 a bien été remis en place. Des départs à 19h45 et 20h15 permettent de prendre cette ligne à la sortie des commerces.
- Lignes 42 et 44 : absence de circulation le dimanche ; volonté d'un renforcement progressif de l'offre interlittorale.
→ **Réponse :** Les intervenants notent les demandes de renfort le week-end, mais précisent que le budget du SMPBA ne permet pas pour le moment de réaliser de renfort d'offres sur ces deux lignes.
- Mettre en place une navette régulière entre la gare de Biarritz et l'aéroport
→ **Réponse :** La ligne 8 dessert ces deux lieux avec une fréquence de 15min en heures de pointe et 30min en heures creuses.
- Arrêt halte routière St Jean de Luz, les correspondances entre la L3 et L4 16 et 17 sont à - de 10 min. Une meilleure répartition serait plus adaptée

→ **Réponse :** Une étude sera réalisée sur les correspondances à la halte routière de Saint-Jean-de-Luz et des ajustements pourront être apportés si besoin.

- Navette quartier Saint Charles : indispensable de remettre en service l'arrêt Pharmacie St Charles et celui de Pellot sens vers centre-ville.

→ **Réponse :** L'arrêt Arditegia face à la pharmacie Saint-Charles est mis en service depuis le 1^{er} septembre 2025. Il existe également un arrêt Etienne Pellot en direction de la clinique Aguiléra. Par ailleurs, l'étroitesse des voiries et les sens de circulation ne permettent de desservir Miramar en direction du centre-ville.

- Horaires d'été, horaires d'hiver je croyais qu'il n'y avait plus de changement, aurais-je mal compris ?

→ **Réponse :** Depuis le 6 janvier, le réseau TXIK TXAK a augmenté son offre de 30% sur l'ensemble du territoire afin de proposer + de bus tous les jours toute l'année. Sur la période estivale le réseau s'adapte notamment sur les heures où les bus sont fréquentés et rajoute quelques lignes estivales.

- Pourquoi avoir supprimé les renforts Gare Bayonne - Aéroport pour cette rentrée sur la 3 ? La ligne pourra tenir la charge en HDP ? Reprenant la charge de l'ex 4.

→ **Réponse :** Après analyse de la fréquentation depuis le 6 janvier sur ces horaires, il a été constaté une suroffre et des bus qui se suivaient à la suite des retards pris sur la ligne. Il a été décidé de partir sur une base de fréquence de 15min avec mise en place de bus articulés, d'une capacité de 140 personnes.

- L4 serait-il possible d'avoir un cadencement calé sur la L3? La fréquentation est largement sous-évaluée. La L4 reste le parent pauvre des lignes du sud labourd

→ **Réponse :** Il a effectivement été constaté une hausse de la fréquentation à certaines heures notamment à l'entrée et sortie des établissements scolaires. RATP suit la fréquentation et étudie le besoin de renfort d'offre sur cette ligne. À titre d'information, les bus entre Hendaye et Saint-Jean-de-Luz circulent désormais toutes les 30 minutes au lieu des 60 minutes précédentes, durant toute la journée.

- Débat : La durée de la ligne 12, cette ligne est très longue, la scinder en 2 serait possible ? Rive droite - La Barre et Lore Landa (quand possible) - La Barre ?

→ **Réponse :** La division de cette ligne impliquerait d'intégrer un nombre de bus et de conducteurs supplémentaires ce qui n'est pas possible actuellement.

- L'offre se développe et s'améliore sur la côte mais il faudrait maintenant se pencher sur l'intérieur et l'adapter "à la vraie vie" quotidienne de ces usagers.

→ **Réponse :** Le réseau rétro littoral et intérieur ont profité d'un renforcement d'offre depuis le 6 janvier avec un **doublement du nombre de bus**. A celui-ci se rajoute la création de nouvelles lignes et la mise en place d'un transport à la demande. Le SMPBA continuera dans les années à venir à densifier l'offre en fonction des données de fréquentation.

- Ligne 44, prévoir arrêt vers Artzirin : le bus ne s'arrête pas et il faut 40min pour l'autre arrêt le plus proche. Nombreux habitants et salariés quartier Ibarron.

→ **Réponse :** La ligne 44 est une ligne longue qui met aujourd'hui 1h15 pour relier chaque terminus. Un détour pour desservir l'arrêt Artzirin impliquerait de rallonger le temps de parcours.

- Au 1/09, il n'y aura toujours pas de bus sur la ligne 25 le dimanche. Pourrait-on prévoir au moins un bus en fin de matinée et un en fin de soirée ? Merci.

→ **Réponse :** Les équipes prennent en compte la demande et vont l'étudier.

- Est-il possible de rajouter des rotations pour la ligne 23 pendant les vacances scolaires et les pérenniser pour l'année.

→ **Réponse :** L'exploitation de la ligne 23 est fortement dépendante des conditions de circulation. Il n'est actuellement pas possible de rajouter des rotations sur cette ligne.

- Problème de passage des lignes 6 et 3, quelques usagers disent ne pas les voir passés ? Pas plus d'info

→ **Réponse :** Il est possible de consulter les horaires des bus en temps réel sur l'application TXIK TXAK. Certaines courses peuvent être supprimées pour des raisons diverses et variées. Il ne faut pas hésiter à consulter l'info trafic et s'abonner à ses lignes préférées sur l'application pour recevoir les notifications.

- Svp faire une ligne directe Bayonne Biarritz Hendaye La coupure ligne 3 et 4 rallonge considérablement le temps de trajet jusqu'à Hendaye. Besoin d'une ligne directe.

→ **Réponse :** L'ancienne ligne 3 a été divisée en deux afin de proposer de meilleures

fréquences de passage et une ponctualité améliorée. Pour rejoindre Hendaye plus rapidement et d'une manière plus directe, TXIK TXAK propose l'abonnement TXIK TXAK + TER qui permet d'emprunter le TER 51 jusqu'à Hendaye avec sa carte, et ce en 2 à 3 fois moins de temps.

- L'offre de transport pour les matchs de l'aviron s'est développée pour le bab. Envisagez-vous de dupliquer sur le Pays Basque intérieur (trajet ligne 40).
→ **Réponse :** La demande sera étudiée.
- Arrêt Maharin ligne 10 supprimée avec excuse fallacieuse. Et le pire, la solution de remplacement parfaitement inadaptée.
→ **Réponse :** La giration des bus était quasiment impossible après l'arrêt Maharin au croisement des avenues Pyrénées/Tourettes. Par ailleurs, la fréquentation de cet arrêt était en moyenne de 14 voyageurs par jour en septembre 2024 soit 0,2% de la fréquentation totale sur la ville d'Anglet. L'arrêt Maharin est reporté à l'arrêt Bellevue à moins de 200m.
- Une fréquence + élevée est souhaitée pour la ligne 21 compte tenu de la suppression du transport scolaire dans le quartier « Maignon » : correspondance impossible
→ **Réponse :** Il n'y a pas de modification d'offre prévue sur la ligne 21.
- Comme sur T1, ajouter quelques départs nocturnes sur T2 après 0h et jusqu'à 2h, vendredi et samedi uniquement, pour des retours en sécurité du petit Bayonne
→ **Réponse :** Cette demande sera étudiée et sera arbitrée en fonction des capacités financières du SMPBA.
- Cette Ligne 3 a son terminus à St JEAN DE LUZ, ce qui implique pour toutes personnes qui souhaiteraient passer le pont et se rendre à CIBOURE, URRUGNE et jusqu'à HENDAYE, de prendre une correspondance via les L4, 16 et 17, ainsi que la 26. En sachant que, pour les personnes qui le peuvent, une partie des quartiers de Ciboure se trouvent à environ 20 min à pied. Si sur le papier cette offre semble confortable, il existe néanmoins une légère incohérence : en effet, les départs depuis la Halte routière des L4, 16 et 17 se retrouvent dans un mouchoir de poche : les lignes 16 et 17 ont en moyenne 2 à 3 min d'écart entre elles et ensuite, nous avons la 4 qui part environ 7 à 8 min plus tard ; après ça il faut encore attendre 20 minutes pour pouvoir reprendre une correspondance, qui à nouveau se jouera sur 10 minutes pour les 3 lignes. Quant à la 26, avec un départ toutes les heures ½, on ne peut tout simplement pas compter sur elle. Et idem pour les trajets dans l'autre sens, en direction de la Halte Routière. Je trouve cette situation bien dommage, car avec une proposition plus « allongée » chaque arrivée de la L3 depuis BAYONNE pourrait trouver une correspondance, à minima jusqu'au quartier de Kechiloo. D'autant plus qu'à certains horaires (principalement entre 16h30 et 18h30), la L4 est tout simplement impraticable tant elle est bondée, et régulièrement le bus affiche complet dès le départ. A ce titre, vous comprendrez que, lorsqu'on peut faire autrement, on ne monte pas dedans. De fait l'offre de correspondance s'en trouve réduite.
→ **Réponse :** Le SMPBA et RDPBA prennent bien en compte ce retour. Les équipes vont étudier des solutions permettant d'étaler les départs des autres lignes se trouvant en correspondance avec la ligne 3 à la Halte Routière de Saint-Jean-de-Luz.
- La ligne 4, qui clairement pose de vraies questions et peut être le point le plus urgent. Cette ligne a émergé suite à la scission de l'ancienne 3, mais le besoin réel de la population, notamment Hendayaise et Urrugnarde, a complètement été sous-évaluée. L'idéal pour combler ce manque serait de caler le cadencement sur la L3, c'est à dire un bus tous les ¼ h. Cela répondrait à la fois au surbooking des bus à certains horaires (entre 16h30 et 18h30 au départ de la halte routière direction Grande plage, et à l'inverse entre 7h et 8h au départ d'HENDAYE vers Halte Routière), et à la question des correspondances que j'ai soulevées plus haut. Il y a une vraie urgence à augmenter le nombre de passages de cette ligne, à minima à au moins 3 toutes les heures (contre 2 par heure en ce moment), mais avec un objectif rapide d'articuler les horaires de la 4 sur ceux de la 3. Je tiens à appuyer sur le fait qu'à certaines heures cette ligne devient par la force des choses une ligne purement scolaire, ce qui bloque, ou « pollue », l'accès aux autres usagers réguliers, créant tensions, stress et inconfort pour tous et toutes (y compris les chauffeurs). L'augmentation des cadences permettrait de lisser les départs, améliorer les correspondances et alléger considérablement la situation. Enfin, toujours sur la ligne 4, je voulais partager mon étonnement, de ne pas avoir vu le nombre de bus augmenter pour Aste Nagusia – la Semana Grande, fête de DONOSTI- SAN SEBASTIAN, pendant la semaine du 15 Août. Cette fête est principalement

connue pour ses feux d'artifices, tirés chaque soir vers 22h45 depuis la plage de la Concha. Il s'agit d'un des plus gros événements festifs de la saison de notre région transfrontalière qui draine un énorme flux de personnes, locaux et touristes. La société euskotren double les rotations des topos pour toute la semaine, avec des retours.
→ **Réponse :** Comme pour la question précédente, les équipes ont bien identifié ces problématiques sur la ligne 4 et vont lancer des études.

3. Aménagements et infrastructures

- D810 secteur Barbarenia – Aéroport : gros point noir.
→ **Réponse :** Aménagements prévus entre 2027 et 2030 avec le projet T3. Des aménagements ont déjà été réalisés à l'instar de l'avenue d'Espagne à Anglet ou de la D810 entre les ronds-points Rhin et Danube et Mousse.
- Arrêts insuffisants ou peu sécurisés :
 - Mousse Iraty : quai provisoire, manque de trottoir, arrêt devant Grand Frais jugé dangereux. Discussions en cours avec la mairie de Biarritz.
→ **Réponse :** Des discussions sont en cours avec la mairie afin de sécuriser et déplacer cet arrêt. La réalisation est aujourd'hui bloquée par un problème de foncier.
 - Halle Iraty : un seul abri bus pour tous (TXIK TXAK, Flixbus, etc.) → jugé insuffisant.
→ **Réponse :** La fréquentation actuelle de cet arrêt n'implique pas de rajouter d'abri voyageur. En effet 56 montées/jour sont constatées sur cet arrêt, sur la journée.
- Place des Basques : difficulté des chauffeurs à se placer. Correctif prévu à l'automne avec un panneau d'information voyageurs.
→ **Réponse :** La courbe d'accès pour la ligne 44 sera modifiée dans les prochaines semaines ce qui lui permettra de mieux s'insérer sur son arrêt. Les arrêts seront tous équipés de bornes d'information voyageur et un écran sera placé au bout de la place pour indiquer où se situent les arrêts et les horaires.
- Demande d'abris bus supplémentaires, notamment à Mousse Iraty et Halle Iraty et halte routière de Saint-Jean-de-Luz.
→ **Réponse :** Pour implanter un abri voyageur à l'arrêt Mousse Iraty, il faut que celui-ci soit réaménagé car ceci implique des travaux lourds pour que l'abri soit scellé au sol. Du côté de Saint-Jean-de-Luz, les nouveaux quais ne permettent pas d'intégrer des abris. En revanche des bancs seront prochainement installés en collaboration avec la commune de Saint-Jean-de-Luz.
- Suggestion : ajout de synthèse vocale sur les bornes pour les personnes malvoyantes.
→ **Réponse :** Les bornes d'information voyageur permettent déjà d'activer la synthèse vocale à l'aide d'une télécommande.
- Veuillez veiller à l'accessibilité, y compris pour lire les horaires. Panneaux trop haut, totems mal positionnés, Square Mora, impossible fauteuil roulant, pmr.
→ **Réponse :** Le SMPBA travaille en étroite collaboration avec les communes pour la mise en accessibilité des points d'arrêts du réseau. Elles sont réalisées de manière échelonnée et chaque année plusieurs dizaines de points d'arrêt sont mis en accessibilité sur tout le territoire. En ce qui concerne le positionnement des panneaux et des totems, il est régi par le référentiel d'aménagement des points d'arrêt et le contenu de celui-ci a été travaillé à l'automne 2024 dans le cadre de la refonte de l'information voyageur en lien avec la nouvelle Délégation de Service Public.
- Merci de former les conducteurs de bus à s'arrêter près du trottoir, et non à 70cm. Les conducteurs de Tram'bus y parviennent parfaitement.
→ **Réponse :** Un rappel sera réalisé auprès des conducteurs
- Certains feux "priorité bus" ralentissent le bus : Échauguette direction centre, jardin Cassin direction pl des basques, mairie d'Anglet direction Biarritz etc
→ **Réponse :** Cette remarque sera remontée aux équipes dédiées

- L40, repenser certains arrêts pour éliminer des détours et manœuvres peu utiles (Astoloberria, Legarria, ZAC Makila...), sur une ligne déjà longue...
→ **Réponse :** La ligne sera améliorée prochainement en lien avec l'aménagement du parking-relais de Makila. Ce dernier entraînera le réaménagement de l'arrêt avec sa mise en place sur la RD932. Il sera possible d'y accéder via un tunnel sous-terrain.
- Est-ce qu'on peut trouver quelque part plus d'informations sur le futur projet T3 ?
→ **Réponse :** A ce stade aucun support de communication n'a été mis en place sur la ligne T3.
- N1 arrêt Paulmy parfaitement réalisable avec les feux. Votre excuse ne tient pas. Logique, en correspondance, proche des habitations, plutôt que courir à Glacis.
→ **Réponse :** Les équipes iront sur place pour observer la circulation de la ligne N1.
- Quand est ce que le secteur de St Jean de Luz pourra profiter de voies en site propre pour fluidifier le trafic et amortir les retards.
→ **Réponse :** L'aménagement de voies BUS à Saint-Jean-de-Luz est prévu dans le cadre du projet de Ligne Express Littorale. Il devrait être réalisé d'ici 2030.
- Un abris bus à l'arrêt Napoléon ?? Bcp de personnes âgées prennent le bus à cet arrêt.
→ **Réponse :** Dans le sens vers Ametzondo, la largeur du trottoir ne permet pas d'intégrer un abri voyageur. Dans le sens vers Bayonne, son implantation peut être possible. Une demande sera faite au service dédié.
- Qui est responsable de la sécurisation des arrêts de bus trottoirs), Txik Txak, l'agglomération ou les communes, notamment pour l'arrêt mousse Iraty ?
→ **Réponse :** TXIK TXAK n'est pas gestionnaire de voirie et à ce titre il ne peut pas aménager les arrêts ou les trottoirs, hormis ceux situés le long d'un axe de transport en commun en site propre bus. Ce sont les communes ou le conseil départemental qui possèdent cette compétence.
- Ligne 10 terminus chambre d'amour très dangereux car nous descendons ou montons dans le bus sur la piste cyclable. Il y a pas mal de maman avec enfants
→ **Réponse :** Cet arrêt sera réaménagé prochainement par la ville d'Anglet. Un projet a déjà été validé entre le SMPBA et la commune.

4. Accessibilité et usagers à mobilité réduite

- Formation jugée insuffisante des conducteurs pour l'accueil PMR.
→ **Réponse :** RDPBA a bien noté cette information et prendra contact avec le prestataire.
- Site web TXIK TXAK pas encore au niveau d'accessibilité.
→ **Réponse :** Le site web TXIK TXAK fait l'objet d'une démarche continue d'amélioration en matière d'accessibilité numérique. Un premier audit de conformité réalisé le 30 mai 2022 par la société Access42 faisait état d'un taux de conformité au RGAA 4.1 de 43,66 %. À la suite de plusieurs actions correctives menées en collaboration avec notre prestataire, un second audit, daté du 11 avril 2023 (et mis à jour le 6 juin 2023), a révélé une nette progression, avec un taux de conformité de 80,60 %. Ce niveau nous place dans une dynamique d'amélioration notable.

Par comparaison avec d'autres réseaux de transport, dont les taux publiés sont les suivants :

- TBM – Bordeaux Métropole : 32 %
- Yélo – La Rochelle : 69,4 %
- Ilévia – Lille Métropole : 54 %
- Tag – Grenoble : 87,9 %

Notre taux de conformité se situe au-dessus de la moyenne constatée.

Dans cet objectif d'amélioration de l'accessibilité des outils TXIK TXAK, le SMPBA travaille en lien avec les associations représentant les usagers porteurs de handicaps visuels, afin de répondre au mieux à leurs problématiques et à leurs usages.

Un nouvel audit est prévu dans les mois à venir, centré sur la partie éditoriale du site, afin d'actualiser ce taux et de poursuivre nos efforts d'amélioration.

Nous continuons en parallèle les travaux engagés sur les autres supports numériques du réseau TXIK TXAK (application mobile, formulaire de contact, etc.), afin de garantir une cohérence globale en matière d'accessibilité numérique sur l'ensemble de nos canaux

- Cas d'un chauffeur sanctionné (prestataire externe) après une mauvaise prise en charge PMR.
→ **Réponse :** RDPBA n'avait pas connaissance de ces sanctions et n'est pas partie prenante de celles-ci. RDPBA prendra contact avec le prestataire pour échanger sur ce sujet-là.
- Question sur les tarifs PMR : sentiment d'injustice (double discrimination).
 - Avant, les CCAS prenaient en charge.
 - Seuils du Quotient Familial jugés trop élevés, excluant certains bénéficiaires.
→ **Réponse :** SMPBA prend bien note de cette réclamation. En 2025, le SMPBA a pris la décision de redessiner les contours de la tarification solidaire afin de continuer à accompagner certaines situations. Ainsi, le Comité Syndical du 12 juin 2025, a adopté par délibération, une réhausse des seuils d'éligibilité à la tarification solidaire. Dès lors, depuis le 30 juin 2025, les usagers dont le QF est inférieur ou égal à 480 € (au lieu de 430 € jusqu'à présent) sont éligibles à la tarification solidaire +, et, ceux dont le QF est compris entre 481 et 670 € (au lieu de 620 € jusqu'à présent) sont, quant à eux, éligibles à la tarification Solidaire. Par cette réhausse des seuils de QF appliqués à la tarification solidaire, TXIK TXAK affirme le caractère solidaire du Pays Basque, tant entre les espaces qu'envers les personnes en situation de précarité.

5. Autres propositions et retours

- Système de parrainage pour les abonnements
→ **Réponse :** idée jugée intéressante, à creuser dans le cadre du plan marketing 2026.
- Transport à la demande, mettre en place missions jeunes du service civique qui se déplaceraient informeraient sur ce mode de transport voir avec les ccas
→ **Réponse :** RDPBA communique fortement sur ce service depuis le 6 janvier 2025 et les CCAS participent à ce relai d'information.
- Petit rappel à certains chauffeurs qu'ils ne sont pas sur circuits de F1 ou Gran turismo c'est sur la PS5 pas sur la route avec humour cela passe mieux
→ **Réponse :** Un rappel sera réalisé auprès des conducteurs.
- Les lignes non suivies par GPS disparaissent de l'affichage dynamique avant le passage du bus si celui-ci est en retard.
→ **Réponse :** Les lignes qui ne sont pas détectées par le GPS, disparaissent effectivement dès que l'heure de passage est dépassée. Elles peuvent réapparaître si le véhicule est finalement détecté.
- Gidariak euskaraz laguntzu duzu ? Y a t il des incitations pour que les chauffeurs apprennent l'euskara ?
→ **Réponse :** Il n'y a pas actuellement d'incitation pour que les conducteurs puissent apprendre l'Euskara. En revanche, elle est mise en place pour les agents du centre de relation client, basé à Anglet. Il est prévu que 3 agents soient formés par an.
- Y aura-t-il des abonnements avec tacite reconduction ? Prévenir avant (pour penser à résilier si jamais) avec échéancier aux nouveaux tarifs pour les salariés
→ **Réponse :** Le Pass Annuel peut-être payé par tacite reconduction pour les clients âgés de +28 ans et ne bénéficiant pas de réductions au titre de la tarification solidaire. Les informations précises sont à retrouver dans conditions générales de vente sur txiktxak.fr. En ce qui concerne l'échéancier, il est disponible sur demande.

- Un abonnement bus / vélo serait appréciable pour une offre de mobilité douce complète
→ **Réponse** : L'abonnement permet aujourd'hui d'accéder gratuitement aux abris vélos TXIK TXAK. En ce qui concerne les services vélos, l'abonnement permet d'avoir une réduction sur la location longue durée ainsi que sur la location en libre service Pony.
- Bus des fêtes et manque d'équité entre usagers : faire payer en JOURNEE, aux usagers de l'intérieur, 8 € pour les bus de renfort.
→ **Réponse** : Le SMPBA connaît la problématique. Il est malheureusement difficile d'équiper des bus ponctuellement avec tous les systèmes liés à la billettique. Une étude est en cours pour corriger la situation lors des prochaines éditions.

6. Transport à la demande

- Nous avons reçu en juin, pour juillet, une proposition de Rvous pour parler du TAD. Puis annulation. Ça en est où ?
→ **Réponse** : La réunion a été reportée au 21 août. Elle s'est adressée aux utilisateurs réguliers du transport à la demande.

7. Remerciements

- Les cars et leurs conducteurs, dont 40, 41, 43, ... sont irréprochables, conduite et amabilité ... parfaites.
→ **Réponse** : Ce retour sera transmis aux conducteurs
- J'aimerais souligner l'importante amélioration du service de la L3, avec des cadences bien plus réalistes par rapport aux besoins des usagers, et également en partie sur le confort des bus eux-mêmes.
→ **Réponse** : Le SMPBA et RDPBA vous remercie pour ce retour sur l'offre améliorée de la ligne 3.

5. Prochain Comité Usagers

Le prochain Comité Usagers sera organisé au mois de décembre 2025.

*** Le Comité Usagers est clos à 18h40. ***